（資料８）小川構成員提出資料

多重債務問題に関する
全銀協の取組みについて

2026年10月28日

一般社団法人全国銀行協会　理事

小川　幹夫

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

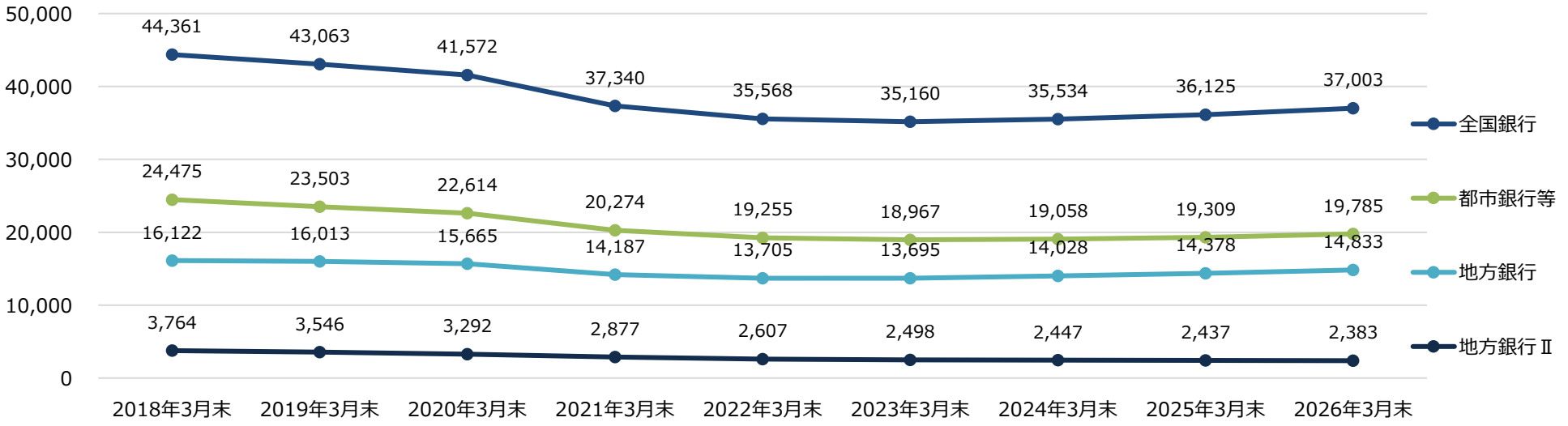
4. 【ご参考】成年年齢引下げに関する取組み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p.11

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

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。
- 2026年３月末の残高は「３兆7,003億円」。

【図1　業態別残高推移（単位＝金額：億円）】



	2018年３月末	2019年３月末	2020年３月末	2021年３月末	2022年３月末	2023年３月末	2024年３月末	2025年３月末	2026年3月末
全国銀行	44,361	43,063	41,572	37,340	35,568	35,160	35,534	36,125	37,003
都市銀行等	24,475	23,503	22,614	20,274	19,255	18,967	19,058	19,309	19,785
地方銀行	16,122	16,013	15,665	14,187	13,705	13,695	14,028	14,378	14,833
地方銀行Ⅱ	3,764	3,546	3,292	2,877	2,607	2,498	2,447	2,437	2,383

※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61行、地方銀行Ⅱ（第二地方銀行協会加盟の地方銀行）35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107行（2026年３月末時点）

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

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。2025年度の受付相談等件数は「62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	2024年度	2025年度
返済困難	13	35	24	41	22	32	21	20	14
貸付自粛	4	6	3	0	2	2	3	1	1
情報開示	3	6	4	5	3	13	9	10	7
小計	20	47	31	46	27	47	33	31	22
その他※3	21	43	40	28	47	65	65	48	40
合計	41	90	71	74	74	112	98	79	62

※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。

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（1/7）

- 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中　https://www.youtube.com/c/zenginkyo-movie

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（2/7）

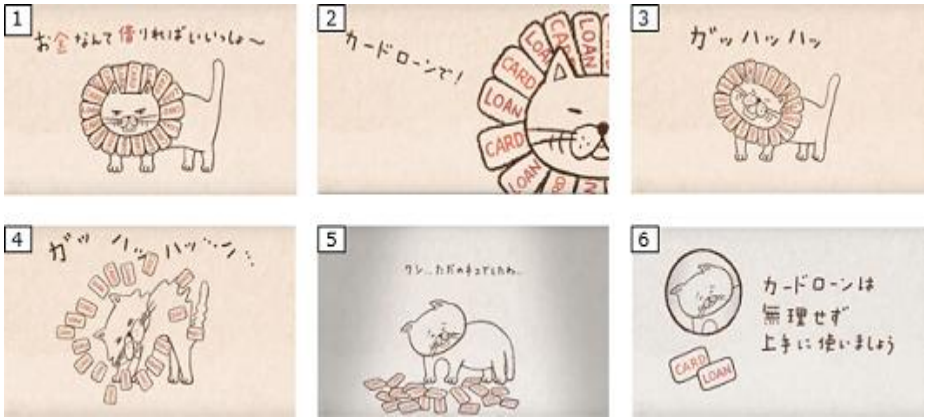
➢ ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係団体」（日本クレジット協会、日本貸金業協会、全国銀行協会）による共同キャンペーンにあわせて電車内広告を掲出（11月）。

【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。

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（3/7）

- 人生における様々な節目であるライフステージや、お金を借りる・投資する等のカテゴリ別に、お金について役立つ読み物を全銀協ウェブサイトに掲載。
- ローンの種類やお金を借りる際の心構えから、多重債務に陥らないための注意等、幅広いテーマでお金についての情報を提供。

【図5　全銀協ウェブサイト「教えて！くらしと銀行」】
※ 全銀協ウェブサイトURL　https://www.zenginkyo.or.jp/article/





© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（4/7）

【図6　全銀協ウェブサイト「教えて！くらしと銀行」掲載内容（一例）】





© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（5/7）

〔多重債務に陥らないために〕

- ➢ 全銀協ウェブサイトに以下内容を掲載し、多重債務に陥らないための啓発を実施。
- • ローンやクレジットの利用の際には、無理のない返済計画をたて、借り過ぎや使い過ぎに注意するとともに、借金返済のために新たな借り入れは絶対しないことが大切。
- • 万一、病気やリストラなどで返済が困難な状況になりそうな時は、借りている金融機関に早めに相談。
- ➢ 東京の「全国銀行協会相談室」と大阪の「大阪銀行協会銀行とりひき相談所」においては、住宅ローンやカードローンの返済の悩みに関して無料で相談できる「カウンセリングサービス」を実施。

【図7　全銀協ウェブサイト「多重債務に陥らないために」掲載内容】



多重債務になる事例

借金返済のために別のローンを利用することは、返済を先延ばしにするとともに、利息分だけ借金を膨らませていくことになり、何の解決にもなりません。以下は、多重債務に陥る事例です。

1. A社から100万円を借り、利息が10万円ついて返済額は110万円になった。
2. A社に返済する110万円を、新たにB社から借りた。20万円の利息がついて、B社への返済額は130万円になった。
3. B社に返済する130万円をC社とD社に借りた。30万円の利息がついて、C社とD社への返済額はあわせて160万円になった。
4. 借りて返す、を繰り返していくうちに借金が雪だるま式にふくらみ、すぐに返済が行き詰まり「多重債務」に陥った…。

多重債務者になってしまったら

多重債務者となり、どうしても返済ができない状況になってしまったら、以下のいずれかの方法で債務を整理する必要があります。

- 任意整理：弁護士などを通じて業者と話し合い、返済額や返済方法を決めます
- 民事調停：裁判所に調停を申し立て、調停の場で業者と話し合い、返済額や返済方法を決めます。
- 民事再生手続き：将来の継続的な収入から借入金を返済する計画を立て、その計画を裁判所が認めれば、その計画にしたがって返済をすることによって残りの債務が免除されます。
- 自己破産：裁判所に対し、債務者が「破産」していることを宣告するように個人が申し立てます。

しかし、いずれの方法をとっても、社会的に立ち直るには大きな困難を伴います。まずは多重債務に陥らないことがなによりも大切なのです。

東京の「全国銀行協会相談室」と大阪の「大阪銀行協会銀行とりひき相談所」においては、住宅ローンやカードローンの返済の悩みに関して無料で相談できる「カウンセリングサービス」を行っています。

カウンセリングサービスのご案内

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（6/7）

〔金融経済教育推進機構（J-FLEC）への協力〕

- 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。
- J-FLECでは、講師派遣の際に使用している標準講義資料や全銀協から移管を受けた各種教材などを通じて、金融経済教育の一環として、多重債務防止の啓発を実施。標準講義資料については、全銀協をはじめとした金融関係団体や官公庁とも連携しつつ作成・改訂。
- 引き続き、J-FLEC の運営・活動に協力するとともに、全銀協会員によるJ-FLECとの連携を含む金融経済教育活動を支援。

【図8 J-FLEC の教材（一例）】

「シリーズ教材 お金のキホン」（対象：高校生～）

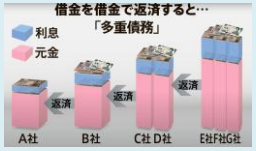
高校生が学ぶお金の知識について、学習指導要領の家庭科と公民科の内容のポイントをおさえた教材。
生徒用テキストと併せて、資料集、授業用スライド、ワーク集、動画教材を提供。











（下記テーマ一例）

「生活設計と家計管理」

一人暮らしや結婚などのライフプランで描いたイベントには、どのくらい費用がかかるか、その費用をどうやって準備するかを考える。



「お金を借りる」

ローンやクレジットカードの仕組み、ローンの種類やクレジットカードの支払方法等を学び、返済能力の範囲で計画的に利用をする大切さを学ぶ。



「多重債務と消費者被害」

借金を借金で返すのが多重債務に陥るメカニズムであることや、実際に身近に起きている消費者被害の事例を学ぶ。



© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

3．多重債務防止啓発に関する取組み（7/7）

【図9　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。

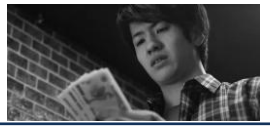
＜ストーリーA：無計画な利用で多重債務に＞

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・・・



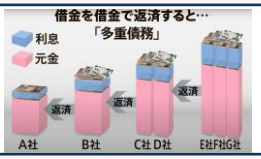
＜ストーリーD：詐欺に遭い多重債務に＞

「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。



© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

4．【ご参考】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10 「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	● 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。 ● 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	● 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。

© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

4．【ご参考】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11　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





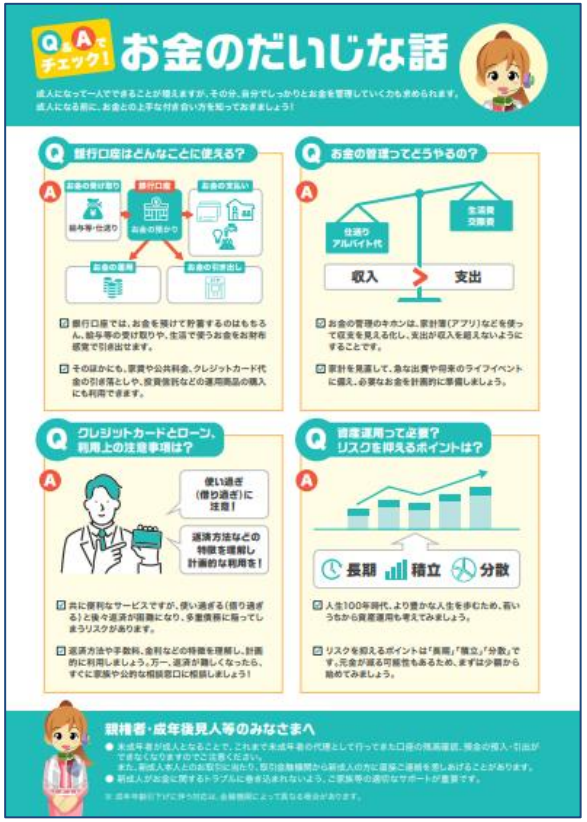
© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION

4．【ご参考】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12　チラシのイメージ】





© 2026 JAPANESE BANKERS ASSOCIATION