

日本貸金業協会の 多重債務問題への取り組みについて

令和7年10月1日

1.資金需要者等からの相談・苦情・紛争対応等

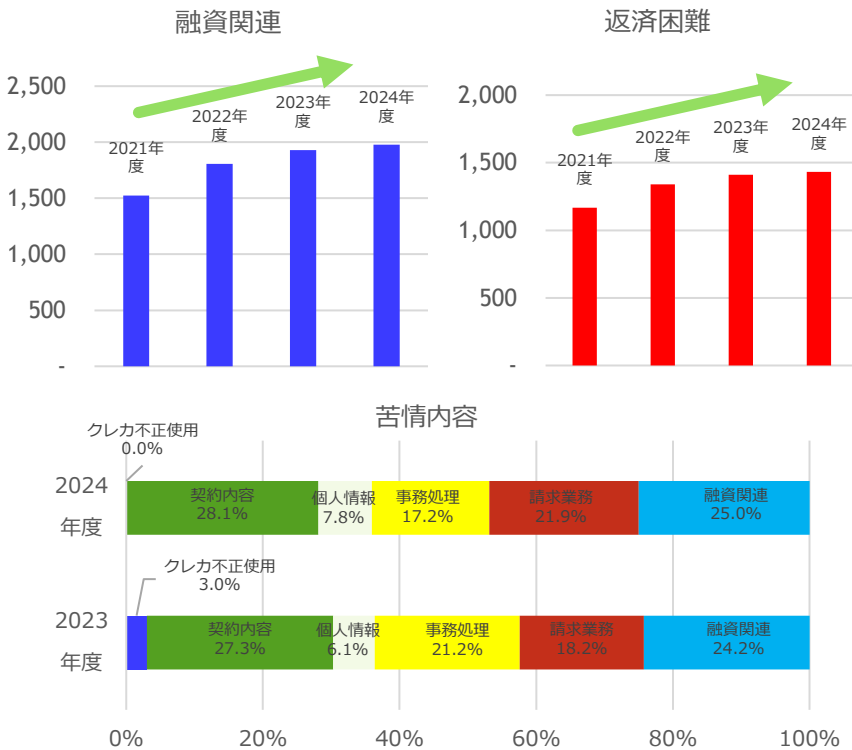


1-1. 相談・苦情処理手続・紛争解決手続概要

- ① 2024年度の資金需要者等からの相談受付件数は、一般相談、多重債務関連相談ともに増加し、合計で11,354件（前年度比+1,236件、+12.2%）
- ② 多重債務関連相談では、「貸付自粛」に関する相談が4,994件で、前年度比+648件（+14.9%）の増加
- ③ 苦情処理手続受付件数は64件で、前年度比+31件（+93.9%）と大きく増加。苦情内容は前年度より大きな変化はないが「事務処理※1」の割合が若干減少し「請求業務※2」割合が微増
- ④ 紛争解決手続受付件数は3件で、前年度比▲2件

【相談・苦情処理手続・紛争解決手続の受付状況】

分類			年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	前年度対比	
								増減	増減率
1	相 談	一 般 相 談	融資関連	1,523	1,806	1,928	1,977	49	2.5%
2			信用情報関連	351	380	340	352	12	3.5%
3			身分証明書等の紛失等	145	115	88	100	12	13.6%
4			業者等の連絡先	799	703	642	779	137	21.3%
5			帳簿の開示	3	5	8	10	2	25.0%
6			その他	1,286	1,044	1,151	1,502	351	30.5%
7				4,107	4,053	4,157	4,720	563	13.5%
8	多 重 債 務 関 連 相 談	貸付自粛・本人	1,448	1,494	1,796	2,240	444	24.7%	
9		貸付自粛・本人以外	2,081	2,223	2,550	2,754	204	8.0%	
10		貸付自粛合計	3,529	3,717	4,346	4,994	648	14.9%	
11		返済困難	1,167	1,339	1,411	1,432	21	1.5%	
12		ヤミ金融・違法業者	304	194	204	208	4	2.0%	
13			5,000	5,250	5,961	6,634	673	11.3%	
14	相 談 合 計			9,107	9,303	10,118	11,354	1,236	12.2%
15	苦 情 合 計			9	7	33	64	31	93.9%
16	紛 争 合 計			1	5	5	3	▲ 2	▲40.0%
17	相談・苦情・紛争合計			9,117	9,315	10,156	11,421	1,265	12.5%
18	協会員等相談窓口案内<誤認電話>			9,260	7,997	9,082	10,542	1,460	16.1%
19	協会受付総合計			18,377	17,312	19,238	21,963	2,725	14.2%



※ 1 事務処理→必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満
※ 2 請求業務→債権回収業務における不満
※ 3 契約内容→契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
※ 4 個人情報→個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満
※ 5 融資関連→審査結果、審査手続・対応等への不満

※ 誤認電話：各社のホームページ等のADR機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきたもの。

1-2. 若年者・若年層に関する相談

- ① 2024年度の24歳以下の若年者・若年層に関する相談は726件で、前年度比60件（+9.0%）増加したが、従来同様に本人の事を心配した家族・親族（71.9%）からの相談が多い
- ② 18歳～19歳の若年者に関する相談は、81件で前年度比▲5件と微減
- ③ 成年年齢引き下げに伴い開設した「若年者金融トラブルホットライン」は9件（10代、20代本人からの相談件数のみカウント）で、前年度比▲3件。昨年度に引き続き18歳～19歳の若年者が多重債務に陥ったという相談は無し

【若年者・若年層に関する相談件数】

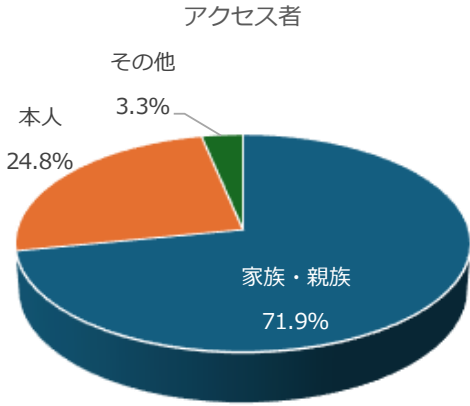
		2022年度	2023年度	2024年度	前年度対比	
					増減	増減率
【若年者（18～19歳）・若年層（20～24歳）に関する相談内訳】						
1	貸付自粛	18歳～19歳	64	56	▲ 4	▲ 7.1%
		20歳～24歳	267	385	60	18.5%
		若年合計	331	437	56	14.7%
4	返済困難	18歳～19歳	13	15	▲ 8	▲ 53.3%
		20歳～24歳	130	133	1	0.8%
		若年合計	143	148	▲ 7	▲ 4.7%
7	融資関連	18歳～19歳	9	9	3	33.3%
		20歳～24歳	59	55	▲ 2	▲ 3.5%
		若年合計	68	67	1	1.5%
10	ヤミ金融・違法業者	18歳～19歳	2	-	-	#DIV/0!
		20歳～24歳	6	10	6	150.0%
		若年合計	8	10	6	150.0%
13	その他	18歳～19歳	11	6	4	66.7%
		20歳～24歳	58	61	-	0.0%
		若年合計	69	71	4	6.0%
16	合計	18歳～19歳	99	86	▲ 5	▲ 5.8%
		20歳～24歳	520	580	65	11.2%
		若年合計	619	666	60	9.0%

【若年者金融トラブルホットライン（10代～20代本人からの相談）】

19	受付件数	12	12	9	▲ 3	▲ 25.0%
----	------	----	----	---	-----	---------

【アクセス者（2024年度）】

	人数	割合
家族・親族	522	71.9%
本人	180	24.8%
その他	24	3.3%
合計	726	100.0%



民法改正に伴う成年年齢引き下げを受け、当協会では「若年者金融トラブルホットライン」を設置

- ① 2024年度の金融トラブルに関する相談は、678件で、前年度比+336件（+98.2%）とほぼ倍増
- ② 副業や投資等により簡単に儲けられると洗脳し、消費者金融複数社より借入をさせる消費者被害が引続き増加
- ③ 男女とも20代の若者からの相談が多く、年代不明を除くと全体の43.3%を占める

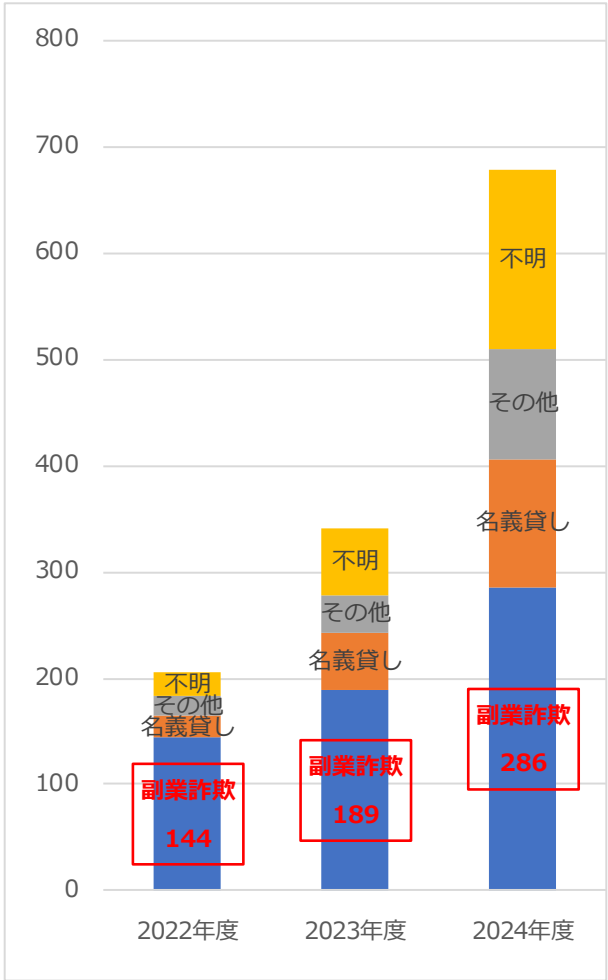
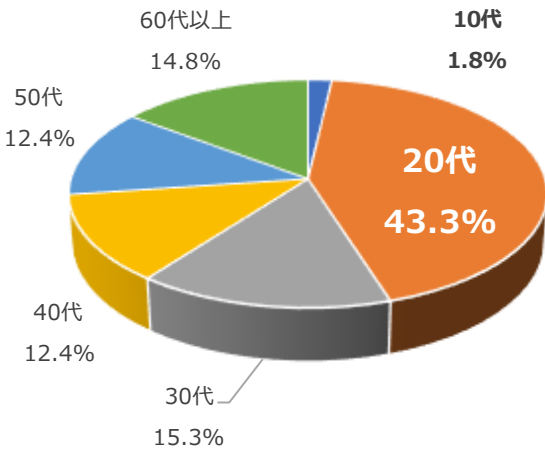
【金融トラブル相談件数推移】

手口	2022年度		2023年度		2024年度		前年比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	増減	増減率
副業詐欺	144	70.2%	189	55.3%	286	42.2%	97	51.3%
名義貸し	20	9.8%	54	15.8%	121	17.8%	67	124.1%
その他	20	9.8%	36	10.5%	103	15.2%	67	186.1%
不明	21	10.2%	63	18.4%	168	24.8%	105	166.7%
合計	205	100.0%	342	100.0%	678	100.0%	336	98.2%

※その他・・振込詐欺、投資詐欺、フィッシング等 不明・・具体的な手口ヒアリング不能

金融トラブル相談者の属性（2024年度）（単位：人）

	男性	女性	不明	計
10代	5	1	1	7
20代	70	93	4	167
30代	27	32	-	59
40代	16	31	1	48
50代	21	26	1	48
60代以上	35	22	-	57
不明	120	139	33	292
合計	294	344	40	678

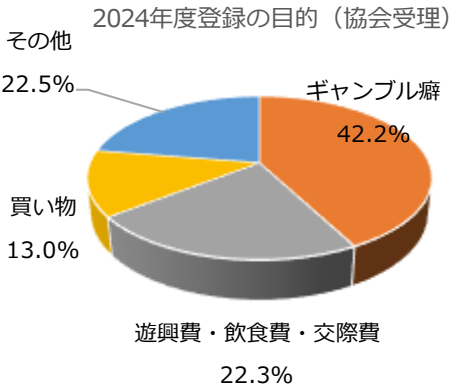
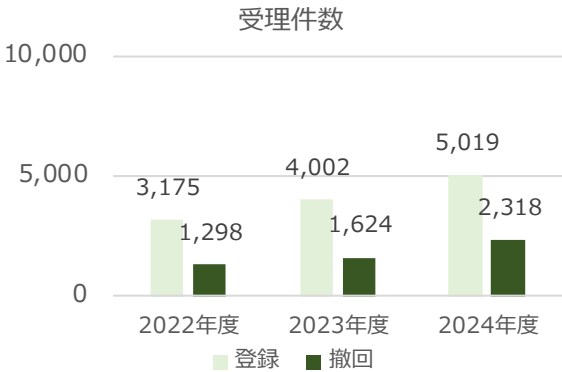


1-4. 貸付自粛制度

- ① 2024年度の貸付自粛協会受案件数(登録・撤回)は6,937件で、前年度比+1,980件（+39.9%）と増加
- ② 内訳は、登録が4,789件（前年度比+1,143件、+31.3%）、撤回が2,148件（前年度比+837件、63.8%）
- ③ 登録の目的は「ギャンブル癖」が最多で前年度比+393件、構成比では42.2%を占める
- ④ 2024年度の登録・撤回（協会受理）の年代別では、20歳代34.5%、30歳代30.7%で、全体の65%超を構成

【受案件数】

			2022年度	2023年度	2024年度	前年度比	
						増減	増減率
協会計	登録		2,739	3,646	4,789	1,143	31.3%
	撤回		1,034	1,311	2,148	837	63.8%
			3,773	4,957	6,937	1,980	39.9%
個信センター計	登録		436	356	230	▲ 126	▲35.4%
	撤回		264	313	170	▲ 143	▲45.7%
			700	669	400	▲ 269	▲40.2%
登録			3,175	4,002	5,019	1,017	25.4%
撤回			1,298	1,624	2,318	694	42.7%
合計			4,473	5,626	7,337	1,711	30.4%



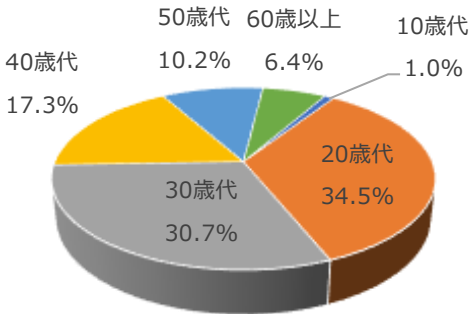
【登録の目的(協会受理)】

			2022年度	2023年度	2024年度	前年度比	
						増減	増減率
ギャンブル癖			1,219	1,630	2,023	393	24.1%
遊興費・飲食費・交際費			502	787	1,067	280	35.6%
買い物			508	545	622	77	14.1%
その他			510	684	1,077	393	57.5%
合 計			2,739	3,646	4,789	1,143	31.3%

2024年度登録・撤回年代別（協会受理）

	登録	撤回	合計
10歳代	62	4	66
20歳代	1,705	688	2,393
30歳代	1,354	773	2,127
40歳代	792	408	1,200
50歳代	507	201	708
60歳以上	369	74	443
合計	4,789	2,148	6,937

2024年度登録・撤回年代別（協会受理）

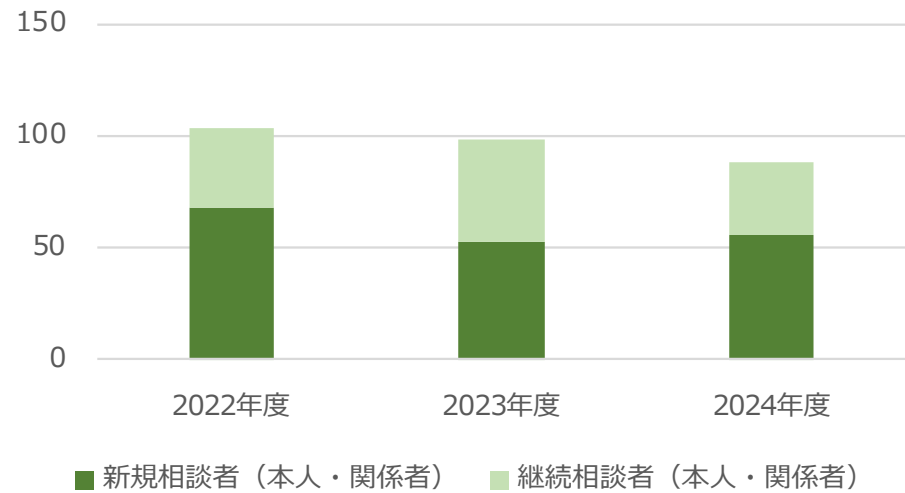


1-5. 生活再建支援カウンセリング

- ① 2024年度の生活再建支援カウンセリング件数は、新規相談者、継続相談者88人に対して合計で370回（前年度比▲53回（▲12.5%）
- ② 債務を抱えた本人の家族や親族（以下、関係者）を対象としたカウンセリングも実施
- ③ 相談原因は、本人は「遊興費・飲食費・交際費（31.6%）」、一方で関係者は「ギャンブル（44.4%）」が最多
- ④ 昨年度に引き続き、生活再建支援カウンセリングを継続的に提供するため、全国の支部においてもカウンセリングを担える人財の育成を目的に本部カウンセラーが講師となり「生活再建支援カウンセラー養成研修」を実施

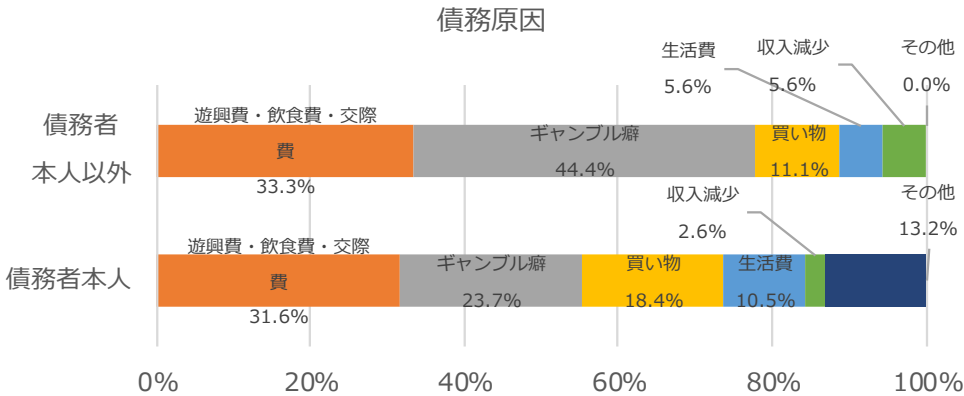
【相談件数】

	2022年度	2023年度	2024年度	前年比	
				増減	増減率
新規相談者（本人・関係者）	68	53	56	3	5.7%
継続相談者（本人・関係者）	36	46	32	▲14	▲30.4%
相談者合計	104	99	88	▲11	▲11.1%
総相談回数	460	423	370	▲53	▲12.5%



【原因（2024年度）】

	本人		関係者（家族等）	
	人数	割合	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	12	31.6%	6	33.3%
ギャンブル癖	9	23.7%	8	44.4%
買い物	7	18.4%	2	11.1%
生活費	4	10.5%	1	5.6%
収入減少	1	2.6%	1	5.6%
その他	5	13.2%	-	0.0%
合 計	38	100%	18	100%

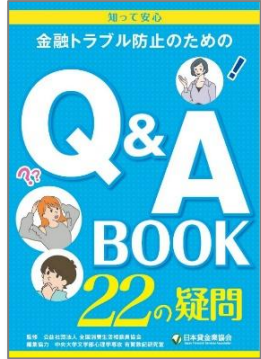


2. 金融経済教育・啓発活動



啓発用冊子等の無償配布

通年



冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」

- 体裁：A5判 4色 44ページ
- 発行日：令和6年11月
- 監修：公益社団法人 全国消費生活相談員協会
- 編集協力：中央大学文学部心理学専攻 有賀敦紀研究室

4,535件 / 25.5万部を無償配布

〔配布先内訳〕

① 消費生活センター	1,600 件	106,423 部
② 教育委員会・教育庁	2,408 件	84,076 部
③ 教育機関	192 件	30,868 部
④ 一般・その他	161 件	14,779 部
⑤ 協会員、協会本部及び支部	105 件	10,024 部
⑥ 警察	52 件	8,549 部
⑦ 財務局	17 件	973 部

出前講座の実施

通年



←令和6年7月16日に東京都立蒲田高等学校(東京都大田区)で実施した出前講座の様様

- 受講者
高校生 375名
- 講演テーマ
「金融トラブル防止」

多様な開催方式により、内容も個々にカスタマイズして出前講座を61先 / 4,500名に実施

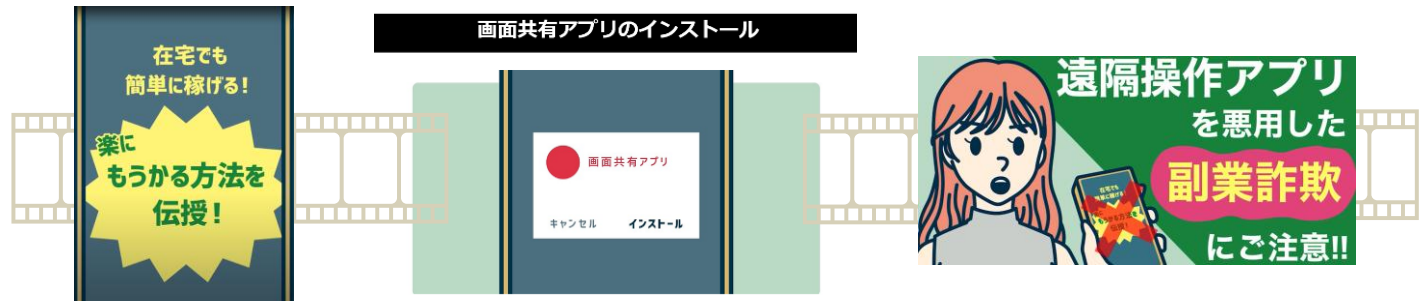
〔実施先内訳〕

- ①大学・専門学校・訓練学校・高等学校……44先、3,805名
うち6先、254名は日本クレジット協会と協働
- ②保護者・教職員・一般……11先、316名
- ③高齢者……6先、379名

SNSを活用した注意喚起

令和6年8月～

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘による被害の防止のため、注意喚起動画を制作し、TikTokおよびYouTubeで配信しています。



令和7年3月～

東京都と協働し注意喚起

東京都との協定事業として、中央大学文学部心理学専攻 有賀敦紀研究室の監修の下、資金需要者向けセミナー用啓発動画教材3本を制作しました。若年層向けに「タスク詐欺」、全世代向けに「SNS型ロマンス詐欺」、高齢者向けに「サポート詐欺」と、それぞれ最新の詐欺の手口を紹介する内容となっています。出前講座で活用する他、専用のホームページで公開しています。



公開先



<https://www.j-fsa.or.jp/promotion/latest-scams/>



令和6年9月～

神奈川県警察本部に協力し注意喚起

神奈川県警察本部からの協力依頼により、「金券フリマサイトを偽装したヤミ金融事犯」に係る注意喚起動画を制作し、SNSで注意喚起しました。本件は、警察庁生活安全局発表の「令和6年における生活経済事犯の検挙状況等について」において、社会の変容に伴って生じる新たな犯行態様への対応として紹介されました。



地方競馬全国協会・船橋競馬場の協力を受けてのギャンブル等依存症対策

令和6年12月

船橋競馬場(千葉県船橋市)施設内のデジタルサイネージ(電子看板)で、当協会が制作したギャンブル等依存症対策防止を目的とした啓発動画(約13秒)を繰り返し放映しました。協会ではギャンブル等依存症対策のため、公営競技の関係機関との連携に取り組んでおり、令和6年度は「地方競馬全国協会・船橋競馬場」の協力が得られ、こうした放映が実現したものです。



令和7年3月

「副業詐欺被害 注意喚起キャンペーン」を展開

協会では、遠隔操作アプリを悪用した副業・投資の勧誘による金融トラブルに係る注意喚起を行っていますが、未だ被害が減少する兆しが見えません。こうした状況を踏まえ、多くの資金需要者が生活環境の変化を迎える令和7年3月12日から同月31日の期間、複数の媒体を活用し、既存の注意喚起コンテンツを用い、集中的な注意喚起キャンペーンを展開しました。

このキャンペーンのPOINTは？



多くの資金需要者が生活環境の変化を迎える3月中旬から同月31日の期間に**集中的に**。



多くの消費者に情報を届けることが可能な**6媒体を同時にフル活用**。

数字は3/12～3/31(20日間)の表示回数

スマホの他、PC、タブレット、テレビ等のデバイスで視聴するユーザーが多く、家族や友人などの周辺への訴求も可能な媒体

YouTubeインストリーム広告



205.3万回表示

Googleの検索結果画面に広告がテキストが表示され、関心度の高いユーザーへのリーチが期待できる媒体

Googleリスティング広告



8.3万回表示

Googleの提携先(約3,500社)のサイトに広告を掲載するため、様々な層に向けた配信が可能な媒体

Googleディスプレイ広告



439.7万回表示

⚠ 遠隔操作アプリを悪用した副業詐欺被害への注意喚起

Tver



38.5万回表示

広告スキップ不可につき、ユーザーの完全視聴を見込める媒体

若い女性がメインユーザーとされており、被害が最も多い層(20代女性)への訴求が期待できる媒体

Instagram



25.3万回表示

LINE

日本人口の約80%がユーザーとなっており、他媒体ではリーチできない層もカバーできる媒体



243.1万回表示

3. 金融リテラシー向上コンソーシアム



3-1. 金融リテラシー向上コンソーシアムの概要

2025/7/1現在

概要

名称	金融リテラシー向上コンソーシアム Financial Literacy Improvement Consortium
設立日	2023(令和5)年6月14日
目的	資金需要者等の金融リテラシー向上、金融トラブル被害防止
活動	・金融リテラシー向上、金融トラブル防止セミナー開催 ・関連教材の制作及び配布、啓発コンテンツの配信 ・金融犯罪被害の未然防止及び拡大防止のための活動
代表	倉中 伸(日本貸金業協会会長)
事務局	日本貸金業協会 金融リテラシー向上コンソーシアム推進室

2025年度主要施策

金融トラブル防止策の推進強化			
データ分析の高度化と活用	分析結果に基づく、啓発、注意喚起、水際対策の強化	連携協力行の拡大(暗号資産交換業者含む)	銀行、警察、関係団体等との新たな連携策の立案、推進
教育啓発活動の量的拡大・質的向上			
職域派遣の開拓	教職員用教材の提供拡大	コンテンツの質の向上	第三者評価に基づく改善

ホームページ・公式X

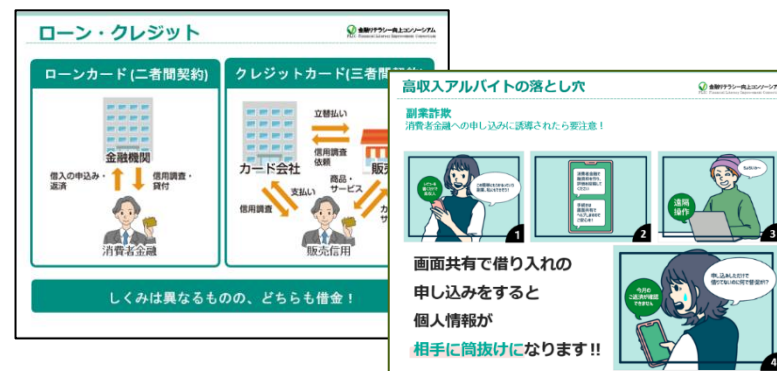


会員(12会員)



セミナー

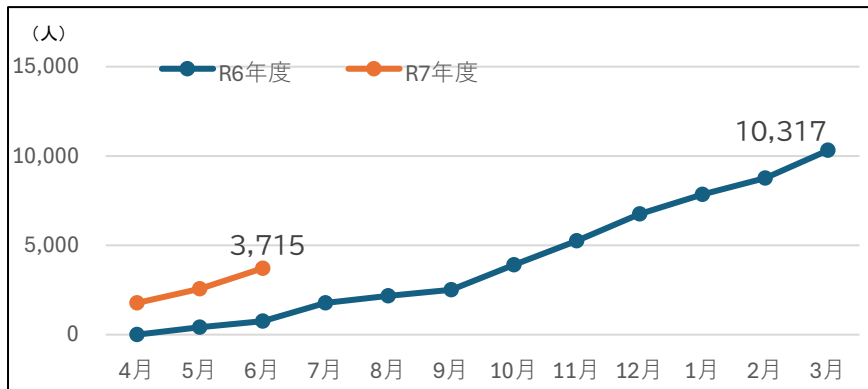
生活設計・家計管理	ローン・クレジット
ライフプランニング	ローン・クレジット
家計管理	契約
	キャッシュレス決済
金融トラブル	
悪徳商法	インターネットトラブル
詐欺	闇バイト
ヤミ金融	消費者被害の救済措置



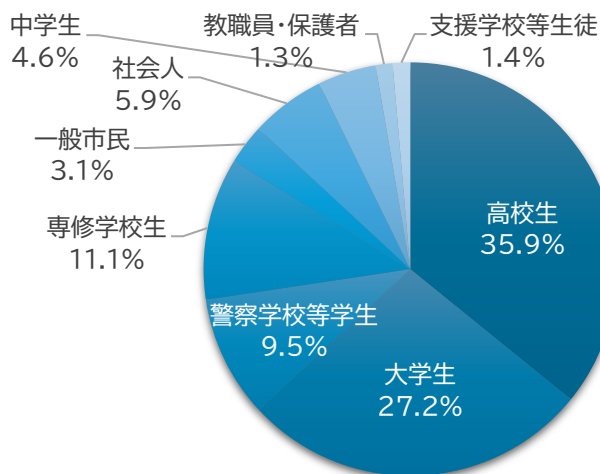
3-2. セミナー実績

受講者数

- ◆ 令和5年度は、1,330名(13開催)、令和6年度は、10,317名(82先、134開催)が受講。
- ◆ 令和7年度は、6月末現在、開催実績3,715名(45開催)、7月以降2,818名(32開催)を予定。



受講者内訳 (6/30時点の予定含む)



協働開催 (6/30時点の予定含む)

- ◆ 金融経済教育推進機構(J-FLEC)や県警本部との協働開催も派遣先の希望に応じて実施中
- ◆ R6は、宮城県警、神奈川県警、茨城県警(延べ5開催)およびJ-FLEC(4開催)の協働実績あり
- ◆ 九州産業大学ではR7年度の上期の体系的講座(寄付講座)において、4コマを協働開催

【通常セミナーでの協働】

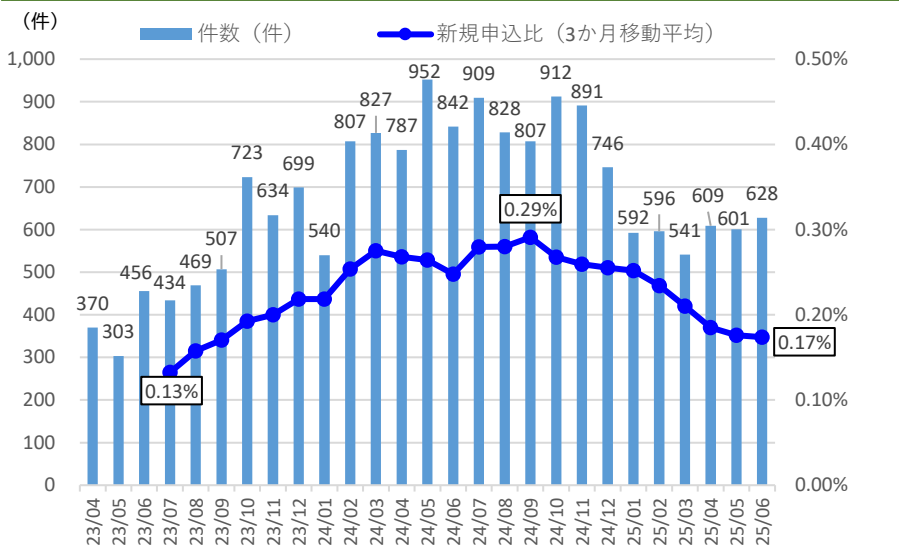
開催日	学校名等	協働先
5/27	新篠津高等養護学校	北海道警
6/28	上尾市役所消費生活センター	J-FLEC
7/18	檜山北高等学校	北海道警

【九州産業大学の体系的講座での協働】

開催日	団体名等	講義内容
4/30	J-FLEC	生活設計・家計管理
5/14	福岡財務支局	国の予算、財政
6/ 4	J-FLEC	資産形成(基礎)
6/11	東京証券取引所	資産形成(応用)

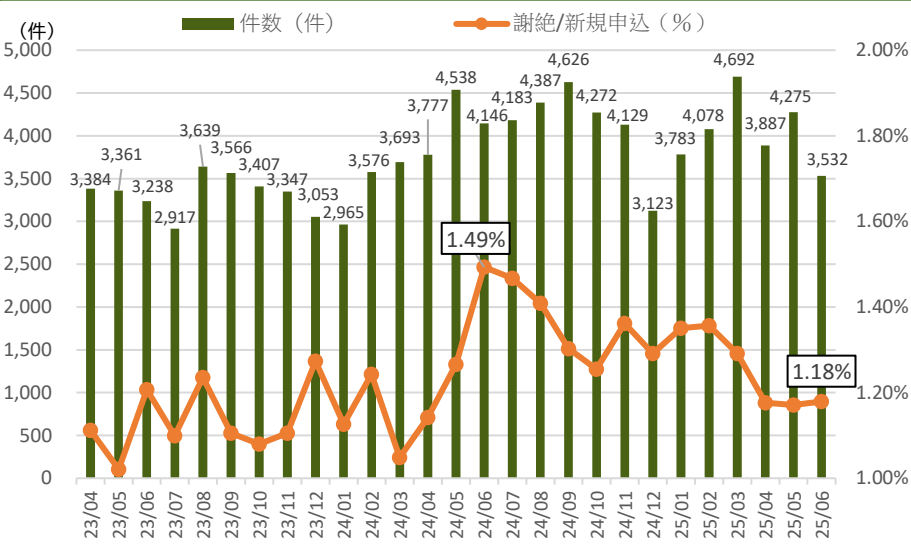
3-3. 副業詐欺・投資詐欺の判明数(4社計)

副業詐欺・投資詐欺の判明数推移



※顧客からの被害相談が集計のベース

不正疑いでの謝絶件数



※詐欺の疑いのほか、なりすまし、名義貸し等の疑いによる謝絶を含む

- ◆ 副業詐欺・投資詐欺(副業詐欺が大半を占める)の判明件数(SMBCコンシューマーファイナンス、アコム、アイフル、新生フィナンシャル 4社計)は、2024年5月の952件をピークに2025年3月には541件まで減少するも、4月以降微増傾向
- ◆ 不正疑いでの謝絶は、3,000件～4,000件の水準で推移

被害防止に向けた各社の取組状況

実施項目	概 要
当日(または特定期間)の他社照会件数の活用	・借入申込時の指定信用情報機関への照会件数が、一定数以上の場合、謝絶対象とする ・照会件数に応じた与信上限額基準を設定する ・照会件数を与信変数に取り込み、コンピューター与信額を制御(減額)する
特定条件の申し込み者への注意喚起	・詐欺被害が多い属性を分析し、そのセグメント情報に該当する方には、直接(架電)注意喚起を行う ・連絡がつかない場合には、契約を翌日まで留保する(翌日信用情報の再照会)
申込時の資金使途の確認	・資金使途を確認し、不審点がある場合には、ヒアリングを行う
画面共有アプリ対策	・会社アプリ上で画面共有アプリを無効化するシステムを導入

※4社が一律に行っているものではない

3-4. 銀行との連携(口座凍結)

概要

- ◆ 2024年9月24日より、金融機関12行(以下「協力銀行」)に対し、金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座情報の提供を開始。

目的	口座凍結による二次被害の防止
対象	副業詐欺被害に遭った顧客
貸金業者	アイフル、アコム、SMBCコンシューマーファイナンス、新生フィナンシャル
協力銀行(12行)	auじぶん銀行、GMOあおぞらネット銀行、PayPay銀行、SBI新生銀行、UI銀行、イオン銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、東京スター銀行、みんなの銀行、ローソン銀行



▲ 銀行・貸金業連携のイメージ

- ①被害者(顧客)から送金先の銀行口座情報を聴取
- ②被害者(顧客)から聴取した銀行口座情報を協力銀行へ提供
- ③協力銀行から口座凍結等の結果を共有

<今後の取組み>

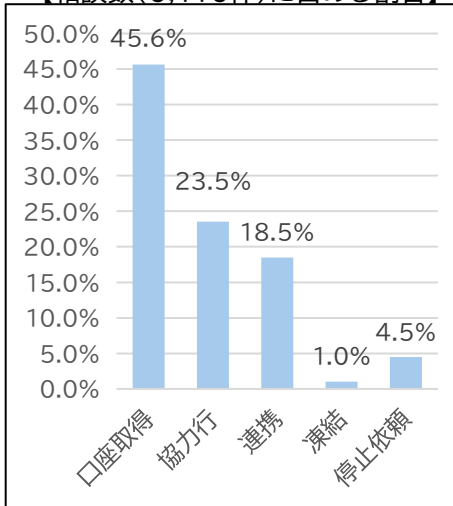
- 新たな協力銀行(暗号資産交換業者含む)の参画推進
- 振り込め詐欺被害者救済法対応のための被害者誘導
- 口座情報取得数(率)の向上

実績

- ◆ 連携数は延べ1,131件(相談件数の18.5%)、うち約27%が仮想口座(暗号資産交換業者等)となっており漸増している
- ◆ 凍結に至ったのは63件(619件は連携時すでに凍結済み)
- ◆ 仮想口座の停止済みは29件(275件に停止依頼)

		10月~3月		4月	5月	6月	累計
			月平均				
相談件数		4,278	713	609	601	628	6,116
口座情報取得数		1,845	308	305	279	362	2,791
協力行口座情報数		980	163	128	130	203	1,441
連携数		758	126	95	115	163	1,131
通常口座	凍結	44	7	8	3	8	63
	凍結済み	428	71	41	67	83	619
仮想口座	停止依頼	155	26	38	25	57	275
	停止済み	27	5	1	0	1	29
該当なし		104	17	7	20	14	145

【相談数(6,116件)に占める割合】



【連携結果(累計)】

