

日金協（コ）第 23-68 号
平成 23 年 10 月 18 日

協 会 員 代 表 者
ADR 基本契約締結業者 各位

日 本 貸 金 業 協 会
会 長 飯 島 巖

東日本大震災を踏まえた対応について

協会員及び ADR 基本契約締結業者の皆様におかれましては、東日本大震災により被災された顧客へきめ細かく丁寧に対応をいただいていることと存じます。

さて、東日本大震災の発災より半年余りが経過し、多くの被災地で復興に向けた歩みが始まっておりますが、多くの罹災された方々が未だに避難生活を余儀なくされるなど厳しい状況が続いております。

つきましては、金融庁より以下の要請がございましたので、皆様におかれましては、適時・適切な対応をさせていただくようお願いいたします。

記

1. 被災者からの借入申込みや債務の支払条件の変更申込みについて、引き続き、被災者の状況等を踏まえて、きめ細かく丁寧かつ柔軟に対応すること
2. 請求等の回収業務を行う場合には、事前に被災者の状況や支払の意向を確認する、あるいは、請求に併せて支払条件の変更等の相談に親身に応じることを被災者に周知する、など被災状況等を踏まえてきめ細かく丁寧に対応すること
3. 督促等の回収業務を行う場合には、被災者の状況等に十分に配慮した上で、カウンセリングを中心とした対応に努めること

以上