

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＝

盛岡市市民部消費生活センター

1 はじめに

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 件寄せられておりますことから、多くの市民が多重債務のため生活困窮状態にあると考えることができます。

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。

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)も寄せられています。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ます。

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ありません。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ています。

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のが実態です。

3 盛岡市の取り組み状況

盛岡市では 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ました。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、その方の精神上的の問題や、低所得による生活困難などの問題が隠れていることもあり、生活上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ます。

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態勢をとっています。

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、多重債務状態が一気に解消されるケースも出てきています。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ます。

4 プログラム実施の経緯—行政職員による多重債務者の掘り起こし

市職員は日々市民とともに業務を行っており、特に税等の徴収担当及び福祉関係部署においては、多重債務に苦しむ市民に接することがしばしばあります。このように、担当職員が多重債務に困窮する市民を把握した場合、担当者からの紹介により、消費生活センターにおいて債務整理を支援することは従前から行ってまいりましたが、このたび、これを全庁的な取り組みとすることで、多重債務に困窮する市民に接したどの職員もが問題意識を共有し、その方の生活再建のため包括的支援をしていくよう行動することを目指し、市をあげてこのプログラムを実施することとしました。なお、このプログラムを常にアクティブなものとするため、職員に対し、解決事例を紹介したり、多重債務問題を理解するための情報提供・研修を随時行うこととしております。

5 プログラムの内容

- (1) 庁内各部署は、相談業務などで市民に接する際、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します。
- (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します。
- (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ります。
- (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ます。
- (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ります。

6 期待される効果

- (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、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など、地域の窮乏化防止に役立つ。
- (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等が減少し、安定した市民生活が守られる。

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、例えば家庭内暴力や、その方の精神上的の問題、低所得による生活困難など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、相談業務などで市民と接する際、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。

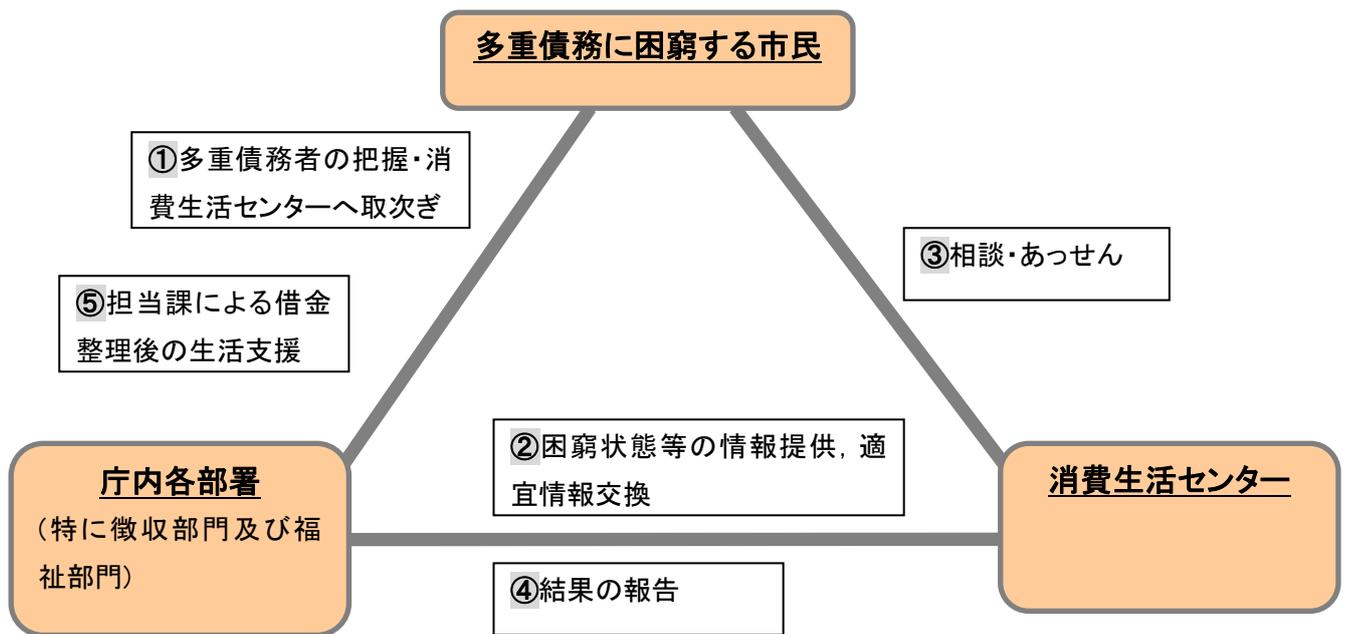
3 期待される効果

●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など、地域の窮乏化防止に役立つ。

●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
男女参画国際課 (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
玉山総合事務所 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。

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

盛岡市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6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	972	39.9	

(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！」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単に紹介する、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つ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つたことを聞き、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へ同行した。

(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19年度の預託額は280,000千円、融資枠は1,120,000千円です。
- 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。平成18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。平成18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。

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、平成 16 年及び平成 19 年にそれぞれ 1 名ずつ増員し、現在は 6 名の相談員と 4 名の職員が相談業務に当たっています。

●平成 19 年度からは、「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を開始し、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全庁的かつ包括的に行うことを目指すこととしました。

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、市内で消費さ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地域の窮乏化防止にも繋がり、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、借金に起因する自殺等が減少し、安定した市民生活が守られます。

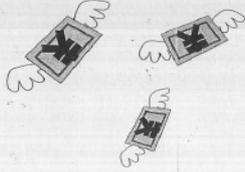
●市民を困難から解放することにより、借金返済に追われる方の生活の安心・安全が確保されることが何よりも行政が望むところです。



消費生活センターの くらしの情報 えぷろん

最新情報は市消費生活センターホームページでどうぞ。
<http://www.city.morioka.iwate.jp/04simin/syohi/index.html>
携帯向けメールマガジン「消費者トラブル情報」も配信中。
詳しくは市消費生活センター ☎604-3301 へどうぞ。

多重債務



一人で悩まず相談を！ 借金問題の解決方法を一緒に考えましょう

多重債務者の生活再建を支援

市は多重債務者救済のため、積極的な支援を行っています。本年度、この取り組みをさらに強化するため、「市多重債務者包括的支援プログラム」を開始。市消費生活センターが中心となって市役所全体で連携しな

がら、債務者の多重債務状態を解消し、生活再建を進めていくものです。

借金問題は必ず解決できます

借金問題にはさまざまな解決方法があり必ず解決します。相談は無料です。気軽に電話か来所ください。

相談により解決した事例

生活費などのため20年以上前から消費者金融を利用していたAさん。多重債務に陥り、気が付いたら5社から借金をしていました。毎月生活を切り詰めて返済をしていたものの、利息に充てられる分が多く、債務額がなかなか減らずに困っていました。

Aさんは、市消費生活センターへ相談。同センター職員と一緒に弁護士に任意整理の相談をしました。法律で定められた利率で今までの取引を計算し直したところ、5社すべてで利息を支払い過ぎていたことが判明。過払い金が本人に返還されました。借金が一気に解決し、生活再建ができて本当によかったと喜んでいました。

多重債務とは…

借金返済や利息支払いのために、新たな業者から借金を重ねていく状態。多くの場合、だんだんと金利が高い業者に手を出すようになり、やがて破たん追い込まれます。このような悪循環に陥らないように、早めの相談が肝心です。

きっかけはさまざま。多重債務に陥る落とし穴はわたしたちの身近にあります。



●市の施設など 100 箇所に配架したチラシ

行って！ 話して！ 楽になる！



借金問題は必ず解決します！

そうだ、消費生活センターへ行こう！

借金問題には様々な解決方法が
あり必ず解決します。
盛岡市消費生活センターでは、
借金、多重債務の相談を受けてい
ます。
ちょっと勇気を出して、行って、話
して、困難から楽にないましょう。



盛岡市消費生活センター プラザおでって 1 階
Consumer Affairs Center, Morioka City



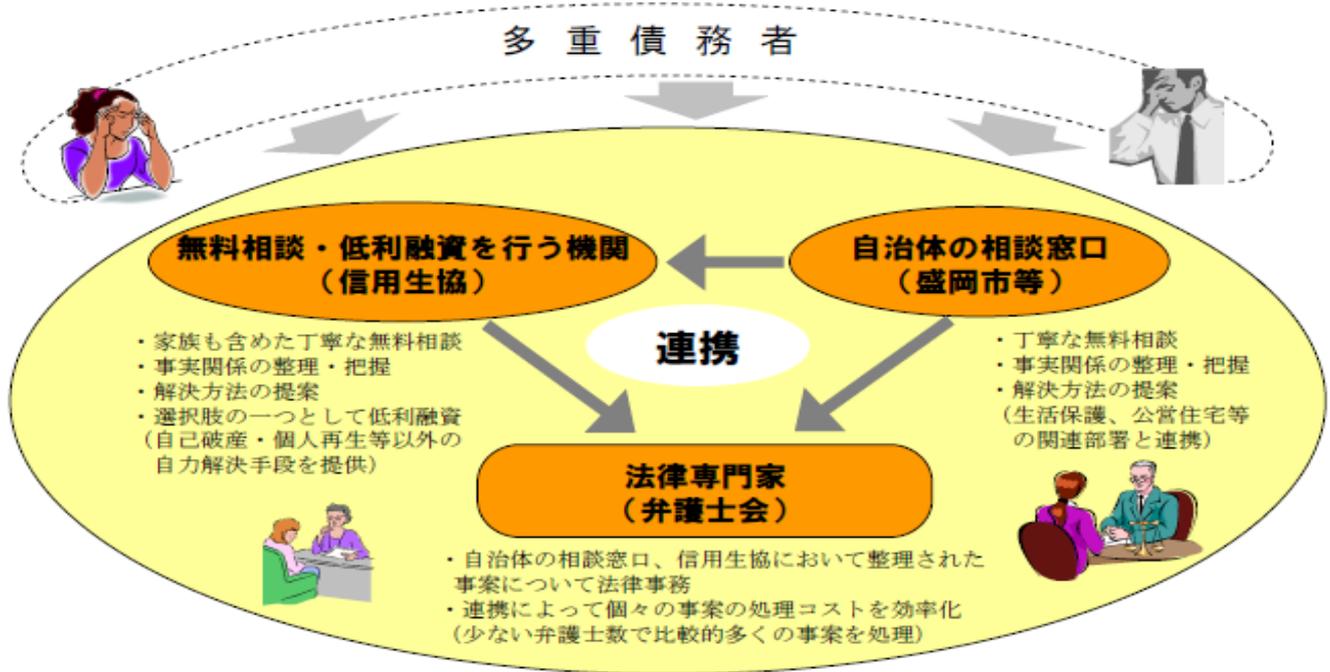
相談、支援無料・秘密厳守
TEL 019-624-4111
受付時間 9 時～16 時(当センター休業日を除く)

- 所在地 〒020-0871 プラザおでって 1 階
盛岡市中ノ橋通一丁目 1 番 10 号
- 開所時間 8 時 30 分～17 時 30 分
- 休業日 土・日・祝・祭日、年末年始
- 電話 019-604-3301
- ファクス 019-624-4123
- E-Mail shohi@city.morioka.iwate.jp



岩手における多重債務問題への取組み

岩手県内においては、多重債務者からの相談に対して、関係機関・関係者が連携し、比較的充実した対応体制が構築されている。



岩手信用生協における無料相談・低利融資の仕組み

