

都道府県から寄せられた多重債務者相談業務に係る現状の問題点や今後についての意見

内 容

- 当県では、多重債務に関する相談については、県消費生活センターで毎日（土・日・祝日を含む。）受付しているほか、市町村窓口等でも平日の受付をしており、これらの相談窓口において受付した際、債務整理等が必要な場合には、弁護士・司法書士の当番制による法律相談（初回無料）に誘導する体制が既に浸透しており、相互の連携の下で、実質的に、無料相談が毎日行われている状況にあります。このため、本県においては、キャンペーン期間中の消費者向けの無料相談会の開催については、今後も実施の予定はない。
- 相談窓口の周知に関する広報については、引き続き対応しているところ。
- 多重債務問題改善プログラム開始時と比較し、相談チャンネルの増加もあり、キャンペーン中の相談件数は減少傾向にあるが、各種広報活動により多重債務相談を県や自治体の窓口でも行っていることの周知効果も高く、潜在的な多重債務者の掘り起こしのためには、引き続きキャンペーンを行っていただきたい。
- キャンペーン実施の決定やアンケートの依頼時期をもっと早く決定、通知していただきたい。
- 今年度のキャンペーンから事業者も相談の対象となったが、商工担当部局では、別途経営相談会等も実施されており、かつ、多重債務者相談会における事業者の相談が不確定な状態での経営相談員の配置は難しく連携によるメリットは少ないと思われるので、今年度当県では合同の相談会は開催していない。
- 債務整理後の生活再建が課題となっている。貸金業協会で行っているカウンセリングを各都道府県の支部でも実施していただきたい。
- 件数は少ないが、予納金を払えない中小企業の破産（管財事案）が課題。
- 本県においては全市町に相談窓口が設けられており、特に市においては常時相談を受け法律専門家に引き継ぐ体制となっている。
- 今後は相談会中心でなく、相談窓口の周知や多重債務者発生防止のための広報活動などにキャンペーンの重心を移すことを希望。
- ポスター等を見て相談会に来たという相談者は非常に少ないと思われる。各都道府県にポスターやチラシの配布をお願いするよりは、テレビコマーシャル等で「各地の消費生活センターに相談してください。」とPRした方が効率的なのではないか。
- 本年度は、改正貸金業法の完全施行や武富士の再生手続などで注目があつまったが、法律専門家等へ相談が流れたと思われ、消費生活相談窓口への端緒としては減少している。民間の相談機関でどのくらいの相談を受け付けたかある程度把握しないと、多重債務者の傾向等がつかめないと思われる。
- 無料相談会の10月開催が定着しており、県及び市町村において年間スケジュールに組み込んでいる。県及び市町村の広報紙（10月号）に掲載するためには、8月上旬に原稿の作成が必要のため、キャンペーン実施の決定は、それ以前にしていきたい。ポスター、チラシの作成・送付は8月中にしていきたい。また、県から市町村への送付を求める場合は、各市町村ごとに封入済みの状態で納品いただきたい。
- コンビニエンスストア等に設置しているATMも含め、操作画面及び端末機周辺にチラシ等の備付けなど、業界団体への働きかけを国にお願いしたい。
- 債務整理をしても、その後も生活資金不足が解消されないことから、生活再建支援が必要でありその方策等に取組んでいただきたい。
- 県内各地域相談会を実施したが、参加者が少なく、本当に困っている住民に情報が届いていない可能性がある。ホームページや地方紙などで広報を行っても限界があり、他の有効な広報手段を検討して教示されたい。
- 自治体に取り組んでいる相談窓口は、自殺対策、就労支援、福祉対策、多重債務等さまざまな窓口が設置されているが、実際の相談内容は多岐にわたっているため相談窓口の連携が重要と思われる。有効な取り組みの先進事例などモデルケースを教示されたい。
- 多重債務者問題は、他の様々な分野（自殺、就労、ヤミ金、DV、心の問題等）と複雑に絡んでいることから、他の分野とのネットワークづくりを図りながら、生活設計も含め、トータル的に住民を支援できるような幅広い“横の連携”体制づくりが必要と考える。
- 当県では、二度と多重債務に陥らないための生活再建支援相談を併せて実施しているが、多重債務者のみならず、法律家に対しても、債務整理だけでなく、生活再建の重要性を周知し、理解をしてもらうことが必要と考える。
- 相談員に対しては、生活再建支援のためのカウンセリング等の特殊な能力が必要とされるため、研修を体系化し、レベルアップを図るべきと考える。
- 多重債務相談への対応は、債務整理に係る処理が中心となり、債務整理後の個人の生活再建面やメンタル面でのフォローが不十分と考える。いったん多重債務に陥った者は、再度多重債務者になる危険性も秘めていることから、両面での支援なり、施策等の充実を求める。

○ 弁護士や司法書士等、法律の専門家に引き継ぎ債務整理ができて、本人の借金に対する意識を変えることは難しく、根本的な解決につながりにくい。
○ 完済すれば借金問題は解決するが、その後の生活再建や心理ケア等の深刻な問題が残されている。
○ 貸金業法の改正を受けて、多重債務に関する相談について適切な相談窓口を紹介できるよう、財務事務所が中心となって当センターや弁護士会、司法書士会、警察等の各機関が集まり、相談者誘導ネットワークを構築して、各機関が連携して問題解決に当たることとなった。今後は、このネットワークが相談者の問題解決にとってより有効なものになるよう、連携している関係各機関で連絡体制の充実など、ネットワークの運用方法等について定期的に検討していく必要があると思う。
○ 貸金業者等からの借入れが多額に上る事業者に対しては、銀行等の金融機関も信用供与に一層慎重になる場合があること、また、貸金業者は中小企業金融円滑化法（中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律）の「金融機関」に含まれないこと等を考慮すれば、むしろ債務整理等に機動的に対応できるような窓口を集約化していくことも一つのあり方かもしれない、という印象持ったところである。
○ 過払い金返還請求は、国の方針変更（裁判所、金融庁etc）によって、返還が認められるようになったのだから、武富士が行っているように、消費者金融会社のほうで過払い金を計算し、債権届を出せば、法律専門家の介入がなくても支払いが受けられるよう、制度の枠組みを構築すべき。（あるいは、金融庁・財務局で、無料で過払い金計算をしてもらえるなど）
○ 失業者や高齢者、低所得者で小学でも返済できない事例が増えている。生活保護や福祉資金貸付制度の説明等、生活支援の必要なケースが増えている。
○ 多重債務者の掘り起こしに力を入れるため、キャンペーン中にテレビCM等を流し窓口の周知を行ったが、真に必要な方に情報が届いているのかが今ひとつ、検証できない。どのような形で、掘り起こしを行うかが課題である。
○ 借り手対策としては、地方自治体の消費生活センターや消費生活相談窓口において、住民からの多重債務に関する相談も受け付けており、住民への相談窓口の周知・啓発にも努めている。
○ 貸し手対策としての、貸金業者への指導やヤミ金の取り締まりなどが、現時点で十分であるかどうかについても、国において検討していただきたい。
○ 貸金業者を指導する地方自治体の部署が、多重債務問題は消費生活センターだけの問題だという正しくない認識を持っているところもあるようであるが、多重債務問題は借り手側だけの問題ではなく、貸し手側を指導監督する部署も自らの問題として認識すべきなので、金融庁からも貸金業法所管部署にきちんと指導していただきたい。
○ 当県は小規模な自治体が多いこともあり、身近な市町村の相談窓口には、知り合いがいる等の理由から相談がし辛い等のご意見があるため、市町村相談窓口に加えて、広く窓口情報の広報を行い、相談の掘り起こしを引き続き行っていく必要があると考える。
○ 多重債務相談者に対しては、生活支援や自殺問題等、状況に応じた包括的な支援が必要であるが、「窓口への相談の実績がない」などの理由により、他機関との連携体制が構築されていない市町村がある。今後は、相談の実績に関わらず、関係機関（内外問わず）の連携体制を構築し、相談に対する包括的な支援や連携による相談者の掘り起こしを行っていく必要があると考える。
○ 近年は、自治体、弁護士会、司法書士会等において多重債務相談窓口の整備が進み、随時相談に応じていることもあり、相談強化キャンペーンにあわせて相談会を開催しても、相談者があまり集まらなくなってきた。
○ キャンペーン自体の広報も弱いので、今後もキャンペーンを継続するなら、期間を短くして全国一斉に相談会を開催し、国において積極的かつ集中的に広報を実施するなどの工夫が必要ではないか。
○ 無料相談会を9箇所で開催し、そのうち4箇所事業者向けの相談を受け付けた。今年度は、全国紙を含む5紙に広告を掲載する等、例年以上の広報に努めたが、相談件数は前年の6割程度だった。また、事業者からの相談はなかった。
○ 1月末に多重債務者対策連絡会議を開催し、関係機関・団体から相談状況について意見交換をしたところ、いずれの機関等も件数が減少しているとのことだった。各機関等も相談窓口の周知に努めているなかで県内の相談状況をみると、改正貸金業法の完全施行による影響は感じられない。
○ 法改正の影響が本当でないのかは、検証できない。仮に現在の状況が、ヤミ金やクレジットカード枠の現金化等のためだとしたら、まずそれを解決すべきである。多重債務相談窓口をもつ機関・団体ができることは限定的である。
○ 法律相談などは、一般的に敷居が高い印象があるせいか、当初は尻込みする相談者が多いが、相談員が背中を押す形で法律相談を受け、生活再建に向け一歩進める人も多い。
○ 債務整理だけでなくその後の生活再建に向けてのフォローアップができればより効果的だと考える。
○ 平成19年以降、政府の多重債務者相談強化キャンペーン併せて無料相談会の開催等について弁護士会等の協力を得て取り組んでいるが、福祉や就労、こころの健康などの施策とのどのように連携を構築していくか、年間を通して各施策ごとにキャンペーンが実施されており、総合相談方式やパーソナルサポート方式等を含めどのような方法で連携協力していくかが課題である。
○ 市町村の相談窓口設置は、少しずつ整備が進んでいるが、特に離島等の小規模町村等について、対応方法を検討しつつ、引き続き設置を働きかけていく必要がある。事業者金融（商工金融）に係る多重債務相談については、これまで十分な連携がとれていないため今後の取組が課題である。
○ 債務整理したあと再び借金を重ねてしまう相談者もあり、福祉や就労支援との連携や債務整理後の生活設計等のカウンセリングの必要がある。