

多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会資料

## 多重債務問題に強いまち 盛岡



消費生活センターキャラクター がんがん君

# 多重債務問題に強いまち 盛岡

盛岡市消費生活センター

盛岡市では、20年以上前から多重債務問題に取り組んできました。これまでの取り組みを更に強化し、市民を多重債務問題から解放し、くらしの安心・安全を守るため、引き続き「多重債務問題に強いまち」を目指します。

## A. 市民の多重債務問題を解消し、生活再建を支援します

- 消費生活相談員8人を中心に、丁寧に事情を聴いて解決のための支援をします。また、債務整理後の生活再建のために必要な道筋をコーディネートします。
- 「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」及び「盛岡市ほほえみと太陽のプロジェクト」を全庁的に実施し、どの職員も多重債務者、生活困窮者の把握に努め、消費生活センターにおいて債務整理を行い、その後の生活再建についても市役所の行政サービスをフルに活用し、包括的に支援します。

## B. 顔の見えるセーフティネット貸付を実施します

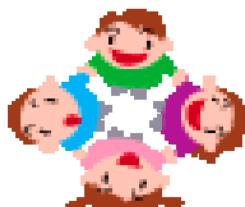
- 多重債務の整理や生活再建のためなどの資金を低利で貸し付ける「消費者救済資金貸付制度(債務整理資金貸付、生活再建資金貸付)」を信用生活協同組合が窓口となって実施し、貸し付けのみならず、顔の見える丁寧な相談対応を行います。

## C. 多重債務者発生予防のための啓発を行います

- 子どもの頃からきちんとした金銭感覚を養ったり、お金にまつわる落とし穴に落ちたりしないように、子どもから大人までが学べる出前講座のメニューを用意し、市内全域で積極的に実施します。
- 広報媒体やパブリシティの手法により、多重債務に陥らないための啓発を行うとともに、多重債務に陥っている市民には、すぐに消費生活センターへ相談することを呼びかけます。

## D. 関係機関と連携して対応します

- 多重債務の法的解決やヤミ金への対応などで岩手弁護士会、岩手県警などと連携を強めます。
- 自殺予防対策部門、多重債務者支援団体など、多重債務問題に関連した活動をしている方とも連携を深めます。



## 1 はじめに

盛岡市は岩手県の県庁所在地、人口30万人の城下町です。当市では消費生活センターが多重債務対策窓口となり、消費生活相談員(非常勤職員)8人と行政職員4人が平日8時半から17時半(相談員は非常勤職員のため平日9時から16時と、10時から17時までの2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るメリットは、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。

盛岡市消費生活センターでは「多重債務者が生活再建できること」を最終目標とし、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20年以上も前から積極的に市民を支援してきました。

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、担保設定などの聴き取り
- 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弁護士相談に同行したり、裁判所での手続きを支援したり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できる」と、まずは安心していただき、解決に向けて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が隠れていることもあります、借金の問題を解決するだけでなく生活事情などをよく聴いて、必要に応じて福祉担当部門などへ橋渡しをするなど、借金整理後の生活再建のためのコーディネートも行っています。

個人の借金問題に関し行政の対応として、法律家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4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、その決意を汲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 法律家を紹介しても、市民が確実にその窓口に行くかどうか分からぬから。(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 借金問題の背景には様々な問題があるが、それらは市役所の中で解決できることも多いため、生活再建を考えた場合、市役所で相談を受けた方が合理的と考えているから。
- ④ 法律家へ同行することにより、相談員自身の研修にもなる。

## ●借金に係る相談件数の推移

年 度	全体相談件数	借金相談件数	構成比
17年度	4, 245	937	38.7%
18年度	3, 819	972	39.9%
19年度	3, 923	1, 997	61.7%
20年度	4, 157	1, 936	59.2%
21年度	3, 770	1, 543	47.4%
22年度	3, 530	1, 340	38.0%
23年度	3, 097	673	21.7%

## 2 盛岡市多重債務者包括的支援プログラムを開始

盛岡市では「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を平成19年4月から開始しました。

このプログラムは、税の徴収担当や福祉担当、市民相談担当職員などが多重債務に困窮する市民を把握した場合、担当職員からの紹介により消費生活センターにおいて相談を受け付けて対応。その後、行政サービスを最大限活用した支援を実施し、市民の生活再建を包括的に行うもので、具体的には次のように進めて行きます。

- (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の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があつたりしたケースは、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進めるための必要な措置をとる。

## ●盛岡市多重債務者包括的支援プログラムによる相談件数

20年度	89件	生活福祉課19件、納税課13件、国保年金課14件
21年度	114件	生活福祉課23件、納税課15件、国保年金課54件
22年度	124件	生活福祉課59件、納税課22件、国保年金課24件
23年度	81件	生活福祉課62件、納税課5件、健康保険課・医療助成年金課1件

また、平成21年6月からは、「盛岡市ほほえみと太陽のプロジェクト」を開始。税等の滞納の理由に生活困窮があるのではないかとの前提の下、滞納者に対し「ほほえみと太陽」のような態度で接し、生活困窮に陥っていないかどうかお伺いし、そのような状況にある場合は「盛岡市くらしとお金の安心支援事業」により生活再建を目指し、担税力を高め、納付につなげることを目標に徴収担当課と連携して行なっています。

### 3 他機関との連携

多重債務を解決する上でもうひとつ重要なのは他機関との連携です。当市では、従前から岩手弁護士会と緊密に連携して相談者の債務整理を進めています。特に実効を上げているのは消費者当番制です。これは、平日の午後、弁護士会消費者問題対策委員が各自の弁護士事務所に待機し、案件があればすぐに相談していただけるものです。このことにより、最短の場合、午前中相談に来た市民が、午後には弁護士に相談ができる、夕方には弁護士から受任通知が発出され、翌日から取立てが停止するといった態勢をとることが可能となりました。

平成 19 年 10 月からは司法書士会との連携も開始。平成 20 年度からは、週一回（木曜日の午後）、司法書士による相談受任せを消費生活センター内で開催しています。

また、ヤミ金への対応としては、警察と連携しながら当たっています。案件が発生した場合には、相談者の住所を所轄する警察署へ連絡を入れて対応をお願いしているほか、県警本部とも適宜情報共有しています。

当市では債務整理等の資金を貸し付ける「盛岡市消費者救済資金貸付制度」を平成元年から行っており、この貸付を実行するのが消費者信用生活協同組合（信用生協）です。この制度は、債務を一本化したり、訴訟費用などにあてたりするための資金を貸すもので、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 24 年度の預託額は 223,000 千円（うち 47,000 千円は生活再建資金貸付制度用）、貸付枠は 751,000 千円です。

市からは債務整理のひとつの方策として、資金貸付を希望する相談者を紹介したり、信用生協独自に無料相談を行っていただいたりするなどの連携を行っています。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 カ所あることになります。

#### ●消費者救済資金貸付状況（24 年度）

債務整理資金：年利 9.25% 被害救済資金及び訴訟資金：年利 4.94%

預託金 176,000 千円（23 年度は 179,000 千円） 貸付枠（4 倍）704,000 千円

#### ●生活再建資金貸付状況（24 年度）

平成 21 年度からは債務整理資金の貸し付けに加え、生活再建のために必要な資金を貸し付ける「生活再建資金貸付制度」を新たに始めました。また、貸し付けだけでなく、生活不安定者に寄り添い、生活再建を支援する「暮らしとお金の安心支援事業」を NPO 法人いわて生活者サポートセンターと協働で平成 21 年 1 月から実施しています。

年利 8.98%

預託金 47,000 千円（23 年度は 30,000 千円） 貸付枠（1 倍）47,000 千円

主な貸付内訳

- ① 生活費関係
- ② 自動車関係（車検、購入、修理、免許取得）
- ③ 学費関係

## 4 啓発・教育も積極的に展開

- ① 当市では、多重債務問題解決のため一般消費者講座のほか、学校訪問講座、企業訪問講座を実施し、その中で市民に対する啓発、子どものためのお金のしつけ(金銭教育)推進は被害者救済とともに対策の両輪と位置づけています。
- 講座メニューの中には、小学4年生から中学1年生を対象にした「よ～く考えよう！お金の話し」のほか、中学2年生から新社会人を対象にした「カード社会を快適に暮らす！」「お金のピンチをどう乗り切るか！」などを用意しています。同様に大人を対象に「お金にきちんとした子どもを育てるために」を用意し、若年からのお金のしつけの重要性について啓発を行っています。
- ② 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。平成19年9月には、岩手県金融広報委員会の協力の下、金融機関のATM周りに相談を呼びかけるチラシを配置しました。
- ③ 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。
- ④ 平成19年12月からは、必要に応じて相談者に「かんたん家計簿」を配布し、借金整理後に黒字家計を維持するための支援を行っております。これは健全な家計管理を維持し、二度と容易に借金をしないための事後的なフォローアップを兼ねて行っているものです。

### ●出前！消費者講座の実施回数及び参加人数

	20年度	21年度	22年度	23年度
一般消費者講座	86回 4,110人	111回 5,984人	105回 4,168人	90回 3,459人
学校訪問講座	58回 5,870人	81回 7,027人	76回 5,767人	44回 3,277人
企業訪問講座	25回 1,058人	23回 1,519人	10回 465人	16回 591人
合 計	169回 11,038人	215回 14,530人	191回 10,400人	150回 7,327人

## 5 市が多重債務問題に取り組むメリット

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しているだけだと考えています。困窮した市民を前にして、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。このことにより、市民からしっかりと信頼が得られるものと確信しております。

市民を借金苦から解放することにより、取り立ての厳しい高金利の貸金業者へ支払われている市民の資金を取り戻し、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ます。

また、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ることも期待できます。最終的に市民生活の安心・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。

## 6 新しい取り組み(一部再掲)

### (1) 事後的なフォローアップの充実

NPOいわて生活者サポートセンターと協働し、「盛岡市くらしとお金の安心支援事業」を平成21年1月から開始。債務整理後の市民及び多重債務に陥りそうな市民の生活再建支援を行う。

【構成機関】盛岡市（地域福祉課、生活福祉課、児童福祉課、保健所保険予防課、消費生活センター）、盛岡公共職業安定所、岩手県精神保健福祉センター、盛岡市社会福祉協議会、東北労働金庫盛岡支店、盛岡広域圏障がい者地域生活支援センター、もりおか復興支援センター、消費者信用生活協同組合、いわて生活者サポートセンター

### (2) 各部局間の連携強化

徴収部門において、税等の滞納者が生活困窮に陥っていないかどうかの声をかけ、掘り起こし、生活再建につなげるプログラムを開始。

### (3) 新たなセーフティネット貸付の創出

現行の消費者救済資金貸付制度の枠組みを利用し、「生活再建資金貸付制度」を平成21年4月から実施。債務整理後の資金需要に対応できる貸付制度を開始。

### (4) 平成22年度から地方消費者行政活性化交付金を活用し、盛岡市消費生活センターが中核となり、盛岡広域7市町村と消費者行政の共同実施を開始した。

## 消費相談実績

市町村名	22年度 相談件数	23年度 相談件数	24年度 相談件数	22年度 講座件数	23年度 講座件数	24年度 講座件数
八幡平市	81	58	22	14	2	
零石町	42	32	28	3	3	
葛巻町	8	6	2	1	6	
岩手町	45	35	25	2	2	2
滝沢村	202	137	67	18	4	4
紫波町	87	84	37	1	3	
矢巾町	91	70	35	2	1	1
その他	2	2				
合計	558	424	216	41	21	7

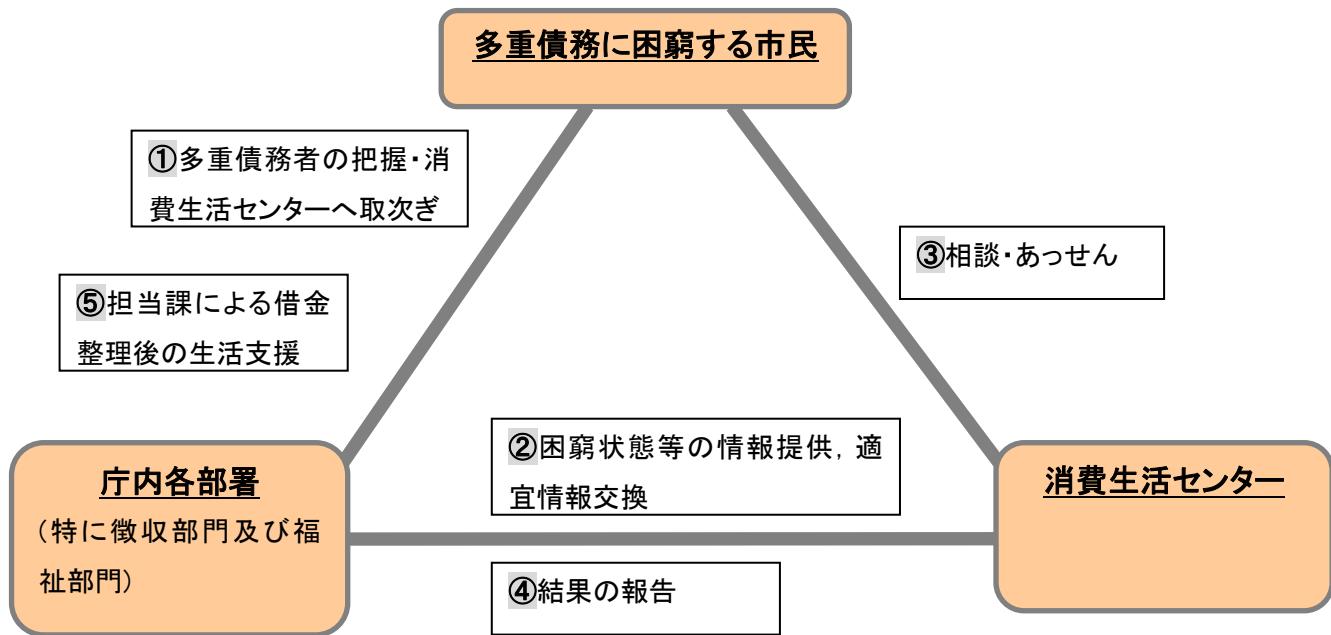
\*24年度は10月までの実績

## 7 最後に

センターの相談員には、債務整理が終わった相談者から時折礼状が送られてくることがあります。その中には一様に借金苦から抜け出せた安堵感、平穏な生活を取りもどせたことへの喜び、そして親身になってくれたことへの感謝の言葉が綴られています。

借金で人生を棒に振る必要はない。一人でも多くの方が一日も早く相談に訪れて、心穏やかなくらしを取りもどして欲しいと心から願っています。

## ●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
健康保険課	国民健康保険税
児童福祉課	保育料, 児童福祉
介護高齢福祉課	介護保険料, 高齢福祉
医療給付課	後期高齢者医療保 険料
市立病院医事課	医療費
建築住宅課	市営住宅使用料
上下水道部料金課	下水道料, 水道料
学務教職員課	給食費, 就学支援
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(盛岡市社 会福祉協議会)	福祉全般
障がい福祉課	障がい者福祉
生活福祉課	生活保護
保健所保健予防課	自殺対策
都南総合支所	住民相談
玉山総合事務所税務 住民課, 健康福祉課	市税徴収 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。

●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 でお悩みではありませんか？

借金問題は必ず解決できます！

そうだ、消費生活センターへ行こう！



借金問題は様々な方法により必ず解決できます。

盛岡市消費生活センターでは、盛岡市民から借金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、困難から楽になります。

ご相談は ☎ 624-4111 平日 9時～16時

## 心配ご無用！！

相談すると取立てが止まると聞きましたが  
どういうことですか？

→消費生活センターに相談するとすぐに法律家へ取り次ぐことができます。法律家があなたの依頼を受けると、貸金業者に「受任通知」を送ります。この通知が業者に届いた後は取立てが止まります。裁判所で自分で申し立てをした場合も取り立てが止まります。早く相談して楽になります。

弁護士や司法書士の費用が工面できません。  
相談できないのでしょうか？

→法律家の費用を立て替えてくれる制度もあります。また、費用の支払い方法には色々な方法がありますので、まずは相談にいらしてください。相談からあなたの生活再建が始まります。早ければ早いほどいい方向へ向います。一日も早く相談窓口にご連絡ください。



## 盛岡市消費生活センター

CONSUMER AFFAIRS CENTER OF MORIOKA CITY

- 所在地 TEL 020-0878 盛岡市肴町2-29 呉町分庁舎2階
- 相談時間 9時～16時
- 休業日 土・日・祝・祭日、年末年始
- 電話(傳翻) 019-604-3301
- ファクス 019-624-4123
- E-Mail shohi@city.morioka.iwate.jp
- ホームページ 検索サイトで「盛岡市消費生活センター」で検索

盛岡市消費生活センターは盛岡市役所の機関です。

相談は無料。秘密は厳守しますので安心してご相談ください。

# 消費者救済資金 (債務整理資金・生活再建資金)貸付制度 概要図

平成 24 年 4 月 1 日現在  
盛岡市消費生活センター

