

多重債務問題への対応と地域金融機関

〔要 旨〕

- 1 政府は06年12月に内閣に多重債務者対策本部を設置することを閣議決定し、07年4月に同本部は「多重債務問題改善プログラム」を公表した。消費者金融の利用者が少なくとも1,400万人、多重債務者が200万人超ともいわれ、社会的関心が高まるなか、金融機関が多重債務問題にどのように取り組むか、が改めて課題となっている。
- 2 多重債務問題が80年代前半に社会問題化して以降、出資法の上限金利が段階的に引き下げられた。しかし、消費者金融会社等はその後も利息制限法を上回る、いわゆるグレーゾーン金利での貸付を継続したため、社会的課題が残った。このことを受けて2000年ごろから借換ローン販売する金融機関が増加している。しかし、借換ローンは、利息制限法の上限金利を超えた利息の返還請求を行わずに借り換えを行えば、グレーゾーン金利が元本に加わることや、生活設計の是正が行われなために再び多重債務に陥る、といった課題もある。また、一度生活再建に成功した人が再度、多重債務に陥る割合は、30～40%ともいわれている。そのため、多重債務問題を根本的に解決するためには、カウンセリングを主体とした対応が不可欠である。
- 3 今回ヒアリングを行った金融機関は、配偶者や家族等を含めた協力体制の構築や継続的な相談者へのサポートなどを行うことで多重債務者向け負債整理融資の貸倒れを防ぐと同時に、多重債務者を生活再建に導いている。このような取組みの結果、金融商品販売だけでは生み出すことができない顧客との強固な絆が形成されることになり、債務返済後にはロイヤリティの高い優良顧客となったケースもある。
- 4 一連の法令改正によりグレーゾーン金利は撤廃されるが、多重債務問題が解消するわけではない。高い公共性・公益性を期待される金融機関においては、多重債務問題への取組みはCSRの観点から継続的かつ真摯に取り組むべき重要な課題であり、企業（組織）の基盤・理念に沿った事業展開として位置付けて実施していくことが求められていると思われる。

目次

はじめに

1 多重債務問題の変遷

- (1) 80年代の「サラ金問題」
- (2) 90年代後半の「商工ローン問題」
- (3) 改正貸金業法
- (4) 各地域金融機関の取組スタンスと組織体制

2 多重債務者対応の流れ

- (1) 北海道労金，けんみん信組，
伊達信金の多重債務者対応フロー

(2) 中国労金の多重債務者対応フロー

3 職員の教育とやりがい

- (1) 職員教育
- (2) 職員のやりがい

4 多重債務問題への対応と金融機関

- (1) 事業性の観点
- (2) CSRの観点

おわりに

はじめに

近年，企業の社会的責任（以下「CSR」という）を重視した経営に取り組む金融機関が増加し，その取組項目は環境保全，地域活性化や金融教育など多岐にわたっている。従来，CSRには企業の利益還元という側面が強く，企業業績に依存する傾向があった側面も否めない。それに対して，近年のCSRの展開においては本業に組み込まれた形で継続的な取組みとして展開している例が多くなっている。それは金融機関においても同様であり，環境配慮型融資などは本業の活動を通じて社会問題の解決への貢献を図っている一例である。

このような動きが促進された要因の一つは，金融庁が「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」（期間：2003～04年度）を公表し，地域金融機関に地域貢献を要請したことにあ
る。リレーションシップバンキングの取組

みはその後も改定され，07年4月には，金融審議会金融分科会から「地域密着型金融の取組みについての評価と今後の対応について 地域の情報集積を活用した持続可能なビジネスモデルの確立を 」が公表された。同報告は恒久的な枠組みのなかでリレーションシップバンキングを推進することを提言したが，このなかにおいて注目されることは，多重債務問題解決に金融機関が一定の役割を期待されたことである。

一方，政府は06年12月に内閣に多重債務者対策本部を設置することを閣議決定し，07年4月に同本部は「多重債務問題改善プログラム」を公表した。同プログラムは自治体における相談窓口の整備強化，経済金融教育の強化，いわゆる「ヤミ金」の撲滅に向けた取締りの強化を唱えているが，このなかで「高リスク者の受け皿となる消費者向けのセーフティネット貸付け」として，多重債務者への融資を行う「日本版グラミン銀行」が提案された。このプログラムを受けて，6月には金融庁から「多重債務者

相談マニュアル」の案が公表された。

本稿では、消費者金融の利用者が少なくとも1,400万人、多重債務者は200万人超ともいわれ社会的関心が高まるなか、^(注1)多重債務問題に地域金融機関がいかに取り組んでいるのかということ、4つの金融機関のヒアリング調査をもとに検討する。

(注1)「多重債務問題改善プログラム」より。

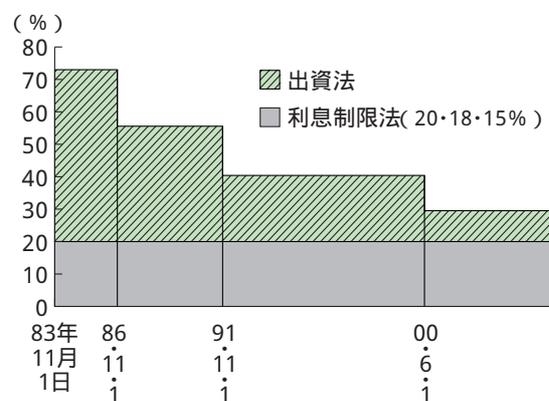
1 多重債務問題の変遷 ^(注2)

(1) 80年代の「サラ金問題」

1983年ごろ、消費者金融業者の苛酷な取立てが「サラ金問題」として社会問題化した。^(注3)これを受けて、貸金業者の登録制度、取立規制などを骨子とする貸金業規制法が制定された。さらに出資法の上限金利も109.5%から91年までには40.004%へと段階的に引き下げられ、利息制限法(貸付額に応じて15~20%の上限金利)との差は縮小した(第1図)。

しかし、貸金業規制法は、利息制限法の例外として、任意性と、一定の書面要

第1図 出資法と利息制限法の推移



資料 金融庁ホームページより

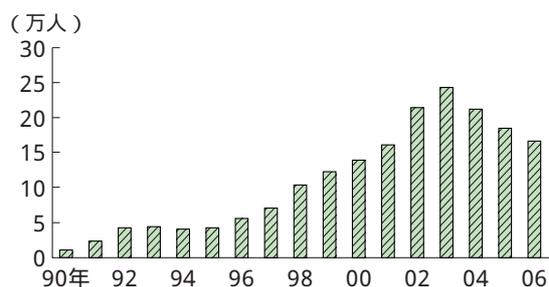
件を満たせば、有効な弁済であることとしたため(「みなし弁済規定」)、消費者金融業者は、利息制限法の上限金利を超える、いわゆる「グレーゾーン金利」での貸付をその後も継続した。

サラ金問題が深刻化した当時、労働金庫業界では、「サラ金対策キャンペーン」を実施(83年8~10月末)し、消費者金融から高金利で借り入れた債務を比較的低利の債務に借り換えることで多重債務問題に対応した。ただし、個人向け借換ローンは、利息制限法の上限金利を超えた利息の返還請求を行わず、借り換えを行えば、グレーゾーン金利に対応する利息が元本に加わることや、多重債務者は借り換えによって信用情報機関の事故情報記録に記載されることが免れるため、生活設計が是正されることなく、再び多重債務に陥るといった課題もあった。

そこで、一部の労働金庫では、借換ローンの課題を解決するために、85年ごろから弁護士とのネットワークを構築するとともに、過払金の引き直しなどのカウンセリングを実施しはじめた。しかし当時はまだ、このような取り組みを行う金融機関はまれであった。

多重債務者問題は、貸金業規制法の制定などによって一時沈静化に向かったが、バブル崩壊後の90年代以降、自己破産者は右肩上がり増加した(第2図)。自己破産者が急増した背景には、長期の景気低迷に伴う所得の伸び悩みや失業などの要因に加えて、消費者金融会社が非対面チャネルを

第2図 自己破産(個人)申立件数



資料 最高裁判所

積極的に拡大させたことやソフトなイメージ広告を展開したことなどもあげられる。

このような社会経済環境の変化のなかで、佐世保市に本店を置く長崎県民信用組合(以下「けんみん信組」という)は、生活者金融を事業の中核として不動産担保に頼らないビジネスモデルを構築し、92年には多重債務者に対応した「セーブマネー相談室」を開設した。

(注2)「多重債務問題の変遷」については金融庁ホームページの「貸金業法改正法について」「貸金業制度等に関する懇談会」を参照引用。

(注3)当時の社会的事象として本節では「サラ金」という用語を用いている。

(2) 90年代後半の「商工ローン問題」

90年代後半、金融機関は経営体力が後退したため融資に消極的な姿勢をとりつつあった。そのような金融環境のなか、中小事業主向けローン、いわゆる「商工ローン」が急成長を遂げたが、その一方で保証人に偏重した回収や法的規制を超えた取立て等が行われることもあった。これがいわゆる「商工ローン問題」であり、この問題を受けて99年には貸金業規制法と出資法が改正された。

改正貸金業規制法では、求償権を取得し

た者への取立規制の適用などが定められるとともに、出資法の上限金利が29.2%にまで引き下げられた。

一方、このころになると個人金融に特化したけんみん信組のビジネスモデルがメディアで注目され、その取組みが書籍にもなった。このモデルを参考に社会貢献の一環として多重債務者問題に取り組んだ金融機関が、北海道南西部に位置する伊達市に本店を置く伊達信用金庫(以下「伊達信金」という)であった。

00年ごろからは、複数の消費者金融会社からの借入を一本化する個人向け借換ローンを商品化する金融機関も現れたが、80年代に労働金庫業界が経験したように、多重債務問題の根本的な解決にはならなかった。

(3) 改正貸金業法

99年に貸金業規制法が改正された後も、消費者金融業界では不祥事が続発し、一部の貸金業登録業者を含めた「ヤミ金」問題も大きくクローズアップされるようになった。

こうした状況のなかで06年1月13日、最高裁判所第二小法廷が画期的な判決を示した。同判決では、「期限の利益喪失特約の下で、債務者が、利息として、利息の制限額を超える額の金銭を支払った場合には」特段の事情がない限り、「債務者が自己の自由な意思によって制限超過部分を支払ったもの^(注3)ということはできないと解するのが相当である」とされ、一括弁済特約の下では、みなし弁済規定の成立要件となる任意性が^(注4)實際上、否定されることとなった。この判

決以降、グレーゾーン金利は有効な弁済と認められなくなってきており、消費者金融業者への過払金請求が活発化しはじめた。

これらを受け、政府与党は一連の法律改正に動き、06年12月に改正貸金業法が成立・公布され、貸金業の適正化、過剰貸付の抑制、ヤミ金対策の強化などが盛り込まれるようになった。^(注5)

このなかで、注目すべき改正点の一つは、従来から指摘されてきたグレーゾーン金利の撤廃と出資法の上限金利を引き下げる金利体系の適正化であり、改正貸金業法の施行後、2年半以内に実施される予定である。

06年12月、政府が多重債務問題改善プログラムを公表したことで労働金庫業界は、07年3月に(社)全国労働金庫協会内に「生活応援・多重債務対策本部」を設置し、組織的に対応していくこととした。

(注3) 最高裁判所ホームページを引用。

(注4) 中島遊(2006)を参照引用。

(注5) 従来の「貸金業規制法」は06年12月の改正を受けて「貸金業法」と改称された。

(4) 各地域金融機関の取組スタンスと組織体制

多重債務問題が再び社会問題化するなか、2000年ごろから消費者金融会社を保証会社として借換ローンを販売する金融機関が増加した。^(注6)しかし、借換ローンは、前述した通り、カウンセリング等を通じた様々なフォローがなければ多重債務問題を根本的に解決する手段にはならない。一度生活再建に成功した人が、再度、多重債務に陥る割合は、30~40%ともいわれており、多

重債務問題を根本的に解決し、生活再建するためには、カウンセリングと貸出後のフォローが不可欠である。

今回ヒアリングを行った金融機関は、多重債務者の生活再建を主眼にしているため、カウンセリングを優先させている。ただし、その体制は金融機関によって異なっているため、ここでは各金融機関の取組スタンスと組織体制を概観する。

a 中国労働金庫(本店:広島市)

中国労働金庫(以下「中国労金」という)では、「高利貸し等からの開放」という労働金庫設立理念の具体化に加えて、多重債務問題の相談が各営業店に持ち込まれているという現実に対処するため、通常の相談業務の一部として対応している。同労金では各営業店窓口で多重債務相談を受け付けており、多重債務相談に対応できる職員1名から数名を配置している。また、本部には地域福祉支援室を設置し、現場と密接な情報交換を行い、担当職員のサポートを行っている。

b 北海道労働金庫(本店:札幌市)

北海道労働金庫(以下「北海道労金」という)の多重債務問題への取組みは多重債務相談についての協定を結んだ労働組合の組合員を対象とし、組合で行われる多重債務問題への対応をサポートするという位置付けである。北海道労金も全営業店で多重債務の相談を受け付けているが、札幌市、函館市といった主要都市には営業店舗外に

「お客様相談室」を設置し、専任担当者が対応している。「お客様相談室」は完全予約制であり、相談者が他者と顔を合わせないように配慮がなされている。

c 長崎県民信用組合

けんみん信組は、80年代後半から生活者金融へ特化するとの事業戦略のもと、多重債務者への対応を行うことになった。同信組は家計の収支のバランスを整え、地域住民の「人生80年の生活資金繰りを預かる」ことを経営理念としている。13店舗中、6店舗で多重債務相談と融資の受付を行い、男性職員の大半が多重債務相談を行うこととしている。

融資業務は28人で担当し、融資案件数の約90%は多重債務関連である。多重債務相談業務を行っていることの周知活動として、テラーを含めた全職員がポスティング(チラシの配布)を行う。また、オートコールセンターでは相談案内などを実施している。最近では口コミでの広がりもみせており、相談者は増加傾向にある。

d 伊達信用金庫

伊達信金は99年の創立50周年を契機に社会貢献の一環として多重債務問題に取り組みはじめた。通常業務とは異なり、プライバシー保護の観点から本店横に設置された相談プラザ内で、カウンセリングが行われる。現在は専任担当者ら2名で対応し、完全予約制となっている。同信金では少人数で対応していることもあり、告知等などは

行っていないが、地域では口コミで広まっており、家族や職場から勧められて来店する相談者は多い。

(注6)金融庁は、金融機関が借換ローンを取り扱う場合には、利用者に対して過払金についての告知を行うように要請した。『ニッキン』2006年12月15日付。

2 多重債務者対応の流れ

多重債務者対応のフローは各金融機関によって若干異なるものの、大別すれば、第3図に示した北海道労金、けんみん信組、伊達信金の多重債務者対応フローと後掲第4図の中国労金の多重債務者対応フローに分類することができる。

(1) 北海道労金、けんみん信組、

伊達信金の多重債務者対応フロー

相談者から相談申込を受けた北海道労金、けんみん信組、伊達信金は、プライバシー・ポリシーや個人情報に関する同意書等を相談者に交付または徴求し、ヒアリングを実施する(、第3図参照)。ヒアリングは本人以外にも、本人の同意を得て配偶者や家族の立会いのもとで行われる。北海道労金では労働組合の役員も同席する。

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。ある担当者は、「配偶者と仲の悪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た。

ヒアリングでは借入先、残高、多重債務に陥った原因、現在までの経過などの質問が行われる。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ような対応を行っている。

ヒアリングが行われ、債務残高などが確認できれば、過払金の引き直し計算を行い、生活再建に向けた相談が行われる（ ）。

北海道労金では、多重債務者向け負債整理融資で対応している。同融資は、利息制限法での残高再計算後、無担保で1,000万円、有担保で2,000万円を限度としたものであり、主に（社）日本労働者信用基金協会が保証を行う（ ）。

けんみん信組の場合は、個人の収入状況や将来の生活設計をもとに将来の生活資金繰りキャッシュフローを作成して、月々の返済金額を話し合い、負債整理を目的とした「生活再生ローンによる肩代わり整理」「任意整理」「特定調停」「個人再生手続き」

「破産」など相談者の状況に応じた方法を提案する。相談者はその提案を検討し、自らの対応を決定する。けんみん信組の負債整理融資は、基本的に無担保無保証のプロパー融資で対応するが、場合によっては担保融資とすることもある（ ）。

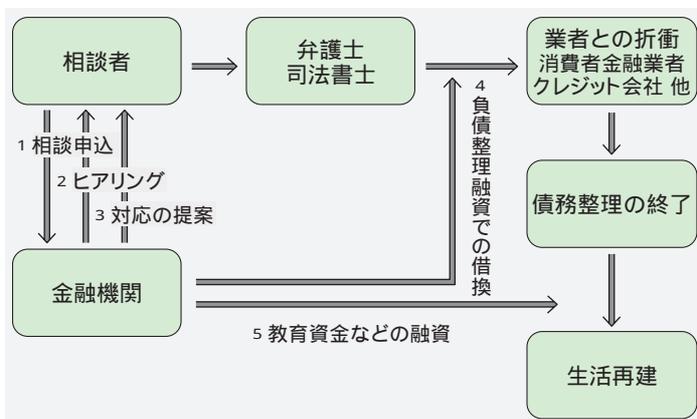
伊達信金が行う負債整理融資は、安定継続した収入がある者などを条件としたプロパー融資で対応している。保証には連帯保証人を求め、債権ごとに保証人を選定することができることとしている（ ）。

一方、任意整理や個人版民事再生手続きなど法的手続きが必要な場合は、各金融機関は弁護士や司法書士を紹介する。法的手続きによって債務整理が実行されると、事故情報記録が登録されるため、一般的な新規借入は困難となる。そこで各金融機関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（ ）。

また、北海道労金では生活が再建された後であっても教育資金などの融資を行うことで相談者の生活のサポートを行っている。

伊達信金では負債整理融資を行った後、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相談プラザの担当者によって行われる。

第3図 北海道労金、けんみん信組、伊達信金における多重債務者対応フローの概略図



資料 ヒアリング等を基に筆者作成

(2) 中国労金の多重債務者対応フロー

中国労金における多重債務問題への対応は法的手続きの活用を前提としており、相談者本人によく反省・見直してもらい、多重債務の再発を防止することと、経費を節減する、という目的から特定調停や自己破産については本人申請を優先して行うこととしている。

相談者から相談申込を受ければ、個人情報に関する同意書等を相談者から徴求し、ヒアリングを実施する()、()、第4図参照)。ヒアリングには本人のほか、本人の同意を得て配偶者や家族、組合役員などが同席する。

ヒアリングの後、相談者本人が消費者金融会社に取り引開示請求を行い()、裏付けを取ることができれば、利息制限法による利息の再計算が行われる()。また、ヤミ金や詐欺的な商取引の請求については、警察や消費者センターへ問い合わせを行う。

同労金では、債務整理プロセスにおいて返済残高が多額であり、生活再建が困難である相談者に対しては、多重債務者向け負債整理融資を行うこともある()。同融資は、すでに借入が多額な相談者に対しても対応可能とし、人的保証ではなく(社)日本労働者信用基金協会の保証としている。さらに、相談者に対して生活再建に必要な資金についての融資(学資ローン等)を行うこともある()。

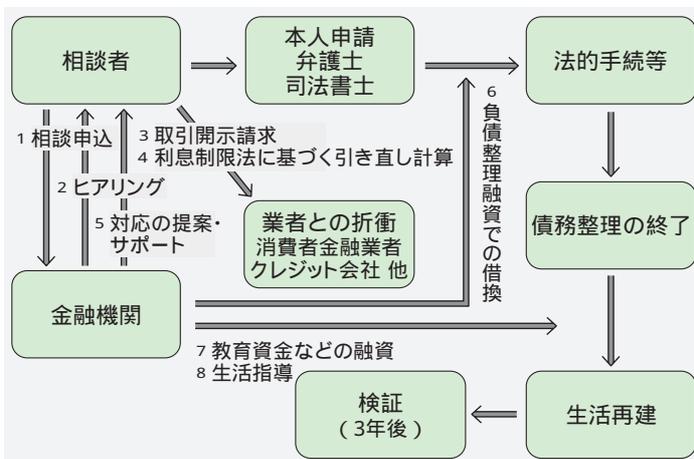
また、中国労金では債務整理が終了するまで生活指導も行っている()。そして、多重債務問題解決の手法が有効かどうかを検証するため、3年後を目途に検証作業も行い、対応プロセスの見直しも行っている。

このように中国労金の多重債務者対応フローは北海道労金、けんみん信組、伊達信金のそれと基本的には同じであるが、本人申請に重点を置いていることが特色である。

なお、今回ヒアリングを行った金融機関に共通している点は、貸倒れが少ないこと

である。これには、配偶者や家族等を含めた協力体制を構築していること、負債整理融資を行った後も、相談者のサポートを継続していること、各金融機関とも営業エリアが限定されており、「顔の見える組織」であること、をあげることができ、きめ細やかな対応が貸倒れを防ぐ大きな要因になっていると考えられる。

第4図 中国労金における多重債務者対応フローの概略図



資料 第3図に同じ

3 職員の教育とやりがい

(1) 職員教育

中国労金では、多重債務相談担当者の育成については集合研修で多重債務問題の解決に向けた知識の普及に努めているが、基本的には業務実践を通じた実務能力の向上・人材育成を重視している。同労金の職員は、本人申請を支援していることもあり、職員が相談者や組合役員とともに簡易裁判所の調停などに同席することもある。そこで得られた知識は集合研修では得ることが難しい「現場」の知識であり、適切なカウンセリングができることを目指している。

一方、けんみん信組ではカウンセリングで将来の生活設計に焦点を当てた対応を行っていることもあり、FP(フィナンシャル・プランナー)資格の取得を求めている。さらに、多重債務相談を行う職員には実務的な知識のほかにも、相談者と信頼関係を築く能力が求められる。とりわけ多重債務問題の相談者は、打ちひしがれた状況で訪れるため、担当者は通常業務と異なる配慮や気遣い、毅然とした態度などが求められる。これらの対応力は、現場で培われたノウハウが極めて重要であり、経験の積み重ねがカウンセリング能力を向上させるといえる。

(2) 職員のやりがい

これまで金融機関は基本的に多重債務者への融資については極めて慎重な姿勢を示していた。また、多重債務問題は非常にデ

リケートな問題でもあるため、当初は、取組みに反対を唱える職員も少なくなかった。しかし、多重債務問題に取り組むことによって、営業店が積極的に対応するなどの協力体制が構築されるようになった。

多重債務に陥った家族にはストレスを抱え様々な家庭問題があるといわれ、家庭から笑顔が失われる傾向が多い。さらに多重債務に悩んでいる人々は、職場で業務に集中することもできずに人間関係を悪化させることにもなりがちである。このような状況からカウンセリングが始まるため、解決策が見つければ、相談者には笑顔が戻り、職員に感謝の念が向けられることが多いという。ある担当者は「笑顔を取り戻した相談者を見ることが仕事冥利に尽きる」と多重債務のカウンセリングのやりがいを語ってくれた。

このような取組みは、金融商品販売だけでは生み出すことができない顧客と強固な絆を強めることになる。また、そのような顧客が、債務返済後はロイヤリティの高い優良顧客になったケースもある。

4 多重債務問題への対応と金融機関

協同組織金融機関にはリレーションシップバンキング機能強化の一環や前述の「多重債務問題改善プログラム」などで多重債務問題への対応が期待されている。こうした点を踏まえ、4つの金融機関のヒアリングから、その要点を融資の事業性の観点とCSRの観点からをまとめることにする。

(1) 事業性の観点

事業性の観点から多重債務問題への対応を検討すれば、負債整理融資は通常の融資よりも高い利ざやを確保でき、カウンセリングや貸出後のフォローを行うことによって貸倒れも少ないという特色がある。

多重債務者への融資には、家族や職場との協力体制のもと、金融機関がカウンセリングやその後の生活指導まで定期的にチェックを行うことが重要である。さらに、多重債務者への融資は、保証会社が融資案件を承認しないこともあり、プロパー融資で対応しているケースもある。そのため、担当職員には相談者の問題を素早く汲み取り、適切なカウンセリングを行う力が必要であるとともに、相談者が生活再建を行う意思があるかどうかを見抜く「診断力」が不可欠となる。また、組織的には、専門的な知識に加えて、相談者への配慮や気遣いなどバランスの取れた職員教育とノウハウを伝えるサポート体制の確立も要求される。このように、多重債務問題に取り組むには、人材育成等が必要であり、一朝一夕に態勢を整備することが難しい面もある。

一方、多重債務問題への対応は、問題解決までに時間が長期に及ぶことや事務コストが増大するため事業として行うことは困難であるとの意見もあった。

(2) CSRの観点

金融機関における多重債務問題への取り組みには、金融上の破綻から生活を再建し家族に笑顔を取り戻し、多重債務による自殺

などの事件を未然に救うことにつながる重要な社会貢献という側面がある。また、多重債務による生活破綻が抑制されることは、債務者の家族・周辺だけにとどまらず、地域経済・地域社会における様々な負の連鎖・有形無形のコスト発生を抑える効果がある。多重債務問題への金融業務活動を通じた対応のCSRの観点での意義は大きく、すそ野は広い。加えて、このような取り組みは、顧客の満足度向上とともに、職員の仕事の充実感を高めていることは前述したとおりである。

このようなことから、高い公共性・公益性を期待される金融機関においては、多重債務問題への取り組みはCSRの観点から継続的かつ真摯に取り組むべき重要な課題であり、企業（組織）の基盤・理念に沿った事業展開として位置付けて実施していくことが求められていると思われる。

おわりに

法令改正によってグレーゾーン金利は撤廃されることとなり、長年の懸案の一つが解決に向かう。しかし、これで多重債務者問題が解消するということではない。

消費者金融会社はそのローン金利を利息制限法の上限金利内に引き下げる動きがすでに始まっているが、多重債務問題の今後については、消費者金融会社がどのような戦略で展開していくかが、大きな焦点になる。大手消費者金融会社は最近、融資審査を厳格化しており、新規借入申込に対する

承認率を大きく低下させ、優良顧客の囲い込みと新たな顧客セグメントの集客を試みている。

その一方で、貸金業法改正によって2009年4月までには、貸金業からの総借入額が年収の3分の1を超える借入が原則禁止となる「総量規制」が導入される。

金融庁は改正貸金業法の政省令案として、住宅・自動車購入口ーン、緊急時の高額医療費支払いの借入などを対象外にすることを公表したが、^(注6)例外事項以外の借入については規制対象になり、「多重債務者予備軍」が返済などを巡って大きな困難に直面するとの懸念がある。

今後の多重債務問題の展開としては、消費者金融の利用者は、前述の総量規制の導入までに個人向け借換ローンにシフトする、との見方もある。ただし、個人向け借換ローンに借り換えが承認される債務者は一部であり、多くは自己破産を選択する可能性も否定できない。ある金融機関の担当者は、近年では相談者が債務整理融資の申込みを行っても融資が不可能となり、自己破産を選択するケースも多い、と指摘しており、先行きの読めない状況が続いている。

また、多重債務問題を未然に防止することも重要な対策の一つとなっている。近年、CSRの観点から金融教育を行う金融機関は増加しているが、多重債務問題が大きな社会問題となっている現状において、生活防衛としての金融教育は、重要であると考えられる。中国労金では多重債務者への対応に加えて、高校、労組・企業での研修会や

一般市民を対象とした講演会を、北海道労金では、労働組合が主催する学習会等で金融教育を実施していることは注目される。

本稿では、多重債務問題に対応している金融機関の取組みを概観した。これらの取組みには多重債務者への債務整理融資という本業の一部としての側面と、多重債務問題の解決を通じ、そこから生じる社会問題を防止して、「家庭に笑顔を取り戻す」という社会貢献としての側面がある。また、ヒアリング調査を行った4つの金融機関の多重債務カウンセリングは主に口コミで広がっており、着実に「頼れる金融機関」というイメージも高まりつつある。

金融機関の多重債務問題への取組みはCSRの観点からも継続的かつ真摯に取り組むべき重要な課題であり、企業（組織）の基盤・理念に沿った事業展開として位置付けて行うことが求められていると思われる。それを通じて、多くのステークホルダーとの信頼関係を形成し、金融機関としての社会的評価の持続的向上とともに、総合的に事業にもプラスの効果をもたらすと考えられる。

(注6) 日本経済新聞07年6月20日付。

< 参考資料 >

- ・多重債務者対策本部(2007)「多重債務問題改善プログラム」
- ・中島遊(2006)「出資法上の上限金利の見直し～貸金業規制法等改正の論点～」『立法と調査』10月、No.261
- ・金融庁「貸金業法等の改正について」「貸金業制度等に関する懇談会」「多重債務者相談マニュアル」
- ・中国労働金庫、北海道労働金庫、伊達信用金庫ホームページ及び資料。長崎県民信用組合資料
- ・金融庁、首相官邸、最高裁判所ホームページ

(研究員 古江晋也・ふるえしんや)