

グリーンコープ生活再生相談室の取り組み報告

セーフティネット貸付実現全国会議創立総会シンポジウム
——金融庁報告用ダイジェスト版（H20年9月1日）——
（平成18年8月21日から平成20年年6月20日までの記録）

| | | |
|----------|----------------------------|----------------------------|
| 生活再生相談室 | 平成18年 | 8月21日開設 |
| 相談件数累計 | 平成20年 | 6月20日現在 |
| | 電話相談 | 3166件 |
| | 初回面談 | 1418件 |
| | 家族面談 | 1569件 |
| 現在の相談員体制 | 相談員 | 13名 |
| | 事務局次長 | 1名（相談員兼任） |
| | 室長 | 1名 |
| 年度の特徴 | | |
| | 平成18年度は開設初年度 | 8月21日～翌年3月20日 |
| | 平成19年度は開設2年目 | 1年間の事業活動 |
| | 平成20年度は3月21日から6月20日までの3ヶ月間 | （4月21日からは福岡県との協働事業が開始される。） |

グリーンコープ生活協同組合ふくおか

常務理事 室長 行岡みち子
グリーンコープ生活再生相談室
電話 092-482-7788

一、生活再生相談事業報告

(1) 相談件数と面談実績 (単位・件数)

| | 平成 18 年度 (9月～) | 平成 19 年度 (1年間) | 平成 20 年度 (4～6月) | 累 計 (1年10ヶ月) |
|---------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 相談件数 | 587 | 1,323 | 1,256 | 3,166 |
| 面談件数 | 335 | 688 | 395 | 1,418 |
| 面談の女性率 | 57% | 65% | 53.2% | 55.9% |
| 面談の組合員率 | 65% | 51% | 12.3% | 39.1% |
| 家族を含む面談 | 387 | 761 | 421 | 1,569 |

(2) 面談の結果 (単位・件数)

| | 平成 18 年度 (9月～) | 平成 19 年度 (1年間) | 平成 20 年度 (4～6月) | 累 計 (1年10ヶ月) |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 相談解決 | 47 | 90 | 11 | 148 |
| 他団体紹介 | 12 | 16 | 3 | 31 |
| 弁護士・司法書士同行 | 228 | 432 | 191 | 851 |
| 面談継続 | 13 | 37 | 40 | 90 |
| 小計 (解決途上) | 300 | 575 | 245 | 1,120 |
| 解決率 | 77.5% | 75.6% | 58.2% | 71.4% |
| 連絡待ち | 60 | 80 | 87 | 227 |
| 相談終結 | 27 | 106 | 89 | 222 |

一) 相談解決とは面談により解決に向かった件数をいう

二) 解決率とは面談者のうち、何らかの解決方針が定まり解決へ向かっている人の割合をいう。

1) 平成20年5月は865件もの相談があった。新人相談員も増加し、対応に追われ、解決率が低下した。

2) 平成20年度、急激に相談・面談件数が増え、かつ組合員外の利用が約88%に達し、相談員の疲労が重なっていることが低下の原因と考えられる。

(3) 弁護士・司法書士への同行結果 (単位・件数)

| | 平成 18 年度 (9月～) | 平成 19 年度 (1年間) | 平成 20 年度 (4～6月) | 累 計 (1年10ヶ月) | |
|------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-------|
| 任意整理 | 142 | 317 | 131 | 590 | 69.3% |
| 個人再生 | 36 | 36 | 10 | 82 | 9.7% |
| 自己破産 | 41 | 59 | 32 | 132 | 15.5% |
| その他 | 9 | 20 | 18 | 47 | 5.5% |
| 計 | 228件 | 432件 | 191件 | 851件 | |

一) 弁護士・司法書士への同行結果は債務整理方針を相談した初回の方針で最終的な結果ではない。終了報告が弁護士・司法書士から届き、解決方針の変更を確認することもある。終了報告を受けて今後のサポートに向かうようにしている。

(4) 相談者の属性——詳細は 別紙相談者の属性の推移 を参照下さい。

一) 平成20年度、福岡県との協働事業開始後の特徴

- 1) 面談者の男性数が増え、全体に男性が占める割合が増えた。
- 2) 自営業者の相談が増加した。H19年度14%からH20年度19%へ
- 3) 過去に債務整理をした人が占める割合が、38%になり、前年より23ポイント増加。本年3ヶ月で前年1年間の1.36倍の人数となった。
- 4) 債務整理をしても家計が成り立たないと自覚する人が増え約半数になる。前年より、16ポイント悪化した。

二、生活再生貸付事業報告

(1) 生活再生貸付の意味

——平成18年6月第6期通常総代会で以下のように確認しています。

- (1) 生活協同組合の事業は、組合員への最大奉仕の原則に基づき運営され、営利事業ではありません。生活再生貸付事業は貸付による営利が目的ではなく、組合員間の助け合いにより、組合員の経済生活や多重債務の諸問題に対応するための事業です。
- (2) 生活再生貸付事業は、組合員みんなの大切な財産を運用し、相互扶助の精神に支えられて賄われます。利用する組合員も支える組合員も共にその意味をよく理解し、堅実な貸付事業の運営を目指します。
- (3) 生活再生貸付事業は、多重債務問題の法的救済が困難である場合や多重債務前の予防的段階での債務状態の解決、および税金や公共料金の整理や一時的な生活資金の貸付として対応する事業です。
- (4) 生活再生貸付事業は、相談者自身が自らの経済生活の現状を認識し、主体的な判断と明確な意思をもって生活再生に向かうための事業です。従って、生活資金の貸付は、生活再生相談事業をとおして行い、貸付以降も相談者の生活再生を援助し、必要な相談を定期的に行う事業です。

(2) 貸付の目的……福岡県との協働事業により員外利用が可能となる

一) 滞納生活費支払貸付 (員外利用可)

多重債務の整理中で債務整理では解決できない金融債務以外の生活費の滞納 (税金、健康保険料、校納金など) を支払うための貸付

二) 小額債務弁済貸付 (組合員加入が必要)

生活資金として借り入れた金融債務で、借入期間が短く、かつ、少額であるために

法的債務整理による債務圧縮効果があまり期待できない場合の一括弁済のための貸付

三) 生活自立支援貸付 (員外利用可)

債務整理は終了したが信用情報機関への登録期間中で金融機関からの借入が困難な場合の緊急な生活資金の貸付

四) 一時的な生活資金貸付 (組合員加入が必要)

金融債務は無いが、緊急な生活資金を必要とする場合の貸付

(3) 貸付条件 (テーマは家族で相談)

- 一) 貸付利息は年利9.5%。返済金額は元利金等払いで、原則は60ヶ月以内の返済。金融機関の口座自動振替を基本とする。
- 二) 家計表診断及びライフプラン作成と5年間のキャッシュフローを提示。相談者は家計管理の必要性を理解し、貸付後3ヶ月目に家計表とキャッシュフロー表の精度を点検する。以降も定期的な相談員面談を3年間は継続する旨の契約書締結。
- 三) 家族・親族の見守りと応援を重視し、連帯保証人は家族を基本にお願いする。
- 四) 貸付限度は150万円前後、それを超える場合は理事会の承認が必要

(4) 貸付・運転資金はグリーンコープ生協本体の自己資金を運用

- 一) 組合員出資金は平成20年3月次68億円
- 二) 平成20年3月20日のキャッシュフローは27億4,000万円。このうちの10億円までは貸付資金とすることができる(第8期通常総代会確認)。追加資金の補充は5億円までを銀行もしくはグリーンコープ連合からの借り入れによる資金とすることを確認済み。
- 三) 運用資金については、他県のグリーンコープもほぼ同じ仕組みで準備する予定。

(5) グリーンコープ生活再生貸付の実績 (平成20年6月20日まで)

——貸付希望率、貸付実行率、貸付金額の推移——

| | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 4~6 | 累計 1年10ヶ月 |
|----------|--------|--------|---------------|--------------|
| 相談件数 | 587件 | 1,323件 | 1,256件 | 3,166件 |
| 面談件数 | 335人 | 688人 | 395人 | 1,418人 |
| 家族に拡大 | 387人 | 761人 | 421人 | 1,569人 |
| 貸付希望者 | | 330人 | 294人 | |
| 貸付希望率 | | 48.0% | 74.4% | |
| 貸付実行件数 | 23件 | 96件 | 28件 | 147件 |
| 貸付金額(円) | 2,386万 | 9,239万 | 2,458万 | 14,083万 |
| 貸付平均額(円) | 104万 | 96万 | 88万 | 96万 |
| 貸付実行率 | 6.9% | 14% | 7.1% | 10.4% |

- 一) 平成18年8月21日から平成20年6月20日までの1年10ヶ月の初回面談者1,418家族(1,569人)の内、貸付が成立したのは147件、貸付実行率は10.4%。平成18年度は6.9%の貸付率。平成19年度は14%の貸付率と大きく改善されたが、平成20年度は面談数が一気に急増するなか、貸付率は7.1%に落ちた。
- 二) 平成20年度の特徴として、①相談件数が爆発的に急増し、対応力が低下していること、②状況に対する相談員の経験が不足していること、③福岡県の業務委託による相談室の3ヶ所新設(他県の立ち上げを含むと6ヶ所)を展開していることから、相談内容への指導・点検が十分でなく解決率と貸付実行率の低下を招いていると判断している。
- 三) 尚、平成20年6月20日締めのお貸付総金額は14,083万円(147件)で、平均貸付金額は約96万円。平成20年度の3ヶ月間の貸付総額は2,458万円、平均貸付金額は88万円、平成18年度と比較すると年毎に、平均貸付金額が低下している。面談の中で、貸付内容の振り分けがうまく機能し始めている結果と評価している。
- 四) ちなみに、平成19年度は面談者の48%が貸付希望で相談に来ていたが、福岡県との協働事業が発表されたあとの貸付希望者は74.4%に増えている。今年に入り、貸付希望が急増している現実を実感しているが、貸せる状態でない人が多いという印象もある。

(6) 年度別貸付目的の分布状況

| 貸付目的 | | | 前年同月対比 | | | |
|------|-------------|----|--------|--------|---------------|---------------|
| | | | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年 4～6月 | 平成19年 4～6月 |
| 一 | 滞納生活 費支払 | 件数 | 7件 | 22件 | 8件 | 5件 |
| | | % | 30% | 23% | 29% | 29% |
| 二 | 小額債務 弁済 | 件数 | 11件 | 37件 | 6件 | 4件 |
| | | % | 48% | 39% | 21% | 24% |
| 三 | 生活自立 支援 | 件数 | 7件 | 32件 | 13件 | 4件 |
| | | % | 30% | 33% | 46% | 24% |
| 四 | 一時的 生活資金 | 件数 | 3件 | 12件 | 2件 | 5件 |
| | | % | 13% | 13% | 7% | 29% |
| | | 件数 | 23件 | 96件 | 28件 | 17件 |
| | | 万円 | 2,386 | 9,239 | 2,459 | 1,168 |

- 一) 貸付目的の分布率としては、貸付目的二の「小額債務弁済」のための貸付が減少し、貸付目的三の「生活自立支援」のための貸付が大きく伸び、ブラックリスト期間中への対応が特に必要な状況が見える。

二) 貸付実行率平成20年度(4~6月期)の7%は、平成19年度の14%に比較し、低下しているが、前年同期(4~6月期)の件数で比較すると1.6倍、貸付金額は1,291万円増の2.1倍となっている。

(7) 貸付金の返済状況について

一) 既に返済が終了した人は11人、総額943万円である。完済理由は、過払い返還による理由が一番多く4件、家計にゆとりが出たためが2件、その他年金支給までのつなぎや奨学金立替で入金に伴う返済などがある。

二) 貸付金の返済は、1名の滞納者以外は毎月きちんと行われている。滞納者は、初期の相談者。ケース検討会では貸付を危惧する声はあったが、相談者の困窮状況に押し切られた感がある。結果的に不誠実・悪質な様子もあるが、もうしばらく様子を見る予定。

三) 貸付に当たっては生活設計を十分に相談し、家計表の作成とライフプランニングをたて、各家庭のキャッシュフロー表(5年間)を作成し、相談者ご家庭の経済生活の推移がよく見えるように相談している。夫婦、親子での相談を重ね、将来への希望を家族で確認することで、生活再生への確かな歩みが始まっている。

四) 支払いが遅れる場合は相談者から連絡が届くことも多い。債務整理に向けての面談や弁護士・司法書士事務所への同行プロセスの中で、相互の信頼関係を形成できていることが役立っていると思える。

五) 2008年5月次銀行自動引落とし不能者状況

1) 自動引落としの回数は25日(1回目)と翌月10日(2回目)の2回

2) 1回目(25日)の引落とし段階で請求合計件数137件に対し、22件の引落とし不能発生。1回目の引落とし不能は請求件数に対し約16%を占める。不能理由は他の支出(教育費関係)に回した、入金が間に合わなかった、本人不在で家族からの連絡など多様であるが、特に問題はない。

3) 2回目の引落としで5件未納。そのうち3件は12~15日の間に振込みにより支払終了。残り2件のうち、1件は次月分と一緒に支払う予定。もう1件は、翌月に支払予定。

4) 5月次は前月に対し、引落とし不能件数は2倍となった。

六) 7月次の銀行自動引落としは2回目で1名のみの不能が発生したが、当日本人から連絡があり、振り込み完了。

(7) 今後の課題

一) 行政の相談窓口や債務整理対応途上での課題

1) 弁護士・司法書士との家計に関する連携が不可欠——何らかの制度化が必要。

債務整理終了後の再相談の傾向として、前回の債務整理時に家計の問題が解決されていず、再発した事例が出ている。

——債務整理途上で、家計指導のカウンセリングにつなぎ(生活再生相談室などへ)サポートを開始する。

2) 債務整理途上での生活資金が必要な人への法律家のアドバイス

債務整理途上および事後の生活資金の必要な相談者にセーフティネット貸付の存在を知らせることが予防の意味で重要。

二) 社会保障制度としての貸付の充実が必要。社会福祉協議会や福祉事務所での対応が見えない。(別紙資料の福祉関連の事例参照下さい)

三) 生協でのセーフティネット貸付について、政策的にきちんと定めて欲しい。

善意と相互扶助の精神で組合員出資金を運用し、経費負担もしているのに、生協を縛る法律は貸金業法と殆ど同じと言うのは矛盾しており、現状では対応しにくい。また、実績に伴い事後のサポート体制への予算化も考慮して欲しい。

三、生活再生事業の損益状況

(1) 初年度は、2,900万円の赤字

全くの手探り状態であったため参考にしにくいいため、詳しい報告は除くが、実質2,900万円の赤字。

(2) 2007年度は、実質4,406万円の赤字

一) 内訳

1) 収入——貸付利息収入475万円+受け取り手数料35万円=収入510万円 (貸付件数96件、貸付金額9,890万円)

2) 人件費——実質は4,064万円

・初動期の体制(職員4.5名・定時職員2名・事務方1名)

・職員4.5名で3,584万円、定時職員480万円で合計4,064万円

・福岡県との協働事業に到らなければ、2009年度は福岡相談室のみで職員体制2名と定時職員5名(高齢者再雇用と組合員理事出身者で)に移行するシミュレーションである。その場合の人件費は2,400万円。

3) 物件費——852万円

・家賃274万円、電算リース第120万円、消耗品費120万円、旅費交通費79万円、貸倒引当金49万円ほか

二) 福岡県との協働事業を考えなければ、シミュレーション上は貸付残高が3億5千万円になればペイできる内容である。

(3) 平成20年度の予算は483万円の赤字(県からの委託料2,875万円含む)

一) 収入予算——1,650万円

1) 面談1008件、貸付実行率20%・202件×貸付額90万円=1億8千万円

・県との協働事業で相談室は県内4箇所となるが、貸付件数の増加は組み込んでない。

2) 貸付利息収入1,587万円+受取手数料63万円=1,650万円

二) 人件費予算——3,270万円

1) 4箇所の相談員体制は、職員の相談員体制は6名、嘱託職員7名の13名体制。

但し、職員のうち、室長・職員2名・事務方1名の計4名は、新規展開に取り組

むための支援人事としても動くため、人件費全額をグリーンコープ共同体（連帯組織）の負担としている。

2) 従って、グリーンコープふくおかの生活再生相談室4箇所です日常的に相談・貸付業務で動くのは、職員3名（内1名は来年から嘱託職員へ切り替え）と嘱託職員7名の10名体制で予算を計上している。

三) 物件費——1,787万円－48万円＝1,739万円

1) 前年に比べ増加しているものは地代・家賃の720万円である。また、生協法改正に伴い書式や帳票の変更があり、260万円の予算発生などがあるが、全体に切り詰めた予算である。

2) 経費の戻りで雑収入が48万円

四) 経常剰余——0円（収支0円）

1) 実質剰余——△3,358万円

2) 福岡県からの委託料収入——2,875万円

3) グリーンコープ連合よりの支援金483万円

六) 平成20年度の現状と平成21年度に向けて

県の支援がない中では経営的に支えることはとても困難。年間1,000人以上の面談を行い、具体的な解決を図っているが、その中で貸付が必要なのは10～20%であり、事業的に自立するには時間が必要。その間のコスト負担をどこで行うのか、生協陣営で取り組むとすれば他県の相談室も福岡県と同様な支援が必要である。全国の地域生協で取り組むための最低条件と考える。

事業として自立できる採算ラインは福岡県の現状では貸付残高5億円である。県内4箇所の事業所で、予算達成を目指したいが、あくまでも生活再生のための貸付事業であり、福祉政策としての視点が必要。その意味で、国や県行政の施策の中に組み込むべきと考える。

四、別紙資料

- (1) 面談者の属性の推移
- (2) 面談件数・貸付実績推移表
- (3) 貸付金実績の目的区分と内容
- (4) 貸付事例(1)(2)(3)
- (5) 福祉関連の機関と連携した方が良いと思える代表事例(07年5月、08年2月)
- (6) 平成20年度損益計算書(予算)
- (7) 福岡県における多重債務対策(福岡県資料——事業スキーム)

以上