

第20回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会資料

令和4年12月20日（火曜日）



日本貸金業協会

設立日 平成19年12月19日

所在地 東京都港区高輪三丁目19番15号

二葉高輪ビル2階

貸金業相談・紛争解決センター

目 次

1. 相談受付状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 3
2. 貸付自粛申告の受付状況・・・・・・・・・・・・・・・・ P 9
3. 貸付自粛申告の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み・・・ P 12
4. 金融経済教育活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 13
5. 成年年齢引下げに係る取組み・・・・・・・・・・・・ P 21

◎ 多重債務発生防止への取組み【概要】

資金需要者からの問い合わせ・その他(貸付自粛)

お客様の声の分析

A 未然防止対策

1 金融経済教育【消費者への教育】

- > 啓発・研修ツールの開発
「悪質な金融業者にご注意(リーフレットの改訂)」
- > 活動の周知「出前講座等(YouTube配信)」
「啓発ツール配布・専門紙への広告掲載」
- > 注意喚起「違法業者の手口、被害事例の紹介」
「HPに被害にあわないための啓発コンテンツ掲載」



他団体との協働(消費生活センター、自動車学校等)

2 研修【協会員への教育】

- > 貸金業者法令研修会(集合研修)
- > 顧客対応研修(出前講座)
- ・協会員への教育資料の提供
 - > 基礎的な貸金実務に関する研修「eラーニング」
 - > 法令改正等に関する情報提供「コンプライアンス研修」
 - > 業界動向等に関する情報提供「テーマ別研修・動画配信」
 - > 金融庁からの要請に基づく対応「サイバー演習」

B 多重債務の防止対応

3 生活再建支援 カウンセリング

- 「多重債務の再発防止」
- > 問題行動・家族関係・家計状況等

4 貸付自粛制度

- 「多重債務問題解決の一環」
- > 令和2年4月よりWeb受付を開始
- > 公営競技団体等(5団体)への周知活動
- > 公認自動車学校への周知活動

5 ヤミ金融被害防止

- 「被害に遭わないための注意喚起」
- > 違法業者の手口、被害事例の紹介



他団体との協働(東京都、警視庁生活経済課等)

関連団体との連携

関連団体との連携

1. 相談受付状況（その1）

- ◆ 貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「貸金業者の健全化」、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。
- ◆ 特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブルをやめられない、過剰に買い物をしてしまう等さまざまな相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、関連団体の相談員、知的障害者及びその家族、学生、高齢者等消費者を対象に金融トラブル防止のため金融経済教育(出前講座等)を推進している。

「相談」の定義

◇ 一般相談

資金需要者等が、貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるもの。

◇ 多重債務関連相談

資金需要者等が、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるもの。

◇ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

業者の相談窓口と誤認して当協会に架電があったもの。

「苦情」の定義

「貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員(弁護士)が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るもの。

1. 相談受付状況（その2）

（単位：件、％）

分類		年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	上半期	増減	増減率	
相 談	一 般 相 談	融資関連	677 (42)	744 (28)	882 (15)	138 (△13)	+18.5% (△46.4%)
		信用情報関連	224 (13)	185 (1)	198 (2)	13 (1)	+7.0% (+100.0%)
		身分証明書等の紛失等	73 (0)	65 (0)	64 (0)	△1 (0)	△1.5% —
		業者等の連絡先	613 (121)	443 (3)	388 (1)	△55 (△2)	△12.4% (△66.7%)
		帳簿の開示	3 (0)	0 (0)	5 (0)	5 (0)	— —
		その他	542 (32)	608 (23)	483 (10)	△125 (△13)	△20.6% (△56.5%)
	小 計		2,132 (208)	2,045 (55)	2,020 (28)	△25 (△27)	△1.2% (△49.1%)
	多 重 連 携 債 務 相 談	貸付自粛・本人	636 (21)	720 (3)	732 (3)	12 (0)	+1.7% (+0.0%)
		貸付自粛・本人以外	921 (13)	1,018 (6)	1,018 (6)	0 (0)	+0.0% (+0.0%)
		返済困難	516 (167)	543 (103)	658 (76)	115 (△27)	+21.2% (△26.2%)
ヤミ金融・違法業者		164 (8)	196 (3)	102 (0)	△94 (△3)	△48.0% (△100.0%)	
小 計		2,237 (209)	2,477 (115)	2,510 (85)	33 (△30)	+1.3% (△26.1%)	
協会員等相談窓口案内<誤認電話>		3,771 (0)	4,387 (2)	3,679 (0)	△708 (△2)	△16.1% (△100.0%)	
相談合計		8,140 (417)	8,909 (172)	8,209 (113)	△700 (△59)	△7.9% (△34.3%)	
苦情合計		9 (0)	4 (0)	4 (0)	0 (0)	+0.0% —	
紛争合計		4 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	+0.0% —	
相談・苦情・紛争合計		8,153 (417)	8,914 (172)	8,214 (113)	△700 (△59)	△7.9% (△34.3%)	

※（ ）内の数値は、コロナ関連相談件数

1. 相談受付状況（その3）

(1) 相談受付状況

- ① 相談全体(合計)としては、前年度上半期と比較して700件の減少(△7.9%)。
- ② 一般相談は、前年度上半期と比較して25件の減少(△1.2%)。
- ③ 多重債務関連相談は、前年度上半期と比較して33件の増加(1.3%)。
 - ◇貸付自粛相談 前年度上半期と比較して12件の増加(0.7%)。
 - ◇返済困難相談 前年度上半期と比較して115件の増加(21.2%)。
 - ◇ヤミ金融・違法業者相談 前年度上半期と比較して94件の減少(△48.0%)。 **(詳細は7ページ、事例は17ページ参照)**
- ④ コロナ関連相談
 - ◎前年度上半期と比較して59件の減少(△34.3%)。
 - ◎コロナによる収入減、返済困難等の相談については、協会員に対する返済の柔軟な対応の要請及び自然災害ガイドラインのコロナ特則の適用を助言する等の対応を適切に実施。

(2) 相談受付の変化

- ① 前年度上半期と比較して今年度上半期に増加した分類は、「融資関連」138件増、「返済困難」115件増、減少した分類は、「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」708件減であった。「融資関連」では、借入先を紹介して欲しい等の借入れに関する相談が増加しており、「返済困難」では、ギャンブル、買い物、遊興費・飲食費等の支出増加により返済が困難となりどうしたらよいか等の相談が増加している。
- ② 苦情の主な原因となる電話担当者の初期対応の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し(今年度上半期2社実施)、顧客対応のための支援を行ってきた結果、今年度上半期の苦情件数は、前年度上半期と同数の4件と大幅な変化はない。
- ③ 苦情が年々減少傾向している要因として、大手協会員のお客様相談関係部署責任者と相談・苦情への対応等について定期的な意見交換会も寄与。(今年度上半期は、6月21日開催・16社21名参加)
- ④ 協会内においても相談者からの苦情に至らなかった不満足の表明については、適切な対応で実施されているか判定会を行い、ケースによっては、業者への事実確認及び情報提供を実施。

1. 相談受付状況（その4）

（3）若年層に関する相談

- ◆ 今年度上半期の若年層に関する相談は、誤認電話を除いた4,530件中253件(5.6%)あり、前年度同期比では、-18件(△6.6%)であった。
- ◆ 若年層に関する相談253件のうち、本人からの相談67件(26.5%)、家族・親族からの相談179件(70.8%)、その他7件(2.8%)であった。
- ◆ 本人からの相談67件のうち、26件(38.8%)は「返済困難」、16件(23.9%)は「貸付自粛」の相談であった。
- ◆ 家族・親族からの相談179件のうち、121件(67.6%)は「貸付自粛」、33件(18.4%)は「返済困難」の相談であった。
- ◆ 若年層に関する相談253件のうち、10代に関する相談は43件(17.0%)であった。
- ◆ 10代に関する相談43件のうち、本人からの相談8件(18.6%)、家族・親族からの相談34件(79.1%)、その他1件(2.3%)であった。
- ◆ 10代に関する本人からの相談8件のうち、3件(37.5%)は、「返済困難」の相談であった。
- ◆ 10代に関する家族・親族からの相談34件のうち、24件(70.6%)は、「貸付自粛」の相談であった。
- ◆ 若年層に関する相談事例は、**18ページ参照**。

※「若年層」の定義として、新社会人1～2年目に、金融トラブルの被害にあうケースがあることから、情報収集を目的として、貸金業相談・紛争解決センターでは、24歳までを、「若年層」と定義している。

【若年層に関する相談(相談分類)】

(単位：件)

相談分類	貸付自粛	返済困難	融資関連	信用情報 関 連	ヤミ金融・ 違法業者	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	その他	合計
令和3年度上半期	144(10)	51(1)	27(1)	5	7	4	3	30	271(12)
令和4年度上半期	138(26)	60(4)	24(5)	6(2)	6(2)	4(2)	2	13(2)	253(43)
(割合)	54.5%	23.7%	9.5%	2.4%	2.4%	1.6%	0.8%	5.1%	100%
本人	16(1)	26(3)	10(2)	3	4(2)	1	2	5	67(8)
家族・親族	121(24)	33(1)	11(3)	3(2)	2	3(2)	0	6(2)	179(34)
その他	1(1)	1	3	0	0	0	0	2	7(1)

※()内の数値は、10代に関する相談件数

1. 相談受付状況（その5）

（4）ヤミ金融・違法業者相談

- ◎今年度上半期の相談件数は102件で、前年度上半期と比較して94件の減少(△48.0%)。
- ◎年代別相談件数では、20歳代が8件(25.8%)と多く、次いで50歳代7件(22.6%)であった。
- ◎ヤミ金融・違法業者相談102件の接触端緒は、自らネット検索24件(23.5%)、メール勧誘20件(19.6%)等。
- ◎違法なヤミ金融等については業者名、手口等を聴取し関係機関との情報共有を実施。
- ◎被害ありの相談には取締り機関である警察に相談するよう誘導し被害の拡大防止を図っている。
- ◎被害なしの相談には違法なヤミ金融業者等の狡猾さ、手口等を相談者に注意喚起し被害の未然防止を図っている。

①受付件数

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度		令和4年度		前年度対比	
		上半期		上半期		増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり		80	(40.8%)	60	(58.8%)	△20	△25.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし		116	(59.2%)	42	(41.2%)	△74	△63.8%
合計		196	(100%)	102	(100%)	△94	△48.0%

②年代別相談件数

(単位：件、%)

	相談件数	(割合)	被害あり件数	(割合)
10歳代	2	6.5%	2	11.8%
20歳代	8	25.8%	3	17.6%
30歳代	5	16.1%	3	17.6%
40歳代	5	16.1%	2	11.8%
50歳代	7	22.6%	3	17.6%
60歳代	1	3.2%	1	5.9%
70歳代	3	9.7%	3	17.6%
合計	31	100%	17	100%

※年齢が聴き取りできた件数のみ集計

③接触端緒

(単位：件、%)

	令和3年度上半期	割合	令和4年度上半期	割合
自らネット検索	54	27.6%	24	23.5%
メール勧誘	34	17.3%	20	19.6%
SNS	—	—	15	14.7%
FAX勧誘	12	6.1%	8	7.9%
電話勧誘	30	15.3%	6	5.9%
口コミ・紹介等	4	2.0%	6	5.9%
DM等勧誘	9	4.6%	3	2.9%
不明	53	27.0%	20	19.6%
合計	196	100%	102	100%

※SNSの分類は、令和4年度から集計

※「自らネット検索」が昨年度から引き続き接触端緒の上位となっている。

【ヤミ金融対策の実施】

- 6月に一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンを東京都産業労働局HPにてヤミ金融の注意喚起、啓発動画で周知。
- ヤミ金融等悪質業者からの被害にあわないための啓発コンテンツとして、日本貸金業協会HPに「ヤミ金・悪質業者被害の実例検索」「〔注意喚起〕若者を狙う悪質業者にご注意！」「ヤミ金(悪質業者)かな?と思ったら」を設置。
- 警視庁生活経済課等へ、ヤミ金融情報提供を毎月行っており、今年度上半期合計20件の情報提供を実施。
- 「ヤミ金融被害防止リーフレット(悪質な金融業者にご注意!)」を、都道府県警察等に計169件、9,567部を無償配布。
- 金融庁等へ、ヤミ金融業者HPの削除を目的に、当該HPアドレスの情報提供を毎月行っており、今年度上半期17業者17件の情報提供を実施。

1. 相談受付状況（その6）

（5）生活再建支援カウンセリング

- ◆「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動(ギャンブルや買い物癖)が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。カウンセリングを終了した相談者からは改善があったとの言葉を頂いており、多重債務対策の効果があったと考えている。
- ◆ 初回カウンセリングの受付は貸付自粛の相談からつながるケースが多い。したがって、家族からの希望も多く、その場合は夫婦や親子等の家族カウンセリングを行う。

①受付状況

(単位：人、回)

新規・継続	年度			
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 上半期
新規相談者	41	40	35	30
継続相談者	25	22	25	36
相談者合計	66	62	60	66
総相談回数	246	217	257	213

②債務の原因

(単位：人、%)

(新規相談者30人のうち債務者本人21人)	人数	割合
買い物	8	38.1%
ギャンブル癖	5	23.8%
遊興費・飲食費・交際費	4	19.0%
生活費	3	14.3%
その他	1	4.8%
合計	21	100%

③債務清算経験の有無

(単位：人、%)

(債務者本人21人)	人数	割合
あり	15	71.4%
なし	6	28.6%
合計	21	100%

④債務清算方法

(単位：人、%)

(債務清算経験15人)	人数	割合
親族による肩代わり	9	60.0%
任意整理	4	26.7%
自己資金(預貯金)	1	6.7%
法的整理	1	6.7%
合計	15	100%

【相談者の生の声】 ※カウンセリングを終了した相談者へのアンケートより

(※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している)

- 家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。
- 小さなことをひとつひとつ聞いてくれたことがありがたかったです。必要な事項を親身になって時間を割いていただきありがとうございました。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点をあわせられるようになっていただきました。
- カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。
- 相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

2. 貸付自粛申告の受付状況（その1）

◆「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人情報機関に登録を依頼し、当該個人情報機関の会員がその情報を受けて貸付けの自粛を促す制度。

- ▶ 平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い利用促進を目指す。
- ▶ 平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」（個信センター）が当協会と連携して貸付自粛制度を開始。これに伴い、個人情報機関である①日本信用情報機構（JICC・消費者金融系） ②シー・アイ・シー（CIC・信販クレジット系） ③全国銀行個人信用情報センター（個信センター・銀行系）の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。
- ▶ 貸付自粛についての相談にはギャンブル・買物等依存症に関連する相談が含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内。

【Web申告状況】

◆ 令和2年4月より、貸付自粛制度の更なる利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用して頂くと共に業務の効率化を図る目的から、Web申告を実施したところWebによる登録申告が増加、来協及び郵送による申告が減少することにより、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策に寄与。

①「登録」状況（Web申告開始前の令和元年度と開始後の比較）

（単位：件、％）

登 録	令和元年度 (Web申告開始前)		令和2年度 (Web申告開始)		令和3年度		令和4年度	前年度同期比	
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	増減	増減率
全 体	1,125 (100%)	945 (100%)	1,047 (100%)	1,103 (100%)	1,164 (100%)	1,173 (100%)	1,257 (100%)	93	+8.0%
Web	0 -	0 -	620 (59.2%)	710 (64.4%)	779 (66.9%)	770 (65.6%)	879 (69.9%)	100	+12.8%
来 協	306 (27.2%)	268 (28.4%)	83 (7.9%)	91 (8.3%)	79 (6.8%)	95 (8.1%)	89 (7.1%)	10	+12.7%
郵 送	819 (72.8%)	677 (71.6%)	344 (32.9%)	302 (27.4%)	306 (26.3%)	308 (26.3%)	289 (23.0%)	△ 17	△5.6%

②「撤回」状況（Web申告開始前の令和元年度と開始後の比較）

（単位：件、％）

撤 回	令和元年度 (Web申告開始前)		令和2年度 (Web申告開始)		令和3年度		令和4年度	前年度同期比	
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	増減	増減率
全 体	458 (100%)	417 (100%)	457 (100%)	530 (100%)	512 (100%)	516 (100%)	504 (100%)	△8	-1.6%
Web	0 -	0 -	315 (68.9%)	410 (77.4%)	406 (79.3%)	428 (82.9%)	416 (82.5%)	10	+2.5%
来 協	225 (49.1%)	193 (46.3%)	64 (14.0%)	51 (9.6%)	45 (8.8%)	31 (6.0%)	33 (6.5%)	△ 12	△26.7%
郵 送	233 (50.9%)	224 (53.7%)	78 (17.1%)	69 (13.0%)	61 (11.9%)	57 (11.0%)	55 (10.9%)	△ 6	△9.8%

2. 貸付自粛申告の受付状況（その2）

(1) 「登録」状況

- 今年度上半期の登録件数は1,257件で、前年度上半期と比較して93件の増加(8.0%)。
- 登録者の年代では、1,257件のうち、20～30歳代が755件(60.1%)。
- 登録の主な目的等は、「ギャンブル等をやめられない」546件(43.4%)、「遊興費を使い過ぎてしまう」237件(18.9%)、「過剰に買物をしてしまう」224件(17.8%)等。

貸付自粛制度はギャンブル等依存症対策の一環としても実施している。ギャンブル等に関する分析は以下の通り。

- ギャンブル等を理由とした登録546件の内、ギャンブル等種類は、「パチンコ」391件(44.0%)、「競馬」178件(20.0%)、「ボートレース」127件(14.3%)、「競輪」94件(10.6%)、「オンラインカジノ」57件(6.4%)、「オートレース」21件(2.4%)等。(複数選択含む)
- 公営競技のオンライン投票の普及により、競馬・競輪・オートレースが、増加傾向。

【登録件数】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
登録	WEB申告	779	879	100	+12.8%
	郵送・来協	385	378	△7	△1.8%
合計		1,164	1,257	93	+8.0%

【登録者年代】

(単位：件、%)

年代	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
10歳代		9	15	6	+66.7%
20歳代		366	398	32	+8.7%
30歳代		344	357	13	+3.8%
40歳代		209	227	18	+8.6%
50歳代		126	151	25	+19.8%
60歳代		66	73	7	+10.6%
70歳代以上		44	36	△8	△18.2%
合計		1,164	1,257	93	+8.0%

【登録の目的等】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
ギャンブル等をやめられない		541	546	5	+0.9%
遊興費を使い過ぎてしまう		256	237	△19	△7.4%
過剰に買物をしてしまう		176	224	48	+27.3%
その他		191	250	59	+30.9%
合計		1,164	1,257	93	+8.0%

【ギャンブル等理由登録のギャンブル等種類】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
パチンコ		399	391	△8	△2.0%
競馬		153	178	25	+16.3%
ボートレース		134	127	△7	△5.2%
競輪		60	94	34	+56.7%
オンラインカジノ		15	57	42	+280.0%
オートレース		1	21	20	+2000.0%
宝くじ		6	17	11	+183.3%
その他(麻雀等)		3	3	0	+0.0%
合計		771	888	117	+15.2%

2. 貸付自粛申告の受付状況（その3）

(2) 「撤回」状況

- 撤回件数は、前年度上半期と比較して今年度上半期は、8件の減少(△1.6%)。
- 登録から撤回までの期間は、3か月以上4か月未満が145件(28.8%)、4か月以上1年未満が134件(26.6%)等。
- 撤回の理由等は、自粛する必要がなくなった115件(22.8%)、ローン等の申込み106件(21.0%)等。
- 協会では、自粛の撤回時に、登録時の目的の改善状況を聴取している。**その結果、「改善した」という回答が337件(66.9%)あり、貸付自粛の登録により、登録目的の問題が改善されたとの声が多くあった。**

【撤回件数】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度 上半期	令和4年度 上半期	前年度対比	
				増減	増減率
撤回	WEB申告	406	416	10	+2.5%
	郵送・来協	106	88	△18	△17.0%
合計		512	504	△8	△1.6%

【登録から撤回までの期間】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度 上半期	令和4年度 上半期	前年度対比	
				増減	増減率
3か月以上4か月未満		130	145	15	+11.5%
4か月以上1年未満		165	134	△31	△18.8%
1年以上2年未満		74	81	7	+9.5%
2年以上3年未満		57	57	0	+0.0%
3年以上4年未満		49	51	2	+4.1%
4年以上5年未満		37	36	△1	△2.7%
合計		512	504	△8	△1.6%

【撤回の理由等】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度 上半期	令和4年度 上半期	前年度対比	
				増減	増減率
自粛する必要がなくなった		77	115	38	+49.4%
ローン等の申込み		184	106	△78	△42.4%
再登録のため		90	105	15	+16.7%
クレジットカード申込み		91	95	4	+4.4%
生活資金が不足		60	78	18	+30.0%
その他		10	5	△5	△50.0%
合計		512	504	△8	△1.6%

【撤回時の生活改善状況】

(単位：件、%)

登録時の目的	令和4年度 上半期	改善した	改善中	未改善	改善率
ギャンブル等をやめられない	275	174	98	3	63.3%
遊興費を使いすぎる	119	85	34	0	71.4%
過剰に買い物をしてしまう	67	51	16	0	76.1%
その他	43	27	16	0	62.8%
合計	504	337	164	3	66.9%

3. 貸付自粛申告の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み（その1）

(1) 貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症防止対策を推進している公営競技団体、ギャンブル等依存対策関連団体等に対して周知活動を実施。

- ①公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。
 - ・地方競馬全国協会(NAR)
 - ・公益社団法人全国競輪施行者協議会
 - ・全国小型自動車競走施行者協議会 等
- ②ギャンブル等依存対策関連団体との意見交換等。
 - ・一般財団法人ギャンブル依存症予防回復支援センター
 - ・独立行政法人国立病院機構 久里浜医療センター
 - ・医療法人梨香会 秋元病院
 - ・認定特定非営利活動法人リカバリーサポート・ネットワーク 等
- ③ その他
 - ・ぼうむの会(発達障害のお子さんを持つお母さんたちの家族会)での出前講座。
 - ・茨城県社会福祉協議会研修会において、貸付自粛制度の説明を実施。
 - ・貸付自粛に係る問合せがあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)を配付。

(2) 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

令和4年4月1日からの成年年齢引下げに伴い、若年層が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会員等との意見交換、情報共有を実施。

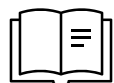
- ①若年者の金融に係るトラブルに対応するため専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」を開設。
- ②国民生活センター、全国の消費生活センター、協会員と情報・意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報共有。
- ③若年者の金融トラブル防止に特化したミニパンフレットを、消費生活センター等へ配付。
- ④情報商材等被害者から手口等について情報収集。
- ⑤その他
成年年齢引下げに関する問合せがあった団体や機関に対して、説明と金融トラブル防止ミニパンフレット等を配付。

4. 金融経済教育活動（その1）

令和4年度上期実績

■ 協会の金融経済教育活動の狙い

- 若年者向け教育活動として若年者が主体的に社会参加できる力を育むことができる金融経済教育の推進
- 深刻な消費者被害を防ぎ、公正で持続可能な社会を築くため自立した消費者を育てる教育の推進



啓発ツールの配布

- 啓発教材「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」2022年版を20万部製作し、全国の教育委員会（13件）に965部、消費生活センター（301件）に6,085部、その他（教育機関、警察、行政、協会員等）（337件）に15,758部、計651件、22,808部を無償配布。
- 違法金融業者に対する注意喚起のため、「悪質な金融業者にご注意！」のリーフレットを消費生活センター（13件）に905部、都道府県警察（122件）に5,175部、その他（34件）に3,487部、計169件、9,567部を無償配布。



出前講座

- 若年者、親権者を対象とした予防教育の消費者啓発出前講座を35回実施。高等学校（6件）、専門学校（11件）、大学（8件）、行政関連（3件）、その他（7件）
※テーマ（成年年齢引下げで知っておくべきこと、金銭管理、キャッシュレス、金融トラブル防止、新たなヤミ金融等）
- 行政との有機的連携（東京都・埼玉県）による出前講座の推進。



成年年齢引下げを踏まえた若年者向けの周知活動

- You Tubeによる若年者（対象年齢:18歳～24歳）を狙う悪質被害防止の広告配信を積極推進。
※3/18～9/30視聴件数:180万件（9,200件/1日）
- 協会広報誌にて消費者啓発活動、出前講座実績を協会員、行政等に周知。
- 日本教育新聞社「18歳成人特集号」に広告掲載し、高等学校（5,300校）に配布。



協会ウェブサイトを利用した周知活動

- 当協会ウェブサイトにて予防教育の視点から「若者を狙う悪質業者にご注意」欄に「先払い買い取り」を追加し注意喚起。
- 協会員向けにコンプライアンス態勢強化支援として研修動画のオンデマンド配信を実施。
※情報セキュリティ対策関連（4月）、SNS活用の債権譲渡通知（6月）、統計で見る日本経済の現況と企業のあるべき姿（7月）、Fintech分野の最新動向（8月）



消費者信用関係団体等との連携

- 全国消費生活相談員協会、消費生活センター、日本FP協会等との定期的情報交換会の実施。
- 行政（東京都、埼玉県）との出前講座の協働推進。
- 消費者信用関係団体懇談会の定期開催（4月）

4. 金融経済教育活動（その2）

令和4年度下期の重要施策

日本貸金業協会の金融経済教育活動

～消費者の金融リテラシー向上と 協会員への法令等遵守態勢の支援～



● 成年年齢引下げに対応した若年者・親権者への金融経済教育の推進、および脆弱な年齢層(高齢者等)の特性に配慮した予防教育の実践

対象	施策の目的	施策の内容	第3 四半期	第4 四半期
消費者 	注意喚起	<ul style="list-style-type: none"> ● 協会ウェブサイトを通しての違法業者の注意喚起 ● 若年者、親権者に向けた被害防止の注意喚起をYou Tubeで継続配信 ● 出前講座における被害事例の紹介 	●	●
	啓発・研修ツールの開発等	<ul style="list-style-type: none"> ● 「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂・活用 ● 「中学・高校生向けe-ラーニング教材」の制作・活用 	●	●
	協会活動の周知	<ul style="list-style-type: none"> ● 協会の金融経済教育活動を協会広報誌、新聞メディアを通じて周知 	●	●
		<ul style="list-style-type: none"> ● 教育委員会、消費生活センターへの啓発ツール配布、行政機関、消費者団体、日本信用情報機関との出前講座の有機的連携 ● 消費者信用関係団体懇談会（事務局運営）開催 	●	●
		<ul style="list-style-type: none"> ● 教育関係者の専門紙「日本教育新聞」への広告掲載、「18歳成人特集」への記事掲載 	●	●
	ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none"> ● 無登録業者による違法広告撲滅の「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」の実施（11月） 	●	●
協会員 	基礎的な貸金実務に関する研修	<ul style="list-style-type: none"> ● 「e-ラーニング」 第2期（8月～10月）、第2期（11月～1月）、第3期（2月～4月） 3回受講募集 受講者目線でのテキスト検討	●	●
	法令改正等に関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 「集合研修（コンプライアンス研修）」 場 所： 福岡 テーマ： マネロン等対策の最新情報と実務対応	●	●
	業界動向等に関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 「集合研修（テーマ別研修）」 場 所： 東京、大阪 テーマ： 業界展望に関する研修会	●	●
		<ul style="list-style-type: none"> ● 「動画配信」 下期4本 / テーマ： マネロン対策、システムリスク管理態勢、業界動向等	●	●



若年者等の被害を未然に防ぎ公正で持続可能な消費社会を築くため、自立した消費者支援を総合的・一体的に推進

金融経済教育活動を通じて社会的課題を解決を図ること、協会の存在意義が向上

(参考) 資金需要者等向けの取組：金融経済教育（金融リテラシー向上）

(1) 東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座(令和4年度上半期)

◆東京都と連携し、学生・高齢者向けに金融リテラシーの基礎知識、金融トラブル防止に関するテーマの出前講座を実施した。(単位：人)

回	開催日	学校・団体名	テーマ	受講者数	
1	4月8日	東京都立武蔵高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	171	
2	4月12日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	32	
3	4月13日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	41	
4	4月14日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	40	
5	4月14日	早稲田美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	560	
6	4月21日	友楽会	金融トラブル事例と防止策について	7	
7	5月10日	西東京調理師専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	24	
8	5月10日	西東京調理師専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について		
9	6月1日	東邦音楽短期大学	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	8	
10	6月8日	鷺宿平成クラブ	金融トラブル事例と防止策について	17	
11	6月21日	窪田理容美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	123	
12	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	79	
13	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について		
14	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について		
15	7月12日	玉川大学 文学部国語教育学科	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	74	
16	7月13日	東京都立荻窪高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	61	
17	7月13日	東京都立荻窪高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について		
18	7月14日	城西大学付属城西中学・高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	291	
19	9月5日	伊興寺会	金融トラブル事例と防止策について	25	
20	9月7日	日本芸術高等学園	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	20	
				計	1,573

(2) 消費生活相談員等向け講座(令和4年度上半期)

◆消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会でカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の出前講座(WEB方式を含む)を実施した。(単位：人)

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数	
1	4月23日	NPO法人日本FP協会（道東支部）	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」（貸付自粛制度の説明含む）	28	
2	5月14日	NPO法人日本FP協会（道央支部）	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」（貸付自粛制度の説明含む）	60	
3	5月14日	NPO法人日本FP協会（広島支部）	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	65	
4	5月15日	NPO法人日本FP協会（広島支部）	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	26	
5	6月16日	金融庁	カウンセリングを活用した相談対応について	32	
6	8月26日	独立行政法人国立病院機構久里浜医療センター	貸付自粛制度の効果的な利用と金融トラブルについて	20	
				計	231

(参考) 資金需要者等向けの取組：金融経済教育（金融リテラシー向上）

(3) 一般消費者・学生向け講座(令和4年度上半期)

◆高校生、大学生、一般消費者向けに、金融リテラシーの基礎知識、金融トラブル防止に関するテーマの出前講座を実施した。

(単位：人)

回	開催日	学校・団体名	テーマ	受講者数	
1	4月4日	川崎市内企業 新入社員研修	FX等の投資によるトラブル防止	5	
2	5月17日	創価大学法学部	貸金業界について	92	
3	5月24日	大阪府商工労働部中小企業支援室金融課	成年年齢引下げに伴う若年者の金銭トラブル防止のための取組みや、トラブル事例及び対処法など	85	
4	5月27日	【岡山市消費生活センター主催】 岡山県立興陽高校	成年年齢引き下げでどう変わった？～18歳から成年になるきみたちへ～	53	
5	6月2日	鹿児島相互信用金庫	多重債務について	31	
6	6月9日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	30	
7	6月13日	【八王子市消費生活センター主催】 ヤマザキ動物看護大学	成年年齢引き下げに伴う消費者教育	225	
8	6月16日	取手市消費生活センター	成人年齢引き下げに伴うトラブル・ゲームやインターネットトラブルについて	50	
9	6月19日	ぼうむの会	発達障害を有する保護者への金融教育	13	
10	6月26日	公益社団法人広島消費者協会	考えよう!大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～	200	
11	7月5日	流通科学大学	ノンバンク業界の現状と将来展望	45	
12	7月8日	和歌山大学大学院 観光学研究科	スタートアップ企業経営者、起業予定者の方へのメッセージ×消費者教育×お金の救急箱	8	
13	7月14日	【八王子市消費生活センター主催】 東京都立南多摩中等教育学校	成年年齢引下げについて	121	
14	7月15日	【SMBCコンシューマーファイナンス株式会社共同企画】	若年層に被害が多いカードトラブルおよび金融トラブル全般について	11	
15	9月21日	日本私立短期大学協会	成人年齢引き下げにおける留意点	120	
				計	1,089

(4) 令和4年度下半期の講座予定

◆今年4月からの成年年齢引下げの機運を受けて、金融リテラシーが低い若年者の金融トラブル・被害が懸念されるため、予防教育の視点から高校生・大学生等・親権者・教職員向けに民法改正内容、家計管理、ローン・クレジット、金融トラブル事例と防止策・対処方法についての出前講座を、**令和4年度下半期は、20回以上開催予定。**

◆金融庁利用者相談室を含む行政等の相談員向けのカウンセリングを活用した相談対応講座を開催予定。

(参考)「ヤミ金融・違法業者」に関する相談事例

〔被害なし⇒未然防止〕

・事業用資金の融資を日本政策金融公庫に申し込みをしたが、審査に落ちたので、ネット検索で見つけた業者と、800万円を年利2.97%で仮契約を結び、連帯保証として保証会社に保証金を先に支払うことになっているが、この業者は登録業者なのか？
→金融庁の登録貸金業者情報検索で該当なし。ヤミ金融業者の可能性があるので、契約書等のやり取りをした書類等を持って警察の生活安全相談係へ相談に行くよう助言。

・自営業をしているが、事務所に低金利でかなり条件のよい貸付条件が記載してある勧誘のFAXが届いたが、登録番号などが書いていない。正規の貸金業者なのか。もし連絡したらどうなるか。
→金融庁の登録貸金業者情報検索で該当なし。ヤミ金融業者の可能性があるので、連絡をすると、情報を悪用されたりするおそれがあるため、接触しないよう注意喚起。

〔被害あり⇒拡大防止〕

・親の借金の件で娘からの相談。親がヤミ金融からお金を借りて返せなくなったので、「借りた分は返せ」等、脅しの言葉でつくく電話とショートメールが届き、家族や会社にまで電話がかかり困っている。どうしたら良いか。
→ヤミ金融については、警察の生活安全相談係へ証拠となるメール等を持って相談へ行くよう助言。

・携帯にショートメールが届き、個人間融資で4件借入。そのうち1件が期日までに返済できず、今日、10万円返済すれば完済。できなければ、家族に連絡すると脅されている。本日中に返済できそうにないがどうすればよいか。
→相手方は不特定多数に反復継続して貸付をしている様子で、ヤミ金融と思われるので、すぐに最寄り警察の生活安全相談係へ相談するよう助言。

(※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。)

- ◎融資をすると見せかけて保証金等の名目で金銭をだまし取る手口が依然目立つ。
- ◎協会の対応は、まだ被害に遭っていない相談者には十分な注意喚起を行い、被害に遭った場合は警察への相談を誘導している。
- ◎SNSの普及により、自らネット検索して接触している事案が増加。

(参考) 「若年層」に関する相談事例

【貸付自粛】

◎(母から19歳息子の相談)

発達障害のある息子が、遊びや買い物で何度も借金し私が代払いしてきたが、現在5社100万の債務があり、これ以上は払えないので、弁護士や消費生活センターに相談したところ、借入れができなくする手続きがあることを聞いたので電話した。→貸付自粛制度、及び本人から手続きが必要であることを説明。現在の債務については、債務整理等の検討について助言し、借金の原因に関しては、よく息子さんから話し合った上で、主治医にも相談されるよう併せて助言。

【返済困難】

◎(本人・男・19歳)

消費者金融10万、カード会社のショッピングが20万の債務があり、ショッピングの支払いが先月からできていない。他社で借入れして返済にあてようと思ったが審査が通らなかった。債務整理はしたくないのでどうしたらよいか。→業者へ支払う気持ちはあるが、債務整理はしたくないとの事なので、まずは業者へ月々の返済額の減額について相談するよう助言し、状況に応じて再度協会へ相談していただくよう案内。

【融資関連】

◎(本人・男・20歳・障がい者からのメール相談)

消費者金融X社に申込みをしたところ、電話連絡をくださいと連絡が入ったが、障がいがあり電話連絡が困難な状況。X社の担当者にメールでご連絡いただくようお願いできないか。→X社の担当者へメールによる連絡手段が可能かどうか確認を行い、対応できることが確認できたので、その旨を相談者に連絡した。

【ヤミ金融・違法業者】

◎(本人・女・19歳)

Twitterで個人間融資の広告で申込をしてしまった。親の連絡先も伝えてしまった。派遣の仕事をしているが今は仕事がなく支払いが出来ない。どうしたらいいか？→ヤミ金融と思われるので、契約自体が違法で既に高利で支払いをしているから今後も相手方の標的になる可能性があるのので、親に事情を説明し、一緒に警察へ行って相談するよう助言。

(※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している)

【参考】
「貸金業相談・紛争解決センターリーフレット」

金融経済教育推進のために...
日本貸金業協会の「出前講座」をご活用ください
~無料で講師を派遣いたします~

若年者向け出前講座
●ローン・クレジットの仕組み
●利源の計算方法
●若年者向け便利な金融トラブルの事例
●多量債権に陥らなれたための心構え
●困ったときの相談先
●家計管理

成年年齢の引き下げ(2022年4月1日)に伴い、社会経験が浅い18~19歳をターゲットにした消費者被害の増加が懸念されております。また、経済圏化を背景に、オトシ詐欺などの特殊詐欺の被害も増加するなど、当該世代、若年層等の被害を減らすことにより、中・高校生、大学生等の若年層による被害を減らし、金融トラブル防止のための金融経済教育に取り組んでおります。消費者の皆さまが安心して豊かな生活を送るの一助として、ぜひ当協会の出前講座をご活用ください。

高齢者向け出前講座
●高齢者が巻き込まれやすい特殊詐欺などの金融トラブルの事例
●金融トラブルに巻き込まれないためのポイント

相談対応担当者向け出前講座
●カウンセリングの手法を用いた相談対応
●家計管理・生活再建に向けた支援

相談者へお客様へ適切な助言や対応ができるように、カウンセリングの手法や家計管理の支援について学んでいただくことができます。

お申し込み先
〒108-0074 東京都港区都立路3-19-15 二階高輪ビル3階
日本貸金業協会 教育推進部 消費者啓発課
TEL: 03-5739-3018
https://www.j-fsa.or.jp
Email: keisaku@j-fsa.jp
FAX: 03-5739-3027

0570-051-051
受付期間: 9:00~17:00
(土・日・祝日・12月29日~1月4日を除く)
日本貸金業協会 企業部
https://www.j-fsa.or.jp

貸金業相談・紛争解決センター
Web申寄せ受付
0570-051-051

無料 貸付自粛制度
ご本人が、自らご自身の返済状況を確認し、返済の滞りが生じていることに気づいた場合、返済の滞りが発生する前に、返済の滞りが発生する前に、返済の滞りが発生する前に...

【参考】
「ヤミ金融被害防止リーフレット」

被害に遭わないために

●甘いキャッチフレーズは怪しいと思う
●うまい話はまず疑って見る
●おかしいと思ったら
●依頼できる人(機関)にすぐ相談

「日本貸金業協会」「消費者ホットライン188」
「警察」0110などにすぐに相談してください。

悪質金融業者にご注意!

「日本貸金業協会」が認定した「悪質金融業者」の被害防止リーフレットです。悪質金融業者とは、消費者を騙って金銭を横断し、被害者への被害を拡大させていく業者のことです。悪質金融業者の被害防止リーフレットは、悪質金融業者の被害防止リーフレットです。

0570-051-051
URL: https://www.j-fsa.or.jp

日本貸金業協会
当協会は内閣総理大臣の認可を受けた貸金業界の自主規制機関です。
公正中立な立場から問題解決を支援します!是非お電話ください!

「一人で悩まずに」ご本人だけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

相談
「生活再建支援カウンセリング」・「家計の見直し」
「生活再建支援カウンセリング」
「家計の見直し」

苦情処理
苦情処理のフロー
1. 苦情の受付
2. 苦情の受付
3. 苦情の受付
4. 苦情の受付
5. 苦情の受付
6. 苦情の受付
7. 苦情の受付
8. 苦情の受付
9. 苦情の受付
10. 苦情の受付

苦情処理のフロー
本人からの申出
相談受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付
苦情の受付

有料 紛争解決手続(ADR)
苦情処理手続(ADR)のフロー
1. 苦情の受付
2. 苦情の受付
3. 苦情の受付
4. 苦情の受付
5. 苦情の受付
6. 苦情の受付
7. 苦情の受付
8. 苦情の受付
9. 苦情の受付
10. 苦情の受付

年齢ファクタリング **#個人間融資** **融資保証金詐欺** **携帯電話買取詐欺** **情報村トラブル(マルチ系)**

「年齢ファクタリング」
「#個人間融資」
「融資保証金詐欺」
「携帯電話買取詐欺」
「情報村トラブル(マルチ系)」

「年齢ファクタリング」
「#個人間融資」
「融資保証金詐欺」
「携帯電話買取詐欺」
「情報村トラブル(マルチ系)」

「年齢ファクタリング」
「#個人間融資」
「融資保証金詐欺」
「携帯電話買取詐欺」
「情報村トラブル(マルチ系)」

【参考】

「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット」

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

こんなトラブルに 遭遇していませんか!?

投資に興味ない！
株で成功してる
すごい人がいるんだ！
紹介するから
試してみない？

投資...
でも、
損したら
やだな！

大丈夫！
絶対に儲かる
方法があるんだ！

困った時の相談先 **トラブルに巻き込まれたら速わず相談を**

お金の
こと **一人で悩まないで!** ご本人だけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
TEL: **0570-051-051** (フリーダイヤル)
〒104-0074 東京都港区真崎3-19-15 二葉南ビル2階 (1070-1484)

行政の相談窓口 **188** / 警察相談専用電話 **#9110**

貸付自粛制度をご存知ですか?
あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会 借主会は内閣府と大臣の認可を受けた消費者保護の自主規制組織です。公正中立の立場から紛争解決を支援します。

間もなく成人する皆さんへ

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き上げられます。

成年になると未成年者取消権(※)がなくなることから、**18歳・19歳の方たちは悪質業者の格好のターゲット**になると考えられます。十分にご注意ください。

※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。

ジューア〜ン

「投資に興味ない！株で成功してるすごい人がいるんだ！紹介するから試してみない？」

「投資...でも、損したらやだな！」

「大丈夫！絶対に儲かる方法があるんだ！」

「困った時の相談先 トラブルに巻き込まれたら速わず相談を」

「お金のこと 一人で悩まないで!」

「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」

「TEL: 0570-051-051 (フリーダイヤル)」

「〒104-0074 東京都港区真崎3-19-15 二葉南ビル2階 (1070-1484)」

「行政の相談窓口 188 / 警察相談専用電話 #9110」

「貸付自粛制度をご存知ですか?」

「あなたの不安に寄り添える制度があります」

「日本貸金業協会 借主会は内閣府と大臣の認可を受けた消費者保護の自主規制組織です。公正中立の立場から紛争解決を支援します。」

「間もなく成人する皆さんへ」

「2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き上げられます。」

「成年になると未成年者取消権(※)がなくなることから、18歳・19歳の方たちは悪質業者の格好のターゲットになると考えられます。十分にご注意ください。」

「※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。」

【参考】

「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット用スタンド」

気づいて! 身の回りに潜む

金融トラブル

絶対に儲かる!

みんなやっている!

とにかく始めよう!

損はしない!

困ったときは **一人で悩まずにすぐ相談を!**

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

こんなトラブルに 遭遇していませんか!?

投資に興味ない！
株で成功してる
すごい人がいるんだ！
紹介するから
試してみない？

投資...
でも、
損したら
やだな！

大丈夫！
絶対に儲かる
方法があるんだ！

困った時の相談先 **トラブルに巻き込まれたら速わず相談を**

お金の
こと **一人で悩まないで!** ご本人だけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
TEL: **0570-051-051** (フリーダイヤル)
〒104-0074 東京都港区真崎3-19-15 二葉南ビル2階 (1070-1484)

行政の相談窓口 **188** / 警察相談専用電話 **#9110**

貸付自粛制度をご存知ですか?
あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会 借主会は内閣府と大臣の認可を受けた消費者保護の自主規制組織です。公正中立の立場から紛争解決を支援します。

間もなく成人する皆さんへ

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き上げられます。

成年になると未成年者取消権(※)がなくなることから、**18歳・19歳の方たちは悪質業者の格好のターゲット**になると考えられます。十分にご注意ください。

※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。

5. 成年年齢引下げに係る取組み（その1）

1. 貸金業者への対応

(1) 貸付実態、貸付方針の把握

- 令和4年9月～10月に、740者に対し貸付実態および今後の方針等についての調査（第6回目）を実施（回答のあった632者の集計）

貸付実態・今後の方針		対象とする(者)		自主的な取組みの内容		実施(者)	
9月末	貸付対象としている(注)	83	13.1%	与信基準(他社借入、年収債務比率等)を厳格にしている	45	54.2%	
	貸付対象としていない	549	86.9%	利用限度額の上限を低く設定している	38	45.8%	
10月以降	貸付対象とする	83	13.1%	収入証明書が必要なことをホームページや広告物に明示している	36	43.4%	
	貸付対象とするが時期未定	2	0.3%	勤務実態を確認するため勤務先への直接確認を行っている	25	30.1%	
	貸付対象とするか否か方針未定	52	8.2%	契約時の注意喚起用のパンフレットや動画を用意している	22	26.5%	
	貸付対象としない	495	78.3%	契約専属担当者を設置している	11	13.3%	
				親権者の同意取得または連帯保証をとっている	10	12.0%	
				若年層向け金融経済教育(オンライン教育、ネット配信含む)を行っている	9	10.8%	
				18・19歳専用相談窓口(電話、メール、ホームページ含む)を設置している	8	9.6%	
				その他	6	7.2%	

(注) 実際の貸付有無を表すものではない

令和3年11月調査において「貸付予定」とした180者に対し令和4年3月に第5回調査を実施し、「貸付予定」とした48者および「未定」とした18者に対し、6月末時点の貸付実態等をヒアリングにより確認した結果では、
貸付開始：43者 貸付時期未定：11者 貸付方針未定：3者 貸付対象としない：9者

(2) 取組み事項

実施事項	内容
貸付実態把握	● 第6回調査(9/22～10/2)を実施 ※上記1(1)ご参照
社内規則の検証	● 貸付対象とすると回答した先の社内規則が、「社内規則策定ガイドライン」(以下「ガイドライン」)に準拠しているか確認を実施。不備、不足の場合は速やかに修正指導を行う。
広告モニタリング	● 広告審査およびホームページのモニタリングにおいて、ガイドラインに反する内容がないか確認。不適切な表現等がある場合は速やかに修正指導を行う。
監査	● 令和5年6月末までに20～30者程度に対して成年年齢引下げ対応監査を計画。

5. 成年年齢引下げに係る取組み（その2）

2. 資金需要者等への対応

実施事項	内容																								
啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> 啓発教材「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」及び違法金融業者に対する注意喚起のためのリーフレットを制作し、全国の教育委員会、消費生活センター、教育機関へ無償配布 協会ホームページに、若年者向けの特設ウェブサイトを開設 YouTubeに「JFSAチャンネル」を開設し、若年者が巻き込まれやすい金融トラブル事例を配信 金融トラブル事例を紹介するYouTube 広告を実施 																								
出前講座	<ul style="list-style-type: none"> 大学、専門学校、高等学校、教職員向け、保護者向け等の講座へ講師を派遣 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施数</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>受講人数</td> <td>856</td> <td>254</td> <td>697</td> <td>690</td> <td>0</td> <td>174</td> <td>2,671</td> </tr> </tbody> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	実施数	7	5	9	11	0	3	35	受講人数	856	254	697	690	0	174	2,671
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計																		
実施数	7	5	9	11	0	3	35																		
受講人数	856	254	697	690	0	174	2,671																		
苦情受付態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> 「若年者金融トラブルホットライン」を設置（2022年4月）し、若年者層の金融に係るトラブルに対応するため専任の相談員を配置 																								
関連団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センター、全国銀行協会、日本クレジット協会、全国消費生活相談員協会等と定期的に意見・情報交換を行い、問題事案の未然防止等に取り組む 																								
ヤミ金対策	<ul style="list-style-type: none"> 協会員とも連携して、ヤミ金融サイト等の情報を収集し、関係当局へ通報する等の取組みを実施 協会ホームページの「ヤミ金（悪質業者）の実例検索サイト」での情報発信を継続 																								

3. トラブル等の発生状況

- 現時点で問題となる貸金業者（協会員）はないものと認識。今回調査で新たに「貸付する」ことが判明した協会員に対して適切に対応するとともに、問題事象を確認した際は厳正に対処する。
- 資金需要者サイドにおいても、現時点で若年向け貸付に関する問題等は確認されていない。今後とも、関係団体等との連携を密にし、迅速な情報共有を行い、トラブル等の未然防止および被害拡大防止に努めることとする。