

発行日 2023年8月10日

発行 一般社団法人 全国サービサー協会事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町4-4 第一麹町ビル4F

TEL.03 (3221)5222 FAX.03 (3221)5223

苦情受付・相談センター TEL.03 (3221)6711

URL : https://www.servicer.or.jp/

CONTENTS

| | | | |
|----|--------------------------------|---------------------------|------|
| 1 | 巻頭言 | 理事長就任ご挨拶 | 山田晃久 |
| 2 | 新任役員よりご挨拶 | | |
| 4 | 全国サービサー協会 定時社員総会報告 | | |
| 5 | 全国サービサー協会 会員会社一覧 (2023年7月1日現在) | | |
| 6 | 2023年度全国サービサー協会 委員会体制 | | |
| 8 | 業務紹介 | 新中期経営計画の推進と内部統制の更なる強化に向けて | 渡邊真一 |
| 10 | 取締役弁護士活動紹介 | 取締役弁護士としての活動内容 | 平岡弘次 |
| 12 | 協会活動報告 | | |
| 16 | 2023年度役員一覧/編集後記 | | |

巻頭言

理事長就任ご挨拶

全国サービサー協会 理事長 山田 晃久

2023年6月30日、全国サービサー協会定時社員総会並びに理事会が開催され、理事長に就任いたしました山田でございます。

就任に際し一言ご挨拶申し上げます。新型コロナウイルス感染症が本年5月より「5類移行」となり、コロナ問題は新たな段階を迎えました。この間、会員各社におかれましては、感染予防や人流抑制など大変なご苦労があったことと思います。併せて、「自然災害ガイドライン、新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」等の趣旨を踏まえ、皆様には適切にご対応いただき、感謝申し上げます。

さて、当業界は1999年2月にスタートし、今年で25年目を迎えております。法務省報道発表資料によりますと2022年までの24年間の取扱債権額は、累計486兆円となっており、金融機関の膨大な不良債権処理の支援という、業界スタート時の社会の要請に十分お応えするとともに、我が国経済界に着実に地歩を築きあげてきました。一方、金融機関の不良債権処理の進展により、取扱債権額はピークである2005年の34兆円に比べますと、直近1年間(2022年)の実績では11兆4千億円と大きく減少しています。

しかしながら、コロナ禍を通じて、いわゆるゼロゼロ融資だけでも43兆円という大きな金額が実行され、全国の中小事業者を中心に新たな債務負担が発生しています。国はさまざまな対策を講じていますが、中小事業者等がおかれている経営環境には厳しいものがあり、今後については予断を許さない状況にあります。

こうした中、『中小企業活性化パッケージNEXT』などにおいて、「事業再生」、「再チャレンジ」におけるサービサーの活用が注目されています。サービサーがこれまで培ってきた様々なノウハウ、人材等の経営資源を活かして社会的要請にしっかりと応えていくことが必要です。

さて、2023年度の事業計画について触れさせていただきます。基本方針は「サービサー業務を通じて、業界への社会的信頼を向上させ、日本経済の持続可能な発展に寄与する」としてあります。

テーマは、「サービサー法改正とポストコロナ時代への対応」

副題として、「サービサー機能を活用した事業再生・再チャ

レンジの促進により地域経済活性化に寄与」することを謳っています。

重点課題としては、

1. サービサー法改正法案見直しの方向性(主な変更点)の具現化
2. ポストコロナ時代への対応
3. 業務の効率化・生産性向上につながるニーズへの継続対応

以上3点を掲げております。

ポストコロナ時代において、社会の要請を踏まえた債権者への適切な対応とともに、事業再生等を通じて社会課題解決への貢献を果たすことで、サービサーが日本経済の持続可能な発展に寄与する社会インフラであるという信頼と、存在意義を発揮する時だと思えます。

基本方針の遂行には、実効性を伴った内部統制態勢の整備が必要不可欠であります。引き続き基本スタンスを「社会的信頼の向上」に置き、それを実現するための取り組みとして、業務品質の向上に向けたコンプライアンス関連の研修実施や、自主ルール・自主ガイドラインの見直しと、その定着に向けた継続的な取り組み、暴力団等反社会的勢力の排除活動に対する支援などを継続してまいります。

また、ポストコロナ時代へ弾力的に対応すべく、Web等を活用した会員会社間の情報交換の更なる活性化や、事業再生等に係る情報提供では、「再生系サービサートライアル」のフォローアップ会議などを通じた業務支援にも積極的に取り組んでまいります。

毎年重点課題としている「サービサー法改正」については、与野党合体案の了承から6年が経過し、コロナ禍で社会・経済情勢が変化する中、全会員会社の意向を集約した法改正案の抜本的な見直しを行ないました。

本年5月には、「事業再生・サービサー振興議員連盟」の総会が開催され、その総会の中でサービサー法改正案見直しは、足元で既に必要となっている喫緊の課題であることを伝えてまいりました。

ご支援いただいております国会議員の先生方には心からお礼を申し上げますとともに、今年度も、各方面に対して、業界への正しい理解を醸成する活動を継続してまいります。

以上の方針に基づき、各種施策に取組み、自主規制団体としての役割を適切に果たしていく所存でございます。会員各社や関係団体の皆様からの率直なご意見、ご理解とご協力を賜うことをお願い致しまして、私の挨拶とさせていただきます。



山田 晃久 理事長

◆新任役員よりご挨拶◆

副理事長就任に当たって

副理事長（あおぞら債権回収株式会社） 萩尾 崇

この度、サービサー協会副理事長に選任されました萩尾です。

昨年より、あおぞら債権回収(株)の代表取締役社長と、あおぞら銀行スペシャルシチュエーションズグループの担当役員を務めております。

私はあおぞら銀行で、これまで主としてコーポレートファイナンスと再生ファイナンスに携わってきました。現在は、スペシャルシチュエーションズグループの本部長として、あおぞら債権回収(株)、福島の中小事業者の復興を支援する福島リカバリ(株)、DIPファイナンスなどの再生ファイナンスに取り組む再生金融部といった部署を担当しています。

コロナ禍では、人々のライフスタイルや働き方、消費者のニーズが大きく変化しました。アフターコロナでは、業績不振企業の負債はコロナ前から増加しており、金融機関が抱かえる不良債権の問題などが急速に顕在化してきています。こうした中、事業再生や事業承継といった領域における、サービサーへの期待はより高まっています。これからの日本経済において、重要な役割をサービサーが担うことで、サービサー業界の存在意義を高めることが出来ればと思っております。

業界の知名度向上、課題解決に取り組んでまいり所存です。どうぞ宜しくお願いいたします。



萩尾 崇 副理事長

理事就任のご挨拶

理事（ニッテレ債権回収株式会社） 長岡 智重

この度、全国サービサー協会の理事に選任されました長岡でございます。4月1日付でニッテレ債権回収株式会社の代表取締役社長に就任致しました。サービサー業務に携わりまして24年目となり、主に営業・企画部門にてサービサー機能を利活用していただく金融機関、事業者とともに歩んでまいりました。

時代とともにサービサーに対するニーズも変化があり、オフバランス、事業再生以外に、ここ数年では、新たな金融商品の組成支援や債権管理システムの導入、回収ツールの提供やデータ分析等、コンサルティング系の相談が増えてきました。金融機関はもとより金融機関以外の事業者のサービサー認知度も大きくなっていることを実感します。

国内景気も緩やかに持ち直しつつありますが、コロナ危機を経て、我々の社会生活、経済活動も様々な面で大きく変化してまいりました。中小企業のポストコロナの出口戦略も喫緊の課題となり、サービサーが事業再生の分野でさらに重要な役割を果たしていくことに期待も高まっております。また、事業再生以外にも、サービサーには債務者の生活再建や地域経済の活性化など、社会に貢献できる分野はたくさんあると認識しております。

各協会の皆様と協力し、微力ながら業界の発展・成長に貢献できるよう尽力してまいります。どうぞ、よろしく願い申し上げます。



長岡 智重 理事

◆新任役員よりご挨拶◆

「サービサー協会の理事に就任して」

理事（保証協会債権回収株式会社） 勝又 芳徳

6月に代表取締役社長に就任し、さらにサービサー協会の総会の決議により理事を務めさせていただくことになりました。

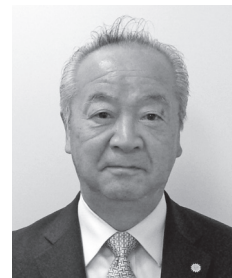
弊社は、信用保証協会から代位弁済後の求償権の管理回収業務を受託し、回収の実効を上げることによって中小企業施策である信用保証制度の健全な運営に寄与することを目的として設立され、今年度で23年目になります。

最近の社会状況は、国外ではウクライナ情勢をはじめとした国際情勢の変化、国内にあっては円安や物価高、人手不足など、大きく環境が変化しています。

こうした混沌とした社会環境の中では、基本に立ち返ることが大切で、事業運営にあたっては基本を再確認し、取引先やお客様のニーズに的確に対応し整備していくことが重要だと考えています。

就任間もない社長であり理事ですが、基本をしっかり踏まえ、取引先やお客様に対し誠意をもって対応すること、そしてコンプライアンスの徹底を図り、ハラスメントの芽を摘み、社員一人一人が高いモチベーションを持って業務に専念すること、社員一人一人のライフワークバランスの改善に努めること、こうした取り組みがひいては業界の発展につながると考えています。

社会環境が大きく変化する中、サービサー業界として社会から信頼と信用を得て、必要なインフラとして認知、周知してもらえよう、微力ながら努めていきたいと考えています。どうか、皆さまのご理解とご指導を宜しくお願い申し上げます。



勝又 芳徳 理事

監事就任のご挨拶

監事（系統債権管理回収機構株式会社） 鈴木 悌二郎

この度、全国サービサー協会の監事に選任されました鈴木でございます。

4月1日付で系統債権管理回収機構株式会社の代表取締役社長に就任いたしました。

当社は農林中央金庫をはじめとする農漁協の系統組織を母体とし、全国の農漁協等の不良債権の買取・回収、督促および農漁協役員への研修・相談業務を行っています。

サービサー業界の経験が浅く微力ではありますが、業界の発展に向けて精一杯取り組む所存です。どうぞよろしくようお願い申し上げます。



鈴木 悌二郎 監事

一般社団法人全国サービサー協会第14回定時社員総会ならびに 警視庁管内サービサー暴力団排除協議会第23回定時総会開催

1 一般社団法人全国サービサー協会 第14回定時社員総会

2023年6月30日（金）、都市センターホテル3階「コスモスホール」において、定時社員総会を開催いたしました。

総社員数74社のうち74社（事前議決権行使書分を含む）が出席し、土屋理事長による開会の挨拶、来賓のご挨拶の後、下記議案審議が行われました。その結果、すべての議案において承認可決されました。その後、理事会で選任された山田新理事長から御挨拶をいただき、締めめの挨拶を萩尾副理事長よりいただき、閉会いたしました。



開 会

来賓のご挨拶

法務省大臣官房司法法制部審査監督課 課長 本多 康昭 氏

取締役弁護士連絡協議会 代表世話人 弁護士 安藤 尚徳 氏

議案：第1号議案 2022年度事業報告及び計算書類承認の件

第2号議案 2023年度事業計画案及び予算案承認の件

第3号議案 理事選任の件

第4号議案 監事選任の件

第5号議案 「債権管理回収業の業務運営に関する自主規制規則」一部改正及び「債権管理回収業における個人情報保護に関する自主規制規則」一部改正の件

2 警視庁管内サービサー暴力団排除協議会 第23回定時総会

引き続き、警視庁管内サービサー暴力団排除協議会定時総会を開催いたしました。

総会員数74社のうち74社（事前議決権行使書分を含む）が出席し、土屋会長による開会の挨拶、来賓のご挨拶の後、下記の報告及び議案審議が行われました。その結果、すべての議案において承認可決されました。

開 会

来賓のご挨拶

警察庁刑事局組織犯罪対策部組織犯罪対策第1課 課長補佐 前田 和彦 氏

警視庁組織犯罪対策部暴力団対策課 暴力団排除対策官 川崎 和己 氏

全国暴力追放運動推進センター 事務局長兼暴排部長 中崎 和博 氏

暴力団追放運動推進都民センター 代表理事 吉森 裕次 氏

報告及び議案：

第1号報告 2022年度活動報告

第2号報告 2022年度収支報告

第1号議案 2023年度事業計画案承認の件

第2号議案 2023年度収支予算案承認の件

第3号議案 役員選任の件

この後、同ホテル5階「オリオン」に会場を移し、懇親会を開催しました。松尾副理事長の乾杯のご発声で開会し、懇親会は盛況のうちに大竹専務理事の締めめの挨拶により閉会となりました。

全国サービサー協会 会員会社一覧

2023年7月1日現在 (74社)

| 許可番号 | 会社名 | TEL | 代表者 | 許可番号 | 会社名 | TEL | 代表者 |
|------|--------------------------------|--------------|-------------|------|-------------------|--------------|--------|
| 2 | 日本債権回収株式会社 | 03-3222-0328 | 松尾 秀樹 | 66 | 山陰債権回収株式会社 | 0852-24-2001 | 天野 郁夫 |
| 5 | アピリオ債権回収株式会社 | 03-6854-4645 | 渋谷 愛郎 | 68 | 株式会社セディナ債権回収 | 052-219-6140 | 菊田 真寛 |
| 7 | ニッテレ債権回収株式会社 | 03-3769-4611 | 長岡 智重 | 72 | ミネルヴァ債権回収株式会社 | 052-300-0105 | 磯部 悟 |
| 10 | SMBC債権回収株式会社 | 03-3544-6003 | 十河 亮介 | 73 | 岡山債権回収株式会社 | 086-803-5100 | 池田 彰 |
| 11 | オリックス債権回収株式会社 | 03-5776-3330 | 宮津 正治 | 74 | エーアールエー債権回収株式会社 | 06-6351-4300 | 神崎 勝行 |
| 13 | 株式会社ファンデックス債権回収 | 03-5539-1330 | 宇野 正純 | 76 | アウロラ債権回収株式会社 | 03-6432-4201 | 清水 浩之 |
| 18 | シー・シー・シー債権回収株式会社 | 03-6721-5571 | 玉木 勝 | 77 | みやこ債権回収株式会社 | 06-6882-0055 | 正本 哲夫 |
| 19 | のぞみ債権回収株式会社 | 03-6667-0925 | 稲川 琢也 | 78 | ふくおか債権回収株式会社 | 092-737-0881 | 大庭 真一 |
| 20 | 株式会社山田債権回収管理総合事務所 | 045-325-3933 | 山田 晃久 | 84 | みらい債権回収株式会社 | 03-6302-3910 | 関谷 謙 |
| 21 | ジャックス債権回収サービス株式会社 | 03-6327-3900 | 福山 正俊 | 86 | NTS-MG債権回収株式会社 | 082-263-8500 | 大中 拓 |
| 22 | あおぞら債権回収株式会社 | 03-3265-0456 | 萩尾 崇 | 87 | ほくほく債権回収株式会社 | 076-424-3399 | 石田 弘明 |
| 23 | キャピタル・サーヴィシング債権回収株式会社 | 03-6230-5100 | ダニエル・シャイアマン | 88 | きらら債権回収株式会社 | 0834-22-2101 | 岡本 泰裕 |
| 26 | 株式会社沖縄債権回収サービス | 098-860-4393 | 宮城 博 | 91 | 株式会社住宅債権管理回収機構 | 03-3513-1900 | 瀧野 昭宏 |
| 27 | エー・シー・エス債権管理回収株式会社 | 043-332-2200 | 松山 正弘 | 92 | あけぼの債権回収株式会社 | 03-6865-5412 | 山口 隆 |
| 28 | エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社 | 03-3373-5111 | 土屋 太郎 | 93 | 株式会社エムアールアイ債権回収 | 03-4574-4700 | 清水 勲 |
| 29 | パシフィック債権回収株式会社 | 03-5211-7811 | 齊藤 茂雄 | 94 | オリファサービス債権回収株式会社 | 03-6233-3480 | 前田 泰 |
| 30 | 栄光債権回収株式会社 | 045-253-3311 | 片岡 剛 | 95 | 平成債権回収株式会社 | 03-6262-9523 | 田代 秀之 |
| 31 | Pepper Advantage Japan債権回収株式会社 | 03-5511-5950 | 奥津 正之 | 96 | S H債権回収株式会社 | 06-6245-1237 | 若山 清一 |
| 34 | セゾン債権回収株式会社 | 03-6830-5180 | 宮武 信夫 | 97 | ロンツ債権回収株式会社 | 096-356-0200 | 中元 伸佳 |
| 35 | 株式会社日貿信債権回収サービス | 03-5690-7152 | 天野 真作 | 100 | ジャバントラスト債権回収株式会社 | 03-5579-2611 | 小関 典行 |
| 36 | PAG債権回収株式会社 | 03-5776-1055 | 長岡 雅史 | 101 | アルファ債権回収株式会社 | 03-6837-6903 | 本多 俊郎 |
| 37 | 中央債権回収株式会社 | 03-5547-2100 | 金子 知之 | 103 | アップル債権回収株式会社 | 06-6267-3333 | 中西 武雄 |
| 38 | やまびこ債権回収株式会社 | 026-224-3982 | 山科 光一 | 109 | リンク債権回収株式会社 | 03-5826-8623 | 石川 多加志 |
| 40 | みずほ債権回収株式会社 | 03-5640-4071 | 田邊 雅一 | 110 | きらぼし債権回収株式会社 | 03-5402-4300 | 八木 厚樹 |
| 41 | オリンボス債権回収株式会社 | 011-856-9933 | 小川 英宏 | 111 | サン債権回収株式会社 | 029-861-0788 | 小島 哲也 |
| 45 | アルゴジャパン債権回収株式会社 | 03-5510-2811 | 藤堂 裕隆 | 113 | パルティール債権回収株式会社 | 03-4330-9988 | 朝倉 英雄 |
| 47 | 保証協会債権回収株式会社 | 03-6810-8363 | 勝又 芳徳 | 115 | リボーン債権回収株式会社 | 03-6825-6440 | 松平 敏幸 |
| 48 | 三菱HCキャピタル債権回収株式会社 | 03-3503-7390 | 白石 和弘 | 116 | 株式会社クラックス債権回収 | 03-6280-7730 | 中里 肇 |
| 49 | 九州債権回収株式会社 | 092-483-4650 | 北崎 道治 | 118 | 札幌債権回収株式会社 | 011-522-2920 | 齊藤 直樹 |
| 51 | アイ・アール債権回収株式会社 | 03-5215-6511 | 清岡 哲弘 | 119 | ベル債権回収株式会社 | 03-3231-4480 | 三谷 進二 |
| 53 | 系統債権管理回収機構株式会社 | 03-5904-9591 | 鈴木 悌二郎 | 120 | 北國債権回収株式会社 | 076-233-2601 | 西田 章 |
| 55 | しまなみ債権回収株式会社 | 082-248-2300 | 松本 浩一 | 123 | アベックス債権回収株式会社 | 0776-24-2808 | 福井 章 |
| 58 | ブルーホライゾン債権回収株式会社 | 03-6452-8201 | 森泉 浩一 | 124 | 美ら島債権回収株式会社 | 098-860-2690 | 新里 貴則 |
| 59 | エム・デー・ケー債権管理回収株式会社 | 03-6260-8680 | 須藤 晃 | 125 | みちのく債権回収株式会社 | 017-718-7277 | 稲庭 勉 |
| 61 | ちば債権回収株式会社 | 043-213-6411 | 関 浩 | 126 | L E N D Y債権回収株式会社 | 03-6721-0176 | 三好 勇輝 |
| 64 | AG債権回収株式会社 | 077-503-0220 | 大森 公裕 | 127 | にしせと地域共創債権回収株式会社 | 082-236-0207 | 坂本 直樹 |
| 65 | リサ企業再生債権回収株式会社 | 03-5796-8650 | 田口 昌宏 | 128 | 池田泉州債権回収株式会社 | 06-6485-3212 | 佐々木 暁 |

2023年度 委員会体制

基本方針

サービス業務を通じて、業界への社会的信頼を向上させ、日本経済の持続可能な発展に寄与する。

2023年度テーマ

「サービス法改正と
ポストコロナ時代への対応」
～ サービス機能を活用した
事業再生・再チャレンジの
促進により地域経済活性化に寄与

重点課題

- 1 サービス法改正法案見直しの方向性（主な変更点）の具現化
 - ・ 事業再生関連債権の拡大
 - ・ 金融機関等に係る特金定義の一部見直し
 - ・ 弁護士との連携
 - ・ 商号規制の見直し
- 2 ポストコロナ時代への対応
 - (1) コロナ禍影響を見据えたコンプライアンス態勢の更なる向上
 - (2) 事業再生等に係わる情報提供などの業務支援
- 3 業務の効率化・生産性向上につながるニーズへの継続対応

- 1 見直し後の改正法案を実現するためのアクションプランの始動
- 2 業務の効率化・生産性向上につながるニーズへの継続対応
- 3 「再生系サービストライアル」の更なる発展に向けた態勢整備

- 1 苦情・相談対応の検証
- 2 会員へのフィードバック

【 政策委員会 】

(委員長) 山田理事長
(委員) 萩尾副理事長
松尾副理事長
土屋副理事長
大竹専務理事

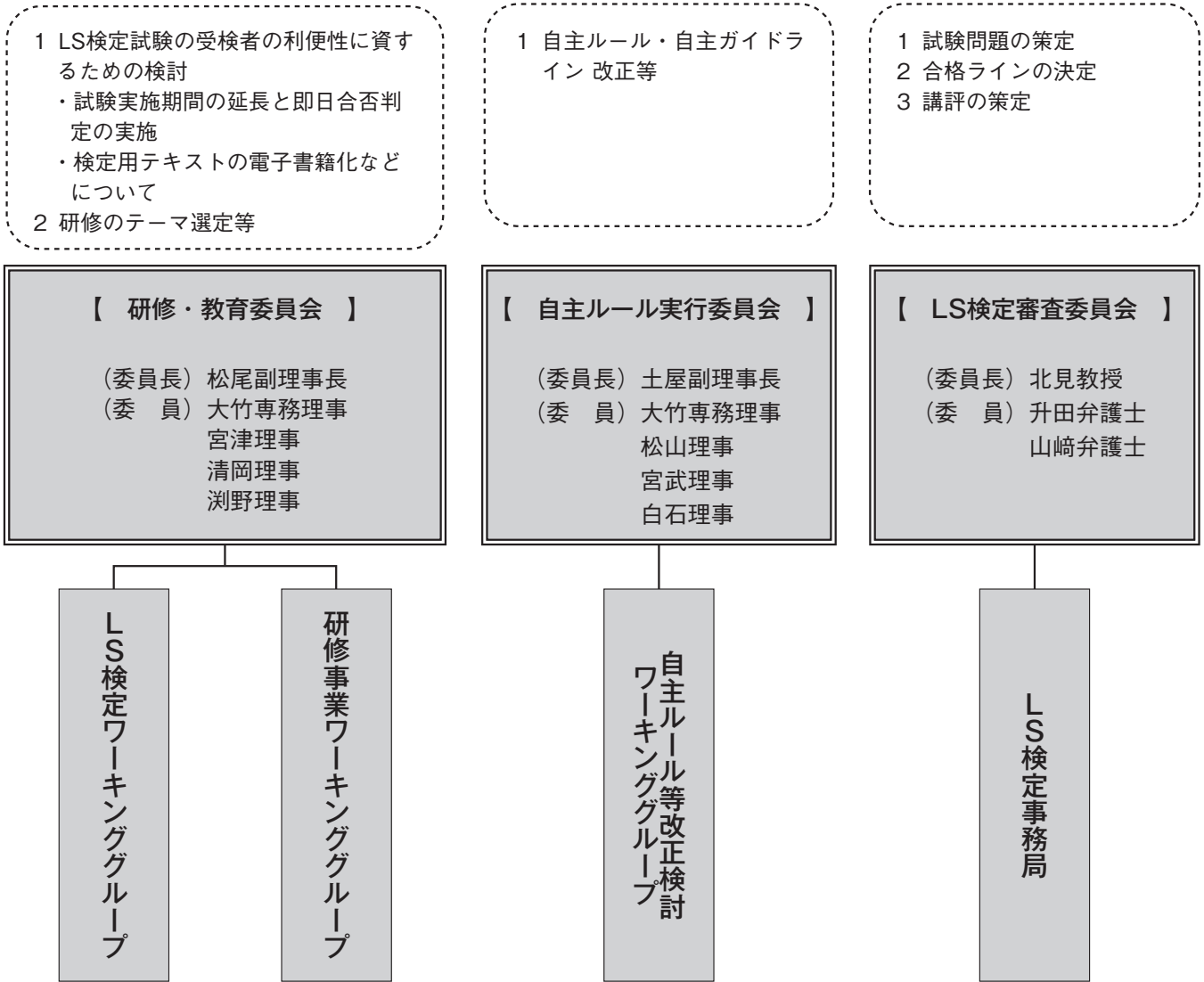
法改正ワーキンググループ

【 コンプライアンス委員会 ・ 苦情処理委員会 】

(委員長) 萩尾副理事長
(委員) 大竹専務理事 渋谷理事
長岡理事 勝又理事
(外部委員) 片岡弁護士 瀬戸弁護士
中村税理士 高橋弁護士

苦情受付・相談センター

- ※ 各委員会の委員の任期は1年とし、2023年7月の理事会開催日から2024年7月の理事会開催日までとする。
- ※ 一部の委員会については不定期開催。委員全員の出席を必要とせず開催可能とする。
- ※ ワーキンググループとは、会員会社のメンバーを中心に、委員会の作業部会として動くチーム。
- ※ ワーキンググループには座長1名を置くことが出来る。選任は委員長一任とする。
- ※ ワーキンググループのメンバー選任は、座長一任とする。
- ※ ワーキンググループは、検討事項が発生した時に適宜立上げを行なう。
- ※ なお、委員会、ワーキンググループの開催方法は、それぞれの委員会、ワーキンググループで検討する。



事務局

- ・研修会（コンプライアンス研修会、業務研修会、説明会、研修報告テキスト作成等）
- ・広報活動（サービサー法改正対応、機関紙サービサー、HP充実等）
- ・機関活動運営（総会、新年賀詞交歓会、理事会、各種委員会等）
- ・会員会社情報交換会（要望事項の確認、情報交換会等）
- ・調査研究、提言活動（関係団体との交流等）
- ・暴排活動（暴排協総会・交流会開催等）
- ・取締役弁護士連絡協議会（総会・研究会のサポート）
- ・LS検定（試験の実施、検定用テキスト作成等）

新中期経営計画の推進と内部統制の更なる強化に向けて

アビリオ債権回収株式会社 総合企画部 部長 渡邊 真一

1 当社の沿革など

当社は2010年4月に三洋信販債権回収とパル債権回収が合併して誕生したサービサーです。

三洋信販債権回収は三洋信販の子会社として1999年3月に設立され、グループ外の金融機関からの債権買取および回収をメインとしていた一方、プロミス（現SMBCコンシューマーファイナンス）の子会社として2001年3月に設立されたパル債権回収は主としてグループ内債権を回収することを企図した事業展開をしていました。

そのため、その両社が合併して誕生した当社はグループ内の貸金債権を効率的に処理するとともに、他金融機関からの債権買取を進め、時には事業再生まで伴走するなど、総合型サービサーとして合併前の両社の強みを活かしていく業務運営をしています。

ちなみに、当社の社名である「アビリオ」ですが、Ability（〔能力〕〔力量〕〔適正〕）とPossibility（〔可能性〕）から発展させたネーミングです。債権回収会社の中において、二社の力を結集し、高い能力と大きな可能性を持つ企業を目指すという意図から合併時に名づけられました。また、末尾の「o」は丸であり「和」「円満」を意図しています。

その後、2012年4月にプロミスが三井住友フィナンシャルグループ（SMFG）の子会社となったことから当社もSMFGの連結子会社となり、グループ戦略の一環として2021年10月には本社を豊洲に移転、同じくグループ会社である三井住友カードやSMBCコンシューマーファイナンスと同じビルに入居し、グループ内の債権回収を支えるというミッションに挑戦しています。

2 企業理念と中期経営計画

当社は本年度より新たな中期経営計画を策定していますが、前回の中期経営計画策定時に企業理念等を刷新し

ています。これは合併より10年が経過し、その間にサービサー業界や当社を取り巻く環境が大きく変化したことから、それらにしっかりと向き合っていくという意思を込めて新たに制定したものととなります。



渡邊 真一 部長

当社の企業理念はホームページにも掲げているように「サービシングを通して、お客さま本位を追求し、社会・経済の発展に貢献する」「社員の個性を尊重し、能力を最大限に発揮できる、風通しの良い会社を目指す」という2点となります。

これはサービサーとして単なる債権回収のみに留まらず、金融機関や債務者等のお客さまと当社が互いに前に進んでいけるような業務運営をしていきたいという意思と、そのためには個々の社員にとっても適正な環境を用意することでその能力を100%発揮できるようにすることが会社としての責任であるという意思、それら2つの意思を内外に宣言するものです。

そして、今期からの中期経営計画においても、上記企業理念の下、単なる取扱い債権の規模拡大ではなく、コロナ禍後の金融機関や債務者等お客さまの現状にあわせた適正な査定や回収を進めることでサービサーとしての社会的使命を果たしていくことを定めています。

3 内部統制の強化

当社のみならず、サービサー各社におかれても内部統制体制の構築、維持、強化は永遠の課題ではないでしょうか。当社でも不備過誤事案の撲滅を大きな経営課題と捉え、様々な策を講じてきました。

現業部門、内部統制部門、内部監査部門の連携によるスリーラインディフェンス体制を構築し、日々のモニタリングや定期的な監査を適切に実施するのはもちろんのこと、SMBCコンシューマーファイナンスの内部統制部

門、内部監査部門とも協業してより視野を広げたチェックを実施することとしています。特に、システム面についてはSMBCコンシューマーファイナンスの内部監査部門が専門人材を確保していることから、当社内部監査部門と協力してより深度のある監査体制を実現しています。

その中でも当社が力を入れている取組として「コンプライアンスオフィサー（CO）制度」があります。これは各部署最低1名のCOを任命し、そのCOが中心となって日々の業務遂行状況のチェックや不備過誤の元となるヒヤリハット事例の共有、部署内での教育、第二線とのパイ役など多様な役割を担っていただく制度です。そうすることで社員にとっても内部管理、内部統制が身近な「我が事」であると感じられ、また、実務に精通した社員がCOを担うことで、内部管理、内部統制がより有効に機能すると考えています。

また、上記COに頼るのみではなく月次での自主点検によって社員自らが自部署の業務を振り返り、特に不備過誤事案が発生しそうな業務については全部署の共通点検事項とすることで手順通りに業務を進めているのか、対応に抜け漏れは無いのか、他に点検が必要な項目は無いのか、といった点を社員自らが確認し、改善点についても気づけるような体制としております。

以上のように社員が自ら考え、より良い業務運営に向けて改善をしていく仕組みに加え、当社では取締役弁護士以外に4名の弁護士が在籍しており、日常の様々な業務に対して法律的な相談やアドバイスを行う体制としています。これは、特定金銭債権の判定や回収行為における法律上の解釈など、些細なことでも気軽に相談できる体制とすることで不備過誤事案を防止すると同時に、根拠が曖昧なものはしっかりと確認したうえで業務を進めるという基本的な姿勢を社員が自然に身に付けていくことも狙ったものです。

4 今後の事業展開

当社は前述したように総合型サービスとして金融機関等からの債権買取からSMBCグループ内での債権管理業務の集約まで、多様な債権を取り扱っていく方針に変わりはありません。

ようやくコロナ禍も終わり、経済活動も徐々に回復していくものと思われませんが、ロシアによるウクライナ侵

攻に端を発する資源エネルギー価格の高騰、物価高と賃金引き上げ圧力といった不確定要素は多々あります。このような局面ではサービスとして当社も役に立てる時が必ずあるものと思われれます。そのためにも、日々の業務を通して提案力、解決力、回収力を高めていくとともに、金融機関等とのリレーションを維持して情報のアップデートを行っていくという基本的なことを継続することで適正な債権買取や回収に繋げていきます。

また、グループ内においても債権回収の最後の砦として当社に期待される役割が大きくなっていきます。そのためにも、大量の債権を効率的に処理する仕組みを作ることと対応できる人材を育成すること、この2つの大きな課題をクリアしていく必要があります。そのためには今まで以上にシステムへの投資を進め、同時にグループ間での人材活用を図ることで一層の効率化に取り組んでいきます。

特に、人材育成については当社の社員構成上の大きな課題と捉えています。2016年からは新卒定期採用を積極的に行う方針としており、また、前述のようにグループ内で期待される役割が大きくなっていることで社員数は大きく増加しています。加えて、中途採用やグループ会社間での人材交流などによって知識も経験も異なる多様な人材が集う会社となっています。そのため、当社ではラーニングシステムを導入し、一般的なビジネススキルについてはいつでも研修動画を視聴できる仕組みとしたことに加えて、社内弁護士がテーマごとに資料と研修動画を作成することで関係法令をより深く理解できるような仕組みとしています。

5 最後に

長期間に及んだコロナ禍もようやく終わりましたが、経済環境やサービス業界を取り巻く環境にはまだまだ不透明なところが多く、なかなか先が見通せない厳しい状況がしばらくは続くと思われれます。そのような中でも当社は「サービシングを通して、お客さま本位を追求し、社会・経済の発展に貢献する」という企業理念を忘れず、厳しいときこそ原点に立ち返る業務運営を継続していくことで当社のみならず当業界の発展に少しでも寄与していく所存です。

取締役弁護士としての活動内容

日本債権回収株式会社 取締役弁護士 平岡 弘次

1 当社の概要

当社は、株式会社オリエントコーポレーションの子会社として、サービサー法施行と同時に1999年に設立されました。主な事業内容は、不良債権の買取、不良債権の回収受託、初期遅延債権のコールセンター業務、バックアップサービサー業務、事業再生支援業務です。

2 就任の経緯

私は、2005年11月から2009年3月まで当社の社内弁護士として勤務しており、その縁により2010年3月当社の取締役弁護士に就任し、現在に至っています。社内弁護士として勤務中は、主に当社訴訟等手続き対応およびコンプライアンス態勢整備の業務を行っていました。

3 取締役弁護士としての主な業務内容

(1) 出社状況

平均して週3回出社しています。定例会議として、取締役会、経営会議、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、部長連絡会、全国支店長会議、内部監査報告会、法務部定例ミーティングに出席しています。また、関係各々が随時開催する会議のうち重要なもの（個別事案についての対応を検討する会議、当社の新たなルール作成を検討するための会議、特金該当性および該当号についての当社の判断を協議するための会議等。取締役弁護士として出席を要請された会議を中心とするが、取締役弁護士から関係部に依頼をして会議が開催されたものもある。）に出席しています。

(2) 関係各部との連携

本社内各部の内、主に、法務部、内部統制室、お客様相談室、事務推進指導部、業務統括部と協同して、業務内容の把握、個別事案の対応や新たなルール作成の意見等を行っています。



平岡 弘次 取締役弁護士

(3) 社内弁護士との連携

当社には現在3名の社内弁護士がおり、当社訴訟等手続き対応に加え、リーガルチェック等の通常業務における法的判断も社内弁護士が行っています。私は、個別事案について必要な都度社内弁護士と相談・協議を行うほか、法務部定例ミーティング（毎月開催）において、問題意識の共有や法的問題の検討を行っています。

(4) 事故報告書の確認

当社における全ての事故報告書（当社に責がないものも含む）は、取締役弁護士に報告書が回ってきます。私は、その内容および対応方針について確認し、疑問があれば本社や支店の担当者に直接確認し、必要があれば関係部を集めて会議を行うこともあります。

(5) 特金該当性の判断

当社が入札を行った債権については、その報告書に基づき、事後に特金該当性および該当号の確認をしています。もし、特金該当性に疑義があれば、特金該当性が確認されるまで請求を停止して調査を行い、非特金債権の回収が行われることがないようにしています。また、本社や支店において特金該当性および該当号に疑義がある場合には、特金問合せ票により法務部宛に判定依頼が行われ、法務部（社内弁護士）および取締役弁護士が協議のうえ判断を行っています。特金該当の判断ができない

場合には、非特金として扱うか、または法務省（司法法制部審査監督課）に照会を行います。

(6) 利息制限法超過債権の判断

当社が入札を行った債権について、上記報告書の確認の際に、利息制限法超過のおそれがないかについても確認をしています（特に1号債権、2号債権、16号債権）。もし、利息制限法超過のおそれがある場合には、請求を停止して調査を行い、法違反（引直未了や7号8号帳簿不備のままの請求）が行われないようにしています（なお、当社では、原則として利息制限法超過債権の取扱いはしていません）。

(7) 稟議書・報告書

社内規程により、取締役弁護士の場合の合議事項および報告事項が定められていますので、その対応する稟議書および報告書を確認しています。もし内容に疑問点があれば、本社や支店の起案者に直接確認しています。

(8) 反社会的勢力対応

反社会的勢力対応に関する社内規程の制定や改正の際は、取締役弁護士も関与・確認しています。反社債権（反社会的勢力が債務者等である債権）の該当性判断においては、取締役弁護士が関与のうえ会社として総合判断を行い、該当した債権については、その後の管理についても取締役弁護士が関与をしています。債権の再譲渡の際は、譲受け制限者でないことの確認を含め、取締役弁護士は再譲渡の可否判断に関与しています。

(9) 法定帳簿の確認

個別事案について相談を受けたり、会議が開催される場合には、当社の法定帳簿（特に4号帳簿）を都度確認するようにしています。事案の内容を把握するには法定帳簿を確認するのが一番早いことと、これを行わないと前提事実に見落としや誤りがあるかもしれないことが理由です。また、当社では通話録音を行っていますので、苦情事案や、4号帳簿の記載内容についてニュアンスを確認したい場合等に、私が直接録音を聞くこともあります。

(10) 取弁協への参加

取締役弁護士連絡協議会（取弁協）に加入し、世話人として参加しています。取弁協では、研究委員会（隔月開催）や意見交換会（年1回開催）において、取締役弁護士相互間の問題意識を共有し、取締役弁護士としてのスキルアップを行っています。

4 最後に（取締役弁護士として感じていること）

(1) 業務の適正と効率化のバランス

取締役弁護士は、弁護士法の特例としてサービサーが業務を行うにあたり、会社の内部から業務の適正性を監督するものとして定められた法制度です。したがって、取締役弁護士の職責は、まず第一に、サービサーとしての業務の適正性を確保することにあります。他方で、取締役弁護士は、一取締役でもあります。会社は営利を目的としますので、株主をはじめとするステークホルダーのために利益を追求することが求められています。個別事案の対応や新たなルール作成にあたっては、業務の適正と効率化のバランスを考えて、どうすれば会社のために最もよいのか、という視点から考えるようにしています。

(2) 規程の見直し

当社では多数の規程があり、現場には遵守すべきルールが多数あります。不備過誤事案が発生すれば、それを防止するために新たなルールが作成され、二重チェック・三重チェックを行うこともあります。しかし、人材（特に管理職）は有限であり、チェック項目が多くなれば、1つ当たりに割くことのできるチェック時間はその分短くなり、注意力も減退します。新たなルールを1つ作る場合には、優先度の低いこれまでのルールを1つ撤廃する、位の心積もりで規程の見直しを行う必要があるのではないかと感じています。

「第22回サービサー業務研修会」および「第31回コンプライアンス研修会」を開催

「第22回サービサー業務研修会」および「第31回コンプライアンス研修会」を2023年3月10日13時から16時10分まで、TKP市ヶ谷カンファレンスセンターで開催いたしました。

今回は、2つの研修会を同日開催とし、集合形式とWeb視聴による参加の併用といたしました。当日は、集合参加者は46社77名であり、Webによる参加会員会社と合わせ、合計74社の会員会社が参加いたしました。

開会に先立って、当協会の土屋太郎理事長、取締役弁護士連絡協議会代表世話人の安藤尚徳弁護士からご挨拶がありました。

第一部の「サービサー業務研修会」では、片岡総合法律事務所の右崎大輔弁護士より『債権管理回収業務とDX～新たな技術、サービスの利活用～』について、詳細な内容のご講演をいただきました。研修後のアンケートにおいて、世の中で進んでいるDXをサービサー業務に取り込むという、普段得られない情報に触れることができて大変参考になったとの意見が寄せられました。

第二部の「コンプライアンス研修会」では、冒頭に、法務省大臣官房司法法制部の本多康昭審査監督課長よりご挨拶をいただきました。引続き、法務省大臣官房司法法制部審査監督課の嶋田弘一統括債権回収検査官より『令和4年度の立入検査における指摘の概要』について、田島裕幸債権回収監督係長より『変更等届出書を提出するに当たっての留意事項』について、ご講演をいただきました。研修後のアンケートにおいて、業務運営のポイントを分かりやすく伝えていただき、大変参考になったとの感想が寄せられました。

研修会終了後は、協会ホームページに、研修会の資料および動画を掲載いたしました。



「大阪府サービサー暴力団等排除協議会第13回定時総会兼懇親会」を開催

コロナ禍の折、2020年度以降書面による開催が続いていた定時総会ですが、2023年6月22日KKRホテル大阪にて、4年振りに参集による定時総会、併せて懇親会を開催しました。

当協議会会員会社、ご来賓、協議会役員を含めて総勢40名のみなさまにご出席いただきました。

正本会長代行の開会の辞で始まり、法務省大臣官房司法法制部本多審査監督課長、顧問の大阪府警察本部刑事部捜査第四課暴力団対策室市川室長、公益財団法人大阪府暴力追放推進センター荒武専務理事より、ご挨拶をいただき、特別講演に入りました。大阪弁護士会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会福栄委員長を講師に迎え、『反社会的勢力対応、不当要求対策』をテーマにご講演いただきました。カスタマーハラスメントへの対応として、会社としての従業員に対する安全配慮といった観点からの説明もありました。

その後議案審議に入り、2022年度の活動・収支報告後、2023年度事業計画案と収支予算案が承認され、会長鈴木拓也（株式会社住宅債権管理回収機構）、副会長正本哲夫（みやこ債権回収株式会社）、副会長木村昭博（あおぞら債権回収株式会社）、副会長中西武雄（アップル債権回収株式会社）が満場一致で選任されました。総会は滞りなく進行し、協議会木村副会長の閉会の辞で幕を閉じました。

その後の懇親会は、協議会鈴木新会長の挨拶と乾杯の発声で始まり、本多審査監督課長、荒武専務理事、福栄委員長もご参加いただきました。積極的な情報交換が行われ、協議会中西副会長の締めめの挨拶により、盛会のうちに終了いたしました。



暴力団追放運動推進都民センター・設立 30 周年記念式典に出席

2023 年 2 月 3 日（金）16：00 より、東京都千代田区の「ホテルグランドアーク半蔵門」にて、暴力団追放運動推進都民センターの「設立 30 周年記念式典」が開催され、協会からは、サービサー暴力団排除協議会を代表して、暴排担当が出席いたしました。

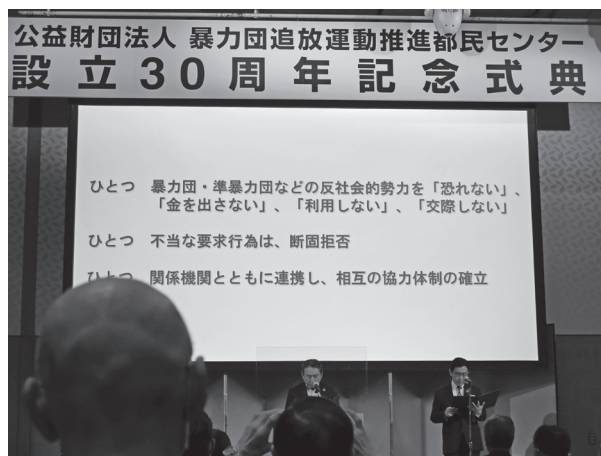
大会は、暴追都民センター名誉会長の主催者挨拶（ビデオメッセージ）で幕を開け、続いて、後援者の警視庁を代表して、警視総監が挨拶をされました。

その後、第二東京弁護士会の会長、および全国暴力追放運動推進センターの専務理事より、来賓祝辞をいただきました。

暴力団排除関係団体連絡会 11 団体への感謝状授与が行われた後、暴追都民センター設立後の 30 年間を振り返るビデオ視聴がありました。年度毎の取組みがまとめられ、活動の推移がわかりやすい内容でした。

その後、有志の皆さままで声高らかに暴力団排除宣言が行われ、暴追都民センターの代表理事の挨拶により閉幕となりました。

今後もサービサー暴力団排除協議会を通じて、暴力団排除に向けての取組みを継続してまいります。協議会活動へのご理解とご協力をお願い申し上げます。



「危機管理研究会」に出席

協会事業計画の「調査研究」－関係団体との交流－の一環として、一般社団法人故佐長彰一先生記念「危機管理研究会」が開催の都度出席し、協会主催の研修会（テーマ）、暴排活動の取組みなどに役立てています。

今年に入ってからは、以下の例会に出席しています。

- ・ 2023 年 1 月 26 日 テーマ ①刑事事件における没収の役割（被害回復の手段として）
②特殊詐欺の手口等について
- ・ 2023 年 3 月 23 日 テーマ ①特殊詐欺に悪用される電話の現状と対策
②拙稿の解題と補足：「暴対法成立 30 周年に思う」
- ・ 2023 年 5 月 25 日 テーマ ①反社会的勢力との関係遮断に関する民事判決から学ぶこと
②特定回収困難債権買取制度について

上記については、当協会ホームページの会員会社専用「活動報告：外部団体主催研究会等」に掲載しています。

「取締役弁護士連絡協議会総会」を開催

2023年6月15日、第14回取締役弁護士連絡協議会の総会が開催されました。本年度総会は、東京弁護士会504会議室での実開催及びWEB会議システムを併用して開催に至りました。

当日は入会会員71名中35名（会場参加11名、WEB参加5名、委任状提出14名、議決権行使書提出5名）の出席をいただきました。

1 2022年度本協議会活動報告

2022年度本協議会活動報告として、下記12点が報告されました。

- (1) 本協議会入会会員数
- (2) 意見交換会の開催
- (3) 研究委員会の実施
- (4) 全国サービサー協会総会及びコンプライアンス研修会への出席
- (5) メーリングリストの運用
- (6) 法務省との意見交換会の開催
- (7) 法務省及び日本弁護士連合会との三者懇親会の開催
- (8) 業務改善命令等の重大な行政処分が出た場合、該当会員会社取締役弁護士からの事情聴取等
- (9) 全国サービサー協会に対する非特金債権に関する相談があった場合における会員への情報連携
- (10) 希望者へのメンター制度の運営
- (11) コンプライアンス委員会兼苦情処理委員会への参加
- (12) 警視庁管内サービサー暴排責任者交流会への参加

2 決議事項

次に決議事項として、下記(1)及び(2)が提案され、満場一致で承認されました。

- (1) 2023年度本協議会活動計画の件
 - ① 意見交換会（年1回）の実施
 - ② 研究委員会の開催（奇数月最終金曜日午後6時～。実開催及びWebの併用）
 - ③ 全国サービサー協会総会出席及びコンプライアンス研修会の共催及び協力
 - ④ メーリングリストの活用
 - ⑤ 法務省及び日本弁護士連合会との意見交換
 - ⑥ 業務改善命令等の重大な行政処分が出た場合、該当会員会社取締役弁護士からの事情聴取等
 - ⑦ 全国サービサー協会に対する非特金債権に関する相談があった場合における会員への情報連携
 - ⑧ 希望者へのメンター制度の運営
 - ⑨ 全国サービサー協会運営サポート
- (2) 世話人選任の件
 - ・安藤 尚徳 氏（系統債権管理回収機構（株））
 - ・小堀 優 氏（アイ・アール債権回収（株））
 - ・高橋 秀一 氏（アルファ債権回収（株））
 - ・増本 善丈 氏（（株）エムアールアイ債権回収）
 - ・平岡 弘次 氏（日本債権回収（株））
 - ・河野 純子 氏（あけぼの債権回収（株））
 - ・毛受 久 氏（ジャックス債権回収サービス（株））
 - ・難波 徹基 氏（オリンポス債権回収（株））
 - ・林 誠 氏（ふくおか債権回収（株））

3 代表世話人等

世話人間の互選の結果、本年度の代表世話人・副代表世話人は、以下の通り選任されました。

- ・代表世話人：安藤尚徳氏（系統債権管理回収機構（株））
- ・副代表世話人：小堀 優氏（アイ・アール債権回収（株））
- ・副代表世話人：高橋秀一氏（アルファ債権回収（株））
- ・副代表世話人：増本善丈氏（（株）エムアールアイ債権回収）

2023年度 一般社団法人全国サービサー協会理事・監事一覧

| | | |
|----------|--------|-------------------------------|
| 理事長（新任） | 山田 晃久 | (許可番号20 株式会社山田債権回収管理総合事務所) |
| 副理事長（新任） | 萩尾 崇 | (許可番号22 あおぞら債権回収株式会社) |
| 副理事長 | 松尾 秀樹 | (許可番号2 日本債権回収株式会社) |
| 副理事長（新任） | 土屋 太郎 | (許可番号28 エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社) |
| 専務理事 | 大竹 尚志 | (一般社団法人全国サービサー協会) |
| 理事 | 渋谷 愛郎 | (許可番号5 アビリオ債権回収株式会社) |
| 理事（新任） | 長岡 智重 | (許可番号7 ニツテレ債権回収株式会社) |
| 理事 | 宮津 正治 | (許可番号11 オリックス債権回収株式会社) |
| 理事 | 松山 正弘 | (許可番号27 エー・シー・エス債権管理回収株式会社) |
| 理事 | 宮武 信夫 | (許可番号34 セゾン債権回収株式会社) |
| 理事（新任） | 勝又 芳徳 | (許可番号47 保証協会債権回収株式会社) |
| 理事 | 白石 和弘 | (許可番号48 三菱HCキャピタル債権回収株式会社) |
| 理事 | 清岡 哲弘 | (許可番号51 アイ・アール債権回収株式会社) |
| 理事 | 渕野 昭宏 | (許可番号91 株式会社住宅債権管理回収機構) |
| 監事 | 山科 光一 | (許可番号38 やまびこ債権回収株式会社) |
| 監事（新任） | 鈴木 悌二郎 | (許可番号53 系統債権管理回収機構株式会社) |

編集後記

■ 6月30日開催の第14回定時社員総会が終わり、2023年度の新体制がスタートしました。今年度も何卒よろしくお願ひ申し上げます。さて、毎年重点課題として掲げている「サービサー法改正」は、与野党案合体による改正法案の了承から既に6年が経過し、足元ではコロナ禍で社会・経済情勢が変化するなか、全会員会社の意向をアンケートにより集約し、法改正案の抜本的な見直しを行ないました。本年5月には「事業再生・サービサー振興議員連盟」の総会が開催され、その総会場で、サービサー法改正案見直しは足元で既に必要となっている喫緊の課題であることを伝えてまいりました。ご支援いただいております国会議員の先生方、法務省、中小企業庁、金融庁の皆様には心からお礼を申し上げるとともに、今年度も、各方面に対して、業界への正しい理解を醸成する活動を継続してまいります。(大竹)

■ 3年余り続いた新型コロナウイルス感染症も、ようやく今年に入り、3月からマスク着用が個人の判断となり、5月には5類に移行し、コロナ禍前の日常生活に戻つつあります。個人的には、スポーツジムでのマスク着用義務も解除され、ようやく息苦しさから解放されると期待していましたが、先頭を切ってマスクを外す人はおらず、みんな様子見。やむを得ず、試行的にマスクを外してみました。追隨する人がいなかったため、再びマスク着用に戻りました。やっぱり、他の人と違う行動をとると落ち着かないものですね。この機関紙が発行される8月には、体を動かす時もマスク無しがあたりまえになっていることを期待するばかりです。(小原)

サービサー

発行人 理事長 山田 晃久

協会 専務理事 大竹 尚志

高田 裕之／中尾 聡志／小原 秀一
石川 忍／箕浦 麗子

発行所・申込先 一般社団法人 全国サービサー協会

(英訳名) Loan Servicers Association of Japan

URL : <https://www.servicer.or.jp/>

住所 〒102-0083 東京都千代田区麹町4-4

第一麹町ビル 4 F

TEL 03(3221)5222 FAX 03(3221)5223

印刷所 株式会社 太平印刷社

Printed in Japan