令和5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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
2. 啓発・広報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
3. カウンセリング研究会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

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・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
2. カウンセリング研究会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
3. カウンセリング事業に従事したカウンセラー・・・・・・・・ 27

II 啓発事業及び広報活動

1. 啓発事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
2. 広報の戦略的展開・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

III 管理事項

1. 拠点の運営等・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
2. カウンセリング枠数等の見直し・・・・・・・・ 33
3. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進・・・・・・・・ 33
4. 関係機関との連携・・・・・・・・ 33
5. 理事会・評議員会・評議員選定委員会の開催・・・・・・・・ 35
6. 役員及び評議員の異動・・・・・・・・ 36
7. 規程類の整備・・・・・・・・ 37
8. その他・・・・・・・・ 38

概 要

1. カウンセリング事業

電話相談には、消費生活アドバイザー等の資格をもつアドバイザーカウンセラーが対応。

カウンセリング（面接相談）には、弁護士カウンセラーとアドバイザーカウンセラーが2人1組で対応。必要に応じ、臨床心理士等の資格をもつアドバイザーカウンセラーが加わって、心理面でのケアをサポート。

(1) 拠点：21か所

i) カウンセリングセンター：2か所

東京、大阪

ii) 相談室：19か所

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

* 福岡、名古屋、仙台、広島にはアドバイザーカウンセラーが常駐（「サテライトオフィス」）

** 新潟、福島、岐阜、三重は令和2年度以降、長野は令和5年度以降、当面の間、新規カウンセリングの受付を停止中

*** 「札幌家計相談室」の開設に向け、引き続き札幌弁護士会と協議。

(2) 実績

i) 電話相談件数：4,617件(前年度4,077件、13.2%増)

ア. 回答・助言のみで解決：1,495件(32.4%)

イ. 弁護士会など他機関へ案内：1,927件(41.7%)

ウ. カウンセリングを予約：1,195件(25.9%)

ii) 新規カウンセリング件数：872件(前年度795件、9.7%増)

ア. 協会が介入して任意整理等の手続に移行：361件(41.4%)

イ. 自己破産などのため弁護士会、法テラスなどを紹介：226件(25.9%)

ウ. 助言で完結など：285件(32.7%)

iii) 延べカウンセリング件数：2,652件(前年度2,379件、11.5%増)

2. 啓発・広報

(1) 資料配付・関係機関訪問

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」を作成し、全国の消費生活センター、行政の窓口など関係機関に配付するとともに、これらを職員やアドバイザーカウンセラーが訪問してPR。

(2) 関係機関との連携の実績

電話相談のきっかけは、過半数（約52%）が関係相談窓口からの紹介。

3. カウンセリング研究会の開催

東京本部と大阪支部をリモートで結び、協会基準を踏まえた和解状況などについて議論。

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5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) 概況

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^{*1}、静岡、熊本、福島^{*1}、高松、金沢、沖縄、横浜、さいたま、岐阜^{*1}、松山、前橋、宮崎、三重^{*1}、長野^{*2}）の、合計21拠点において実施した。

(注) 1 カウンセリングセンター(以下「センター」という。)は、電話相談及びカウンセリングを行う常設の拠点である。また、相談室は、現地の会議室を借用して特定の日開設し、カウンセリングのみを行う非常設の拠点である。

2 *1を付した相談室については、令和2年4月1日以降当面の間、新規カウンセリングの受付を停止している。

3 *2を付した相談室については、令和5年4月1日以降当面の間、新規カウンセリングの受付を停止している。

受け付けた電話相談件数は4,617件(前年度4,077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872件(前年度795件)、初回以降のカウンセリングの延べ件数(延べカウンセリング件数)は2,652件(前年度2,379件)と、それぞれ対前年度比で13.2%、9.7%、11.5%の増加となった(第1表参照)。

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5 (2023)	令和4 (2022)	対前年度比増減 数 [増減率:%]	(参考)令和3 (2021)
電話相談	4,617	4,077	540 [13.2%]	4,081
新規カウンセリング	872	795	77 [9.7%]	912
延べカウンセリング	2,652	2,379	273 [11.5%]	2,702

第2表 拠点別取扱件数の動向(注)

(単位：箇所)

	前年度より件数が 増えた拠点	前年度より件数が 減った拠点	前年度と件数が 同数だった拠点	合計
電話相談件数	14	7	0	21
新規カウンセリング件数	7	7	2	16
延べカウンセリング件数	14	3	0	17

(注)当面の間新規カウンセリングの受付を停止している5相談室(福島、新潟、岐阜、三重、長野)は除いている。

第3-1表 電話相談件数の月次データの比較

(単位：件)

年度\月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
令5	366	389	385	304	355	424	388	418	348	408	382	450	4,617
令4	321	356	341	308	333	372	372	319	246	357	320	432	4,077

(注)網掛けは、対前年度同月比で増加した月。

第3-2表 新規カウンセリング件数の月次データの比較

(単位：件)

年度\月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
令5	90	65	77	76	71	66	71	78	65	58	80	75	872
令4	58	53	77	60	63	68	67	79	66	59	77	68	795

(注)網掛けは、対前年度同月比で増加した月。

第3-3表 延べカウンセリング件数の月次データの比較

(単位：件)

年度\月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
令5	229	191	232	218	224	213	239	227	207	204	224	244	2,652
令4	189	184	206	204	200	201	207	195	184	176	195	238	2,379

(注)網掛けは、対前年度同月比で増加した月。

多重債務関係の相談件数は、電話相談、カウンセリング件数ともにここ数年横ばいの傾向を示していたが、令和5年度は増加に転じている。

次に、多重債務に関連する指標についてみると、新型コロナ禍を境にここ数年減少傾向にあった自然人の自己破産の件数が令和5年は増加し、個人再生件数についても令和5年の後半から前年同月比を上回る傾向が続いている。(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3件以上ある者の人数は令和4年度から前年同月比を上回っており、令和5年度もこの傾向が継続している。((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」)。

これらの指標や昨今の企業倒産件数の増加傾向も、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5年度に当協会が「多重債務ほっとライン」で受け付けた電話相談件数は4,617件(前年度4,077件)となっている。

これら4,617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は1,495件(32.4%)、カウンセリングの予約を受け付けたものは1,195件(25.9%)、弁護士会など他機関へ案内したものは1,927件(41.7%)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5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872件(前年度795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、申込みのキャンセルと、受付と実施年度のずれによるもの)。

これら872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361件(41.4%)、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226件(25.9%)、助言で完結したものが285件(32.7%)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(初回以降の面接相談の総件数)は2,652件(前年度2,379件)となっている。

第4表 令和5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
5年度計	4,617	1,927	1,495	1,195	872	2,652
5年 4月	366	148	121	97	90	229
5月	389	166	119	104	65	191
6月	385	147	138	100	77	232
7月	304	134	94	76	76	218
8月	355	150	121	84	71	224
9月	424	149	155	120	66	213
10月	388	160	123	105	71	239
11月	418	183	127	108	78	227
12月	348	148	116	84	65	207
6年 1月	408	178	126	104	58	204
2月	382	170	115	97	80	224
3月	450	194	140	116	75	244
(参考)						
4年度計	4,077	1,703	1,271	1,103	795	2,379
3年度計	4,081	1,659	1,321	1,101	912	2,702

(4) 各拠点別の状況

各センター及び相談室における令和5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) 実施体制

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8名の弁護士を委嘱。それぞれ毎週、決まった曜日・時間帯(原則月曜日、14時～17時の間、火曜日、水曜日・木曜日、10時～13時の間、14時～17時の間、金曜日、10時～13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12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4～7人)。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は1,396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862件(61.7%)、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534件(38.3%)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15%、神奈川県6%、埼玉県5%、茨城県6%、栃木県2%、関東圏外は6%程度となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度のカウンセリング受付件数は446件であった。新規カウンセリング件数は338件、延べカウンセリング件数は1,119件となっている。

第5表 令和5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
5年度計	1,396	534	416	446	338	1,119
5年 4月	117	40	37	40	43	95
5月	109	54	20	35	30	95
6月	110	40	35	35	26	86
7月	108	46	31	31	26	80
8月	115	49	38	28	29	97
9月	130	37	44	49	26	83
10月	121	42	37	42	29	104
11月	118	46	30	42	25	95
12月	102	37	32	33	24	91
6年 1月	122	43	43	36	22	95
2月	109	45	31	33	32	100
3月	135	55	38	42	26	98
(参考)						
4年度計	1,204	451	335	418	279	1,019
3年度計	1,267	456	376	435	376	1,141

令和5年度に新規のカウンセリングを行った338件のうち、令和5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 168 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 64 件、助言で完結等 106 件となっている。

(大阪センター)

(1) 実施体制

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。指定された日の 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 9 名が従事、原則 1 週間に 1～3 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 3～5 人)。

(2) 電話相談への対応

令和 5 年度の電話相談件数は 802 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 470 件 (58.6%)、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 332 件 (41.4%) 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 60.1%、兵庫県 19.6%、京都府 8.6%、奈良県 3.9%、滋賀県 4.1%、和歌山県 1.4%と続いている。

(3) カウンセリングの実施

令和 5 年度のカウンセリング受付件数は 209 件であった。新規カウンセリング件数は 150 件、延べカウンセリング件数は 361 件となっている。

第 6 表 令和 5 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
5年度計	802	332	261	209	150	361
5年 4月	64	28	17	19	13	31
5月	59	24	20	15	10	31
6月	58	20	24	14	16	38
7月	48	14	20	14	12	26
8月	58	25	20	13	11	31
9月	77	25	27	25	14	29
10月	71	36	21	14	13	34
11月	81	35	28	18	14	31
12月	64	31	20	13	11	29
6年 1月	72	31	20	21	11	23
2月	68	33	19	16	11	26
3月	82	30	25	27	14	32
(参考)						
4年度計	629	262	197	170	150	349
3年度計	642	261	215	166	138	329

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 150 件のうち、令和 5 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 29 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 73 件、助言で完結等 48 件となっている。

(福岡相談室)

(1) 実施体制

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7名を委嘱。3名の弁護士が(4名は臨時対応)、それぞれ決まった曜日・時間帯(原則火曜日・木曜日の10時～13時の間)に開設する福岡相談室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(支所である福岡サテライトオフィスを含む。)において対応している。福岡相談室におけるカウンセリングには、福岡サテライトオフィスのアドバイザーカウンセラー3名が従事している。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、331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188件(56.8%)、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143件(43.2%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が83.7%と多くを占めており、県外については大分県6%、長崎県4.5%、佐賀県3.3%となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度のカウンセリング受付件数は、88件であった。新規カウンセリング件数は54件、延べカウンセリング件数は119件となっている。

第7表 令和5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
5年度計	331	143	100	88	54	119
5年 4月	24	12	10	2	3	7
5月	27	15	3	9	3	8
6月	34	13	11	10	7	12
7月	23	8	9	6	4	9
8月	28	6	10	12	7	15
9月	29	15	10	4	5	11
10月	32	15	9	8	2	8
11月	33	10	11	12	10	13
12月	27	13	7	7	2	10
6年 1月	23	10	7	6	2	7
2月	28	14	7	7	6	13
3月	23	12	6	5	3	6
(参考)						
4年度計	291	111	101	79	45	91
3年度計	316	146	87	83	59	154

令和5年度に新規カウンセリングを行った54件のうち、令和5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11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7件、助言で完結等36件となっている。

(名古屋相談室)

(1) 実施体制

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。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(原則第 2、第 4 火曜日の 10 時～13 時)に開設する名古屋相談室において、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(支所である名古屋サテライトオフィスを含む。)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、名古屋サテライトオフィスのアドバイザーカウンセラー 3 名が従事している。

(2) 電話相談への対応

令和 5 年度の電話相談件数は、342 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 217 件(63.5%)、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 125 件(36.5%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が 93%を占めたが、県外からの相談も 7%程度あった(岐阜県 4%、三重県 3%)。

(3) カウンセリングの実施

令和 5 年度のカウンセリング受付件数は、114 件であった。新規カウンセリング件数は 78 件、延べカウンセリング件数は 273 件となっている。

第 8 表 令和 5 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
5年度計	342	125	103	114	78	273
5年 4月	26	12	6	8	5	22
5月	36	11	11	14	8	16
6月	29	10	8	11	4	22
7月	11	2	5	4	7	31
8月	30	14	10	6	9	19
9月	25	8	10	7	4	23
10月	28	13	8	7	3	27
11月	33	13	8	12	8	22
12月	24	5	12	7	8	22
6年 1月	31	15	5	11	6	20
2月	34	9	11	14	8	19
3月	35	13	9	13	8	30
(参考)						
4年度計	306	125	92	89	59	236
3年度計	269	97	80	92	71	262

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 78 件のうち、令和 5 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 39 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 14 件、助言で完結等 25 件となっている。

(仙台相談室)

(1) 実施体制

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(原則毎週火曜日および第 1、3 木曜日の 10 時～13 時の間)に開設する仙台相談室において、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（支所である仙台サテライトオフィスを含む。）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、仙台サテライトオフィスのアドバイザーカウンセラー 3 名が従事している。

(2) 電話相談への対応

令和 5 年度の電話相談件数は、245 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 153 件（62.4%）、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 92 件（37.6%）である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が 87%（仙台市周辺地域 52%、仙北地域 11%、仙南地域 4%等）を占めたが、県外からの相談も 13%あった（山形県 5%、岩手県 4%、秋田県 1%、福島県 3%）。

(3) カウンセリングの実施

令和 5 年度のカウンセリング受付件数は、90 件であった。新規カウンセリング実施件数は 71 件、延べカウンセリング件数は 202 件となっている。

第 9 表 令和 5 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
5年度計	245	92	63	90	71	202
5年 4月	20	6	6	8	4	16
5月	13	3	2	8	7	12
6月	19	8	3	8	7	22
7月	12	5	4	3	7	18
8月	20	5	6	9	2	19
9月	27	8	5	14	6	15
10月	24	9	6	9	6	17
11月	22	12	5	5	6	14
12月	15	8	4	3	5	18
6年 1月	27	9	8	10	6	14
2月	23	6	10	7	6	19
3月	23	13	4	6	9	18
(参考)						
4年度計	207	64	65	78	61	173
3年度計	204	53	77	74	64	202

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 71 件のうち、令和 5 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 34 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 24 件、助言で完結等 13 件となっている。

(広島相談室)

(1) 実施体制

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3名を委嘱。3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)に開設する広島相談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(支所である広島サテライトオフィスを含む。)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、広島サテライトオフィスのアドバイザーカウンセラー3名が従事している。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、230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149件(64.8%)、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81件(35.2%)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82.1%と多くを占めており、県外については、山口県7%、島根県4.8%、岡山県4.4%、鳥取県1.3%等となっている。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度におけるカウンセリング受付件数は、62件であった。新規カウンセリング件数は49件、延べカウンセリング件数は115件となっている。

第10表 令和5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
5年度計	230	81	87	62	49	115
5年 4月	23	4	14	5	7	11
5月	14	2	5	7	4	9
6月	21	5	10	6	5	13
7月	16	10	3	3	4	10
8月	17	9	5	3	3	12
9月	26	9	11	6	3	11
10月	22	7	6	9	5	11
11月	13	5	3	5	4	10
12月	22	7	10	5	3	9
6年 1月	20	11	4	5	1	3
2月	14	6	5	3	6	8
3月	22	6	11	5	4	8
(参考)						
4年度計	231	98	64	69	45	124
3年度計	221	89	64	68	58	156

令和5年度に新規カウンセリングを行った49件のうち、令和5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18件、助言で完結等24件となっている。

(新潟相談室)

(1) 実施体制

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1名を委嘱。必要に応じて相談者と日程を調整し、決まった曜日・時間帯に開設する新潟相談室においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、同相談室については、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することとしている。

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する体制となっている。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、25件であった。その内訳は、電話回答・助言が8件(32.0%)、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17件(68.0%)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67%と多く、中越地方は21%、上越地方は8%、佐渡地方は4%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も実施しなかったため、延べカウンセリング件数は0件となっている。

第11表 令和5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
5年度計	25	17	8	0	0	0
5年 4月	2	1	1	0	0	0
5月	3	3	0	0	0	0
6月	4	2	2	0	0	0
7月	4	4	0	0	0	0
8月	2	0	2	0	0	0
9月	1	1	0	0	0	0
10月	1	1	0	0	0	0
11月	1	0	1	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0
6年 1月	3	3	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0
3月	4	2	2	0	0	0
(参考)						
4年度計	27	20	7	0	0	0
3年度計	44	31	13	0	0	0

(静岡相談室)

(1) 実施体制

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)、それぞれ決まった曜日・時間帯に県内3箇所で開催する静岡相談室で、カウンセリング(面接相談)に従事している。

静岡市に開設する静岡相談室では1名の弁護士が、第2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。浜松市に開設する静岡相談室では1名の弁護士が、原則2か月（奇数月）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。富士市に開設する静岡相談室では1名の弁護士が、原則2か月（偶数月）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。

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交代で静岡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5年度の電話相談件数は、119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71件（59.7%）、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48件（40.3%）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52%、浜松市中心の県西部が27%、富士市、富士宮市、御殿場市等の東部は21%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5年度のカウンセリング受付件数は、30件であった。新規カウンセリング件数は24件、延べカウンセリング件数は72件となっている。

第12表 令和5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
5年度計	119	48	41	30	24	72
5年 4月	4	0	3	1	2	4
5月	10	3	5	2	1	5
6月	13	6	3	4	2	5
7月	9	4	2	3	3	8
8月	3	2	0	1	2	5
9月	9	4	3	2	5	8
10月	10	5	4	1	1	4
11月	16	8	6	2	1	8
12月	10	3	3	4	3	6
6年 1月	12	5	5	2	3	8
2月	5	2	2	1	0	3
3月	18	6	5	7	1	8
(参考)						
4年度計	134	49	49	36	30	58
3年度計	133	45	52	36	37	97

令和5年度に新規カウンセリングを行った24件のうち、令和5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14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6件、助言で完結等4件となっている。

(熊本相談室)

(1) 実施体制

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)に開設する熊本相談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 5 年度の電話相談件数は、68 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 34 件（50%）、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 34 件（50%）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 64.7%（うち、熊本市が 35.8%、他の市町村で 28.9%）を占めたが、県外からの相談も 35.3%あった（鹿児島県 32.3%、大分県、沖縄県ともに 1.5%）。

(3) カウンセリングの実施

令和 5 年度のカウンセリング受付件数は 5 件であった。新規カウンセリング件数は 2 件、延べカウンセリング件数は 12 件となっている。

第 13 表 令和 5 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
5年度計	68	34	29	5	2	12
5年 4月	4	3	1	0	0	0
5月	13	6	7	0	0	1
6月	5	3	2	0	0	0
7月	2	2	0	0	0	2
8月	3	2	1	0	0	0
9月	10	5	5	0	0	1
10月	5	1	3	1	0	0
11月	12	5	6	1	1	3
12月	0	0	0	0	0	0
6年 1月	3	1	1	1	0	3
2月	4	2	1	1	0	0
3月	7	4	2	1	1	2
(参考)						
4年度計	51	21	23	7	5	17
3年度計	50	31	11	8	3	11

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 2 件はいずれも自己破産・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である。

(福島相談室)

(1) 実施体制

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1名を委嘱。必要に応じて相談者と日程を調整し、決まった曜日・時間帯に開設する福島相談室においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、同相談室については、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することとしている。

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する体制となっている(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、28件であった。その内訳は、電話回答・助言が9件(32.1%)、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19件(67.9%)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、福島市、郡山市など中通りで96%を占め、会津若松市ほか会津地方が4%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も実施しなかったため、延べカウンセリング件数は0件となっている。

第14表 令和5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
5年度計	28	19	9	0	0	0
5年 4月	1	0	1	0	0	0
5月	3	2	1	0	0	0
6月	1	1	0	0	0	0
7月	1	1	0	0	0	0
8月	4	3	1	0	0	0
9月	4	2	2	0	0	0
10月	1	1	0	0	0	0
11月	4	3	1	0	0	0
12月	2	1	1	0	0	0
6年 1月	2	1	1	0	0	0
2月	2	1	1	0	0	0
3月	3	3	0	0	0	0
(参考)						
4年度計	33	28	5	0	0	0
3年度計	19	12	7	0	0	0

(高松相談室)

(1) 実施体制

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~16時の間)に開設する高松相談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5年度の電話相談件数は、70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37件(52.9%)、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(47.1%)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75%であり、うち高松市が46%、丸亀市・さぬき市が各7%等となっている。また、徳島県など県外からも25%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5年度のカウンセリング受付件数は、12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24件となっている。

第15表 令和5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
5年度計	70	33	25	12	7	24
5年4月	5	0	3	2	1	4
5月	4	3	1	0	1	4
6月	8	2	4	2	0	0
7月	2	2	0	0	0	2
8月	6	4	2	0	1	3
9月	5	3	1	1	0	0
10月	4	0	1	3	2	3
11月	4	2	1	1	1	3
12月	4	3	1	0	0	0
6年1月	11	6	4	1	0	2
2月	9	5	3	1	1	3
3月	8	3	4	1	0	0
(参考)						
4年度計	57	26	21	10	8	19
3年度計	45	25	15	5	7	24

令和5年度に新規カウンセリングを行った7件のうち、令和5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5件、助言で完結等2件となっている。

(金沢相談室)

(1) 実施体制

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)、原則第2火曜日の13時～16時の間に開設する金沢相談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5年度の電話相談件数は、63件であった。うち内訳は、電話回答・助言及びカウンセリング受付の合計が33件(52.4%)、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30件(47.6%)である。

相談者の居住地についてみると、県内居住者が68%(金沢市が41%、白山市が6%、加賀北部6%、加賀南部10%、能登南部5%)であり、県外からの相談は32%である(富山県21%、福井県11%)。

(3) カウンセリングの実施

令和5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実施件数は9件、延べカウンセリング件数は44件となっている。

第16表 令和5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
5年度計	63	30	20	13	9	44
5年 4月	7	2	3	2	1	5
5月	8	2	4	2	0	0
6月	2	2	0	0	1	3
7月	10	7	2	1	1	4
8月	3	2	0	1	1	3
9月	4	0	2	2	1	4
10月	6	4	2	0	2	5
11月	4	2	2	0	0	5
12月	2	2	0	0	0	0
6年 1月	5	3	1	1	0	6
2月	6	2	2	2	1	4
3月	6	2	2	2	1	5
(参考)						
4年度計	52	30	12	10	9	16
3年度計	50	24	12	14	11	24

令和5年度に新規カウンセリングを行った9件のうち、令和5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1件、助言で完結等1件となっている。

(沖縄相談室)

(1) 実施体制

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)に開設する沖縄相談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5年度の電話相談件数は、78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42件(53.8%)、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36件(46.2%)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で74%、浦添市、宜野湾市、沖縄市、うるま市を含む中部地区で17%、北部地区からの相談者は5%程度であり、島部からの電話は4%である。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度のカウンセリング受付件数は、18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35件となっている。

第17表 令和5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
5年度計	78	36	24	18	12	35
5年 4月	4	3	0	1	1	3
5月	4	2	2	0	0	2
6月	5	3	1	1	1	2
7月	4	2	0	2	0	2
8月	6	3	2	1	0	3
9月	8	2	3	3	1	2
10月	8	3	3	2	1	2
11月	8	4	2	2	2	3
12月	9	5	1	3	1	2
6年 1月	10	3	5	2	2	5
2月	6	3	2	1	1	4
3月	6	3	3	0	2	5
(参考)						
4年度計	56	24	11	21	14	29
3年度計	63	26	19	18	11	34

令和5年度に新規カウンセリングを行った12件のうち、令和5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2件となっている。

(横浜相談室)

(1) 実施体制

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 水曜日の 13 時～16 時の間)に開設する横浜相談室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 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 5 年度の電話相談件数は、293 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 148 件 (50.5%)、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 145 件 (49.5%) 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、横浜市が 61%、川崎市 8%、相模原市、海老名市を含む県央地区が 9%、茅ヶ崎市、平塚市、藤沢市を含む湘南地区が 9%、小田原市、南足柄市を含む県西地区が 6%、横須賀・三浦地区が 7%である。

(3) カウンセリングの実施

令和 5 年度のカウンセリング受付件数は、26 件であった。新規カウンセリング件数は 19 件、延べカウンセリング件数は 73 件となっている。

第 18 表 令和 5 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
5年度計	293	145	122	26	19	73
5年 4月	24	17	7	0	1	8
5月	27	12	11	4	0	2
6月	26	9	13	4	1	6
7月	23	7	12	4	5	6
8月	15	9	5	1	2	4
9月	26	11	13	2	0	6
10月	22	6	11	5	2	7
11月	18	12	5	1	2	6
12月	27	15	11	1	2	5
6年 1月	29	16	11	2	0	4
2月	26	13	11	2	3	7
3月	30	18	12	0	1	12
(参考)						
4年度計	289	150	118	21	21	62
3年度計	265	132	111	22	21	63

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 19 件のうち、令和 5 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 4 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) 実施体制

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 2、第 4 水曜日の 13 時～16 時の間)に開設するさいたま相談室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 1 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 5 年度の電話相談件数は、277 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 148 件 (53.4%)、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 129 件 (46.6%) 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及ぶ(さいたま市 16%、県西部地域 12%、県南西部地域 10%など)。また、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 5 年度のカウンセリング受付件数は、37 件であった。新規カウンセリング件数は 31 件、延べカウンセリング件数は 83 件となっている。

第 19 表 令和 5 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
5年度計	277	129	111	37	31	83
5年 4月	19	7	9	3	3	7
5月	27	9	14	4	1	3
6月	27	11	13	3	4	7
7月	12	7	2	3	4	6
8月	28	8	16	4	3	3
9月	31	15	13	3	0	9
10月	19	12	5	2	3	7
11月	28	13	12	3	2	10
12月	22	10	9	3	3	4
6年 1月	24	13	9	2	3	10
2月	20	12	3	5	3	6
3月	20	12	6	2	2	11
(参考)						
4年度計	248	121	89	38	28	70
3年度計	218	98	97	23	19	67

令和 5 年度に新規カウンセリングを行った 31 件のうち、令和 5 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 18 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が 6 件、助言で完結等となったものは 7 件となっている。

(岐阜相談室)

(1) 実施体制

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1名を委嘱。必要に応じて相談者と日程を調整し、決まった曜日・時間帯に開設する岐阜相談室においてカウンセリング(面接相談)に従事している。

なお、同相談室については、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することとしている。

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する体制となっている(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、46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24件(52.2%)、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22件(47.8%)となっている。なおカウンセリング受付した8件はいずれも名古屋相談室で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97.8%(うち岐阜圏域が31.4%、中濃圏が17.8%、西濃圏、東濃圏が各13.3%等)を占め、県外からの相談は2.2%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ングは実施しなかったことから、延べカウンセリング件数は0件となった。

第20表 令和5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
5年度計	46	22	16	8	0	0
5年 4月	4	1	2	1	0	0
5月	5	3	2	0	0	0
6月	2	0	1	1	0	0
7月	4	3	1	0	0	0
8月	5	2	2	1	0	0
9月	3	1	1	1	0	0
10月	5	3	1	1	0	0
11月	4	0	3	1	0	0
12月	4	4	0	0	0	0
6年 1月	1	1	0	0	0	0
2月	6	4	1	1	0	0
3月	3	0	2	1	0	0
(参考)						
4年度計	54	35	15	4	0	0
3年度計	52	28	17	7	0	0

(松山相談室)

(1) 実施体制

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(原則金曜日の13時～16時の間)に開設する松山相談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5年度の電話相談件数は、55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26件(47.3%)、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29件(52.7%)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92%(うち松山市周辺地域(中予地方)が58.2%、東予地域が16.4%、南予地域が10.9%等)を占めたが、県外からの相談も8%あった。

(3) カウンセリングの実施

令和5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6件、延べカウンセリング件数は27件となっている。

第21表 令和5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
5年度計	55	29	17	9	6	27
5年 4月	4	4	0	0	0	3
5月	5	2	1	2	0	0
6月	8	7	1	0	0	2
7月	3	2	1	0	1	4
8月	3	1	1	1	0	0
9月	4	0	3	1	0	2
10月	4	1	3	0	2	4
11月	5	3	1	1	0	0
12月	7	3	2	2	1	4
6年 1月	1	1	0	0	0	0
2月	4	3	1	0	1	5
3月	7	2	3	2	1	3
(参考)						
4年度計	48	27	13	8	7	13
3年度計	54	33	10	11	6	23

令和5年度に新規カウンセリングを行った6件のうち、令和5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2件、助言で完結等となったものは1件となっている。

(前橋相談室)

(1) 実施体制

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(毎月、原則第2木曜日の13時～16時の間)に開設する前橋相談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5年度の電話相談件数は、45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27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18件(40.0%)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%(前橋、伊勢崎市を含む中部地域で26%、高崎市を含む西部地域24%、東部地域16%など)を占めており、隣県の埼玉県からの相談が3%である。

(3) カウンセリングの実施

令和5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16件、延べカウンセリング件数は40件となっている。

第22表 令和5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
5年度計	45	18	8	19	16	40
5年4月	4	1	0	3	2	2
5年5月	6	2	3	1	0	0
5年6月	2	1	0	1	2	5
5年7月	3	1	0	2	2	3
5年8月	5	2	0	3	1	4
5年9月	2	2	0	0	1	3
5年10月	2	0	1	1	0	3
5年11月	5	2	1	2	2	3
5年12月	0	0	0	0	1	4
6年1月	5	2	1	2	2	4
6年2月	7	2	2	3	1	5
6年3月	4	3	0	1	2	4
(参考)						
4年度計	31	13	7	11	12	28
3年度計	43	10	17	16	11	36

令和5年度に新規にカウンセリングを行った16件のうち、令和5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の他機関に紹介したもの1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) 実施体制

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)に開設する宮崎相談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5年度の電話相談件数は、34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17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17件(50.0%)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88.2%(うち宮崎市が60.0%、中部地域(宮崎市除く)が16.7%、西部地域が6.7%等)を占めた。県外からの相談は、大分県、鹿児島県各5.9%であった。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度のカウンセリング受付件数は、7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25件となっている。

第23表 令和5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
5年度計	34	17	10	7	4	25
5年4月	2	0	0	2	2	4
5年5月	9	6	2	1	0	0
5年6月	3	1	2	0	1	4
5年7月	3	3	0	0	0	4
5年8月	2	2	0	0	0	2
5年9月	0	0	0	0	0	3
5年10月	1	0	1	0	0	0
5年11月	1	1	0	0	0	1
5年12月	5	0	2	3	1	3
6年1月	3	3	0	0	0	0
6年2月	2	0	2	0	0	2
6年3月	3	1	1	1	0	2
(参考)						
4年度計	26	11	9	6	5	25
3年度計	29	15	10	4	5	18

令和5年度に新規カウンセリングを行った4件について、令和5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、助言で完結等となったものは1件となっている。

(三重相談室)

(1) 実施体制

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1名を委嘱。必要に応じて相談者と日程を調整し、決まった曜日・時間帯に開設する三重相談室においてカウンセリング（面接相談）に従事している。

なお、同相談室については、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することとしている。

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する体制となっている(1日当たり1人)。

(2) 電話相談への対応

令和5年度の電話相談件数は、43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17件(39.5%)、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26件(60.5%)となっている。なお、カウンセリング受付した2件はいずれも名古屋相談室で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97.7%（うち、四日市市23.8%、鈴鹿市14.3%、桑名市11.9%、亀山市9.5%、津市・いなべ市が各4.8%、松阪市・鳥羽市・菰野町・多気町・紀北町が各2.4%等）を占めた。県外からの相談は2.3%であった。

(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は実施しなかったことから、延べカウンセリング件数は0件となっている。

第24表 令和5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
5年度計	43	26	15	2	0	0
5年 4月	4	4	0	0	0	0
5月	3	1	2	0	0	0
6月	5	3	2	0	0	0
7月	3	2	1	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0
9月	2	0	2	0	0	0
10月	1	0	1	0	0	0
11月	5	5	0	0	0	0
12月	2	1	1	0	0	0
6年 1月	3	1	0	2	0	0
2月	5	4	1	0	0	0
3月	10	5	5	0	0	0
(参考)						
4年度計	47	22	18	7	0	0
3年度計	50	33	14	3	0	0

(長野相談室)

(1) 実施体制

a 弁護士カウンセラー

長野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）、それぞれ決まった曜日・時間帯に県内3箇所で開催する長野相談室で、カウンセリング（面接相談）に従事している。

長野市に開設する長野相談室については、1名の弁護士が、年4回、第2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。松本市に開設する長野相談室については、1名の弁護士が、年4回、第2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。上田市に開設する長野相談室については、1名の弁護士が、年3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。

なお、長野相談室については、令和5年度から新規カウンセリングの受付を停止し、令和4年度までに受け付けた新規案件と継続案件について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(原則第2、4木曜日)に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5年度の電話相談件数は、27件となった。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10件(37.0%)、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17件(63.0%)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、うち、長野市など北信地域が33%、松本市など中信地域が40%、飯田市など南信地域が27%である。

(3) カウンセリングの実施

令和5年度から新規カウンセリングの受付は行っておらず、新規カウンセリング件数2件(令和4年度までに受け付けた案件)、延べカウンセリング件数は28件となっている。

第25表 令和5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
5年度計	27	17	10	0	2	28
5年4月	4	3	1	0	2	7
5月	4	1	3	0	0	3
6月	3	0	3	0	0	5
7月	3	2	1	0	0	3
8月	2	2	0	0	0	4
9月	1	1	0	0	0	3
10月	1	1	0	0	0	3
11月	3	2	1	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0
6年1月	1	0	1	0	0	0
2月	4	4	0	0	0	0
3月	1	1	0	0	0	0
(参考)						
4年度計	56	15	20	21	17	50
3年度計	47	14	17	16	15	61

令和5年度に新規カウンセリングを行った2件のうち、令和5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、助言で完結等1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、実務上の取扱いの統一性を確保するため、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5年度における研究会の開催回数は1回で、東京本部と大阪支部が合同で実施した。

研究会では、協会基準の遵守をめぐって長期に停滞していた案件などをはじめ、カウンセラーとしての対処方法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5年 12月12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 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 経済産業省 協会理事・事務局
大阪支部	近畿、東海、中国・四国、九州(北・南)		大阪センター 三重相談室 岐阜相談室 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 近畿経済産業局 近畿財務局 大阪弁護士会派遣弁護士(オブザーバー参加) 協会理事・事務局

(注1) 東京本部主催で、大阪支部と合同で実施。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)

志水 芙美代、木本 茂樹、山川 幸生、岩重 佳治、伊集院 剛、藤田 和馬、井田 光俊、
松田 隆太郎

(大阪センター)

浅井 章、茂永 崇、得能 吉裕、村上 覚朗、吉田 健太郎

(福岡相談室)

南正覚 文枝、永長 寿美子、請川 大造、吉野 泉、佐藤 裕介、西岡 里恵、尾崎 大

(名古屋相談室)

佐藤 暢高、山田 英典、濱 尚行、藤本 峻

(仙台相談室)

宮腰 英洋、男澤 拓、高橋 大輔、金子 享平

(広島相談室)

亀舎 大悟、正原 大嗣、藜園 泰斗

(新潟相談室)

中村 亮平

(静岡相談室)

佐藤 丈太、鈴木 悠太、山本 洋祐、中田 祥子、伊藤 祐尚、藤田 峻弘

(熊本相談室)

安村 立哉、早田 靖弘

(福島相談室)

湯浅 亮

(高松相談室)

島村 研策、久本 裕之

(金沢相談室)

渡辺 数磨、木村 基之

(沖縄相談室)

田島 啓己、横井 理人*1、亀川 偉作*2

(横浜相談室)

小野 仁司、川田 奈保子、松岡 泰樹、西本 暁、重野 裕子、伊藤 安耶

(さいたま相談室)

貞松 宏輔、石川 智士、窪 和隆、杉本 勝

(岐阜相談室)

田島 朋美

(松山相談室)

吉川 一平、山下 紘平

(前橋相談室)

中嶋 歩積、松井 隆司

(宮崎相談室)

大山 和伸、松田 和真

(三重相談室)

渡部 鎮行

(長野相談室)

山崎 憲司、唐木沢 正晃、池内 好史、安藤 絵美子、大野 薫、滝澤 修一

(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、平良 順子、山口 麻理子、片倉 眞理、佐々木 まさ子、佐藤 靖子、武井 佳子、高野 美月、佐道 美樹*3、望月 恵里子、柏木 みゆき、才木 智子、酒井 祥子

(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、佐藤 直子、鈴木 環、篠原 奈保子、廣尾 京子

(福岡相談室) 福岡サテライトオフィス

荒木 光子、久森 智子、中島 真紀子

(名古屋相談室) 名古屋サテライトオフィス

井上 明子、小野田 幹、秦 ひろみ

(仙台相談室) 仙台サテライトオフィス

梅内 美加子、山田 孝子、熊坂 亜紀

(広島相談室) 広島サテライトオフィス

伊津 あかね*4、寺本 ひとみ、森山 敏美*5、鈴木 法子*6、梶本 智美(大阪センターと兼任)、松本 尊子*7(大阪センターと兼任)

(新潟相談室) 東京センターと兼任

柏木 みゆき

(静岡相談室) 東京センターと兼任

佐々木 まさ子、望月 恵里子

(熊本相談室) 大阪センターと兼任

梶本 智美

(福島相談室) 東京センターと兼任

柏木 みゆき

(高松相談室) 大阪センターと兼任

上野 美子

(金沢相談室) 東京センターと兼任

佐々木 まさ子

(沖縄相談室) 東京センターと兼任

佐藤 靖子

(横浜相談室) 東京センターと兼任

岩附 淳子、平良 順子

(さいたま相談室) 東京センターと兼任

山口 麻理子、武井 佳子

(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

松本 尊子

(前橋相談室) 東京センターと兼任

佐々木 まさ子

(宮崎相談室) 大阪センターと兼任

佐藤 直子

(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

平良 順子

(注) 従事期間：*1 4月～6月、*2 9月～3月、*3 4月、*4 4月～8月、*5 4月～7月、*6 9月～3月、*7 7月～9月

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5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、「協会のご案内」(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)、「多重債務Q&A(五訂版)」などを、全国の消費生活センター、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か所)。

(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「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?」(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

令和5年度においても、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、協会資料を配布した。

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
くらしの総合相談 多重債務者無料相談 (一般消費者)	令和5年 5月16日	1日	河内長野市三日市市民ホール (大阪府河内長野市)
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)	6月12日～ 18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4日・5日	2日	東京都消費生活総合センター他 (東京都新宿区他)
くらしの総合相談 多重債務者無料相談 (一般消費者)	10月17日	1日	河内長野市三日市市民ホール (大阪府河内長野市)
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6日～ 12日	7日	インターネット(東京都の特設サ イト)等
消費生活パネル展 (一般消費者)	12月22日～ 令和6年1月11日		福山市消費生活センター (広島県福山市)
多重債務110番 (一般消費者)	令和6年 3月4日・5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

要請に応じ、多重債務の防止、救済に関する講演会などに講師を派遣した。

その令和5年度における実績は以下のとおりであり、アドバイザーカウンセラー及び事務局長が講師を務めた。

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5年 6月13日	第1回苦情処理研究会(多重債務問題) 京都府内の消費生活行政職員、相談員 約30名	京都テルサ東館 (京都府京都市)
6月29日	日本クレジット協会2023年度第1回消費者対応研究部会「日本クレジットカウンセリング協会におけるカウンセリングの流れと対応事例について」(22社)30名	日本クレジット協会会議室 (東京都中央区)
12月18日	令和5年度第2回戸塚区レベルセーフティネット会議「多重債務問題から学ぶ家計支援の基礎知識」担当職員等60名	戸塚区役所8階大会議室 (神奈川県横浜市)
令和6年 2月15日	川崎市多重債務者関係連絡会議 連絡会議構成員・相談担当職員等15名	川崎市役所本庁舎 復元棟202会議室 (神奈川県川崎市)

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、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52%、インターネットが契機となった相談が約34%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等

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5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

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という、当協会のカウンセリングの特徴に適合する相談案件が紹介されるよう、事務局職員及びアドバイザーカウンセラーが、全国の財務局、消費生活センター、日本司法支援センター(法テラス)、社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援窓口などを訪問し、協会の活動について説明するとともに、相談案件の処理のための連携・協力を依頼した。

令和5年度における訪問広報活動の主な働き掛け先は、県・市の消費生活センター、法テラス、財務局、社会福祉協議会、ハローワークなど延べ150箇所(東京センター管轄61箇所、大阪センター管轄89箇所)となっている。

また、これら関係先への訪問回数は延べ104回(東京センター・本部管轄58回、大阪センター・支部管轄46回)に上った。

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）
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、弁護士会法律相談部 社会福祉協議会 日本クレジット協会 日本貸金業協会 全国銀行協会 日本後払い決済サービス協会 全国サービサー協会 等

(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5年4月～12月		
「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
ひとり親サポートブック 「うえるびい」 5月発行	宮城県仙台市	多重債務無料相談窓口の案内
会報 PROGRESS 夏号 Vol. 56	(一社)日本クレジット協会	協会紹介 (令和4年度活動実績)
「多重債務者相談強化キャンペーン2023」 リーフレット	神奈川県	多重債務無料相談窓口の案内
「多重債務者支援機関一覧」	新潟県	多重債務無料相談窓口の案内
ニッポン消費者新聞 8月・9月発行	日本消費者新聞社	協会の活動紹介
「立ち直り支援ハンドブック」 10月発行	愛知県名古屋市	多重債務無料相談窓口の案内
相談窓口紹介冊子「気づいて ますかこころのサイン」	三重県四日市市保健 所 保健予防課	多重債務無料相談窓口の案内
「債務整理相談窓口のご案内 (令和5年度版)」	大阪府	多重債務無料相談窓口の案内
「貸金業者は安全に利用して ください」パンフレット	兵庫県	多重債務無料相談窓口の案内

「多重債務者向け相談窓口紹介」チラシ	奈良県	多重債務無料相談窓口の案内
「暮らしの道しるべ～相談窓口のしおり～」	広島県広島市	多重債務無料相談窓口の案内
「多重債務問題」リーフレット	香川県高松市	多重債務無料相談窓口の案内
「債務整理相談窓口のご案内（令和4年度版）」	大阪府	多重債務無料相談窓口の案内
令和6年1月～3月		
会報 PROGRESS 冬号 Vol.58	(一社)日本クレジット協会	協会紹介(令和5年度上期活動実績)
「大切な人を亡くされた方へ」 1月発行	東京都新宿区	多重債務無料相談窓口の案内
自死予防パンフレット「つながりを信じて」	宮城県仙台市	多重債務無料相談窓口の案内
ひとり親サポートブック 「うえるびい」 3月発行	宮城県仙台市	多重債務無料相談窓口の案内
「立ち直り支援ハンドブック」	宮城県仙台市	多重債務無料相談窓口の案内
新宿区くらしのガイド	東京都新宿区	多重債務無料相談窓口の案内
「多重債務者支援機関一覧」	新潟県	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

「今後における拠点の展開の方向性について」（平成 25 年 3 月 18 日理事会決定）、「今後の拠点の整備・運営に関する方針」（平成 31 年 2 月 6 日理事会決定）を踏まえ、以下のとおり取り組んだ。

(1) 相談室の活動の縮小

国のブロック機関が所在する道府県（ただし関東ブロックは東京都）以外の県に開設された相談室（特定相談室）のうち、長野相談室について、新規カウンセリングの受付を停止した。

また、関係する 6 地域の弁護士会との協議を踏まえ、6 年度からは、静岡相談室について同様の措置を講ずることとした。

(2) 札幌家計相談室の開設

令和元年 8 月に当協会から札幌弁護士会に提示した協定書等の案について、令和 6 年 1 月に同弁護士会を訪問し、具体的な運用の流れ等について協議した。

2. カウンセリング枠数等の見直し

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枠数を見直した。

3. ICTを活用した業務運営の効率化等の推進

相談業務の ICT 化に向けて、協会のネットワークシステムのセキュリティーレベルの向上を図った。

4. 関係機関との連携

(1) 都府県等の協議会等への参画等

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、協会の業務を説明し、カウンセリング実績等に関する情報を提供した。

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(オンライン)
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
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 静岡県消費者安全確保県域協議会(リモート参加)
 (注) *は実開催又はリモートで実施、**は書面開催

② 連絡会議・意見交換会等

大阪府 多重債務相談に係る市町村担当者連絡会議
 令和5年5月17日
 宮城県 行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会(宮城県主催)
 令和5年9月5日
 大阪府 債務整理に係る研修会(大阪府主催)
 令和5年11月7日

③ 相談会・イベント等

大阪府 暮らしの総合相談 多重債務者無料相談
 第1回 令和5年5月16日 河内長野市三日市市民ホール
 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5年6月12日～18日 インターネット等(東京都の特設サイト)
 東京都 多重債務110番
 令和5年9月4・5日 東京都消費生活総合センター他
 大阪府 暮らしの総合相談 多重債務者無料相談
 第2回 令和5年10月17日 河内長野市三日市市民ホール
 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5年11月6日～12日 インターネット等(東京都の特設サイト)
 東京都 多重債務110番
 令和6年3月4・5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し、フリーダイヤル相談窓口の多重債務相談を協会が担当した。

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こととしている。(令和5年度における紹介実績はなし。)

③ 日本貸金業協会との連携

消費者の金融リテラシー向上及び金融トラブル被害防止について協働するため、令和5年10月、日本貸金業協会等が主導する「金融リテラシー向上コンソーシアム」に加入(特別会員)した。

④ その他の連携

地方公共団体など関係団体との連携を深めるため、これらのホームページと当協会のホームページをリンクする取組を推進した。その一環として、令和6年3月、ギャンブル等依存症対策に取り組む公営競技施行者連絡協議会のホームページと相互リンクを設定した。

5. 理事会・評議員会・評議員選定委員会の開催

令和5年度に開催された理事会、評議員会等の期日、議題等は次のとおりである。

(1) 理事会

① 令和5年度第1回通常理事会

日時 令和5年5月24日(水) 午前10時00分～11時25分
会場 TKP新橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム14B
(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4年度カウンセリング事業の実施状況

(決議事項)

第1号議案 令和4年度事業報告及び決算に関する件

第2号議案 定時評議員会の招集に関する件

② 令和5年度第2回通常理事会

日時 令和6年3月25日(月) 午後2時00分～3時40分
会場 TKP新橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム15B
(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5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5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6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

第3号議案 協会の規程の整備に関する件

第4号議案 高額固定資産の購入の承認に関する件

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) 代表理事たる専務理事の選定

(決議があったものとみなされた日) 令和5年7月6日

(イ) 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5年9月1日

(ウ) カウンセリング(面接相談)の枠数変更の承認

(決議があったものとみなされた日) 令和5年9月22日

(エ) カウンセリング(面接相談)の枠数変更の承認

(決議があったものとみなされた日) 令和6年2月5日

(2) 評議員会

① 令和5年度定時評議員会

日時 令和5年6月20日(火) 午前10時00分～11時50分
会場 TKP新橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム14B
(報告事項)

第1 定款第9条第2項に基づく令和4年度事業報告

第2 令和4年度カウンセリング事業の実施状況

第3 令和5年度事業計画書及び収支予算書について

(決議事項)

- 第1号議案 令和4年度決算に関する件
- 第2号議案 理事の選任に関する件
- 第3号議案 常勤役員の報酬の決定に関する件

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) 理事の選任

(決議があったものとみなされた日) 令和6年3月6日

(3) 評議員選定委員会

定款第14条の規定により、評議員選定委員会を開催し、評議員を選任した。

○ 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
- 菅原 功 (監事) 一般財団法人日本産業協会 専務理事
- 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) 名古屋大学 名誉教授

① 令和5年度評議員選定委員会

日時 令和5年6月8日(木) 午前11時00分～11時20分
会場 一般財団法人商工会館 8階「A会議室」

② 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5年7月18日

6. 役員及び評議員の異動

(1) 令和5年度中における役員の異動

① 令和5年度中に退任した理事

氏名	所属・役職	在任期間
杉山 茂	当協会 専務理事	平成30年6月20日～ 令和5年6月20日
石塚 啓	三菱UFJニコス株式会社 代表取締役社長兼社長執行役員	令和4年6月21日～ 令和5年6月20日
下山 典子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟	令和2年7月20日～ 令和5年7月31日

② 令和5年度中に就任した理事

氏名	所属・役職	任期
二重 孝好	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5年6月20日～ 令和6年度定時評議員 会終結の時
米澤 俊介	前 総務省 大臣官房総務課管理室次世代 継承研究官	

高須 光代	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体 連盟 理事	令和6年3月6日～ 令和6年度定時評議員 会終結の時
-------	-----------------------------	----------------------------------

(2) 評議員の異動

① 令和5年度中に退任した評議員

氏名	所属・役職	在任期間
青井 宏仁	SMBC ファイナンスサービス株式会社 常務執行役員	令和3年6月12日～ 令和5年6月8日
油井 寛	株式会社みずほ銀行 個人ローン・職域推進部部長	令和4年6月8日～ 令和5年6月8日
小野寺 伸夫	株式会社横浜銀行 取締役執行役員	令和4年7月21日～ 令和5年7月18日

② 令和5年度中に就任した評議員

氏名	所属・役職	任期
田村 真一	株式会社三井住友銀行 ローン業務部長	令和5年6月8日～ 令和6年度定時評議員 会終結の時
中西 真	株式会社オリエントコーポレーション 常務執行役員 管理グループ長	
野崎 潔	株式会社常陽銀行 取締役専務執行役員	令和5年7月18日～ 令和6年度定時評議員 会終結の時

7. 規程類の整備

<令和5年度第2回通常理事会（令和6年3月25日）承認>

○ 国内旅費規程の一部改正

協会の旅費・交通費の支給実態に即し、現行の国内旅費規程を一部改正するもの。
(施行 令和6年4月1日)

8. その他

(1) 政府からの連絡・要請等

令和5年度において、次のとおり連絡・要請等があった。

- 夏季の省エネルギーの取組について
令和5年6月28日/資源エネルギー庁
- 夏の電力需給対策への対応について
令和5年6月28日/資源エネルギー庁
- 「多重債務者相談強化キャンペーン2023」の実施に伴う協力依頼について
令和5年8月5日/金融庁企画市場局総務課信用制度参事官室
- 公益法人におけるテロ資金供与対策について
令和5年8月9日/内閣府大臣官房公益法人行政担当室
- 冬季の省エネルギーの取組について
令和5年12月14日/資源エネルギー庁
- フリーランス・事業者間取引適正化等法に関する周知等について(協力依頼)
令和5年12月27日/公正取引委員会
- 責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドラインについて
令和6年3月21日/日本政府

(2) 事業運営検討会

新型コロナウイルス感染症対策等のため、令和6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6年3月21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条の規定に基づき、コンプライアンス委員会を開催した。

- 令和5年度コンプライアンス委員会
日 時 令和6年3月7日(木) 10時00分～11時30分
会 場 商工会館 8A会議室
(議事)
カスタマーハラスメント対策について
コンプライアンス委員会委員
*米澤 俊介 (内部委員) 当協会専務理事
宮下 洋 (内部委員) 当協会業務執行理事・事務局長
八十島 史博 (内部委員) 当協会事務局総務部長
佐藤 寿晃 (内部委員) 当協会事務局企画業務部長
有坂 秀樹 (外部委員) 弁護士(わかぎ法律事務所)
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、JCCO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（日本財団）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。

(5) 事務局組織と職員数(令和6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)

事務局長(理事兼任)	1
企画業務部	3
総務部	2
大阪支部	3

(6) 役員・評議員等名簿(令和6年3月31日現在)

		氏 名	所 属 ・ 役 職
理 事			
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	○ 米 澤 俊 介	(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	大 菅 俊 志	弁護士(東京弁護士会)
	非常勤	角 紀代恵	立教大学 名誉教授
	非常勤	鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学 大学院法務研究科教授
	非常勤	木 下 盛 好	アコム株式会社 代表取締役会長
	非常勤	倉 中 伸	日本貸金業協会 会長
	非常勤	小 林 孝 志	弁護士(宮崎県弁護士会)
	非常勤	澤 野 正 明	弁護士(第一東京弁護士会)
	非常勤	高 須 光 代	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事
	非常勤	田 邊 法 之	一般社団法人全国地方銀行協会 常務理事
	非常勤	平 石 ひとみ	ラジオ日本 プロデューサー
	非常勤	藤 田 健 二	イオンクレジットサービス株式会社 代表取締役社長
	非常勤	二 重 孝 好	株式会社ジェーシービー 代表取締役兼執行役員社長
	非常勤	松 本 康 幸	一般社団法人全国銀行協会 理事
	常 勤	◇ 宮 下 洋	(当協会 事務局長)
監 事			
	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 参与
	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	小 野 仁 司	弁護士(神奈川県弁護士会)
	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	田 村 真 一	株式会社三井住友銀行 ローン業務部長
	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	中 西 真	株式会社オリエントコーポレーション 常務執行役員
	非常勤	野 崎 潔	株式会社常陽銀行 取締役専務執行役員
	非常勤	野 村 豊 弘	日本エネルギー法研究所 理事長
	非常勤	保木口 知 子	独立行政法人国民生活センター 理事
	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)