

## 第 1 回・第 2 回有識者会議で出された主なご意見

## 【多重債務問題総論】

現在、携帯電話が A T M 化しており、本人確認書類を撮影して伝送すると口座に融資が行われているという実態があり、大学生などの若年層でも、相当数が多重債務問題に直面している。消費者金融等から非常に借りやすくなっていることが問題。

貸金業者側に、「貸したものを返すのが当たり前」「当初約束した金利で返すのは当然」という発想がある限り、多重債務問題の抜本解決に結びつかない。貸金業者に対して、多重債務問題の解決がいかに重要かということを認識させることが必要。

多重債務問題というのは表面に現れた問題で、その背景には、格差問題、貧困問題があり、抜本的な社会保障体制の強化が必要。例えば、住民票を持たないホームレスには生活保護を支給しないなど、生活保護の支給は予算の関係もあり、厳しい運用になっている。

多重債務問題の一番基本的なところは、貧困の問題があるが、それに対して社会保障が本当に必要なところ限定して提供するというシステムになっていない。そうした根本的な問題を除去しないと、対症療法に終わりかねない。

児童虐待、D V、離婚などは、借金の関係が非常に多く、多重債務問題は各省庁の施策との関連性が非常に高いので、各省庁がスクラムを組んで取り組んでほしい。

多重債務者対策本部ができたのは、政府による関与の基準が従来と基本的に変わってきていることの象徴。カウンセリングの人材が少ないとの指摘があったが、他の様々な分野も含めて、我々が直面している事態は新しい社会のディバイドであり、それをどういう形で包み込めるのかという問題。おそらく伝統的なものについての政府の関与に相当メスを加えて破棄しないと対処できないのではないか。

多重債務問題について、一部の特殊な人たちがやっていることではないか、国民がそれほど強い関心を持っていないのではないかとの見方がある。問題解決のためには、国として国民の支持を集められるような広報活動をして挑戦していく姿勢が不可欠ではないか。

## 【カウンセリング体制の充実】

230 万人とも言われる多重債務者の中で、カウンセリングで対応できているのが 30 万人程度と言われている。カウンセリングには、債務整理・家計管理・自立支援・心理相談の要素があり、これらに対応が必要。そのため、法テラス、クレジットカウンセリング協会を充実強化すると同時に、各自治体の相談窓口の機能を強化することが何よりも大事。また、弁護士会等の専門家との連携・ネットワークが必要。

2 百数十万人の多重債務者の中で相談窓口にアクセスできている人は 2 割以下であり、残りをどう適切な相談窓口へ誘導するかが、大きな課題。テレビは比較的に見ている人が多いが、業者の広告ばかりで、相談窓口の情報は流されていない。業者の広告に適切な相談窓口の広報を行わせるなどの工夫ができないか。

カウンセリングの窓口の数とカウンセリングの内容の質の双方を充実させる必要がある。カウンセリングの中で教育的要素は非常に重要。ただ、単に家計簿をつけさせれば良いという話ではない。元借り手が多重債務の相談に対応してうまくいっているというの、多重債務者の心理がわかっているからであり、そうした心理面のケアも同時にできるようにしていかなければいけない。

多重債務者にとっては、都道府県や市町村などの地方自治体が一番身近な行政であり、そこで多重債務対策を行うことが非常に重要。地方分権があるので、国から一方的には言えないと思うが、国レベルだけではなく、地方自治体が率先して多重債務問題に取り組んでいくような機運を作っていただきたい。

民間でせいぜいががんばってもカウンセリングに対応できるのは 30～40 万件。1400 万人と言われている消費者金融利用者の相談をきちんと受け付けるためには、最も身近な地方自治体できちんとした相談体制を作ることが本当に大事だ。

何でもそうだが、とりあえず市役所・町村役場に行くことになるが、専門知識を持った職員が少ない。公務員が減っていて、行政が小さくなっていく中で、すぐに対応は難しいと思うが、例えば担当者を一人決めて、専門的に研修し、この人に聞けば大丈夫という人を一人ずつでも作ってもらいたい。

健康保険、住民税、水道料金、公営住宅の滞納者の中には必ず多重債務者がいるが、そういう者を相談窓口につれてきて、多重債務問題を解決すると、健康保険等の滞納も解決することもある。住民税など本来地方の消費に回るべきお金が消費者金融に行ってしまうと、こうした対策は地方の活性化にもつながる。

行政として大掛かりな体制ではなくとも、1 人でもそういう方向で取り組む行政マンがいれば解決できる。そのために、借金の整理の方法等について研修をして、その場での対応ができるようにしてほしい。

母子家庭、高齢化、病気など様々な問題が多重債務問題に結びついて生活困窮問題になっている。カウンセリング体制の充実にあたっては、地域の生活困窮世帯の

情報を持っている社会福祉事務所との連携を念頭に置くべき。

カウンセリングには専門知識・経験が必要であることから、相談窓口でできるだけ相談を受けて、内容に応じて専門機関へ紹介を行うというのが、都市の一般的な実態ではないか。一律に全ての都市に相談窓口の設置を求めるのではなく、都市の自主性も尊重されるべき。

多重債務問題は経済構造が大きな要因であり、国や貸金業者の責任は大きい。その責任を明確にした上で、対応策を盛り込んだ特別法を制定し、その中で、カウンセリング体制の整備を明確に位置づけるべきだ。相談業務は国の委託によるものであることを明記してほしい。相談員を置くことの人的・財政的負担は、原因者がカバーしてほしい。

また、国が全国規模の電話相談窓口を設けたり、国の出先機関でも相談窓口があってもよい。また県は国に準じた対応があってもよい。県は域内に多重債務に関係する組織があるので、そのネットワークづくりも県の大きな役割。

#### 【セーフティネットの充実】

セーフティネットの一番の主人公は生活保護だが、これを厚くしていくことが社会の活力になっていくのかどうか。そうした意味で、地方の社会福祉協議会が実施している緊急小口貸付の限度額の引き上げは朗報だ。

セーフティネットの貸付けが成功するかどうかは、グラミン銀行や岩手の信用生協のように、借り手との密接な人間関係を築けるかどうかということにかかっている。

緊急小口貸付制度が5万から10万円に引き上げられたが、できれば50万円ぐらいにまで広げてほしい。

各地方自治体の貸付制度も充実・新設の方向で検討してほしい。

健全な融資が受けられるのに、受けられないケースもあると思うので、大手の金融機関は、都合の悪い部分を押しつけるのではなく、健全な形で融資ができないか検討してほしい。

グラミン銀行では、少額の借入れでも、借り手にとっては、例えば牛などの生産手段を買うことにより、借り手の経済が広がっていく喜びを感じることができるようになっており、弁済率の高さにつながっている。我が国の取り組みにおいても、単に多重債務者を減らすというだけではなく、生産・所得を増やして、次につながるような新しい融資制度を考えていくのが有効ではないか。

## 【金融経済教育の強化】

一定の金利を払ってお金を借りることの意味や、返済できなくなった場合の救済手段を知らずに、若者が社会に出て行くことは、それ自体極めて危険な状況であり、学校が主体的に取り組んでいくための仕組みを構築する必要があるし、社会人段階における教育の強化も必要。

多くの若い人は消費者金融からの借入れを当然のように自分の家計に組み入れながら生活しており、敷居の低さに驚かされるが、子どもの頃から、お金に関する勉強を親子で行い、親子で話す機会を作っていく必要がある。

## 【ヤミ金融の徹底した取締りを含む執行体制の強化】

今回の改正が完全実施されれば、現在 14,000 の貸金業者が 2000～3000 になるだろうと言われており、廃業に伴って、ヤミ金融に債権譲渡されたりすることがないよう徹底した執行体制の強化が必要。

ヤミ金に対する警察の対応は甘い部分があるのではないか。いわゆる「レンタル時計ビジネス」や「クレジット金融」(クレジットの物販枠を利用した金融)は違法な営業形態であるにも関わらず、堂々と広告を出しているし、ヤミ金が駅周辺で立て看板やプラカードなどで、堂々と広告している。こういう異常な状況に対して、もっと広範囲に徹底的に取締りが必要。取締りをしてもまた復活している。

駅周辺におけるヤミ金のプラカードや、各戸に配布されているヤミ金のチラシなどについて、一般の方々にも通報してもらうとともに、消費生活センターや国民生活センターに寄せられる情報を集めて、早めに対応することが必要。

警察の対応は 2003 年のヤミ金対策法成立直後は、取締本部を作って、かなり摘発をやっていたが、最近の警察署の対応にはばらつきがあり、相談に行っても「借りたものは返すべきだ」「民事不介入だ」ということでたらい回しに遭い、その間に厳しい取立ての被害に遭っている場合も見られるので、警察がしっかり対応できる体制を構築してほしい。

ヤミ金問題で相談しても、現場の警察官には、「借りたものは返すべき」という対応を行う者から、その場でヤミ金に電話して戦ってくれる者まで、対応にばらつきがある。わかりやすいヤミ金対策マニュアルを現場の警察官に徹底してほしい。

今後、多重債務者が相談窓口適切に誘導されないと、貸金業者の貸し渋りによって、ヤミ金融のえじきになる可能性があるので、警察の取締の強化が必要。

ヤミ金の被害者には、返済困難に陥った多重債務者のほかに、一度破産して金融機関などからの融資を受けられなくなった者もあり、警察は、単にヤミ金を取り締まるだけでなく、被害者が多重債務者であれば相談窓口、一度自己破産した人

であればセーフティネットの窓口で紹介するなど、他の窓口との連携を行っていく必要がある。

法改正による新制度ができた途端に、ヤミ金問題の深刻化が想定されており、その解決の仕組みが用意されていないのは問題ではないか。

## 【その他】

最近、貸金業者の貸付残高は減っているが、一方で、貸金業者が金融機関の貸付けの保証を行うことで、金融機関の信用力を前面に出して、実際の審査や回収は貸金業者が行う形態が非常に伸びている。

現在、貸金業者が信用情報機関にアクセスするところから、多重債務者等の個人情報情報が漏洩して、いわゆる名簿屋を経由して、ヤミ金に情報が不正に流出している実態がある。改正後に指定信用情報機関制度を導入し情報交流を行った場合に、相当程度信用情報機関の監督が効いており、個人情報情報が不正に流出しないよう管理が行われていないと、またヤミ金の増加につながっていくのではないか。

行政の担当者や担当機関が相談を受け、受付票を債権者に送付した場合には、取立てを禁止するという制度も必要ではないか。

利息制限法を超えて支払う必要はないということを広報で正しく伝えてほしい。消費者金融各社は1兆2,000億円の過払金返還引当金を積んでおり、その分税金を納めていないが、それが全額、被害者の人たちに交付されるべき。過払いは請求したり、裁判手続を踏めば戻ってくるのに、そこに思い至らない人が多い。

少なくとも過払いになっている場合には支払い督促はしない、自動引き落としはしないということをガイドラインなどで考慮してほしい。

利息制限法を超える貸付けの広告は禁止すべき。新聞、テレビ、雑誌に加えて、野球場やサッカー場なども同様である。駅前の巨大な広告についても、撤去するか、所在だけを示すものにしてほしい。

自殺対策本部とも協力して、鉄道などでの自殺の実態について調査することが必要。

債務者が亡くなった場合には負債も相続することになるが、請求する側は相続放棄の手続きがあるということを伝えるべき。

## 【岩手関係者からのヒアリングにおける主な意見】

### <盛岡市消費生活センター>

借金の問題は個人の問題だと捉えて、なかなか行政の方で対応できていないのが現状。例えば弁護士会などの専門の窓口を紹介するというやり方もある。しかし、盛岡市においては以下の理由から単なるつなぎの対応はしていない。

せっかく窓口を見つけて勇気を持って来訪した相談者に、やる気をくじかないようにするべき。

他の機関を紹介しても、その方が確実にそこに行くかどうかわからない。弁護士を紹介しても、費用などの点で敷居が高くて、相談せずに終わってしまうかもしれない。

借金問題の陰には、生活困難、家庭問題等が隠れていることが多いが、それらはかなりのところは市役所の中で用事が済む。窓口で相談を受けることによって、大体の問題は内線で全部話が済んでしまう状況にある。

意識としては、特別なことをしているという気持ちはなく、目の前の困っている人に支援の手を差し伸べることがまさに基礎自治体として価値のあることという気持ちで取り組んでいる。

相談窓口の広報は、市役所の広報誌に加えて、新聞やテレビで取り上げていただくことが最も効果的。

盛岡市以外の県内他市町村では、多重債務問題については、他機関紹介にとどまっている。弁護士による無料法律相談を実施したり、信用生協の窓口を紹介したりということはされている。

多重債務の要因としては、いわゆる消費者金融によるものもあるが、クレジットや悪質商法によるものもあるので、その返済のために消費者金融から借りてしまうケースもあるので、そうした部分についても解決方法を考えてほしい。

多重債務のきっかけとしては、20～30代だと、ギャンブルや高額な車の購入などで行き詰って安易に借金をする傾向。30～40代だと、生活費、教育費にお金がかかるので、やむを得ずサラ金で借金をしてしまう。50～60代だと、もともと借金くせのある方がいる一方で、他人の保証人になってしまったことが原因の場合もある。

多重債務者への相談は対症療法だが、予防のための金銭教育も重要。盛岡市役所により、今年度に約80回のプログラムを実施。親子で同時にお金のしつけを行っていくことが非常に効果的。

## <信用生協> ~ 無料相談と低利融資を実施

信用生協の相談者のうち低利融資の利用は 16.8%。その他は無料相談を通じて、自己破産等の選択をすることになる。

ただし、公務員（警察官・教職員等）、銀行員等、自己破産や個人再生手続きをとると、仕事の継続が困難になる方については、低利融資でないと解決できない。

自己破産等を行って債務整理が終了した後に、一定期間事実上借入れができなくなるので、その期間中の資金需要の受け皿にもなっている。

借金問題はプライバシーの最たるもので相談しづらいテーマだが、その解決には本人一人だけでは限界があるので、家族・親族みんなで力を合わせる必要がある。消費者金融で簡単・便利・スピーディーに内緒で借入れができるということが問題。

借金問題の背景にDV問題やギャンブル依存症がある場合が多く、信用生協とは別途NPO法人（いわて生活者サポートセンター）を立ち上げて対応している。

貸倒率・延滞率が非常に低いのは、返済期間中に、失業等の理由で延滞が発生した場合には、初期延滞の段階で、もう一度家族を含めて集まっていたら、返済条件の緩和等の対応を行っているため。

誰にも相談せずに、簡単・便利・スピーディーに消費者金融から借金ができることが多重債務の要因。信用生協で融資を行う場合には、面倒だが、所得がわかる資料などいくつも資料を出していただくことにしている。

市町村が提携金融機関に預託を行い、提携金融機関はその預託額の4倍の融資を信用生協にできることになっている。

相談者の生活再建のために力を尽くすという熱意があれば、相談員の育成に1年も2年もかけないと無理とか、特定の資格がないと無理とかいうことではない。3か月間、先輩の相談員や弁護士・司法書士と一緒に相談にあたらせて養成している。1年間相談に携われば、ほぼいろいろな問題に対して提案ができる状況になる。

信用生協の低利融資は、銀行からの借入れはできないが、社会福祉協議会の生活資金の貸付制度の要件にも当てはまらない層のための制度として位置づけられるのではないかと。

自己破産の場合7年間、通常の債務整理の場合5年間は信用情報機関に登録されて、金融機関等からの借入れが非常に困難になるので、子供の修学旅行の費用などといった日常的な費用の借入れニーズが発生し、信用生協で対応している。

## < 弁護士 >

多重債務問題を解決しなければ犯罪が多くなるのは明らかだし、一家離散、自殺という問題にもつながる。

多重債務でお金は都会のサラ金業者に流れている。自治体は企業誘致を一生懸命やるのもよいが、せっかく稼いだお金が都会に流れていって、地域住民の窮乏を生むことのないように、この問題に取り組んでほしい。

自治体の相談窓口、信用生協、弁護士会の役割分担が重要。

自治体の相談窓口や信用生協で、どこからいくら借りているか、原因が何だったのかなどを十分に事情聴取をした上で、弁護士側に任される。多重債務者は本当のことをなかなか言ってくれない。正確な事実関係がつかめなければ適正な解決は望めない。原因の把握が十分になされれば、再発も防げる。相談の担当者が弁護士事務所に来て、一緒にディスカッションすることにより、問題意識が共有できる。

また、こうしたシステムにより、少ない弁護士数で、大量の案件が低いコストで処理できることになる。

自治体の相談窓口、信用生協、弁護士会には協働だけではなく緊張関係がある。弁護士はコスト面から見れば破産が一番楽だが、自治体の相談窓口や信用生協が解決方法をチェックする、弁護士側は、信用生協の安易な貸付けをチェックする、という関係。

自治体で多重債務の相談がきちんとできているところは、職員が相談員に任せない。職員も実際に相談を受けてみると、多重債務者の状況が良く理解でき、相談員との連携もうまくいく。

弁護士、相談員共に、本当に一人前になるには、3年くらいはかかる。

低利融資を行う場合でも、自己破産・民事再生をとる場合でも、ある程度生活に余裕を持った形で解決を図らないと、次にアクシデントが起きたときにまた借金してしまう。

岩手の弁護士は、法テラスの民事法律扶助を積極的に使うことによって、相談自体を無料で行っている。

若手弁護士に消費者問題に携わらせることにより、普通の住民の視線で物が見られるようになる。多重債務問題は一番いい勉強の場。住民と同じ目線でないと、多重債務者が本当にどこで苦しんでいるのかわからない。

弁護士が債務整理に関与しただけでブラック情報として信用情報機関に登録されてしまうので、何とかしてほしい。

多重債務のきっかけとしては、20～30代だと、車をローンで買って事故を起こして、車両保険に入っていないと支払いができずに借金をしてしまう場合が多い。今の若い人は、今日も明日も事故もなく、仕事がある生活が続く前提で借金をしており、何かアクシデントがあるということを考えていない。余裕を持って生活をしていない。その後の年代では、夫婦でクレジットを使っていて、子供ができてどちらかが仕事を一定期間休むようなときに、急な出費が必要となる場合。50代になってくると、子供のローン等で返済が難しくなって、サラ金から借りてしまう、というパターンが多い。

ヤミ金問題については、警察からは「差引してまだ残りがあったら払え」というような話をされたりして、捜査自体が大変なのかもしれないが、自分たちが積極的にやるという気は余りないようだった。