

# 困ったときの 相談機関



## (公財)日本クレジット カウンセリング協会

相談できること		連絡先
概要	多重債務者の生活、債務、弁済方法等に関する相談および助言 多重債務者の弁済計画の策定および同計画の債権者への提示 多重債務者の弁済計画の履行に関する助言 多重債務者に対する破産・民事再生等の司法手続きに関する助言 多重債務に陥る可能性のある者に対する相談および助言	多重債務ほっとライン ☎0570-031640 (おこまりならまるまるさいむほっとライン) 月曜～金曜の10:00～12:40 14:00～16:40 ただし、年末年始、土日・祝日等を除く
料金	相談は一切無料	〒160-0022 東京都新宿区新宿1丁目15番9号 さわだビル4階 ☎03-3226-0140 <a href="http://www.jcco.or.jp/">http://www.jcco.or.jp/</a>

### 協会の概要および設立経緯

日本クレジットカウンセリング協会(以下、協会)は、1987年5月11日、「多重債務者のカウンセリングによる救済は、クレジット社会が進行している中、日本の急務である」という通商産業省(当時)の基本構想に基づいて、公正・中立な立場から多重債務者の更生・救済を図ることを目的とした財団法人として、日本弁護士連合会やクレジット業界、消費者団体等の協力の下に誕生しました。

設立時のカウンセリングの対象は、「クレジットの利用者であって複数の債権者に対する債務の返済が困難な状態に陥った債務者」となっておりまして。しかし、設立から15年経過した2002年、個人の自己破産の申立件数が急増する中で、新たに貸金業界と銀行業界の支援を受け、金融庁と経済産業省共管の財団法人に移行してからは、協会は、業態の垣根を越えた新しいカウンセリング機関として、クレジットや消費者ローンの別なく、すべての消費者信用に係る多重債務者の救済を行うようになりました。

そして、その後、2012年には公益財団法人として新たなスタートを切り、公益的機能をいっそう発揮していくこととなりました。

### 協会のカウンセリング事業

協会の主要な事業は、「いったん多重債務に陥った人やそのおそれのある人を救済、更生するため」のカウンセリング事業を行うことにあります。この事業は、消費者保護の観点から公正・中立な立場で実施するものであり、これは、消費者基本法に示されているような、多重債務者と債権者の間の、知識・情報力、交渉力等の格差を勘案したうえでの公正・中立性を確保しながら実施するということです。

### カウンセリング事業の手順

協会のカウンセリング事業は、東京および大阪のカウンセリングセンター(常設組織)と全国19箇所に開設される相談室(非常設組織)で実施しています\*。

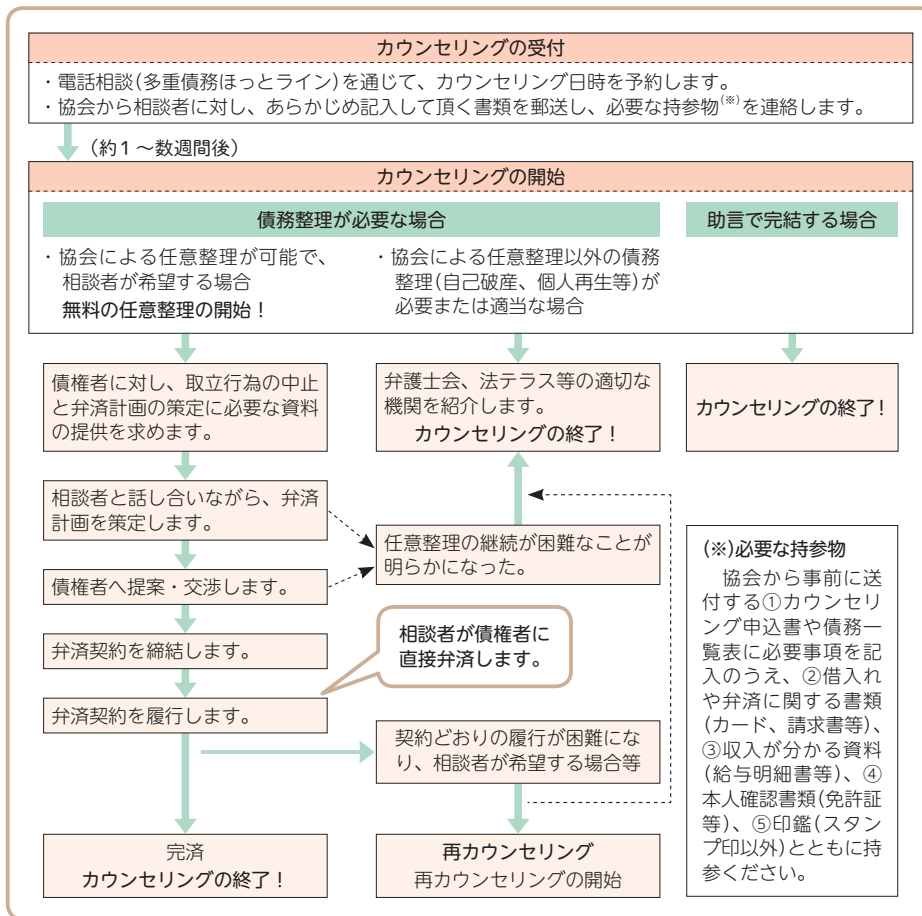
#### 〈電話相談〉

協会のカウンセリング事業は、東京および大阪のカウンセリングセンターで、専門資格(消費生活アドバイザーなど)を有する協会のアドバイザーカウンセラーが、全国共通の電話番号にかかってくる電話相談に応じることからスタートします(☎)。問い合わせに回答・助言して解決する場合や、明らかに自己破産、個人再

\* <http://www.jcco.or.jp/center/>

東京および大阪センターでは、年末年始、土日・祝日を除く月曜日～金曜日に相談を実施。相談室は、面接相談日に現地の会議室を借りて開設。電話でのカウンセリング予約受付は、全国共通のナビダイヤルで、東京および大阪センターで行う。

図 カウンセリングの流れ



家計再建に向けた助言や支援を行います。また、臨床心理士などの心理ケア関係の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーの参画により、心理的な問題を抱えた相談者への支援も行っています。

カウンセリングの結果、相談者が希望し、相談者の生活に有益であると考えられる場合には、債務整理のうち、いわゆる任意整理(債務の減額や分割払いを債権者と交渉して、債務者の支払能力に応じた弁済計画を立てる債務整理)を弁護士カウンセラーが中心と

生相当と認められ、弁護士会や法テラス等への相談を勧める場合以外は、基本的にカウンセリング(面接相談)の予約を受け付けています。クレジットや消費者金融を利用し、多重債務となった方、またはそのおそれのある方が対象で、個人事業主で負債が営業に関して生じたものや、法人からの申し込み、いわゆる「ヤミ金」からの借入れなどは対象外です。

〈カウンセリング(面接相談)〉

予約を受け付けた相談者に対しては、カウンセリングセンターまたは相談室において、カウンセリング(面接相談)を無料で行うことになります(初回は1時間、2回目以降は30分を目途としています)。

カウンセリングでは、弁護士会から推薦を受けて協会が委嘱した弁護士カウンセラーと協会の消費生活関係の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが、2人1組となって、債務整理に関する法的な助言や支援ばかりでなく、

なって行うこととなります。その際、家計改善のためのカウンセリングも併せて行います。ただし、任意整理の主体は、あくまでも相談者本人です。カウンセリングという手法を用いるのもそのため、相談者を「代理」して任意整理を行うわけではありません。協会では「介入」と言っています。

2018年度相談受付状況(表)と事例は次のとおりです。

表 電話相談件数と対応の状況

電話相談件数	カウンセリング受付	電話回答・助言	他機関案内
6,042件 (100.0%)	1,705件 (28.2%)	1,969件 (32.6%)	2,368件 (39.2%)

カウンセリング受付とその処理結果

カウンセリング受付	新規カウンセリング件数	介入	弁護士会等紹介	助言で解決等
1,705件	1,378件 (100.0%)	610件 (44.3%)	392件 (28.4%)	376件 (27.3%)



## 代表的な解決事例

50歳代の正社員の男性、家族は妻と息子、孫3人、収入は息子を含め家族で月46万円(うち相談者は21万円)、支出は住宅ローン返済の10万円を含め月34万円。債務は消費者金融等が4社170万円余りのほか、住宅ローン1700万円、自動車ローン12万円、住宅ローンを除く毎月の返済は、消費者金融等と自動車ローンを合わせ11万円となっていた。借金の原因は生活費補填<sup>ほてん</sup>である。

返済のための借金もあり、現状としては返済に遅れはなかったものの、相談者の収入減少から返済が行き詰まると考え、毎月の返済を減額したくて法テラスに相談したところ、当協会を紹介された。

初回のカウンセリングの結果、消費者金融等の4社に介入して引き直し計算したところ、返済額合計が160万円弱と減額となった。そこで4社合計月3万円の50回前後払いの長期返済を提案し、4社とも和解契約ができた。協会の無料の任意整理により、元本は減少、返済期間も長期に組み替えられ、将来利息の負担もなくなったことから、毎月の返済額が軽減し、何とか生活再建に向けて踏み出すことができた。

(他の相談事例については「詳しくは、[JCCO](#) [検索](#)」により協会ホームページを参照してください。)

## 〈協会の行う任意整理のメリット〉

協会が、相談者と債権者の間に立って(介入して)行う任意整理のプロセス全体は、日本弁護士連合会や関係業界(クレジット、貸金および銀行の各業界)の理解と協力によって成り立っています。協会の任意整理が無料であるのも、協会の介入後は債権者の相談者に対する支払請求が中止されるのも、債権者が取引履歴の開示に応じるのも、そして協会の債務整理基準において、返済額に将来利息や遅延損害金を含めないこと等としているのも、すべてこの理解と協力に基づいています。これによって、協会の任意整理においては、弁済計画の策定や家計の再建、返済資金の積立て等に関する助言などを円滑に行うことができるようになります。

また、和解契約締結後、相談者は、3～5年の長期間にわたって返済を続けることとなります。協会基準で和解した場合には、返済期間中に、万一、突発的な支出(病気、失業、介護等)により再度支払不能の状態になったとしても、相談者が希望し、弁護士カウンセラーが認めたときは、再カウンセリングを行うことができるため、完済まで相談者を支援します。



## 現在の取り組み

改正貸金業法の完全施行からまもなく10年を迎えようとするなかで、多重債務者に関する指標の1つである「無担保無保証の借入れの残高が5件以上ある人」の数は、大幅に減少しました。その背景には、過払い請求によって多重債務者に支払われた過払い金を原資として、従来からの借入れを完済できたという事情があったとされています。しかし、過払い請求の案件が減少し、還付された過払い金を原資に債務を返済しようとする任意整理が難しくなってきた今では、いったん多重債務に陥ると、たとえ金額がそれほど大きくななくても、立ち直りが困難になる事例が増加することが懸念されます。ちなみに、減少傾向にあった個人の自己破産件数は、2015年を底に増加に転じ、その傾向が現在も継続しております。

そして、このような状況のなか、今後進展していくキャッシュレス社会は、新しい決済手段の登場によって、消費者に優れた利便性を提供すると同時に、自らに合った適切な家計管理が求められる社会への移行でもあります。そうであるなら、今後、債務整理を行うに当たっては、時間をかけて相談者に寄り添いながら納得できる解決方法を共に模索していくカウンセリング(面接相談)という手法、とりわけ、家計の見直しと一体となって取り組んで行くという当協会の事業の重要性が増していくことになると考えられます。

現在、協会では、カウンセリング事業の質の向上とそのための効率的な体制づくりに取り組んでいます。