



消費者教育NPO法人
お金の学校
くまもと

消費者教育NPO法人

お金の学校くまもと

会報・第10号 2008年6月発行

〒862-0950 熊本市水前寺2-21-19-2F水前寺NPOハウス TEL・FAX 096-384-4453

<http://www7a.biglobe.ne.jp/~ngaku/> gakkou@sat.bbiq.jp 発行責任者 徳村美佳

相談を受けるということ(1)

代表 徳村美佳

県から委託された「熊本県版市町村のための多重債務相談マニュアル」(熊本県のHPから印刷できます)が、完成しました。このマニュアルは、「クレジットカウンセリング」(西村隆男・東洋経済新報社・1997年)をテキストにしています。また、監修から相談カードの様式や記入例などの細かい点まで、当NPOメンバーの力を総結集しました。

一市民として、日頃から多重債務に陥っている方の相談を受けているAさんからは、次のような感想が届きました。「相談者の話を聴く。信頼関係を築く。私が相談を受けて感じていた答えが(マニュアルの中に)ありました。私に相談する人は、私が始めてではなく、以前、専門機関に相談して解決しきれなかった方が大半です。そして、私を信頼して『今度こそ解決させる』という気持ちで話をしてくれます。正しい解決法のスタートは、やはり(相談者が)信頼して話すことだと改めて思いました。これが、再発防止に繋がるとも思いました。」

しかし、マニュアル完成を喜んでばかりはいられない厳しい現状があります。相談業務や相談員の基本についての理解を進めていくのはこれからです。相談員が、「相談者との信頼関係を築かなければ、いくら助言や指導をしても相談者のここには届かない」ということを、わかっていない場合が少なくありません。上からの目線に対応し、命令したり、相談者の代わりに相談員が動いてしまう場合もあります。相談員としては、これが一番楽な方法であり、一番仕事をしているように見え、相談員の満足感も満たすからです。

今、話題のメタボリック(メタボ)対策では、保健師さんたちがメタボだと判断された方たち(対象者)に、生活改善指導・栄養指導などを行なうことが義務付けられたようです。これに対してある学会では、「対象者と保健医療従事者の信頼関係づくり」の研究がはじまっています。対象者に指導する内容は、運動する、バランスのよい食事をとる、規則正しい生活をする、この3つしかありません。対象者は、どうせ指導(説教)される内容は予想できるわけですから、その場から早く逃れたくて素直に「ハイ、ハイ」と応えるだけでしょう。

興味深いのは、このように保健師が「聞きたいことだけ聞く、言いたいことだけ言う」という対応は、相談ではなく尋問であり、自分の結論に引きずり込むためのものでしかない。対象者の行動が変容しないのは、対象者が悪いのではなく、保健師の対応に問題があるからだ」という考え方が根本にある点です。これは、多重債務相談においてもそのまま応用できるように思います。相談者に対して、心から生活再建をしてほしいと願うひとならば、ここに書いたことは、すぐにお分かりいただけるでしょう。続きは、次号で。

消費者金融大手4社の現況と政策展開について

本誌第8号に記載の通り、2006年12月の新貸金業法の成立以来、貸金業を取巻く状況は急激に変化している。大手消費者金融業界4社（アコム、武富士、プロミス、アイフル、以下同様）のその後の特徴的な動きを、再度、取りまとめた。

(1) 08年3月期、大手4社黒字へ転換、融資は縮小、3社減収

消費者金融大手4社の2008年3月期連結決算が15日、出そろった。合計で約1兆7000億円の赤字となった前期に比べ業績は持ち直し、4社とも黒字に転換している。最終利益の合計は約930億円。売上高に当たる営業収益はアイフル、アコム、武富士の3社が減少。貸し倒れを減らすため融資の審査基準を厳しくし、貸付金残高が縮小したことが響いている。三洋信販を子会社化したプロミスは増収となった。

前期はグレーゾーン金利に伴う「過払い利息」の返還に備えた引当金積み増しが赤字の要因だったが、利息の返還請求は依然多いものの、各社はこれまでの引当金で処理できると判断。08年3月期での一層の積み増しは見送られている。

消費者金融業界は中小業者の破綻や廃業が続出している。(2)に記載の通り、貸金業規制の強化で融資は縮小傾向にあり、業界再編が加速しそうな様相である。当面は米ゼネラル・エレクトリックグループの「レイク」、米シティグループの「ディック」など外資系の売却が焦点になっている。

15日に決算発表したアイフルの最終利益は274億円。貸付金残高が16.1%減と大幅に縮小したため、営業収益は、18.7%減の4057億円にとどまった。

貸付金残高は、アコムが9.3%減、武富士も16.5%減。三洋信販の分が加わったプロミスは17.8%増だった。09年3月期の最終利益はアコムとアイフルが増益を予想。プロミスと武富士は減益を見込んでいる。(日経5月9日、ニッキン5月23日参照)

(2) ローン残高が5年で22%減少

消費者金融市場の縮小に歯止めがかからず、大手4社の無担保ローンは08年3月期、合計で4兆4千億円程度まで減少する見込みである。これは、5年前の03年3月期との比較で22%の落ち込みである。新規申込数が減少したことに加え、与信運営（審査スタンス）の厳格化を強めた結果と見られている。武富士の減少率は、この5年間で3割近くに達している。08年3月期は1兆2千億円の予想で、これは同社の10年前の貸付残高と同規模である。ついで、落ち込みが大きかったのが、23%減少のアイフルである。

一方、相対的に減少率が低かったのは、プロミス（16%減少）と、アコム（19%減少）である。プロミスは04年に三井住友フィナンシャルグループに、アコムは、三菱UFJフィナンシャルグループの傘下に入ったことで、ブランドイメージが向上したことがプラスに影響している。多重債務者問題に端を発し、貸金業規制法（現貸金業法）改正前の05年～06年年末に高まった「消費者金融業界バッシング」の悪影響が他社と比較して小さかったのが影響しているとのこと。消費者金融市場が90年代に急成長を遂げた原動力は、アコムが投入した自動契

約機の利便性にあった。それに大手各社が追随し、市場規模を飛躍的に拡大させた。

反面、「非対面の気軽さが過剰な借入を促進」し、過大な遊興費のために多重債務に陥るケースが少なからず発生、グレーゾーン金利の存在も之ありで、消費者保護の高まりの中で問題視されてきた。06年12月の貸金業規制法改正以降は、上限金利の引き下げを前倒しで実施し、与信運営（審査スタンス）も引き締めを強めたため、契約率が顕著に低下している。既存の貸付先も含めて与信枠を厳格に運営していることから、大手4社のローン残高は、軒並み大幅減少を余儀なくされるに至っている。（ニッキン3月21日参照）

(3)新規の優良顧客の獲得強化へ

こうしたことから、大手消費者金融各社は、貸出上限金利の引き下げに伴い与信基準を厳格にしたことで「マーケット規模の縮小がさげられない」ことから、新規の優良顧客の取り込みを強化しており、各社とも、新規顧客向けの最優遇金利となる「下限金利」の引き下げや新商品の投入が相次いでいるほか、広告プロモーション（宣伝）を刷新する動きも広がってきている。

消費者金融大手4社は、貸金業法の完全施行を1年半後に控え、07年6月から08年1月までに新規客の貸出上限金利を年18%以下に引下げた（会報9号に記載済）。これに伴い与信基準（審査基準）の見直しを実施している。従来、20%超で融資していた貸し倒れリスクの高い人への融資が出来なくなったことから、新規の優良顧客の獲得が大きな課題となっている。

アコムは、3月末から、最優遇金利をそれまでの12%から7.7%に引き下げ、業界最低水準となった。（年利7.7%というのは、これまでの業界の常識を覆す超低金利である。恐らく「消費者金融イコール高金利」という負のイメージを一新するための政策的な最優遇金利であることから、融資対象は超優良企業の社員等に限定されることが予測される…編集子）。

武富士は、4月11日から最優遇金利13.5%から9.125%に引下げた。また、スコアリングで否決された顧客に対し、支店長がカウンセリングによる個別審査で10万円まで融資できる商品を開発。「月に数百人は新規融資が可能になる見込み」とのこと。アイフルは、07年12月から冠婚葬祭や医療費などの目的別無担保ローンの取扱を開始した。プロミスは、「20歳代が新規客のメインターゲット」と捉え、視認性・操作性の高い機能を随時、追加している。新しいテレビCMを3月から放映するなど広告プロモーションの刷新も相次いでいる。（ニッキン4月18日参照）

(4)過払い金問題は出口が見えず？

大手消費者金融会社が抱える過払い金返還請求問題の出口が見えてこない。最大手のアコムは、07年度下期も、返還金額が400億円を超えるペースで推移しており、高止まりの状態である。返還請求の水準は「増加には歯止めがかかってきた」（プロミス社長）という見方の一方で「高止まりの状態が続いている」（アコム社長）など、今後2～3年の間、高止まりが続くという悲観的な見方も少なくない模様である。

アコムは、07年2月度に60億円を超えて以来、毎月50億から70億円台の返還金額となっている。返済に困っている（多重債務者など）人からの請求は下降傾向が鮮明になっているが、一方で、「ローンを完済した元債務者からの請求が増加している」とのことである。（ニッキン3月28日、5月23日参照）

前回、「クレジットカードはオトモダチとは限らない」ということで、クレジットカード契約時にその人となり加味される場合があり、その一例を紹介し、という所までお話ししました。その続きです。

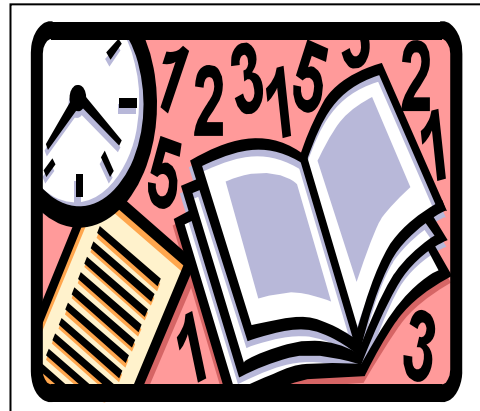
【例】20代サラリーマン男性で年収が300万円前後の人が30万円以上の高級腕時計を購入する際、フリーローンの契約をし、購入するとします。信販会社としては住所や生年月日、勤め先などの基本的な記載内容を確認します。年齢や収入から考えると少し高額な買い物のようなケースですが、他のカード使用履歴がスマートである場合や支払い回数を多く設定し無理のない支払い金額を希望された場合などは、当然、支払い回数が多い分会社としても利益につながる訳ですから成約となることが多いケースです。

また、申込み者が内金（頭金）をいくらかでも持参された場合などは、計画性があるという意味で成約率もアップします。しかし、他のカード使用履歴を見て内容があまりよくない場合などは、内部での基準に照らして検討が必要になることがあります。他にも審査部で様々な内容を確認・検討作業を進めます。決済前のそんな時こそが受付担当者の腕の見せ所となる訳です。実際、本人と直接面会している受付担当者の受けた印象や申込み希望者を観察したことが生きてきます。

これだけ聞いた人はとても曖昧で抽象的な基準で判断しているような感じがあるかもしれませんが、担当者はとても細かいところまで見ています。服装は派手でないが、時計は高級なものをしていて受付の会話の中で「時計だけが趣味」などの話が出ていたり、話し振りが誠実で書類の記載も担当者に細かく確認しながら丁寧に記載していた等、細かい情報を多角的に審査部に提供します。その情報から、時計購入には強い意思があり、支払いの意思が認められ総合的に見て返済が可能だと判断されれば成約になります。

もちろん、それでも否決（契約不成立）になることもありますし、受付での情報をもとに支払い回数を増やすことや保証人を付けてもらうなどの条件を提示し、申込者の承諾の上で、成約になるケースもあります。私は、契約者の為、より積極的にコミュニケーションをとり沢山話すことでその人を理解し成約になるよう進めることをモットーに日常の業務を行っていました。そのことが会社の利益にもつながると考えていたからです。様々なお客様の対応をし経験を積重ねていけばいくほど、受付担当者の立場で利用者にとっても会社にとってもよい方向へ…。と言うのは実はとても難しいことだということに気づかされます。

しかし、利用者の立場であれば自分にとって有利な商品や利用方法を選択することがいつでも可能です。上記したように賢く上手に利用する為の知識を持つことがとても重要であることは言うまでもありません。しかし、私が業務を経験した上で一番重要視したいことは、クレジットカードは使うものであり、使われるものではないこと、そして決して振り回されることなくコントロールする為の程よい距離感を保つことだと考えます。クレジットカードを味方にするのも、そうでない存在にしてしまうのも使う人次第だからこそ、相手（カード）をよく知りオトモダチになることをお勧めします。



20年度通常総会を開催しました

5月31日(土)、20年度通常総会をNPOハウス会議室で開催し、全議案を原案通り承認しました。承認された20年度の事業計画については、次の通りです。

定款の事業名	事業内容	実施予定日時
金銭教育・消費者教育	第5回熊本おこづかい会議	年1回
	勤労者の為の多重債務カウンセリング基礎講座 (ろうきん助成金事業)	9月
	学習会等講師派遣	年24回
	金銭教育・消費者教育の情報提供	随時
	講座等の企画・コーディネート	2回
クレジットカウンセリング	県および市町村の多重債務者問題対策支援	随時
	債務者および家族の生活再建のための支援	随時
調査・研究	・家計管理支援方法 ・多重債務相談スキル	年間
会報の発行	会報発行	年4回
	ホームページでの広報活動	随時
消費者教育・多重債務者支援のネットワーク化	・各関連機関の情報収集および働きかけ ・熊本県多重債務者問題対策協議会への情報提供	随時
多重債務者・家族等の交流支援	交流会等についての準備	随時
多重債務者の人権擁護	情報の収集と提供および研究	随時
物品販売	事例集・Q&A集等法人刊行書籍の販売	随時
行政への諸手続き等の支援	情報の収集と提供および研究	随時

今年の新入社員のタイプは？

6月に入り新入社員の方々も職場の雰囲気にも多少慣れた頃かと思います。毎年話題になりますが、今年の新入社員のタイプは、「カーリングタイプ（型）」だそうです。その理由は、好景気で売り手市場を背景に、氷の上をスイスイと滑るように就職が決まったからだそうですが、それだけではなく、絶えず励まし続けないと失速（働かない？）するからだそうです。カーリング競技はブラシで氷の盤面をこすって道筋をつけないと上手く滑って行きません。ようするに仕事の筋道をつけたり、励ましのフォローが必要なようです。

事務局だより

◆県消費者センター相談員・職員研修会で徳村代表が講演

4月25日（金）熊本県消費者センター相談員・職員研修会が開催され「相談を受けるにあたって」をテーマに徳村美佳代表が講演を行いました。

◆八代市教育委員会主催の保健主事・養護教諭研修で徳村代表が講演

八代市教育委員会主催の保健主事・養護教諭研修で徳村代表が「ケイタイの学校」をテーマにワークショップを行いました。

◆熊本県主催の市町村職員研修が開催されました

5月16日（金）熊本県主催の市町村職員研修が「多重債務相談業務について」をテーマに開催され、徳村美佳代表が講演を行いました。

◆県立教育センター主催の「中学校技術家庭科研修」の講師を務めました

6月10日（火）県立教育センター主催の「中学校技術家庭科、消費生活と環境に関する研修」の講師を徳村美佳代表が勤めました。引き続き7月24日・25両日も同内容の研修が予定されています。

◆九州ろうきんのNPO助成金事業を9月に開催予定

九州ろうきんのNPO助成金事業「勤労者の為の多重債務カウンセリング基礎講座」は、9月26日（金）パレアにて開催することとなりました。

編集後記

消費者金融大手の最近の動向を取りまとめて記載しました。（1）は最近発表された「08年3月期の決算数値」であり、（2）は3月に「ニッキン」に報道された、ここ5年間のスパンの趨勢記事となっています。08年3月末の数値が予想値となっておりことから、確定数値に修正すべき所ですが、未修正のまま記載しました。ここ数年の傾向を知る上では差し支えないと判断しました。2006年12月の新貸金業法の成立以来、貸金業を取巻く状況は急激に変化しており、「総量規制」が施行される09年12月に向けてその動向は目が離せません。しつこく追いかけていたいと思っています。20年度の総会も盛会裏に無事終了しました。承認された「事業計画」に基づき引き続き頑張ります。前号に続き岩崎麻理さんには「ペンリレー」を執筆いただきました。有難うございました。（内田）