

多重債務問題改善プログラムの実施状況について（平成 19 年度）

多重債務問題改善プログラムの内容	実施状況
2. 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 (2) 地方自治体による取り組み ② 地方自治体内の連携 地方自治体が、多重債務者が抱え得る多重債務以外の問題も含めて総合的に問題を解決する機能を効果的に発揮する観点から、例えば、生活保護を担当する福祉事務所、家庭内暴力・児童虐待、公営住宅料金徴収の担当部署等で、多重債務者を発見した場合、相談窓口 に直接連絡して誘導するといった取り組みを行うなど、それぞれの地方自治体内において、各部局間の連携を進めるよう要請する。 ③ 市町村における相談窓口における対応の充実 相談窓口における対応としては、多重債務に陥った事情を丁寧に聴取し、考えられる解決法の選択肢（任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等）を検討・助言し、必要に応じて専門機関（弁護士・司法書士、医療機関等）に紹介・誘導するといったプロセスをとることが望ましい。 ただし、全ての市町村に一律の対応を求めるのではなく、比較的対応能力が認められる自治体に対して、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を要請する。 すなわち、 イ 相談窓口が整備されている市町村（多重債務問題に対して、消費生活センター又は消費者問題の相談窓口を常設し、かつ多重債務問題も扱う	<平成 19 年度の取り組み状況> ○ 各都道府県消費生活行政担当部局長宛てに、 ・ 地方自治体内の連携 ・ 市町村における相談窓口における対応の充実、 ・ 都道府県における市町村の補完や関係団体のネットワーク作りなどの取り組み ・ 相談窓口の周知 などについて、関係団体との緊密な連携のもと多重債務者対策に積極的に取り組むよう要請。併せて、各管内市区町村に対しても同旨の周知・協力の要請を依頼（平成 19 年 4 月 20 日）。〔金融庁、総務省〕 ○ 全国の地方自治体における相談窓口の整備を一層促進し、各地域の多重債務者が相談窓口を訪れる一つの契機を提供すべく「全国一斉多重債務者相談ウィーク」を実施（平成 19 年 12 月 10 日（月）～16 日（日））。期間中、延べ約 450 箇所の会場に約 6,000 人の相談者が来訪。 〔多重債務者対策本部、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会〕 ○ 全国の都道府県、市区町村における相談窓口の整備状況、相談状況を調査するため、アンケート調査を実施（平成 19 年 10 月 1 日～20 年 3 月 31 日）。〔内閣府、金融庁、総務省〕 （アンケート結果詳細は別紙参照）

消費者相談の専任者を置いて対応している市町村)

ロ イに該当する市町村以外の、消費生活センターを設置している市、又は、地域で中核的な役割を果たしている人口規模が大きい市においては、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を要請する。

ハ これ以外の市町村においては、多重債務者を発見した場合には、都道府県など他の自治体やカウンセリング主体への適切な紹介・誘導を行うよう要請する。

④ 都道府県における取組み

自治体の相談体制・内容の充実にあたっては、国とともに、都道府県に大きな役割が期待される。具体的には、各都道府県に以下を要請する。

- ・ 消費生活センター等の自らの相談窓口において、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を行うこと。
- ・ 十分な相談対応のできない市町村の住民に対して相談を行う補完的役割を担うこと。
- ・ 例えば、各市町村からの照会に対応するホットラインを設けるなど、市町村からの照会・相談に応じること。また、必要に応じて財務局など国の機関に照会等を行うこと。
- ・ 市町村が専門機関と円滑な連携ができるように、弁護士・司法書士、関係団体のネットワークの構築等を支援・指導すること。

<都道府県向けアンケート結果の概要>

調査対象：47 都道府県（回答：47 都道府県）

- ・ 全ての都道府県が常設の多重債務者向けの相談窓口を設置済。
- ・ 全ての都道府県において、都道府県庁の関係部署、警察、弁護士会・司法書士会等による「多重債務者対策本部（又は協議会）」も設置済。
- ・ 平成 19 年度下半期の都道府県の相談窓口への相談者数：約 28,500 人
- ・ 相談者に対する対応状況
 - 相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取した上で、法律専門家等の連絡先を教える：18 都道府県
 - 相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取した上で、相談員自ら法律専門家等のアポイントメントを取る：26 都道府県
 - 相談者に家計収支表を手交し、簡単な家計管理指導を行う：青森県、群馬県

<市区町村向けアンケート結果の概要>

調査対象：1,823 市区町村（回答：1,793 市区町村（回収率：98.6%））

- ・ 多重債務者向けの相談窓口を設置済：1,515 市区町村
- ・ 平成 19 年度下半期の市区町村の相談窓口への相談者数：約 51,400 人
- ・ 相談者に対する対応状況
 - 相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取した上で、法律専門家等の連絡先を教える：569 市区町村
 - 相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取した上で、相談員自ら法律専門家等のアポイントメントを取る：340 市区町村
 - 相談者に簡単な家計管理指導を行うとともに定期的なフォローアップを行

そうした観点から、各都道府県において、都道府県庁の関係部署、都道府県警察、域内の弁護士会・司法書士会、多重債務者支援団体、その他関係団体で、「多重債務者対策本部（又は同協議会）」を設立し、都道府県内の多重債務者対策推進のために必要な協議を行うこと。 その中で、特に、都道府県が弁護士会・司法書士会に対して、多重債務問題に積極的に取り組んでいる弁護士・司法書士のリストアップを求めること。 ⑤ 各自治体は、相談窓口について自治体の広報などを通じて、周知に努めるよう要請する。 ⑥ また、各自治体は、自治体の相談員等の研修に際して、各地の弁護士会・司法書士会を十分活用するよう要請する。	う：17 市区町村 <平成 20 年度以降の取組み予定> ○ 平成 20 年 9 月～12 月に多重債務者相談強化キャンペーンを実施予定。 〔多重債務者対策本部、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会〕
(3) 国による取組み ① 国の機関における相談体制の強化、相談内容の充実 財務局など国の機関において、相談体制の強化、相談内容の充実を図り、多重債務に陥った事情を丁寧に聴取し、考えられる解決法の選択肢（任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等）を検討・助言し、必要に応じて他の専門機関（弁護士・司法書士・医療機関等）に紹介・誘導するとともに、当該相談窓口の周知に努める。（金融庁その他関係省庁）	<平成 19 年度の取組み状況> ○ 国民生活センターに直接寄せられた多重債務に関する相談 88 件に対し、「多重債務者相談マニュアル」に基づき、相談内容の充実を図り、必要に応じて他の専門機関（弁護士会、法テラス、財団法人日本クレジットカウンセリング協会等）を紹介。 〔内閣府、国民生活センター〕 <平成 20 年度以降の取組み予定> ○ 平成 20 年 4 月から、各財務（支）局、沖縄総合事務局において多重債務者向けの相談窓口を設置（相談受付は 4 月 7 日から開始。相談員は合計 43 名）。直接相談を受け付ける他、管内都道府県、市区町村における取組みをバックアップ。 〔金融庁、財務省、内閣府〕

② 自治体における取組みのバックアップ

- ・各自治体における取組みが円滑に進むよう、先行的な取組みを行っている地域の例も参考にして、相談マニュアル（具体的な事例に沿って平易で実践的なマニュアルとする）を作成する。（金融庁）
- ・国民生活センターなどにおいて相談員向けの研修・指導の機会を設けるよう促す。（内閣府、金融庁その他関係省庁）
- ・各自治体の相談担当者相互間の情報交流を促す。（金融庁その他関係省庁）

＜平成 19 年度取組み状況＞

- 自治体の多重債務者相談に携わる職員向けの「多重債務者相談マニュアル」（冊子及びDVD）を作成し、全国の都道府県、市区町村等へ約 2,200 部配付（平成 19 年 7 月）。平成 20 年 3 月には、家計管理の重要性について記載した「補遺」を追加した改訂版を再送付（約 6,000 部）。〔金融庁〕
- 全国の相談窓口の整備を促進するため、先進的な自治体の取組みを紹介すること等を目的としたシンポジウムを全国 5 箇所で実施（平成 19 年 6 月：東京、11 月：大阪、12 月：仙台、名古屋、福岡）、計約 730 人が来場。〔金融庁〕
- 国民生活センター担当理事宛に、国民生活センターにおける相談員向けの研修・指導の機会を設けるよう要請（平成 19 年 6 月 6 日）。〔内閣府、金融庁〕
- 当該要請を受け、地方公共団体の行政職員及び消費生活相談員等を対象とした国民生活センター主催の研修において、多重債務問題を取り上げ（11 回開催）、723 名が参加（金融庁職員を講師として招聘（3 回））。〔内閣府、国民生活センター〕
- 国民生活センターに寄せられた多重債務に関する経由相談（各地消費生活センターから国民生活センターに寄せられた相談）は、平成 19 年度は 208 件。
- 国民生活センターホームページにおいて、全国の消費生活センター等に寄せられた多重債務に関する相談件数の推移及び最近の事例について情報提供。また、メールマガジンにて各自治体開催の相談会について周知。

＜多重債務相談に関する相談件数の推移＞

平成 15 年度 59,131 件、平成 16 年度 56,924 件、平成 17 年度 63,816 件、
平成 18 年度 80,026 件、平成 19 年度 84,538 件

※ 平成 20 年 3 月 31 日までに、都道府県、市区町村の消費生活センター（平成 20 年 4

	月 21 日現在で 549 ヶ所)から PIO-NET へ登録された相談件数
(4) 日本司法支援センター（法テラス）による取組み ① 法テラスについては、その存在と業務内容を国民に周知するための広報活動を強化するほか、他機関との連携を強化し、カウンセリング主体に関する情報を集約することにより、適切に他機関の紹介を行える体制を整備する。さらに、職員に対する多重債務問題についての研修を充実させる。（法務省）	<平成 19 年度の取組み状況> 〔法務省、法テラス〕 ○ 政府広報（テレビ・新聞広告等）を通じて法テラスの P R を以下のとおり実施。 <テレビ>（計 5 番組） ・ 5/14 放送「ご存じですか（日本テレビ系列）」 → 放映した週のコール数（法テラスコールセンターへの電話問い合わせ件数を指し、地方事務所への電話、面談件数は含まない。以下同じ。）は、前週比 12%増 ・ 7/2（再）放送「そこが聞きたい！ニッポンの明日（フジテレビ系列）」 →放映した週のコール数は、前週比 3%増 ・ 10/22 放送「峰竜太のナッ得！ニッポン（BS 朝日）」 →放映した週のコール数は、前週比 19%増 ・ 1/4 放送「ご存じですか（日本テレビ系列）」（年始のため前週比較は不可） ・ 1/12・13・19・21 放送「Just Japan そんなこと聞いていいのかな？Yes！法テラス」（※年始のため前週比較は不可） <新聞> 10/22～27 全国紙および地方紙（金融庁枠）「借金でお悩みの方へ！」 →広告掲載期間を含む週のコール数は、前週比 19%増 ○ リーフレット「多重債務問題 Q & A」を約 17 万部作成し（平成 19 年 12 月）、自治体等の関係機関の相談窓口のほか「全国一斉多重債務者相談ウィーク」の相談会場や自治体主催のシンポジウム・イベント会場等に配布。その後、各機関からの要

	望を受け、約 12 万部を増刷・配布。 ○ ホームページを刷新し多重債務問題に関するより具体的な情報を発信（解決の糸口となる法制度情報のトップページ掲載等）（平成 20 年 1 月）。 ○ 地方事務所において、自治体、消費生活相談センター及び社会保険事務所等での法テラスの業務全般（含む民事法律扶助業務）に関する説明会を実施（平成 19 年 7 月～12 月の間に、全国 24 事務所において計 138 回の説明会を開催）。 ○ 全国で 59 の地方事務所・支部において、管内の弁護士会、司法書士会等の関係機関との連携強化を目的とした協議会を計 75 回開催。 ○ 金融庁作成「多重債務者相談マニュアル」（冊子及びＤＶＤ）を、職員研修用のテキストとして全国の地方事務所に配布。 ○ コールセンターオペレーターや地方事務所窓口担当者を対象とした研修会を実施し（平成 19 年度は、コールセンターオペレーターに対して計 29 回、全国の地方事務所窓口担当者に対して計 33 回実施）、また研修用ＤＶＤを作成。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔法務省、法テラス〕 ○ 全国の地方事務所において、継続的に自治体等関係機関の担当者研修会での業務説明を実施。 ○ 全国の地方事務所において、引き続き管内の関係機関との協議会を開催。 ○ 研修を継続的に実施するほか、具体的な事例に基づくケーススタディ研修用のＤＶＤを作成。
--	--

② また、法テラスの民事法律扶助業務については、その適切な活用を促進するため、周知活動を一層充実させるとともに、体制の整備強化や手続きの迅速化を図り、同業務の利用者が扶助を受けるために長期間待たなければならない状態が生じないよう適切な運用を図る。(法務省)

＜平成 19 年度の取組み状況＞

〔法務省、法テラス〕

- 民事法律扶助について、地方事務所窓口における手続事務の効率化を図るため、試験的に、コールセンターにおいて法律相談援助の資力要件確認事務を集中的に実施（平成 19 年 3 月～、26 地方事務所が対象）。平成 19 年度は、コールセンターで約 8,700 件を処理。
- ホームページ上で、一部の地方事務所における民事法律扶助相談の予約状況案内の試行を開始（平成 20 年 2 月～）。
- 民事法律扶助による法律相談を、法テラスの事務所以外でも「巡回相談」として町役場・公民館等で実施するほか、江差（北海道）、秩父（埼玉県）、下田（静岡県）、佐渡（新潟県）、可児（岐阜県）、魚津（富山県）、南和（奈良県）、倉吉（鳥取県）、浜田（島根県）、須崎・安芸（高知県）、壱岐（長崎県）、鹿屋・指宿・奄美（鹿児島県）の 15 ヶ所に設置した司法過疎地域事務所に、16 名の常勤弁護士を配置。
※上記事務所を含め、計 96 名の常勤弁護士を、56 ヶ所の地方事務所本所・支部・地域事務所に配置（平成 20 年 3 月末日現在）。

＜平成 20 年度以降の取組み予定＞

〔法務省、法テラス〕

- コールセンターにおける法律相談援助の資力要件確認事務の試行対象地方事務所をさらに拡大。
- 民事法律扶助相談の予約状況案内の試行を引き続き進めるほか、予約状況案内サービスを拡大するなど、民事法律扶助に関する WEB 上での情報サービス充実を図る。

	○ 法テラスの一層の体制整備・強化を図るため、外部研究者等の協力を得て、市民へのアンケート調査や各種機関の相談窓口への聞き取り調査など、民事法律扶助のニーズ調査を実施。 ○ 「巡回相談」を引き続き実施するとともに、各地への常勤弁護士の配置を進める。
(5) 関係業界による取組み ① 関係業界として、借り手の立場に立って適切な役割を果たす観点から、カウンセリング体制を整備し、多重債務者への相談が幅広く行き渡るよう、財団法人日本クレジットカウンセリング協会について、現在全国3箇所の拠点を、少なくとも各ブロック単位（全国11箇所）での拠点設置に向けて早急に取り組むよう要請する。 あわせて、同協会の相談窓口の周知に努める。（金融庁、経済産業省）	<平成19年度の実施状況> 〔金融庁、経済産業省、日本クレジットカウンセリング協会〕 ○ 財団法人日本クレジットカウンセリング協会に対し、カウンセリング体制の整備を要請。同協会は、新たに仙台、広島の2箇所の支部（平成20年4月）を設置し、今後更なる支部の開設を検討中。 ○ 同協会では、協会の業務内容の周知と多重債務者対策のノウハウを提供するため、東京都、神奈川県、宮城県、愛知県、三重県、福岡県が開催した延べ21回の「多重債務者対策協議会等」に出席。 ＜相談実績（平成19年度）＞ 協会処理件数：4,339件　うち、カウンセリング受付件数：1,431件 <平成20年度以降の実施予定> 〔金融庁、経済産業省、日本クレジットカウンセリング協会〕 ○ カウンセリング体制整備を推進するため、地元弁護士会、地方公共団体等の協力を得て「法律・家計相談会」（弁護士と消費生活アドバイザーなどによる無料の相談会）を適宜開催しながら追加的拠点の候補地を選定。平成20年度中に、新たに4箇所程度の支部開設を目途に地元弁護士会に協力を要請。 ○ 宮城県、東京都、愛知県、三重県、福岡県を始めとした都道府県の多重債務者問

② また、改正貸金業法を受けて、貸金業者が多重債務状態に陥った利用者を発見した場合に、適切にカウンセリング主体への紹介・誘導に努めるよう指導監督を行う。(金融庁)

題対策協議会等とも連携し、同協会の相談窓口の周知に努める。

＜平成 19 年度の取組み状況＞

〔金融庁〕

- 当局が設立認可した日本貸金業協会の「自主規制基本規則」において、協会の加入業者は相談及び助言並びに助力のための社内態勢整備に努める旨を規定。
- 同協会の「苦情処理及び相談に関する規則」において、協会の加入業者は資金需要者等からの相談の申し出を受けた際に、必要に応じて、協会が指定するカウンセリング団体（日本クレジットカウンセリング協会、弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター、消費生活センター）、若しくは、協会の相談センターを案内しなければならない旨を規定。
- 協会の加入業者における上記態勢の整備状況については、同協会の監査等による指導監督を実施するとともに、同協会の非加入業者に対しても、法令等に基づき監督当局が同協会の自主規制基本規則等を考慮した監督を実施。

＜平成 20 年度以降の取組み予定＞

〔金融庁〕

引き続き、貸金業者が多重債務状態に陥った利用者を発見した場合には、適切にカウンセリング主体への紹介・誘導がなされるよう指導監督を実施。

(6) 弁護士・司法書士等による取組み

- ① 相談者にとって弁護士・司法書士事務所を利用しやすくするよう、地方自治体の相談窓口やその他のカウンセリング主体において事実関係の整理等を丁寧に行った上で、弁護士・司法書士に紹介・誘導することにより、弁護士・司法書士による効率的・効果的かつ低コストの対応ができるような体制構築が各地域において行われることを、弁護士会・司法書士会、各地方自治体等に要請する。
- ② 弁護士会、司法書士会においては、各弁護士・司法書士の相談サービスの質を確保するよう努めるとともに、弁護士・司法書士が少ない地域には出張相談を実施したり、利用した場合の標準的な費用の公表等を検討するよう要請する。

＜平成 19 年度取組み状況＞

- 日本弁護士連合会において、以下のような取組みを実施。
- ・ 多重債務者対策本部及び日本司法書士会連合会との共催で「全国一斉多重債務者相談ウィーク」（平成 19 年 12 月 10 日～16 日）を実施
 - ・ 同連合会ウェブページにおいて各地の弁護士会の多重債務相談窓口を公表（平成 19 年 12 月～）
 - ・ 同連合会が行ったアンケートに基づいて作成された弁護士報酬の目安をウェブページ等で公表。
- 司法書士による効率的・効果的かつ低コストの対応ができるような体制構築が各地域において行われることを、日本司法書士会連合会（以下、「日司連」という。）に要請。〔法務省〕
- 日司連及び全国の司法書士会（以下、「単位会」という。）において、以下のような取組みを実施。
- ・ 第 69 回日司連定時総会において「多重債務者対策と自殺対策とは密接な関係であるとの認識に立ち、多重債務者救済を積極的に推進する決議」を採択
 - ・ 多重債務者対策本部及び日本弁護士連合会との共催で、「全国一斉多重債務者相談ウィーク」（平成 19 年 12 月 10 日～16 日）を実施
 - ・ 単位会において、会員に対する研修等を実施

＜平成 20 年度以降取組み予定＞

- 今後、日本弁護士連合会において、以下のような取組みの実施を検討。
- ・ ヤミ金融対策について、警察庁との意見交換会の開催

	・多重債務改善プログラムを検証するためのシンポジウムの開催 ・自殺対策総合会議との連携 ・有識者会議での多重債務対策の検証
(7) 上記以外の取組み ① 相談窓口の存在を多重債務者に周知するため、国や自治体の広報を活用すると同時に、貸金業者の広告や店頭での相談窓口の連絡先の案内など、貸金業の利用者にとって最も身近な局面でも周知されるよう工夫する。(金融庁) ② 近年、いわゆる学生ローンを利用する大学生が増え、大学生においても多重債務状態に陥る者が増えているとの指摘を踏まえ、各大学に対して、学生やその家族を対象にした学生の借金に関する相談に適切に対応するよう、要請する。(文部科学省)	<平成 19 年度の取組み状況> 〔金融庁〕 ○ 地方自治体等の相談窓口を周知するため、政府広報（全国の日刊紙に 2 回）やタ 刊紙（タ刊フジ、日刊ゲンダイ、東京スポーツ系 4 紙に各 6 回、計 36 回）に広告を 掲載（平成 20 年 2 月～3 月）。 ○ 当局が設立認可した日本貸金業協会の「自主規制基本規則」において、協会員は、 新聞又は雑誌へ広告掲載する場合には、相談窓口を表示しなければならない旨を規 定。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔金融庁〕 引き続き、相談窓口を多重債務者に周知するための方法について、検討。 <平成 19 年度の取組み状況> 〔文部科学省〕 ○ 学生指導業務に従事する職員等を対象とした関係諸会議（平成 19 年度実績：26 回）において、平成 19 年 2 月 27 日付け通知の内容（各大学・短期大学・高等専門 学校に対し、新入生を含めた全ての学生に対する消費者被害防止のための取組の充 実を要請）を周知。

③ 多重債務に陥り、自己破産や債務整理等を行なった者については、再び多重債務に陥らないように、例えば、債務整理等を担当した弁護士や相談員等が、事後的なフォローアップを行うよう、弁護士会・司法書士会、各地方自治体等に要請する。

〔金融庁〕

○ 自治体の多重債務者相談に携わる職員向けの「多重債務者相談マニュアル」（平成19年7月作成）を改訂し、家計管理の重要性について記載した「補遺」を追加し、全国の都道府県、市区町村等へ6,000部送付（平成20年3月）。

3. 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供

(2)「顔の見える融資」を行うモデルを広げていく取組み

- ① 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を充実させる際には、それぞれの地域において、「顔の見える融資」（相談者との顔の見える関係を構築することによって、相談者のリスクを下げる地道な努力としての、丁寧な事情聴取、具体的な解決方法の相談、事後のモニタリングを前提として、返済能力が見込まれ、多重債務問題の解決に資する場合に限って、低利の貸付けを行うこと）を行う、いわば「日本版グラミン銀行」モデルを広げていくよう取り組む。

（関係省庁）

- ② こうした貸付けを行う主体としては、きめ細かい相談対応が前提となることから、各地域に根付いた非営利機関（生活協同組合、NPO、中間法人等）や民間金融機関（労働金庫、信用金庫、信用組合等）を想定する。

民間金融機関の場合にも、地域の住民に対して適切な貸付けを行っていくことができるよう、創意工夫を凝らしていくことを期待する。

（関係省庁）

- ③ 例えば、岩手県消費者信用生活協同組合のように、非営利機関（生活協同組合、NPO、中間法人等）が新たに高リスク者への貸付けを行う場合に、その原資を集めるには、公的な信用付与が必要と考えられる。

その場合、公的資金を直接拠出する形をとると、貸し手側にモラル

<平成 19 年度の取組み状況>

- 盛岡市や「岩手県消費者信用生活協同組合」（岩手信用生協）の取組みを「多重債務者相談マニュアル」に掲載し、盛岡市の担当職員や岩手信用生協の統括マネージャーをシンポジウム（前掲）に招聘し取組みを紹介。〔金融庁〕
- 岩手信用生協の取組みを参考に、福岡県の「グリーンコープ生協ふくおか」で生活再建のための相談を前提とした生活再生貸付事業を開始（平成 18 年 10 月事業開始）。
- 自治体の多重債務者相談に携わる職員向けの「多重債務者相談マニュアル」改訂版（上述）において、生活再建のための相談及び家計管理指導の取組み例として、「グリーンコープ生協ふくおか」及び盛岡市の取組みを紹介。

<平成 20 年度以降の取組み予定>

- 「グリーンコープ生協くまもと」で生活再生貸付事業を開始（平成 20 年 4 月）。
- 青森県、秋田県、神奈川県、山口県、大分県においても、生協による同様の融資制度の立上げを検討中。

ハザードが発生するおそれがあるので、例えば、当該非営利機関に融資を行う金融機関に自治体が預託金を預けるといった岩手県消費者信用生活協同組合の例が参考になると考えられる。	
(3) 既存の消費者向けセーフティネット貸付け ① 既存の消費者向けセーフティネット貸付け（地域の社会福祉協議会による生活福祉資金貸付等の制度、自治体による母子寡婦福祉貸付金制度、労働金庫による自治体提携社会福祉資金貸付制度等）についても、丁寧な事情聴取、具体的な解決方法の相談、事後のモニタリングを前提として、返済能力が見込まれ、多重債務の予防・悪化の防止に資する場合に限って、低利の貸付けを行う取組みを進めることにより、受け皿としての活用を促進する。（厚生労働省） ② 地域の社会福祉協議会による生活福祉資金貸付け、自治体による母子寡婦福祉貸付金制度の実施に際しては、利用促進と貸倒れ抑制の両立を図るため、制度の周知を図るほか、事前相談や事後モニタリングを充実させるとともに、貸付けにあたって、必要な場合には、弁護士等多重債務問題の専門家への紹介・誘導を図る。 このため、生活福祉資金貸付については、例えば家庭訪問等により相談を行なう民生委員に対し、債務整理等に関する知識を周知するための研修を行うとともに、弁護士会等との提携を強化する。（厚生労働省）	＜平成 19 年度の取組み状況＞ 〔厚生労働省〕 ○ 生活福祉資金について、以下のような取組みを実施。 - 生活福祉資金の緊急小口資金については平成 19 年 4 月から、貸付上限額を 5 万円から 10 万円に引上げ ＜緊急小口資金の貸付実績（平成 19 年度、19 年 11 月 30 日現在）＞ 貸付件数：982 件、貸付決定額 60,537 千円 うち 5 万円超で貸付けた件数 324 件、貸付決定金額 30,813 千円 - 都道府県民生主管部（局）長宛に、「多重債務問題改善プログラム」を送付するとともに、プログラムの趣旨を踏まえ生活福祉資金貸付制度の積極的な活用・周知に取り組むよう通知（平成 19 年 4 月 27 日） ＜生活福祉資金の貸付実績（平成 18 年度）＞ 件数：11,034 件、貸付決定額 11 百万円 - 相談等を行う民生委員に対して全民生委員（約 226,800 人）に配布される「民生委員児童委員必携」において「多重債務問題改善プログラム」について記載し、その内容を周知徹底（平成 19 年 9 月 28 日） ○ 母子寡婦福祉貸付金制度について、以下のような取組みを実施。 - 貸付けを受けようとする者の必要性を特に考慮し、現に生活保護法による保護

③ 生活福祉資金貸付けについては、貸付実績が少額である現状にかんがみ、地域の関係機関とも連携して、制度の周知を行うとともに、関係機関が対象者を確実に誘導し、返済能力が見込まれ、多重債務の予防・悪化の防止につながるニーズを確実に満たすよう、積極的な活用を促す。(厚生労働省)

を受けている母子家庭であって、資金の貸付けにより、自立更正する見込みのあるもの、及び生活保護を受けていないが、資金の活用によりこの経済的自立の助成と生活意欲の助長とを期し得るものに対して貸付けを行うことが望ましい旨を通知済(昭和 39 年 8 月)

- ・ 母子自立支援員が母子寡婦福祉貸付金制度に関しての相談・指導にあたり、借金等による経済的困窮に関する相談支援等も行う旨を通知済(平成 15 年 6 月)

＜母子寡婦福祉貸付金制度の貸付実績(平成 18 年度)＞

貸付件数：52,867 件、貸付決定額：24,207 百万円

- ・ 全国家庭福祉施策担当係長会議において、各自治体において、他の自治体の償還に係る取組事例も参考にし、地域の実情を踏まえ、計画的な取組みを行い、償還率の向上に努めるよう要請(平成 20 年 3 月 14 日)

＜相談実績(平成 18 年度)＞

母子自立支援員が受けた相談の回数：延べ 922,359 回

うち、母子寡婦福祉貸付金に係る相談の回数：延べ 387,661 回

- 都道府県、政令指定都市、中核市の職員等が参加する全国厚生労働関係部局長会議(平成 20 年 1 月 16 日)及び社会・援護局関係主管課長会議(平成 20 年 3 月 3 日)において、地域の低所得世帯や高齢者、障害者世帯のニーズを把握するとともに積極的な広報や貸付手続きの迅速化を図るよう周知徹底。

- 労働金庫による自治体提携社会福祉資金貸付制度として、応急的な生活対策資金等を貸し付ける労働者生活資金貸付制度等を実施。

＜自治体(都道府県)提携社会福祉資金貸付制度の実績(平成 19 年度、11 月 30 日

	現在) > 39 都道府県、97 制度 件数 : 9,616 件、残高 : 6,927 百万円 ※ 住宅資金及び団体向けを除く勤労者向け融資の実績 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔厚生労働省〕 ○ 生活福祉資金について、自立支援対応資金を創設（平成 20 年度）。 （生活困窮者に対し、生活保護に至らないよう早期支援するためのプランを作成し、継続的支援を行う自治体によるモデル事業。貸付限度額は月 10 万以内、貸付期間 12 ヶ月以内）
(4) 生活保護制度・最低賃金制度 所得そのものが低い者を対象とした社会保障の最後のセーフティネットである生活保護については、受けられるべき生活保護が受けられずに高金利の貸付けがそれを代行するといった事態が発生しないよう、適正な運用を図る。 また、賃金の低廉な労働者について、賃金の最低額を保障する安全網として一層適切に機能すべきという観点から、「最低賃金法の一部を改正する法律案」を第 166 回通常国会に提出したところであり、同法案の成立後は、その円滑な施行に向けて、改正内容の周知を図る。 （厚生労働省）	<平成 19 年度の取組み状況> 〔厚生労働省〕 ○ 自治体に対し、生活保護関係全国係長会議（平成 19 年 9 月 6 日開催）において、生活保護の相談に当たっては、相談者の申請権を侵害しないことはもとより、申請権を侵害していると疑われるような行為も厳に慎むことを周知するとともに、その旨「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和 36 年 4 月 1 日厚生省発社第 123 号厚生事務次官通知）に明記（平成 20 年 4 月 1 日適用）。 ○ 「最低賃金法の一部を改正する法律案」については、第 168 回臨時国会において成立し、平成 19 年 12 月 5 日に公布されたところであり、その改正内容については、リーフレット等により周知（205 万部を事業主に配布）。

(5) 事業者向けのセーフティネット貸付け等

- ① 政府系金融機関によるセーフティネット貸付けについては、まず債務整理等をしないと、返せない債務を増やすことにつながりうる。

従って、政府系金融機関は、きめ細かく融資申込者の状況を把握し、必要な場合には、弁護士等多重債務問題の専門家への紹介・誘導を図る。また、カウンセリングを行う専門家への周知を徹底するなど、広報の充実に努める。(財務省、経済産業省その他関係省庁)

＜平成 19 年度の取組み状況＞

〔財務省、経済産業省、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫〕

- 融資申込者の状況について、引き続き、きめ細かく把握。
- 専門家への紹介・誘導については、金融庁作成のポスター「全国一斉多重債務者相談ウィーク（12 月 10 日～16 日）」を全国の国民生活金融公庫、中小企業金融公庫及び商工組合中央金庫の支店に掲示し、専門家へ紹介・誘導（19 年 11 月～12 月）。
- 広報の充実について、
 - ・融資制度について、引き続き、ホームページやパンフレット、あるいは商工団体等を通じ、広く周知
 - ・日本商工会議所主催の「早期転換・再挑戦支援窓口事業説明会」や全国商工会連合会主催の「早期転換・再挑戦支援窓口事業担当者連絡会議」に出席し、融資制度（後述）を説明（19 年 5 月、6 月）
 - ・弁護士会及び法テラスの事務所に対して、融資制度を周知（20 年 2 月）

＜平成 20 年度以降の取組み予定＞

〔財務省、経済産業省、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫〕

- 融資申込者の状況について、引き続き、きめ細かく把握するよう努める。
- 利用者から多重債務に関する相談があった場合、必要に応じ、各都道府県の相談窓口等、多重債務問題の専門家を紹介。
- 融資制度について、引き続き、ホームページやパンフレット、あるいは商工団体等を通じ、広く周知。

② また、商工ローンの利用者の中には、経営が既に悪化しているにもかかわらず、無理に事業継続を図ったため、高金利による融資に頼らざるを得なくなった者が少なくないとの指摘が見られる。

従って、早期の事業再生や再チャレンジを支援するため、中小企業再生支援協議会(全国 47 箇所)による債務整理を含む事業再生の相談業務の充実に加え、こうした取組みを一層推進すべく全国約 280 箇所に再チャレンジ相談窓口の設置を行うとともに、中小企業金融公庫・国民生活金融公庫等により、再生プロセスにある事業者や一旦失敗した事業者に対する融資制度が導入されるので、その積極的な活用を促す。(財務省、経済産業省その他関係省庁)

＜平成 19 年度の取組み状況＞

○ 早期の事業転換や過去に廃業歴のある方の再挑戦を支援するため、全国の商工会議所及び商工会連合会に「早期転換・再挑戦支援窓口」を設置（平成 19 年 5 月、中小企業庁から業務委託）し、平成 20 年 3 月までに約 2,000 社からの相談を受け。

○ 再生プロセスにある事業者や一旦失敗した事業者に対する融資制度を活用し、積極的に支援。〔財務省、経済産業省、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫〕

＜融資実績＞（平成 19 年度）

・ 企業再建・事業承継支援資金（再生プロセスにある事業者向け）

国民生活金融公庫 貸付件数：71 件（18 年度：31 件）

貸付残高：1,364 百万円（平成 20 年 2 月末現在）

（18 年度：906 百万円）

中小企業金融公庫 貸付件数：546 件（18 年度：677 件）

貸付残高：24,530 百万円（18 年度：30,040 百万円）

・ 再挑戦支援資金（一旦失敗した事業者向け）（19 年度制度創設）

国民生活金融公庫 貸付件数：1,064 件

貸付残高：3,141 百万円（平成 20 年 2 月末現在）

中小企業金融公庫 貸付件数：77 件

貸付残高：1,284 百万円

＜平成 20 年度以降の取組み予定＞

〔財務省、経済産業省、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫〕

- 平成 20 年度においても、引き続き全国の窓口において、再チャレンジをはじめとする事業者からの相談にきめ細かく対応。
- 引き続き、再挑戦支援融資制度の普及に努める。
- 企業再建・事業承継支援資金、再挑戦支援資金を拡充（20 年 4 月）
 - ・ 企業再建・事業承継支援資金（再生プロセスにある事業者向け）
 - 一部対象者の貸付利率を低減
 - （国民生活金融公庫）「基準利率＋0.7%」から「基準利率」へ低減
 - ※基準利率は 2.25%～（平成 20 年 4 月 10 日現在）
 - （中小企業金融公庫）「基準利率＋0.3%」から「基準利率」へ低減
 - ※基準利率は 2.1%～（平成 20 年 4 月 10 日現在）
 - ・ 再挑戦支援資金（一旦失敗した事業者向け）
 - 実績連動金利型貸付（「成功払い型貸付」）の返済期間の長期化（5 年⇒7 年）

4. 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化	
(2) 学校教育における取組み ① 社会に出る前に、高校生までの段階で、全ての生徒が、具体的な事例を用いて、借金をした場合の金利や返済額、上限金利制度、多重債務状態からの救済策（債務整理などの制度や相談窓口の存在）等の知識を得られるよう取り組む。（文部科学省） ② そのため、まず、当面の対応策として、各学校のホームルーム活動等において、借金に関する問題について取り上げるよう促すことを検討する。（文部科学省） ③ さらに、現在改訂作業が進められている高校の家庭科の学習指導要領において、多重債務問題について取り扱うことを具体的に検討する。（文部科学省） ④ 学習指導要領の見直しの内容を踏まえて、担当の全ての教師がこうした問題を教えることができるように、教員養成課程のカリキュラムに組み込むとともに、現職の教員への研修等を行う。研修については、必要に応じて、自治体や弁護士会・司法書士会等の関係団体の協力を仰ぐ。（文部科学省）	＜平成 19 年度の取組み状況＞ 〔文部科学省〕 ○ 借金の問題を分かりやすく解説したリーフレットを作成、金融庁と連名で全国の高校（約 6,000 校）へ送付（平成 19 年 9 月）。 ○ 平成 20 年内公示予定の高校家庭科の学習指導要領において、多重債務問題について取り扱うことを具体的に検討。 ○ 学生指導業務に従事する職員等を対象とした関係諸会議（平成 19 年度実績：26 回）において、平成 19 年 2 月 27 日付け通知の内容（各大学・短期大学・高等専門学校に対し、新入生を含めた全ての学生に対する消費者被害防止のための取組の充実を要請）を周知。 ○ 日本 P T A 全国協議会全国大会（約 6,000 部配布）や日本 P T A 新聞等において、多重債務問題改善プログラムの趣旨を周知するとともに、学齢期の児童・生徒の発達段階に応じた学習に活用できる資料を紹介し、親子で学ぶ機会等を設けるよう依頼。 〔金融庁〕 ○ 金融広報中央委員会と連携して、全国の都道府県教育委員会等を訪問し、多重

⑤ また、教科書においても、上記の学習指導要領の見直しも踏まえた記述がなされることを期待する。(文部科学省)

⑥ 大学においても、大学生協等によりクレジットカードを取得・利用するようになることから、特に入学時・卒業時においてクレジットカードを含む借金の問題が周知徹底される機会を作るよう、各大学に対して周知・徹底を図るよう要請する。(文部科学省)

⑦ 学校段階における借金問題の教育については、PTAに対する働きかけなども含め、親子で学ぶなど、教え方の工夫をする。(文部科学省)

⑧ こうした取組みを行うにあたっては、金融広報中央委員会等の既存の取組みも踏まえつつ、文部科学省、金融庁、内閣府をはじめとする関係省庁が連携して取組みを進める。

また、地域ごとに学校教育における取組みを促進するために、専門家の協力を仰ぐとともに、多重債務者対策のために地域の関係者がネットワークを構築する場合に、校長会もネットワークに組み込むよう促す。

債務者発生予防のための金融経済教育の充実等を要請(41 道県、平成 19 年 4 月～)。

○ 金融広報中央委員会と連携して、教科書会社向けに金融経済教育に関する説明会を開催(平成 20 年 1 月)。

○ 財務局・財務事務所等を通じて、学校教師を対象に、金融経済教育に関する研修を実施(合計 41 回、1,934 名が参加。平成 19 年 7 月～20 年 3 月)。

○ 大学・短大・高専における学生への啓発活動を支援するため、借金問題を分かりやすく解説したリーフレットや金融取引の基礎知識をまとめたパンフレットを要望部数無償配付(平成 19 年度中に約 59 万部)するとともに、多重債務者発生予防等を目的としたDVD教材を作成(平成 20 年 3 月)。

＜平成 20 年度以降の取組み予定＞

〔文部科学省〕

○ 各都道府県等の指導主事等を対象とした会議において借金の問題を分かりやすく解説したリーフレットを配布予定。

○ 引き続き、高校の家庭科の学習指導要領において、多重債務問題について取り扱うことを具体的に検討。

○ 高校の家庭科の学習指導要領の見直しの内容を踏まえて、教員養成カリキュラムに組み込むことを検討し、教科書においても、教科書発行者において、学習指導要領の改訂を踏まえた記述がなされるよう、学習指導要領の趣旨について説明。

〔金融庁〕

○ 大学・短大・高専及び高校における学生への啓発活動を支援するため、借金問題を分かりやすく解説したリーフレット、金融取引の基礎知識をまとめたパンフレット及び多重債務者発生予防等を目的としたDVD教材を要望部数無償配付(平成 20 年 5 月～)。

(3) 成人への消費者教育等 ① 成人への消費者教育については、消費者金融からの借金、クレジットカードによる借金、住宅ローン等も含めた問題について、学校教育同様、弁護士会・司法書士会などの関係団体や、自治体等による主体的な取組みを促す。(金融庁その他関係省庁) ② 消費者教育と同様の効果を期待する観点から、貸金業者による広告などにおいて、上限金利の存在や金利、返済額等について周知されるよう促す。(金融庁) ③ 金融経済教育においては、小遣い帳や家計簿をつけることが多重債務者の発生防止に有効であり、小遣い帳や家計簿をつける習慣を広めていく関係者の努力を促す。(文部科学省、金融庁その他関係省庁) ④ 上記の取組みに加えて、多重債務問題の根本的な解決のため、借金の具体的な問題に加えて、あるべき生活設計や生活信条に関する教育・啓発に取り組むよう努める。(文部科学省、内閣府、金融庁その他関係省庁)	＜平成 19 年度の取組み状況＞ 〔内閣府、金融庁〕 ○ 各都道府県知事、各政令指定都市市長に対し、金融広報中央委員会が作成した家計簿や小遣い帳の普及に関する教材を紹介するとともに、生活設計に関する教育を含む成人への消費者教育等について、関係団体との緊密な連携のもと積極的な取組みを要請（平成 19 年 6 月 28 日）。 〔金融庁〕 ○ 金融広報中央委員会会長に対し、小遣い帳や家計簿をつける習慣の普及や生活設計に関する教育を含む成人への消費者教育について、関係団体との緊密な連携のもと積極的な取組みを要請（平成 19 年 6 月 28 日）。 ○ 各都道府県・市区町村の取り組みを支援するため、借金の問題を分かりやすく解説したリーフレットや金融取引の基礎知識をまとめたパンフレットを要望部数無償配布（平成 19 年度中に約 191 万部（うち、地方公共団体に約 126 万部）配布）するとともに、多重債務者発生予防等を目的とした DVD 教材を作成（平成 20 年 3 月）。 ○ 日本貸金業協会の「自主規制規則」において、協会が融資に係る広告をパンフレットにより行う際、当該パンフレットの記載を通じて、法第 43 条第 1 項に規定するみなし弁済について、利息制限法及び出資法上の上限金利とともに説明し、また、自社でホームページを設けるに当たっては、返済シミュレーションを明示しなければならない旨を規定（平成 19 年 12 月 19 日）。 〔文部科学省〕 ○ 社会教育・生涯学習主管部課長会議等各種会議や雑誌「社会教育」等を通じ、
--	---

	社会教育関係者に対し、多重債務問題改善プログラムについて周知するとともに、金融広報中央委員会が作成した家計簿や小遣い帳に関する教材等を紹介し、社会教育施設等における消費者教育・金融経済教育の取組みを依頼。 ○ 学校教育においては、小学校家庭科で身の回りの物や金銭の計画的な使い方について、中学校技術・家庭科で生活に必要な物資・サービスの適切な選択、購入及び活用について指導。 〔内閣府〕 ○ 内閣府において実施する消費者問題出前講座（平成 19 年度：2,503 回実施）の中で、多重債務問題を説明したリーフレット等を配布することにより、多重債務問題について講義。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔文部科学省〕 ○ 学校教育においては、引き続き、あるべき生活設計等に関する教育を推進。 〔金融庁〕 ○ 各都道府県・市区町村の取組みを支援するため、多重債務者発生予防等を目的としたＤＶＤ教材を要望部数無償配布（平成 20 年 5 月～）。 ○ 都道府県・市区町村の取組みを支援するため、借金問題を分かりやすく解説したリーフレット、金融取引の基礎知識をまとめたパンフレット及び多重債務者発生予防等を目的としたＤＶＤ教材を要望部数無償配布（平成 20 年 5 月～）。
--	--

5. ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

(2) 取締りの強化

- ① このため、警察や監督当局は、ヤミ金の撲滅に向けて取締りを徹底する。警察においては、当分の間、集中取締本部を維持し摘発を強化する。(警察庁、金融庁)

<平成 19 年度の取組み状況>

- 各都道府県警察において、集中取締本部によるヤミ金融の取締りを強化した結果、平成 19 年中のヤミ金融事犯の検挙事件数は 484 事件(前年対比+161 事件)、検挙人員は 995 人(前年対比+285 人)と、前年に比べ検挙事件数、検挙人員とも大幅に増加。〔警察庁〕

- 苦情、相談等で無登録業者に係る情報を入手した場合、警察当局へ情報提供を実施。特に、現に発生している被害を内容とする申し出を受けた場合は、早急に事実確認のうえ警告を実施。〔金融庁〕

<平成 19 年度の金融庁、財務局、都道府県による警察への情報提供、警告実績>

- ・ 金融庁、財務局、都道府県から警察への情報提供件数：793 件

(金融庁：483 件、財務局・都道府県：310 件)

(平成 18 年度の財務局・都道府県から警察への情報提供件数は 449 件)

- ・ 金融庁、財務局、都道府県が実施した警告件数：407 件

(金融庁：34 件、財務局・都道府県：373 件)

<平成 20 年度以降の取組み予定>

〔警察庁〕

- 全国の道府県警の捜査員を警視庁生活経済課に派遣し、ヤミ金融捜査に従事させる長期実務研修を実施(平成 20 年度は 11 県警 11 人)。
- 各都道府県警察において、引き続き、集中取締本部による警察の総合力を発揮したヤミ金融の取締りを実施。

② 無登録業者だけではなく、高金利等の違法な貸付けを行う悪質登録業者の徹底排除が必要であるため、監督当局は、悪質登録業者への監督上の処分を徹底するとともに、警察への一層積極的な情報提供を図る。(金融庁) ③ 犯罪収益移転防止法においては、郵便物受取・電話受付サービス業者に対して、本人確認、取引記録の保存、疑わしい取引の届出が義務付けられたところであり、その施行後は、ヤミ金対策に積極的に活用する。 (警察庁その他関係省庁)	〔金融庁〕 引き続き警察への情報提供及び適切な警告を実施。 <平成 19 年度の取組み状況> 〔金融庁〕 苦情・検査等により、登録業者における高金利等の違法な貸付け事案を確認した場合は、法令等に則り、厳正に対処するとともに、警察当局への情報提供を実施。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔金融庁〕 引き続き、高金利等の違法な貸付け事案を確認した場合は、法令等に則り、厳正に対処するとともに、警察当局への情報提供を実施。 <平成 19 年度 of 取組み状況> 〔警察庁〕 犯罪収益移転防止法の積極的な活用を促進するため、各都道府県警察に対し、同法に規定する意見陳述実施要領、ヤミ金融事犯における疑わしい取引情報の活用等について指導。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔警察庁〕 ヤミ金融事犯における犯罪収益移転防止法の活用について、各種会議等を通じて、各都道府県警察に対し指導。
--	---

(3) 被害者への対応等

- ① ヤミ金による被害相談を受けた監督当局や警察は、状況に応じて、迅速に被害をストップするため、違法な貸付けや取立てを直ちに中止するように、電話による警告等を積極的に行う。特に、警察は、ヤミ金による取立てを少しでも早くストップさせるよう、携帯電話不正利用防止法に基づく携帯電話の利用停止の制度を積極的に活用することを検討する。(警察庁、金融庁)

＜平成 19 年度の実施状況＞

〔警察庁〕

- 平成 19 年中のヤミ金融事犯に係る電話警告件数は 10, 557 件、同じく携帯電話契約者確認要求件数は 206 件を実施。
- ヤミ金融事犯に係る携帯電話契約者確認要求を促進するため、各都道府県警察に対し、契約者確認要求までの流れ等について指導。

〔金融庁〕

監督当局（金融庁、財務局）において無登録業者による貸付け及び取立ての被害に関する苦情を受け付けた場合、その内容に具体性のあるものについて早急に事実確認及び警告を実施（平成 19 年度中の警告実績：210 件）。

＜平成 20 年度以降の実施予定＞

〔警察庁〕

- 携帯電話契約者確認要求の迅速な実施につき検討。
- ヤミ金融事犯に係る電話警告や携帯電話契約者確認要求を行っていくよう、各種会議等を通じて、各都道府県警察に対し指導。

〔金融庁〕

引き続き、無登録業者による貸付け及び取立ての被害に関する苦情を受け付けた場合は、適切に警告を実施。

② 警察は、現場の警察官が貸金業を営む者による違法行為に対して適切な対応ができるよう徹底するために、平易で実践的なマニュアルを現場の警察官に配布し、制度の基本的な知識を周知する。そのマニュアルは具体的な相談に対応できるような内容とし、ヤミ金からの借入れには返済義務がない場合があることを明記するとともに、警察以外の適切な相談窓口の紹介についても盛り込む。(警察庁) ③ 各地方自治体やその他のカウンセリング主体に対して、ヤミ金の被害者から相談を受けた場合には、本人の意向を確認の上で警察に通報するなど、相談窓口と警察との連携を行うよう要請する。	<平成 19 年度の取組み状況> 〔警察庁〕 ○ 平成 19 年 1 月に作成し、各都道府県警察へ配付した「ヤミ金融事犯相談対応マニュアル【改訂版】」について、平成 19 年 12 月 19 日に施行された本則部分の改正内容を記載した【三訂版】を新たに作成し、再度各都道府県警察に配付。 <平成 20 年度以降の取組み予定> 〔警察庁〕 ○ 改正法の段階的施行にあわせて、改正内容等を盛り込んだマニュアルを作成し、各都道府県警察に配付予定。 <平成 19 年度 of 取組み状況> 〔金融庁〕 ○ 自治体の多重債務者相談に携わる職員向けの「多重債務者相談マニュアル」において、ヤミ金融からの借入れが明らかになった場合は、都道府県や財務局の貸金業担当課及び警察に通報すること等を記述。 <平成 20 年度以降の取組み予定> ○ 引き続き、各都道府県の多重債務者対策本部において、自治体や関係機関・団体との連携を強化。
--	--

6. 上記以外の取組み	
(1) 信用情報機関や貸金業者が保有する情報が流出し、多重債務者の名簿がヤミ金に出回るなどといった事態を招かぬよう、貸金業者に対する監督とともに、信用情報機関のガバナンス、情報管理体制を徹底する。(金融庁) (2) 貸金業者の広告については、借り手保護の観点から、方法や内容等を制限する具体策を検討する。(金融庁) (3) 改正貸金業法の適正な執行を確保するため、これまで以上に金融庁・財務局における監督・検査体制を充実強化する。また、他の関係部署・関係者との連絡・連携を強化するとともに、人員の適正配置に配慮する。(金融庁) また、都道府県に対して、検査監督体制の充実強化を図るよう要請する。	<平成 19 年度の取組み状況> 〔金融庁〕 ○ 貸金業者の情報管理については、「貸金業者向けの総合的な監督指針」において、貸金業者の監督に当たっての評価項目として「顧客情報の管理」を規定（平成 19 年 12 月 19 日）。 ○ 日本貸金業協会の自主規制ルールにおいて、「個人顧客情報の安全管理措置等」の内容を含む社内規則の作成や社内体制整備の必要性について規定（平成 19 年 12 月 19 日）。 ○ 日本貸金業協会の「信用情報機関の指定に関する規則」において、協会が信用情報機関を指定するに当たっての要件を定め、信用情報の目的外利用や漏洩等防止を図るための適正な業務運営体制の整備を信用情報機関に対して要求。 ○ 日本貸金業協会の自主規制基本規則において、協会加入業者への広告規制として、「TVCM は午前 7 時から 9 時、午後 5 時から 10 時までは放映禁止とし、放送総量は月 100 本以内、午後 10 時から 12 時は 50 本以内とし、ギャンブル番組内での放映は不可」であること等を規定。 一方、同協会の非加入業者に対しても、監督当局は、協会の自主規制基本規則を考慮した社内規則を求めており、四半期毎に出稿した広告等の写しの提出を要求し、監督。 ○ 日本貸金業協会の自主規制基本規則において、「郊外において無人店舗を設置する際、周囲 100 メートルの区域内に競馬場等に関する施設、パチンコ店又は性風俗関連施設などの遊戯施設等が設けられているときは、新たな無人店舗の設置は行わない」こと等規定。

	○ 改正貸金業法の円滑な施行を確保するため、「貸金業者向けの総合的な監督指針」において「貸金業監督者会議」を規定。各財務局において、財務局と都道府県の担当者間で監督上の着眼点等に関する意見交換を実施（２～３月に第１回目を開催）。 <平成 20 年度以降の取組み予定> ○ 改正貸金業法の３条施行以降に導入される指定信用情報機関制度の実施に伴い、指定信用情報機関において「信用情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他信用情報の安全管理に関する事項」を定めた業務規程を作成し、当局の認可を受けることを義務づけ。 ○ 引き続き、当局及び日本貸金業協会として、借り手保護の観点から、貸金業者の広告が適切になされるよう指導監督を実施するとともに金融庁・財務局における検査・監督体制の充実・強化を図る。 ○ 財務局における相談体制の強化に伴い、増加が見込まれる苦情等への的確な対応を図るため、多重債務問題改善プログラム対応の担当者が本庁（２名）、財務局（32名）において、平成 20 年度より増員される予定。
--	---

7. 各施策の実施時期とフォローアップ	
(1) 上記の各施策については、いずれも本対策本部及び各省庁が直ちに取り組むこととする。 (2) ただし、2. (2)③に基づいて、各市町村に相談窓口における対応の充実を要請する際には、遅くとも、改正貸金業法完全施行時には、どこの市町村に行っても適切な対応が行われる状態を実現することを目指す。 (3) また、本対策本部において、少なくとも改正貸金業法完全施行までの間、各年度において、各施策の進捗状況のフォローアップを行い、本プログラムの着実な実施を確保するとともに、必要な施策について検討する。その際、必要に応じて有識者会議を開催する。 なお、各自治体の対応状況については、定期的にアンケートを実施して確認する。	○ 全国の都道府県、市区町村における相談窓口の整備状況、相談状況を調査するため、アンケートを実施（平成 19 年 10 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日）。〔内閣府、金融庁、総務省〕 （結果は別紙参照）