

(資料7)松本構成員提出資料

多重債務問題に関する 全銀協の取組みについて

2024年10月9日

一般社団法人全国銀行協会 理事

松本 康幸



一般社団法人

全国銀行協会

〈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. 【ご参考】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。
- 2024年3月末の残高は「3兆5,534億円」。

【図1 業態別残高推移（単位=金額：億円）】

	2020年		2021年		2022年		2023年		2024年	
	～	3月								
全国銀行		41,572		37,340		35,568		35,160		35,534
都市銀行等		22,614		20,274		19,255		18,967		19,058
地方銀行		15,665		14,187		13,705		13,695		14,028
地方銀行Ⅱ		3,292		2,877		2,607		2,498		2,447

※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（2024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。2023年度の受付相談等件数は「98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	2023年度
返済困難	13	35	24	41	22	32	21
貸付自粛	4	6	3	0	2	2	3
情報開示	3	6	4	5	3	13	9
その他※3	21	43	40	28	47	65	64
合計	41	90	71	74	74	112	98

※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。
- 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3 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 <https://www.youtube.com/c/zenginkyu-movie>

3. 多重債務防止啓発に関する取組み (2/2)

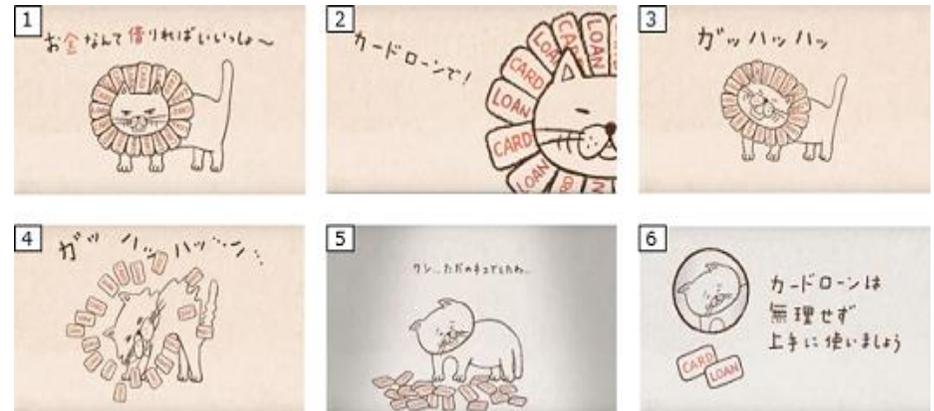
- ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係団体」(日本クレジット協会、日本貸金業協会、全国銀行協会)による共同キャンペーンにあわせて電車内広告を掲出(11月)。

【図4 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 (予定含む)

- | | |
|----------|--|
| 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)。 |
| 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えた銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を決議し、同日公表。

【図5 「成年年齢引下げを踏まえ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"> ● 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。 ● 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。 ● 広告・宣伝においては、引き続き、お客さま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。
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"> ● 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。 ● 資金用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。

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の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6 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。

【図7 チラシのイメージ】

18歳から大人 成年年齢引下げとお金のだいじな話

2022年4月以降、成年年齢は18歳に。大人になると、できることが増える一方で、変わらず20歳までできないこともあります。未成年者と違って、契約を簡単に取り消せなくなる点にも注意が必要です。

18歳になると何がかわる?

18歳(成年)になったらできること	20歳にならなれないとできないこと (これまでと変わらないこと)
<ul style="list-style-type: none"> 保護者の同意がなくても契約できる クレジットカードを作る ローンを受ける 選挙権の取得 一人暮らしの家賃を借りる など 	<ul style="list-style-type: none"> 飲酒をする 喫煙をする 賭博、賭博、オートレース、競馬の控券券(馬券など)を買う 養子を迎える 大型・中型自動車運転免許の取得 (大型自動車運転免許の取得は21歳以上)

⚠️ 未成年者と違って契約を簡単に取り消せません

未成年者が保護者の同意を得ずに締結した契約は、民法で定められた「未成年者取消権」により取り消すことができますが、大人になるとこの権利は行使できなくなります。契約には様々なルールがあり、変更や取り消しにトラブルに巻き込まれる可能性があるほか、盲者をターゲットにした悪質な業者もいます。正しい知識を身に付け、事前に内容をよく確認してから契約することが大切です。

● 契約の明(詳細を読むとき)

① 契約の成立(商標の登録)
書面(印)と口頭(口)の両方を確認し、契約が成立します。

② 契約で定む義務
代金の支払い(印)と、集金の引渡し(印)が、それぞれの義務です。

● 大人になったら「お金の管理」も大事です！
盲者もチェックしましょう。

※選挙権取得の条件は、定年と同等「18歳以上」で可。

Q&A チェック! お金のだいじな話

大人になって一人でできることが増えますが、その分、自分でしっかりとお金を管理していくから求められます。大人になる前にお金との上手な付き合い方を覚えておきましょう!

Q 銀行口座はどんなことに使える?

A

① 銀行口座では、お金を預けて貯蓄するのはもちろん、給与等の受け取りや、生活で使うお金をお財布感覚で引落とせます。

② そのほかにも、家賃や公共料金、クレジットカード代金の引落落としや、投資信託などの運用商品の購入にも利用できます。

Q お金の管理ってどうやるの?

A

① お金の管理の中心は、家計簿(アプリ)などを使って収支を見える化し、支出が収入を超えないようにすることです。

② 資料を見直して、急な支出や将来のライフイベントに備え、必要なお金を計画的に準備しましょう。

Q クレジットカードとローン、利用上の注意事項は?

A

① 使い過ぎ(借超過)に注意!

② 返済方法などの特徴を理解し、計画的な利用を!

③ 共に便利なサービスですが、使い過ぎ(借超過)すると後々返済が困難になり、多量債務に陥ってしまうリスクがあります。

④ 返済方法や手数料、金利などの特徴を理解し、計画的に利用しましょう。万一、返済が難しくなったら、すぐに家族や公的な相談窓口にご相談しましょう!

Q 借債運用って必要? リスクを得るポイントは何?

A

① 人生100年代、より豊かな人生を多岐ため、若いうちから資産運用も考えてみましょう。

② リスクを抑えるポイントは「長期」「積立」「分散」です。元金が戻る可能性もあるため、まずは少額から始めてみましょう。

盲者・成年後見人等のみならず

- 未成年者が法人として、これまで未成年者の代理として行ってきた口座の権限確認、預金の借入・引出ができません。すでに口座を閉鎖し、また、成年後見人としての役割から前法人の口座に引き継ぎを申しあげることがあります。
- 前法人が法人に関するトラブルに巻き込まれないよう、ご家族等の適切なサポートが重要です。

※成年年齢引下げに伴う影響は、各機関によって異なる場合があります。

5. 【ご参考】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。
- なお、「どこでも出張講座」・「教材制作・無償提供」等を含む全銀協の金融経済教育の活動については、金融経済教育推進機構（J-FLEC）設立・稼働に伴い、2024年8月1日から同機構に移管済み。

【どこでも出張講座（※全銀協の活動は終了）】

- 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～2024年9月末）。講義内容のテーマは申込者の希望を踏まえて対応。2023年度は対面講義を中心に「237件／20,388名」を対象に実施。

【図8 学校向け実施テーマ（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

5. 【ご参考】金融経済教育に関する取組み（2/6）

〔教材制作・無償提供（※全銀協の活動は終了、一部教材はJ-FLECに移管）〕

- 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、ゲームや映像を使って学べる体験型教材を拡充。

【図9 教材ラインアップ（一例）】※全銀協ウェブサイト上での掲載については、金融経済教育活動のJ-FLECへの移管に伴い終了。

「生活設計・マネープランゲーム」（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。



「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（下記一例）。



授業プログラム「家計管理」

生活にかかわる基本的な経済感覚を身につけ、将来の生活像に関連付けて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。



「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。



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. 【ご参考】金融経済教育に関する取組み（3/6）

【図10 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・・・



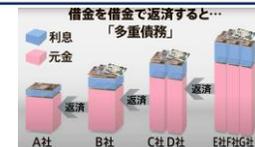
<ストーリーD：詐欺に遭い多重債務に>

「ネットで高収入」の甘い言葉につられて、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ず・・・



【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。



※全銀協ウェブサイト上での掲載については、金融経済教育活動のJ-FLECへの移管に伴い終了。

5. 【ご参考】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（2023年度は、各約10万部を配布）。

【図11 金融知識入門シリーズ】



【図12 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】

導入 さあ投資をはじめよう!でもその前に…
金融商品の「リスク」とは?

利夫: ちゃんと預金はしてるのか?
利紗: もうすぐ結婚だから? まじめに考えておけよ
おじさんみたいに投資で儲けられるわけじゃないし 難しいよぉ〜

おおい、タダで儲けたわけじゃないぞ
投資に関するリスクをちゃんと理解したからこそ ちょっとだけお金を増やせたんだ

うーん…
おーおう!
リスクについて理解すること
それがまず第一歩だ!

登場人物
利夫 25歳、利紗 22歳、利奈 23歳、科子 24歳、賢郎 26歳、利久 28歳、ドル

リスクとは「ぶれ」が大きいこと

リスク=「損をすること」だと思っている方が多いかもしれませんが、確かに、損をする可能性もリスクの一つですが、本来リスクとは「不確実性」を表します。なぜなら、リスクの大きい金融商品は、損をする可能性が高い一方で、大きな利益を得る可能性も持ち合わせているからです。「リスクが大きい金融商品」=「利益を得る期待も大きい金融商品」ともいえるわけです。

右図の価格変動の例では、Aは値下がり幅が小さいものの値上がり幅も小さく、おしとどは値下がり幅も値上がり幅も大きくなっています。リスクとは、こうした「価格がぶれる可能性」を指すわけです。すなわち、Aはぶれが小さいためリスクが小さく、おしとどはぶれが大きいのでリスクが大きくなります。

有価証券A 価格変動の例
有価証券B

リスクとリターン

商品によりリスクとリターンの関係(イメージ)
一般的にリターンが大きい商品は、リスクも大きい傾向にあります。また、その逆にリスクが小さい商品はリターンも小さいといえます。商品によってリスクの大きさは様々ですが、自分のライフプランや経済状況に合わせたものを選びましょう。

リスクが小さくてリターンが大きいという商品は少ないですね!

リスクとリターンの関係を知ることが賢いお金の付き合い方!

投資する商品の使途や資産額などによって、「リスク許容度」などのリスクを受け入れられるかは異なります。余裕資金が多い場合は、リスク許容度も高くなります。また、一度限として準備が済んだ場合も、リスク許容度が低くなります。若い人は資金の使途にもありますが、お金を使うタイミングがあるため、長期運用によってリスクを抑えることも可能です。

リスクとリターンの関係をしっかり押さえておこう!

※全銀協ウェブサイト上での掲載については、金融経済教育活動のJ-FLECへの移管に伴い終了。

5. 【ご参考】金融経済教育に関する取組み（5/6）

- 2024年1月に導入された新しいNISA制度に焦点を当てつつ、若年層における金融リテラシーの向上および資産形成の一層の促進を目的に、「進撃の巨人」とタイアップした特設サイトを2023年10月27日に公開（公開期間：2023年10月27日（金）～2024年9月30日（月）。現在は公開終了。）。
 - クイズや動画を通じて、家計管理、資産形成、多重債務の防止に至るまで、幅広い金融リテラシーを身につけることができる内容（本年8月末までに合計約22万のユニークユーザー数※）。
- ※一定期間内にWEBサイトを訪問した人数。同一人物が同じデバイスで何度訪問しても「1」としてカウント

5. 【ご参考】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ster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、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。
- 2023年度は、2024年1月の新NISA制度開始を踏まえ、新NISA制度（つみたて投資枠）を利用した、長期・積立・分散投資の効果を疑似的に体験し、学習できるよう、新たに「NISAつみたてデモ取引機能」および「つみたてシミュレーション機能」を追加実装。

【図13 「まねらん」特設サイト】



【図14 「まねらん」追加機能イメージ】



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