



信用生協中期ビジョン

21世紀にむけて
信用生協がめざすもの



1 中期ビジョンの 基本的な考え方

1999年、信用生協は創立30周年。また、現在の信用生協事業の中核をなしている自治体提携消費者救済資金貸付制度の発足から10年目にあたります。

この節目の年にあたり、中長期のビジョン(事業計画)をつくりあげることが、98年7月に開催された信用生協総代会において決定されました。

ビジョン策定のねらいは、次の3点です。

- ① 創立30周年にあたり、これまでの信用生協の到達点をしっかりとらえる。
- ② 21世紀を見据え、社会経済環境の変化、消費者のくらしの問題を中心に今後の変化を予測し、信用生協の果たすべき役割を明確にする。(信用生協のコアミッション)
- ③ 5年後の信用生協のめざすべきビジョンと3か年の実行計画の作成を行う。

そして、ビジョン策定にあたっては、組合員はじめ、関係団体・個人など幅広く生協に対しての意見・要望・期待を集約する中で策定しました。

2 信用生協が 取り組んできたこと(その歴史と到達点)

1. 信用生協設立の趣旨と経過

設立以降の主な歩み

信用生協は、1969年の設立趣意書において、「生活の改善と向上を願い、勤労の余暇を楽しく過ごす計画を立て、楽しい我が家をつくることは、国民として等しく与えられた権利です。しかし、労働組合にも保護されない孤立した消費者、一般市民にとっては、これらの願いをささえてくれる公庫、銀行、労働金庫などの市中の金融機関の存在は縁遠い存在であり、いきおい小口高利金融業者に依存せざるを得ないのが現状です。」と述べ、相互扶助を基本として、中小の未組織労働者を対象に、より低利での生活資金の融資を行なうことを目的に設立されました。銀行とサラ金業界の金利や融資スタンスなどのギャップを埋めるものとして、当

時においても今日の金融環境や消費者を取り巻く環境を先取りした形で県知事の認可により設立されたのです。

信用生協の今日的事業のコンセプトには、このミッション(役割)やドメイン(事業領域)が基本となっているといっても過言ではありません。

この間の主な歩みは次の通りです。

略年表

1969年 8月	消費生活協同組合法による県知事設立認可
11月	盛岡市菜園二丁目にて業務開始
1972年 12月	盛岡市大沢川原二丁目に事務所移転
1980年 3月	満期火災共済契約者貸付制度の事業開始
7月	盛岡市南大通二丁目に事務所移転
1981年 8月	自動車クレジット事業開始
12月	盛岡市山王町に事務所移転
1982年	サラ金問題が顕著となり相談がよせられる
1983年 11月	サラ金規制二法が施行
	県内主要自治体との提携による啓発講演会の開催
1985年 3月	サラ金対策として組合員ローンの事業開始
1986年 3月	歯科ローンの事業開始
12月	運転免許ローンの事業開始（生活密着型ローンの実施）
1988年 1月	県交通労組互助会の事業移管
1989年 4月	盛岡市消費者救済資金貸付事業の事業開始 (盛岡市との提携により多重債務者の救済資金として預託金2,000万円)
7月	宅地建物取引業の事業開始
10月	20周年記念レセプション
1990年 4月	岩手労働金庫と取引開始
	消費者救済資金貸付事業が盛岡広域圏7自治体で実施
1991年 4月	消費者救済資金貸付事業が9自治体で実施
	消費者救済資金貸付制度担当者会議の発足
10月	クレジットサラ金問題東北集会開催
	盛岡市消費者まつりに参加
1992年 1月	サラ金クレジット連絡協議会発足（県、県民生活センター、盛岡市、岩手弁護士会、信用生協）
4月	消費者救済資金貸付事業が11自治体で実施
1993年 4月	消費者救済資金貸付事業が19自治体で実施
5月	リリーフローンの事業開始
12月	株式会社シーエフシーの設立（CFCビルの建設）
1994年 4月	消費者救済資金貸付事業が27自治体で実施
12月	CFCビルの完成とともに盛岡市南大通一丁目へ事務所移転
1995年 2月	くらしの相談室の設置
4月	消費者救済資金貸付事業が28自治体で実施
	弁護士会との提携による夜間法律相談会の開始
	新人事制度の導入
1996年 4月	消費者救済資金貸付事業が31自治体で実施
10月	ビジターローンの事業開始（簡易債務整理融資ローンの実施）
	CFC合同相談会開催
1997年 4月	消費者救済資金貸付事業が33自治体で実施
1998年 2月	弁護士会消費者問題対策委員会との定期協議会の発足
4月	消費者救済資金貸付事業が37自治体で実施
10月	日本生協連加盟
1999年 4月	消費者救済資金貸付事業が40自治体で実施

2. 事業の現状

(1) グラフで見る組合員数、出資金、事業高（融資残高）のこの10年間の推移

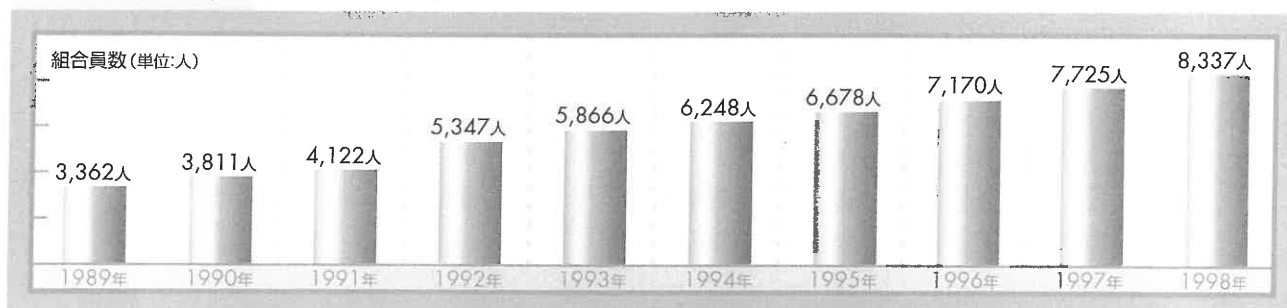
この10年間で、①組合員数は2.47倍、②出資金3.07倍、③融資残高（事業残高）3.48倍の伸張となっています。

近年は組合員の伸びよりも、事業高(融資残高)の伸びの方が上回っており、1人当たり利用高が高額となってきています。これは、日常生活資金の融資よりも、債務整理資金融資の占める割合が高ま

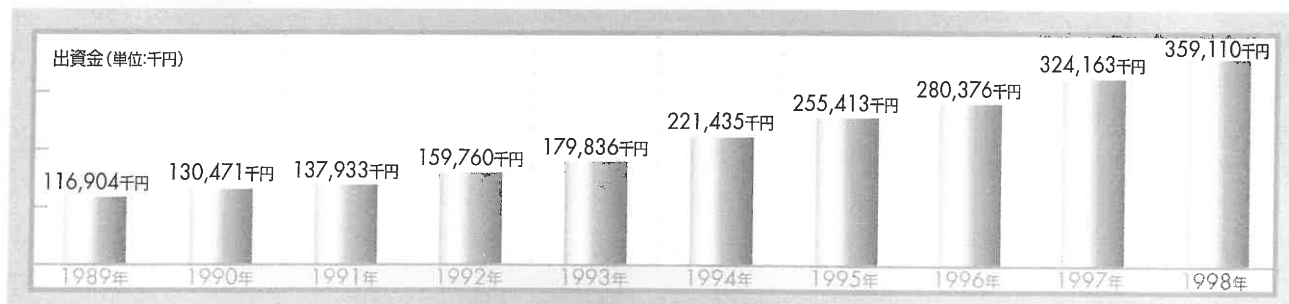
っていることが背景にあり、自治体提携消費者救済資金貸付制度が事業の中核となっています。

また、事業の元手となる出資金も積立制度によって増額が図られてきていますが、より確かな事業を展開する為にも出資金の果たす役割についてさらに組合員に理解を広げ、増資活動の一層の強化が課題となっています。

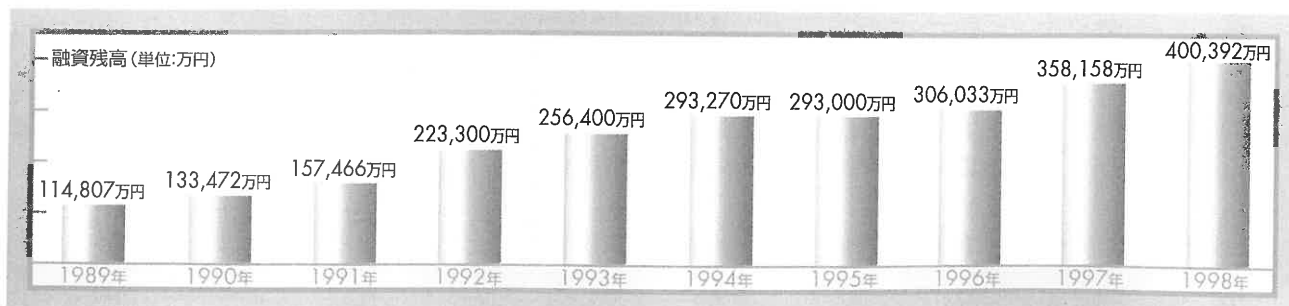
①組合員数(人)



②出資金(千円)

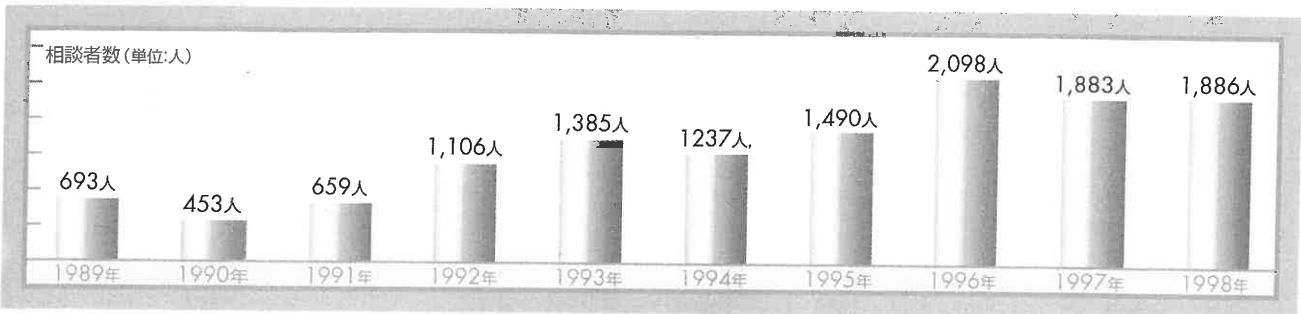


③融資残高(万円)



(2) 相談者数及び自治体提携消費者救済資金貸付制度の状況

相談者数の推移



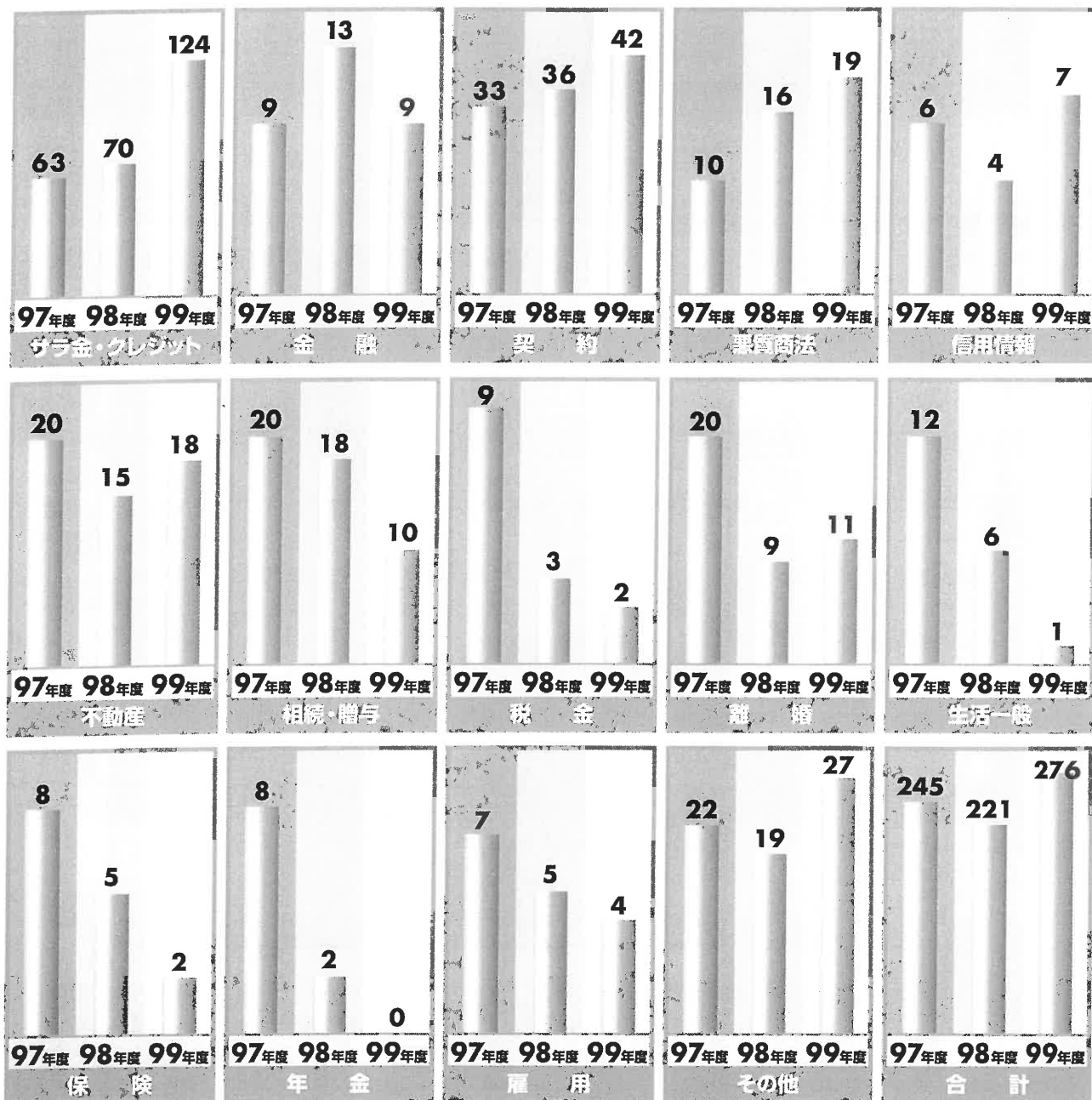
消費者救済資金貸付制度 新規実施状況表

	1989年	1990年	1991年	1992年	1993年	1994年	1995年	1996年	1997年	1998年	1999年
新規実施自治体	盛岡市	宮古市	北上市	花巻市	釜石市	二戸市	葛巻町	一関市	東和町	浄法寺町	一戸町
		紫波町	大船渡市	水沢市	遠野市	久慈市		川井村	松尾村	岩泉町	住田町
		矢巾町		玉山村	岩手町	陸前高田市		江刺市		宮守村	山田町
		雫石町			石鳥谷町	花泉町				田老町	
		滝沢村			金ヶ崎町	西根町					
		都南村			大迫町	安代町					
					胆沢町	平泉町					
					前沢町	大槌町					
実施自治体数	1	7	9	11	19	27	28	31	33	37	40
預託総額(単位:万円)	2,000万円	8,600万円	12,400万円	14,800万円	28,100万円	33,800万円	35,600万円	38,600万円	44,500万円	48,000万円	52,800万円

(3) 暮らしの相談室の活動

- 暮らしの相談室は、消費生活アドバイザー3人を中心に、主に電話での相談を実施し、幅広く消費生活に関わる相談に応じてきました。過去3年間の相談状況は次のとおりです。

相談状況

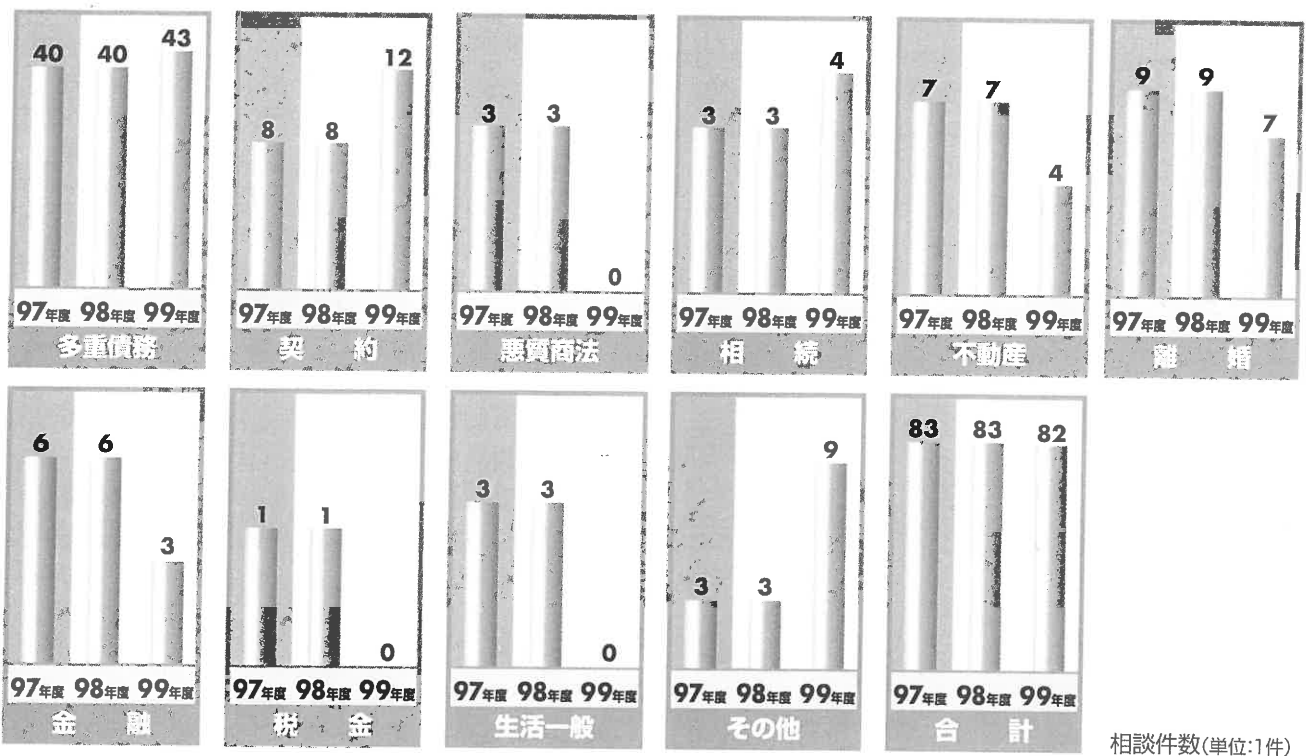


相談件数(単位:1件)

(4) 夜間法律相談会の活動

- 夜間法律相談会は、岩手弁護士会消費者問題対策委員会との提携で、毎月第4木曜日の夜間に開催し、日中時間のとれない相談者や複雑な問題を抱えた相談者の法律相談をおこなっています。
過去3年間の相談状況は次のとおりです。

夜間の相談状況



(5) 土曜相談の本格実施

土曜相談は98年の秋から試行を開始し、本年6月から本格実施に移行しています。平日に時間のとれない相談者からは好評をいただいています。

以上、くらしの相談室・夜間法律相談、土曜相談とも、消費者相談窓口として定着しつつあり、相談者の利便向上に貢献しています。今後は相談日や相談受付についての効果的な宣伝や、介護・福祉、税務等の相談にも対応できる体制やネットワークづくりが課題です。合わせて、多様な相談に対応できる消費生活アドバイザー等の有資格者の育成も急がれます。

3. これまでの発展の要因

ここ10年間で、信用生協は組合員が倍増し事業高も約3.5倍となりました。この間の時代背景としては、消費者信用市場の急速な拡大、そして今日も消費者金融（サラ金）業界の高金利・過剰融資・過酷な取り立てが社会問題となっていることがあげられます。この状況に呼応して信用生協事業が広がってきたといえます。

89年に多重債務に陥った消費者の救済をより実効性のあるものとするため、岩手弁護士会と盛岡市、信用生協の3者による消費者救済資金貸付制度がスタートし、現在この提携自治体は県内40自治体に大きく広がってきました。この制度自体は全国に例がない岩手県独自の制度です。この制度が定着し県内自治体に広がった主な要因は次の通りです。

(1) 生協と信用事業

信用生協は、組合員みんなの力を合わせてくらしの改善・向上をはかる目的で設立されました。そして、生協法第10条の「組合員の生活の共済をはかる事業」に規定されている共済事業の一環として、組合員への生活資金の貸付けを事業の中心に行っています。この貸付資金は、組合員出資金と借入金で賄っています。

このように信用生協は、貸金業でもなく銀行でもない生協法人として、組合員相互の信用事業を進めている、全国でも数少ないユニークな生協です。

この相互扶助の精神を生かし、くらしの困難な局面での相談や必要な場合には融資も行い、弁護士等の専門家への橋渡しを行ってきました。

(2) 財団法人岩手県民共済会の支援と北日本銀行との取引の開始。

そして労働金庫、東北銀行との提携へ

信用生協の貸付運営資金は、当初その全額を財団法人岩手県民共済会からの借入金で運営をしてきました。その後、行政上の指導もあり、共済会の債務保証による銀行借入に移行し、北日本銀行との取引で、一層の事業拡大がはかられました。

また、自治体提携消費者救済資金貸付制度の運営資金は、当初、東北銀行との提携でスタートし、その後労働金庫の提携となり、現在二行により同制度の提携金融機関として安定継続した資金の供給をしていただいております。

他県に信用生協のような組織ができてくいの、銀行等からの資金調達の場合に、与信の形成が困難なことがあげられます。この間、同共済会から銀行借入取引について債務保証による支援をいただいた

こと、及び各地域の金融機関の生協事業への理解と協力が今日の発展の大きな要因となっています。

(3) 自治体との提携

提携自治体が県内に広がった要因としては、まず多重債務問題を単なる借主責任論で片づけるのではなく、経済社会の構造的な消費者問題であるということが、市町村行政や議会の共通認識となっていたことがあげられます。

また、市町村や地方振興局の消費生活相談員の多重債務問題の解決に向けての地道な努力があったことです。

この制度により、生活再建にむけての現実的な解決が図られており、この制度がない他県の場合は、調停や破産、または短期間での自力返済での解決を選択せざるを得ず、再建に向けての負担が大きいのが実態となっています。

(4) 弁護士会との提携

多重債務等の相談や債務整理は、石橋乙秀弁護士と生協の取り組みから始まりました。

消費者救済資金貸付制度の発足以前の債務整理は、生協からの債務整理資金に基づき債務整理の個別交渉を行い、ヤクザまがいの業者から恫喝や暴言を受けるなど、今日では考えられない困難な状況のもとで交渉を進めてきました。

そして、このような経過をたどるなかで岩手方式と呼ばれる独自の債務整理方法が徐々に確立されていきました。

1989年の消費者救済資金貸付制度の発足とともに弁護士会消費者問題対策委員会のメンバーの

弁護士の方々も参画することとなり、現在では15名の先生がローティションで解決に当たっています。このように、今日では弁護士会との組織的な提携関係となり、数多くの相談者を救済することが可能となりました。債務整理にあたっては、弁護士会の協力とご支援がなければ救済の実効性が大きく進展しなかったと思われますし、このことが全国的にも注目をされている、いわゆる岩手方式の重要な核になっています。

(5) 地域でのネットワークが大きな力に

以上、消費者救済資金貸付制度がこのような広がりを見せた要因は、次の6点にまとめられます。

- 県内市町村の多重債務問題に対する理解と、自治体の消費者行政担当者や振興局消費生活相談員の地道な努力。そして、相談者の救済のために信用生協相談員との情報交換・提携を密接に強めてきたこと。
- 多重債務に陥った消費者への単なる相談にとどまらず、弁護士による法的解決のアドバイスや、必要な場合には債務整理資金を融資することで、最終的な解決が図られるという実効性が確保されていること。
- 人と人との助け合いという生協の特徴を生かして、相談者の立場にたち、親族などの協力・支援の輪を広げる役割を信用生協が果たしてきたこと。
- 県内の多額・広範囲で社会的な事件・問題が発生した場合、いち早く岩手弁護士会消費者問題対策委員会の先生方とともに、被害者相談会などを開催し、被害の救済に取り組んできたこと。(表2参照)
- 毎年開かれるサラ金クレジット問題連絡協議会、消費者救済資金貸付制度担当者会議、岩手弁護士会消費者問題対策委員会との定期協議、そして自治体の相談担当者と生協担当者などで構成する「桐花会」(事例研究・勉強会)などを通して、相互の意思疎通と制度の改善・研究が続けられてきたこと。
- (財)県民共済会や地域の金融機関の理解と協力があったこと。

県内の主な消費者被害事件と信用生協の啓発・相談活動

年	月日	活動・事件	活動の内容等	参加人数	被害額
1982年		「日本経営協会事件」		50名	約5,000万円
1983年	11/29 ～ 12/14	サラ金問題個別相談会と講演会を開催。	9市で講演会・個別相談会を実施。サラ金規制二法・債務整理方法について	360名 (相談は 150名)	
1984年	12/7 ～ 12/13	「貸金業規制法後のサラ金をめぐる情勢について」を開催。	5市で講演会・個別相談会を実施。サラ金規制法後の状況、負債整理方法、信販業界の動向、相場先物訪問販売に関する問題等について。	123名	
1985年	3月 5月 12/7 ～ 12/13	「日昇自動車事件」名義貸し 「遠野ダイハツ」名義貸し 「契約行為と法律的問題点について」を開催。	7市で講演会・個別相談会を実施。事例によるトラブルの問題と処理、契約に関する基本事項などについて。	60名 500名 152名	約3億円 約14億円
1986年	10/20 ～	「あなたはクレジットを本当にご存知ですか」を開催。	10市で講演会・個別相談会を実施。クレジットの仕組みからトラブルの発	196名 (相談18名)	

県内の主な消費者被害事件と信用生協の啓発・相談活動

	11/19		生・解決、クレジットカードについて		
1987年	1/10	宮古市で山子金融事件相談会を実施。	事件説明会と個別相談会を実施。	169名	約2億円
1989年	4/1	消費者救済資金貸付制度盛岡市で開始。			
1991年	3/14	大船渡で「花月名義貸し事件」相談会を実施。	事務局を担当し個別相談会を実施。	30名	約5,000万円
	7/2	熊谷商会事件		20名	約5,000万円
	10/19	「クレジット・サラ金問題を考える東北集会」を開催。		200名	
1992年	6月	宮古市でクレジット・サラ金個別相談会を実施。		10名	
	6月	花巻市でクレジット・サラ金個別相談会を実施。		20名	
1993年	6月	花巻市でクレジット・サラ金個別相談会を実施。			
1994年	1月	宮古市でクレジット・サラ金個別相談会を実施。		15名	
	2/2	花巻市「ストレートファーム事件」被害者の会結成(事務局)、個別相談会を実施。	事務局を担当し個別相談会を実施。	23名加入	約3,000万円
	7/8	二戸市「二戸オート事件」被害者の会結成(事務局)、個別相談会を実施。	事務局を担当し個別相談会を実施。	23名加入	約3,800万円
	8/1	葛巻町「しらかばオート事件」被害者の会結成(事務局)、個別相談会を実施。	事務局を担当し個別相談会を実施。	5名加入	約3,800万円
	9/27	金ケ崎町「呉服なかむら事件」被害者の会結成(事務局)、個別相談会を実施。	事務局を担当し個別相談会を実施。	9名加入	約1,400万円
1995年	11/9	サチコトレード・ニキファイナンス事件			
1996年	6/14	大船渡市 個別相談会を実施。		11名	
	6/15	釜石市 個別相談会を実施。		3名	
	7/5	一関市 個別相談会を実施。		11名	
	7/6	陸前高田市 個別相談会を実施。		7名	
	9/28	CFC合同相談会を開催。	CFCビルの専門家・税理士講演を開催。	相談約20名	
1997年	11/5	本堂・斉藤・中村事件		4名	
	3月	東和町 個別相談会を実施。		1名	
	11/14	松尾村 個別相談会を実施。	勉強会・個別相談会を実施。	26名参加	
1998年	11/8	宮守村「ローン・クレジットと拡大する多重債務問題・自己破産」を開催。	勉強会・個別相談会を実施。	28名参加	
1999年	1/20	宮古地区「多重債務問題の背景と対処について」を開催。	勉強会・相談会を実施。	29名参加	約5,800万円



わたしたちの くらしの流れと変化

消費者のくらしと信用生協事業をめぐる環境変化の動向予測

(1) 日本の経済社会システムの 大きな転換期

「経済的規制は原則自由・例外規制に、社会的規制は自己責任を原則に最小限に」との答申（93年細川首相の私的諮問機関である経済改革研究会）がだされてから、「規制緩和」は時代の流れのキーワードとなりました。

「規制緩和」は、企業のビジネスチャンスを広げ、内外を通じた自由競争の促進をはかることで、雇用と消費者利益の拡大が目的といわれています。

この「規制緩和」は、短期的に経済社会の一部に苦痛を与えるが、中長期的には自己責任原則と市場原理にたつ自由な経済社会をつくりあげるためには不可欠なこととされました。すでに、金融分野での規制緩和により、「淘汰の時代」が現実のものとなっています。

長引く不況やリストラブームによる失業者の増大など今日の困難な局面が、「短期的な苦痛」として一過性のものにとどまるのか、長期に渡るものなのか、予断を許さない状況にあるといえます。

(2) 家計の悪化の深刻化

年金水準の切り下げや介護保険の新たな負担など、高齢社会や老後への不安が増えています。さらに景気の低迷やバブルの清算過程の中で、給与の引き下げや雇用不安が増大しており、家計の悪化が深刻化しています。

特にリストラなどにより中高年の失業が社会問題化しており、失業・転職により住宅ローン返済に困り、返済のために借入をはじめて多重債務となる相談が増えてきています。また、経済問題を理由とする自殺者が過去最高を記録しており（98年県内で536人中102人）、その中でもサラ金返済苦が44人にのぼっています。

このように、今日の社会は普通のくらしを営んでも、誰もが多重債務に陥る危険がある非常にリスクな経済社会といえます。そのため、生活上の問題が発生したときに、機敏に相談でき適切な対応が可能となる支援体制づくりが求められています。

(3) 消費者保護から自立へ、 そして自己責任が問われる時代に

これまでの消費者行政は、事業者への規制と消費者への支援という2本立て行政により、両者の対等な関係と公正な取引を実現し、消費者の保護を図ろうとしてきました。

しかし、規制緩和の進展は、消費者行政の分野も例外ではなく、規制行政の見直しと消費者行政の重点を「消費者保護」から「消費者の自立」に転換が図られようとしています。

また、これからは、消費者の自己責任が求められることから、規制緩和に伴う消費者被害の防止・救済制度の確立のための法制度の整備がはかられてきています。（製造物責任法が制定、訪問販売法の改正、消費者契約法の制定や金融ビッグバンに

対応した金融サービス法などの検討)

しかしながら、このような法的な整備だけで、消費者の「自立」がはかれるものではありません。「知る権利」をはじめとする消費者の権利の確立や、消費者の自己決定能力の向上が求められており、そのために必要な情報提供などの支援体制の確立が必要とされています。

他方、神奈川の県立消費生活センターは、行政改革により廃止され、消費者相談などはすべて市町村に移行させるなど、地方自治体の財政状況の悪化により消費者相談をはじめとする消費者行政の後退が懸念されています。

(4) 消費者信用をめぐる状況と今後の対応

現在、全国で10万件を越す自己破産件数、さらにその背後には150万人を越す多重債務者の存在が指摘されています。この背景には、消費者信用市場の急速な拡大、消費者信用業界の高金利、無差別過剰与信という構造的な問題があります。

また、最近の多重債務の相談や破産理由は、「生活苦」「不況型」、という事例が増えてきています。

このような状況の中で、消費者金融業界では、自動契約機設置による新規契約増加率の鈍化などもあり、更なる顧客獲得のため広告宣伝の強化やサービス合戦の様相（失業保険付き融資、クレジット機能の付加等）を見せています。また、これまで市場からの資金調達が禁じられ、銀行などからの間接金融に依存していたが、今後は社債等の発行が認められることで、業界内では、資金調達能力による二極分化の進行も予測されています。

他方、多重債務者への相談と救済を実効あるものとするために始まった消費者救済資金貸付制度は、提携自治体が40市町村に広がってきました。現在は、相談者の約3割がこの制度を利用して、多重債務の解決につながっています。これまでの制度の利用状況を踏まえ、より相談と救済の実効を高めるために制度の見直し改善も今後の課題です。

(5) 生協の動向

信用生協はこれまで、生協法人格を取得していながら、日本生活協同組合連合会（日生協）には加入せず、岩手県生活協同組合連合会（岩手県生協連）だけに加入してきましたが、生協法人としての原則的な運営を強め、県内及び全国の生協との連帯や情報交換を強めることをねらいとして98年に日生協に加入しました。

生協は、組合員のくらしの願いを協同の力で実現させることで、2,000万人を越える組合員が参加する国内最大の市民組織に発展してきました。

くらしを取り巻く問題が多様化し山積する中で、日生協は、「自立した市民の協同の力で人間らしいくらしの創造と持続可能な社会の実現をめざす」ことを生協の21世紀理念に掲げています。

信用生協としても、県内及び全国の生協と連帯しそのすぐれた経験を学ぶなかで、組合員参加を重視した原則的な運営強化が求められています。



これから信用生協がめざすこと

21世紀の消費者のくらしをめぐる環境は、規制緩和と消費者の自己責任が求められることで、これまで以上に複雑・多様な諸問題が惹起されると考えられます。

そのために、現在、法制度の見直しや新たな法律の制定が進められていますが、それだけで消費者の利益が尊重され守られるわけではありません。法律があっても、一般消費者がその内容を理解し活用するには一定の困難が伴い、法律の専門家である弁護士に相談するにしても、弁護士が少ない岩手の特性から容易ではありません。

そこで、多様な消費者問題の県内唯一の民間の相談窓口として、信用生協が相談内容に応じて専門家への橋渡し役となることや、問題解決への実効性を高めるために必要資金の融資も行うという役割が期待されています。そして、単なる相談と必要資金の融資にとどまらず、あらゆる消費者問題の情報の収集と発信のキーステーションとなることも期待されています。そのためには、多重債務にとどまらず、幅広い相談に対応できる人材の育成も大きなテーマとなります。

(1) 基本理念

—信用生協の変わらぬ信念、信条

くらしの助け合いという理念を生かし、消費者問題解決のために地域での協同のネットワークづくりに中心的な役割を果たし、組合員の安心できるくらしのために貢献します。

(2) 5年後のビジョン

- ① 県内主要都市に信用生協の相談所が設置され、消費者問題の相談窓口として積極的な役割を発揮し地域社会に貢献することをめざします。
- ② 地域の消費者問題に関わる方々と生協とのネットワークを構築し、多様な消費者問題の解決に実績をあげている状況をめざします。
- ③ インターネットや生協の機関誌などを通して、地域での消費者問題の情報収集と発信のキーステーションの役割を担うことをめざします。
- ④ 組合員主体の運営、組合員への活発な情報提供、組合員相互の交流等、生協らしい運営がはかられている状況をつくりあげます。
- ⑤ 共済事業（団体信用生命保険）についての事業化をめざします。
- ⑥ 働く職員は、協同組合理念に確信をもち、組合員への奉仕に生きがいを見出している状況をつくりあげます。



具体的な事業の計画 (2000年～2年)

(1) 生活相談事業の拡充

- 生活相談員の育成
相談員の人材育成のための採用・研修の充実をはかります。
 - 人生経験豊富な相談員(嘱託)の採用・配属を積極的にすすめます。
 - カウンセリングに関する研修を実施し、対人関係能力の向上に努めます。
 - 相談員の消費生活アドバイザー等の公的資格取得をすすめ、幅広い相談に対応できる人材の育成をはかります。
- 県南(北上)地域に相談窓口を新設します。
県南地域の相談の拠点とし、北上市に相談所を新設します。
 - 相談所は相談と融資受付業務のみを行うこととし、ローコスト運営をはかり、今後の県内各地への新設窓口の実験店として位置づけます。
 - 生協間連帯の推進としても位置づけ、いわて生協の出店と提携して相談所を新設します。

(2) 県内消費者問題ネットワークの構築

- 高齢社会に対応して、いわて生協などとの提携や協力・協同の関係をつくりあげ、福祉介護の相談等にも対応できるようにします。
- 県内の全自治体との消費者救済資金貸付制度の提携をめざします。
- 消費者契約法(仮称)の制定をにらんで、救済の実効性の確保に努めます。
- 消費生活相談のネットワークの中核としての役割機能を果たします。

(3) 組合員の声に基づく業務改善

- 融資実務の改善をはかり、申込み書類の簡素化や審査期日の短縮などの業務改善に努めます。
- 出資積立制度の改善をはかるために、申込みから積立てまでの事務手続きの改善をはかります。
- 相談者・組合員への窓口対応を丁寧・迅速にできるよう業務の見直しと対応訓練を実行します。
- より低金利での利用が可能となるようコスト削減に努めるとともに、変動金利制への移行も検討することとします。

(4) 広報活動の再構築

- 組合員ニュース、自治体向けニュースの定期発行を通して、信用生協からの情報発信を強めます。
- 県内で発生した消費者問題(悪徳商法)に関するプレスリリースを積極的にすすめ、被害の拡大防止に努めます。
- 宣伝・広告の在り方の見直しをすすめ、効果的・効率的な広報活動を実施します。

(5) 組合員1万人にむけて

- 新設相談所(北上)地域での重点的な組合員加入の取り組みを行ないます。

(6) 学校・企業セミナー等の啓発活動

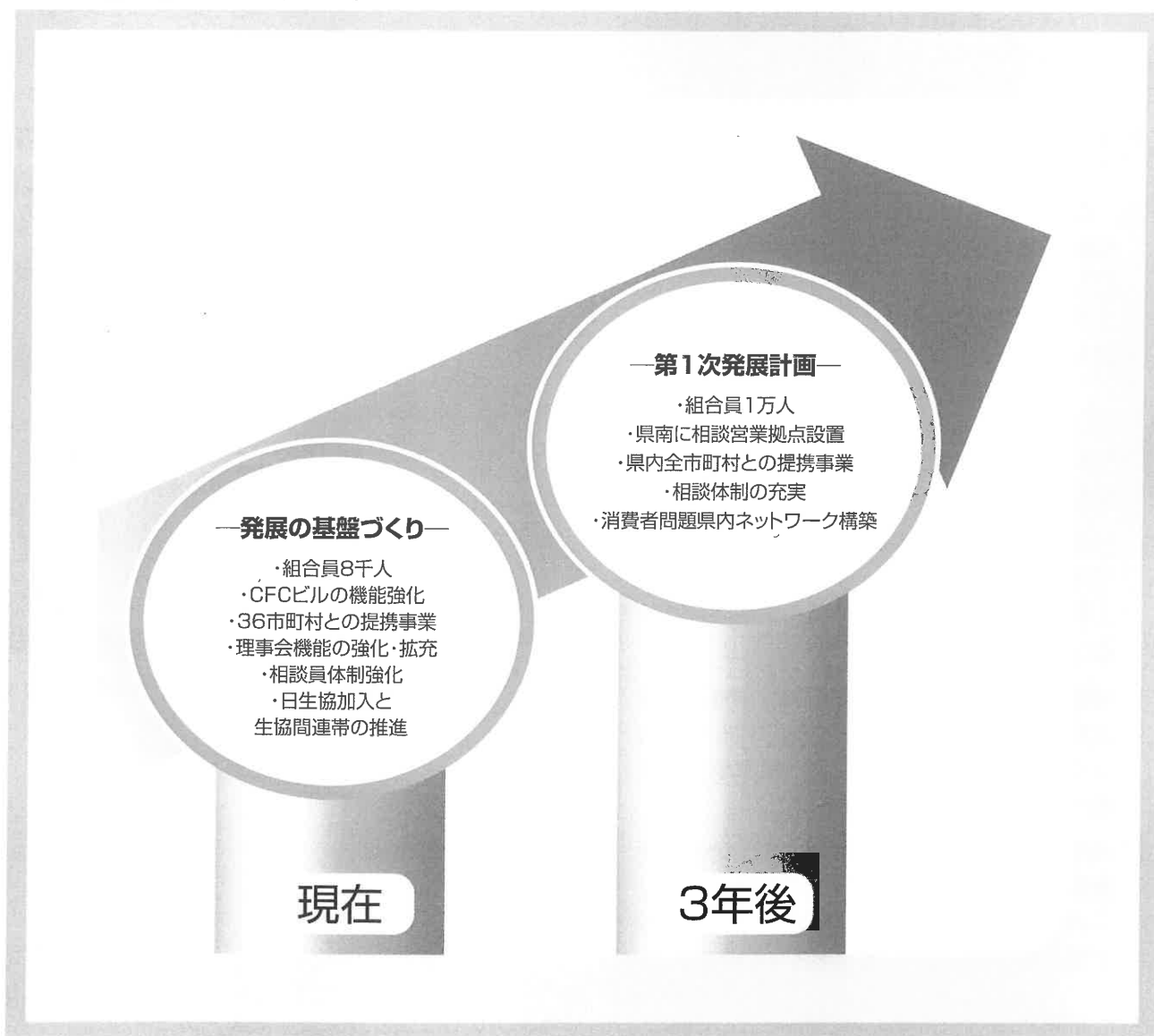
- 信用生協のこれまでの相談事例をまとめた事例集を作成し、それをテキストとし企業や学校を対象に消費者問題の関わるセミナーの開催を行います。

数値計画

数値計画

	2000年	2001年	2002年
組合員数	9,200人	9,600人	10,000人
出資金額	4億5千5百万円	5億2千万円	6億円
融資残高	44億8千万円	46億5千万円	50億円

信用生協中期ビジョン(第1次)イメージ



ビジョン策定にあたってのアンケート集計内容

ビジョンの策定にあたっては、広範にご意見をいただく必要があることから、組合員、総代、自治体担当者、消費生活相談員の皆様から、アンケートをいただきました。

(1) 組合員からのご意見

99年1月から2月にかけて、組合員アンケートを実施し、①生協を利用しての感想や意見、②今後の生協事業への提案などを寄せていただきました。

アンケートの回収数は386通。アンケート発送7,541通で回収率5.1%となっています。

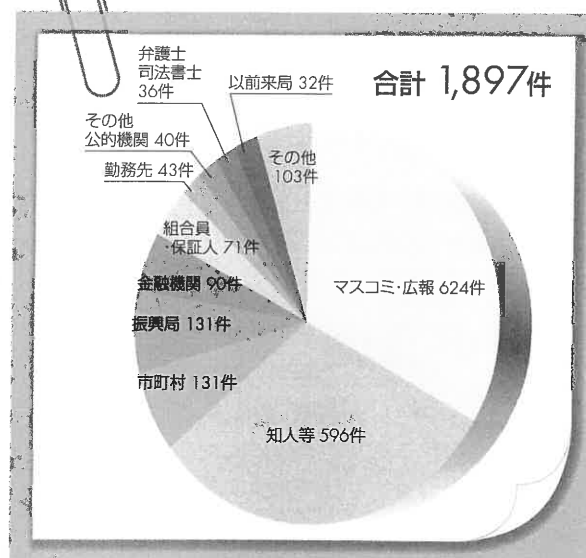
全体としては、多重債務などの困難な問題を生協に相談し、弁護士の先生方の力も得ながら解決したことへの感謝の声が多数寄せられています。

寄せられたご意見・提案などの主な特徴は次の通りです。

- 一番多く指摘されていることは、信用生協の広報・宣伝に関することでした。信用生協を利用するきっかけについては、表1の通りですが、信用生協をもっと広く県民に知らせる努力を求める声が多く寄せられています。また、信用生協の事業内容についてもわかりやすく説明するパンフレットの作成や、消費者問題の相談窓口であることを広くPRすべきとの指摘がされています。
- 生活資金の融資に関しては、貸付利率を下げたいとの要望が多く出されており、続いて申込み手続きの簡素化や審査期間の短縮があげられています。
- 相談窓口に関しては、盛岡以外の県南部や県北などへの設置や出張相談を望む声が多く寄せられています。また、土日の営業や夜間相談への期待も出されています。
- 相談業務に関しては、相談員の対応の仕方や説明内容等についての改善を求める声も寄せられているほか、債務整理以外の多様な相談に答えてほしいとの要望も出されています。

- 返済に関しては、最初に償還表を送付するだけでなく、毎年、残高通知をしてほしいとの要望も多く出されています。(固定金利なので、現在は最初の償還表のみのお知らせ)
- 出資金の積立て制度や出資配当、利用高割戻しについての質問や手続きなどに関するご意見も寄せられており、組合員の皆さんへのわかりやすい説明が必要とされています。

表1 照会先別集計表



期間：'98.5.1～'99.4.30

(2) 総代からのご意見

'99年2月24日に総代のつどいが開催されました。その中でも、生協事業へのご意見・提言をいただいています。出された主な提言・意見は次の通りとなっています。

- 信用生協の事業内容が知られていないので、対外広報活動を強める必要がある。プレスリリースを積極的に行うことも課題となっている。また、インターネットなどの活用も急ぐべきである。
- 高齢社会に対応した相談窓口を設置すべきである。(介護福祉、財産管理や相続問題など)
- 高齢者も生協の融資を利用できるようにしてほしい。(現在は65歳まで)
- 多重債務にならないための消費者教育・啓発活動に生協が取り組む必要がある。
- ビジョン策定にあたっては、本業であり核となる事業とメセナ(社会貢献)事業は明確に区別し、本業となる事業のしわ寄せにならないようにする必要がある。
- 複雑・多様な相談に対応するために、相談員の対応能力と資質向上が求められる。

(3) 提携地方自治体担当者および消費生活相談員からのご意見

'99年3月に提携自治体担当者および県地方振興局などの消費生活相談員のみなさんにDMによるアンケートを依頼しました。主な提言・意見は次の通りとなっています。

- 消費者救済資金貸付制度について、利用出来る場合と出来ない場合についての事例について学習会を設けてほしい。(旅費をかけて生協に行っても利用できない場合は、相談者に負担をかけることとなるので。)
- 市の紹介の相談者についてその後の状況について連絡をしてほしい。(再度、市としても相談者の状況を把握する必要がある。)
- 地元で広報活動はするので、地方での出張相談実施をしてほしい。
- 出来るだけ低金利で貸してほしい。又、急激な金利の変化はさけてほしい
- 毎月の消費者救済資金貸付状況報告書では、当市の状況がわかるようにしてほしい。
- 相談から融資にいたるまでの信用生協と自治体との連絡の仕組みづくりが必要である。



岩手県消費者信用生活協同組合

〒020-0874 盛岡市南大通一丁目8番7号
TEL 019-653-0001(代) FAX 019-653-6699
ホームページアドレス <http://www.iwate-cfc.or.jp/>
'99.10月