

令和2年度

# 事業報告書

公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会

# 目 次

## 概 要

1. カウンセリング事業の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
2. カウンセリング研究会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
3. 啓発事業及び広報活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
4. 拠点の運営等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
5. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進・・・・・・・・・・ 2

## I カウンセリング事業

1. カウンセリング事業の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
2. カウンセリング研究会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
3. カウンセリング事業に従事したカウンセラー・・・・・・・・・・ 30

## II 啓発事業及び広報活動

1. 啓発事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32
2. 広報の戦略的展開・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33

## III 管理事項

1. 拠点の運営等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
2. カウンセリング枠数等の見直し・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
3. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進・・・・・・・・・・ 36
4. 関係機関との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
5. 理事会・評議員会・評議員選定委員会の開催・・・・・・・・・・ 37
6. 役員及び評議員の異動・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39
7. 規程類の改正・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 40
8. その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41

## 概 要

### 1. カウンセリング事業の実施状況

電話相談は、消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが実施している。カウンセリング（面接相談）は、原則として弁護士カウンセラーと前記のアドバイザーカウンセラーが2人1組で実施しているが、必要に応じ臨床心理士等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが加わり、心理面でのケアをサポートしている。

令和2年度のカウンセリング事業の実施状況は以下のとおりである。

#### (1) 令和2年度の動向

令和2年度のカウンセリング事業は、2 カウンセリングセンター（東京、大阪）及び19 相談室（福岡、名古屋、仙台、広島、新潟、静岡、熊本、福島、高松、金沢、沖縄、横浜、さいたま、岐阜、松山、前橋、宮崎、三重、長野）の、合計21 拠点において実施した。

これら21 拠点において、令和2年度に当協会が受付けた電話相談件数は4,029 件（前年度5,470 件）、新たにカウンセリング（面接相談）を行った件数（新規カウンセリング件数）は632 件（前年度1,151 件）、また2 回目以降のカウンセリングも含め同年度に行ったカウンセリングの延べ件数（延べカウンセリング件数）は1,929 件（前年度3,483 件）と、それぞれ対前年度比で26.3%減、45.1%減、44.6%減と大幅な減少となった。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、電話相談・カウンセリングを中止等した期間があり、このことが実績の大幅な減少の主な要因になったものと考えられる。

#### (2) 協会における対応

令和2年度の電話相談4,029 件への対応の内訳をみると、電話相談段階での回答・助言のみで解決したもの（電話回答・助言からカウンセリング受付を除いたもの）は1,462 件（36.3%）、カウンセリングの予約を受付けたものは793 件（19.7%）、弁護士会など他機関へ案内したものは1,774 件（44.0%）となっている。

さらにカウンセリングの実施状況についてみると、令和2年度中に新たにカウンセリングに着手した新規カウンセリング件数（電話相談でカウンセリングの予約をして来所した相談者に行う初回の面接相談の件数）は632 件（前年度1,151 件）となっている。

これら632 件への対応の内訳をみると、同年度中に協会が介入して任意整理等の手続に入ったものは261 件（41.3%）、自己破産、個人再生、過払金返還請求の手続が必要などの理由により弁護士会の相談センターや日本司法支援センターなどを紹介したものが163 件（25.8%）、助言で完結したものなどが208 件（32.9%）となっている。

### 2. カウンセリング研究会の開催

令和2年度は、昨年度に引き続きテレビ会議方式を一部導入し、業務の効率化を図った。

研究会では、特に債権者との交渉について、介入後に債権者から訴訟を提起された場合の対応などを始め、カウンセラーとしての対処方針を中心として議論が行われた。

### 3. 啓発事業及び広報活動

#### (1) 啓発事業

令和2年度においても、多重債務相談関係機関との連携確保、消費者信用の健全な利用の啓発等に資する資料として、協会案内(パンフレット)、「多重債務者のためのクレジットカウンセリングこの一年間」、などを作成し、全国の消費生活センター、地方公共団体の消費者行政担当窓口、多重債務者相談窓口、法律相談窓口、社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口等に配付するなどした。

#### (2) 広報の戦略的展開

多重債務ほっとラインに寄せられる相談の端緒をみると、インターネットが契機となった相談が約42%、地方公共団体等の相談窓口など関係相談窓口からの紹介等が約40%を占めている。このような実情を踏まえ、広報の対象を重点化するなど戦略的に広報活動を展開した。

##### ① 協会ホームページへの誘導施策の継続実施

平成26年7月から協会の新たな略称を「JCCO」に変更したことによって、協会ホームページの検索応答性が格段に向上したことを踏まえ、令和2年度においても、協会のパンフレット、リーフレットやポスターなどあらゆる広報媒体に、「JCCO 検索」のマークを付した。

##### ② 関係機関への訪問広報活動

事務局職員及びアドバイザーカウンセラーが、地方公共団体の消費生活センター、法テラス、行政機関の相談窓口などを始めとする各種の多重債務者相談窓口、社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口等を訪問し、協会の広報を行うとともに、相談案件の処理に係る連携・協力を依頼した。

### 4. 拠点の運営等

#### (1) 大阪センターの運営

令和2年度においては、前年度に引き続き日弁連推薦(推薦名簿は大阪弁護士会が調製)の5名の弁護士をカウンセラーとして委嘱し、カウンセリング事業を実施した。また、大阪支部主催のカウンセリング研究会を1回開催した(書面開催)。

#### (2) 相談室の運営等

##### ① 札幌家計相談室の開設

札幌家計相談室の開設に向けて、引き続き協定書等の案についての協議を継続した。

##### ② 特定相談室の活動の縮小等

協会をとりまく経営環境が依然として厳しいこと等を踏まえ、ブロック機関が所在する都道府県以外の県に開設された相談室(特定相談室)の活動の縮小等について、関係する7地域の弁護士会と協議したが、同意を得られなかった。

### 5. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進

ICTを活用したカウンセリングの効率的な運用等について検討を進め、テレワーク(サテライトオフィス)を導入するに当たっての課題とそれへの対処方針を明らかにするとともに、スケジュール等を具体化した。

## I カウンセリング事業

### 1. カウンセリング事業の実施状況

電話相談は、消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが実施している。

カウンセリング（面接相談）は、原則として弁護士カウンセラーと前記のアドバイザーカウンセラーが2人1組で実施しているが、必要に応じ臨床心理士等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが加わり、心理面でのケアをサポートしている。

令和2年度のカウンセリング事業の実施状況は以下のとおりである。

#### (1) 令和2年度の概況

令和2年度のカウンセリング事業は2カウンセリングセンター（東京、大阪）及び19相談室（福岡、名古屋、仙台、広島、新潟、静岡、熊本、福島、高松、金沢、沖縄、横浜、さいたま、岐阜、松山、前橋、宮崎、三重、長野）の、合計21拠点において実施した。

(注) カウンセリングセンター(以下「センター」という。)は常設の組織であり、電話相談及びカウンセリングを行う拠点である。また、相談室は非常設の組織であり、現地の公共または民間の会議室を借用して特定の日のみに開設しており、カウンセリングのみを行う拠点である。

これら21拠点において、令和2年度に当協会が受付けた電話相談件数は4,029件(前年度5,470件)、新たにカウンセリングを行った件数（新規カウンセリング件数）は632件(前年度1,151件)、また2回目以降のカウンセリングも含め同年度に行ったカウンセリングの延べ件数（延べカウンセリング件数）は1,929件(前年度3,483件)と、それぞれ対前年度比で26.3%減、45.1%減、44.6%減と大幅な減少となった。

第1表 電話相談及びカウンセリング件数の対前年度比較

(単位：件)

事項	年度	令和2 (2020)	令和元/平成31 (2019)	対前年比増減数 [増減率:%]
電話相談		4,029	5,470	▲1,441 [▲26.3%]
新規カウンセリング		632	1,151	▲519 [▲45.1%]
延べカウンセリング		1,929	3,483	▲1,554 [▲44.6%]

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、電話相談・カウンセリングを中止等した期間があり、このことが実績の大幅な減少の主な要因になったものと考えられる。電話相談・カウンセリングを中止等した状況は第2表及び第3表のとおりである（なお、カウンセリングを中止した期間であっても、緊急性があると判断した場合には、電話によるカウンセリングを実施した）。

第2表 電話相談・カウンセリングの中止等の状況①（令和2年4月～6月）

	カウンセリング				電話相談
	東京センター	管轄相談室	大阪センター	管轄相談室	
令2年 4月	1日(木)~	1日(木)~	1日(木)~	1日(木)~	
					13(月)~17(金)
					20(月)~
5月			~29日(金)		~29日(金)
6月	~5(金)				
		~18(木)		~18(木)	

(注) 中止したのは濃い網掛の期間。電話相談の薄い網掛けの期間（4月20日(月)～5月29日(金)）は「火、木」のみ実施。

第3表 電話相談・カウンセリングの中止等の状況②（令和3年1月～3月）

	カウンセリング				電話相談
	東京センター	管轄相談室	大阪センター	管轄相談室	
令3年 1月	12(火)~	12(火)~			12(火)~
			18(月)~	18(月)~	
2月			~26(金)	~26(金)	
3月	~5(金)	~5(金)			~5(金)

(注) 中止したのは濃い網掛の期間。電話相談の薄い網掛けの期間（1月12日(火)～3月5日(金)）は電話回線数を減らして実施。

(参考) 政府の「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」の発出状況 (令和2年度)

参考表1 緊急事態宣言 (1回目)

年		令和2年					
公示日		4月7日(火)	4月16日(木)	5月4日(月)	5月14日(木)	5月21日(木)	5月25日(月)
期間	始期	4月7日(火)	4月16日				
	終期	5月6日(水)	5月6日(水)	5月6日(水) ↓ 5月31日(日)	5月14日(木) ↑ 5月31日(日)	5月21日(木) ↑ 5月31日(日)	5月25日(月) ↑ 5月31日(日)
区域		7都府県 (埼玉県 千葉県 東京都 神奈川県 大阪府 兵庫県 福岡県)	40道府県追加 (全国に拡大)	47都道府県 期間延長	39県 前倒し解除	3府県 (京都府 大阪府 兵庫県) 前倒し解除	<b>[終了宣言]</b> 5都道県 (北海道 東京都 千葉県 埼玉県 神奈川県) 前倒し解除

(注)緊急事態宣言全面解除後、都道府県をまたぐ移動の自粛が6月19日(金)に解除されている。

参考表2 緊急事態宣言 (2回目)

年		令和3年					
公示日		1月7日(木)	1月13日(水)	2月2日(火)	2月26日(金)	3月5日(金)	3月18日(木)
期間	始期	1月8日(金)	1月14日(木)				
	終期	2月7日(日)	2月7日(日)	2月7日(日) ↓ 3月7日(日)	2月28日(日) ↑ 3月7日(日)	3月7日(日) ↓ 3月21日(日)	3月21日(日)
区域		4都県 (埼玉県 千葉県 東京都 神奈川県)	7府県追加 (栃木県、 岐阜県、 愛知県、 京都府、 大阪府、 兵庫県、 福岡県)	10都府県 期間延長 (栃木県のみ 2月7日に解 除)	6府県 (岐阜県、 愛知県、 京都府、 大阪府、 兵庫県、 福岡県) 前倒し解除	4都県 期間再延長	<b>[終了宣言]</b> 4都県 (埼玉県、 千葉県、 東京都、 神奈川県) 期間満了解除

多重債務関係の相談件数は、過払金取戻し訴訟の活発化や平成22年6月の改正貸金業法等の完全施行などの状況変化の下、各種の相談窓口においてピーク時に比べ大幅な減少をみせる中で、当協会への相談件数も減少を続け、平成23年度以降は、若干の増減はありつつもほぼ底打ちの状況にあった。しかし、平成29年度に至って再び増加に転じ、底打ち状態に入った平成23年度の件数を上回る水準に復し、平成30年度はさらにそれを上回ったが、令和元年度は減少に転じた。

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症対策のため、第2表及び第3表に掲げるとおり電話相談・カウンセリングの中止等の措置を講じた期間があること等を勘案すると、時系列での比較・分析は慎重に行う必要があるものと考えられる。

次に、多重債務に関連する指標についてみると、自然人の自己破産の件数が平成27年を底に増

加に転じた後、3年連続で前年を上回る水準で推移してきたが、令和元(2019)年及び2年(速報値)は減少基調となっている。個人再生の件数は平成26年に底を打った後、増加基調で推移してきたが、令和2年は前年を下回ることとなった(最高裁判所「司法統計」)。

また、貸金業法の対象となっている無担保無保証の債務が5件以上ある者の人数はここ数年9万人台で推移しており、3件以上ある者の人数は平成29年度末に115万人であったものが、平成30年度末に120万人、令和元年度末に123万人と増加基調で推移してきたが、令和2年度末には114万人と前年度を下回っている((株)日本信用情報機構「信用情報提供等業務に関連する統計」)。

電話相談及びカウンセリングの件数は、以上述べた事象等の影響も受けながら推移していくものと考えられることから、これらが今後どのような動向を示すかについて、引き続き注意深く見守っていく必要がある。

## (2) 電話相談件数

令和2年度に当協会が「多重債務ほっとライン」で受付けた電話相談件数は4,029件(前年度5,470件)となっている。

令和2年度の電話相談4,029件への対応の内訳をみると、電話相談段階での回答・助言のみで解決したもの(電話回答・助言からカウンセリング受付を除いたもの)は1,462件(36.3%)、カウンセリングの予約を受付けたものは793件(19.7%)、弁護士会など他機関へ案内したものは1,774件(44.0%)となっている。

## (3) カウンセリング(面接相談)件数

さらにカウンセリングの実施状況についてみると、令和2年度中に新たにカウンセリングに着手した新規カウンセリング件数(電話相談でカウンセリングの予約をして来所した相談者に行う初回の面接相談の件数)は632件(前年度1,151件)となっている(カウンセリングの予約を受け付けた件数と新規カウンセリングの件数の差は受付と実施年度のずれと申し込みのキャンセルによるもの)。

これら632件への対応の内訳をみると、同年度中に協会が介入して任意整理等の手続に入ったものは261件(41.3%)、自己破産、個人再生、過払金返還請求の手続が必要などの理由により弁護士会の相談センターや日本司法支援センター(法テラス)などを紹介したものが163件(25.8%)、助言で完結したものなどが208件(32.9%)となっている。

また、当年度のカウンセリング業務量の指標となる延べカウンセリング件数(初回及び2回目以降を含めた面接相談の総件数)は1,929件(前年度3,483件)となっている。



第4表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (21拠点総計)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>4,029</b>	<b>1,774</b>	<b>1,462</b>	<b>793</b>	<b>632</b>	<b>1,929</b>
2年 4月	265	151	107	7	0	0
5月	206	99	99	8	0	0
6月	351	144	129	78	55	147
7月	321	134	111	76	77	245
8月	321	143	99	79	78	239
9月	379	137	140	102	75	241
10月	416	148	158	110	100	250
11月	351	153	105	93	74	233
12月	277	118	79	80	79	220
3年 1月	341	182	141	18	20	79
2月	321	155	139	27	0	14
3月	480	210	155	115	74	261
(参考)						
元年度計	5,470	2,270	1,719	1,481	1,151	3,483
30年度計	6,042	2,368	1,969	1,705	1,378	3,953

(4) 各拠点別の状況

各センター及び相談室における令和2年度の電話相談及びカウンセリング(面接相談)の実施状況は、以下のとおりである。

(東京センター)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会からそれぞれ推薦を受けた10名の弁護士を委嘱。それぞれ毎週、決まった曜日・時間帯(月曜日から金曜日、10時～13時の間、14時～17時の間)に、1名がカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

協会が委嘱した消費生活アドバイザー及び臨床心理士等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラー14名が、それぞれ1週間に2～4日、決まった曜日に終日(9時半～17時半)勤務している(1日当たり7～8人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は1,252件であった。その内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が729件(58.2%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が523件(41.8%)となっている。

相談者の居住地についてみると、東京都60%を筆頭に、千葉県14%、神奈川県5%、埼玉県5%、茨城県4%、栃木県2%となっており、関東圏外は10%程度となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は291件であった。新規カウンセリング件数は262件、延べカウンセリング件数は804件となっている。

第5表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (東京センター)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>1,252</b>	<b>523</b>	<b>438</b>	<b>291</b>	<b>262</b>	<b>804</b>
2年 4月	81	48	33	0	0	0
5月	77	41	36	0	0	0
6月	130	48	41	41	33	81
7月	104	42	38	24	34	85
8月	103	37	31	35	28	98
9月	117	42	39	36	31	93
10月	140	42	44	54	44	106
11月	101	48	23	30	31	101
12月	77	28	23	26	26	87
3年 1月	99	46	52	1	7	34
2月	83	48	33	2	0	10
3月	140	53	45	42	28	109
(参考)						
元年度計	1,687	657	450	580	447	1,279
30年度計	1,846	635	560	651	517	1,426

令和2年度に新規のカウンセリングを行った262件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは128件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものの66件、助言で完結等68件となっている。

(大阪センター)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

日本弁護士連合会から推薦を受けた大阪弁護士会所属の弁護士5名を委嘱。それぞれ毎週、決まった曜日・時間帯(14時～17時の間)に、1名がカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

協会が委嘱した消費生活アドバイザー及び臨床心理士等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラー11名が従事、原則1週間に2～4日、決まった曜日に終日(9時半～17時半)勤務している(1日当たり5～7人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は662件であった。その内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が397件(60.0%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が265件(40.0%)となっている。

また、相談者の居住地についてみると、大阪府が55%、兵庫県23%、京都府10%、奈良県6%、滋賀県3%、和歌山県1%と続いている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は150件であった。新規カウンセリング件数は122件、延べカウンセリング件数は275件となっている。

第6表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (大阪センター)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>662</b>	<b>265</b>	<b>247</b>	<b>150</b>	<b>122</b>	<b>275</b>
2年 4月	49	28	18	3	0	0
5月	33	17	11	5	0	0
6月	71	27	31	13	14	39
7月	48	14	21	13	9	27
8月	50	11	21	18	19	40
9月	54	16	21	17	13	27
10月	64	16	32	16	13	30
11月	57	26	16	15	18	29
12月	42	17	11	14	13	28
3年 1月	55	33	16	6	3	10
2月	62	30	22	10	0	2
3月	77	30	27	20	20	43
(参考)						
元年度計	845	318	296	231	197	476
30年度計	998	411	296	291	252	599

令和2年度に新規カウンセリングを行った122件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは20件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの39件、助言で完結等63件となっている。

(福岡相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

福岡県弁護士会から推薦を受けた弁護士12名を委嘱。5名の弁護士が(7名は臨時対応)、それぞれ決まった曜日・時間帯(原則月曜日・水曜日の13時～16時の間)に、福岡市の相談会場において交代でカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー4名が従事し、カウンセリング日に福岡相談室に出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、301件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が179件(59.5%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が122件(40.5%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が86%と多くを占めており、県外については、長崎県・大分県各4%、佐賀県3%となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、59件であった。新規カウンセリング件数は39件、延べカウンセリング件数は98件となっている。

第7表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (福岡相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>301</b>	<b>122</b>	<b>120</b>	<b>59</b>	<b>39</b>	<b>98</b>
2年 4月	14	6	8	0	0	0
5月	11	3	8	0	0	0
6月	19	6	10	3	1	3
7月	18	4	7	7	6	13
8月	25	17	4	4	3	8
9月	33	14	11	8	4	13
10月	25	10	11	4	6	14
11月	32	12	13	7	6	14
12月	19	5	7	7	7	16
3年 1月	34	18	13	3	1	3
2月	26	8	10	8	0	0
3月	45	19	18	8	5	14
(参考)						
元年度計	360	160	125	75	50	175
30年度計	525	225	161	139	101	262

令和2年度に新規カウンセリングを行った39件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったもの12件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものの10件、助言で完結等17件となっている。

(名古屋相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

愛知県弁護士会から推薦を受けた弁護士4名を委嘱。それぞれ決まった曜日・時間帯(火・水・木曜日の13時～16時)に、名古屋市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー4名が従事し、カウンセリング日に交代で名古屋相談室に出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、283件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が155件(54.8%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が128件(45.2%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が94%(名古屋市を中心とする尾張地方が76%、西三河地方は13%、東三河地方は25%)を占めたが、県外からの相談も6%程度あった(岐阜県3%、三重県3%)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、61件であった。新規カウンセリング件数は42件、延べカウンセリング件数は194件となっている。

第8表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (名古屋相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	283	128	94	61	42	194
2年 4月	18	12	6	0	0	0
5月	12	7	5	0	0	0
6月	23	14	7	2	1	3
7月	26	10	8	8	4	32
8月	19	4	9	6	6	19
9月	27	9	9	9	4	26
10月	34	12	14	8	8	24
11月	28	12	3	13	6	28
12月	26	11	6	9	9	26
3年 1月	21	12	8	1	2	9
2月	17	9	8	0	0	0
3月	32	16	11	5	2	27
(参考)						
元年度計	351	130	104	117	87	316
30年度計	394	173	122	99	73	355

令和2年度に新規カウンセリングを行った42件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは30件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものの10件、助言で完結等2件となっている。

(仙台相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

仙台弁護士会から推薦を受けた弁護士4名を委嘱。3名の弁護士が(1名は臨時対応)、それぞれ決まった曜日・時間帯(原則火・木曜日の13時~16時の間)に、仙台市の相談会場において交代でカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー3名が従事し、カウンセリング日に交代で仙台相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、170件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が100件(58.8%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が70件(41.2%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が82%(仙台市周辺地域51%、仙北地域8%、仙南地域1%)を占めたが、県外からの相談も18%あった(山形県10%、岩手県5%、秋田県2%、福島県1%)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、38件であった。新規カウンセリング実施件数は29件、延べカウンセリング件数は102件となっている。

第9表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (仙台相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	170	70	62	38	29	102
2年 4月	6	6	0	0	0	0
5月	5	0	5	0	0	0
6月	10	2	1	7	0	2
7月	16	7	4	5	6	13
8月	16	8	5	3	5	14
9月	16	5	4	7	5	16
10月	20	11	7	2	4	21
11月	12	2	9	1	1	10
12月	14	5	4	5	2	11
3年 1月	15	7	8	0	1	4
2月	17	8	9	0	0	0
3月	23	9	6	8	5	11
(参考)						
元年度計	194	63	42	89	81	250
30年度計	297	80	110	107	91	287

令和2年度に新規カウンセリングを行った29件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは16件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの4件、助言で完結等9件となっている。

(広島相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

広島弁護士会から推薦を受けた弁護士4名を委嘱。4名の弁護士が、それぞれ決まった曜日・時間帯(原則火・木曜日の13時～16時の間)に、広島市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー4名が従事し、カウンセリング日に広島相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、198件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が126件(63.6%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が72件(36.4%)となっている。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が77%と多くを占めており、県外については、山口県9%、岡山県8%となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度におけるカウンセリング受付件数は、47件であった。新規カウンセリング件数は32件、延べカウンセリング件数は107件となっている。

第10表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (広島相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>198</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>107</b>
2年 4月	17	10	6	1	0	0
5月	7	2	3	2	0	0
6月	22	7	12	3	2	5
7月	15	4	6	5	1	14
8月	14	7	5	2	6	16
9月	24	11	7	6	4	17
10月	10	3	5	2	5	13
11月	16	4	6	6	2	10
12月	16	5	5	6	4	12
3年 1月	18	7	7	4	3	7
2月	17	4	9	4	0	0
3月	22	8	8	6	5	13
(参考)						
元年度計	264	120	91	53	43	208
30年度計	257	106	80	71	57	187

令和2年度に新規カウンセリングを行った32件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは6件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟が必要などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものの15件、助言で完結等11件となっている。

(新潟相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

新潟県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。2名の弁護士が、それぞれ決まった曜日時間帯に(火曜日の13時～16時の間)、新潟市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、新潟相談室については、令和2年度から新規カウンセリングの受付を停止し、継続事案についてのみカウンセリングを実施している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に新潟相談室へ出張し勤務した(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、41件となった。内訳は、電話回答・助言が13件(31.7%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が28件(68.3%)となっている。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が100%であった。うち、新潟市を中心とする下越地方が87%と多く、中越地方は13%、上越地方は0%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度から新規のカウンセリング受付を行っておらず、継続事案を対象としたカウンセリングのみであり、延べカウンセリング件数は18件となっている。

第11表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (新潟相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	41	28	13	0	0	18
2年 4月	2	1	1	0	0	0
5月	2	0	2	0	0	0
6月	3	3	0	0	0	0
7月	4	2	2	0	0	6
8月	4	3	1	0	0	5
9月	3	1	2	0	0	3
10月	2	2	0	0	0	1
11月	3	2	1	0	0	1
12月	2	2	0	0	0	2
3年 1月	4	3	1	0	0	0
2月	7	5	2	0	0	0
3月	5	4	1	0	0	0
(参考)						
元年度計	107	41	32	34	32	83
30年度計	85	26	23	36	33	100

(静岡相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

静岡県弁護士会から推薦を受けた弁護士6名を委嘱。3名の弁護士が(3名は臨時対応)、静岡市、浜松市及び富士市の相談会場で、それぞれ決まった曜日・時間帯にカウンセリング(面接相談)に従事している。

静岡市の会場では2名の弁護士が、それぞれ第1、第3の水曜日の13時～16時の間に、交代でカウンセリングに従事している。浜松市の会場では1名の弁護士が、原則3か月に1回、第4火曜日の13時～16時の間に、カウンセリングに従事している。富士市の会場では2名の弁護士が、原則3か月に2回、第4金曜日の13時～16時の間に、カウンセリングに従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー4名が従事し、カウンセリング日に交代で静岡、浜松または富士の相談会場へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、106件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が51件(48.1%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が55件(51.9%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が100%であった。うち、静岡市を中心とする県中部が39%、浜松市中心の県西部が42%、富士市、富士宮市、御殿場市等の東部は19%と、県内の広い範囲から相談が寄せられている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、17件であった。新規カウンセリング件数は16件、延べカウンセリング件数は49件となっている。



第12表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (静岡相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	106	55	34	17	16	49
2年 4月	6	4	2	0	0	0
5月	6	2	4	0	0	0
6月	2	2	0	0	0	0
7月	8	3	3	2	2	7
8月	10	7	1	2	3	13
9月	11	4	5	2	1	2
10月	12	5	5	2	2	6
11月	18	10	3	5	0	3
12月	4	1	3	0	6	8
3年 1月	10	7	3	0	0	3
2月	8	5	3	0	0	0
3月	11	5	2	4	2	7
(参考)						
元年度計	168	66	57	45	34	134
30年度計	182	76	54	52	49	157

令和2年度に新規のカウンセリングを行った16件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは8件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの2件、助言で完結等6件となっている。

(熊本相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

熊本県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則金曜日の13時~16時の間)に、熊本市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に熊本相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、57件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が36件(63.2%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が21件(36.8%)となっている。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が68%(うち、熊本市が52%、八代市・合志市が各4%)を占めたが、県外からの相談も32%あった(鹿児島県28%、大分県4%)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は13件であった。新規カウンセリング件数は6件、延べカウンセリング件数は8件となっている。

第13表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (熊本相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>57</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
2年 4月	2	2	0	0	0	0
5月	1	1	0	0	0	0
6月	4	1	1	2	0	0
7月	5	3	2	0	1	1
8月	3	3	0	0	0	0
9月	5	0	4	1	1	2
10月	6	0	4	2	2	3
11月	8	1	4	3	0	0
12月	3	2	1	0	2	2
3年 1月	7	2	3	2	0	0
2月	4	2	1	1	0	0
3月	9	4	3	2	0	0
(参考)						
元年度計	87	41	37	9	5	17
30年度計	39	26	9	4	4	26

令和2年度に新規カウンセリングを行った6件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは2件、自己破産・個人再生・過払訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの2件、助言で完結等2件となっている。

(福島相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

福島県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯に(金曜日の13時~16時の間)、福島市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、福島相談室については、令和2年度から新規カウンセリングの受付を停止し、継続事案についてのみカウンセリングを実施している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に福島相談室へ出張し勤務した(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、25件となった。内訳は、電話回答・助言が6件(24.0%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が19件(76.0%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が100%であった。うち、福島市、郡山市など中通りで80%を占め、いわき市など浜通りで20%、会津若松市ほか会津地方が0%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度から新規のカウンセリング受付を行っておらず、継続事案を対象としたカウンセリングのみであり、延べカウンセリング件数は13件となった。

第14表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (福島相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	25	19	6	0	0	13
2年 4月	1	1	0	0	0	0
5月	1	1	0	0	0	0
6月	2	1	1	0	0	0
7月	2	1	1	0	0	4
8月	2	2	0	0	0	2
9月	1	1	0	0	0	5
10月	4	4	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	2
12月	1	1	0	0	0	0
3年 1月	5	4	1	0	0	0
2月	3	2	1	0	0	0
3月	3	1	2	0	0	0
(参考)						
元年度計	73	29	22	22	18	49
30年度計	74	18	33	23	18	42

(高松相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

香川県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則水曜日の13時30分～16時の間)に、高松市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に高松相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、48件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が23件(47.9%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が25件(52.1%)となっている。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が79%であり、うち高松市が38%、丸亀市が10%となっている。徳島県など県外からも21%の電話相談が寄せられる状況となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、9件であった。新規カウンセリング件数は4件、延べカウンセリング件数は23件となっている。

第15表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (高松相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
2年 4月	2	1	0	1	0	0
5月	1	1	0	0	0	0
6月	1	1	0	0	0	0
7月	4	4	0	0	1	5
8月	5	4	0	1	0	3
9月	7	0	5	2	1	2
10月	4	2	1	1	2	3
11月	3	2	1	0	0	1
12月	6	4	2	0	0	4
3年 1月	4	2	2	0	0	0
2月	2	0	2	0	0	2
3月	9	4	1	4	0	3
(参考)						
元年度計	81	43	27	11	10	32
30年度計	71	27	30	14	8	31

令和2年度に新規カウンセリングを行った4件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは2件、助言で完結等2件となっている。

(金沢相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

金沢弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第3月曜日の13時~16時の間)に、金沢市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に金沢相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、70件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が31件(44.3%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が39件(55.7%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が63%(金沢市が17%、白山市が3%、加賀南4%、能登南部2%)であり、県外からの相談は37%である(富山県20%、福井県17%)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、10件であった。新規カウンセリング実施件数は8件、延べカウンセリング件数は14件となっている。

第16表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (金沢相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	70	39	21	10	8	14
2年 4月	7	5	2	0	0	0
5月	2	1	1	0	0	0
6月	4	3	1	0	0	0
7月	6	4	2	0	2	3
8月	5	4	1	0	0	0
9月	6	1	4	1	0	2
10月	7	3	0	4	2	3
11月	3	1	1	1	1	1
12月	12	9	1	2	2	3
3年 1月	3	2	1	0	0	0
2月	5	2	3	0	0	0
3月	10	4	4	2	1	2
(参考)						
元年度計	82	42	19	21	13	32
30年度計	78	34	30	14	8	31

令和2年度に新規カウンセリングを行った8件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは3件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの1件、助言で完結等4件となっている。

(沖縄相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

沖縄弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第3木曜日の13時~16時の間)に、那覇市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に沖縄相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、60件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が31件(51.7%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が29件(48.3%)である。

相談者の居住地についてみると、100%県内居住者であり、那覇市を中心とする南部地区と浦添市、宜野湾市、沖縄市、うるま市を含む中部地区ではほぼ90%を占め、北部地区からの相談者は10%程度であり、島部からの電話は0%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、8件であった。新規カウンセリング件数は7件、延べカウンセリング件数は28件となっている。

第17表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (沖縄相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	60	29	23	8	7	28
2年 4月	4	1	3	0	0	0
5月	2	2	0	0	0	0
6月	7	5	2	0	0	0
7月	4	2	1	1	0	5
8月	5	2	3	0	0	0
9月	5	2	0	3	1	6
10月	7	3	2	2	3	6
11月	2	0	1	1	2	4
12月	4	1	2	1	1	3
3年 1月	5	2	3	0	0	0
2月	4	2	2	0	0	0
3月	11	7	4	0	0	4
(参考)						
元年度計	77	29	24	24	19	41
30年度計	84	30	30	24	16	30

令和2年度に新規カウンセリングを行った7件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは2件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの4件、助言で完結等1件となっている。

(横浜相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

神奈川県弁護士会から推薦を受けた弁護士6名を委嘱。2名の弁護士が(4名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第1、第3金曜日の13時～16時の間)に、横浜市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー2名が従事し、カウンセリング日に横浜相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、261件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が123件(47.1%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が138件(52.9%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が100%であり、横浜市が52%、川崎市10%、相模原市、海老名市を含む県央地区が7%、茅ヶ崎市、平塚市、藤沢市を含む湘南地区が11%、小田原市、南足柄市を含む県西地区が9%、横須賀・三浦地区が11%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、22件であった。新規カウンセリング件数は21件、延べカウンセリング件数は50件となっている。

第18表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (横浜相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	261	138	101	22	21	50
2年 4月	15	10	5	0	0	0
5月	15	7	8	0	0	0
6月	14	6	6	2	2	4
7月	21	15	5	1	3	7
8月	15	5	7	3	2	5
9月	26	12	11	3	3	7
10月	39	22	14	3	3	6
11月	28	15	10	3	1	5
12月	17	11	5	1	4	6
3年 1月	22	14	8	0	1	3
2月	22	9	13	0	0	0
3月	27	12	9	6	2	7
(参考)						
元年度計	337	180	131	26	23	76
30年度計	349	161	153	35	29	79

令和2年度に新規にカウンセリングを行った21件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは9件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものは5件、助言で完結等となったものは7件となっている。

(さいたま相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

埼玉弁護士会から推薦を受けた弁護士4名を委嘱。2名の弁護士が(2名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第1、第3月曜日の13時~16時の間)に、さいたま市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー2名が従事し、カウンセリング日にさいたま相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、216件(前年比▲28.9%)となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が108件(50.0%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が108件(50.0%)となった。

相談者の居住地についてみると、県内の居住者が97%であり相談者は県内全域におよぶ(さいたま市12%、県東部地域8%、県南部地域6%)、隣県の栃木県からの相談が3%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、19件であった。新規カウンセリング件数は13件、延べカウンセリング件数は40件となっている。

第19表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (さいたま相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウ ンセ リング受 付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	216	108	89	19	13	40
2年 4月	19	5	14	0	0	0
5月	13	8	5	0	0	0
6月	18	7	9	2	1	2
7月	16	8	5	3	3	4
8月	20	12	7	1	2	2
9月	14	6	5	3	2	6
10月	17	5	8	4	3	6
11月	16	8	7	1	1	8
12月	12	7	3	2	0	5
3年 1月	19	12	7	0	0	0
2月	22	10	12	0	0	0
3月	30	20	7	3	1	7
(参考)						
元年度計	304	163	114	27	22	88
30年度計	317	149	124	44	31	80

令和2年度に新規にカウンセリングを行った13件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは7件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したものは3件、助言で完結等となったものは3件となっている。

(岐阜相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

岐阜県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第2火曜日の13時～16時の間)に、岐阜市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、岐阜相談室については、令和2年度から新規カウンセリングの受付を停止し、継続事案についてのみカウンセリングを実施している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に岐阜相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、48件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が21件(43.8%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が27件(56.2%)となっている。なおカウンセリング受付した3件はいずれも名古屋相談室でのカウンセリング実施のものである。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が90%(うち岐阜市周辺地域が81%、東濃圏6%、飛騨圏域3%)を占め、県外からの相談は10%となっている(すべて愛知県)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度から新規のカウンセリング受付を行っておらず、継続事案を対象としたカウンセリ



グのみであり、延べカウンセリング件数は4件となった。

**第20表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (岐阜相談室)**

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
2年 4月	3	1	2	0	0	0
5月	3	1	2	0	0	0
6月	6	4	2	0	0	2
7月	5	3	1	1	0	0
8月	4	4	0	0	0	2
9月	4	3	1	0	0	0
10月	1	0	1	0	0	0
11月	4	2	0	2	0	0
12月	4	2	2	0	0	0
3年 1月	4	1	3	0	0	0
2月	3	2	1	0	0	0
3月	7	4	3	0	0	0
(参考)						
元年度計	92	43	28	21	10	31
30年度計	87	37	38	12	11	42

(松山相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

愛媛弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則第3金曜日の13時～16時の間)に、松山市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に松山相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、34件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が21件(61.8%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が13件(38.2%)となっている。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が91%(うち松山市周辺地域が78%、東予地域が10%、南予地域が3%)を占めたが、県外からの相談も9%あった(全て高知県)。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、6件であった。新規カウンセリング件数は5件、延べカウンセリング件数は13件となっている。

第 21 表 令和 2 年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (松山相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・ 助言 件数	カウ ンセ リ ン グ 受 付 件 数	カウ ン セ リ ン グ ( 面 接 相 談)	
					新 規 件 数	延 べ 件 数
<b>2年度計</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
2年 4月	1	0	1	0	0	0
5月	3	0	3	0	0	0
6月	4	2	1	1	0	0
7月	2	2	0	0	1	2
8月	5	3	2	0	0	2
9月	5	1	2	2	0	0
10月	1	1	0	0	2	3
11月	0	0	0	0	0	0
12月	3	1	1	1	0	3
3年 1月	3	1	2	0	0	0
2月	6	2	3	1	0	0
3月	1	0	0	1	2	3
(参考)						
元年度計	67	34	20	13	10	32
30年度計	69	42	18	9	9	24

令和 2 年度に新規カウンセリングを行った 5 件のうち、令和 2 年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは 2 件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの 1 件、助言で完結等 2 件となっている。

(前橋相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

群馬弁護士会から推薦を受けた弁護士 2 名を委嘱。うち 1 名の弁護士が (1 名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(各月、原則第 2 木曜日の 13 時～16 時の間)にカウンセリング (面接相談) に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー 1 名が従事し、カウンセリング日に前橋相談室へ出張し勤務している(1 日当たり 1 人)。

(2) 電話相談への対応

令和 2 年度の電話相談件数は、55 件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が 29 件 (52.7%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が 26 件 (47.3%) となった。

相談者の居住地についてみると、県内の居住者が 94% (前橋、伊勢崎市を含む中部地域で 27%、高崎市を含む西部地域 17%) を占めており、隣県の栃木県からの相談が 6% である。

(3) カウンセリングの実施

令和 2 年度のカウンセリング受付件数は、14 件となった。新規カウンセリング件数は 11 件、延べカウンセリング件数は 17 件となっている。

第22表 令和元年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (前橋相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
2年度計	55	26	15	14	11	17
2年 4月	8	4	2	2	0	0
5月	1	0	1	0	0	0
6月	2	0	1	1	0	0
7月	6	2	2	2	3	5
8月	2	0	0	2	2	3
9月	7	4	3	0	1	1
10月	7	4	2	1	0	1
11月	3	1	0	2	2	3
12月	4	1	2	1	2	2
3年 1月	3	2	1	0	0	0
2月	5	3	1	1	0	0
3月	7	5	0	2	1	2
(参考)						
元年度計	66	14	22	30	19	40
30年度計	66	20	24	22	19	42

令和2年度に新規にカウンセリングを行った11件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは4件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなどの他機関に紹介したものは0件、助言等で完結等となったものは7件となっている。

(宮崎相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

宮崎県弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が(1名は臨時対応)、決まった曜日・時間帯(原則金曜日の13時～16時の間)に、民間の会議室においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に宮崎相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、29件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が16件(55.2%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が13件(44.8%)となっている。

また、相談者の居住地は全員が県内居住者(すべて宮崎市周辺地域)となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、6件であった。新規カウンセリング件数は3件、延べカウンセリング件数は25件となっている。

第23表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (宮崎相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>25</b>
2年 4月	1	1	0	0	0	0
5月	1	1	0	0	0	0
6月	2	1	0	1	0	0
7月	1	1	0	0	0	4
8月	3	1	1	1	1	5
9月	4	2	2	0	0	5
10月	9	1	6	2	0	0
11月	2	2	0	0	1	4
12月	1	1	0	0	0	0
3年 1月	1	0	0	1	1	4
2月	3	2	1	0	0	0
3月	1	0	0	1	0	3
(参考)						
元年度計	76	36	30	10	6	46
30年度計	35	15	13	7	8	28

令和2年度に新規カウンセリングを行った3件のうち、令和2年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは1件、助言等で完結等となったものは2件となっている。

### (三重相談室)

#### (1) 実施態勢

##### a 弁護士カウンセラー

三重弁護士会から推薦を受けた弁護士2名を委嘱。1名の弁護士が（1名は臨時対応）、決まった曜日・時間帯(原則第3火曜日の13時～16時の間)に、津市の相談会場においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、三重相談室については、令和2年度から新規カウンセリングの受付を停止し、継続事案についてのみカウンセリングを実施している。

##### b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが大阪センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、大阪センターのアドバイザーカウンセラー1名が従事し、カウンセリング日に三重相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

#### (2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、61件であった。電話相談への対応は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が28件(45.9%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が33件(54.1%)となっている。なお、カウンセリング受付した4件はいずれも相談者の希望により名古屋相談室でのカウンセリングを実施したものである。

また、相談者の居住地についてみると、県内居住者が98%(うち津市・四日市市・松阪市が各12%、鈴鹿市10%、伊勢市9%、桑名市8%)、県外については2%(すべて愛知県)となっている。

#### (3) カウンセリングの実施

令和2年度から新規のカウンセリング受付を行っておらず、継続事案を対象としたカウンセリ

グのみであり、延べカウンセリング件数は6件となっている。

**第24表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (三重相談室)**

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>61</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
2年 4月	7	5	2	0	0	0
5月	7	3	4	0	0	0
6月	7	4	3	0	0	3
7月	5	3	1	1	0	2
8月	4	4	0	0	0	0
9月	4	1	3	0	0	0
10月	3	1	2	0	0	1
11月	4	1	2	1	0	0
12月	6	4	0	2	0	0
3年 1月	2	1	1	0	0	0
2月	3	1	2	0	0	0
3月	9	5	4	0	0	0
(参考)						
元年度計	88	45	22	21	9	25
30年度計	97	46	35	16	14	54

(長野相談室)

(1) 実施態勢

a 弁護士カウンセラー

長野弁護士会から推薦を受けた弁護士6名を委嘱。3名の弁護士が(3名は臨時対応)、長野市、上田市及び松本市の相談会場で、それぞれ決まった曜日・時間帯に、カウンセリング(面接相談)に従事している。

長野市の会場では2名の弁護士が、原則第1木曜日の13時～16時の間にカウンセリングに従事している。松本市の会場では2名の弁護士が、原則2か月に1回、第4木曜日の13時～16時の間にカウンセリングに従事している。上田市の会場では2名の弁護士が、原則2か月に1回、第4木曜日の13時～16時の間にカウンセリングに従事している。

b アドバイザーカウンセラー

電話相談は、協会が委嘱した消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが東京センターにおいて対応している。また、相談室におけるカウンセリングには、東京センターのアドバイザーカウンセラー2名が従事し、カウンセリング日(原則第1、4木曜日)に交代で長野相談室へ出張し勤務している(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和2年度の電話相談件数は、52件となった。内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計32件(61.5%)、弁護士会や地方公共団体の消費者センターなどへの他機関案内が20件(38.5%)となった。

相談者の居住地についてみると、100%県内居住者であり、長野市など北信地域が38%、上田市など東信地域が28%、松本市など中信地域が16%、飯田市など南信地域が18%である。

(3) カウンセリングの実施

令和2年度のカウンセリング受付件数は、16件であった。新規カウンセリング件数は12件、延べカウンセリング件数は41件となっている。

第 25 表 令和 2 年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (長野相談室)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・ 助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>41</b>
2年 4月	2	0	2	0	0	0
5月	3	1	1	1	0	0
6月	0	0	0	0	1	3
7月	5	0	2	3	1	6
8月	7	5	1	1	1	2
9月	6	2	2	2	4	8
10月	4	1	0	3	1	3
11月	11	4	5	2	2	9
12月	4	0	1	3	1	2
3年 1月	7	6	1	0	1	2
2月	2	1	1	0	0	0
3月	1	0	0	1	0	6
(参考)						
元年度計	64	16	26	22	16	53
30年度計	92	31	26	35	30	71

令和 2 年度に新規カウンセリングを行った 12 件のうち、令和 2 年度中に協会が介入して任意整理の手続きに入ったものは 9 件、自己破産相当・個人再生相当・過払い訴訟の必要性などの理由により弁護士会の相談センターなど他機関に紹介したもの 1 件、助言で完結等 2 件となっている。

## 2. カウンセリング研究会の開催

カウンセリング事業は協会の業務方法書及びカウンセリングマニュアルに基づき実施されているが、当該事業の実務における取扱いの統一性の確保を図るため、毎年度カウンセリング研究会を開催し、意見交換を行っている。

令和2年度における研究会の開催回数は2回である。

研究会では、特に債権者との交渉について、介入後に債権者から訴訟を提起された場合の対応に関する案件などを始め、カウンセラーとしての対処方針を中心として議論が行われた。また、個別案件にかかる問題点の紹介と、対処方法に関する意見交換も行われた。

**第26表 カウンセリング研究会の開催状況**

主催部局	地域	開催日	センター・相談室	出席者 【書面送付先】
東京本部	東北、関東、東海、北陸、沖縄	令和2年 12月7日	東京センター 仙台相談室 福島相談室 前橋相談室 さいたま相談室 横浜相談室 新潟相談室 金沢相談室 長野相談室 静岡相談室 名古屋相談室 岐阜相談室* 三重相談室* 沖縄相談室	カウンセラー(弁護士、アドバイザー) 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会派遣 弁護士 金融庁 経済産業省 協会理事・事務局
大阪支部	近畿、中国・四国、九州(北・南)	令和3年 2月5日 (書面開催)	大阪センター 広島相談室 高松相談室 松山相談室 福岡相談室 熊本相談室 宮崎相談室	【カウンセラー(弁護士、アドバイザー) 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会派遣 弁護士 大阪弁護士会派遣弁護士(オブザーバー参加) 近畿財務局 近畿経済産業局 協会理事・事務局】

(注1) 相談室名に「\*」のついているもの(岐阜及び三重)については、大阪センターの管轄であるが、旧名古屋センターの管轄下にあったこと等を勘案し、東京本部主催の研究会に参加することとした。

(注2) 東京本部主催の研究会は、テレビ会議システムを取り入れており、東京近郊相談室(横浜、さいたま、前橋)以外の相談室の弁護士カウンセラーは、ビデオ画面を通じて参加することとした。

(注3) 大阪支部主催の研究会は、当初、1月22日(金)に、テレビ会議システムを利用し、大阪センター及びその傘下の相談室合同での開催を予定していたが、「緊急事態宣言」の実施区域となったこと等を勘案し、書面開催に変更した。

### 3. カウンセリング事業に従事したカウンセラー

#### (1) 弁護士カウンセラー

(東京センター)

佐藤 千弥、上田 瑞尊、大菅 俊志、岩重 佳治、志水 芙美代、  
萩原 美保子、堀川 直資、松田 隆太郎、赤塚 順一郎、井田 光俊

(大阪センター)

大和 克裕、曾我部 晋太、加藤 昌利、周々木 晴香、本間 亜紀

(福岡相談室)

吉野 泉、西岡 里恵、尾崎 大、佐藤 裕介、小川 剛、平田 広志、吉原 洋、  
岡部 信政、藤村 元気、高本 稔久、南正覚 文枝、永長 寿美子

(名古屋相談室)

青山 正和、今泉 麻衣子、三輪 陽介、加藤 博子

(仙台相談室)

高島 梨香、渡部 雄介、花淵 茂樹、大泉 力也

(広島相談室)

上土井 幸始、清水 正之、森 亮介、高尾 靖浩

(新潟相談室)

海藤 隆之、山本 大貴

(静岡相談室)

杉下 龍輔、佐藤 丈太、鈴木 悠太、伊藤 祐尚、山本 洋祐、中田 祥子、藤田 峻弘

(熊本相談室)

早田 靖弘、村上 純也

(福島相談室)

湯浅 亮、鈴木 靖裕

(高松相談室)

岩井 卓、島村 研策

(金沢相談室)

中澤 聡、中出 健作

(沖縄相談室)

田島 啓己、山城 圭

(横浜相談室)

小野 仁司、太宰 順一、須藤 宏、佐藤 進一、狩倉 博之、渡部 英明

(さいたま相談室)

満尾 直樹、宮崎 裕悟、貞松 宏輔、石川 智士

(岐阜相談室)

所 寿弥、田島 朋美

(松山相談室)

山下 紘平、五十崎 元

(前橋相談室)

中嶋 歩積、吉野 晶

(宮崎相談室)

久保田 吉哉、大山 和伸

(三重相談室)

渡部 鎮行、下井 良基

(長野相談室)

吉澤 裕美、大野 薫、富沢 大樹、滝澤 修一、山崎 憲司、池内 好史



(2) アドバイザーカウンセラー(弁護士以外のカウンセラー)

(東京センター)

岩附 淳子、尾川 尚子、嘉納 郁子、平良 順子、山口 麻理子、片倉 眞理、  
佐々木 まさ子、望月 恵里子、佐藤 靖子、武井 佳子、武藤 晃子、高野 美月、  
佐道 美樹、鈴木 真美\*1、酒井 祥子

(注)\*1 令和2年4月30日まで従事

(大阪センター)

上野 美子、梶本 智美、堤 直子、兵頭 美也子、松本 尊子、佐野 麻衣子、  
佐藤 直子、鈴木 環、橋本 浩子\*2、桜井 順子、國重 文、篠原 奈保子

(注)\*2 令和2年5月31日まで従事

(福岡相談室) 大阪センターと兼任

堤 直子、松本 尊子、上野 美子、佐藤 直子

(名古屋相談室) 東京センターと兼任

尾川 尚子、嘉納 郁子、片倉 眞理、望月 恵里子、武井 佳子

(仙台相談室) 東京センターと兼任

嘉納 郁子、平良 順子、山口 麻理子

(広島相談室) 大阪センターと兼任

堤 直子、兵頭 美也子、梶本 智美、松本 尊子

(新潟相談室) 東京センターと兼任

佐藤 靖子

(静岡相談室) 東京センターと兼任

山口 麻理子、片倉 眞理、佐藤 靖子、佐道 美樹

(熊本相談室) 大阪センターと兼任

堤 直子

(福島相談室) 東京センターと兼任

高野 美月

(高松相談室) 大阪センターと兼任

兵頭 美也子

(金沢相談室) 東京センターと兼任

片倉 眞理

(沖縄相談室) 東京センターと兼任

佐々木 まさ子、平良 順子

(横浜相談室) 東京センターと兼任

岩附 淳子、高野 美月

(さいたま相談室) 東京センターと兼任

嘉納 郁子、佐藤 靖子

(岐阜相談室) 大阪センターと兼任

佐藤 直子

(松山相談室) 大阪センターと兼任

佐藤 直子

(前橋相談室) 東京センターと兼任

望月 恵理子

(宮崎相談室) 大阪センターと兼任

松本 尊子

(三重相談室) 大阪センターと兼任

鈴木 環

(長野相談室) 東京センターと兼任

望月 恵里子、平良 順子

## Ⅱ 啓発事業及び広報活動

### 1. 啓発事業

#### (1) 啓発資料の作成・配付等

令和2年度においても、多重債務相談関係機関との連携確保、消費者信用の健全な利用の啓発等に資する資料として、協会案内(パンフレット)、「多重債務者のためのクレジットカウンセリングこの一年間」、「借金の返済でお困りではありませんか?」(リーフレット)などの資料を、全国の消費生活センター、地方公共団体の消費者行政担当窓口・多重債務者相談窓口・法律相談窓口・社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口等に配付した(約3,000窓口等)。

また、毎年行われる地方公共団体等のイベント等において啓発パネルの展示、協会資料の配布を実施するとともに、相談機関等からの資料の配布希望や教材としての使用要請にも積極的に応えた。

#### ① 多重債務者のためのクレジットカウンセリングこの一年間(令和元年度のカウンセリング活動)等の作成・公表

令和2年9月に令和元年度の活動実績を取りまとめた資料「多重債務者のためのクレジットカウンセリングこの一年間(令和元年度のカウンセリング活動)」を作成し、関係各団体等に配付した(約30団体等)。

また、協会のホームページにも掲載した。

#### ② 協会案内(パンフレット)の改訂、相談担当者向け資料の配付

協会案内(パンフレット)については、令和2年9月に、拠点体制の改訂や令和元年度の実績データなど、内容を更新し作成した。

このパンフレットは、他の協会資料とともに全国の消費生活センター、地方公共団体の消費者行政担当窓口・多重債務者相談窓口・法律相談窓口・社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口等に配付した(約3,000箇所)。

#### (2) 協会ホームページにおける啓発

消費者信用の適切な利用を啓発するため、協会ホームページには「借りすぎにご注意」のコーナーを設け、クレジットの正しい利用7か条などを掲載しているほか、「借金の返済でお困りではありませんか?」などのリーフレットや多重債務に関する知識を取りまとめた「多重債務Q&A」などを掲載している。

#### (3) 消費者啓発活動等への参加

毎年行われる地方公共団体等の消費者啓発や多重債務相談などのイベントに参加し、多重債務問題に関する啓発パネルを展示するとともに、協会資料の配布を行った。

また、関係相談機関等からの資料の配布希望や教材としての使用要請には積極的に応えた。

第27表 消費者フェア等への参加・パネル展示・資料配布等の実績

参加行事	開催期間	参加日数	会場（開催都市）等
一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン （一般消費者）	令和2年 7月13日～ 19日	7日	インターネット（東京都の特設サイト）等
多重債務110番 （一般消費者）	9月7日・8日	2日	東京都消費生活総合センター他 （東京都新宿区他）
一日何でも相談 多重債務者無料相談 （一般消費者）	10月15日	1日	泉大津市役所 （泉大津市）
くらしの総合相談 多重債務者無料相談 （一般消費者）	10月20日	1日	河内長野市三日市市民ホール （河内長野市）
一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン （一般消費者）	11月9日～ 15日	7日	インターネット（東京都の特設サイト）等
多重債務110番 （一般消費者）	令和3年 3月1日・2日	2日	東京都消費生活総合センター他 （東京都新宿区他）

(4) 講師の派遣

多重債務の防止、救済に関する講演及び講師派遣について、要請に応じて必要な対応を行った。その令和2年度における実績は以下のとおりであり、講師は大阪支部長及びアドバイザーカウンセラーである。

第28表 講師派遣の実績

年月日	テーマ(対象)	派遣先・会場(開催場所)等
令和2年 11月19日	兵庫県産業労働部産業振興局地域金融室 「日本クレジットカウンセリング協会の 取り組みと事例紹介」 県民局・県民センター貸金業担当者 20名	兵庫県庁2号館 テレビ会議室 （兵庫県神戸市）
令和2年 12月22日	公益財団法人日本訪問販売協会消費者相談担当者講習会 「日本クレジットカウンセリング協会の 取り組みと事例紹介」 10名	日本訪問販売協会会議室 （東京都新宿区）

2. 広報の戦略的展開

多重債務ほっとラインに寄せられる相談の端緒をみると、インターネットが契機となった相談が約42%、地方公共団体等の相談窓口など関係相談窓口からの紹介等が約40%を占めている。このような実情を踏まえ、広報の対象を重点化するなど戦略的に広報活動を展開した。

(1) 協会ホームページへの誘導施策の継続実施

定款を改正し、平成26年7月から協会の新たな略称を「JCCO」に変更したことによって、協会ホームページの検索応答性が格段に向上した。

これを踏まえ、令和2年度においても、協会のパンフレット、リーフレットやポスターなどあら

ゆる広報媒体に、「**JCCO** **検索**」のマークを付して、多重債務者のホームページへの誘導を図った。

(2) 関係機関への訪問広報活動

当協会の多重債務カウンセリングの特徴(無料の任意整理と家計再建に向けたカウンセリングの一体的提供による多重債務者の救済)に適合する相談案件の紹介について、事務局職員及びアドバイザーカウンセラーが、地方公共団体の消費生活センター、日本司法支援センター(法テラス)、行政機関の相談窓口、社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口などを始めとする各種の多重債務者相談窓口等を訪問し、協会の広報を行うとともに、相談案件の処理に係る連携・協力を依頼した。

**第29表 訪問広報活動の対象機関**

組織区分	訪問先
国	金融庁(財務局、財務事務所等) 経済産業省(経済産業局等) ハローワーク
地方公共団体	多重債務者相談窓口 消費生活センター 生活困窮者自立相談支援窓口
各種団体等	日本司法支援センター(法テラス) 弁護士会法律相談センター 社会福祉協議会 消費者団体 日本貸金業協会 全国銀行協会

(3) 関係団体の会報等を通じた広報

当協会の活動状況等について、関係団体の会報等に掲載された実績は以下のとおりである。

**第30表 雑誌・会報等への掲載状況**

掲載誌	発行者	記事の内容
令和2年		
「多重債務・債務整理相談窓口のご案内」	神奈川県	多重債務無料相談窓口の案内
困りごと・悩みごと相談窓口一覧	東京都新宿区	多重債務無料相談窓口の案内
会報 PROGRESS 夏号 Vol.44	(一社)日本クレジット協会	協会紹介 (令和元年度活動実績)
「多重債務者支援機関一覧」 10月発行	新潟県	多重債務無料相談窓口の案内
令和3年		
会報 PROGRESS 冬号 Vol.46	(一社)日本クレジット協会	協会紹介(令和2年度上期活動実績)
「大切な人を亡くされた方へ」	東京都新宿区	多重債務無料相談窓口の案内

### Ⅲ 管理事項

#### 1. 拠点の運営等

協会の事業運営をめぐっては、①平成 19 年の政府要請を踏まえた「少なくとも各ブロック単位(全国 11 箇所)」におけるカウンセリング拠点の整備の推進、②国の公益認定による公益財団法人への移行を受けて、一層自律的に協会の公益的機能(消費者保護機能)を高めていくことが特に求められている。

これらの課題に総合的に対処するため、「拠点の広範化・集約化」の推進を内容とする協会運営の方針「今後における拠点の展開の方向性について」を、平成 25 年 3 月 18 日の理事会において決定した。

また、協会をとりまく経営環境が依然として厳しい状況にあること等を踏まえ、平成 31 年 2 月 6 日の理事会において「今後の拠点の整備・運営に関する方針」を定め、協会の業務の持続可能性にも配慮しながら「拠点の広範化・集約化」を推進することとしている。当協会としては、これらの方針に基づき、高い公益性の発揮と業務運営の効率化の両立を図っていくこととしており、令和 2 年度においても、以下のとおり、その推進を図った。

##### (1) 大阪センターの運営

大阪センターを開設することは「拠点の広範化・集約化」を進める上での大きな課題であるとともに、平成 19 年に政府から要請を受けた課題ともなっていた。これを踏まえ、当協会は大阪弁護士会とセンター開設に向けた交渉を真摯かつ丁寧に進めた結果、平成 30 年 1 月に大阪センターを開設することができた。

令和 2 年度は、前年度に引き続き、日弁連が推薦(推薦に必要な名簿は大阪弁護士会が調製)した 5 名の弁護士をカウンセラーとして委嘱し、大阪センターにおける事業を実施した。

また、大阪センターの実務における取扱の統一性の確保を図るため、大阪支部主催のカウンセリング研究会を 1 回開催した(書面開催)。

##### (2) 相談室の運営等

###### ①札幌家計相談室の開設

札幌家計相談室の開設については、平成 30 年 10 月に札幌弁護士会を訪問し、家計相談室の具体的な業務体制、運用のイメージ等について意見交換を行った。

その後、同弁護士会内部において意見交換を踏まえた検討が行われた結果、平成 31(令和元)年度以降、条件付ではあるが、開設に向けての協議に応じうる旨の回答が平成 31 年 2 月 20 日付けで提示された。これを受けて、令和元年 8 月に当協会から協定書等の案を札幌弁護士会に送付し、具体的な調整に着手した。令和 2 年度においても、協定書等の案についての協議を継続した。

###### ②その他の相談室の運営等

協会をとりまく経営環境が依然として厳しい状況にあること等を踏まえ、令和 2 年度においても、札幌家計相談室以外の新規の相談室の開設交渉は実施しなかった。

また、ブロック機関が所在する都道府県以外の県に開設した 11 箇所の相談室(特定相談室)のうち、元年度に活動の縮小等について合意を取り付けることができなかった 7 箇所について、改めて関係地域弁護士会と協議したが、賛同を得ることはできなかった。

#### 2. カウンセリング件数等の見直し

これまでのカウンセリング件数の動向等を踏まえ、年間カウンセリング件数等の見直しについて、

関係地域弁護士会との調整を行った。

### 3. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進

ICTを活用したカウンセリングの効率的な運用等について検討を進め、テレワーク（サテライトオフィス）を導入するに当たっての課題とそれへの対処方針を明確にするとともに、スケジュール等を具体化した。

### 4. 関係機関との連携

#### (1)都府県等の協議会等への参画等

当協会は、多重債務カウンセリング事業を展開する立場から、都府県等が主催する会議に委員として参画するなどし、協会の業務の説明やカウンセリングの実績等に関する情報の提供を行った。

##### ① 参画した協議会等

(センター・相談室が所在する地方公共団体)

東京都	多重債務問題対策協議会(部会を含む) **
福岡県	消費者安全確保地域協議会
愛知県	多重債務者対策協議会*
宮城県	多重債務問題対策会議
新潟県	多重債務者対策協議会*
福島県	多重債務者対策協議会*
広島県	多重債務者対策協議会*
香川県	多重債務者対策協議会*
岐阜県	多重債務問題検討会*
三重県	多重債務者対策協議会*
静岡県	多重債務者対策協議会*

(注) \*は書面開催、\*\*は実開催と書面開催で実施

##### ② 連絡会議・意見交換会等

宮城県	行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会(仙台弁護士会主催)
	令和2年9月11日
大阪府	多重債務相談市町村担当者連絡会議(大阪府主催)
	令和2年10月22日

##### ③ 相談会・イベント等

大阪府	一日何でも相談 多重債務者無料相談	
	令和2年10月15日	泉大津市役所
大阪府	くらしの総合相談 多重債務者無料相談	
	令和2年10月20日	河内長野市三日月市民ホール
東京都	一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン	
	令和2年7月13日～19日	インターネット等(東京都の特設サイト)等
東京都	多重債務110番	
	令和2年9月7・8日	東京都消費生活総合センター他

東京都	一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン 令和2年11月9日～15日	インターネット等(東京都の特設サイト)等
東京都	多重債務110番 令和3年3月1・2日	東京都消費生活総合センター他

## (2) その他

### ①連合愛知等との連携

- ・連合愛知ほか労働団体と連携、フリーダイヤル相談窓口の多重債務相談を協会が担当。

愛知県 フリーダイヤル相談窓口 連合愛知ほか労働団体  
令和2年4月～令和3年3月

### ②フードバンクとの連携

食糧支援を必要とする相談者に対し、最寄りのフードバンクの窓口を紹介するなどの対応を行うこととしているが、令和2年度における紹介実績はなかった。

## 5. 理事会・評議員会・評議員選定委員会の開催

令和2年度に開催された理事会、評議員会の期日、議題等は次の通りである。

### (1) 理事会

#### ① 令和2年度第1回通常理事会

日時 令和2年7月1日(水) 9時55分～12時10分  
会場 一般財団法人商工会館 6階6G会議室

(報告事項)

- 第1 定款第29条第6項の規定に基づく職務の執行の状況の報告
- 第2 令和元年度カウンセリング事業の実施状況
- 第3 決議の省略手続きの提案の予定について

(決議事項)

- 第1号議案 令和元年度事業報告及び決算に関する件
- 第2号議案 ガバナンス・コンプライアンス関係の規程の整備に関する件
- 第3号議案 テレワーク(在宅勤務)規程の整備に関する件
- 第4号議案 評議員選定委員会運営細則の一部改正に関する件
- 第5号議案 定時評議員会の招集に関する件

#### ② 令和2年度第2回通常理事会

日時 令和3年3月29日(月) 13時30分～15時30分  
会場 一般財団法人商工会館 6階6G会議室

(報告事項)

- 第1 定款第29条第6項の規定に基づく職務の執行の状況の報告
- 第2 令和2年度第1回通常理事会後に行われた決議の省略手続きについて
- 第3 令和2年度における「安定的な財源の確保」、「業務の合理化」等に関する取組みについて
- 第4 カウンセリング事業の実施状況について

(決議事項)

- 第1号議案 令和3年度事業計画書及び収支予算書に関する件
- 第2号議案 カウンセラーの委嘱の承認に関する件

③ 定款第 43 条の決議の省略の手続きにより理事会の決議があったとみなされた事項

- (ア) 代表理事、業務執行理事等の選定  
(決議があったものとみなされた日) 令和 2 年 8 月 29 日
- (イ) 事務局長の任命  
(決議があったものとみなされた日) 令和 2 年 8 月 29 日
- (ウ) アドバイザーカウンセラーの委嘱の承認  
(決議があったものとみなされた日) 令和 2 年 9 月 1 日

(2) 評議員会

① 令和 2 年度定時評議員会

日 時 令和 2 年 7 月 20 日(月) 15 時 00 分～17 時 00 分  
会 場 一般財団法人商工会館 6 階 6 G 会議室

(決議事項)

- 第 1 号議案 令和元年度決算に関する件
- 第 2 号議案 倫理規程の整備に関する件
- 第 3 号議案 理事及び監事の選任に関する件
- 第 4 号議案 常勤役員の報酬の決定に関する件

(報告事項)

- 第 1 定款第 9 条第 2 項に基づく令和元年度事業報告
- 第 2 令和元年度カウンセリング事業の実施状況
- 第 3 令和 2 年度事業計画書及び収支予算書について
- 第 4 ガバナンス・コンプライアンス関係の規程の整備について
- 第 5 テレワーク(在宅勤務)規程の整備について
- 第 6 令和元年度定時評議員会後に行われた決議の省略の手続きについて
- 第 7 決議の省略手続きの提案の予定について

② 定款第 24 条の決議の省略の手続きにより評議員会の決議があったとみなされた事項

- (ア) 評議員選定委員会の評議員たる委員の選定  
(決議があったものとみなされた日) 令和 2 年 10 月 16 日

(3) 評議員選定委員会

令和 2 年度は評議員選定委員会を開催しなかった。評議員の選任については、定款第 14 条第 1 項及び評議員選定委員会運営細則第 9 条に基づく決議の省略手続きにより実施した。

○ 評議員選定委員会委員

- 野村 豊弘 (評議員) 日本エネルギー法研究所 理事長
- 佐藤 章 (監 事) 協同組合連合会日本専門店会連盟 専務理事 (～令和 2 年 7 月 20 日)
- 菅原 功 (監 事) 一般財団法人日本産業協会 専務理事 (令和 2 年 8 月 29 日～)
- 八十島 史博 (事務局員) 当協会総務部長
- 浦川道太郎 (外部委員) 早稲田大学 名誉教授・弁護士
- 中舎 寛樹 (外部委員) 明治大学法科大学院教授

- 決議の省略の手続きにより、評議員選定委員会の決議があったとみなされた日  
令和 2 年 7 月 13 日



## 6. 役員及び評議員の異動

### (1) 令和2年度中における役員の変動

#### ① 令和2年度中に退任した理事

氏名	所属・役職	在任期間
大北 恭子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長	平成26年6月13日～ 令和2年7月20日
齋藤 達也	イオンクレジットサービス株式会社 代表取締役社長	平成30年6月20日～ 令和2年7月20日
神 洋明	弁護士(第一東京弁護士会)	
浜川 一郎	株式会社ジェーシービー 代表取締役兼執行役員社長	令和元年6月26日～ 令和2年7月20日
山下 昌宏	株式会社クレディセゾン 代表取締役(兼)社長執行役員 COO	令和2年7月20日～ 令和3年2月28日

#### ② 令和2年度中に就任した理事

氏名	所属・役職	任 期
坂 勇一郎	弁護士(第二東京弁護士会)	令和2年7月20日～ 令和4年度定時評議員 会終結の時
下山 典子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体 連盟	
中西 章裕	ユーシーカード株式会社 代表取締役社長	
山下 昌宏	株式会社クレディセゾン 代表取締役(兼)社長執行役員 COO	令和2年7月20日～ 令和3年2月28日

#### ③ 令和2年度中に退任した監事

氏名	所属・役職	在任期間
佐藤 章	協同組合連合会日本専門店会連盟 専務理事	平成28年6月17日～ 令和2年7月20日

#### ④ 令和2年度中に就任した監事

氏名	所属・役職	任 期
横田 宣之	協同組合連合会日本商店連盟 専務理事	令和2年7月20日～ 令和4年度定時評議 員会終結の時

(2) 評議員の異動

① 令和2年度中に退任した評議員

氏名	所属・役職	在任期間
工藤 雅弘	日本貸金業協会 副会長・常任理事	平成30年6月7日～ 令和2年6月17日
阿部 美雪	公益社団法人全国消費生活相談員協会 常務理事	平成30年6月7日～ 令和2年7月20日
井口 寧	株式会社三菱UFJ銀行 マーケティング・事業開発部部长	令和元年6月10日～ 令和2年7月20日
楠本 くに代	金融消費者問題研究所 代表	平成24年4月1日～ 令和2年7月20日
小峰 直	株式会社横浜銀行 代表取締役常務執行 役員	令和元年7月24日～ 令和2年7月20日
千野 仁	株式会社ジャックス 取締役常務執行役員	令和元年6月10日～ 令和2年7月20日
野田 幸裕	弁護士(第一東京弁護士会)	平成24年4月1日～ 令和2年7月20日
森川 清	弁護士(東京弁護士会)	平成28年6月17日～ 令和2年7月20日

② 令和2年度中に就任した評議員

氏名	所属・役職	任期
大島 健一	株式会社ジャックス 取締役常務執行役員	令和2年7月20日～ 令和6年度定時評議 員会終結の時
北角 誠英	日本貸金業協会 副会長	
小浦 道子	東京消費者団体連絡センター 事務局長	
白石 裕美子	弁護士(第一東京弁護士会)	
武田 香織	弁護士(東京弁護士会)	
坪田 郁子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事	
松木 博之	株式会社みずほ銀行 個人マーケティング推進部長	
米本 努	株式会社千葉銀行 取締役専務執行役員	

7. 規程類の改正

<令和2年度第1回通常理事会(令和2年7月1日)承認>

○ ガバナンス・コンプライアンス関係の規程の整備

公益通報者保護法の一部を改正する法律により、事業者にも内部通報に関する体制の整備等が義務付けられることとなったが、このような動向等を踏まえ、内部通報規程等のガバナンス・コンプライアンス関係の規程を整備するもの。

(施行 令和2年7月1日(倫理規程を除く))

○ テレワーク(在宅勤務)規程の整備

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、政府の「緊急事態宣言」がすべての地域について解除された後も、在宅勤務(テレワーク)等を強力に推進することが求められているため、当協会においても事務局の業務に在宅勤務(テレワーク)を導入することとし、必要な規程を整備するもの。

(施行 令和2年7月1日)

<令和2年度定時評議員会(令和2年7月20日)承認>

○ 倫理規程の整備

ガバナンス・コンプライアンス関係の規程の整備の一環で倫理規程を新たに整備するもの。

(施行 令和2年7月20日)

## 8. その他

### (1) 政府からの連絡・要請等

令和2年度において、次のとおり連絡・要請等があった。

- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う公益法人の運営に関するお知らせ(追加)  
令和2年4月8日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 内閣府公益認定等委員会事務局職員のテレワーク・時差出勤実施のお知らせ  
令和2年4月8日/内閣府公益認定等委員会事務局
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う公益法人の運営に関するお知らせ(追加)  
令和2年4月27日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 人との接触機会の低減に向けた取組みの徹底  
令和2年4月27日/内閣府公益認定等委員会事務局総務課
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う公益法人の運営に関するお知らせ(補足)  
令和2年5月13日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 感染症の拡大防止に向けた「「新しい生活様式」の実践例」等について  
令和2年5月13日/内閣府公益認定等委員会事務局総務課
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う公益法人の運営に関するお知らせ(資料更新)  
令和2年5月18日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 内閣府公益認定等委員会事務局における職員のテレワーク勤務の実施について  
令和2年5月18日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 「夏季の省エネルギーの取組について」  
令和2年5月27日/資源エネルギー庁
- 内閣府公益認定等委員会事務局職員のテレワーク・時差出勤実施のお知らせ  
令和2年6月10日/内閣府公益認定等委員会事務局総務課

- 新型コロナウイルス感染症対策について(各種の支援策)  
令和2年6月10日/内閣府共生社会政策担当
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた業種別ガイドラインの徹底について  
令和2年7月22日/内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室
- マイナンバーカードの積極的な取得と利活用をお願い  
令和2年7月22日/内閣官房番号制度推進室
- 冬季の省エネルギーの取組について  
令和2年10月23日/資源エネルギー庁
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けたテレワークの実施について  
令和2年12月9日/内閣府公益認定等委員会事務局総務課

## (2) 事業運営検討会

新型コロナウイルス感染症の拡大等を踏まえ、翌年度の賛助会費のあり方の検討については、昨年度と同様、事業運営検討会の構成員による書面協議により実施し、令和3年3月19日に合意した。

## (3) コンプライアンス委員会の開催

コンプライアンス規程第6条の規定により、コンプライアンス委員会を開催した。

- 令和2年度コンプライアンス委員会(第1回)

日 時 令和2年10月6日(火) 14時00分～16時00分

会 場 当協会東京本部会議室

(議事)

① J C C Oにおけるコンプライアンス体制の整備等について

② 公益通報者保護法について

コンプライアンス委員会委員

- \* 杉山 茂 (内部委員) 当協会専務理事
  - 片桐 清 (内部委員) 当協会業務執行理事・事務局長
  - 真鍋 譲 (内部委員) 当協会事務局企画業務部長
  - 八十島 史博 (内部委員) 当協会事務局総務部長
  - 有坂 秀樹 (外部委員) 弁護士(林・有坂・伊藤法律事務所)
  - 釜谷 理恵 (外部委員) 弁護士(林勘市法律事務所)
- \*は委員長

## (4) 賛助会員の募集等

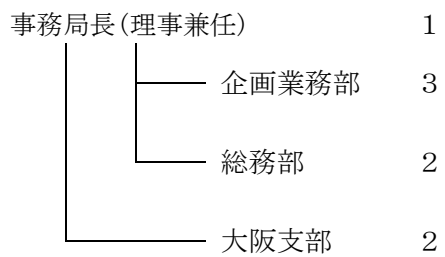
新たな賛助会員の候補と考えられる機関等を直接訪問し、J C C Oの事業活動について理解を求めるとともに、協力要請を行ったが、新規の加入には至らなかった。

また、民間団体が運営する社会貢献活動への助成制度に応募したが、採択されなかった。

なお、昨年度に引き続き休眠預金等に係る活用制度に応募する予定であったが、令和2年度に採択された資金分配団体の事業の中には多重債務問題を含むものが見られず、断念した。

(5) 事務局組織と職員数(令和3年3月31日現在)

(職員数には、常勤または非常勤の嘱託員・臨時職員を含む)



## (6) 役員・評議員等名簿(令和3年3月31日現在)

		氏 名	所 属 ・ 役 職
<b>理 事</b>			
会 長	非常勤	○ 新 美 育 文	明治大学 名誉教授
理事長	非常勤	○ 松 井 哲 夫	一般社団法人日本クレジット協会 副会長・専務理事
専務理事	常 勤	○ 杉 山 茂	(当協会 専務理事)
	非常勤	青 山 理恵子	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 元副会長
	非常勤	今 井 三 夫	日本貸金業協会 会長
	非常勤	角 紀代恵	立教大学 名誉教授
	非常勤	釜 井 英 法	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	木 下 盛 好	アコム株式会社 代表取締役社長兼会長
	非常勤	後 藤 卷 則	早稲田大学 大学院法務研究科教授
	非常勤	坂 勇一郎	弁護士(第二東京弁護士会)
	非常勤	坂 井 崇 徳	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	下 山 典 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟
	非常勤	田 邊 法 之	一般社団法人全国地方銀行協会 理事
	非常勤	辻 松 雄	一般社団法人全国銀行協会 理事
	非常勤	中 西 章 裕	ユーシーカード株式会社 代表取締役社長
	非常勤	平 石 ひとみ	ラジオ日本 専任プロデューサー
	常 勤	◇ 片 桐 清	(当協会 事務局長)
<b>監 事</b>			
	非常勤	菅 原 功	一般財団法人日本産業協会 専務理事
	非常勤	横 田 宣 之	協同組合連合会日本商店連盟 専務理事

○印は代表理事

◇印は業務執行理事

		氏 名	所 属 ・ 役 職
評議員	非常勤	雨 宮 徹	日本貸金業協会 事務局長
	非常勤	有 田 芳 子	主婦連合会 会長
	非常勤	岩 崎 政 明	明治大学 専門職大学院法務研究科専任教授
	非常勤	大 島 健 一	株式会社ジャックス 取締役常務執行役員
	非常勤	小 野 仁 司	弁護士(神奈川県弁護士会)
	非常勤	川 口 徳 子	独立行政法人国民生活センター 理事
	非常勤	北 角 誠 英	日本貸金業協会 副会長
	非常勤	草 桶 左 信	株式会社シー・アイ・シー 専務取締役
	非常勤	小 浦 道 子	東京消費者団体連絡センター 事務局長
	非常勤	近 藤 弘	弁護士(第二東京弁護士会)
	非常勤	白 石 裕美子	弁護士(第一東京弁護士会)
	非常勤	武 田 香 織	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	坪 田 郁 子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事
	非常勤	野 村 豊 弘	日本エネルギー法研究所 理事長
	非常勤	松 木 博 之	株式会社みずほ銀行 個人マーケティング推進部長
	非常勤	三 上 理	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	宮 村 純 子	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	米 本 努	株式会社千葉銀行 取締役専務執行役員