

未定稿

# 関係者ヒアリング等において 示された取組み事例

平成22年11月  
金融庁

[11月26日までにとりまとめたもの]

## 事例1：地域金融機関における多重債務相談を伴った融資の取組み

### (1) 相談体制の構築

- ① 弁護士等専門家との連携体制をあらかじめ構築。
- ② 営業店に「消費者ローン相談窓口」を設置する。
- ③ コンサルティング特化店舗(注)があるので、当該店舗が専門家との連携の窓口となるとともに営業店をサポートする。  
(注) お金にまつわる相談、年金、暮らしや住まい等についての相談に特化した店舗。
- ④ 相談は、原則営業店にて受ける。相談内容によって、コンサルティング特化店舗を通じて専門家との連携を行っていく。

### (2) 広報・啓発

- ① 潜在的な顧客層への広報(POPをATMに付ける、チラシの配布、窓口に表示)。
- ② 顧客に対して、「貸金業」セミナー・相談会を開催。
- ③ 営業担当に対して勉強会を実施、周知徹底(改正貸金業法の改正に伴う諸問題など)。

### (3) 新商品の取り扱い

- ① 弁護士等専門家との連携体制をあらかじめ構築。
- ② 営業店に「消費者ローン相談窓口」を設置する。

## 事例2:個人向けフリーローンの推進

### (1)職員によるチラシのポスティング活動

- ① 10～300万円を、用途自由、債務への借換への利用も可能な、フリーローンを開発。
- ② 証書貸付型とカード型。
- ③ FAXや郵送でも審査が可能。
- ④ 職員によりチラシのポスティング活動を行う(累計600万枚以上)。

### (2)相談・申し込みチャネルの整備

- ① ATMでの申し込み受付。
- ② ローンに関する相談、事前審査、条件変更のインターネットでの受付を行う。携帯電話での利用が可能。
- ③ ローンの申し込み完了までの手順を極力簡素化。
- ④ ローン専門拠点を設置。土日も営業。債務相談にも応じる。

### (3)新規取扱商品

- ① 専業主婦向けカードローンの取扱開始。
- ② インターネットによる申し込みを可能とするなど、個人向けカードローンの取扱開始。
- ③ 個人事業主向けスピードローンの取扱開始。
- ④ 多重債務者の予防を目的とした若年者向け総合口座通帳の取扱開始。

## 事例3:労働金庫・生活協同組合における取組み

### (1)相談体制の構築

#### <労働金庫における取組み>

- ① 全国の労働金庫に多重債務相談ダイヤルを設置。(専用相談ダイヤル 13金庫中10金庫)
- ② 専任者の配置 全営業店専任配置(1金庫)、全営業店兼任配置(7金庫)、部専任配置(1金庫)、地域エリア専任配置(3金庫)、本部スタッフ専任者配置(4金庫)
- ③ 弁護士・司法書士とのネットワーク。(協会、金庫のネットワークの合計1,800名)
- ④ 土曜日・日曜日・平日時間後の拠点箇所による相談会を開催。

#### <生活協同組合における取組み>

- ① 生活再生相談室を創設。電話受付・面談により、借金の状況、相談者の収入、家族構成等を丁寧に聴取。
- ② 相談者は、相談員の指導を受けながら1ヶ月の家計表を作成
- ③ 債務整理が適切と考えられる場合は、弁護士・司法書士を紹介

### (2)広報・啓発

#### <労働金庫における取組み>

- ① 生活応援に係る研修会・学習会の実施 (2009年度 全国計 5,794回、12万人)
- ② 学生・生徒を対象とした研修会・セミナーの実施 (2009年度 155回、1.7万人)

### (3)セーフティネット貸付

#### <労働金庫における取組み>

- ① 日常生活に要する生活資金貸付
- ② 多重債務者向け整理資金貸付
- ③ 債務整理後の緊急生活資金貸付 (静岡労金「くらし応援ローン～役立宣言」)

#### <生活協同組合における取組み>

- ① 相談者が、一時的な生活資金や小口の借金返済資金、債務整理後の自立資金の援助を求めている場合、生活再生貸付の可否を検討。
- ② 定期的な面談による債務者の家計管理のフォローや、生活再生のためのカウンセリングを行う。