

多重債務者対策本部第6回有識者会議への提言・意見・質問

2007年4月6日

全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会

事務局長:本多良男

東京都千代田区内神田2-7-2 育文社ビル3階

電話 03(5207)5507

FAX 03(5207)5521

多重債務問題の解決に向けた方策について

(有識者会議による意見とりまとめ(案))について

はじめに

「現に多重債務状態に陥っている者に対して、債務整理や生活再建のための相談（カウンセリング）を行い、解決手段の一方法としてセーフティネット貸付けを提供するとともに、新たな多重債務者の発生予防のため、学校教育・消費者教育の充実を図ることが喫緊の課題となっている。また、ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化も不可欠である」との目的で「直ちに取り組むべき方策として、有識者会議としての意見を取りまとめたものを提示し」多重債務者対策本部において、「多重債務問題改善プログラム（仮称）」を策定し、政府及び関係者が一体となって実行することを強く要請する」との「有識者会議による意見とりまとめ（案）」の総論・各論を基本的に支持しつつ、47都道府県、市区町村に実効性ある多重債務相談体制を作るにあたり、その優先順位・手順、触れられていない点及び不十分な点などについて以下提言・意見・質問いたします。

1. 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備について

① 全ての市区町村・自治体に実効性ある多重債務相談窓口設置の具体化

－ キーワードは「借金の解決は必ずできます！」「まずは相談しましょう！」－

内閣府多重債務者対策本部、総務省、金融庁が地方自治体でのクレ・サラの多重債務者相談窓口の設置のための取り組み方針を明確にして臨む必要があります。

そのキーワードは「借金の解決は必ずできます！」「まずは相談しましょう！」です。

クレ・サラ・商工ローン・ヤミ金の事を知らない都道府県市町村の行政担当者に「こんな難しいこと説明できない」と思われられないような「借金の解決は難しいものではない」「やる気」になってもらうことが大事だと思っています。

あわせて多重債務者の相談者に「難しそうだからもういいや」という気持ちに絶対にさせないで、「借金の解決は必ずできます！」と励まし「ああ、これなら解決できそうだ！」と思えるようなものにしていく、「借金の解決は難しいものではない」「借金を必ず解決できるんだ」という気持ちになってもらうこと、気持ちをほぐし、相談に来てよかった。明るい表情で帰ってもらうことが大事だと思います。

そのための方針はまず

- i 47都道府県に多重債務者対策本部（連絡協議会）を設置し全ての市区町村・自治体（順序として中核都市からになるか？）に実効性ある多重債務相談窓口設置を援助していくこと、
- ii そのための、わかりやすい①相談マニュアル②相談者への呼びかけチラシ③相談カード等を作って援助していくこと。
- iii そして「借金の解決は必ずできます！」「まずは相談しましょう！」の広報をする

ことだと思えます。

- iv この取組みには弁護士会、司法書士会、そして全国クレ・サラ被連協加盟の被害者の会に協力を要請していく。

② 市区町村・自治体による多重債務相談窓口設置の意義

- i 多重債務者の中には、税金や国民健康保険の保険料、公共住宅の家賃、学校の授業料や給食費などを滞納している人が多いのが実態です。

多重債務問題が解決され、生活の立直しができて、更に過払い金返還・取り戻すことによって、市民生活は安定し、住民税、健康保険料金、公営住宅家賃などの滞納問題も解消することができます。

ひいては消費が地域に戻り地域経済の発展にもつながります。更には、経済苦・借金苦を理由とする自殺をなくすことにもなります。

- ii サラ金利用者1400万人、230万人を超える多重債務者は、どこに相談窓口があるのかわからず、一人で悩んでいます。
- iii 「ゆりかごから墓場まで」最も身近な相談は行政です。医療、福祉、国民健康保険課、生活保護課、公立学校授業課、住宅課、税務課、公的融資制度、消費生活センター、市民相談窓口など、人が生きていくために必要なサービスはそろっています。

行政・自治体はこういう関係部署と連携をとり多重債務者が抱える諸問題の解決にあたる事を明確に位置付けすること。

- iv 各種税金、国民保険料、公営住宅家賃、学校の授業料、給食費が払えません、水道料金が払えませんという相談がきたら、それを窓口が親切に受け止めて、その理由を丁寧に聞き出し、サラ金の督促はありますか？ と聞き、多重債務者であることを確認したら、多重債務の解決方法の説明を行い、自治体の消費生活相談窓口や弁護士会、司法書士会、被害者会などの相談機関を紹介し解決に導いてほしいと思います。

こうすることによって多重債務者の救済、掘り起こしが可能になります。

- v そのためには、自治体の日々の各種相談のなかから、多重債務に関連するものを探知する意識をしっかりと持ってもらい、そのための職員研修なども都道府県レベルでリードする体制がとれるようにしていただきたい。
- vi 鹿児島県奄美市や滋賀県野洲市の経験、ゼロ予算で多重債務110番活動している岐阜県のなどの取組み、及び盛岡市の「市役所全体で多重債務者を積極的に支援します！＝生活再建を進める包括的支援プログラムを始動＝」が参考になります。

2. 都道府県市区町村に以下の2点を柱とする要請を行なう

①【都道府県に多重債務対策本部（連絡協議会）設置】

都道府県などの担当部署、都道府県県警、消費生活相談員、弁護士会、司法書士会、被害者の会など（地域の特性に合わせて）の多重債務対策本部（連絡協議会）を設置し、都道府県内の運用上のネットワークの柱となる連絡協議を行なう。

②【市区町村に多重債務対策本部（連絡協議会）設置での相談体制の強化】

- i 医療、福祉、国民健康保険課、生活保護課、公立学校授業課、住宅課、税務課、公的融資制度、消費生活センター、市民相談窓口等各部署とのネットワークを作り各部署の連携先機関一丸となって多重債務者を支援する。

地域の特性に合わせて民間自助グループ（各被害者の会）との連携した多重債務対策本部（連絡協議会）を設置する。

- ii 市区町村担当職員による多重債務相談の聴き取りや、税金、国民保険料、公営

住宅家賃、学校の授業料、給食費などの滞納者の相談の中で多重債務者であることを確認したら、債務整理の方法など情報を提供し、適切な相談窓口を紹介できるシステムを確立する。

iii 各地の弁護士会、司法書士会、法テラス、全国クレ・サラ被連協加盟の被害者の会などへの割り振り機能を確立する。

iv 生活保護申請・福祉貸付けなどの申請の相談を紹介する。

v 管轄市町村を通じて消費者教育を積極的に行なうこと。

現在、小学校の授業では小遣い帳をつける授業（家庭科）がなくなったそうです。

なぜでしょうか？（文部科学省）

家計簿や金銭管理をするためにも小遣い帳をつける授業は復活していただきたいと思います。

vi その他、近隣市区町村間の連携を図り、情報ノウハウなどの体制の規模に応じて他市区町村間の相談を連携によりカバーする。

3. 低利で、安心して、利用しやすく、借りられる公的融資制度を！

—「緊急小口貸付制度」・「中小企業向けの制度融資」などの拡充・改善を！—

—多重債務の根本的原因是「貧困」！ 貧困をなくすための政策、

安心して働ける仕事、生活できる賃金の保障社会保障を充実を！—

① 被害者の会に多重債務で相談に来られる方には、一ヶ月の収入が14万円～15万円位の収入の方など、生活保護基準以下という方の相談が多くなっています。

債務整理する前提として、まず生活の立て直しが必要であり、今日の生活をどうするのかという相談になります。そのためまずは生活保護の申請をして生活をしっかり出来るよう援助しています。

② 「年収300万円未満の世帯が日本人の3割」「貯蓄ゼロ世帯が23%」「一人暮らしの高齢者303万人」「生活保護受給世帯107万世帯・受給者146万人」「フリーター417万人」「非正期社員の割合は労働者全体の32.5%・1618万人」「完全失業者300万人」「24歳以下の男性失業率9.9%」「国民の収入と可処分所得は減少の一途」「フリーターの平均年収は167万円（若者のフリーターは106万円）・派遣社員は226万円」という状況の中で「働いても生活できない、働く貧困層・ワーキングプア」といわれる方が激増しています。

③ 多重債務の根本的原因是「貧困」です。貧困をなくすための政策として下記事項について真剣に検討していただきたい。

貧困をなくすための政策を求めます。

政府・各省庁・各都道府県市区町村に対し下記に対するそれぞれの対応を求めます。

i 安心して働ける仕事、生活できる賃金の保障など労働者派遣法の見直し、最低賃金の大幅な引上げをはかること。

ii 雇用の拡大のため、リストラを抑え、中小企業への支援を強めること。

iii 生活保護の充実、生活保護費の母子加算廃止・老齢加算廃止をやめること。

また、生活困窮を原因として多重債務状態に陥った者に対しては、多重債務状態の解消だけでなく、生活保護制度の活用等によって生活を安定させるための支援が必要である。

iv 老人医療や介護保険、年金、雇用保険など将来不安のない社会保障を充実させる制度の確立等が必要です。

- v 日常生活の中で結婚や出産、病気、怪我、引っ越し、冠婚葬祭など急にお金が必要になるときがあります。このようなときにクレジット・サラ金・商工ローンなどから借りなくても、安心して暮らすことのできる社会のための「低利で、安心して、利用しやすく、借りられる公的融資制度「緊急小口貸付制度」・「中小企業向けの制度融資」などの拡充・改善が必要です。
- vi 既存の消費者向けセーフティネット貸付け（地域の社会福祉協議会による緊急小口貸付等の制度、自治体による母子寡婦福祉貸付金制度、労働金庫による自治体提携社会福祉資金貸付制度等）の充実を図るためにも、社会福祉協議会担当職員の特任化が必要です。

現行の体制では「丁寧な事情聴取、解決方法の相談、事後のモニタリング」までおぼつかないのが現状です。

4. 「財団法人日本クレジットカウンセリング協会」の相談窓口の増設に反対です。

「財団法人日本クレジットカウンセリング協会」の相談窓口の増設のまとめの意見ですが、財団法人日本クレジットカウンセリング協会設立時に私たちは、「業界に経費を負担させる方法にでは満足なる相談体制をつくることにならない」「債権回収機関になる恐れがある」と反対してきました。現在の相談体制は弁護士さんが相談することによって、その危惧が避けられているだけだと思います。

誰でも安心して相談できるのは、行政・地方自治体、弁護士会、司法書士会、被連協加盟の被害者の会です。

5. 「自殺を思いとどまってもらうための看板」

「借金の解決は、必ず出来ます」の看板を全国各地に！

—青木ヶ原樹海をはじめ全国各地に自殺を思いとどませる看板設置を！—

—「被連協・命の電話03-3255-2400」 転送電話で24時間体制で相談200本！—

全国での自殺者は、年間3万人に上りこの内、約8千人は、経済苦・生活苦を理由に自殺しています。—昨年、昨年と富士・青木ヶ原樹海で警察に保護され太陽の会・夜明けの会へ相談に来た事例があります。今年1月7日青木ヶ原樹海で自殺を図った方の相談がありました。サラ金5社からの負債約250万円を苦しめての事です、取引履歴を調査したところ、負債のほとんどは過払いでした。このことを知っていたら自殺を図る必要がありませんでした。

富士吉田署調べでは、青木ヶ原樹海で06年度は170遺体を收容（05度は100遺体）している。又パトロールでは2日に1人を保護しているとの事です。

被害者の会には「サラ金・ヤミ金融金融業者と話し合ったりすることが疲れしました」「今後生きていくことが自分にはできません」との遺書を残し自殺された方がいます。被害者の会では、サラ金・ヤミ金融・商工ローンによる犠牲者を出させないため、追いつめられ自殺された方々の悔しい思いをいつも胸にきざみ相談しています。

「借金なんかで死んではいけない」「借金の解決は、必ず出来ます」それを知らずに自殺をしてしまう人達を無くすにはどうすればいいか考えた結果、まず一人でも借金のことと死んではならないということを知らせるべく1月20日（土）山梨県富士河口湖町西湖青木ヶ原樹海に、7本の自殺防止看板を設置し、借金の整理ができて、生きていてよかったという被害体験を綴った自殺防止用チラシ・リーフ設置をしました。

看板には「借金の解決は、必ず出来ます！私も助かりました（澤口宣男・橋詰栄恵・吉田豊樹）まずは相談しましょう！」という内容にしました。「被連協命の電話番号」

は電話03-3255-2400（転送電話で24時間体制、夜、深夜、早朝、土日の電話相談を受けています）。

看板設置後、自殺された家族の方が花を手向けに青木ヶ原樹海に行きこの看板を見て「たいへんいいことをして下さっています支援します」との激励の電話がありました。

2月1日中日新聞と東京新聞は「借金苦の自殺ストップ」の記事を掲載しました。フジテレビ「特ダネ」も2月1日自殺防止の看板が放送しました。その後200件を超える電話が入っています。名古屋の方から「自殺したい」という電話があり、かきつばたの会に相談するよう紹介しています。又「リストカットを2回した」という方から電話が入り夜明けの会で相談を受けています。

1月に7基の看板を立てたときは、富士吉田警察署と山梨県県有林課とも連絡をとり、口頭での「了解」を得て立てたものでしたが、3月になってから山梨県県有林課より「許可を受けていない」とのクレームがあり、その後山梨県県有林課と富士吉田警察署と協議し、1月に立てた7基の看板は一旦撤去し、3月30日には看板を増設する予定なので早期に許可するようお願いをしていました。

看板設置の私たちの活動に富士吉田警察署は全面的な賛同を寄せて下さり、その後富士吉田警察署の現場の判断として現在既に富士吉田警察署が設置している看板「命は親から頂いた大切なもの・・・」が心ない者によってスプレーで汚く落書きされたり、破られたりしている看板を「新しくする」として被連協と富士吉田警察署と連名で「借金の解決は必ずできます・・・命は親から頂いた大切なもの・・・」の看板を3月30日に設置しました。又富士吉田警察署が設置している自殺防止の「呼びかけ箱」に被害者3人の「借金の解決は必ずできます・・・」手記を設置しました。

ところが30日夕方になり、山梨県県有林課より「看板の内容が変更されたら新設と同じだ」「改めて申請してください」「無許可の看板は直ちに撤去してください」とのクレームがありました。（一切の事情を無視して冷たく「撤去してください」と言ってくるのがいわゆるお役所仕事なのかと思い知らされました）

このような事態の中でやむなく、3月31日に新しく張り替えた看板を取りはずし、スプレーで汚く落書きされた元の看板に戻すことにしました。

30日に立てた看板を見て30日夜と31日の朝2件の電話相談が寄せられていました、こうして今日にも命が救われているのに、なんで汚く落書きされた元の看板をつけなければならないのか「汚く落書きされた看板など見やしない」「この看板を外すことによって、尊い命がなくなってもいいのか！」心配で胸が痛みました。

しかし山梨県県有林課の担当者も「趣旨はよくわかる、私たちも協力したい」と言って下さっています。

このような顛末で看板設置は待ったをかけられましたが、山梨県県有林課に改めて申請をしてきちんと看板が設置できるよう奮闘したいと思います。

そして一人でも犠牲者を出させない活動を頑張っていきたいと思います。

昨年自殺対策基本法が成立し、国・県の取り組みがはじまっていますが、多重債務者対策を進めることが自殺対策になります。自殺の名所とされている全国各地にこのような看板設置をするよう強く政府、内閣府・各都道府県にお願いをいたします。

6. 「多重債務による自死をなくす会」と「自死遺族をなくす会」の活動に理解と援助を！

—3本のホットラインの電話「この世の最期に誰かと話がしたかった」との電話！—

今年3月3日神戸市で、全国クレ・サラ対策協議会、全国クレ・サラ被連協、被害者などが中心になって「多重債務による自死をなくす会」と「自死遺族をなくす会」を設

立しました。「自殺を個人の問題としてではなく社会問題とする」「多重債務問題」・「自殺問題」そしてその遺族へのケアが課題です。

「多重債務による自死をなくす会」は内閣府自殺対策本部・有識者会議に参加している、NPO 法人ライフリンクとも連携して、多重債務による自死をなくす運動に取り組んでいます。

多重債務者対策を進めることが自殺対策になります。政府、内閣府・各都道府県に「多重債務による自死をなくす会」と「自死遺族をなくす会」の活動に理解と援助をお願いいたします。

多重債務者対策本部・有識者会議としても内閣府・自殺対策本部と連携して下記の方針で臨んでいただきたいと願っています。

記

- ①国都道府県市町村は、自殺の名所とされる場所に自殺防止の看板を設置すること。
- ②債務者が自殺等で亡くなった場合、遺族の悲しみ、苦しみに配慮し「相続放棄の手続き」があること、及びクレ・サラ相談窓口を知らせ、遺族への請求をしないこと。
- ③これまでの取引履歴を開示し、利息制限法に基づく計算をして、過払い金がある場合は遺族に進んで返還すること。債務が残る場合は、請求を放棄すること。
- ④遺族の悲しみ、苦しみに対する心のケアなどは自殺対策本部と連携して必要な援助をすること。

添付書類

1. 盛岡市の「市役所全体で多重債務者を積極的に支援します！＝生活再建を進める包括的支援プログラムを始動＝」



盛岡市消費生活センター
平成 19 年 4 月 4 日発表 第 19-1 号
担当: 所長 藤 澤 善 昭
電話: 019-604-3301 ファクス: 019-624-4123
電子メール shohi@city.morioka.iwate.jp
ホームページアドレス
<http://www.city.morioka.iwate.jp/04simin/syohi/>

市役所全体で多重債務者を積極的に支援します！

＝生活再建を進める包括的支援プログラムを始動＝

多重債務者対策については、国においては対策本部を設置し、有識者会議の中でそのあり方について議論が進んでおります。盛岡市消費生活センターにおいては、借金に関する相談が年間約 1,000 件寄せられており、多くの市民が多重債務のため生活困窮状態にあるのが実態です。

当市では 20 年以上前から市民の多重債務問題解決のため、関係機関と連携しながら積極的に市民を支援してきているほか、債務整理の資金を貸し出す公的融資制度を全国に先駆けて平成元年から行っております。

このたび盛岡市では、このような取り組みを更に強化し、庁内関係部署と連携しながら、多重債務問題を抱える市民を把握し、消費生活センターが債務整理を支援することにより多重債務状態を解消し、生活再建を進め、市民生活の安心を確保することを目的に「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を行うこととしました。

盛岡市においては、このような取り組みは従前から担当者間で行ってまいりましたが、このプログラムを全庁的に拡大して実施することにより、多重債務に困窮する市民の生活再建のため、行政サービスを最大限活用した支援策を包括的に行うことを目指してまいります。

このプログラムの実施により、

- ① 市民の多重債務状態が解消され、経済的生活再建が進み、個々の市民生活の安心が確保される。
- ② 個人消費されるべき資金が戻ることにより、市内の流通・経済に好影響をもたらす。
- ③ 市内の多重債務者が減少することにより、多重債務状態に起因する自殺などが減少し、安定した市民生活が守られる。

といった効果が期待されます。

盛岡市はこれからも市民生活の安心・安全のための施策を積極的に実施してまいります。

以 上

盛岡市 多重債務者包括的支援プログラム

平成 19 年 3 月 28 日
盛岡市 市民部

このプログラムは、庁内関係部署と連携しながら、多重債務問題を抱える市民を把握し、消費生活センターが債務整理を支援することにより多重債務状態を解消し、生活再建を進め、市民生活の安心を確保することを目的に実施するものである。

1 盛岡市内の多重債務者の状況と対策の現状

(1)全国の状況

- 今般の貸金業法の改正を受け、多重債務問題への抜本的総合的対策が進められることとなり、国では平成 18 年 12 月に多重債務者対策本部(内閣官房主管)を設置した。
- 多重債務者対策本部の資料によると、借り手の返済能力を上回る貸付が横行しており、5 件以上から借りている多重債務者は全国で 230 万人存在し、平成 17 年の自己破産者は 18.4 万人(10 年前の約 4.3 倍)となっている。少なくとも国民の 8.5 人に 1 人はいわゆる消費者金融を利用しているのが現状である。

(2)盛岡市の現状

- 盛岡市消費生活センターへは借金に関する相談が年間約 1,000 件(架空請求に関する相談を除く全体の相談件数の 4 割程度)も寄せられている。また、盛岡地方裁判所における自己破産申立件数もここ 7 年間で 2 倍以上に急増している。
- 同センターが相談窓口となっていることを知らない市民や借金問題解決の糸口が見つからずに悩みを抱えている市民は少なくない。
- また、借金に追われた市民が自殺に追い込まれたりするなど、多重債務者が増加することによる市民生活の困窮拡大等も懸念される。
- 相談者からは、貸金業者の取り立てが厳しいため、貸金業者への返済を優先していると聞いており、本来、個人消費されるべき資金が高利の貸金業者に優先的に流れている。

(3)盛岡市の取り組み状況

- 市では 20 年以上前から多重債務の相談を受け、消費生活センターを設置して多重債務者の生活再建の支援を行ってきた。
- 相談者に対しては「借金問題は必ず解決する！」というように意思をしっかりとってもらい、励ましながら相談を進めている。また、借金問題の背景には様々な問題、例えば家庭内暴力だとか、その方の知的・精神上の問題だとか、低所得による生活困難だとかの問題が隠れていることもあり、その辺の事情もよく聴いて、借金の問題を解決しつつ、その方をトータルサポートす

るために、必要に応じて庁内の担当などへ橋渡しをしている。

●また、市では債務を一本化したり、訴訟費用などにあてるための資金を貸す公的融資制度（盛岡市消費者救済資金貸付制度）を全国に先駆けて平成元年から行っているほか、岩手弁護士会とも強力な連携体勢をとっている。

●最近はいわゆるグレーゾーン金利による貸付に対し、過払金返還請求を行い、結果、多重債務状態や市税等の滞納状態が一気に解消されるケースも出てきている。

●消費生活センターには、多重債務が整理されて生活再建ができた市民から喜びの声が多数寄せられている。

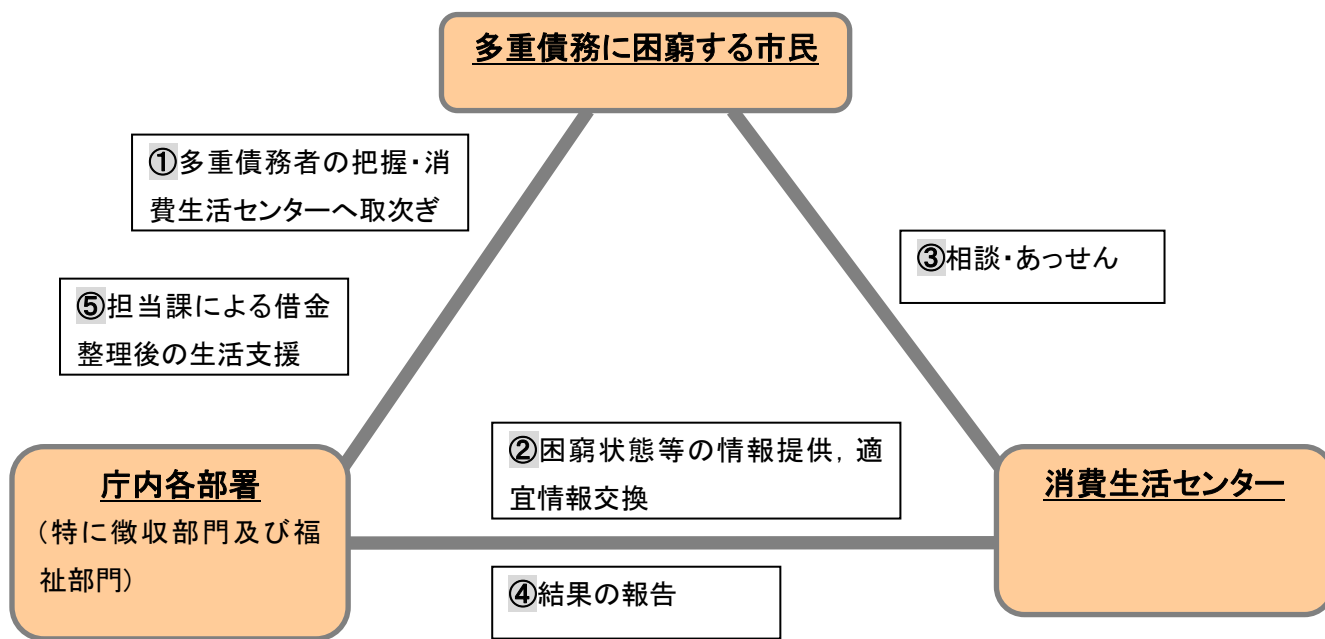
2 プログラムの概要

- ①庁内各部署は、滞納整理や福祉相談などの際、積極的に多重債務者の把握に努め、多重債務者を把握した場合は本人に消費生活センターへ相談することを促す。
- ②庁内各部署は、聴き取った状況、多重債務者の氏名、連絡先等を本人の承諾を得た上で消費生活センターへ連絡するほか、その方の現在の生活状況など必要な情報を適宜連絡する。
- ③消費生活センターは多重債務者に連絡をとって相談に来ることを促し、多重債務の状況を聴取し、弁護士会などと連携しながら、多重債務を解消するための手立てをとる。
- ④消費生活センターは多重債務解消結果を担当部署へ連絡するとともに、多重債務問題以外の問題を抱えていたり、多重債務整理後の生活再建に心配のあるケースは、福祉担当課などへフィードバックするなど、包括的支援を行うように努める。
- ⑤庁内各部署は、債務整理後の生活再建をすすめるために必要な措置をとる。

3 期待される効果

- 市民の多重債務状態が解消され、経済的生活再建が進み、市民生活の安心が確保される。
- 個人消費されるべき資金が戻ることにより、市内の流通・経済に好影響をもたらす。
- 市内の多重債務者が減少することにより、多重債務状態に起因する自殺等が減少し、安定した市民生活が守られる。

●概念図



●当該プログラムの推進に特に関係する課等

■徴収担当課等

納税課	市税全般
国保年金課	国民健康保険税
児童福祉課	保育料
介護高齢福祉課	介護保険料
市立病院医事課	医療費
建築住宅課	市営住宅利用料
下水道部業務課	下水道料
水道部営業課	水道料
学務教職員課	給食費
各幼稚園, 高等学校	授業料

■福祉担当課等

広聴広報課	法律相談・市民相談
消費生活センター	多重債務相談
女性センター	家庭問題, DV 等
地域福祉課	福祉全般
障害福祉課	障害者福祉
児童福祉課	児童福祉
介護高齢福祉課	高齢者福祉
生活福祉課	生活保護
保健センター	保健相談・指導
健康福祉課	福祉全般

★そのほかの課等において多重債務者を把握した場合も、上記に従い、消費生活センターと連携をとることとする。

相談解決事例

- **50代男性**，生活費などのためサラ金などから700万円以上の借金。国保税・国民年金・自動車税など170万円以上滞納。

→弁護士に任意整理を依頼したところ、いわゆるグレーゾーン金利による過払い金200万円が本人に返還された。その資金をもって市税等の滞納を解消した。

- **50代女性**，生活費などのためサラ金などから300万円以上の借金。市営住宅使用料80万円滞納。建築住宅課が行った滞納整理の途上、センターを紹介され来所。

→弁護士に任意整理を依頼したところ、いわゆるグレーゾーン金利による過払い金が生じる見込み。資金が本人に返還された後、市営住宅の滞納分を納付する見込み。

- **50代男性**，生活費などのためサラ金などから300万円以上の借金。市営住宅使用料、保育料、水道料、国保税など150万円滞納。子どもに知的障害があり、福祉相談の途上、センターを紹介され来所。

→夫婦ともに多重債務状態で、自己破産以外の解決方法がないため弁護士に依頼し、民事法律扶助を利用して弁護士が自己破産申立を代行する予定。子どもがたくさんおり、かつ、夫婦の収入が標準生活費に達しないため借金整理後も経済的に困難な状況が予想される。場合によっては生活保護の申請が必要となる可能性もあるので、福祉担当と連携をとりながら進めている。

日

盛岡市における多重債務に関する相談対応と対策について

市民部消費生活センター

1 盛岡市における相談対応について

(1) 相談の現状

- 消費生活相談員資格を持った5名の相談員及び職員4名が平日8時半から17時半(相談員は非常勤職員につき平日9時から16時までの勤務)の間、相談に当たっています。
- 全国数ある消費生活センターの中で、行政職員も積極的に相談を受けるという対応をしているセンターはごく少数だと聞いております。行政職員自身が相談を受け付け、処理することのメリットは、市民が困窮している消費生活上の問題点がリアルタイムで明確になり、行政施策にすぐさま反映できることにあると考えています。
- 多重債務に関する相談件数は下記のとおりです。当センターで受ける相談内容で一番多いのが多重債務の相談となっております。

↓ 架空請求に関する相談を除く相談割合

年度	相談件数	割合(%)	備考
平成16年度	956	45.2	
平成17年度	937	38.7	
平成18年度	825	41.6	4月から1月末まで

(2) 相談の対応ぶり

●「多重債務者が生活再建できること」を最終目標とし、多重債務問題の相談に取り組んでいます。具体的には、①債務状況の把握、②借入原因と経緯の整理、③収入・資産の把握、④債務一覧表の作成、⑤家計収支表の作成、⑥保証人、担保設定、公正証書提出の有無の聴き取り、⑦親族などの協力者の状況把握などを行った上で、⑧任意整理・特定調停・個人再生・破産等の方向性を検討し助言。必要に応じて、⑨センター主催の無料法律相談や弁護士会の有料法律相談を案内したり、⑩信用生協の整理資金貸付制度や生活保護担当課を紹介するといった処理を行っています。

●相談者に対しては「借金問題は必ず解決するんだ！」というように意思をしっかりと持ってもらい、励ましながら相談を進めています。また、借金問題の背景には様々な問題、例えば家庭内暴力だとか、その方の知的・精神上的の問題だとか、低所得による生活困難だとかの問題が隠れていることもあり、その辺の事情もよく聴いて、借金の問題を解決しつつ、その方をトータルサポートするために、必要に応じて福祉担当などへ橋渡しをしています。

●個人の借金問題へ行政の対応として、例えば弁護士会などの相談窓口を紹介する、というやり方もあるかと思いますが、私たちは基本的にそのような対応はしておりません。理由

は3つあります。

- ①せっかく勇気を出して相談に来た市民の気持ちをそぐことなく、その決意をくみながら一気に解決の道筋をつけてあげたほうが市民にとって親切だから。
- ②他機関を紹介しても、市民が確実にその窓口に行くかどうか分からないから。(敷居が高い、費用がかかるのではという意識からせっかくの決意がそがれる可能性がある。)
- ③前述のとおり、借金問題の背景には様々な問題があることが多く、それらは市役所の中で解決できることが多いため、トータルサポートを考えた場合、市役所で相談を受けた方が合理的に処理できると考えているから。

● 具体的相談事例と対応

■ 相談事例 1

サラ金から約300万円の債務を抱えた20代の看護師。給料が少なかった頃、生活費や引越し費用等で借りたのが始まり。その後ギャンブルにのめりこんだことで債務が増えた。保証人がついた借金が2件ある上、返済に困って弟の名前で借りてもらったサラ金の借金100万円もある。月返済額が15万円近くになり生活困難。勤務先の病院に取り立ての電話がこないか怯えている。保証人や弟に迷惑をかけられない。今はギャンブルはやめた。自己破産はなんとか避けたい。

■ 対応結果 1

債務内容、家計の収支状況から返済可能額等を聴き取った。また、収入や生活状況から保証人や弟が債務を負担することは難しいことが分かった。借金の解決方法を説明し自己破産する方法もあることを伝えたが、本人が任意整理を強く希望。信用生協が行っている公的融資制度を説明し相談窓口案内した。信用生協が利息制限法によって残高を再計算した上、融資を決定。融資の一本化と司法書士介入による任意整理が同時に実現した。月返済額が大幅に減少、信用生協への返済のみとなり生活の再建が図られた。

■ 相談事例 2

勤め先が倒産した40代の男性とその妻。夫婦ともにサラ金から300万円以上の借金。失業保険給付が切れ、子ども5人を抱え日々の生活を送るのが困難になり、自宅に来ていたDMハガキを見てヤミ金からも借りてしまった。返済を迫る脅迫的な電話が連日続き、精神的にも追い詰められている。

■ 対応結果 2

ヤミ金についてこれまでの入金と返済状況の一覧表を作成してもらったところ、過払い状況であった。ヤミ金の貸付は違法であり契約自体が無効であることを伝え、今後も電話が続くと思われ相談者がこれ以上耐えられない様子であったため、センターから警察に連絡し早急な対応を依頼。過払い金は戻らなかったが、警察から電話を入れてもらうことで電話がとまった。

サラ金については借金の解決方法について説明し、センターの法律相談に案内。弁護士から法律扶助を利用した自己破産申立を助言された。当面の生活のために本人が生活保護を申請したが、スムーズに手続きできなかったことを聞き、センターから生活保護担当に困窮状況を説明。後日生活保護が決定した。自己破産、法律扶助制度について説明した後、破産手続依頼のため弁護士事務所に同行した。

(3) 消費者救済資金貸付制度について

- 債務を一本化したり、訴訟費用などにあてるための資金を貸す公的融資制度を全国に先

駆け、平成元年から行っています。(融資実施機関は岩手県消費者信用生活協同組合(信用生協))

- 市は市内の金融機関に資金(公費)を預託。預託を受けた金融機関が、その4倍の額を信用生協に融資し、それを原資として融資枠を確保して市民に対し融資を行っています。

- 平成18年度の預託額は343,000千円、融資枠は1,372,000千円です。

- 信用生協では、融資のみならず、借金解決のための無料相談も受け付けており、市民にとっては多重債務の相談が気軽にできる窓口が当センターと併せ、市内に2箇所あることとなります。

(4) 関係機関との連携

- 弁護士会、信用生協及び警察等とは随時情報交換を行い、相談者の承諾を得た上で相談情報を相互に交換するなど相談者がスムーズに相談できるように連携しています。

- 多重債務問題の相談には借金のみならず、DV、家庭内問題、住宅問題、生活困窮、自殺予防などの問題が関連していることもあり、市役所関係課などと随時連携し、相談者の生活再建に繋がるよう支援をしています。また、福祉担当、市営住宅担当などから多重債務者が紹介されてくることもあり、市役所全体としてトータルサポートを行うよう努力しています。

2 多重債務予防のための対策について

- 私たちは、多重債務者の救済もさることながら、多重債務に陥らないための予防こそが大切だと考えております。

- 平成18年度から児童・生徒・学生向け出前講座「よ〜く考えよう！お金のはなし」を開催。子どもたちに直接金銭教育(お金のしつけ)を行っています。本年度実績34回2,835人対象。

- 同様に大人を対象に「盛岡市次世代育成支援対策推進行動計画」に基づき、「子どものためのお金のしつけ」講座を開催。若年からのお金のしつけの重要性について啓発をしています。本年度実績47回2,455人対象。

- 岩手県消費者教育連絡会議に参画し、主に学校教育における消費者教育の実施拡充に向け具申しているほか、教材の提供や出前講座のデモンストレーションなどを行っています。

- 借金の整理方法を示した「借金問題は必ず解決できます！」チラシ及びサラ金の借金のしくみなどを示した「よ〜く考えて！その借金」というタイトルの啓発チラシを作成し、市の施設などに配架して市民に配布しています。

- センターホームページに「消費者教育支援」のページを設けてセンター作成の教案・教材などを公開。教員などがいつでも自由にダウンロードできるようにしています。

- 新聞社、テレビ局などと連携してパブリシティ(広報戦略)の手法により、多重債務予防のための広報、相談窓口への誘導を行っています。

- 来年度以降はもっと拡大するよう算段しているところです。

3 盛岡市の取り組みの経緯

- 昭和 50 年代、市役所には多重債務、サラ金被害の相談が寄せられるようになりましたが、当時、当市では多重債務問題の解決に行政が関与することは想定しておらず、積極的な支援は行っていませんでした。しかし、日々相談が増加・深刻化し、中には借金苦のため自殺をほのめかす相談もあり、行政としても看過できない状況となったため、昭和 59 年に専門の相談員を配置して多重債務問題及び契約トラブルに対する相談体制をとりました。
- その後、昭和 60 年に豊田商事事件、昭和 62 年には宮古市で集団大規模名義貸し事件が発生。被害者救済のため自治体、弁護士会、地元金融機関及び信用生協が連携して対応したことが話題となるとともに、債務者救済に対する共通意識が芽生えました。このことが背景となり、信用生協が多重債務者救済のための公的融資制度の創設を当市に要請し、当市、弁護士会及び信用生協等のトップ協議を経て市内金融機関の協力の下、平成元年に「消費者救済資金貸付制度」がスタートしました。
- また、相談件数の増加に伴い、昭和 62 年、平成 2 年、平成 14 年及び平成 16 年にそれぞれ 1 名ずつ増員し、現在は 5 名の相談員と 4 名の職員が相談業務に当たっています。

4 行政が多重債務者救済に関与するメリット

- 私たちは、このような取り組みを、特別なことをしているという意識はなく、当たり前のことを当たり前に行っているだけだと考えています。困窮した市民を面前にして、支援の手を差し伸べてこそ、基礎自治体としての価値があるだろうとも思います。
- 現状、相当数の市民が多重債務状態に陥っており、本来、消費や税金等に支払われるべき膨大な資金が取り立ての厳しい高金利の貸金業者へ支払われています。これらを整理することにより、市民の生活再建を図り、健全な消費生活を確保することは市にとってもメリットになると考えます。
- 多重債務者の借金整理と生活再建を支援することにより、借金に起因する犯罪や自殺が減少するとともに、地域の治安が安定すると期待されます。
- 市民を困難から解放することにより、借金返済に追われる方の生活の安心・安全が確保されることが何よりも行政が望むところです。