

多重債務者相談マニュアル (2007.7金融庁)

＜職員（相談員）の心構え＞

- 相談者は、自治体窓口を最後の頼みの綱として訪問します。
- 相談の基本は「話を聴く」こと。「頼りになる」窓口であることを示し、相談者に「安心して」話してもらうことが重要です。
- 相談内容を整理することが最大のミッションです。最後は法律専門家が解決してくれます。
- 決して難しい法律知識は必要ありません。一人一人の熱意が地元の多重債務者を救います。

1. 相談者が来訪したら

＜相談者を安心させましょう＞

- (1) 相談者は日々の取立てや資金繰りのため、極度の疲労状態にあります。「借金問題は必ず解決できる」ことを伝え、安心させます。
※ 借金の原因がいかなるものであれ、相談者を責めないようにしましょう。過去を責めても借金問題は解決せず、かえって相談者は心を閉ざしてしまいます。
- (2) 債務整理を弁護士・司法書士が受任し、貸金業者にその旨の通知をすれば、取立てが止まることを伝えます。
- (3) 相談内容は、相談者の了解を得ない限り外部に漏れないことを伝えます。

＜借金の状況を整理しましょう＞

- (4) 相談者のプロフィール（年齢、年収、家族構成等）及び借金の状況について相談カードにまとめていきます。

2. 債務整理方法の提示

～ 相談者の借金が多額となり、もはや債務整理によらなければ解決できない場合～

＜債務整理の方法を伝えましょう＞

- (1) 債務整理の4つの方法を伝えます。
※ 制度の詳細まで理解していただくことは難しい場合があります。相談者が債務整理の方法のイメージを掴めれば十分です。
 - ①任意整理（裁判所を通さず、債権者と弁護士などの間で返済方法を和解します。）
 - ②特定調停（裁判所が債権者と債務者の間に立って、利害関係を調整します。）
 - ③個人版民事再生（裁判所が認可した再生計画に基づき、債務を返済します。）
 - ④自己破産（裁判所を通じて債務の支払いを免責してもらいます。）
- (2) いずれの方法を選択するかは、相談者自身が法律専門家と相談して決めることです。
その事前準備として①～④の基礎的情報を伝えます。
- (3) その際、利息制限法への引き直し計算によって、借金が大幅に減額する可能性があることを伝えます。

3. 最後は法律専門家へ

＜法律専門家へ連絡し、面談の予約をしましょう＞

- (1) 具体的な債務整理の手続きは、多くの場合、弁護士・司法書士の手助けが必要となります。
ここまでの相談内容を踏まえ、地元の法律専門家に相談員自ら連絡し、相談員自ら面談の予約をします。
※ 相談者にとっては弁護士・司法書士の数居は高く、連絡先を教えるだけではなかなか訪問できません。
- (2) その際、相談カードをもとに法律専門家に債務者の状況を簡単に説明し、相談者に対し相談カードを持参して法律専門家を訪れるよう促します。
※ 個人情報の保護に関する条例に基づいて、相談者の個人情報を適切に取り扱って下さい。