

愛知県多重債務者無料相談会の結果について（速報）

平成 19 年 11 月 25 日(日)に開催しました相談会の結果は次のとおりです。

1 相談件数

プラザ名	件数	内 訳	
		電話	面談
中央県民生活プラザ	97	64	33
尾張県民生活プラザ	17	4	13
西三河県民生活プラザ	55	10	45
東三河県民生活プラザ	38	9	29
計	207	87	120

2 主な相談事例

内 容	性別	年代
現在、10社で400万円強の借金。 昭和の頃から、サラ金・クレジット会社との取引があり、今日まで頑張ってきたが、そろそろ限界。県が多重債務相談会を開催すると聞いて、良い機会だと思ったので、相談に来た。 利息制限法に基づいて引き直し計算をすれば借金がなくなり、むしろ、相当額を取り返すことになる可能性が高い。	男性	40代
現在、3社で100万円強の借金。 もっとも、そのほとんどは自分の借金ではなく、他人のための借金である。こういう場合でも、自分で払わなければならないのか。借金を整理するために何らか良い手続はないのか。	女性	20代

連絡先：愛知県県民生活部県民生活課県民相談・調整 G 山田・小林

電話：052-954-6165（本日（11月25日）は午後5時まで）

愛知県多重債務者対策（案）

愛知県多重債務者対策協議会

1 愛知県多重債務者対策協議会の運営

国、県、警察、法律専門機関、業界団体、支援団体等を構成員として、一体となって多重債務者対策を検討、実施する。

- (1) 愛知県多重債務者対策協議会の開催
- (2) 専門機関連絡会議の開催
- (3) 庁内連絡会議の開催

2 相談体制の充実

国、県、専門機関等の各機関において、それぞれ相談体制の充実を図る。

- (1) 多重債務相談の実施
- (2) 相談員研修の実施

3 多重債務者の掘り起こし、相談窓口への誘導の促進

掘り起こしが期待できる機関においてそれぞれ取組可能なところから実施する

- (1) 掘り起こしが期待できる機関との連携
- (2) 講師派遣事業の実施
- (3) 「多重債務者無料相談会」の実施
- (4) 「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会の実施

4 市町村への支援

市町村のネットワーク構築等を支援する。

- (1) 市町村のネットワーク構築の支援
- (2) 市町村の相談体制の充実を支援
- (3) 講師派遣事業の実施（再掲）
- (4) 「多重債務無料巡回相談」の実施
- (5) 市町村の啓発を支援

5 広報の充実

相談窓口の周知、多重債務者の誘導を図る。

- (1) 啓発紙の作成・配布
- (2) 相談窓口のPR

6 セーフティネット貸付の提供

相談者の状況に応じて適切な制度を案内する。

7 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化

各機関において多重債務者発生予防のための取組みを行う

8 ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

ヤミ金撲滅のため、各機関で取り組む。

- (1) 取締りの強化
- (2) ヤミ金に関する情報提供
- (3) ヤミ金に関する啓発

愛知県多重債務者対策の概要

愛知県多重債務者対策協議会

1 愛知県多重債務者対策協議会の運営

国、県、警察、法律専門機関、業界団体、支援団体等を構成員として、一体となって多重債務者対策を検討、実施する。

- (1) 愛知県多重債務者対策協議会の開催 (H19.6.13、H19.9.11)
- (2) 専門機関連絡会議の開催 (H19.8.28)
- (3) 庁内連絡会議の開催 (H19.8.21)

2 相談体制の充実

国、県、専門機関等の各機関において、それぞれ相談体制の充実を図る。

- (1) 多重債務相談の実施
 - ①各機関相談窓口一覧の作成、配備
 - ②弁護士会、司法書士会のリストの配備、活用
- (2) 相談員研修の実施
県・市町村多重債務者対策担当職員・相談員研修 (H19.7.10、H19.10.18・19)

3 多重債務者の掘り起こし、相談窓口への誘導の促進

掘り起こしが期待できる機関において、それぞれ取組可能なところから実施する。
(別添 相談体制のフロー図)

- (1) 庁内各課室との連携
 - ①各機関の相談窓口等に啓発紙の配置
 - ②各機関の職員等に対する研修の実施
(職員等の多重債務に関する理解を深め、掘り起こし、相談窓口への誘導につなげる)
 - ・「多重債務」をテーマとした研修の実施
生活保護担当職員現任研修 (H19.10.9、H19.10.24)
 - ③多重債務相談パンフレット(相談窓口一覧等掲載)を配付
- (2) 講師派遣事業の実施
各機関が行う職員等に対する研修のうち、多重債務をテーマとする研修について、講師派遣の依頼がある場合は、弁護士会、司法書士会等の専門機関が講師を派遣する。

(3) 「多重債務者無料相談会」の実施

協議会の構成団体が連携して、無料相談を行う。

- ・平成19年11月25日(日)、県下4基幹プラザで開催
- ・弁護士会、司法書士会、NPO等、協議会参加の専門機関との共催

(4) 「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会の実施

「全国一斉多重債務者相談ウィーク」(平成19年12月10日～16日)の期間中に自治体、弁護士会、司法書士会が共同で無料相談を行う。

- ・平成19年12月16日(日)、県下4基幹プラザで開催
- ・協議会参加の県、県弁護士会、県司法書士会が共催。

4 市町村への支援

市町村のネットワーク構築等を支援する。

(1) 市町村のネットワーク構築の支援

- ①市町村と県弁護士会を始め諸団体、行政機関とのネットワーク構築
 - ・市町村担当課長会議の開催(H19.8.8)
- ②市町村間の職員・相談員のネットワーク構築を支援
 - ・プラザ別市町村担当者会議の開催

(2) 市町村の相談体制の充実を支援

- ①市町村担当者研修の実施(再掲)(H19.10.18～19)
- ②市町村相談員研修の実施(再掲)(H19.7.10、H19.10.18～19)
- ③各機関相談窓口一覧の作成、配備(再掲)
- ④弁護士会、司法書士会のリストの配備、活用(再掲)

(3) 講師派遣事業の実施(再掲)

(4) 「多重債務者無料巡回相談」の実施

- ・開催期間 平成20年1月～6月
- ・実施希望市町村、県弁護士会、県司法書士会、県の共催

(5) 市町村の啓発を支援

- ①啓発紙の提供(再掲)
- ②啓発情報の提供

5 広報の充実

相談窓口の周知、多重債務者の誘導を図る。

(1) 啓発紙の作成・配布(再掲)

- ・各機関の窓口等に啓発リーフレットを配備

(2) 相談窓口のPR

- ・各機関が作成する啓発紙等に、多重債務及び相談窓口について掲載協力

6 セーフティネット貸付の提供

相談者の状況に応じて適切な制度を案内する。

(1) 個人向け〔各機関〕

- ・愛知県の生活関連融資制度等一覧〔愛知県資金業対策連絡会議提供〕及び貸付制度、社会保障制度の概要を相談窓口へ配備し、活用

(2) 勤労者向け〔東海労働金庫〕

- ・多重債務整理資金融資制度を活用
- ・未組織労働者福祉資金（無担保生活資金）を活用

(3) 中小企業向け〔中部経済産業局〕

- ・産業活力再生特別措置法に基づき名古屋商工会議所に中小企業再生支援協議会を設立、相談窓口を設置。専門家が再生計画策定のアドバイスや金融機関との調整等の支援を行っている。
- ・平成19年度に県内の商工会議所等12カ所に「再チャレンジ支援窓口」を開設し、早期事業転換や再起業に対し、アドバイスや専門家派遣等のサポートを行う。

7 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化

各機関において多重債務者発生予防のための取組みを行う

- ・〔東海財務局〕金融経済教育に関する、①シンポジウムの開催、②企業、大学、高校、老人会、学習グループ、消費者団体等での講演、③高校、中学校教員との懇談会の開催、④教育関係者への授業での取組み要請、⑤高校、中学校向けの副教材の配付等。
- ・〔中部経済産業局〕（社）日本クレジット産業協会及び（社）全国信販協会主催の会員事業者を対象とした割賦販売法に係る講座等への講師派遣
- ・〔高等学校教育課〕各県立学校において教科・科目（現代社会、家庭、商業等）で金融経済教育を実施。
- ・〔県立大学〕新入学生を対象に消費者契約等に関する学生生活ガイダンスを開催。
- ・〔名古屋市消費生活センター〕①出張講座における啓発②消費者問題セミナーや消費生活講座における啓発③情報プラザミニ講座における若者等への啓発④センターのウェブサイトでの情報提供⑤生活情報誌「くらしのホット通信」の発行
- ・〔弁護士会〕学校、行政、団体等の依頼に基づき、授業、セミナー等に弁護士を派遣。
- ・〔司法書士会〕県下高校等で市民法律教室を開催。
- ・〔東海労働金庫〕①会員（労働組合等）及び企業での講座の開催、②学校での消費者教育の実施。
- ・〔NPO法人クレサウあしたの会〕若年層を対象にしたクレジットカードの危険性を喚起するDVDを作成、販売。

- ・〔愛知かきつばたの会〕出張勉強会、出張講演の実施。家計管理のための指導、助言。
- ・〔県民生活課〕①生活情報紙「あいち暮らしっく」の発行②消費者教育を支援するための教員向け情報提供紙の発行③消費生活講座への講師派遣（県民生活課、県金融広報委員会）④金融広報中央委員会発行の啓発パンフレットの提供。

8 ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

ヤミ金撲滅のため、各機関で取り組む。

(1) 取締りの強化

- ・愛知県警察本部に愛知県警察ヤミ金融事犯集中取締本部を設置、各警察署に取締本部を構築し、積極的な取締りに努める。〔愛知県警察本部〕
- ・無登録業者による貸付け及び取立ての被害を内容とする苦情を受け付けた場合には、早急に事実確認及び警告を警察と連携して行う。〔東海財務局〕

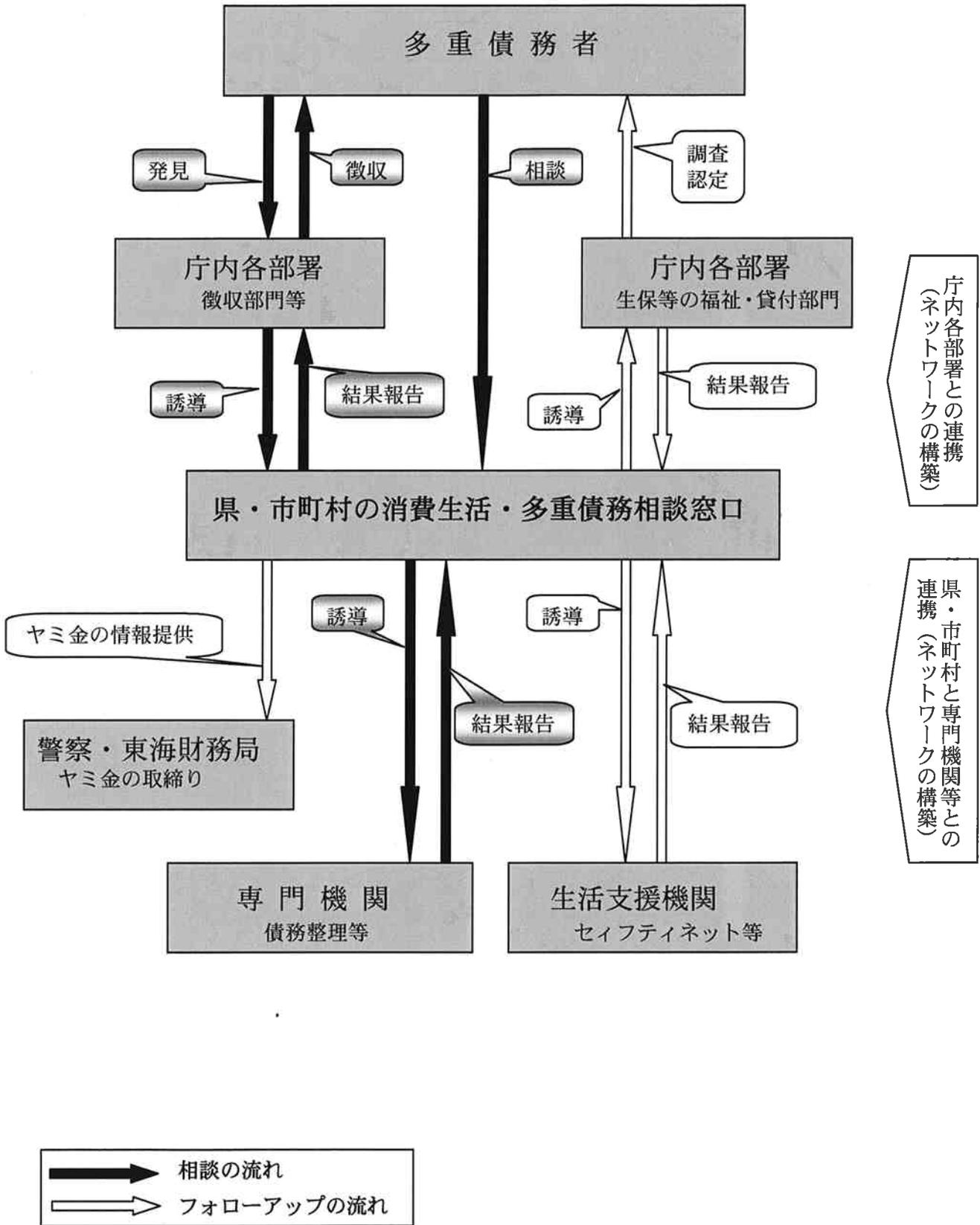
(2) ヤミ金に関する情報提供〔各機関〕

- ・各機関の相談窓口寄せられたヤミ金業者に関する広告情報や口座情報を県警本部や東海財務局に情報提供する。

(3) ヤミ金に関する啓発〔中小企業金融課〕

- ・県民向け啓発パンフレットの作成、配布

相談体制の概念図



当面の取り組み

愛知県多重債務者対策協議会

1 無料相談会の実施

①「多重債務者無料相談会」の実施

○協議会の構成団体が連携して、無料相談を行う。

- ・日時 平成19年11月25日(日) 午前10時～午後3時
- ・会場 中央県民生活プラザ、尾張県民生活プラザ、西三河県民生活プラザ、東三河県民生活プラザ、
- ・相談内容 多重債務に陥った債務者からの相談に応じて、多重債務の解決に導く。

②「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会の実施

○「全国一斉多重債務者相談ウィーク」(平成19年12月10日～16日)の期間中に自治体、弁護士会、司法書士会が共同で無料相談を行う。

- ・日時 平成19年12月16日(日) 午前10時～午後3時
- ・会場 中央県民生活プラザ、尾張県民生活プラザ、西三河県民生活プラザ、東三河県民生活プラザ、
- ・相談内容 多重債務に陥った債務者からの相談に応じて、多重債務の解決に導く。

③「多重債務無料巡回相談」の実施

○市町村の相談体制の充実を支援するため、無料相談の実施を希望する市町村と弁護士会、司法書士会及び愛知県が共同して行う。

- ・実施期間 平成20年1月～6月
- ・運営については、共催団体に決める。

2 講師派遣事業

多重債務者の掘り起こし、相談窓口への誘導の促進のためには、住民と接する職員や相談員等が多重債務問題を十分理解・認識していることが不可欠である。

そこで、市町村や各機関が行う職員等に対する研修のうち、多重債務をテーマとする研修について、講師派遣の依頼がある場合は、弁護士会、司法書士会等の専門機関が講師を派遣する。

多重債務相談に関する紹介状

_____ 殿
住 所 _____
機 関 名 _____ 最寄り駅 _____
電話番号 ()

相談予約日 平成 ____年 ____月 ____日(____曜日) 午前・午後 ____時 ____分

多重債務相談において、下記相談者より、債務整理を依頼したいとの申し出があったので紹介いたします。

相談者の債務整理につき、適切な指導・援助をしていただけますようよろしくお願いいたします。

相談者 氏 名 _____
住 所 _____
連絡先電話番号(携帯) ()

紹介者 _____ 県民生活プラザ 相談員 _____
電話番号 ()

- 相談員の方へ
 - ①この紹介状のコピーをとり、原本を相談者にお渡し下さい。
 - ②紹介先専門機関に、この紹介状をFAXで送信してください。
- 相談者の方へ
 - やむを得ず、相談をキャンセルする場合は、必ず専門機関に電話をしてください。
- 紹介先の方へ
 - ①相談者との紹介相談は無料となっておりますので、ご承知おき下さい。
 - ②受任した場合は、受任通知を送付してください。

相談窓口における相談の受け方・専門機関紹介フローチャート

《 相談員（職員）の心構え 》

- 相談者は、自治体窓口を最後の頼みの綱として相談します。
- 相談の基本は、「話を聴くこと」。頼りになる窓口であることを示し、相談者に安心して話してもらうことが重要です。
- 話を聴いて、専門機関等に引き継ぎます。

電話相談の場合

1 電話をとったら

<相談者を安心させましょう>

- ① まず、電話をしてくれたことを労いましょう。
 - * 窓口に来る勇気がなく、電話をしてみたという方かもしれません。
 - また、相談者は日々の取立てや資金繰りのため、極度の疲労状態にあります。「借金問題は必ず解決できる」ことを伝え、安心させます。
- ② 多重債務でなくても、「借金で困っている」ことを確認。
 - * 借金の原因がいかなるものであれ、相談者を責めないようにしましょう。過去を責めても借金問題は解決せず、かえって相談者は心を閉ざしてしまいます。
- ③ 債務整理を弁護士・司法書士が受任し、貸金業者にその旨の通知をすれば、取立てが止まることを伝えます。
- ④ 相談内容は、相談者の了解を得ない限り外部に漏れないことを伝えます。

2 一度、相談窓口に来てもらうよう説得しましょう

- 窓口に来られる場合、
 - ☆ 県民生活プラザ多重債務相談窓口で対応⇒次ページの**面接相談**へ進む
 - ☆ 県民生活プラザの法律相談を予約する。⇒**引継ぎ**
 - * 持参する書類等を伝える。
- どうしても役所に来られない場合→**下の3に進む**

3 どうしても役所に来られない場合

<相談カード(様式①)に従って、簡単な聴き取りをしましょう。>

- 相談者のプロフィール（年齢、年収、家族構成など）及び借金の状況について聴いていきます。
 - * 聴き取りはできる範囲で結構です。相談者が嫌がるようであれば、気分を損ねる前に専門機関につないでください。

<債務整理の方法を伝えましょう>

- 債務整理に4つの方法があることを伝えます。
 - * 電話なので、4つの方法があるということだけで十分です。

<相談者から弁護士等を紹介してほしいとの希望があった場合>

- 県民生活プラザの法律相談を予約しましょう
- 専門機関を紹介しましょう。

面接相談の場合

1 相談者が来訪したら

<相談者を安心させましょう>

- ① まず、来訪してくれたことを労いましょう。
 - *相談者は日々の取立てや資金繰りのため、極度の疲労状態にあります。「借金問題は必ず解決できる」ことを伝え、安心させます。
- ② 多重債務でなくても、「借金で困っている」ことを確認。
 - *借金の原因がいかなるものであれ、相談者を責めないようにしましょう。過去を責めても借金問題は解決せず、かえって相談者は心を閉ざしてしまいます。
- ③ 債務整理を弁護士・司法書士が受任し、貸金業者にその旨の通知をすれば、取立てが止まることを伝えます。
- ④ 相談内容は、相談者の了解を得ない限り外部に漏れないことを伝えます。

2 聴き取りをしましょう

<相談カード(様式①)に従って、簡単な聴き取りをしましょう。>

- 相談者のプロフィール(年齢、年収、家族構成など)及び借金の状況について聴いていきます。
 - *聴き取りはできる範囲で結構です。相談者が嫌がるようであれば、気分を損ねる前に専門機関につないでください。

<債務整理の方法を伝えましょう>

- 債務整理に4つの方法があることを伝えます。
 - *整理方法のイメージ程度。4つの方法があるということだけでも十分です。

3 法律相談等に引き継ぎましょう

<相談者から弁護士等を紹介してほしいとの希望があった場合>

- 県民生活プラザの法律相談を予約しましょう
- 専門機関へ連絡し、面談の予約をしましょう
 - ① 相談者の希望の内容により、マニュアル資料編から、専門機関を選択する。
 - ② 資料編及びリストにより、専門機関等に予約電話する。
 - ・相談者が居る面前で、相談者の希望する地域の専門機関等に電話をしてください。
 - ・最初に電話した専門機関やリストでつながらない等により法律相談の予約が取れないときは、他の専門機関や名簿順に次の弁護士事務所等に電話をして予約を取ってください。

4 紹介状(様式②)を書きましょう。(紹介状の控えを取っておいてください。)

- 相談者に、紹介状(本物)と相談カード(写し)を渡し、専門機関等に必ず行くように念を押しましょう。
 - (注) 相談窓口には、紹介状(写し)と相談カード(本物)が残る。
専門機関にも紹介状と相談カードをファックスする。

5 相談者が、専門機関等に行き、弁護士等が受任したら、専門機関等から受任通知が届く。

① 借入の 当事者 プロフィール	フリガナ				生年月日	年 月 日			
	氏名	(旧姓)			男 / 女	年齢	歳		
	フリガナ								
	自宅住所	〒							
	電話	()		携帯電話	()				
	職業			勤続年数	年	平均月収 (手取)	万円	ボーナス (手取:年間)	万円
	勤務先名称			勤務先住所・連絡先		Tel ()			
来訪者	<input type="checkbox"/> 相談者本人	(本人以外の場合)		氏名	<input type="checkbox"/> 家族 (続柄:) <input type="checkbox"/> その他 ()				
	<input type="checkbox"/> 本人以外			住所・連絡先		Tel ()			
相談に来訪された最初の事情		<input type="checkbox"/> 多重債務の解決 <input type="checkbox"/> 税金の支払 <input type="checkbox"/> 生活保護 <input type="checkbox"/> 生活資金の貸付 <input type="checkbox"/> 育児相談 <input type="checkbox"/> その他()							
県民生活プラザをどのようにして知りましたか。		<input type="checkbox"/> 県ホームページ <input type="checkbox"/> 県民生活プラザに来て <input type="checkbox"/> 県の他の機関からの紹介・誘導 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> 雑誌 <input type="checkbox"/> 親族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> 役所(国・市・社会福祉事務所) <input type="checkbox"/> 弁護士会等法律専門機関 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> その他()							
②家族構成(本人を除く)									
氏名	続柄	年齢	職業	平均月収 (手取)	ボーナス (手取:年間)	住まい (相談者との同居の有無)	借入のことを知っているか	備考(健康状態など)	
		歳		万円	万円	同居/別居	知っている/知らない		
		歳		万円	万円	同居/別居	知っている/知らない		
		歳		万円	万円	同居/別居	知っている/知らない		
		歳		万円	万円	同居/別居	知っている/知らない		
		歳		万円	万円	同居/別居	知っている/知らない		
③借入の状況									
最初の借入の理由									
現在に至る経緯									
いかな記載でなくてもよいです。 わかる範囲で記載してください。	会社名	支店名	現在債務額	取引開始年月	月額返済額				
			万円	年 月 ~					
			万円	年 月 ~					
			万円	年 月 ~					
			万円	年 月 ~					
			万円	年 月 ~					
			万円	年 月 ~					
完済した消費者金融*									
④家の形態									
持家 / 借家		持家の場合 名義人は:		住宅ローン		有 / 無			
紹介先	紹介先機関名	連絡先・担当者							
	他部署に情報共有した場合には 当該部署・担当者名		担当部署:		担当者名:				
相談員氏名		受付年月日		年 月 日 ()		整理番号			

* 消費者金融、信販会社の借入れについては、完済していれば過払金が生じます。
 * 聴き取りはできる範囲で結構です。相談者が嫌がるようであれば、気分を損ねる前に専門機関につないでください。

「愛知県多重債務者無料相談会」実施要領

1 目的

県民生活プラザにおいて愛知県と関係団体との連携による多重債務者向けの無料相談を実施することにより、関係機関との連携の強化を図るとともに、多重債務相談窓口として県民生活プラザを広く県民に周知し、今後の多重債務者相談の掘り起こしを図る。

2 日時

平成 19 年 11 月 25 日（日）午前 10 時～午後 3 時まで

3 会場：県下 4 か所

中央県民生活プラザ 自治センター 1 階（電話 052-962-5100）

尾張県民生活プラザ 一宮市本町 4-3-1 （電話 0586-71-5900）
（ルボ・テンサンビル 4 階）

西三河県民生活プラザ 西三河総合庁舎 1 階（電話 0564-27-0800）

東三河県民生活プラザ 東三河総合庁舎 1 階（電話 0532-52-7337）

4 主催

愛知県多重債務者対策協議会

参加団体 愛知県、

東海財務局

愛知県弁護士会、愛知県司法書士会、日本司法支援センター、

日本クレジットカウンセリング協会名古屋支部、東海労働金庫、

NPO 法人クレサラあしたの会、NPO 法人クレサラ救済センター、

愛知かきつばたの会

5 概要

(1) 当日は、県民生活プラザの相談員と関係機関が同席して多重債務者相談に当たり、多重債務者を債務整理に導くことを基本とする。

(2) 相談方法

電話及び面接

6 費用負担

(1) 当日の参加者に係る費用（交通費を含む）は、全てそれぞれの所属する機関が負担する。

(2) 会場における費用は、県が負担する。

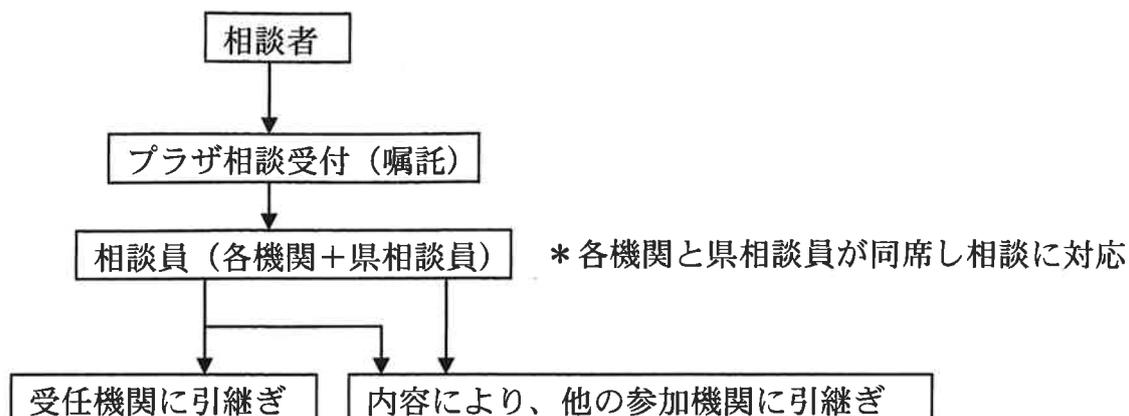
(3) 広報

広報は、参加団体がそれぞれ行う。

《検討事項》

相談体制について

(1) フロー図 (案)



(2) 各機関の役割分担等について

今後、検討調整する。

(3) 対応者数

プラザ名	ブース数	電話回線	県動員数	
中央県民生活プラザ	法律 2、相談 12	6 回線	7 人	
尾張県民生活プラザ	法律 1、相談 8	4 回線	4 人	
西三河県民生活プラザ	法律 1、相談 9	5 回線	4 人	
東三河県民生活プラザ	法律 1、相談 7	2 回線	4 人	

(案)

「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会実施要領

1 趣旨

多重債務者対策本部決定により、「全国一斉多重債務者相談ウィーク」が設けられた。

愛知県としても、多重債務相談窓口として県民生活プラザを広く県民に周知し、多重債務者が相談窓口を訪れる一つの契機を提供する機会として、愛知県弁護士会及び愛知県司法書士会と共同で無料相談会を実施する。

2 日時

平成 19 年 12 月 16 日（日）午前 10 時から午後 3 時まで

3 会場：県下 4 か所

中央県民生活プラザ 自治センター 1 階（電話 052-962-5100）
尾張県民生活プラザ 一宮市本町 4-3-1 （電話 0586-71-5900）
（ルポ・テンサンビル 4 階）

西三河県民生活プラザ 西三河総合庁舎 1 階（電話 0564-27-0800）
東三河県民生活プラザ 東三河総合庁舎 1 階（電話 0532-52-7337）

4 主催

愛知県、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会

5 概要

(1) 当日は、自治体の相談員と弁護士又は司法書士が同席して多重債務者相談に当たり、多重債務者を債務整理に導く。

(2) 市町村に参加を呼びかけ、希望する市町村は基幹プラザのいずれかに相談員を派遣する。

(3) 相談方法：電話及び面接

6 費用負担

(1) 当日の参加者に係る費用（交通費を含む）は、全てそれぞれの所属する機関が負担する。

(2) 当日、相談用の仮設電話を設置する場合は、設置費用は弁護士会・司法書士会が負担する。

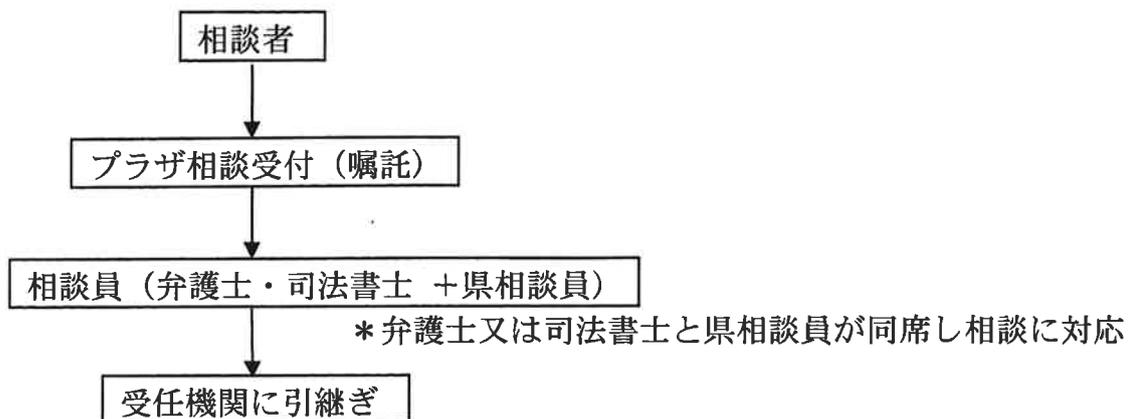
(3) 会場における費用は、県が負担する。

(4) 広報は、参加団体がそれぞれ行う。

《検討事項》

相談体制について

(1) フロー図 (案)



(2) 対応者数

プラザ名	ブース数	電話回線	県動員数	
中央県民生活プラザ	法律 2、相談 12	6 回線	7 人	
尾張県民生活プラザ	法律 1、相談 8	4 回線	4 人	
西三河県民生活プラザ	法律 1、相談 9	5 回線	4 人	
東三河県民生活プラザ	法律 1、相談 7	2 回線	4 人	

愛知県の多重債務者対策
相談窓口の整備・強化について（案）

1 県の相談体制の充実

- (1) 多重債務相談の実施
- (2) 相談員研修の実施

2 掘り起こしの促進

- (1) 掘り起こしが期待できる機関との連携
 - ① 各機関の相談窓口等に啓発紙の配置
 - ② 各機関の職員等に対する研修の実施
- (2) 「多重債務者無料相談会」の実施＊ （→平成 19 年 11 月 25 日）
- (3) 「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会の実施＊
（→平成 19 年 12 月）

3 市町村の相談体制の充実

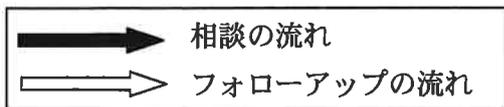
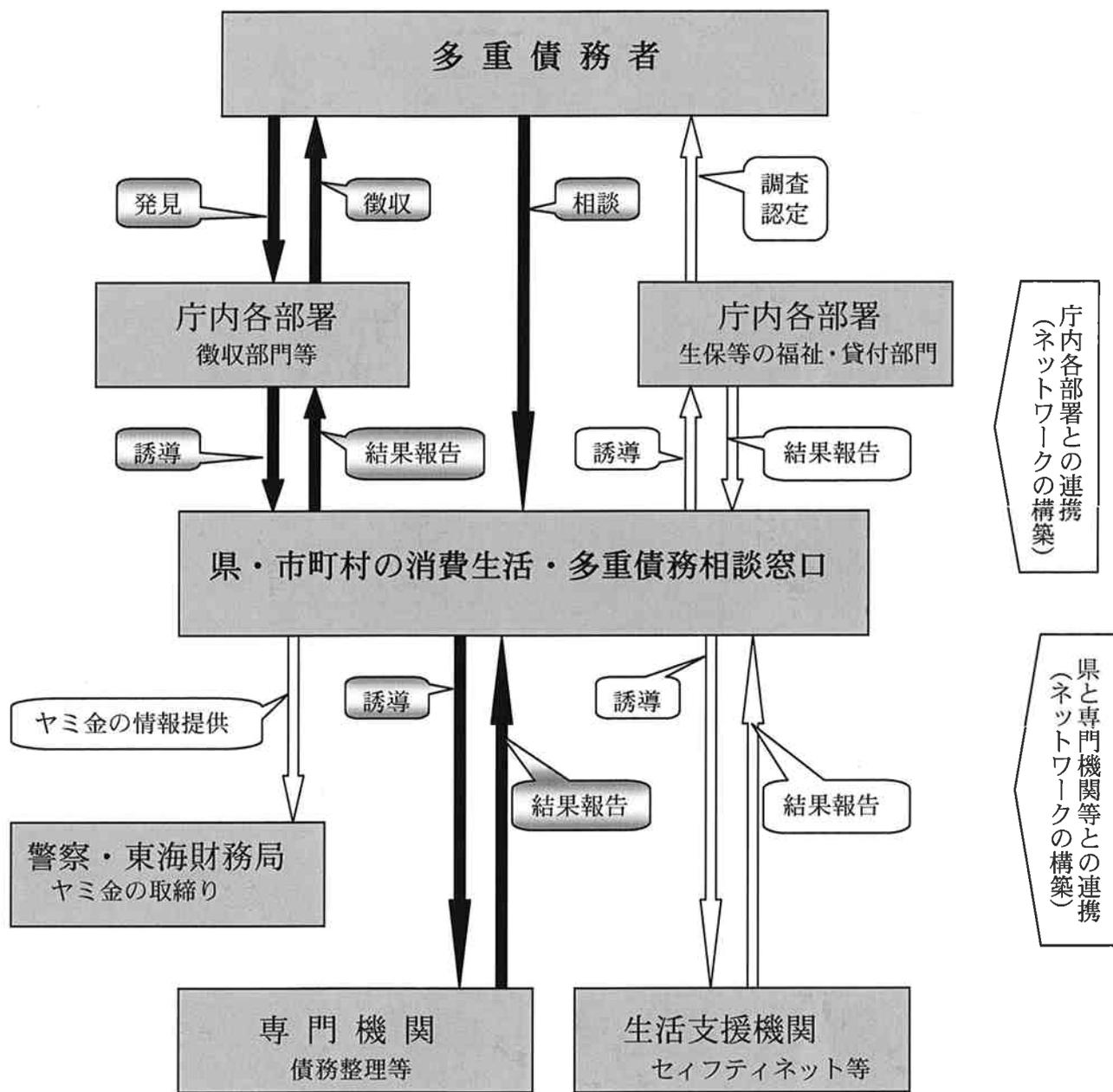
- (1) 市町村のネットワーク構築の支援
 - ① 専門機関等とのネットワーク構築
 - ② 市町村間の職員・相談員のネットワーク構築
- (2) 相談体制の充実
 - ① 市町村担当者研修の実施
 - ② 市町村相談員研修の実施

4 広報の充実

啓発紙の作成・配布

- ① 県民啓発用リーフレット
- ② 職員用簡易マニュアル

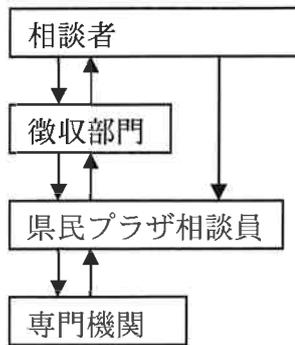
プログラムにおける相談体制の概要図



相談体制について

1 相談員と専門機関との連携について

- (1) 相談員が相談を受けるに当たって、どこまで聞き取り、どこまで説明して、専門機関に引き継ぐのかを統一したい。



- 弁護士若しくは司法書士に引き継ぐ場合は、あらかじめ提出していただいたリストから、相談者の希望を聞き、面談の予約をすることとしたい。
- 専門機関に引き継いだ結果の報告を提出していただくことは可能か。

(2) 専門機関の業務の整理

相談員が、受けた相談について、どういう場合、どの機関に引き継ぐかを整理したいので、別紙様式により回答をいただきたい。

各機関がどういうことができるか、どこまでできるか、どういう方が対象か、引き継ぐために何を把握する必要があるか等、相談員が引き継ぐ目安となるような事項について記入してください。

取りまとめた結果は、マニュアル資料編（県及び市町村相談員に配付）に掲載する予定です。

- ・提出期限：平成 19 年 9 月 11 日まで

2 弁護士、司法書士のリストの提供について

- ・市町村単位のリストの提供をお願いしたい。
- 県及び市町村にそのまま配付してよいか。
- ・提出期限：平成 19 年 9 月末日まで

3 マニュアル資料（相談窓口一覧） 資料 4

- ・加除修正して、メールで提出してください。
- ・提出期限：平成 19 年 9 月 11 日まで

4 愛知県版相談カードの作成について 資料 3

多重債務者相談マニュアルに掲載されている相談カードを基に、専門機関と協議し愛知県版の相談カードを作成し、愛知県及び県内市町村の共通様式とする。

多重債務者相談マニュアル
～「頼りになる」相談窓口を目指して～

平成 19年7月

金融庁

多重債務者相談マニュアル<簡易版>

<職員(相談員)の心構え>

- 相談者は、自治体窓口を最後の頼みの綱として訪問します。
- 相談の基本は「話を聴く」こと。「頼りになる」窓口であることを示し、相談者に「安心して」話してもらうことが重要です。
- 相談内容を整理することが最大のミッションです。最後は法律専門家が解決してくれます。
- 決して難しい法律知識は必要ありません。一人一人の熱意が地元の多重債務者を救います。

1. 相談者が来訪したら

<相談者を安心させましょう>

- (1) 相談者は日々の取立てや資金繰りのため、極度の疲労状態にあります。「借金問題は必ず解決できる」ことを伝え、安心させます。
※ 借金の原因がいかなるものであれ、相談者を責めないようにしましょう。過去を責めても借金問題は解決せず、かえって相談者は心を閉ざしてしまいます。
- (2) 債務整理を弁護士・司法書士が受任し、貸金業者にその旨の通知をすれば、取立てが止まることを伝えます。
- (3) 相談内容は、相談者の了解を得ない限り外部に漏れないことを伝えます。

<借金の状況を整理しましょう>

- (4) 相談者のプロフィール(年齢、年収、家族構成等)及び借金の状況について相談カードにまとめていきます。

2. 債務整理方法の提示

～相談者の借金が多額となり、もはや債務整理によらなければ解決できない場合～

<債務整理の方法を伝えましょう>

- (1) 債務整理の4つの方法を伝えます。
※ 制度の詳細まで理解していただくことは難しい場合があります。相談者が債務整理の方法のイメージを掴めれば十分です。
 - ① 任意整理(裁判所を通さず、債権者と弁護士などの間で返済方法を和解します。)
 - ② 特定調停(裁判所が債権者と債務者の間に立って、利害関係を調整します。)
 - ③ 個人版民事再生(裁判所が認可した再生計画に基づき、債務を返済します。)
 - ④ 自己破産(裁判所を通じて債務の支払いを免責してもらいます。)
- (2) いずれの方法を選択するかは、相談者自身が法律専門家と相談して決めることです。その事前準備として①～④の基礎的情報を伝えます。
- (3) その際、利息制限法への引き直し計算によって、借金が大幅に減額する可能性があることを伝えます。

3. 最後は法律専門家へ

<法律専門家へ連絡し、面談の予約をしましょう>

- (1) 具体的な債務整理の手続きは、多くの場合、弁護士・司法書士の手助けが必要となります。ここまでの相談内容を踏まえ、地元の法律専門家に相談員自ら連絡し、相談員自ら面談の予約をします。
※ 相談者にとっては弁護士・司法書士の敷居は高く、連絡先を教えるだけではなかなか訪問できません。
- (2) その際、相談カードをもとに法律専門家に債務者の状況を簡単に説明し、相談者に対し相談カードを持参して法律専門家を訪れるよう促します。
※ 個人情報の保護に関する条例に基づいて、相談者の個人情報を適切に取り扱って下さい。

＜このマニュアルの読み進め方＞

このマニュアルは、自治体の相談窓口で相談業務に携わる全ての職員の方を対象としています。

少なくとも「できるところからやり始める」ことが重要なので、次に示す自治体の類型に応じて、可能な限りの取組みが期待されます。

（なお、以下の類型は『多重債務問題改善プログラム』（平成 19 年 4 月 20 日多重債務者対策本部決定）に準拠しています。）

A. 相談窓口が整備されている市町村

（多重債務問題に対して、消費生活センター又は消費者問題の相談窓口を常設し、かつ多重債務問題も扱う消費者相談の専任者を置いて対応している市町村）

B. A. 以外の市町村で、消費生活センターを設置している市、又は、地域で中核的な役割を果たしている人口規模が大きい市

＜＜基本的な取組＞＞

基本的な取組みとして、A. B. の市町村には次の取組みが求められます。該当するページに沿った対応が期待されます。

- ①相談者が来訪した場合に、相談カードを利用して相談者の抱える借金の状況を把握します。（P 15～P 21）
- ②具体的解決方法のイメージ図を利用して、相談者に債務整理方法を提示します。（P 26～P 27）
- ③その後、法律専門家へ引き継ぎます。（P 55～56）

前頁の
1. 2. 3.

＜＜更なる取組＞＞

- ④具体的解決方法について、費用やメリット・デメリットを含め詳しく仕組みを説明します。（P 28～P 54）

C. A. B. 以外の市町村

A. B. 以外の市町村については、次の取組みが求められます。

- ①相談者が来訪した場合に、相談カードを利用して相談者の抱える借金の状況を把握します。（P 15～P 21）
- ②その後、法律専門家へ引き継ぎます。（P 55～56）

前頁の
1. 3.

別紙様式

専門機関の業務の整理

県及び市町村の相談窓口において、相談員が相談内容によって、専門機関に引き継ごうとした時の参考としたいので、下表に記入の上、平成19年9月11日までメールで返送してください。

機関名	内容

研修について

1 県及び市区町村の多重債務相談等のための研修

(1) 県及び市区町村担当者研修会の実施

- ・弁護士会提案：多重債務者から相談を受ける最初の行政の窓口は、市区町村になると考えられるが、各市区町村の担当者が多重債務問題を十分把握していることが不可欠である。

そこで、県と弁護士会が市区町村担当者を集めて、多重債務問題に関する研修会を開催し、一人でも多くの担当者が多重債務問題について理解を深めるよう研修会を実施する。

- ・実施時期：平成 19 年 10 月
- ・場所：自治センター内
- ・研修内容：多重債務問題への理解のために

(2) 県及び市区町村相談員研修会（マニュアル導入研修）

- ・実施時期：平成 19 年 11 月
- ・場所：自治センター内
- ・内容：①多重債務問題への理解のために
②法律専門機関等との連携
 - ・相談員がどこまで聞き取り、専門機関に引き継ぐのか。
 - ・愛知県版相談カードについて

(3) 県及び市区町村相談員研修会（スキルアップ研修）

- ・弁護士会提案：弁護士以外の相談員でも相当程度の研修を積み、弁護士に依頼する方が適当な事案か否かの判別が可能になる。そこで、受任が相当と思われる場合には、弁護士会において作成した名簿に従って弁護士を紹介するなどして、早期に多重債務者の救済を図ることができる。
- ・実施時期：平成 20 年度
- ・場所：自治センター
- ・内容：カリキュラムがあれば

2 掘り起しが期待できる機関の職員等に対する多重債務問題をテーマとする研修への講師派遣について

- ・県民生活課提案：平成19年8月21日に愛知県多重債務者対策協議会庁内連絡会議を開催し、多重債務者の掘り起こしが期待できる、民生委員や福祉事務所職員に対する研修の実施を依頼したところ、講師派遣の要請があった。

民生委員や福祉事務所職員は、多重債務問題についての理解があれば、多重債務者の発見と誘導に大きな力となる。

しかしながら、いずれの所属においても予算措置がないのが実情である。

については、多重債務問題の理解のための研修テーマの場合は、無償の講師派遣をお願いしたい。

(1) 生活保護現業職員現任研修

- ・日時：平成19年10月9日（火）10時～16時頃
- ・場所：県社会福祉会館
- ・対象：福祉事務所生活保護ワーカー 約100名
- ・内容：多重債務問題への理解のために
- ・特記：午前、午後いずれの時間帯でも可。2時間程度。

(2) 査察指導員現任研修 （現業職員の統括的職）

- ・日時：平成19年10月24日（水）10時～16時頃
- ・場所：県社会福祉会館
- ・対象：福祉事務所生活保護ワーカー指導職員 約100名
- ・内容：多重債務問題への理解のために
- ・特記：午前10時～正午。2時間程度。

(3) 民生委員研修

- ・平成20年度
- ・対象：名古屋市を除く民生委員
6月頃 会長研修（約170名）、
7月頃 中堅民生委員研修（約200名）、
1月頃 新任民生委員研修（約100名）
- ・内容：多重債務問題への理解のために
ただし、民生委員は県民のため、法律の内容より、多重債務者に接した時の対応の仕方、本当に「必ず解決するのか」、手続き費用、弁護士費用、過払い金返還請求、債務整理の方法等を事例をあげてお話いただきたい。

「愛知県多重債務者無料相談会」実施要領

1 目的

県民生活プラザにおいて愛知県と関係団体との連携による多重債務者向けの無料相談を実施することにより、関係機関との連携の強化を図るとともに、多重債務相談窓口として県民生活プラザを広く県民に周知し、今後の多重債務者相談の掘り起こしを図る。

2 日時

平成 19 年 11 月 25 日（日）午前 10 時～午後 3 時まで

3 会場：県下 4 か所

中央県民生活プラザ 自治センター 1 階（電話 052-962-5100）

尾張県民生活プラザ 一宮市本町 4-3-1 （電話 0586-71-5900）
（ルボ・テンサンビル 4 階）

西三河県民生活プラザ 西三河総合庁舎 1 階（電話 0564-27-0800）

東三河県民生活プラザ 東三河総合庁舎 1 階（電話 0532-52-7337）

4 主催

愛知県多重債務者対策協議会

参加団体 愛知県、

東海財務局

愛知県弁護士会、愛知県司法書士会、日本司法支援センター、

日本クレジットカウンセリング協会名古屋支部、東海労働金庫、

NPO 法人クレサラあしたの会、NPO 法人クレサラ救済センター、

愛知かきつばたの会

5 概要

(1) 当日は、県民生活プラザの相談員と関係機関が同席して多重債務者相談に当たり、多重債務者を債務整理に導くことを基本とする。

(2) 相談方法

電話及び面接

6 費用負担

(1) 当日の参加者に係る費用（交通費を含む）は、全てそれぞれの所属する機関が負担する。

(2) 会場における費用は、県が負担する。

(3) 広報

広報は、参加団体がそれぞれ行う。 *広報費は、広報あつらふ会。*

7 その他

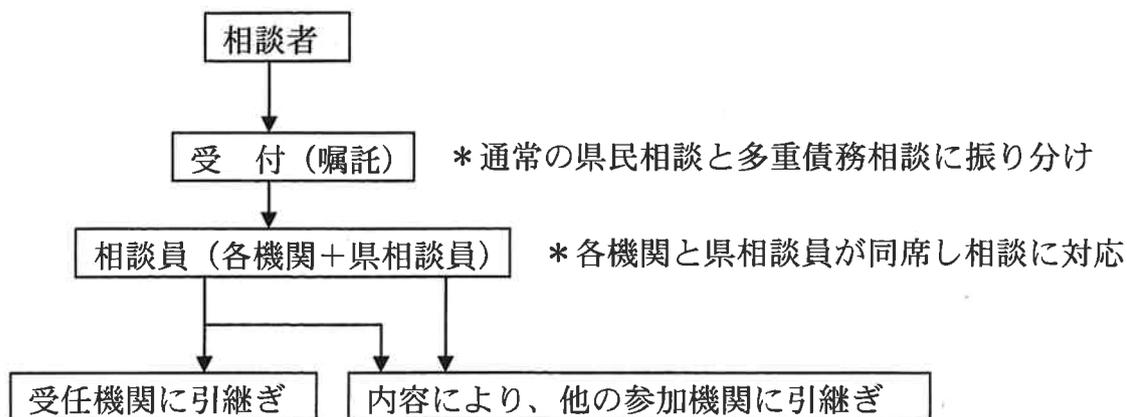
(1) 無料相談会を経て、具体的な債務整理の手続きに移行する場合、相談者が特定調停による債務整理が適当と判断されれば、弁護士・司法書士は積極的に特定調停の手続きを薦め、相談者の費用負担軽減に努める。

(2) 無料相談会には生活に困窮している多重債務者が多いとされることから、仮に、弁護士・司法書士が受任することになった場合には、弁護士費用・司法書士費用については、その実情に応じ極力低廉な価格に設定し、併せて分割返済を基本とする。

《検討事項》

相談体制について

(1) フロー図（案）



(2) 各機関がどういう役割をしていただけるか確認する必要あり

「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会実施要領

1 趣旨

多重債務者対策本部決定により、「全国一斉多重債務者相談ウィーク」が設けられた。

愛知県としても、多重債務相談窓口として県民生活プラザを広く県民に周知し、多重債務者が相談窓口を訪れる一つの契機を提供する機会として、愛知県弁護士会及び愛知県司法書士会と共同で無料相談会を実施する。

2 日時

平成 19 年 12 月 16 日（日）午前 10 時から午後 3 時まで

3 会場：県下 4 か所

中央県民生活プラザ 自治センター 1 階（電話 052-962-5100）

尾張県民生活プラザ 一宮市本町 4-3-1 （電話 0586-71-5900）
（ルボ・テンサンビル 4 階）

西三河県民生活プラザ 西三河総合庁舎 1 階（電話 0564-27-0800）

東三河県民生活プラザ 東三河総合庁舎 1 階（電話 0532-52-7337）

4 主催

愛知県、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会

5 概要

(1) 当日は、自治体の相談員と弁護士又は司法書士が同席して多重債務者相談に当たり、多重債務者を債務整理に導く。

(2) 市町村に参加を呼びかけ、希望する市町村は基幹プラザのいずれかに相談員を派遣する。

(3) 相談方法：電話及び面接

6 費用負担

(1) 当日の参加者に係る費用（交通費を含む）は、全てそれぞれの所属する機関が負担する。

(2) 当日、相談用の仮設電話を設置する場合は、設置費用は弁護士会・司法書士会が負担する。

(3) 会場における費用は、県が負担する。

(4) 広報は、参加団体がそれぞれ行う。

7 その他

(1) 無料相談会を経て、具体的な債務整理の手続きに移行する場合、相談者が特定調停による債務整理が適当と判断されれば、弁護士・司法書士は積極的に特定調停の手続きを薦め、相談者の費用負担軽減に努める。

(2) 無料相談会には生活に困窮している多重債務者が多いとされることから、仮に、弁護士・司法書士が受任することになった場合には、弁護士費用・司法書士費用については、その実情に応じ極力低廉な価格に設定し、併せて分割返済を基本とする。

「多重債務者無料巡回相談」実施要領

1 目的

多重債務で困っている方が気軽に相談できる窓口として、住民から最も身近な市町村において相談体制の整備強化が求められている。

市町村における相談窓口の整備を一層促進するため愛知県弁護士会、愛知県司法書士会、愛知県及び市町村が共同して、多重債務者向けの無料相談を実施する。

2 期間

平成 20 年 1 月から平成 20 年 6 月まで

3 主催

実施市町村、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会、愛知県

4 概要

(1) 愛知県弁護士会、愛知県司法書士会及び愛知県連名で県下市町村に呼びかけ、期間中の特定日に、実施市町村、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会及び愛知県が共同で無料相談会を実施する。(実施日は、実施市町村、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会及び愛知県が相談して決定する。)

(2) 当日は、実施市町村の相談員等と弁護士又は司法書士が同席して多重債務者相談に当たり、多重債務者を債務整理に導くことを基本とする。

(3) この企画は、改正貸金業法等の完全施行時までには相談窓口の整備を求められる市町村の相談員等が、弁護士又は司法書士と同席して多重債務者相談を行うことにより、相談に関する経験を積む実地研修としても位置づける。

5 費用負担

(1) 当日参加する者の費用（交通費を含む）は、全てそれぞれの所属する機関が負担する。

(2) 相談会の会場は、原則として、実施市町村が確保する。

(3) 当日、会場設営にかかる費用は、原則として実施市町村が負担する。

(4) 広報は、実施市町村が行う。

6 期待される効果

(1) 市町村の相談員等が弁護士・司法書士と同席して多重債務者相談に当たることにより、多重債務者相談に関する経験を積むことが期待できる。

(2) 愛知県弁護士会、愛知県司法書士会と市町村が連携して相談を実施することにより、双方の連携が深まる。

7 その他

(1) 無料相談会を経て、具体的な債務整理の手続きに移行する場合、相談者が特定調停による債務整理が適当と判断されれば、弁護士・司法書士は積極的に特定調停の手続きを薦め、相談者の費用負担軽減に努める。

(2) 無料相談会には生活に困窮している多重債務者が多いとされることから、仮に、弁護士・司法書士が受任することになった場合には、弁護士費用・司法書士費用

については、その実情に応じ極力低廉な価格に設定し、併せて分割返済を基本とする。

出席者名簿

機関名等	所 属	職 名	氏 名
国	東海財務局財務広報相談室	室長補佐	白瀧 智彦
	東海財務局金融監督第三課	調査官	鈴木 啓一
	中部経済産業局産業部消費経済課	課長	田島 雅敏
愛知県	総務部税務課	主査	古井地 智
	健康福祉部地域福祉課	主任主査	桑子 満雄
		主任	森川 明子
	健康福祉部児童家庭課	課長補佐	波多野 悟
	健康福祉部医務国保課	主査	伊佐地映子
	産業労働部中小企業金融課	主幹 主任主査	大山 育夫 岡本 邦雄
	産業労働部労働福祉課	主任主査	竹本 智洋
	建設部公営住宅課県営住宅管理室	主査	畑中 知洋
	病院事業庁経営課	主査	平松 司郎
	教育委員会管理部財務施設課	主任	欠席
	教育委員会学習教育部高等学校教育課	指導主事	福島 宏
	教育委員会学習教育部義務教育課		欠席
	愛知県立大学	主任主査	後藤 定央
	愛知県立芸術大学	主任	鈴木 美穂
	愛知県立看護大学	主査	大黒 康子
	愛知県警察本部警務部住民サービス課		欠席
	愛知県警察本部生活安全部生活経済課		欠席
名古屋市	市民経済局消費流通部消費流通課	主事 嘱託職員	伊藤 進 大野 洋子
	名古屋市消費生活センター	所長 主事	大本 哲男 立松 明也
専門機関等	愛知県弁護士会 多重債務対策本部	本部長代行 副本部長 事務局長	大田 清則 荻原 典子 瀧 康暢
	愛知県司法書士会	副会長 社会事業部部長	和田 博恭 鈴木 吉顯
	日本司法支援センター愛知地方事務所	法律支援課長	織田 貴子
	(財) 日本クレジットカウンセリング協会	専務理事 名古屋支部長	山岸 親雄 原 訓平
	(社) 愛知県貸金業協会		欠席

機関名等	所 属	職 名	氏 名
専門機関等	東海労働金庫 営業統括本部	営業推進課長	成瀬 伸貴
		調査役	森 豊
	NPO法人クレサラあしたの会	理事長	深谷 勇
		理事	吉川 知成
NPO法人クレサラ救済センター	代表理事	水平 晃代	
	愛知かきつばたの会	事務局長	水谷 英二
		事務局次長	江里 二郎
オブザーバー	愛知県労働者福祉協議会	職員	中村 恵
事務局 (愛知県)	県民生活部県民生活課	課長	津持 幸一
		主幹	山田 正勝
		主幹	松井 環
		主幹	鵜飼 康則
		課長補佐	伊藤 良一
		主任主査	小林百合子