

秋田県における多重債務対策の現状と課題

1. 多重債務問題と行政

(1) 多重債務問題に対する地方自治体の役割

平成19年4月に国が定めた「多重債務問題改善プログラム」では、地方自治体に期待される役割として、以下を挙げています。

- ・複数の部署で住民への様々な接触機会があり（生活保護、家庭内暴力、税金・公共料金徴収など）、多重債務者の掘り起こし（発見）についての機能を発揮すること、
- ・相談窓口においては、多重債務に陥った事情を丁寧に聴取し、考えられる解決法の選択肢（任意整理、特定調停、個人再生、事故破産等）を検討・助言し、必要に応じて専門機関（弁護士、司法書士、医療機関等）に紹介・誘導するなど、相談機能を一層強化すること、

すなわち、最終的な決着（法的処理）は弁護士・司法書士に委ねるとしても、多重債務者の発見から丁寧な相談、日常生活のサポートなど、総合的な機能を発揮することが期待されています。

(2) 多重債務問題の顕在化

多重債務問題は、行政の現場で次のようなかたちで表面化することが想定されます。返済の呪縛にとらわれ過酷な取立の恐怖におびえる債務者は、税金等の支払よりも借金支払いを優先させるからです。

税金滞納

国民健康保険税滞納 診療回避 病気悪化

公立病院・診療費未納

公営住宅家賃滞納 退去 劣悪な住環境

公立学校授業料、給食費滞納 退学、不登校、いじめ

生活保護

DV、幼児・高齢者虐待

逆に言えば、多重債務が原因でこうした問題が生まれた場合は、それを解決することで家庭問題等の解決のみならず、県・市町村の収入増などにも結びつくことが期待されるのです。

(3) 秋田県としての対応方針

このように多重債務問題の解決は、様々な面での波及効果が期待されることから、秋田県としても上記「プログラム」の趣旨をふまえ、県民の安全・安心を確保する観点から、次のとおり積極的に対応することとしています。

多重債務対策を効果的に推進するために、県の関係部局、警察、弁護士会、司法書士会、及びその他関係機関・団体（法テラス、秋田なまはげの会等）と緊密な連携に努める。

関係部局連携による多重債務問題の掘り起こしと生活センター、各地域振興局での相談機能の強化を図る外、市町村における取り組みの支援をする。

2. 秋田県多重債務対策協議会

・H19.5.12 設置

(会長；生活環境文化部長、委員：弁護士会、司法書士会、市長会、町村会、県庁各課長、県警本部、教育委員会、オブザーバーとして法テラス、労福協、秋田なまはげの会外)

・6/12 第1回協議会(現状・問題の所在確認)

各セクションで、出来るところから、まず実行!その後総括し、戦術検討

・11/8 第2回協議会(進行状況の確認、相談ウィークにおける取り組み等)

3. 実施状況

(1) 職員・相談員の研修 他部門への押しかけ研修

5/15 税務新人(県職員15人)

5/16 障害者支援関係職員(市町村、障害者施設職員160人)

5/25 税務専門(県職員20人)

5/30 生活保護(県職員ケースワーカー60人)

*この方式を「ヤドカリ」と呼び、6/12協議会設置後は、県庁内は組織的かつ断続的に実施(カリキュラム以外に、特別に30~60分程度の時間をもらい多重債務問題とその対策の概要を講義)

(2) 消費者行政関係者研修

入門編 多重債務の何が問題か、なぜ整理が必要か、なぜ100%解決するのか
5/31~6/6 消費者行政関係者(県及び市町村相談員、警察等155人)、県内8ブロックで実施(90分)。

入門編 窓口対応の心構え、相談者を安心させるには
7/19~7/27 県消費者行政担当職員及び相談員、県内3ブロックで実施(90分)、当県マニュアル使用(90分)

実践編 相談窓口における特定調停の活用
9/5~9/10 市町村消費者行政担当職員、県内3ブロックで実施(90分)

(3) 相談窓口の連携 県・市・支援団体

秋田県120万人のうち、1/3の40万人が秋田市に集中し、県及び市町村の相談機能も秋田市内に集約されている傾向にあります。

県及び秋田市の職員又は相談員が、支援団体に「相談員」として参加しており、各相談窓口が情報交換役割分担等し、違和感なく連携し、それぞれが、ふさわしい窓口へ誘導しながら、必要に応じて専門家に引き継いでいます。

ポイントは、立場の違いを乗り越え、「多重債務者救済」という共通目標で連携すること(戦線の向こうか、こちらか、という発想)。

4. 多重債務者救済ネットワーク

(1) 自治体の特質 自治体は総合商社

自治体は、前述のとおり、消費生活部門、税金・国保等の税部門、公営住宅・学校・上下水道等の公共料金部門、そして生活保護等の福祉部門外が多重債務問題に直面します。そして、各部門には公的機関としての信頼があり、これを背景として住民から様々な相談が寄せられます。

多重債務者がそれぞれの部門に相談するときは、借金の自転車操業が困難になり、心理的に追いつめられ「今そこにある危機 danger at a present」の状況です。相談を寄せられた各部門は、お役所の病理ともいえる管轄・所掌事務の枠にとらわれることなく、危機からの脱出を図るべく相談に乗ることが可能です。けだし、同じ役場庁舎内（総合商社）に関係各部門があり、これらと連携するならば一定程度までは、危機的状況の改善を図ることが可能だからです（目指すは、ワンストップ相談窓口）。

加えて、住民は自治体にとって、不特定多数の「一過性のお客」ではなく、当該地域に住む限り付き合う必要のある「固定客」であることから、多重債務が原因で「不良顧客」となっているとしても、借金整理し、更に生活再建となるならば「優良顧客」になり得ます。この観点から、自治体は、住民の多重債務整理を生活再建の一環と位置づけるべきものと思います。これにより、相談・督促等経費のコストダウンを図り、併せて収納率改善による収入アップを図ることにもなるのです。なお、附言すれば、最近流行している過払い金の差し押さえは、当該多重債務者の生活再建を最優先した結果であることを願わずにはいられません。

(2) 秋田県営住宅の経験

秋田県営住宅においては、今をさかのぼること10年も前から多重債務整理を念頭に置いた家賃徴収を行ってきました。秋田県営住宅においても家賃滞納が大きな問題になり、1年以上の長期滞納者が相当数に上ったことから、これら滞納者に法的措置を講ずるべく面談し、家賃滞納の原因を聴取したところ約7割が多重債務を抱えていました。

H10～13年度は、家賃滞納の原因が多重債務にあることが判明しても、弁護士・司法書士に債務整理を繋ぐだけで、債務整理後の生活再建の視点はありませんでした。当時、個人再生や特定調停がなく自己破産が任意整理より整理の方法がなかったことから、多重債務整理を積極的に呼びかけることはなく、発見したら専門家に話を繋ぐというレベルのスタンスです。これが徴収率が98%代に止まった理由と考えています。

H14年度以降は、督促でも多重債務の有無の確認を行うとともに、四半期に1回発行する広報でも多重債務整理を繰り返し呼びかけ、以下のケアを講じることにより、99%を突破した別添のとおり徴収率となっています。

- 現在の家計の状況把握（面談により借金がなければ生活可能か把握）
- 多重債務の整理（主として特定調停、必要に応じて専門家誘導）
- 滞納家賃の凍結（整理期間中限定、事実上の「猶予」）
- 整理後の滞納家賃支払い（状況により分納）
- 生活保護申請への職員同行

(3) 他部門連携の実績（協議会設置後）

税・国保・公営住宅部門等による掘り起こしの効果は、まだ緒についたばかりであり、各部門とも数例の実績があるものの数字として表れていない状況です。各部門で組織的かつ継続して行われることにより、実績数字として表れるものと思われれます。

多重債務整理を目的とした掘り起こしの効果は、生活保護と公営住宅の連携などの副次効果も生んでおり、この現象は多重債務整理が生活再建そのものであることの証左と思います。

5. 今後の課題

(1) 市町村における「身近な相談窓口」の構築

市町村によって取り組みに温度差があり、多重債務問題を自治体が取り組むべき課題と認識していない町村もあります。多重債務問題が、これまで行政の取り組み課題でなかったことから、担当職員の当然の感情でしょう。全ての相談窓口のデータを市町村別に集計し、実証的データから空白町村のトップを説得する必要があると考えています。

市町村財政は、都道府県財政以上に逼迫しており、新たに非常勤嘱託の相談員を雇い入れる、又は増員を図るにも財政事情がこれを許されないものと考えられます。金融庁・内閣府において、一定期間限定で「多重債務整理交付金（省庁横断した）」等の創設が望まれるところです。

県及び市町村の職員・相談員の多重債務問題対処スキルに、相当な格差があり、相談者に対してミニマムな対応レベルが保証されるべきものと考えられます。職員・相談員のスキルの向上は、経験と研修によると考えられますが、秋田県の経験ではOJT研修が最短かつ確実な研修方法と実感しています。このOJT研修は、都道府県又は先進市で1週間程度行えば十分と思われれます。

大部分の相談者は取立におびえています。弁護士・司法書士の受任通知以外に、消費生活センター等の公的相談窓口で相談を継続しており、一定の要件に該当するならば業者の取立を禁止する趣旨を盛り込んだガイドラインの改正が望まれます。後述するとおり、弁護士過疎地において特に求められます。

(2) 都道府県多重債務対策協議会のさらなる進展（スローガンから実践へ）

都道府県協議会における協議は、「サロンのおしゃべり」に止めてはならないことは当然のことであり、ここでの協議の大筋は、a)目標（到達点）を定め、b)この目標に至る課題を明らかにし、c)そして課題克服の方策を話し合い、d)さらにそれを実践し、e)その結果を検証する場となるべきでしょう。

多重債務問題は、行政にとって未体験の分野であり、それ故、試行錯誤を重ねながら進捗状況に応じた方策が講じられる必要があります。そのためには、実績と課題を現場から集積・分析するワーキンググループが協議会に必要なものと考えられます。

協議が進展してくると、市町村及び支援団体等の相談現場との情報の共有及び連携がより一層必要になり、市町村に対する支援策が具体的に浮かび上がり、「市町村との連絡部会」的なものが必要になってくるものと予想されます。

消費者相談窓口と他部門の連携の必要性は言葉だけに止まらず、各地域の実情に応じたルール化が必要になるでしょう（スローガンから実践へ）。単に徴収の部門に止まらず、生活再建、消費者教育等の部門にわたったルール化には、（相談現場において）半年以上のデータを蓄積し、これを実証的に分析する作業が不可欠でしょう。

(3) 専門家の受け入れ態勢整備

相談者数に比較して、専門家の人数が不足している状況です。特に、司法過疎地においては、受任

まで1月の地域もあり、他方、専門家自体がオーバーワークな実態にもあります。これに対処すべく、当県では取立の停止効のみを目的にやむを得ず特定調停を申し立てる場合もあります。

専門家の敷居を高くしている理由の一つに「整理費用に対する不安」があります。各弁護士会・司法書士会で仙台弁護士会類似の費用基準（当番弁護士限定）が必要と考えられます。

以 上

別紙 秋田県営住宅家賃徴収率の推移

	年 度	10	11	12	13	14	15	16	17	18
現年度	調定家賃額	681,462,479	717,652,213	700,025,498	686,867,190	662,558,000	660,359,500	646,723,600	658,695,300	653,402,100
	徴収家賃額	663,047,599	703,825,213	690,049,898	676,963,790	658,111,600	655,289,100	641,650,700	651,521,400	646,753,300
	未納家賃額	18,414,880	13,827,000	9,975,600	9,903,400	4,446,400	5,070,400	5,072,900	7,173,900	6,648,800
	現年度徴収率	97.30	98.07	98.57	98.56	99.33	99.23	99.22	98.91	98.98
徴収対策 多重債務対策	徴収の体制整備、未納原因の把握 長期家賃滞納者に支払督促等の法的措置 多重債務者には弁護士相談勧奨(結果全員自己破産)	家賃滞納者に支払督促等の法的措置 多重債務者には弁護士相談勧奨(結果全員自己破産)	前年度と同じ	家賃減免基準引き下げ(減免対象の拡大) 多重債務対策は前年度に同	・家賃滞納者に多重債務の有無確認 ・広報誌で多重相談呼びかけ ・特定調停活用開始(必要に応じて弁護士・司法書士誘導)	前年度に同じ	前年度に同じ	不知	不知	

(注)

- 1 H10～H16年度まで、県内の公営住宅及び県営住宅管理を担当(H17以降は不知)
- 2 家賃徴収体制を整備し、滞納月数が1月は文書督促、2月は電話(架電出来ない場合は訪問)督促、3月は訪問・呼び出し面談しても、98%が限界
- 3 H10～H13は、法的措置を講ずる長期滞納者に対してのみ多重債務の有無確認
- 4 H14～は、3月以上の滞納者全員に多重債務の有無確認
- 5 H14～H16は、4半期発行の『県営住宅だより』で毎回「多重債務に悩まず、まず住宅管理担当へ相談を」趣旨の呼びかけ
- * 未納家賃額の推移に注目してください