

# 多重債務問題に関する 全銀協の取組みについて

2023年6月2日

松本 康幸

一般社団法人全国銀行協会 理事



## 〈目次〉

1. 銀行カードローン残高の推移 .....	p.2
2. カードローン専用相談窓口における相談等受付状況 .....	p.3
3. 多重債務防止啓発に関する取組み .....	p.4
4. 成年年齢引下げに関する取組み .....	p.6
5. 金融経済教育に関する取組み .....	p.9

## 1. 銀行カードローン残高の推移

- 「全国銀行預金・貸出金速報」(当協会月次公表)にあわせて、2017年10月から銀行カードローン残高を公表。
- 2023年3月末の残高は「3兆5,160億円」。2022年3月末比1.1%減少。

【図1 業態別残高推移（単位=億円）】

	2019年			2020年			2021年			2022年			2023年			前年同月比
	~	3月	~	~	3月											
全国銀行		43,063			41,572			37,340			35,568			35,160		△1.1
都市銀行等		23,503			22,614			20,274			19,255			18,967		△1.5
地方銀行		16,013			15,665			14,187			13,705			13,695		△0.1
地方銀行Ⅱ		3,546			3,292			2,877			2,607			2,498		△4.2

※全国銀行：都市銀行5行（みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな）、地方銀行62行、地方銀行Ⅱ（第二地方銀行協会加盟の地方銀行）37行、信託銀行4行（三菱UFJ信託・みずほ信託・三井住友信託・野村信託）、SBI新生銀行、あおぞら銀行の110行（2023年3月末時点）

## 2. カードローン専用相談窓口における相談等受付状況

- 多重債務抑制の観点から、カードローンに関する専用相談窓口を設置（2017年10月受付開始）。
- 専用相談窓口においては、消費生活相談員などの資格を保有する相談員や、専門のカウンセラーが返済方法のアドバイス等に対応。2022年度の受付相談等件数は「112件」。

【図2 カードローン専用相談窓口 受付相談等件数の推移】

分類※1	2017年度※2	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
返済困難	13	35	24	41	22	32
貸付自粛	4	6	3	0	2	2
情報開示	3	6	4	5	3	13
その他※3	21	43	40	28	47	65
合計	41	90	71	74	74	112

※1 上記分類は本資料において相談受付内容を説明するために分類したもの。

※2 2017年度はカードローン専用相談窓口を設置した2017年10月19日以降の件数。

※3 カードローンの手続きに関する照会等のほか、カードローンに直接関係しない相談も含め、専用相談窓口で受電した件数をすべて「その他」として分類。

### 3. 多重債務防止啓発に関する取組み（1/2）

- ギャンブル等依存症対策基本法にもとづく「ギャンブル等依存症問題啓発週間（毎年5月14日～20日）」にあわせて、「お金を借りてギャンブルにのめり込むこと」の防止啓発や貸付自粛制度の周知を実施。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、啓発動画を民放キャッチアップ配信サービス（放送終了後のテレビ番組をインターネットで視聴できるサービス）等に配信（5月14日～31日）。

【図2 ギャンブル等依存症問題啓発週間等に配信した啓発・周知動画イメージ】



※ YouTubeの当協会公式チャンネルにおいても配信中 <https://www.youtube.com/c/zenginkyo-movie>

### 3. 多重債務防止啓発に関する取組み（2/2）

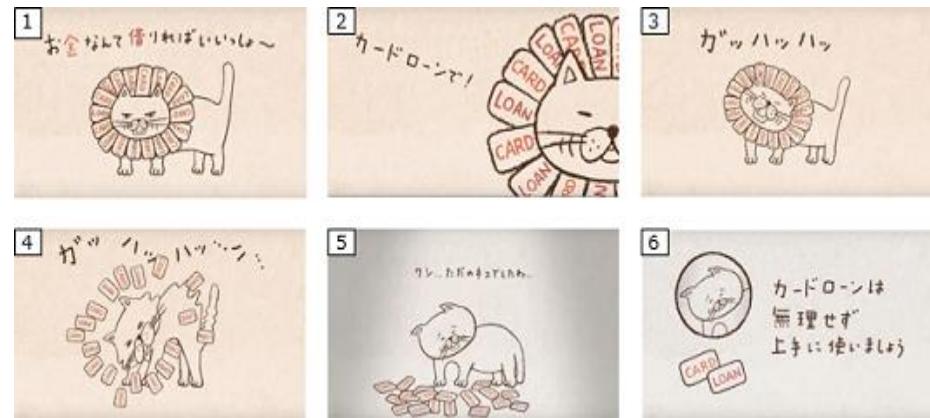
- ▶ ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係団体」（日本クレジット協会、日本貸金業協会、全国銀行協会）による共同キャンペーンにあわせて電車内広告を掲出（11月予定）。

【図3 共同キャンペーンにおける全銀協の取組み内容】

〔電車内ステッカー〕



〔啓発動画〕



#### 実施内容（予定）

	実施内容（予定）
電車内ステッカー	▶ 全国の主要鉄道路線（東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島）で電車内ステッカー広告を実施（11月予定）。
動画配信	▶ 当協会ウェブサイトやYouTubeの当協会公式チャンネルにおいて啓発動画を配信中。

## 4. 成年年齢引下げに関する取組み（1/3）

- 当協会は、2017年3月16日、「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を実施。
- 加えて、2022年2月17日、同年4月の成年年齢引下げを踏まえ、若年者（18・19歳の方）が過大な債務を負うことがないよう、配慮に欠けた広告・宣伝の抑制、審査態勢等の整備に関する「成年年齢引下げを踏ました銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を決定し、同日公表。

【図4 「成年年齢引下げを踏ました銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」の主な内容】

※ 全銀協ウェブサイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/news/2022/n021702/>

項目	主な内容
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"><li>● ことさら若年者を対象にした広告・宣伝を行わないよう努める。</li><li>● 特に、今般の成年年齢の引下げにより親権者の同意なしに銀行カードローンを利用できることになることを強調するなど、配慮に欠けた表示等を行わないよう努める。</li><li>● 広告・宣伝においては、引き続き、お客様の過剰な借り入れに対して注意喚起を行っていく等、多重債務の発生抑制にも努める。</li></ul>
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"><li>● 貸付け額にかかわらず、収入の状況を示す書類により、収入状況や返済能力を正確に把握することに努める。若年者は一般的に収入が少ない、あるいは不安定である場合も多いと考えられることから、貸金業法における総量規制（年収に対する借入れ額の比率を1/3以内に制限する規制）をより意識した審査態勢等を構築し、厳格に運用するよう努める。</li><li>● 資金使途を確認するとともに、名義の貸借やマルチ商法等にかかわっていないか等の注意喚起を行い、不自然な点が見受けられる場合には、若年者本人へのヒアリングを実施するなど、慎重な対応を行うよう努める。</li></ul>

## 4. 成年年齢引下げに関する取組み（2/3）

- 成人になって変わることや注意点、お金との上手な付き合い方をわかりやすくまとめた特設サイト「成年年齢引下げとお金のだいじな話」を公開（2022年3月）。
- 若年者に知っておいてほしい基礎知識として「18歳になって変わることと注意点」を説明したうえで、一人の大人としてこれから的人生を歩むために知っておきたい事項として、「銀行口座の活用法と銀行の選び方」「家計管理とライフイベント」「クレジットカードとローン」「資産運用と将来への備え」について解説。
- それぞれに導入動画を掲載しているほか、学校での授業や講義等でもご活用いただける内容。

【図5 特設サイトと導入動画のイメージ】

※ 特設サイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/age-of-majority/>

※ 導入動画はYouTubeの当協会公式チャンネルにおいても配信中 <https://www.youtube.com/c/zenginkyo-movie>



#### 4. 成年年齢引下げに関する取組み（3/3）

- 特設サイトの概要をまとめたチラシを制作し、同サイトに掲載。
  - 若年者を対象とした広告活動も実施。広告は、より効果的に若年者に周知できるよう、「マイナビ学生の窓口」・「YouTube」（動画広告）、「Instagram」・「Facebook」（静止画広告）を活用。

## 【図6 チラシのイメージ】



## 【図7 動画広告のイメージ】



【図8 静止画広告のイメージ】



## 5. 金融経済教育に関する取組み（1/6）

- 「家計管理」と「生活設計」に関するリテラシー向上を図ることを基本として、お金の基礎知識からローン・クレジットの利用方法・留意点など、幅広いテーマで金融経済教育の取組みを実施。
- 金融経済教育推進会議が開講したeラーニング講座「マネビタ～人生を豊かにするお金の知恵～」に「お金を借りる」をテーマとした講義動画を全銀協として提供。

### 【どこでも出張講座】

- 中学校・高校等の学校向けを中心に、無償で講師を派遣（2003年～）。講義内容のテーマは申込者の希望を踏まえて対応。2022年度は対面講義を中心に「144件／13,388名」を対象に実施。

【図9 実施テーマ（一例）】

#### 「生活設計・マネープランゲーム」

カードゲーム教材（次頁参照）を使用して、人生において「お金とどのように関わっていけばいいのか」を体験するアクティブラーニング型の講座。

#### 「社会に出て気をつけたいお金のこと」

これから社会に出るに当たって気をつけたいお金の基礎知識、お金と賢く付き合う方法を学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、金融サービス、クレジットカード、多重債務、金融トラブル等

#### 「ローン・クレジットのしくみとお金の使い方」

ローンとクレジットの利用方法と留意点を確認。目に見えないお金の仕組みを学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、ローン、クレジットカード、多重債務 等

#### 「大学生活とお金のこと」

大学生活を過ごすに当たって、また今後社会に出るに当たって必要となる基礎的な金融知識を学ぶ。

（内容）家計管理、進学に係る費用、奨学金、三大資金、クレジットカード、多重債務、金融トラブル 等

【図10 eラーニング講座概要】



「マネビタの意味 マネーとビタミンを合わせた造語です。『身体にとって必要なビタミンを食物から摂り込むように、人生に必要なお金の知識をこの講座から摂り込んでほしい』という願いを込めています。」

※金融広報中央委員会ウェブサイトから抜粋  
<https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/e-learning/>

## 5. 金融経済教育に関する取組み（2/6）

- 学校教育等の現場で活用できる各種教材・動画等を制作し、無償で広く提供。社会科や家庭科、総合的な学習の時間等の学習カリキュラムと連携した内容とし、ゲームや映像などを使って学べる体験型教材を拡充。

【図10 教材ラインアップ（一例）】

### 「生活設計・マネーフランゲーム」（対象：中学生～）

20歳以降の人生についてお金の面からシミュレーションするカードゲーム型の教材。

収入や生活費等、人生に必要なお金について学ぶとともに、計画性を持って生活する必要があることを体感する。



### 「はじめてのお金の時間」（対象：中学生～）

「使う」「貯める」「借りる」の3つの視点で、収入や支出、貯蓄やローン・クレジットについて学ぶ教材。

学校で活用しやすくするため、グループワークやディスカッションを取り入れた授業プログラムを提供しており、テーマ別に短時間（15分～）での活用も可能。



### 「シリーズ教材 お金のキホン」（対象：高校生～）

高校生が学ぶ金融の知識について、学習指導要領の家庭科と公民科の内容のポイントをおさえた教材。生徒用テキストと併せて、テーマ別の授業プログラムを提供。



#### 授業プログラム「家計管理」

生活にかかわる経済感覚を身につけ、将来の生活費をイメージできるよう「一人暮らし」のシミュレーションを通して収支のバランスを考える。



#### 授業プログラム「資産形成」

労働収入以外の選択肢として「お金にも働いてもらう=資産運用」を知り、「投資」の体験により投資の本質とリスクを学ぶ。



#### 授業プログラム「ローン」

様々な体験談からローン利用時のポイント・留意点を学び、住宅等購入時の賢いローンの利用について具体的なケースを通して考える。



#### 授業プログラム「多重債務」

ドラマ仕立ての動画資料を見て多重債務に陥る原因・プロセスを学び、多重債務の注意喚起ポスターを作成するワークを通じて学びを深める。



## 5. 金融経済教育に関する取組み（3/6）

【図11 お金のキホン動画「多重債務」のあらすじ】

### 【チャプター1】導入：ある家族の休日

ある日、郵便受けに主人公（高校生）の兄（大学生）に宛てた督促状が届くことからストーリーが展開。兄の多重債務は家族の知るところとなり、回想シーンを交えて、兄は自分がクレジットカードを持つに至った経緯などを家族に語る。



### 【チャプター2】

回想シーンを交えて、兄が自分が多重債務になった経緯を家族に語る。ストーリーA～Dで語る内容が異なる。

#### <ストーリーA：無計画な利用で多重債務に>

ネットショップで売りに出されたビンテージのベースギター。いざとなったら売ればいいと考えてクレジットカードで購入。しかし期待したような査定額は出ず…



#### <ストーリーB：思わぬ収入の減少で多重債務に>

彼女の誕生日に2人で旅行へ。キャッシングで代金を支払い、頑張って返済しようと張り切っていたところ、アルバイト先が閉店することに…



#### <ストーリーC：予期せぬ急な出費で多重債務に>

派遣社員の彼女がケガで入院。治療費や生活費で困っている彼女にいいところを見せたくて、キャッシングでお金を工面して…



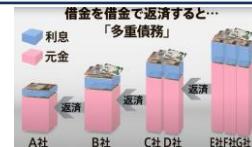
#### <ストーリーD：詐欺に遭い多重債務に>

「ネットで高収入」の甘い言葉に惑われて、クレジットカードで高額な通信講座を受講。しかし、いくら待っても仕事は紹介してもらえない…



### 【チャプター3】まとめ

ナレーターが多重債務問題のまとめの解説を実施。クレジットカードの利用は「お金を借りる」ことであること、借金返済のための借金が多重債務を生むことを図表を使って解説し、多重債務に陥らないためのポイントを紹介。



## 5. 金融経済教育に関する取組み (4/6)

- 若年社会人等の金融リテラシー向上に役立つ冊子として、「金融知識入門シリーズ」（①知っておきたいお金の話、②自分で描く未来予想図、③はじめての生活が豊かになるお金の運用、④自分の城を手に入れる住宅ローン虎の巻、⑤はじめて学ぶ相続ガイドBOOK、⑥お金と賢く付き合うための金融リスクQ&A読本）を制作。①～③は希望があった全国の地方自治体の成人式で配布（2022年度は、各約10万部を配布）。
  - ②に関しては、全銀協ウェブサイトでライフプランのシミュレーションが可能。

【図12 金融知識入門シリーズ】



【図14 特設サイトのイメージ】



<https://www.zenginkyo.or.jp/special/lps/>

【図13 ⑥お金と賢く付き合うための金融リスクQ&A読本から抜粋】



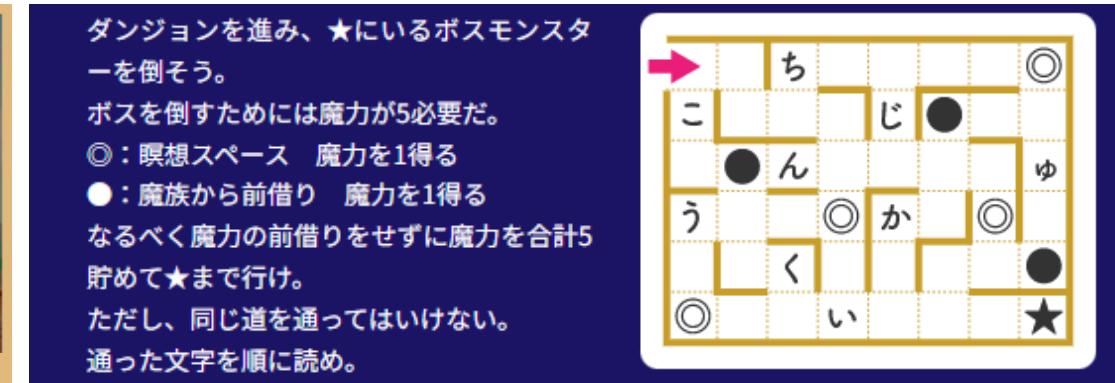
## 5. 金融経済教育に関する取組み（5/6）

- リアル脱出ゲーム（株式会社SCRAP）とタイアップし、謎解きを通じて楽しみながら家計管理、資産形成、多重債務の防止に至るまで、人生に役立つ金融リテラシーを身につけることができる特設サイト「—リアル脱出ゲーム—異世界転生して魔法を極めたら、お金のスキルもレベルアップした件」を公開（2023年2月）。
- より効果的に若年者に周知できるよう「Google」「Yahoo」「Instagram」「Twitter」「Facebook」でバナー広告を実施。

【図15 特設サイトバナー広告の例】



【図16 謎の例（第5話「多重債務に注意」の謎から抜粋）】



※ 特設サイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/money-realdgame/>

## 5. 金融経済教育に関する取組み（6/6）

- 学んだ知識のアウトプットを意識した実践的な教育ツールとして、体験型投資学習アプリ「まねらん」をグリーンモンスター株式会社と共同開発し、リリース（2023年3月）。
- 東京証券取引所から提供を受けた実際の株価データを用いて、アプリ内通貨を使ったバーチャルな株式投資を無料で体験可能。
- アプリ内通貨の入手方法の一つに、毎月の給与から生活費や貯蓄などを差し引いた額を投資可能資金として支給する機能を設けており、家計管理の感覚を自然と身につけながら学習することができる内容。

【図17 「まねらん」特設サイト】



※ 特設サイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/article/tag-g/18751/>

【図18 「まねらん」アプリイメージ】

