

相談員マニュアル

「借金の解決は必ずできます」「大事なのはその後の生活の立直しです」

2007.6.3

全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会
東京都千代田区内神田 2-7-2 育文社ビル 3 階
TEL:03-5207-5507 FAX:03-5207-5521

1. 具体的な相談方法、相談員のありかた、心得

相談に来られた人には、「よく来られました」と暖かく迎え入れること。

相談に来る人は、「追い詰められている心情でいること」「死ぬ思いで来ていること」に配慮し、「借金の整理は難しくありません」「借金の解決は必ずできます」「大事なのはその後の生活の立直しです」「守秘義務、プライバシーは守られます、安心して何でも気軽に相談できる場所です」と話すこと。

相談者は債務整理に要するお金のことが一番気になっているので、今お金がなくても解決できることを話すこと（法律扶助制度もあることを説明する）

（サラ金などから「法律家に相談すると多額のお金をとられる」と言われ、本人もそう思っていることが多い。）

債務の整理、借金の解決のためには、下記の事柄が必要です。

相談カードに必要事項全てを書いていただくこと。

相談カードにかけない人には、丁寧に聞き取りしながら、負債の全て、家族状況などわかるように記入すること。

相談カードに記入してもらおう。借金の内容は、サラ金・ヤミ金業者だけでなく、銀行、クレジット、親族、友人、知人含めて全て書き出してもらおうこと。

何で借金をするようになったかは、あまり追求しない。

例え、ギャンブル等遊興費であっても、「やってしまったことはしょうがない、これから、解決方法を一緒に考えよう」との問いかけが必要です。

それにより、相談者は、（身内にさんざん厳しいことを言われてきていることが多いので）ホッととして、本当のことを言うようになります。

とにかく借金の全部を聞き出すことが大事です。

借りた原因を明らかにして、今後生活を立て直すために何が必要なのか、どうしたらいいのか考えてもらい、今後家計簿を書いてもらうこと。

家族ぐるみで解決をめざすこと（保証人になるということではない）

ギャンブルが原因の場合、ワンダーポートなどギャンブル依存症回復施設の協力を求めていくことも必要です。

年収をはるかに超えた借金を抱えた場合は無理せず破産申立をして生活の立て直しを考えてもらう。

破産については誤解があり「破産はしたくない」という人がいます。

法人は数千億円もの借金を踏み倒しても破産をすればそれで終わりです。

「個人はこれから生きていかなければなりません、支払いできない不良債権を何年も放置することは日本の経済発展のためにならないので支払いを免除するという法律上の権利です」という破産制度の意義を説明し納得してもらうことが必要です。

しかし債務整理の方針を決めるのは最後は相談に来られた人ですので、決して押しつけてはいけません。

解決方法については、別紙の通り、特定調停・任意整理・個人再生・破産などがあり、必ず解決できます。

学習して自らが裁判所に申し立てをすることもできます、弁護士・司法書士に依頼して解決することもできることを話し勇気と確信を持ってもらうこと。

二度と借りないで、健全な生活を取り戻すために、自ら出来ることは勇気を出して取り組むこと。例えば取引履歴の開示の請求・元本充当計算・過払い請求・特定調停などについて説明し、取引履歴の請求からすすめる。被害者の会の勉強会・研修会などに参加して、貸金業法などについて学習する事。

定例会、学習会、レクレーション、交流会に参加してもらうこと。

定例会では、次のような事柄をできる限り話しあうようにしてもらう。

クレ・サラ・ヤミ金業者に負けないため、自分自身の債務整理のため、そして被害救済のためにも貸金業規制法・利息制限法・出資法・民法・調停手続き・破産法・民事再生法などを学習しサラ金・ヤミ金と立ち向かう力を身につけること
クレジット・サラ金・ヤミ金などの負債の金額、借金の取立・被害の状況。

そのようになった原因

家族のこと、家族・保証人に及ぶ影響など。

借金の苦しみ・悩みなど。

今どのような方向で解決をすすめているか、そして解決をしたかなどなど皆んな同じ悩みを持って集まっている仲間ですので、全員がともかくできる限り自分をさらけ出して発言し、自由に話し合い交流することが目的です。

今どのように生活ができるようになったか、経験からなにを学んだか、「被害者の会」に対する期待や、望むことを率直に話し合いしましょう！

クレジット・サラ金・ヤミ金被害の根絶のためには「高金利」「過酷な取立」「過剰融資」の「クレ・サラ・ヤミ金三悪」をなくし、「高利貸しのない社会」の実現が必要です。そのためには被害者自身がクレ・サラ・ヤミ金被害を告発し、金利引き下げなどの社会的運動にも参加してもらうこと。

2. 相談員の力量の向上、親切で、丁寧、謙虚な態度、姿勢

研修会でクレジット・サラ金関係の法律・判例・解決の方法・解決の水準を身につける

私たち全国クレ・サラ被連協・被害者の会が社会的存在として認められ、相談活動に期待が込められています。

相談員には、常にクレジット・サラ金をめぐる情勢・利息制限法や、クレジット契約の仕組み、クレジット・サラ金関係の法律・判例・解決の方法・解決の水準などを可能な限り身につける必要があります。そのための研修会への参加が必要です。

相談に来られた方々にはその人の人生がかかっています、又、複雑な問題もあります、専門的でわからないことは専門家、弁護士・司法書士の聞いてから対応することが必要です。

具体的相談にあたっては相談者の身になって常に親切で、丁寧に、かつあくまでも謙虚な態度・姿勢で相談にのる必要があります。云うまでもありませんが、社会的道義をわきまえた節度ある対応が必要です。

被害者の会は民主的運営を心がけ、役員・相談員・会員は全く平等であり、先生ではなく、上下の関係でもありません。

相談員と相談に来られた方との間では「指導する」・「指導される」という関係でもありません。

相談員の道德感や価値観を押しつけてはいけません。

クレ・サラ被害をなくすために援助し合い協同・協力して活動していく仲間です。

問題がある場合は、役員・相談員・会員がお互いに、思いやりのある批判及び自己批判しあい「お互いが高めあう」関係になる必要があります。

相談にこられた方の個人情報・プライバシーを保護することは極めて重要です。

相談を受けたことにより、知ることになった個人情報・プライバシーに関わる事柄は、絶対に外にはもちださないよう注意が必要です。

クレ・サラ相談には法律・判例・その人の人生に関わる複雑な問題などがからみあって、弁護士・司法書士など専門家でなければ対応できないことがままあります、そのためにも引き続き、弁護士・司法書士の参加・協力をいただくよう要請していく必要があります。

全国クレ・サラ被連協・被害者の会のクレ・サラ相談はボランティアによる「無料の相談会」です。被害者の会への入会の案内、会費の納入のお願いは、会の活動が必要であること、事務所の維持が必要であること等をよく説明し、納得の上で入会していただくことが基本です。又、寄付金をお願いする場合は趣旨を良く説明し会員の納得の上でなければなりません。

クレジット・サラ金・ヤミ金被害の根絶のためには「高金利」「過酷な取立」「過剰融資」の「クレ・サラ・ヤミ金三悪」をなくし、「高利貸しのない社会」の実現が必要です。そのためには被害者自身がクレ・サラ・ヤミ金被害を告発し、金利引き下げなどの社会的運動にも参加してもらい、また110番活動、一斉告発、集団訴訟、行政機関への要請行動など積極的に参加してもらい、マスコミの取材にも積極的に協力してもらい、働きかけが必要です。

クレ・サラ被害の根絶のための集会・シンポに参加してもらい、又110番活動、一斉告発、集団訴訟、行政機関への要請行動など積極的に参加してもらい、マスコミの取材にも積極的に協力してもらい、働きかけが必要です。

3. 他団体との協力について

債務がなくなれば、しっかりと生活がしていけるのか、生活能力を確かめながら、収入が無ければ生活保護の申請をすることなど、行政機関内部の連携（生活保護：福祉課、健康保険：健康保険課、税金：納税課、全般：住民課）などと連携して取り組むこと

精神的な病気ではないか？（一時的、恒常的に関わらず最近依存症、精神的な病の人が多い）、その場合病院との連携も必要

都道府県警察との連携（特にヤミ金融・振り込め詐欺など）

解決について、司法書士・弁護士が必要な場合は、協力をおねがいすること。

具体的な明細・経過と今後生活を立て直すために何が 필요한のか、どうしたらいいのか報告書を書いてもらってから紹介をする。

4. ヤミ金被害撲滅めざして

「ヤミ金融対策マニュアル」「ヤミ金融撃退10ヶ条」「ヤミ金融と闘おう」参考にしてヤミ金融撲滅のため頑張りましょう！