

フランスの協同組合銀行の 生活困窮者への相談対応

—クレディ・アグリコルのポワン・パスレルを中心に—

主任研究員 重頭ユカリ

〔要 旨〕

- 1 フランスの協同組合銀行クレディ・アグリコルでは、失業、離婚、病気、配偶者との死別などによって生活面、経済面で問題を抱える人に相談対応を行うポワン・パスレルと呼ばれる窓口を66か所設置している。銀行の支店職員は経済的に困難な状況にあるとみられる顧客を見いだすとポワン・パスレルのアドバイザーに紹介し、アドバイザーは顧客から話を聞いて問題を解決する方法を検討する。例えば、相談者が公共料金や家賃を滞納している場合は、ポワン・パスレルのアドバイザーが電力会社や大家等に分割返済をかけあうとともに、公的機関や民間支援団体から何らかの支援が受けられないかをチェックし、受けられるようであればその申請の手助けをする。相談者が必要とすれば、地区金庫の理事やクレディ・アグリコルの元職員が家計管理のアドバイスをボランティアで行うこともある。
- 2 クレディ・アグリコルの最初のポワン・パスレルが1997年に設立されて以来、これまでに相談対応した人数は累計で45,700人にのぼる。12年の1年間には9,002人の相談に対応した。ケース・デパルニュやクレディ・ミュチュエルといった協同組合銀行においても、地域の公的機関やアソシエーションと連携しつつ、生活困窮者への支援を行っている。
- 3 協同組合銀行がこうした取組みを積極的に行うのは、地域のなかで相互に助け合うという協同組合の精神が根底にあることはもちろん、一定の地域をベースとして業務を行っており、地域の他の組織等との連携を行いやすい、退職者や地区金庫の理事などがボランティアの伴走者となるなど人材が豊富だという背景がある。また、生活困窮者への対応には相応のコストがかかるものの、債権放棄などに陥ればそれへの対応にもコストがかかるため、コストの一部は相殺されているとみる考え方もあるようである。こうした協同組合銀行の生活困窮者対応を評価して、設立時に果たしていた役割とは内容が異なっているものの、協同組合銀行は金融包摂に対して依然として役割を果たしているとする見方もある。
- 4 日本においても生活保護受給世帯が増加していることを背景に、社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会が、生活困窮者向けに相談とセットになった貸付の導入を検討するなど、金融機関の生活困窮者向けサービスへの期待は大きい。ただし生活困窮者への相談対応は、収益の向上に貢献するものではないうえに、地域の他の組織等との連携も必要で、相談に乗るアドバイザーの適性が問われるといった課題が多く、金融機関側に強い問題意識がなければ取組みは始まらないとみられる。協同組織金融機関であれば、生活困窮者を支援することが地域にとっての重要課題であると組合員が認識したうえでそうした取組みを行うことを決定しなければならないし、組合員自らも積極的に関与するという意思を持つことが必要だと考えられる。

目次

はじめに

1 生活困窮者相談対応の背景

- (1) フランスにおける金融排除
- (2) 生活困窮者への貸付制度マイクロクレジットの発展
- (3) 個人向けマイクロクレジットにおける伴走
- (4) 協同組合銀行の生活困窮者対応とマイクロクレジットの関係

2 クレディ・アグリコルが設置するポワン・パスレル

- (1) クレディ・アグリコルの概況
- (2) ポワン・パスレルの設置状況
- (3) クレディ・アグリコル中央ロワール地方金庫のポワン・パスレル

- (4) クレディ・アグリコル北フランス地方金庫のポワン・パスレル
- (5) クレディ・アグリコルにおけるポワン・パスレル設置の効果

3 その他の銀行の取組状況

- (1) ケス・デパルニュ（貯蓄銀行）のバルクール・コンフィアンス
- (2) クレディ・ミュチュエルの取組み

おわりに

- (1) フランスの協同組合銀行の取組みの特色
- (2) フランスにおける協同組合銀行の生活困窮者対応への評価
- (3) 日本への示唆

はじめに

金融機関が取引先の企業に対して経営アドバイスをを行うことは一般的であり、近年では、個人に対して、資産運用や相続相談などの相談業務を金融機関が行うこともさかんになってきている。通常、そうした業務は、顧客との取引の維持・拡大によって収益を拡大することを目的としている。

他方で、これまで金融機関が積極的に取引を行ってこなかった生活困窮者に対して、金融機関自らが相談に乗り、支援を行うことによって、生活再生を手助けしようという新しい動きがでてきている。フランスでは、複数の協同組合銀行が専門の組織や部署をつくり、生活困窮者への相談対応を行っている。

本稿では、協同組合銀行クレディ・アグリコルの生活困窮者への相談窓口を紹介しつつ、フランスの協同組合銀行がなぜそのような取組みを行うのか、具体的にどのように対応しているのかをみたうえで、日本への示唆についても考察してみたい。

1 生活困窮者相談対応の背景

協同組合銀行の生活困窮者向けの相談対応について紹介する前に、フランスにおける金融排除の問題と生活困窮者向けの融資制度であるマイクロクレジットについて簡単に説明しておきたい。

(1) フランスにおける金融排除

フランスでは、個人の預金口座開設の権利が銀行法によって定められていること、

各種の社会保障給付が銀行口座経由で行われること、また、歴史的に貯蓄銀行、協同組合銀行、郵便貯金銀行が比較的低所得の人にも対応していたため、預金口座を持たない家計は1%未満とされる^(注1)。したがって、フランスにおける金融排除は、生活困窮者が預金口座を持っていないということよりは、一般の金融機関から妥当な金利での借入を行いにくいというかたちをとることが多い。

なお、金融排除とは、人々が、そのニーズに見合い、かつ自身が属している共同体で通常の社会生活を送ることを可能にする主流（mainstream）市場の金融商品やサービスにアクセスしたり、利用したりすることが困難な状態^(注2)をさす。

（注1）Jauneau and Oimles（2010）19頁

（注2）CAPIC（2012）6頁

（2）生活困窮者への貸付制度マイクロクレジットの発展

一般の金融機関から借入が困難な人向けの少額の貸付を行うマイクロクレジットは1990年前後から始まったが、その背景には、失業者の増加という問題があった。75年に3%台だった失業率は、90年代に入ると10%を上回るようになっていた。そのため、長期的に失業している人々は、企業に雇用されるのではなく自ら起業することを考えざるをえなくなったが、失業者が起業しようと思っても、一般の金融機関から資金の借入を行うのは非常に困難であった。

そうした状況を改善するため、89年設立のアソシエーションのアディ^(注3)（adie）は、失業者や低所得者等の起業計画の事前審査や

起業後の支援を行うことによって、提携する金融機関が安心して貸付を行える仕組みをつくった^(注4)。今日ではこうした貸付は、「事業向けマイクロクレジット」^(注5)（microcrédit professionnel）と呼ばれ、活発に行われている。

さらに、起業するわけではないが、生活困窮者が就業するための準備をしたり、生活状態を改善したりするための「個人向けマイクロクレジット」^(注5)（microcrédit personnel）も、スクール・カトリック（Secours Catholique、直訳すると「カトリックの救済」）というキリスト教系のアソシエーションによって04年に始められた。スクール・カトリックは自ら保証基金を設立し、提携するクレディ・ミュチュエルの融資に対して50%の保証を付けるスキームを導入したが、このスキームをフランス政府が模倣することによって、個人向けマイクロクレジットの制度が05年に確立した。政府は、05年に社会統合基金（Fonds de Cohésion Sociale、以下「FCS」という）を創設し、金融機関が貸し出す個人向けマイクロクレジットについて、一定の基準を満たす場合、その50%を保証している。

（注3）アソシエーション（association、フランス語読みではアソシアシオン）とは、1901年のアソシエーション法に基づく、利潤分配を目的としない団体である。

（注4）アディを含む事業向け（起業向け）マイクロクレジットについては、重頭（2011）を参照。

（注5）個人向けマイクロクレジットの概要については、重頭（2010）参照。

（3）個人向けマイクロクレジットにおける伴走

フランスにおけるマイクロクレジットは、金額が一定以下というだけでなく、一

般の金融機関からの借入が困難な人向けで、借入者に相談支援を行う組織の助言や支援が付随するものをさす。^(注6)フランスでは、こうした助言や支援のことを「伴走」(accompagnement)と呼ぶことが一般化しているので、本稿でもその用語を用いる。次節の「2」以降で紹介する生活困窮者への相談対応と密接に関係するのは個人向けマイクロクレジットであるため、以下では個人向けについて詳しく触れる。

FCSの保証が付く個人向けマイクロクレジットは、貸付金額の上限が3,000ユーロ、期間は6か月～36か月である。12年1月からは例外的に上限5,000ユーロ、期間48か月までの引上げが可能になった。資金用途は、通勤用の車やバイクの購入・修理、住居の改善、職業訓練、暖房器具等の備品、健康状態の改善などであり、銀行口座の赤字の補てんや他の借入の返済には充てることができない。また、貸付には、伴走が付随していることが義務づけられている。

伴走は、通常、各金融機関が協約を締結しているアソシエーションや社会福祉事務所等が行うのが一般的である。こうしたアソシエーションは、地域で家族問題や移民、若者、ホームレス等の支援に取り組んでおり、前述のスクール・カトリック、フランス赤十字、農村家庭連盟、心のレストラン等の全国的なネットワークを持つ組織もあれば、特定の地域だけで活動している組織もある。

伴走は、貸付前と貸付後に分かれる。貸付前の伴走は、借入を希望する人から、雇

用や住居、健康、家計の状況について話を聞き、相談者が抱える問題の解決に借入を行うことが適切かどうか、借入によって生活状態が改善されるのか、やりくりをすれば返済が可能なのかを検討することから始まる。返済可能と判断された案件については、伴走組織が借入申込書の作成を手助けし、申込書を金融機関に送る。貸付後には、伴走組織が借入者の状況を把握し、返済が滞らないように助言や支援を行う。

金融機関にとっては、少額の貸付について自らが詳細な審査を行えば非常にコストがかかるが、その部分を生活困窮者の支援経験がある伴走組織が担ってくれるため、コストも抑えられ、貸付可否の判断も行いやすい。また、伴走組織のケアにより、債務不履行が生じにくいという安心感があるため、金融機関は貸付を行いやすくなる。

FCSの年次報告書によれば、FCSの保証が付く個人向けマイクロクレジットは、05年～11年までの累計で29,344件、6,530万ユーロであった。貸付件数ベースでは協同組合銀行が約3分の2を占め、その内訳はケース・デパルニュ35.3%、クレディ・コーペラティフ16.7%、クレディ・ミュチュエル11.8%、クレディ・アグリコル3.7%であった。このほかにはアディ、郵便貯金銀行と、各地の市町村信用金庫という公的金融機関の件数が比較的多いが、BNPパリバやソシエテジェネラルなどの商業銀行や消費者ローン会社も、件数は少ないながら貸付を行っている。

(注6) フランスにおけるマイクロクレジットの定義は、Valentin et al. (2011) 参照。

(4) 協同組合銀行の生活困窮者対応と マイクロクレジットの関係

以下で紹介するクレディ・アグリコルにおける生活困窮者向けの相談対応は、ここで紹介した個人向けマイクロクレジットの制度が確立する以前から始まった。

クレディ・アグリコルの取組みの背景には次のような点があるのではないかと考えられる。①フランスでは失業率が高く、失業者をはじめとする生活困窮者を支援することが地域社会にとって非常に重要な問題であること、②生活困窮者を支援するアソシエーションが地域に多数存在していること、③生活困窮者の起業に対する事業向けマイクロクレジットが90年頃から発展してきており、一般の金融機関の間でも、貸付の際に借入者を支援する伴走があれば設立した企業の存続率が高まることへの共通認識があったとみられる。もちろん、生活困窮者を支援する動因として大きいのは、クレディ・アグリコルが相互扶助を目的とする協同組合だからということの後述のとおりであるが、地域社会のために具体的に何を行うかを考える際に、生活困窮者への相談対応が挙げられた背景には上述の点もあると考えられる。

他方、次節の「3」で紹介するケス・デパルニュの生活困窮者対応は、フランスの個人向けマイクロクレジット制度の発展と密接に関係しているように感じられる。

こうした点を踏まえたうえで、以下では、クレディ・アグリコルをはじめとする協同組合銀行の生活困窮者への相談対応の具体

的な内容をみていきたい。

2 クレディ・アグリコルが 設置するポワン・パスレル

(1) クレディ・アグリコルの概況

クレディ・アグリコルは協同組合銀行の1つであり、設立当初の組合員は農業者が中心だったが、現在では組合員資格に制限はなく、員外利用規制もない。組織は、2,512の地区金庫、^(注7)39の地方金庫、全国金庫(CASA)・全国連合会(FNCA)の3段階制であるが、地区金庫は理事選出機能や、地域により貸付委員会組成等の役割のみを担い、地域レベルで銀行業務を行っているのは地方金庫である。

クレディ・アグリコルでは、グループで統一した業務戦略をたて、各地方金庫はそれに沿って業務を遂行するが、地方金庫独自の商品やサービスの開発も活発に行われている。ある地方金庫で開発された商品やサービスが非常によい場合は、FNCAがモデル事業化し、他の地方金庫が導入しやすいように支援を行うこともある。

(注7) 地区金庫、地方金庫の数は12年末のデータ。

(2) ポワン・パスレルの設置状況

ベルギーと国境を接するフランス北東部のクレディ・アグリコル・ノール・エスト地方金庫では、失業、離婚、病気、配偶者との死別などによって生活面・経済面での問題を抱える人を放置したままでは地域の発展はないとの考えから、それらの人々の

相談に乗るためのアソシエーションを97年に設立した。これがポワン・パスレル(Point Passerelle, 直訳すると「架け橋の場」)の始まりである。

その後、他の地方金庫においてもノール・エスト地方金庫にならって同様の取組みを行うケースがでてきたため、FNCAが生活困窮者の相談対応を行う仕組みをモデル化し、相談対応の窓口を共通してポワン・パスレルと呼ぶこととした。FNCAは、地方金庫が希望すれば、ポワン・パスレルの立ち上げの際に手続きの仕方をアドバイスする等の支援を行う。

FNCAの調べによると、12年末の時点では28の地方金庫が66のポワン・パスレルを設置している。アドバイザーの数は合計120人である。12年の1年間に9,002人の相談に対応し、設置以来の累計では相談対応した人数は45,700人にのぼる。

生活困窮者を支援するという基本的なコンセプトは共通しているが、ポワン・パスレルの運営方法は地方金庫により様々である。ポワン・パスレルが地方金庫の1つの部署である場合もあれば、独立したアソシエーションとして運営されている場合もある。地方金庫の一部署の場合は、相談対応を行うアドバイザーも地方金庫の現役職員であることが多い。また、窓口を支店とは別に開設しているケースもあれば、電話でアポイントメントをとってアドバイザーが家庭を訪問するケースもある。相談支援を行う対象についても、クレディ・アグリコルの利用者に限定しているケースと限定し

ていないケースがあり、運営方法は様々である。

各ポワン・パスレルの相談対応件数には差があるようだが、筆者は13年3月に、ポワン・パスレルの活動に非常に積極的に取り組んでいる2つの地方金庫を訪問する機会を得たので、それらの具体的な相談対応の状況について紹介したい。

(3) クレディ・アグリコル中央ロワール 地方金庫のポワン・パスレル

a ポワン・パスレルの設置経緯

クレディ・アグリコル中央ロワール地方金庫(以下「中央ロワール地方金庫」という)は、ロワレ、シェール、ニエーヴルの3県を管内とする。管内は、穀物やヤギのチーズ等の乳製品、ワイン、シャロレ牛等を産出する田園地帯であり、12年末の同地方金庫の貯金、貸出のマーケットシェアはそれぞれ36%、41%である。理事の選出機能を持つ地区金庫は91あり、理事の数は合計1,060人、組合員数は23.7万人、顧客数は61万人、支店数は169店舗である。

中央ロワール地方金庫は03年10月に、ノール・エスト地方金庫の取組みを参考に、地方金庫としては全国で3番目にポワン・パスレルを設立した。同地方金庫では、①顧客への近接性、②責任ある職務の遂行、③団結・連帯の3つの価値を重視し、これらを組合員・顧客の利益と地域発展という軸に沿って実現しようとしている。人生においては、離婚、失業、病気、死別等の困難に直面することがあるが、こうした困難

に直面した組合員・顧客を様々な方向から支援したいと考えたことが、ポワン・パスレルの設置につながった。

現在では、管内にある3県の各県に1か所ずつポワン・パスレルを設置している。ポワン・パスレルは同地方金庫の1つの部署という位置づけであるが、窓口は銀行の支店とは別の場所に置かれている。同地方金庫では、ポワン・パスレルで相談対応に乗る対象を、地方金庫の顧客に限定している。

b 相談を受けるプロセスと内容

ポワン・パスレルに相談に来る人は、支店職員から紹介されてくるのが一般的である。長期的に口座が貸越状態になっていたり、公共料金の引き落としができなかったりして経済的な問題を抱えている可能性のある顧客を見いだすと、支店の職員は、「何か問題があればポワン・パスレルが相談に乗ることができますよ」と声をかける。顧客が興味を示すと、ポワン・パスレルのアドバイザーに連絡し、アドバイザーが電話をかけ顧客との面談を設定する。面談では、アドバイザーが顧客の抱える問題について詳しく話を聞いたうえで、対応方法を検討する。

例えば、電気やガスなどの公共料金を滞納している場合は、一度に支払うことは難しいので、アドバイザーが電力会社やガス会社にかけあって少しずつ返済できるように交渉する。また、家賃を滞納しているケースでは、大家に分割返済をかけあうと

もに、公的機関や民間支援団体から何らかの支援が受けられないかをチェックし、受けられるようであればその申請の手助けをする。債務の整理や遺産相続等については、銀行の各部署と連携することもある。家計管理に問題がありそうな人には、後述のとおりボランティアの伴走者を紹介し、家計管理を手伝うこともある。

c 相談対応の体制

ポワン・パスレルのアドバイザーは、同地方金庫の現役職員が専任で担当している。アドバイザーは特に資格を取得したり特別な業務経験を持ったりしているわけではなく、相談対応の仕方をOJTで身につけている。ポワン・パスレルの関係者からは、アドバイザーの資質として、人生経験が豊富で人づきあいが好き、かつ、人の話を聞くことができることが重要だとの意見が聞かれた。

アドバイザーは、経済面で問題を抱えている顧客の相談に乗ることを主な目的としているが、そういう人は、生活面でも問題を抱えていることが多い。話を聞くなかで、行政や外部の民間アソシエーションの支援を受けられそうであれば、ポワン・パスレルから外部組織を紹介することもある。そのため、外部組織との連携に必要な協調性を持っていることもアドバイザーの資質としては重要であるし、金融機関がこうした相談対応を行うことについて関係機関の認知度が十分でなかった時期には、積極的に外部組織にはたらきかけることも必要だっ

たという。

同地方金庫でヒアリングをしたアドバイザーは3人とも女性であったが、全員が自ら希望してその業務に就いた。うち1名は、長年地方金庫の支店で顧客対応をしていたが、昨年ポワン・パスレルのアドバイザーに空きが出ると知ってすぐに応募した。この仕事に興味があったので、今は非常にやりがいを感じているとのことであった。

アドバイザーが面談して具体的な対応方針を決めた後、必要に応じて、ボランティアの伴走者が一定期間支援することもある。例えば、家計管理に問題がある人の場合、伴走者が定期的に面談し、家計簿を見ながら「この支出は見直した方がよいのでは」といったアドバイスを与える。こうした伴走は、地方金庫の元職員や地区金庫の理事がボランティアで行っている。

d FCSの保証付き個人向けマイクロクレジットの貸付

中央ロワール地方金庫のポワン・パスレルでは、新たな支援のツールとしてFCSの保証が付く個人向けマイクロクレジットの貸付を12年から開始した。^(注8)

開始にあたっては、利用者にともしっかりとした伴走を行うため、そして、地方金庫を挙げてマイクロクレジットに取り組む姿勢を示すため、伴走を外部組織に任せるのではなく、ポワン・パスレルのアドバイザーと地区金庫の理事が行うことを決めた。

マイクロクレジットの貸付に際しては、ポワン・パスレルのアドバイザーが、借入

を必要とする人の返済能力をチェックし、返済可能と判断すれば、申込書類の作成を手助けする。書類は、地区金庫の貸付委員会に提出され、審査される。アドバイザーが返済可能だと判断した場合であっても、地区金庫の貸付委員は地元の情報に詳しいため、時には「この状況では返済は難しいのではないか」といった意見がでて審査が通らないケースもあるとのことである。

FCSの保証付きマイクロクレジットの場合は伴走が義務づけられているので、借入者各人の担当として地区金庫の理事が貸付後の伴走をボランティアで行う。ただし、何か問題が生じた場合には、地区金庫の理事からポワン・パスレルのアドバイザーに連絡し、アドバイザーが問題解決に乗り出すこともある。

マイクロクレジットの借入者には、ポワン・パスレルで様々な相談に乗るなかで資金の借入が必要だということになった人が多い。資金使途としては、職場に通うための車やバイクの修理、購入が多いが、それ以外にも年金生活者の女性が入れ歯を買ったり、子どもを亡くした親がお葬式の費用を借りたりしたケースがあった。いずれにしても、やりくりをすれば少しずつ返済の余力はあるが、所得が極めて低いため通常の銀行貸付では対応しにくい人々である。

マイクロクレジットの伴走を行っている地区金庫の女性理事によれば、自分がかつて地元の市長を務めていた経験があるものの、伴走には特別な福祉等の知識は必要ではなく、家計の管理ができれば十分であり、

人の話をじっくり聞くことができることが一番重要とのことであった。

担当している借り手とは1か月に一度程度面談を行い、家計の状況について話をしている。何か問題があればいつでも電話してよいと話しているので、「家電が壊れた。どうしよう」という電話がかかってくることもあるという。こうしたエピソードからは、相談者と信頼関係を築くことが伴走において非常に重要であることが感じられた。

(注8) ポワン・パスレルを設置している地方金庫でも、マイクロクレジットの貸付を行っていないケースもある。

e 対応状況

03年の設立以来、12年末までに、中央ロワール地方金庫のポワン・パスレルでは3,157人からの相談に対応した。12年単年では、359人に対応した。

相談者の48%は、10年以上中央ロワール地方金庫を利用している顧客であった。約半数は40歳以下の若い層であり、月収800ユーロ以下という人が6割を占めた。

(4) クレディ・アグリコル北フランス 地方金庫のポワン・パスレル

a ポワン・パスレルの設置

クレディ・アグリコル北フランス地方金庫（以下「北フランス地方金庫」という）は、ベルギーと国境を接するフランス北端のノール県とパ・ド・カレー県を管内とする。12年末現在、管内には70の地区金庫があり、理事の数は合計760人、組合員数は26万人、顧客数は110万人、支店数は270店舗である。

北フランス地方金庫では、100年以上にわたって培われてきた相互扶助の精神をより発揮するため、09年に最初のポワン・パスレルを設置した。現在は、支店とは別の場所に、4か所のポワン・パスレルを設けている。

同地方金庫のポワン・パスレルは、独立したアソシエーションとして運営されており、同アソシエーションは不特定多数のために慈善活動を行うアソシエーションとしてメセナ法による寄付金への税制優遇の対象となっている。ポワン・パスレルがメセナ法による税制優遇の対象となったのは初めてであり、その性格から、地方金庫の顧客以外にも相談対応の対象としている。

ポワン・パスレルの運営費の半分を拠出する地方金庫は寄付金に対する税制優遇のメリットを受けている。運営費については、同地方金庫が関係する、既に活動を停止したアソシエーションの資産の遺贈も行われている。さらに、組合員がクレディ・アグリコルのクレジットカードを利用するたびに、北フランス地方金庫が1セントをポワン・パスレルに寄附する仕組みをつくり、運営費の一部にあてている。

b ポワン・パスレルの活動状況

基本的な相談のプロセスは、中央ロワール地方金庫のポワン・パスレルと同様で、相談者は支店の職員から紹介されて来ることが多い。そのため、相談に来た人のうち、銀行を利用していない人の割合は4%に過ぎないが、この割合は徐々に上昇してきて

いる。経済的な困難の要因としては、所得が不十分、失業、離婚、病気、配偶者や親の死などが多い。

開設以来、12年末までの面談人数は1,097人であり、12年の単年では約600人であった。相談に来た人の年齢は、15歳から85歳までと幅広く、相談者の62.3%はその時に抱えていた問題を解決し、19.7%は解決しつつある。解決できなかった人は6.7%で、11.3%は相談の途中でやめてしまった。

4か所のポワン・パスレルには、9人のアドバイザーが有給でそれぞれ週14時間勤務している。全員が同地方金庫の退職者であり、うち8人が男性である。相談者が希望する場合、地区金庫の理事や元職員がボランティアで伴走を行う。

見学した窓口（写真1）は都市部の下町的な地域に設置されているが、ここは地方金庫のかつての支店を改装したものである。窓口は火曜日から金曜日まで開けており、3人のアドバイザーが交替で対応している。内部には広々とした個室が2室あり、落ち



写真1 ポワン・パスレルの外観

着いて相談をすることができる（写真2）。

アドバイザーによれば、相談者には、自宅から出てこの窓口に出る足が運ぶことが、現状打破のため能動的に動き出す第一歩になっているように感じられるとのことであった。生活困窮者のなかには、手続きの方法が分からなかったり忘れてしまったために、本来であればもらえるはずの社会保障給付をもらえていない、郵便物のなかに督促状が紛れていて払い忘れていたりなど、少し手助けすれば状況を改善できる人もいる。また、周りに話を聞いてくれる人が誰もいないという相談者も多いため、アドバイザーがじっくり話を聞けば、金銭面以外にも解決できることは多いという。

アドバイザーの男性は、個人的な感想だと断りながらも、自分が職員になったばかりの若い頃には、銀行の支店職員が経済上の問題を抱えていそうな顧客に声をかけ、簡単な相談に乗る余裕があったが、今は支店の職員も忙しくなっているので、そうした対応にはポワン・パスレルのような専門的な部署があたるが必要になっている、



写真2 相談を行う個室

また、相談する側も、銀行職員には困窮していることを率直に話しにくい、ポワン・パスレルという専門的なアソシエーションの職員という肩書の人には相談しやすそうだと感じており、率直に現状を話してもらうようになると、貧困の問題が非常に身近にあることに改めて驚いていると語った。

(5) クレディ・アグリコルにおける ポワン・パスレル設置の効果

ヒアリングを実施した2つの地方金庫では、ポワン・パスレルについての宣伝を行ったり、地域に貢献する活動として大々的にPRしたりはしていない。それは、人々の困難に対応するための活動であるということに配慮しているからである。したがって、ポワン・パスレルを設置することが、地方金庫のイメージアップに直結しているかどうかは定かではない。

他方で、筆者がヒアリングを行った2つの地方金庫では、ポワン・パスレルのアドバイザーを務めている現役職員、退職者のモチベーションが非常に高く、やりがいを感じながら業務を遂行している様子が感じられた。

また、こうした活動は組合員の決定に基づいて行われているが、単に組合員が賛同しているだけでなく、地区金庫の理事が伴走を行うなど主体的に関与しており、地域の相互扶助を基盤とする協同組合の特色が発揮されている。

ポワン・パスレルの運営費用は、運営形態によっても差があるとみられるが、各地

方金庫が負担している。これについては、経済面で問題を抱える顧客に対して、法的な整理が必要になる場合のコストを考えれば、それを未然に防止することによって、運営費用の一部は相殺されているという考え方もあるようである。

3 その他の銀行の取組状況

(1) ケス・デパルニュ（貯蓄銀行）の パルクール・コンフィアンス

ケス・デパルニュは、もともとは協同組合形式をとってはいなかったが、19世紀の設立当初から貧しい人々に貯蓄の大切さを教える啓蒙活動を行うほか、寄付金や補助金等を積み立て、低コスト住宅、公衆浴場、市民菜園の建設費に充てる等、相互扶助的な活動を行っていた。また、政府出資を受けてはいないものの、リブレAという非課税貯蓄商品を郵便貯金銀行と並んで扱うことが認められていた。こうした公共的な性質が認知され、99年に協同組合銀行化された際には、収益の一部を地域において社会的な効果のある経済プロジェクト（PELS：projets d'economie locale et sociale）に貸し付けたり、助成したりすることが法律に定められた。^(注9)

ケス・デパルニュは、各地方に設立された17の貯蓄銀行から構成され、各地域の貯蓄銀行で実施するPELSでは、一般の金融機関から貸付を受けられないようなプロジェクトに対する助成や融資を行っていた。PELSも金融排除への対応策ではあったが、

一部の貯蓄銀行では、さらに06年に金融排除の防止を目的とし、生活困窮者への相談対応を行うパルクール・コンフィアンス(Parcours Confiance, 直訳すると「信頼の経路」)というアソシエーションを設立した。

08年にリブレAの取扱いが他の銀行にも拡大された際に、PELSの法的規定もなくなったが、ケス・デパルニュはその後自発的に収益の1%程度を、①マイクロクレジット、②金融リテラシーの向上、③国際協力の3つを柱とする社会的プロジェクトに費やすこととしている。そのため、各地で設立が進んだパルクール・コンフィアンスも、幅広く相談対応を行うというよりはマイクロクレジットへの対応に焦点をあてるようになったようである。

13年3月の時点でパルクール・コンフィアンスの窓口は約50か所あり、約70人のアドバイザーがいる。パルクール・コンフィアンスは、貯蓄銀行から独立したアソシエーションではあるが、アドバイザーはすべて貯蓄銀行の職員である。

「1 (3)」で述べたとおり、ケス・デパルニュは、個人向けマイクロクレジットのシェアが最も高いが、その伴走をパルクール・コンフィアンスが担当している。パルクール・コンフィアンスでは、アドバイザーが相談に来た人の話を聞き、個人向けマイクロクレジットの借入が適当だと判断した場合には、審査書類の作成等を手伝う。貸付後は、パルクール・コンフィアンスのアドバイザーが借入者の返済状況等の管理を行う。しかし、家計管理のサポートが必要な

場合は、ケス・デパルニュが金融教育のために設立したアソシエーションFinances & Pédagogieに、また、職探しや住居探しの支援は公的機関や外部の専門的なアソシエーションにつないでいる。

ケス・デパルニュの全国連盟へのヒアリングによれば、貯蓄銀行の支店職員から紹介されてパルクール・コンフィアンスに相談に来る人の割合は約3割で、残りの7割の人は外部から紹介されてくるという。後者は、公的機関や専門的なアソシエーションに相談に行った人が、借入が必要だと判断された場合に、パルクール・コンフィアンスを紹介されているものとみられる。

パルクール・コンフィアンスは、ポワソン・パスレルのように生活面も含めた困難に幅広く対応するというよりは、マイクロクレジットの貸付の事前支援により集中しているとみられる。

(注9) ケス・デパルニュのPELSについては、重頭(2006)参照。

(2) クレディ・ミュチュエルの取組み

協同組合銀行であるクレディ・ミュチュエルには、12年末現在、2,116の地区金庫があり、それらは18の地方連盟を構成している。

前述のとおり、個人向けマイクロクレジットは、スクール・カトリックとクレディ・ミュチュエルが実験的に導入したスキームがもととなっている。

地方連盟によっては、事故や病気、失業といった生活上のアクシデントで、私生活や仕事上の環境が突然大きく変化してしま

った人を支援するために、社会的なアソシエーション等とともに活動する組織を設けている場合がある。

例えば、メヌ・アンジュー・バス・ノルマンディー地方連盟は、07年にクレディ・ミュチュエル・ソリデールを設立し、地域の他のアソシエーションと連携をとりながら、人々の生活面での相談に乗ったり、個人向けマイクロクレジットの伴走を行ったりしている。そのほかにも、地方連盟によっては、就業や起業に焦点をあてて、支援や融資を行うアソシエーションを設立しているケースがある。

おわりに

(1) フランスの協同組合銀行の取組みの特色

以上みてきた協同組合銀行の生活困窮者対応の特色は、以下のようにまとめられよう。

協同組合銀行が生活困窮者への対応を積極的に行うのは、地域のなかで相互に助け合うという協同組合の精神が根底にある。欧州の協同組合銀行には職業等による組合員資格の制限も員外利用規制もないため、顧客数に比べて組合員数が非常に少なくなる、商業銀行との違いが薄れたとみられることもある。しかし、地域のなかで困っている人がいれば助け合うという協同組合の精神は消えてしまったわけではなく、特に近年では、多くの協同組合銀行で協同組合らしさを追求する動きが強まっている。

そもそも、協同組合銀行の場合、活動方針を決定するのは組合員であるし、クレディ・アグリコルのポワン・パスレルの活動に地区金庫の理事が関与している例にもみられるように、組合員自身が主体的に地域貢献活動に関わるケースも多い。各組合で理事を務めている人々は、地域のリーダー的な存在であることが多く、協同組合銀行の地域貢献活動にも積極的であるとみられる。また、スクール・カトリック等のアソシエーションで、ボランティアには銀行退職者が比較的多いという話を聞いたが、ポワン・パスレルでも地方金庫の退職者をアドバイザーとして活用しており、組合員や退職者も含めて人材が豊富だということも活動を行いやすい一因であるとみられる。

さらに、クレディ・アグリコルの場合は地方金庫、ケス・デパルニュの場合は貯蓄銀行、クレディ・ミュチュエルの場合は地方連盟が、国内の一定の地域をベースとして業務を行っているため、地域の実情をよく知っている。生活困窮者は経済面以外にも複雑な問題を抱えていることが多いため、公的機関や地域の他のアソシエーション等との連携が重要になるが、地域をベースとする協同組合は、地域の状況に応じ必要な組織との連携をとることが容易であると考えられる。

加えて、上述の点とも関連するが、協同組合銀行の場合は各組合で地域の状況を考慮して組合員が意思決定を行うため、同じグループであっても取組みは一律とは限らない。地域ごとに優先課題は異なるため、

必ずしもすべての地域で同じ取組みを行うとも限らないし、ある地域で行っている素晴らしい取組みを模倣する場合でも、各地域で取組み方に独自色を加えることが多い。

(2) フランスにおける協同組合銀行の生活困窮者対応への評価

こうしたフランスの協同組合銀行の生活困窮者対応がどのように評価されているのかについては、Gloukoviezoffの「フランスの金融協同組合は金融包摂に依然として役割を果たしているか」と題した論文が参考^(注10)になろう。この論文では、フランスの協同組合銀行は、金融自由化によってその業務が商業銀行と同質化し、協同組合の特性が弱まった面もあったことが指摘されている。しかし、協同組合銀行の生活困窮者対応専用の組織やマイクロクレジットの供与など、^(注11)過去10年間の金融包摂に関する主な革新的な実践は、協同組合銀行によってもたらされ推進されてきたことを評価し、創設時に果たしていたのとは異なるかもしれないが、フランスの協同組合銀行は、現在においても金融包摂に依然として重要な役割を果たしていると結論づけている。

(注10) Gloukoviezoff (2011)

(注11) 金融包摂とは、低所得等経済的に困難な状況にある人も含めてすべての人々が、妥当なコストで金融サービスにアクセスすることを可能にすることである。

(3) 日本への示唆

こうしたフランスの協同組合銀行の取組みからは、どのような示唆が得られるであ

ろうか。

日本では、生活保護受給世帯数が増加を続けていることを背景に、12年に社会保障審議会の専門部会として、「生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会」が設置され、生活困窮者対策と生活保護制度の見直しについての一体的な検討が行われた。13年1月に刊行された「社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会報告書」によれば、新たな生活支援には生活困窮者が抱える複合的な問題に対応できる相談支援体制を整備することや、家計相談とセットになった貸付の導入等が盛り込まれている。^(注12)ここでいう家計相談とセットになった貸付は、フランスにおける伴走が付随する個人向けマイクロクレジットと近いイメージである。^(注13)

日本では、西日本に展開している消費生活協同組合グリーンコープが、福岡など5県で、生活面での相談に乗ったり、相談の後必要であれば貸付もするという取組みを行っており、前述の家計相談とセットになった貸付のモデルともなっている。一般の金融機関においては、多重債務者を対象とした相談や貸付を行うことはあるものの、それ以外の理由によって生活が困窮している人向けに幅広く相談対応を行うケースは少ないとみられる。

特別部会の報告書では、将来的には一般の金融機関においても、地域に設置された相談窓口等と連携しつつ生活困窮者に貸付を行うことが期待されている。これについては、フランスの協同組合銀行の例をみれ

ば、金融機関は貸付だけでなく、相談窓口としての機能を果たすようになる潜在的な余地があるとも考えられる。

ただし生活困窮者への相談対応は、収益の向上に貢献するものではないうえに、地域の他の組織等との連携も必要で、相談に乗るアドバイザーの適性が問われるといった課題が多く、金融機関側に強い問題意識がなければ取組みは始まらないとみられる。協同組織金融機関であれば、生活困窮者を支援することが地域にとっての重要課題であると組合員が認識したうえでそうした取組みを行うことを決定しなければならないし、組合員自らも積極的に関与するという意思を持つことが必要だと考えられる。

(注12) 相談とセットになった貸付については、重頭(2013) 参照。

(注13) 日本の新たな生活支援における相談とセットになった貸付には、公的保証を整備することは検討されていない。ヒアリングでは、フランスで個人向けマイクロクレジットの貸付に積極的な金融機関でも、FCSの保証が付くことが貸付に取り組む前提条件となっているとしており、前提条件が違ふことに考慮する必要がある。

本稿は、平成24年度 文部科学省科学研究費助成事業 基盤研究(c) 研究課題名「マイクロクレジットの日仏比較」研究代表者 佐藤順子 課題番号24530759 の成果の一部である。

<参考文献>

- ・ Banque de France (2011) "2011 RAPPORT ANNUEL DE L' OBSERVATOIRE DE LA MICROFINANCE"
- ・ Caisse D' epargne Federation Nationale (2010) "Personal microcredit impact study"
- ・ CAPIC (2012) "Affordable Personal Inclusive Credit: French Case Study"
- ・ European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities (2008) "FINANCIAL SERVICES PROVISION AND PREVENTION OF FINANCIAL EXCLUSION"
- ・ Gloukoviezoff G. (2011) "Do French Financial Co-operatives Still Have a Role in Financial Inclusion?" Journal of Co-operative Studies, 44:1, April 2011
- ・ Jauneau P. and Oimles C. (2010) "CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ"
- ・ Valentin P., Mosquera-Yon T., Masson C. (2011) "LE MICROCRÉDIT"
- ・ 重頭ユカリ (2006) 「フランスの貯蓄銀行(ケース・デパルニュ)の地域貢献」農林金融4月号
- ・ 重頭ユカリ (2010) 「ヨーロッパのソーシャル・ファイナンス」『総研レポート』22調一No.8
- ・ 重頭ユカリ (2011) 「フランスの起業向けマイクロクレジット—マイクロクレジット機関Adieを中心に—」農林金融4月号
- ・ 重頭ユカリ (2013) 「生活困窮者支援の一環としての家計再生ローン—相談支援とセットになった日本版マイクロクレジット導入の課題—」宮本太郎編『生活保障の戦略 教育・雇用・社会保障をつなぐ』岩波書店

(しげとう ゆかり)

