

「多重債務者相談強化キャンペーン2019」の実施要領

多重債務者対策本部、日本弁護士連合会（以下「日弁連」という。）、日本司法書士会連合会（以下「日司連」という。）及び日本司法支援センター（以下「法テラス」という。）が共催で、令和元年9月1日（日）から12月31日（火）までの間、「多重債務者相談強化キャンペーン2019」（以下「キャンペーン」という。）を実施する。

1. 概要

(1) 生活困窮者自立支援制度との連携も含めた無料相談会等の実施

①全般

- キャンペーンの実施に当たり、多重債務者対策本部、日弁連、日司連及び法テラス（以下「共催団体」という。）の連名で全国の都道府県及び中小企業団体（注1）に呼びかけ、キャンペーン期間中、都道府県、当該都道府県の弁護士会・司法書士会及び中小企業団体が共同で、消費者及び事業者を対象とした、多重債務に係る無料相談会等（常設の相談窓口の受付時間の延長や生活困窮者自立相談支援事業の相談窓口との連携、電話による相談の受付等を含む。以下同じ。）を実施する。

特に、昨年生活困窮者自立支援制度の見直し（注2）により、一層セーフティネット支援の対応が進むことが期待されることから、適宜、新制度の内容についても情報提供を行う。

（注1）中小企業団体：全国の商工会議所及び商工会並びに都道府県中小企業団体中央会。

（注2）「生活困窮者自立支援法 制度の紹介」（厚生労働省 WEB サイト）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html>

- 無料相談会等の実施に当たっては、例えば、休日・夜間に相談を受け付けるなど、多数の相談者が相談できるよう設定する。なお、開催日も含めた開催方法については各都道府県、当該都道府県の弁護士会及び司法書士会（事業者を対象とする相談会にあっては、中小企業団体を含む。）が協議・調整の上、決定する。
- その際、「多重債務」相談という名称に抵抗を持つ債務者に配慮し、家計相談やお金に係る相談会といった名称とすることや、人目を気にせずに相談会や常設の相談窓口の情報を得られるようにするため、例えば、地方公共団体の広報誌やフリーペーパーへの掲載、回覧板を用いるなどの工夫ある周知・広報を行う。また、都道府県・市区町村や財務局等の常設の相談窓口において、通年で多重債務に関する相談を受け付けていることについても、キャンペーン期間中に改めて周知徹底を図る。
- 無料相談会等には、必要に応じ、当該都道府県を管轄する財務局等（財務局・支局及び沖縄総合事務局）や当該都道府県内の市区町村・消費生活センターの相談員又は担当職員（以下「関係機関相談員等」という。）の参加・協力を求める。

②消費者向け無料相談会等

- 消費者を対象とする無料相談会等の実施に当たっては、当該都道府県等の福祉担当部局や社会福祉協議会とも協力の上、常設の相談窓口と生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づく生活困窮者自立相談支援事業や生活困窮者家計改善支援事業の相談窓口との間で相談内容を共有するなど緊密な連携を行うよう努める。また、当該都道府県内の市（特例区も含む）及び福祉事務所を設置する町村（以下「市等」という。）に対し、当該市等の財務担当部局や福祉担当部局、消費生活センター、社会福祉協議会等とも協力の上、市等の常設の相談窓口と同法に基づく生活困窮者自立相談支援事業や生活困窮者家計改善支援事業の相談窓口との間で相談内容を共有するなど緊密な連携に努めるよう促す。
- 消費者を対象とする無料相談会等においては、対応が可能な都道府県については、債務者の家計管理能力を向上させ、着実な債務の返済を促すだけでなく借金問題を未然に防ぐための家計管理支援を実施する。とりわけ、過去に債務整理を行ったにもかかわらず、再度、多額の借入れを抱えるに至った相談者については、この点についてきめ細かく対応するよう努める。
その際、当該都道府県におけるNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会の支部との連携を必要に応じて図ることが考えられる。
- また、消費者を対象とする無料相談会等においては、必要に応じ、当該都道府県の福祉担当部局や社会福祉協議会等とも連携の上、生活再建のためのセーフティネット貸付制度等の紹介を行う。
- 消費者を対象とする無料相談会等には、多重債務相談に加え、家計管理支援やセーフティネット貸付制度等の紹介を同一の場で行うワンストップでの相談会として開催することが望ましいが、これが困難な場合は、家計管理支援を実施する日やセーフティネット貸付制度を紹介する日をキャンペーン期間中に別途設定し、相談を受け付けるなどの対応を行うよう努める。

③事業者向け無料相談会等

- 事業者を対象とする無料相談会等においては、関係機関相談員等に加え、各都道府県・中小企業団体の経営相談員、経営指導員等の参加を呼びかけ、多重債務相談に加え、事業者向けの融資制度の紹介等を行い得るようにする。

(2) キャンペーンに係る広報の実施

- キャンペーンの広報は、共催団体の共同で全国展開する。キャンペーン期間のうち、特に9月及び12月を重点月間と位置づけ、共催団体において、互いに連携して積極的な広報活動を行う。

- 無料相談会等の開催周知・広報（常設の相談窓口の周知・広報を含む。）については、各地域において無料相談会等の実施主体（常設の相談窓口の実施主体を含む。）が中心となって行う。特に、各都道府県においては、地域に密着した広報媒体を活用した周知活動を行う。なお、周知活動は中小企業団体のほか、都道府県商店街振興組合連合会の協力も得て行う。
- キャンペーン期間中、各都道府県・中小企業団体は、通常実施している事業者向け経営相談において、貸金業者からの借入れについての相談にも対応可能であることを周知徹底する。
- また、キャンペーン期間中、各都道府県は、消費生活センター等と連携して、ヤミ金融の利用防止に係る周知・広報を特に強化する。（例えば、SNS などを通じた個人を装ったヤミ金融業者による高金利での貸付被害や被災者に対して高金利での貸付を行う悪質業者の事例など、確認されている新たな手口（注3）について注意喚起を行う。）

（注3）「ヤミ金被害の実例と悪質業者の検索」（日本貸金業協会 WEB サイト）

<https://www.j-fsa.or.jp/personal/damage/example.php>

「違法金融業者にご注意！」（金融庁 WEB サイト）

<https://www.fsa.go.jp/ordinary/chuui/index.html>

2. 無料相談会等の費用負担等

- 無料相談会等に参加する弁護士・司法書士及び中小企業団体の経営相談員等の費用は、交通費を含めて全てそれぞれ所属する団体で負担する。
- 無料相談会等の会場は、各都道府県と当該都道府県の弁護士会・司法書士会が相談の上適宜確保する（各都道府県の保有する施設や、消費生活センター、弁護士会・司法書士会の施設等を利用することが考えられる。また、会場を設営する際は、相談に訪れる者のプライバシーに配慮する。）。
- 無料相談会等の会場に、相談用の仮設電話を設置する場合の費用は、原則として弁護士会・司法書士会側で負担する。

3. 期待される効果

- 全国的にキャンペーンを展開することで、潜在的な相談者の掘り起こしを行うとともに、常設の相談窓口の認知度を向上させ、相談者が相談窓口を訪れる契機を提供する。
- 自治体の相談員又は担当職員が弁護士・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、相談に関する経験を積むことが期待できる。

- 常設の相談窓口と生活困窮者自立相談支援事業や生活困窮者家計改善支援事業の相談窓口との緊密な連携を行うことで、自治体内における部局間の連携強化及びノウハウの共有を通じた生活困窮者に対するセーフティネット支援の円滑な実施に寄与する。
- 各都道府県と弁護士会・司法書士会や中小企業団体が連携の上、関係機関の協力を得てキャンペーンを展開することで、相互の連携が深まる。

4. 留意点

(1) 債務整理費用の負担軽減

- ① 無料相談会等を経て、具体の債務整理の手続に移行する場合、相談者が特定調停による債務整理を行うこと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を薦め、相談者の費用負担軽減に努める。
- ② 無料相談会等を訪れる相談者には生活に困窮している多重債務者が多いと予想されることから、弁護士・司法書士が債務整理を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。
また、相談者に対して、法テラスの民事法律扶助制度について説明を行い、必要な場合はその活用を図る。

(2) 債務整理を行う場合についての相談者に対する注意喚起

相談の際、債務整理の手続をとる場合、以後新たな借入れを受けることが困難となる可能性がある旨を相談者に説明する。

(3) 自殺対策部局を含めた関連部局等との連携

- ① キャンペーンの実施に当たり、必要に応じて、各都道府県、政令指定都市の自殺対策担当部署との連携体制のより一層の整備に務める（特に、9月10日から16日までの1週間は自殺予防週間として、全国一斉相談等の実施が想定されているところ、自殺関連の相談が寄せられた場合に、当該相談者が多重債務に陥っていることが判明したときは、当該都道府県及び市区町村の多重債務者向け相談窓口へ誘導できるよう、事前に連絡先等を周知するなどの体制を整えておくことが考えられる。）。
- ② また、必要に応じて、他の関係機関及び各都道府県の関係部局とも連携する（例えば、ヤミ金融に関する相談が寄せられた場合には警察への情報提供を行う、公的な融資制度に関する相談が寄せられた場合には、事業者については、日本政策金融公庫等の公的金融機関を、消費者については、各都道府県の福祉担当部局や社会福祉協議会を紹介するなどが考えられる。）。

- ③ さらに、各都道府県、市区町村等の徴税部門等とも連携し、当該部門において、多重債務者に陥っている可能性のある相談者等を発見した場合は、当該都道府県及び市区町村の多重債務者向け相談窓口へ誘導できるよう、事前に連絡先等を周知するなどの体制を整備する。

(4) ギャンブル等依存症に関する相談拠点等との連携

昨年10月に施行されたギャンブル等依存症対策基本法に基づき、本年4月に「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」が策定、閣議決定されたところ(注4)。ギャンブル等依存症対策が多重債務対策にもつながるよう、多重債務相談窓口とギャンブル等依存症対策に関する相談拠点等との連携を進めることが重要である。

このため、本年3月、相談窓口等において的確に相談実務が行えるよう、多重債務者相談窓口等におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点との具体的な連携方法や相談実施方法等を整理した対応マニュアルを更新・公表(注5)したところ。当該マニュアルを踏まえ、円滑な相談実務の実施及び窓口間の連携に努める。

(注4) 「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」(首相官邸WEBサイト)

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/gambletou_izonsho/pdf/kihon_keikaku_honbun.pdf

(注5) 「ギャンブル等依存症に関連すると考えられる多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアル」(金融庁WEBサイト)

<https://www.fsa.go.jp/policy/kashikin/gambling/20190308.html>

(5) その他

- ① キャンペーンの実施に当たっては、本実施要領を基本としつつ、詳細については、各都道府県と当該都道府県の弁護士会及び司法書士会等が関係機関と適宜協議・調整等の上、各地域の事情に応じて定めることとする。

その際、各都道府県の多重債務者対策協議会の枠組みを活用して、関係者間で、キャンペーン期間中における無料相談会等の開催をはじめとする各般の取組(都道府県、弁護士会及び司法書士会以外が実施主体となって行われるものを含む。)について、必要な合意形成、情報共有及び実績把握が行われることが望ましい。

- ② 来年度以降の「多重債務者相談強化キャンペーン」の実施については、各都道府県における本年度のキャンペーンの実施状況等を踏まえ、多重債務者対策本部本部長が決定する。

(以上)