

伊達信用金庫の多重債務問題への対応

古江 晋也

要旨

・伊達信用金庫(以下、伊達信金と略す)が多重債務相談を開始した背景は、同信金の主たる営業エリアである北海道南西部で自己破産を申し立てる人々が増加してきたことにあった。現在、この取組みは伊達信金の存在意義を高める重要な社会貢献の一つとなっている。

・金融機関における多重債務問題への対応で重要なことは、負債整理融資とその後の生活再建のための融資の貸倒れを抑制するノウハウを確立することである。同信金では相談者本人の同意を得たうえで、配偶者や家族立会いによるカウンセリング、預金口座の動向のチェック、を実施することで貸倒れを抑制しているが、このような継続的なケアを可能にするためには顧客と「顔の見える関係」を構築する、ことも重要である。

多重債務相談を実施した動機

伊達信用金庫(以下、伊達信金と略す)が多重債務相談を開始した背景は、同信金の主たる営業エリア(図表1参照)である北海道南西部で自己破産を申し立てる人々が増加してきたことにあった。このような状況を鑑み、当時の伊達信金理事長は1999年の創立50周年事業の一環として多重債務問題への対応を発案。同問題への対応は、中期経営計画に盛り込まれることになった。

多重債務相談を実施するにあたって伊達信金は、支店長経験のある職員を専任担当者に抜擢し、融資、推進、審査などの各担当者と議論を重ねて組織体制を構築していった。しかし、伊達信金内部には、「多重債務相談は社会的意義を感じるが、業務そのものがデリケートである」という意見が少なくなかったことや、多重債務者向け融資は

不良債権化しないか、多重債務者は自らの状況を正確に開示してくれるか、多重債務相談の告知をどのように行うか、などの実務上の懸念事項もあった。

このように、同信金における多重債務問題への取組みは当初から順調に展開したわけではない。しかし、現在では、伊達信金の存在意義を高める重要な社会貢献事業の一つとなっている。

図表1 伊達信金の営業エリア



(出所) 伊達信金ディスクロージャー誌より。なお、伊達信金は08年1月に室蘭商工信用組合と合併を行う予定である。

相談プラザ

伊達信金の多重債務相談は、プライバシー保護の観点から各営業店では行わず、本店に隣接する相談プラザ（写真1、2）で実施している。相談プラザは、93年に年金・法律・税務・消費者ローンの相談を目的に設置されたが、99年に多重債務者への相談業務が付加されるようになった。

多重債務相談は、専任担当者ら2名で対応し、完全予約制となっている。多重債務相談の告知等は、少人数で対応しているため、行っていない。また、現在では債務整理に関する金融教育やセミナーなども行ってない。しかし、伊達信金の多重債務相談は、口コミで地域に広まっており、伊達市や他金融機関からの紹介、家族や職場から勧められて来店する相談者も多い。相談件数は年間100件弱。相談スタンスは、相談者にとっては最も深刻な問題であるため、時間をかけてゆっくりと対応することとしている。

多重債務相談対応フロー

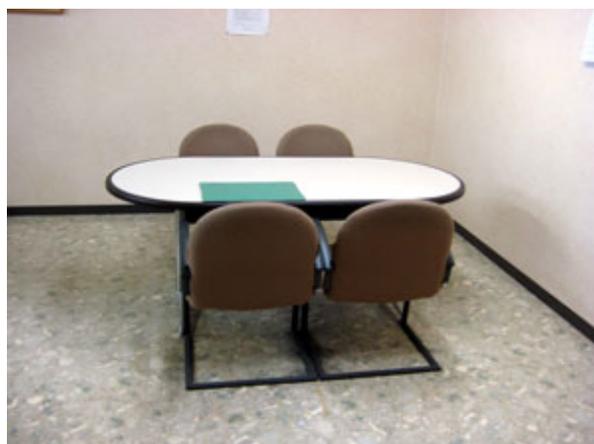
相談者から相談申込を受けた伊達信金は、プライバシー・ポリシーを相談者に交付し、相談を実施する（図表2の・、以下、内の番号は図表2のものである）。相談者には、相談カードに必要事項を記入してもらい、なぜ多重債務に陥ることになったのか、という原因などをヒアリングする。また、相談者が生活再建を行ううえで必要となる安定継続的な所得があるかどうかを確認するため、給与証明なども持参してもらう。

相談は本人以外にも、本人の同意を得て

写真1 だてしん相談プラザ



写真2 相談室



配偶者や家族の立会いのもとで行われる。家族等が相談に立ち会う理由は、多重債務問題の解決を図り、生活を再建するためには、家族の支援が不可欠だからであるとの判断による。担当者は、「配偶者と協力関係を築けない相談者は生活再建が困難である」と多重債務問題に家族が重要な役割を果たしていることを指摘してくれた。

しかし、多重債務者のなかには問題を「隠したい」という思いに駆られることも少なくない。そこで伊達信金では面接を7~8回行い、相談者との心理的な距離を縮めることとしている。ヒアリングが行われ、債務残高などが確認できれば、利息制限法の上

限金利を超える過払金の引き直し計算を行い、月々の生活が黒字化するように家計の見直しを行う。そして、相談者に負債整理融資による対応や自己破産や個人版民事再生などの法的対応などを提案する（ ）。

同信金では、多重債務相談業務を実施するに際して、多重債務者向け負債整理融資である「ロングサポートローン」を商品化した。ロングサポートローンは安定継続した収入がある者などを条件としたプロパー融資であり、保証には連帯保証人を求め、債権ごとに保証人を選定することができることとしている（ ）。

一方、生活再建を行ううえで法的手続きが必要な相談者には、弁護士や司法書士を紹介する。なお、法的手続きによって債務整理が実行されると、相談者は事故情報記録に登録されるため、他金融機関等からの新規借入れが困難となる。そこで伊達信金は学資ローンなど生活再建上必要であり、用途が明確な案件についてはプロパー融資等を行うこともある（ ）。

負債整理融資を行った後、伊達信金は本人の同意を得て預金口座の動向を見守ることとしている。これは、給与が振り込まれているか（仕事を続けているかどうか）、不審な入出金があるかどうか、などをチェックするためである。このような管理業務は融資を返済するまで担当者によって行われる。

現在では毎月 130 件程度の照会を行い、生活再建を成し遂げ

るまでサポートを行う。一般的に、ロングサポートローンを完済するまでに 5～8 年程度の期間を見積もっている。

本業と社会貢献

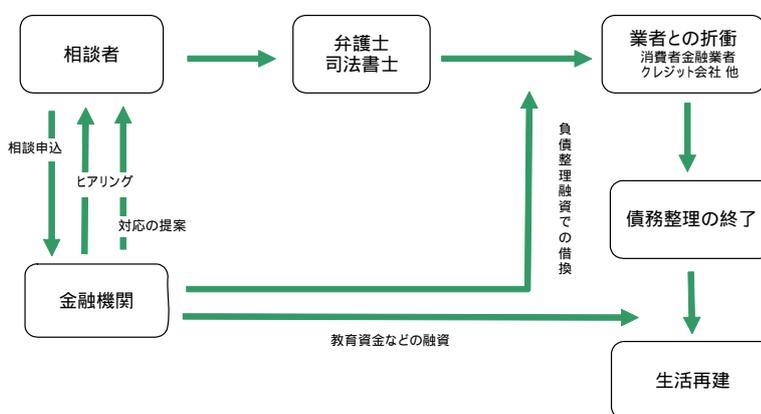
金融機関における多重債務問題への対応は、負債整理融資という本業の観点と社会問題の解決という社会貢献の観点がある。

(本業としての観点)

負債整理融資は、住宅ローンなどに比べて高い利ざやが期待できる金融商品である。しかし、負債整理融資はリスクが高いため、業務のノウハウを確立することが重要である。伊達信金では、貸倒れを防止すると同時に多重債務問題を根本的に解決するために相談者本人の同意を得たうえで、配偶者や家族立会いによるカウンセリング、預金口座の動向のチェック、を行っている。このような対応を実施していることもあり、現時点では負債整理融資の貸倒れはないという。

さらに伊達信金では、顧客が給料振込、年金の受け取りや公共料金の自動支払などの取引をポイントに換算し、獲得ポイントに応じて顧客に希望の商品をプレゼントす

図表2 伊達信金の多重債務者対応フローの概略図



(資料)伊達信金の各資料を基に作成

る仕組み（ポイント倶楽部）を導入している。同信金では、このポイント化に負債整理融資をも含めており、負債整理融資を通常の融資と同様の位置付けを行っている。

（社会貢献としての観点）

多重債務相談は、多重債務に悩む人々に安心感を与えるとともに、多重債務問題が原因と考えられる家庭内のトラブルや経済的理由による自殺などを未然に防ぐことができるため、地域社会に与える影響は大きい。

多重債務問題の解決はこのように本業と社会貢献の両方の側面がある。しかし、どちらの役割が大きなウェイトを占めているのか、という点については、社会環境の動向に大きな影響を受ける。伊達信金が多重債務問題に取り組んだ当初は、本業である負債整理融資の実施と社会貢献としてのカウンセリングが両立しており、生活再建を果たす相談者が多かった。

しかし、最近では、地域経済の低迷を受け、失業や大幅な収入の減少といった理由から多重債務に陥る人々が増え、カウンセリング件数は増加しているが、その一方で負債整理融資の審査基準を満たす案件は減少している。このため、融資実行に至らない相談者が多くなっており、最近の多重債務問題への取り組みは、社会貢献としての色彩が強くなっている。

ただし、多重債務問題から立ち直り、生活再建を実現した人のなかには、優良顧客となったり、信頼関係を強めたりするケースも見られる。

おわりに

金融機関における多重債務問題への対応で重要なことは、負債整理融資やその後の生活再建のための融資の貸倒れを抑制するノウハウを確立することである。伊達信金では本人の同意を得たうえで、配偶者や家族立会いによるカウンセリング、預金口座の動向のチェックを実施することで、貸倒れを抑制しているが、地域に密着した業務展開を行っていることも重要である。

同信金の主たる営業地域は、冒頭の図表1のように西胆振^{にしいぶり}4市町村（伊達市、洞爺湖町、豊浦町、壮瞥町^{そうべつちよう}）であり、その地域の人口は、約5万7000人。本店から各支店までは、自動車ですら約30分以内の距離にあり、顧客と「顔の見える関係」を構築している。このような営業エリアであるからこそ、多重債務問題を抱えた人々の継続的なケアが可能となっている。

今後も多重債務に悩む人々が増加すると考えられるなか、伊達信金は積極的な対応を行う方針である。また、貸金業法の改正を踏まえ、今後の債務整理のノウハウと手法を取り入れるため、顧問弁護士との密接な提携関係を図り、更なる相談態勢の確立を目指している。

（参考資料）

・伊達信用金庫ホームページ及びディスクロージャー誌。