

多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会（第2回）

平成24年12月6日

【村山消費者政策課長】 皆様、おはようございます。

定刻となりましたので、第2回「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を開会させていただきます。

本日は皆様お忙しい中、御参集いただきまして誠にありがとうございます。

本日の司会を務めさせていただきます消費者庁消費者政策課長の村山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

早速でございますが、本日の開会に当たりまして、前川内閣府副大臣より御挨拶をいただきたいと存じます。

前川副大臣、よろしく願いいたします。

【前川内閣府副大臣】 おはようございます。

御多用の中、御出席をいただきまして、ありがとうございます。金融担当副大臣、消費者担当副大臣、そして内閣府の中で自殺対策も担当しております前川清成でございます。

第2回の「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を開催するに当たりまして、一言御挨拶を申し上げたいと思います。

何度も申し上げておりますので、金融庁や消費者庁の皆さんはもう辟易としておられるかもしれませんが、私は、今から9年前、2004年7月の参議院選挙に、それまで政治とは何らかかわりがありませんでした。サラ金の金利を引き下げなければならないと思って立候補をいたしました。新里弁護士の足元にも及びませんが、私もそれまで15年間弁護士として消費者問題、とりわけ多重債務問題に取り組んでまいりました。

その当時の経験から、あの当時の29.2%の高金利を引き下げないと、そしてグレーゾーン金利を撤廃しないと多重債務被害は根絶できないと考えたからでございます。

2010年6月、金融庁その他関係機関の皆様方の御尽力で改正貸金業法が全面施行されました。その結果、私が立候補を決意した2004年当時、1年間に自己破産の件数が25万件でしたが、それが今では10万件に、6割も減少いたしました。2004年当時経済苦を理由に、尊い自らの命を断たれる方が1年間に9,000人いらっしゃいましたが、それが3割減少し、今、6,000名になっています。他方におきまして、金利の引き下げに関しては、金利を引き下げたら、闇金が跋扈するのではないかと、そんな反対論もありましたけれども、警察庁を初め関係機関の御尽力によりまして、闇金被害はむしろ減少いたしております。

このようなことを考えますと、改正貸金業法が多重債務被害撲滅に対して大きな効果のあることは明らかでありまして、この方向性は大事にしていかなければならないと私は考えております。

もっとも、残された課題もあります。それゆえに有識者委員の専門的な知見をぜひおか

りしなければならないと思いますが、まず第一は、改正貸金業法によって消費者の資金需要に十分応じられていないのではないのかという指摘であります。改正貸金業法の見直しを主張する者は、高金利に戻さないと資金を必要とする者が借りることができないと述べておられます。

この点、私は国会議員1年生のときに、当時の小泉総理と議論をさせていただいたことがあります。上限金利を引き下げなければならない、小泉総理にそうただしましたところ、小泉総理は、そのとおりにだけども、高金利でも借りたい者がいるのだとお答えになりました。それに対して私が申し上げたのは、いいえ、高金利でも借りたい者など世の中にはいません。高金利だけれども借りざるを得ない人たちがいるだけですというふうに申し上げました。あれから9年近く経ちましたが、私はその議論は今も正しかったのではないかと考えています。

例えばのお話をさせていただきますが、今、毎年72万組が結婚をしておられますが、25万組が離婚をしています。この結果、きょうは梅村厚生労働大臣政務官もお越しいただいておりますが、厚生労働省の統計によりますと、母子家庭は全国に122万世帯、母子家庭で育つ子どもは192万人、子どもたちのおよそ8%が母子家庭に育っています。このように母子家庭は今や決して特別な環境ではありません。しかし、やはり厚生労働省の統計によりますと、母子家庭のお母さんの平均稼働所得は164万円、月額にいたしますと13万6,000円しかありません。このお母さんが病気で、あるいは交通事故で働くことができなくなったときに、あした子どもが学校に給食費を持って行かなければいけない、どうしようと思ったときに、頼るべきは高金利の借金なのか、私は違うと思います。ともに支え合う仕組みであります。都道府県に母子福祉貸付けという制度もありますが、どこまでカバーできているのか、またどこまで周知されているのか疑問もあります。

私は内閣府において新しい公共も担当させていただいておりますけれども、ともに支え合う仕組みの全てを官が担うことができるのか。むしろ民間も参画させていただいて、グラミン銀行のようなシステムがあちらこちらで根づかないか期待をいたしております。

この点で、きょうも資料を配付させていただいておりますけれども、グリーンコープ生協ふくおかの取組みには敬意を表しますとともに、よく勉強をさせていただけたらと思っております。また、あわせて銀行協会からもこの懇談会に御出席をいただいておりますので、この機会にお願いを申し上げたいのですが、ぜひ、金融機関におかれましても、貧乏人に金を貸しても儲からないではなくて、公的機関としての責任を果たすという意味においても、また新しいビジネスという視点からも、ともに支え合う仕組みというのを御検討いただけたらと思っております。

今後、日本の人口は減少いたします。したがって、国内マーケットは縮小いたします。生産拠点も一定程度は海外に流出する。それを止めることはできないと思います。預貸率が低迷している昨今、金融機関、とりわけ地域金融機関の経営にとっても有益ではないかと考えているところでございます。

長くなって恐縮ですが、もう一点だけ申し上げたいことがあります。

今、法制審議会は債権法の議論を続けておりまして、その中で5%と定められております民事法定利率の見直し、これも特に逸失利益の中間利息を控除するに当たって、5%で控除することが今の銀行金利に照らして公正なのかという観点から検討が進められているところでもあります。同様に出資法の上限金利は引き下げられましたけれども、利息制限法の上限金利は昭和29年当時のままであります。法務省においては、南野法務大臣のもとで見直しに着手されましたが、その後結論はまだ得られていないのでしょうか。昭和29年当時、公定歩合は7%前後でした。それが、今、日銀の基準貸付金利は0%に張りついています。適正金利や暴利額というのは絶対値ではなく、相場との比較における相対値だと私は考えております。そうであれば、正義公正の観点からも利息制限法の上限金利に関する議論はもはや避けて通ることはできないのではないかと私は考えます。

まだまだ申し上げたいこともございますけれども、何よりも委員各位の活発な御議論をいただくことが肝要かと思っておりますので、この程度にとどめさせていただきます。

本日はどうぞよろしく願いいたします。

ありがとうございました。

【村山消費者政策課長】 前川副大臣ありがとうございました。

それでは、冒頭のカメラ撮りに関しましてはここまでとなっておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、続きまして、本日の出席状況に関しまして御紹介させていただきます。

民間有識者の委員の方々のうち、飯島委員、竹島委員、山本委員におかれましては、御都合により、本日は御欠席となっております。

また、政府側の出席者につきましては、今、御挨拶いただきました前川副大臣のほか、厚生労働大臣政務官でいらっしゃいます梅村大臣政務官も出席されております。そのほか、各省の幹部職員に関しましては、お手元の座席表で御確認いただければと思います。

本日は以上のメンバーで懇談を行ってまいりますので、どうぞよろしく願いいたします。

それでは、早速議事に入らせていただきます。

初めにお手元の議事次第をごらんください。本日の議事の流れといたしましては、まず前回御欠席の民間委員の先生方から、現在お持ちの問題意識や関心事項につきまして御発言をいただきたいと存じます。

続きまして、本日は多重債務問題改善プログラムの第一の柱でもあります、初回の会合でも充実の必要性を求める御意見が多かったと記憶しておりますが、自治体の相談窓口の状況につきまして事例を含めてお話しいただきたいと思っております。

本日は多重債務相談の現場におきまして、先進的な取組みをされている2つの自治体から担当者をお招きしておりますので、相談現場の状況について御説明をいただく予定でございます。具体的には岩手県盛岡市、埼玉県桶川市の担当者の方をお願いしたいと存じて

おります。

その後、説明の内容に加えまして、自治体の相談窓口の充実策等につきまして自由討議とさせていただきます。11時10分ごろをめぐりに閉会とさせていただきますと考えております。

では、ここで前回の懇談会を御欠席されて、まだ御紹介させていただいていない有識者の先生方を御紹介させていただきます。

まず、中央大学大学院戦略経営研究科教授でいらっしゃいます杉浦委員でございます。よろしくお願いいたします。

【杉浦委員】 よろしくお願ひします。

それから生活協同組合連合会グリーンコープ連合常務理事でいらっしゃいます行岡委員でございます。

【行岡委員】 よろしくお願ひします。

【村山消費者政策課長】 それでは早速でございますが、杉浦委員、行岡委員から、今、お持ちの問題意識あるいは関心事項などにつきまして、それぞれ3分程度で御発言をいただければと存じます。

初めに杉浦委員からお願いいたします。資料1ということで、資料も御用意いただいておりますので、お手元にあるかと存じます。よろしくお願いいたします。

【杉浦委員】 座ったままで失礼させていただきます。中央大学の杉浦でございます。よろしくお願いいたします。

私は金融論等を研究している学者として、ビジネスの現状やその分析を加味した形でコメントをさせていただきたいと考えております。本懇談会におかれましては、多重債務者の問題だけではなく、広く消費者向け金融の今後のあり方についても懇談されるという認識のもと、どちらかと言えば、きょうのお話に関しては後者に重きを置いた形でお話をさせていただければと思います。

資料の1に書いてございますが、まず、現在の貸金業の課題ということですが、先ほど副大臣からの御挨拶の中でも金利の問題というのがあって、それは確かに改正貸金業法の中で20%以内におさまったという形になってはいますが、現状、消費者向け貸付けの状況を見ると、金利は平均的に考えると高止まり状態であります。要するに、17%とか15%だとかそういう状況であるわけです。この現状というのは、諸外国の現状から考えていくと非常にゆがんだ状態になっておまして、実を言うと銀行と貸金業との金利差がこんなについている国は日本だけです。

つまり、この現状は何が発生しているかという、貸金業に関しては資金が必要なときに、とにかく即時に借りられるということに重点が置かれて利用者の方がお金を借りていらっしゃるという現状があるがために、実際的には借りている方たちもあまり金利のことは借りる段階では本当は気にしていないという可能性があって、そして、実は利用者に金利選好性が働きにくいという現状があるのではないかと思います。したがって、実は

リスクと金利のミスマッチが生じているのではないかということが、私の関心事でございます。ですから、そういう意味で言うと、まず個人のリスクに基づいた貸金ビジネスのあり方が本来はあるのではないかということが1つのポイントになります。

また、改正貸金業法の前後ぐらいから言われていることではありますが、貸金業者においては高コスト体質になりやすい状況にあるということが指摘されています。これは、実は実際に多くの貸金業者さんとお話をすると、最終的な貸付け判断というものは、オートマチックに行われているわけではなくて、実際的にはかなり人手に委ねてきたということが従来指摘されているわけです。

そして、今現在の状況では、相当な情報をきちっと入手して、その上で判断するということになっていますから、それでもまたコストが上昇するという形になっています。実はこのコストが上昇しているということ自体が、本来は金利の高止まりと微妙にくっついている部分もあって、そこをどうするかということが一つ考えられるわけであり

ます。次のページになりますが、諸外国の状況等と比較して考えてみると、実はもう少し個人情報データをきちっと生かしたほうがいいのではないかと聞いてみます。要するに、より個人の情報をきちっと審査を行うことによって、本来はより借りられる人がいるのではないかと。先ほど資金需要ということをおっしゃっていましたが、本当はもっと借りられる人がいるのではないかと。それがよりわかるでしょうし、本当はもうちょっと金利が安い人がいてもいいのではないかと。これも本来はわかるはずということも思ったりします。逆に言うと、今の状態のように個人情報機関が幾つもあって、それがそれぞれ同じ情報を持っていたりすることもあるのですが、違う情報を持っている。それが情報のアクセスはできるのですけれども、なかなかコンバインして情報の流通がなされていないという状況になっていると、これは非常に非効率な形で、かつ個人のクレジットリスクが正しく判断できる状況がなかなか生まれていないのではないかと考えられるわけです。

実は、海外のクレジットビューローでは、自分のデータへのアクセス権が消費者に与えられています。その結果として、消費者側のほうはそれぞれの貸金業者さんで自分はどれくらいのランクにいるか、そして自分がどれくらい借りられる存在なのか、そして借りられないのかということがわかるという形ができ上がっている国が非常に多くございます。

このようなことがあれば、そもそも論として、自分は借りられないのだ、借りられるのだ、もっと借りられるのだということがわかりやすいシーンがより登場してきて、より効率よい、透明性のある市場形成ができ上がるのではないかと考えられるということが私の指摘であり、また関心事であります。

これに関しましては、今年度の3月から5月にかけての「月刊消費者信用」の中でもさらに詳細に書かせていただきました。ここから先のことは時間もございませんので、とどめさせていただきます。ありがとうございます。

なお、前回の段階で重川先生のほうから金融教育の重要性ということの御指摘もあったとお聞きしております。その際において、私も大学とか大学院とかそういうところで教えている人間でございますので実態のところを少し申し上げますと、金融教育そのものというのは、文部科学省を初めとして金融庁もそうですけれども、非常に広がりを見せているということが出てきております。しかしながら、大学に来て学生たちに聞いてみると、確かにそんなのをやってもらったけれどもよく覚えていないということが多くて、実際に、所得がないので、彼らはお金を借りるという感覚は高校生の段階でも持っていません。ですから、貸金分野に関しては、怪しい金融商品を買ってはいけないよというのはわかっているのですが、実際的には借りる借りないという話のところは非常にセンサーが弱い。

実際的に何が起こるかという、昨年まで都内にある某大学の経済学部で金融を教えていましたけれども、貸金業法の話をする、毎回10メートルくらい列ができる。その人たちは山手線の某駅の周りの貸金業で金利27%で借りていますというような、要するにちょっと闇金もどきのようなところから借りています。よく聞いてみますと、最初は18%ぐらいで借りているのだけれども、最近はインターネットとか、スマホで借りるのです。そうすると何が起こるかという、彼らは借りているという感覚がなくて、どこかにポケットで眠っているという感覚しかありません。こういった状況が現実存在をしているので、どうすればいいかということを考えていくと、むしろITを活用した予防手段とか予防教育を行ったほうがいいというふうに私は考えています。要するに、ITのアプリケーションか何かと貸金業者さんにいろいろ協力していただいて、これ以上借りたら警告画面が出るとか、これ以上借りられますよとかいうものが出てくることによって、これは大人もそうなのではけれども、より利用できる範囲とか、自分がどれぐらいのキャパシティを持っているのかということを実感してもらおうという形があるというのも、より今風の形の金融教育ではないかなということを追加的に御指摘さしあげたいと思いました。

以上が私の雑駁なお話で恐縮でございますが、御清聴ありがとうございました。

【村山消費者政策課長】 杉浦委員、ありがとうございました。

続きまして、行岡委員からお願いいたします。

資料2ということで資料も用意していただいておりますし、その他の参考資料もいただいております。

よろしく申し上げます。

【行岡委員】 私のほうからは、自己紹介も兼ねて私どもの取組みの様子について御報告をさせていただきたいと思っております。

グリーンコープは生活協同組合ですが、私たちの特徴的なところは共同購入事業以外に企業として地域社会に貢献できるような事業に力を入れる活動をしている点です。中でも生活再生事業は、借金や多重債務とかお金の問題を抱えている人たちの相談を受けて問題を解決して、生活を再建していく上で必要な場合には、組合員出資金の中からお金も貸付

けをするというような形で進めております。そういう意味で、家計管理という側面から活動をしているという様子にあります。今現在、具体的にどんな数字が出ているかということ資料で簡単に御説明をしたいと思います。

きょう、パンフレット等々をたくさんお持ちしておりますので、後でお時間があるときにでもパンフレットのほうは見ていただくとして、まず資料2の前年と今年の比較のところです。今、私どもには多重債務の問題等々お金のことで御相談がある方が相談にこられるのですが、電話の件数が去年と比べて191%ですから約2倍近くに増えております。多重債務問題自身は改正貸金業法の完全施行でそれ自身は随分落ちてきたのですが、やはりまだ借金の問題やお金の問題で悩んでいる方たちがいらっしゃって、相談件数としては本年になって増えているという様子になっています。それから、面談の件数ですが、これは福岡だけのところですが、お電話だけではなくて直接面談した方たちが135%というふうになってこちらも増えています。それから、貸付け件数ですが、貸付けの希望者自身も23年度同月比で24年度のところは155%ですから1.5倍に増えているということと、それから貸付け件数も128%というような数字になっております。

次に、私どもが主に支援をしている方たちですが、女性の絵表紙がついているこちらの資料が私どもの生活再生相談室をトータルに説明しているものなのですが、どのような人たちが言わば相談と貸付けの対象者になっているかということ、10ページの15のところの円グラフで、黄色の生活自立支援が平成23年度は79%になっています。事業を開始した平成19年度は、生活自立支援というのは30%ぐらいだったのですね。この生活自立支援というのは、事故情報に登録されている方たちで、結局債務整理等々をして、お金が借りられなくなっている人たちへの貸付のことです。私どものところに御相談にお見えになって貸付を行っている人たちの8割がそのような人たちという様子になっています。

それから、16番目のところで、そういう方たちの言わば使用目的は何だったかということなのですが、生活資金と学費と車両の購入。車両といっても中古なのですが、それと車検関係、それから税金とか国民保険の支払いですね。そういう方たちのためにお貸付けをするというので、大体この4つの項目で貸付用途の73%を占めています。

私どものところの相談にお見えになっている方たちの年収というのは、大体本人年収が100万から200万という世帯です。そういう方たちでお金を借りられない、そして、子どもにとって必要な学費とかアパートを移転する費用とか、もろもろ生活に必要なお金が不足している場合に私たちが貸付けて対応しているという様子です。

消費者向け金融というのが今回の懇談会のテーマとして入っているのですが、消費者向けといった場合も、本当に収入の高い方から低い方までいらして、私どものところの相談にお見えになる方も年収100万から1,000万超の方まですごく幅広い方たちが債務整理含めて御相談にお見えになっています。そういう方たち向けに、家計再建という視点からきちんと相談と貸付けを一体として、後のサポートもしていくような仕組みが、社会的にも広がっていくようにとても希望しております。

今現在、厚生労働省さんのほうで家計再建支援の在り方研究会というものも開催されておりまして、ぜひそのような安心してお金が借りられるシステムが広がっていくことを願っておりますので、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。ありがとうございます。

【村山消費者政策課長】 行岡委員、ありがとうございます。

前回、各委員の先生方に御指摘いただいております、こちらにつきましてはお手元の資料の3にまとめさせていただいておりますが、ただいまの杉浦委員、行岡委員の御発言についても、これに追加した形で各委員の関心事項として整理してまいりたいと思ひます。

なお、ほかの委員の皆様の御意見等につきましては、後ほど自由討議の中でお願ひできるかと思ひます。

それでは次の議事に移りたいと思ひます。

冒頭にも申し上げましたとおり、今回の会合では多重債務問題改善プログラムの第一の柱であります自治体の相談窓口の運営について取り上げたいと思っております。

初めに相談の現状ということでございます。金融庁のほうで、自治体の相談窓口におきます相談状況についての調査をしております。その調査結果について、まず説明させていただきたいと思ひます。

金融庁のほうからお願ひいたします。

【金融庁】 金融庁の信用機構企画室長でございます。座ったままで御説明させていただきます。

地方自治体の窓口におきます多重債務相談の状況に関するとりまとめ結果について御説明を申し上げます。資料といたしまして、枝番号で資料4-1それから4-2というものを用意しております。平成19年に策定されました多重債務問題改善プログラムにおきましては、各自治体の対応状況につきまして、定期的にアンケートを実施して確認をすることが定められております。このアンケートはこのプログラムの規定を受けまして、この間、消費者庁、金融庁、総務省の3省庁の連名で、各都道府県、市町村にお願ひをしてアンケートを実施をしたものであります。その相談実績などにつきまして私どもの出先である地方財務局で対応した分と合わせまして、資料4-1のとおり金融庁でとりまとめさせていただいているものでございます。

その直近の分がこの23年度の上半期分のアンケートでございます。資料4-1として本日お配りいたしました、実はこれは前回もお手元に参考配付させていただいております。大変申しわけございませんでしたが、その際、一部に数字の記載ミス等もございましたので、おわび申し上げるとともに、今回正しいものを改めて配付をさせていただきました。あわせてポイントをかいつまんで御説明を申し上げます。

1 ページ目おめくりいただきまして、下のほうにございますとおり、アンケートは47都道府県と全国1,700強の市町村、福島県内の一部を除いてございますが、ほぼ悉皆で行っております。

2 ページ目ですが、多重債務相談の窓口が設置されているかどうかということを確認する冒頭の質問への回答の結果でございますが、これは、前回も申し上げましたとおり、全都道府県それから全市町村の95%に相当する約1,650市町村に窓口が整備された状況となっております。この整備の割合が順次増加してきている点も、前回御説明申し上げたとおりでございます。

それから2 ページ目の下のほうの欄でございますが、相談に従事する職員の数ということで、平成23年9月現在の数字でございますが、都道府県で約800名、市町村で約4,700名ということでございます。

1 ページ飛ばさせていただきまして、4 ページ目でございますが、ここに相談件数の合計をまとめてございます。上の方に月別の件数の折れ線グラフがございますが、その下に上半期の合計ということで、数字を羅列しております。都道府県の受付分といたしましては1万件弱、市町村での受付分としては約2万4,000件ということでございます。いずれも22年度、前年度の同期と比べますと減少しているという傾向にございます。この相談件数の推移につきましては、別途資料4-2を用意してございますので、そこでまた補足をさせていただければと思います。

資料4-1について続けさせていただきまして、5 ページ目以降でございますが、11ページまでにわたりまして、相談者の属性、すなわちその年令、性別、あるいは職業の別といった内訳をお聞きした結果がでございます。時間の関係上、詳細な説明を省かせていただきますけれども、これらの属性については例年おおむね同様の傾向が続いているという認識しております。

それから、12ページ、13ページ目にかけてまして、多重債務相談に関する課題でありますとか、どういう取り組みをしているかなどについて、それぞれ自由記載いただいている回答欄の回答概略をまとめてございます。

13ページをごらんいただきますと、やはり多くの御指摘があったのが、関係部署、関係機関との連携が重要である、相談者の掘り起こしに努めていく必要がある、あるいは相談後の相談者のフォローなどに努めていく必要があるといった点の指摘が多く見受けられたところでございます。

続きまして、このアンケートをもとに平成20年度以降の相談件数の推移をまとめましたものが資料4-2でございます。こちらをごらんいただきますと、1 ページ目に数字そのものの推移を掲げてございます。

その上でこれからうかがわれる傾向、特色を2 ページ目に文章で整理してございます。この特色といたしましては、1 つには相談件数自体は、やはり多重債務問題が一時期に比べれば落ち着いてきていることを反映していると思われませんが、全体に減少傾向にあるということでございます。ただ、都道府県での相談受付分と市町村での受付分を比べました場合には、その減少割合に差が出てきているということでございます。1 ページ目の一番右の欄に示してございますように、平成20年度の上半期と23年度の上半期との比較におき

ましては、トータルで見た場合に都道府県分が約6割件数が減っているのに対して、市町村分は約44%の減にとどまっているということでございます。

もう一つ、対面の相談と電話による相談ということで分けて見た場合に、都道府県の受付分で申しますと、電話相談の割合が非常に大きいということで、常時、対面相談の2倍以上の件数で推移していることがわかります。これに対しまして、市町村での受付分は逆に対面相談のほうの割合が多く、かつ対面相談と電話相談のそれぞれの減少割合の推移を見た場合でも、電話相談が52%の減であるのに対しまして、対面相談が37.6%の減にとどまっているということでございます。こうした数字の推移を見る限りにおきましては、やはり相談者にとってより身近と思われる市町村段階において引き続き相談のニーズ、とりわけ対面による相談のニーズがより多く存在しているのではないかというふうにも考えられるところでございます。

今後の議論を予断するわけではございませんけれども、こうした特色は、今後自治体の多重債務相談を引き続き進めていくに当たりまして、都道府県、市町村の役割分担や連携のありようを考えていく際に示唆に富む要素があると思われましたことから、議論の参考に供する意味で今回御紹介させていただきました。

私からは以上でございます。

【村山消費者政策課長】 ありがとうございます。

次に自治体の多重債務相談の現実、特に先進的な取組事例の御紹介でございます。具体的には消費生活センターが窓口となりまして、関係部局や信用生協等とも連携して対応しているという例として盛岡市、それから市の秘書担当課が直接多重債務の相談を担当しており、市役所内の核となって対応されている例ということで桶川市の担当者の方から御説明をいただきたいと存じます。

初めに盛岡市ですが、盛岡市の消費生活センター鈴木所長からお願いしたいと思います。5分ないし10分程度でお願いをしたいと思います。

よろしく申し上げます。

【鈴木消費生活センター所長】 皆様、おはようございます。ただいま御紹介をいただきました盛岡市消費生活センター所長の鈴木でございます。

本日は当センターが取り組んでおります多重債務問題につきまして、このような場を与えていただきまして本当に感謝を申し上げます。それでは座って説明させていただきます。

盛岡市の資料は5というものですけれども、最初に昭和44年度に盛岡市では消費生活相談窓口というものを開設いたしました。昭和59年度には、サラ金クレジットなどの市民からの問い合わせが非常に多くなってきましたので、これに対応するために消費生活相談員を配置したという形で進んできております。平成5年度には、盛岡市消費生活センターを設置しております。このような流れの中で、現在「多重債務問題に強いまち盛岡」というキャッチフレーズで取り組んでいる内容を資料を使って説明させていただきます。

最初に1ページでございますが、盛岡市では多重債務問題は4つの柱で取り組んでおり

ます。最初にAが市民の多重債務問題を解消し、生活再建を支援する。それからBが顔の見えるセーフティーネット貸付けを実施する。それからCが、多重債務者発生予防のための啓発を行います。それから最後にDが、関係機関と連携して対応するという4つの柱で進めております。

それでは具体的に2ページをごらんいただきたいと思います。

盛岡市は岩手県の県庁所在地、人口も大体30万人ぐらいの非常にコンパクトな町だと思っております。現在、消費生活相談員8人と私ども行政職員4人が平日相談に対応しております。全国のセンターの中で、行政職員も相談を受けるという対応を私どもはとっておりますけれども、対応することによって、相談者の抱えている問題、背景等にじかに触れることができます。それによって市の内部の機関に働きかけを行うというようなこともすぐに実行できる点がプラスだと思っております。

私どもでは、多重債務者が生活再建できることを最終目標に掲げております。何らかの整理を行う、その整理を行うことによって人生の再スタートを切ってもらいたいという形で取り組んでおります。具体的には①から⑦まで聞き取りを行うわけですが、大体短い方で20分ぐらい。相談者の方は、このA3の用紙3枚に借り入れたときの状況、何が背景にあったのか、どういう理由で借り始めたのかとか、そういったものを様式をつくっております。これは岩手弁護士会それから司法書士会と連携してつくっている用紙でございます。盛岡市の場合、例えば法律事務所に行ってくださいという場合は、職員、相談員が必ず同行するという形をとっております。

2ページの下、②なのですが、弁護士さんのところに行ってくださいと言っても実際に行かないケースが結構ございます。やはり敷居が高いといいますか、気おくれしてしまう。それで何か月か経ってもっと悪化してまたいらっしゃるということが過去にありましたので、時間を決めて相談員あるいは職員が一緒に行って、そうすると私たちも勉強になります。そういった形をとっております。

それでは3ページをごらんいただきたいと思います。

相談件数なのですが、17年度から23年度にかけてセンター全体の相談件数は、最近はもう減ってきております。この減ってきている全体相談件数の内訳が、ほぼ借金に係る相談件数の減少という形になってございます。相談員は平成17年度は5人でしたけれども、20年度から22年度までは貸金業法などの改正をにらみまして、従来から力を入れてきましたが、多重債務問題を徹底的にさらに掘り起こしをするということで相談員を2人増員したという経緯がございます。現在は8人の消費生活相談員で対応しております。

2番目の盛岡市多重債務者包括的支援プログラムでございますが、19年度からこれを開始しております。

8ページをごらんいただきたいと思います。盛岡市役所には、例えば納税課で、分割相談などで納税者が来て、それから保育料、あるいは市営アパート、そういった各課にこういったチラシを備えつけていただいております。それから、催告書を出す際に、こうい

たチラシを同封していただくという形で、今も掘り起こしを進めております。各課で、例えば納税課等で背後に借金とか生活困窮といったものがある場合は、消費生活センターへつないでいただいているという形をとってございます。

7ページをごらんいただきたいと思います。徴収担当課あるいは福祉担当課で、主に生活困窮とか借金を抱えているあるいは抱えていそうだなということ把握できる部署を集めまして、年数回会議を開いております。

それから4ページでございます。他機関との連携ということで、まず従来から連携を図ってきているところが岩手弁護士会でございます。こちらには消費者問題対策委員会というものを設置していただきまして、私どものセンターでは第1、第2、第4水曜日にセンターに弁護士さんに来ていただいて、法律相談。そのほかに平日の午後に、この委員の弁護士さんたちが事務所で当番を決めて午後待機をしていただくということで、水曜日の法律相談までちょっと待ってられないというような案件があった場合は、すぐ当番の弁護士の方につなぐという形をとっております。これは、県民生活センターと合同で対応しているものでございます。

それから闇金への対応といたしましては、警察と連携しながら当たっております。特に今年の4月から11月までで、闇金の情報提供は12件行っております。警察との連携は、顔の見える間柄にしようということで、去年と今年、県警本部と打ち合わせを行って、前もスムーズだったのですが、今は非常にスムーズに行くようになっております。

それからもう一つは、「消費者救済資金貸付制度」というものを行っております。平成元年から盛岡市消費者救済資金貸付制度を行っておりまして、この貸付けを実際に行うのが消費者信用生活協同組合でございます。現在は岩手県内33市町村全てがこの制度に加入しております。盛岡市は市内の金融機関に預託をする、そしてその金融機関がその4倍の額を信用生協に融資し、信用生協はそれを原資として貸付けを行っていくという形になります。24年度の預託額は2億2,300万円、このうち4,700万円が生活再建資金。こちらのほうは新たにできた制度なのですけれども、先ほども委員の方からお話がありましたが、過去に債務整理をしたためにローンを組めない、銀行に行っても断られた、だけれども車検代がどうしても必要だとか、子どもの学費、高校卒業するまでに何とか免許を取らせたいのだけれどもその費用がないとか、そういった方に対応するものということです。借金のほうは減ってきているのですが、生活再建は非常に需要が多くなってきておりまして、スタート直後は3,000万円を2年間続けたのですが、今年は枠を超過してしまうということで4,700万、来年は6,100万円という形で、今、進めております。

9ページの資料をごらんいただきたいと思います。盛岡市のほうで働きかけをして、消費者信用生活協同組合の組合員の中にNPO法人いわて生活者サポートセンターというものをつくっていただきました。それがこの緑色のチラシになります。子どもの進学先も決まったのに入学金の準備ができないとか、母子家庭で子育てにいろいろ費用がかかるのだけれども何ともならないとか、そういったものに対応するためにこのNPOを設立いたしました。

正直言って、多重債務者の相談では家計管理ができていない方もいらっしゃいます。そういった方はこういった簡単な家計簿からスタートしなければなりません。それから、精神の問題を抱えている方も実際にはいらっしゃいます。そういった方にも、保健衛生センターとか県の機関とかにも入っていただいてケアをしていく。それから、ギャンブル依存症とかいったものにも取り組んでおります。

大体10分経ってしまいましたので、端折ってしまって申しわけありません。

【村山消費者政策課長】 ありがとうございます。

個別の御質問につきましては、また後で受けさせていただきます。

続きまして、桶川市秘書広報課の川上主任からお願いいたします。

【川上秘書広報課主任】 皆様、おはようございます。埼玉県桶川市秘書広報課の川上と申します。よろしくお願ひいたします。座って失礼いたします。

お手元の資料6でございますが、ただいまから「桶川市の多重債務相談～トップダウンでの取組みと横断的な庁内連携～」として桶川市の報告をさせていただきます。よろしくお願ひします。

お手元の資料を1枚めくっていただきまして、2ページ目でございますが、専門相談窓口を設置した経緯でございます。国のほうの法改正や改善プログラムの設定、弁護士会や司法書士会からの要望、市議会からの要請、地元にある多重債務の被害者の会からの強い要請等がございまして、借金が原因で死んでしまうことなどあってはいけないという市長の強い思いから、市長は、市民が困っているときに助けるのが市役所の役目だろうという思いも持っていて、そのような思いから平成19年の10月に多重債務の専門相談窓口を庁内に設置をいたしました。

相談者の生活再建を支援するために、役所の中で横断的な庁内連携が必要であろうということから、当時の秘書室で窓口を一本化した上で庁内連携を図っていこうということで、秘書広報課に窓口が設置されたものでございます。

資料の3枚目でございます。桶川市の特徴といたしまして、3点挙げられます。まず1点目が、トップダウンによる取組み。2点目は、職員が直接相談を受けて、横断的な庁内連携。3点目としまして、これは本来の目的ではございませんが、結果的に債務整理後の納税につながっているという点が特徴としては挙げられます。

4ページ目でございます。トップダウンによる取組といたしまして、主として、自治体としてこの問題に全庁的に取り組むのだという市長の強い姿勢が明確になっておりまして、役所の中で庁内での問題意識の共通認識が図られているというところでございます。あわせて、相談者の生活再建を第一に考えての支援を徹底しているというところでございます。

5ページ目でございます。ポイントの2つ目でございますが、職員が相談を受けて、横断的な庁内連携ということでございます。我々職員が直接相談を受けることで、先ほど盛岡市さんからもお話がございましたが、お話の内容というのがまず明確に把握できるということと、この相談者に対して必要な支援がどこの部署でどのような支援をやっているか

ということが明確になった上で、そこに的確につなぐことができるというところがございます。また、相談者の了解を得た上で、我々相談担当職員から取り次ぎ先の別の部署の相談担当職員のほうに相談者の状況を的確に伝えることでも、問題点であるところが明確に、的確に伝わるということがございます。また、相談者のほうも、同じことをまた一から別の窓口で話をしなくてはいけないというような精神的な負担のようなものも取り除けるといふふうに考えております。あわせて、職員が相談を受けることによって一定の安心感を与えるものと考えております。

お手元の資料6 ページ目でございます。3点目の特徴といたしまして、「結果的に」でございますが、納税にもつながっております。税の滞納状況等につきましても明確にした上で、法律専門家のほうに御相談をおつなぎすることによりまして、現在滞納している税金がどのくらいあってということも含めた上で、今後の納付計画や債務整理を御検討いただくことをお願いしております。そのことによって、取り次いだ先の法律専門家や相談機関等で家計管理というものについてもアドバイスを受けることで、家計の収支のバランスが改善されていくことで生活再建が図れるようになっていくというふうに考えております。下のほうにもございますが、これにつきましては、今まで税金を滞納している方は払いたくても払えないという現状があると思います。このような方たちが一定レベルの債務整理が済むことで、今後自主納税をしていくことが生活再建への道筋になっていくと思いますし、本来の形である善良な納税者に戻っていくということになっていくと思われまます。

次の7ページに相談フローというものを載せてございます。桶川市につきましては、市民でない方からの相談も受けなさいという市長の方針のもと、市外からの御相談や、もちろん県外からの御相談、直接市民からの御相談や関係課からの掘り起こし、そういうところから我々相談窓口につながっていきます。我々の相談窓口では、狭いですが個室のほうを用意しまして、そこで聞き取りと御説明をいたします。その上で最終的に、法律専門家や相談機関等に相談をする日時や場所の手配をその場でいたします。そこにたどり着くまで、1件当たり約1時間半から2時間が御相談にかかっております。

その中で、借金の解決につきましては、法律家の先生や相談機関等に御相談をおつなぎさせていただきまして、あわせて生活再建に何か支援が必要な方につきましては、関係課や外部の機関に御相談をおつなぎしております。ここで言います関係課というのは、よくあるところといたしましては、生活保護の担当課であったりですとか、精神保健福祉の保健師のところであったり、そのようなところが代表的な例として挙げられると思います。また、外部機関といたしましては、生活保護に近いような方、はたまた生活保護を今後受給する方等も考えていきますと、社会福祉協議会のほうに御相談をおつなぎするということもケースとしては十分考えられると思います。

この関係課、関係機関というところにつきまして、次のページに桶川市の関係する部署と、そこで関係する業務、支援等を載せてございますので御参考にしていただければと思います。

続きまして、9ページでございます。桶川市の相談等の実績というふうになっております。平成19年の10月に専門相談を開設いたしまして、相談件数につきましては、平成20年度をピークに一定レベルでの減少が見受けられますが、本日御確認をいただきたいところは、その隣の欄の「うち掘起し」というところとその「割合」というところでございます。最初の2年間の、相談件数に対しての庁内からの掘り起こしは3割程度というところではございましたが、専門相談を開始して3年目以降は、おおむね5割程度の相談が庁内からの掘り起こしでつながってきてございます。これにつきましては、本日この詳細資料をあえて載せておりませんが、大半が収税、税の関係する部署と生活保護の担当課からの掘り起こしということでございます。今現在、全体の5割程度の掘り起こしというところではございますが、これを今後、庁内だけでなく庁外とかにもつなげていければとは考えておりますが、現状、今現在での課題でございます。

その隣でございますが、債務整理後の納税額です。こちらが先ほど特徴の3と申し上げたところではございますが、債務整理が終わった後、御本人様たちのほうから自主納税をしていただいた金額の合計でございます。最初の1年目は半年間というところではございましたので、2年目以降、コンスタントに桶川市レベルで1,000万円以上の納税にもつながっておるというところでも、皆さん生活再建につながる限りは納税にはたどり着かないというところを考えると、生活再建を果たしている方は少なくないのではというふうに考えております。これにつきましては、あくまで副産物的なものでございますので、これを目的でやっているということではございませんので、御了承ください。

参考までに桶川市の人口規模等を表の下のほうに、人口約7万5,000人、平成23年度一般会計の予算額で約200億円と載せてございますので、他の自治体等と比較する際に御参照いただければと思います。

なお、この表には載せていないところではございますが、桶川市の多重債務相談の専門窓口を開設するに当たりましては、実は直通電話を1本引ただけでございます。電話の回線は役所の中にあったものを使用しましたので、電話機を購入した7,980円という費用がかっただけで、実は毎年これだけの効果が出ております。

なかなか数字としては載せられないところではございますが、相談を受けている中で、非常に多くの方が自殺を考えていたとか、今後のことに悲観していたということを数多く耳にいたしますので、そういうところから考えると、数多くの自殺予防ですとか犯罪の抑制というところにつながっているのではないかとというふうに考えております。

なお、この債務整理後の納税のことにつきましては、総務省の自治税務局長のほうから、多重債務相談と納税が連携をして業務を行った結果が評価を受けまして、先日表彰を受けました。新聞記事ではございますが、その資料を次のページに参考までに出させていただきましたので、ごらんいただければと思います。

最後にですが、事例を2つほど載せさせていただきました。1点目につきましては、いわゆる税の滞納をされている方を窓口で掘り起こした例でございます。この方は実は70代

の高齢の方でございました。納税ができないということで窓口に来たところ、払ってくださいというのが一般的ではあるのですが、どうして払えないのでしょうかね、何かほかに払っているところがあるから払えないのですかというところを詳しく聞き取っていったところ、借金があるということをやっとお話をいただきました。そういうところから、その日のうちに我々のほうに相談がつながりまして、いろいろと御相談を聞いた結果、この人は一定レベルの安心を早く与えないと自殺という危険をやはりはらんでいたということをお話をして、その日のうちに法律専門家に御相談をおつなぎいたしました。一定期間かかりましたが、債務整理後、残債がなくなっただけでなく、過払い金が100万円単位で戻ってきましたので、この方につきましては約60万円程度ではございましたが、今まで滞納していた税のほうも一括納付をしていただきました。この方は、以前は10年以上安定剤を飲まないで夜寝られなかったということをおっしゃっていましたが、現在は安定剤も服用せずに安心して眠れていますということで非常によろこんでいただいた方の1つの例でございます。

2点目でございますが、DV被害に遭って相談にきた方でございます。時間の都合上、ちょっと簡単になってしまいます。DV被害の御相談を受けた中で、生後1か月の小さいお子さんがいらっしゃるかどうか、相談者名義の借金があるということが確認できましたので、それぞれの担当部署のほうにおつなぎしたりとか、債務整理だけではなく、離婚やDV被害のことについてもあわせて法律専門家のほうに御対応をお願いしたということがございます。この方につきましては、現在は離婚も成立し、自己破産の手続も終わって、住民票も移して、桶川市内で近所に住んでおります親御さんに小さなお子さんを預けて日中パートに出て生活の再建をしている途中ではございますが、このような方がございます。

申しわけございません、最後にもう少し1つだけ。先ほど副大臣からも御挨拶の中でございましたが、総量規制ですとか上限金利の引き下げによりまして、多重債務そのものの件数というのはやはり確実に減少はしていると思います。しかし、もちろんまだまだゼロではございません。今後、多重債務者を一刻も早くゼロにするためには、さらなる金利等の規制強化が窓口では求められております。また、法改正ですとか、法改正の中の総量規制の導入によって闇金被害が増えたのではないかというお話を耳にすることが時々ございますが、現場ではそのようなことは感じておりません。むしろ、法改正によりまして闇金の被害も確実に減っているというふうに窓口では感じておるところでございますので、今後、多重債務者を1人でも多く一刻も早く救うために相談業務を力いっぱいやっていきたいと思っております。

まとめませんが、以上で御報告を終わります。

ありがとうございました。

【村山消費者政策課長】 川上主任、ありがとうございました。

それでは、これまでの御説明、それから事例紹介を踏まえまして、説明に対する御質問、それから自治体の窓口対応の充実策等につきまして、委員の皆様から御意見をいただければ

ばと思います。その他、全般につきましても御意見等あればこの際いただければと存じます。

御意見のある方は、挙手の上御発言お願いいたします。いかがでございますでしょうか。

それでは新里委員、田澤委員の順でとりあえずお願いします。

【新里委員】 今、現場の話聞いて、省エネと言ったら変ですけども、お金もかけない中でもきちっとした成果が出て、相談者のみならず地方自治体のためにもなっている、関心が高まっているという報告を聞いてすごく感動したところでございます。

そんな中で思ったのは、相談が全体に減っているのだけれども、潜在化しているのではないか、そして成功しているところもあるのではないかなど。それはグリーンコープのところからすると、やはり融資制度と相談があって、全部の相談が融資する必要があるわけではないですけども、やはり皆さん困っていると一部闇金に行く方もいる可能性があります。何とか払おうと思ってしまう。そうすると、貸付けの制度とセットになった相談窓口というのがあって、そこで一時的に対応したら、あなたは借りなくてもいいよねという格好で処理ができる。ですから、相談のところと融資の窓口というのがセットになる。宮城の場合は、栗原市がのぞみローンという制度をつくって、自殺対策ということで始めたわけですけども、そういう相談と融資のところをうまくつくった、そしてさらに言えば、相談のところがいろんな部署とつなぐ、盛岡でもうまくいっているというのはそのとおりだと思いますけれども、やはり一部の先進的な取組にとどめるのではなく、国全体の制度として考える必要があります。

今、厚労省の生活支援戦略の中で議論されているので、総合相談や家計再建ローン制度を確実に早く進めていく。特に、ただ融資しただけでは解決できないので、その後の生活支援ということも行い、この部分についてやはり国が一定の予算を出すような仕組みでないと進まないのではないかと考えます。民間のところは、例えばグリーンコープのところだとすれば、資金量が少ないとすれば、その融資の資金をどう民間の協同的な金融機関から出していくのか、その場合の参入に向けた例えば機関保証制度の導入のような誘導策を出しながら進める必要があります。それが国全体のやはり共助、公助につながっていくのではないのかなというふうに思いました。

それから、現場のお話からすると、金利の問題では、今、政治の中ではかえって30%まで戻せと一部で議論されていますけれども、副大臣がおっしゃったように、昭和29年の段階では公定歩合が7%程度だということからすると、今、非常に低金利になっている中で、利息制限法の水準自体がやはり高止まりしているのではないかなど。大正時代等については市中金利と見合いで制限金利を引き下げたり、戦後になって上げたりしているということからすると、今の金利水準に合わせた格好での見直しというものの急務ではないのかなというふうに思ったところでした。

以上です。

【村山消費者政策課長】 田澤先生、お願いいたします。

【田澤委員】 御活躍の御様子御報告いただきまして、ありがとうございました。

まず教えていただきたいことがあるのですけれども、桶川市の多重債務相談の資料の中で、最終的に相談の聞き取りをするのが1時間半から2時間程度かかるということでした。その時間は、こちらの「地方自治体及び財務局等における多重債務相談の状況について」の10ページに相談者1人当たりの延べ相談時間という資料がありますけれども、その回答の中では例えば回答の中の1時間半以上2時間未満というところに該当しますでしょうか。

【川上秘書広報課主任】 そうです。

【田澤委員】 はい、ありがとうございます。

それと、もう一つ。この中で消費生活センターの名前が全然出てこないのですけれども、桶川市さんの場合は、消費生活センターがありますね。それは、どこの中に入りますでしょうか。私は全国消費生活相談員協会の者ですので、例えば、こういう契約をしたのだけれどもクレジットの支払いができないという御相談のときに、やはりよく話を聞いていると、その1件が問題ではなくてその後ろにいろいろな借金のお話が出てきたりして、そこで多重債務の話になるというようなことは、センターの場合よくあるわけですが、この資料の中にそれが見えませんでしたので教えていただきたいと思います。

【川上秘書広報課主任】 申しわけございません。お手元の資料の8ページの「庁内関係部署」というところがございますが、上から3つ目に桶川市の自治文化課というところがございます。済みません、消費生活センターとはちょっと書かなかったのですけれども、ここで消費生活相談をやっておりまして、もともとは桶川市の多重債務はここで受けておったのですが、強化をしようということで、この相談のみ我々秘書広報課に19年に移ったところでございます。

あわせて、消費生活相談に来た方で多重債務相談につながってくる方も年間数件ございますし、逆に我々のほうの多重債務の御相談に来たところ、借金はあるけれども、原因としては消費生活のほうの御相談を受けなくてはいけないということで、庁内で連携をとりながらその辺は対応をしているところでございます。

【田澤委員】 わかりました。ありがとうございます。私の理解が足りない、センター化していると聞いていたものですから、確認させていただきました。ありがとうございます。

それと、盛岡市の消費生活センター様にお尋ねしたいのですけれども、先ほどのことと合わせて相談にかかる延べ相談時間というのは、この資料4-1の10ページのアンケートでいいますと、どのグラフの中に入りますでしょうか。

【鈴木消費生活センター所長】 盛岡市のほうでも、多重債務の相談というのは、1時間以内に終われるケースはまず少ない。やはり1時間半から2時間ぐらひはかかります。

【田澤委員】 わかりました。ありがとうございます。

いろいろそのような時間を教えていただいたのは、このアンケートを見ますと、30分未

満というのが大変多いというところで、引っかかっております。やはりこれだけの活動をなされる現場からの報告を受けますと、それだけの時間がかかるにもかかわらず、そしてその時間以上にさまざまなおとと連携してやっておられるということをお考えますと、このアンケートの30分未満がこれだけ多いということの現実は一体どういうことをしているのか、そこにまだ多重債務相談の相談窓口の充実を図らなければいけない問題点があるのではないかというふうにお思いましたので、もう少しこのところをどんなふうにおしているのかということについて知りたいなというふうにお思いました。

以上です。

【村山消費者政策課長】 ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

それでは、ここからは順番ということで、安藤委員、重川委員、杉浦委員の順でお願いします。

【安藤委員】 安藤です。簡単に。

盛岡市のケースで、弁護士等を紹介してもなかなか行かない方がいらっしゃるということで、ここには必要に応じてと書いていますが、ケースによっては職員の方が同行するというお話がありましたけれども、それはすごく重要なことだと思います。なかなか行かない方が多いのでこういう状態になっているところを考えると、1回紹介して行けないことがわかった後に一緒に行くのではなくて、最初の段階から同行できるようなシステムができるといいかなと個人的には思っているのですが、そういう可能性というのはどうですか。

【村山消費者政策課長】 もし、よろしければ、一通り御三方の御意見をいただいて、それから盛岡市のほうからでよろしいでしょうか。

安藤委員、ほかはもうよろしいでしょうか。

【安藤委員】 はい。

【重川委員】 御報告ありがとうございました。

桶川市の方にお伺いしたいのですが、盛岡の場合にはかなり長い歴史があるので、庁内の中での連携というのは多分これまで御苦労されながら、今は当たり前になさっているのだと思うのですが、桶川市の場合は比較的最近取り組んでいます。4ページのところに問題の共通認識が図られたと書かれていて、それが現場の部署から掘り起こしということにつながってくるのだと思うのですが、具体的に問題の共通認識ということはどういう形でなされているのでしょうか。やはりそのことが、先ほど田澤委員がおっしゃっていましたが、最初に報告していただいた資料の中で結構窓口を作ったり連携をするところが増えている中で、ただ時間としては非常に短いですとか、実効性になかなかつながっていかないということと関係があると思うので、ぜひそのところをお伺いできればと思います。

【村山消費者政策課長】 それでは杉浦委員、お願いいたします。

【杉浦委員】 ちょっと前の方々と重複な質問になるのですが、今回、グリーンコ

ープ生協ふくおか、あと盛岡市消費生活センターということでいただいた中で、貸付けの状況で金利を見ていると9.5%、8.9、9.25、一括救済だと4.94。前回もお話があったら二重になってしまって申しわけないのですが、そもそもこの金利の根拠はどこから出てきているのかということが1つ知りたいということ。この状態で貸したとしても、全員の方が本当に返済できているとちょっと思えないので、貸倒れ率というのはどれぐらいあるのですかということを御確認させていただければと思います。

【村山消費者政策課長】 それでは、とりあえずここで一旦切らせていただいて、盛岡市の方、それから桶川市、それから行岡委員でよろしいでしょうか。

【鈴木消費生活センター所長】 それでは、盛岡市のほうからお答えいたします。

まず、今、質問のありました消費者救済資金の金利でございます。こちらのほうは、金融機関と盛岡市、信用生協と一緒に金利交渉ということを行っております。数年ごとに少しずつ金利は下がってきたのですが、これ以上金利を下げる状況にはないというのが今年の1月の話で、ただ10月末に信用生協が33市町村集めた会議の場では、金融機関も来ておりましたので、再度協議させてほしいということを盛岡市のほうから発表させていただきました。

それから貸倒れでございますが、正直言って貸倒れ償却率が毎年増えてきております。昨年の5月末で0.98%、そして今年の5月末で1.13%が貸倒れという形でございます。ただ、これは岩手県内の平均値でございますので、盛岡市ということに限りますと、今年の5月末の数字では債務整理が0.55%、生活再建が0.15%という状況になっております。

一番最初に出た弁護士との同行については、特に私どもが内部で申し合わせている事項でございます。職員及び消費生活相談員が弁護士とか司法書士の方に出向く際は同行する。私どもは、センターは2階にありますけれども、生活保護を担当している生活福祉課というところが4階でございます。借金の整理が終わって、めどをつけてから、そちらのほうにお話をする場合も、必ず職員、相談員と一緒に4階に上がってつなぐという形で、できる限り寄り添うというのをモットーにして取り組んでおります。

【村山消費者政策課長】 それでは桶川市さん、お願いします。

【川上秘書広報課主任】 桶川市の庁内の共通認識の点でございます。委員さんのほうからお話がありましたとおり、桶川市の場合、非常にまだ歴史が浅いというところがございます。専門相談を始めるということで市長から話があってから、実際、窓口を開設するまで数か月という時間で始まりました。この間、地域、地元にはいらっしやいます法律専門家の先生や被害者の会の方たちと、いろいろと勉強会、研修会を開きながら、どのような点に気をつけながら相談に当たるべきなのか、はたまた我々のポジションとしてはどういう形の立ち位置に立って相談者に対して接するべきなのか、などなど複数回勉強会を開催いたしました。なお、この勉強会につきましては、我々相談を受ける担当だけでなく、ここでいわゆる当時庁内の関係課となるべき部署全てに来てもらって、そのようなところでお話を聞いた上でスタートに立ったというところが、一定レベルの共通認識を図っている

ところと考えております。年に約1回程度ではございますが、現在も庁内会議を進めている中で、冒頭に市長のほうから挨拶をいただくなどして、各職員に意識の徹底、共通の認識の徹底を図るように投げかけているところも1つ共通認識が深まっていると考えております。

以上でございます。

【村山消費者政策課長】 それでは行岡委員、今の御回答とそれからもし他に御意見がありましたらお願いいたします。

【行岡委員】 まず、私どもの生活再生事業というのは福岡県との協働事業（業務委託）という形になっておりまして、相談と家計指導、それから出張相談会なんかも行っております。これには予算をつけていただいておりますし、福岡県内に4か所の相談室を開設しております。

利率の関係なのですが、組合員出資金を運用しておりまして、総代会では10億円まではこの対象の貸付けをしていいとふうに承認をいただいておりますので、そういう意味では自己資金で運用しています。昨年、おとしは9.5%の利率で黒字が出たので、8%に引き下げて、1.5%は利息の返還をいたしました。ここ2年間はそういう経営状態になっています。

貸倒れに関しては1%以下です。これは家計指導をかなり丁寧にやっていますので、きちんとサポートしていくという形で対応しているので、貸倒れ率が非常に少ないというような様子になっています。

それと弁護士事務所等々含めて官庁や、関係のいろんな相談先には相談員が同行していくというような形を最初からとっております。

それで、私からも桶川市さんに質問したいのですけれども、6ページの、結果的に納税にもつながるといふところなんです。結構税金の延滞税というのは延滞利息が高くて。私どものほうでも納税課のいろんなところからグリーンコープに行って相談してきなさいということで、紹介されて来られます。大体この方の場合は、この様な分納でなんとか立ち直っていくのではないかと、私たちもこういう支援をするから延滞税を何とかして欲しいとお願いしますが、まけてもらえません。その対象、対象によって、延滞税はもういいでしょう、これはちゃんともとの税金を払ってもらったらいからというふうに言っただけのところもあるのですが、中には分納もだめ、グリーンコープが金を貸してそれで払わせなさいとおっしゃる方もあります。それはちょっと勘弁してほしいなというのがあって、やはりそこら辺の対応を少し税金関係の収税という世界でも考えていただきたいなというのがありまして、桶川市はどうされているのだろうかというのをお尋ねしたいなと思いました。

【村山消費者政策課長】 それでは桶川市の前に、ほかに御意見は。

それでは浜田委員、お願いいたします。

【浜田委員】 恐れ入ります。桶川市の御担当者の方に御質問なのですけれども、今、行

岡先生からもありました納税にもつながっているという点に付随してですが取材を各地で重ねる中で、改正貸金業法のおかげで貧困層の多重債務者が減少しているというのは、だんだん実感として得てきているのですけれども、一方、特に取材をしていく中で気になりましたのが、中所得者層の借金の問題です。ある程度収入がありますので、貸金業者ではなく銀行などの金融機関から年収3分の1を超える負債を抱えている方が増えているというお話をよく聞くのですけれども、桶川市では、そのような相談の現状はいかがでしょうか。

【村山消費者政策課長】 では、今の2点につきまして、桶川市さんのほうからよろしいでしょうか。

【川上秘書広報課主任】 ただいまの質問につきまして、わかる範囲でということになってしまいますが、御説明をさせていただきたいと思えます。

桶川市におきましても、延滞金がついている税金を御納税いただくというものは、非常にやはりケースとしては少ないというふうに考えておりますし、担当からも聞いております。

実際納税につながっているこの金額というのは、実は大半、多分95%以上が本税の分です。私も税に関する知識が余りないものですからあれなのですが、実際税のほうは、本税を払わないと延滞金がついてしまうのですが、延滞金には延滞金がかからないということで、まずは残っている本税を払ってもらいたいというところが税のほうの担当としての考え方でございます。ただ、債務整理をして過払い等があれば納税にはつながるとは思いますが、債務整理をしても過払いが出ない方は多々いらっしゃいます。そういう方に、これからの税金を払ってほしい、プラス今までの滞納している税を払ってくださいというのは、建前はそうなりますけれども、実際は現実問題無理だということは税の担当もわかっておりまして、今後、税を滞納しないようお願いしたいという形を第一にやっております。以前のものについては、払えれば払ってほしいのですがという注釈がついた中での御相談であって、そこを例えば債務整理をしたのに、さらにまたそこからいわゆる滞納処分をするとか差し押さえをするようなケースは今現在はいないと思われま。

それと、浜田委員のお話にございました、中所得者程度で金融機関からのみの借り入れがある方。正直桶川市につきましてもこのような方の御相談というのは、多々ございます。いわゆる多重債務という名前の相談のもとに、実は1件しか借り入れがなくても、我々の多重債務の相談では窓口では御相談を受けております。いわゆるお金を借りていて苦しんでいる方であれば、金利がどうこうというのはもう少し先の話であって、生活そのものが成り立たないのであればやはり借金についてどうにかしなければいけないでしょうということの観点で、我々のほうでは御相談をした上で、果たして自己破産という極論というのは1つあるかもしれませんが、今後どういうふうにしていくかということと一緒に考えていく。場合によっては、専門的な知識をお持ちの先生方や機関のほうにもおつながりするとういことを含めて、基本的に来る方については、どのような形の御相談も受けておりま

す。

よろしいでしょうか。

【村山消費者政策課長】 ありがとうございます。

議論は尽きないところでございますが、そろそろ閉会のお時間も差し迫ってまいりました。貴重な御意見、御指摘いただいたかと思えます。前川副大臣。

【前川内閣府副大臣】 ありがとうございます。

私も何点か感想を述べたいと思うのですが、まず、延滞税の問題です。これは14.6%というふうに定められていて、私は政府税制調査会のメンバーでもあるわけですが、この14.6%については議論が進んでおりました。解散があつて、ちょっと政府税調がとまっているのですが、延滞税が14.6%と決まっているからそれに連動するような形で、例えば信用保証協会の延滞利息についても14%に定まっているとか、銀行の住宅ローンについても14.6%になっているとかいうのがあると思えますので、きょう財務省もお越しいただいていますけれども、この延滞税の問題、ぜひ御検討をお願いしたいと思います。

それと、盛岡市さんとグリーンコープ生協さんの貸倒れ率が、盛岡市さんが1.13%、コープさんが1%を切っているということを知って、大変勇気づけられました。金利というのは、一面は貸倒れのときの保険料であつて、プラス借りている期間のレンタル料だと思うのですが、この1.1%程度の貸倒れ率であれば、民間がビジネスとしても十分成り立つのではないかと。高利貸しに頼らなくてもいいのではないかと。というふうに思いました。

それと、盛岡市や桶川市の職員の皆さん方が大変時間をかけて丁寧にお取組みをいただいておりますことは敬意を表するのですが、田澤委員の御発言にあつたように、ではもっと人を増やせばいいのか、もっと時間をかければいいのかという点については、私は少し工夫も要るのではないかなと思えます。大変言いにくいことを申し上げますと、要件事実というのでしょうか、解決に必要な情報と、そうでない情報があるわけで、特に消費生活センターなんかでいくと聞かなくてもいいようなことも聞いてしまう。しかし、法律事務所で弁護士が聞き取りをするとそうではなくて、要件事実に沿った聞き取りをやつて時間が短時間で終わる、これは御体感いただけるのではないかと思います。聞き取りの工夫というのも類型化して御検討いただけたら、同じ担当者の人数であっても、もっと多くの被害者の救済に当たることができるかと思えますので、ぜひこの点も、御無理なお願いですけれども、工夫をしていただけたらと思えます。

本当に御苦勞様でございます。ありがとうございます。

【村山消費者政策課長】 ありがとうございます。

今、副大臣からお話しいただきましたように、きょうは非常に貴重な御意見、御指摘をいただいたと存じております。大変ありがとうございます。

それでは、閉会に当たりまして、前川副大臣のほうから一言あればお願いをしたいと思います。

【前川内閣府副大臣】 本当にありがとうございます。

今、申し上げたところに尽きるわけですがけれども、冒頭申し上げたとおり、やはり社会全体で支え合う仕組みをつくっていく。先進的なお取組みをいただいているところでさえ貸倒れ率は1%前後と、こういうことであれば高金利に頼らない支え合う仕組みというのが十分構築できるのではないかと、私はきょう確信させていただきました。

ぜひこの懇談会でさらに議論をお進めをいただいて、桶川市の市長さんのおっしゃるとおり、たかだか借金のことでも自殺をしなくてもすむような、そういう当たり前の社会をつくっていく。また、内閣府の自殺対策もこういう真に実効的な施策、ただステッカーをつくるとか電話相談をするとかではなくて、具体的な施策もぜひ検討をお願いしたいというふうに思います。

きょうは、本当にありがとうございました。

【村山消費者政策課長】 前川副大臣、ありがとうございました。

次回の懇談会は、年明け以降の開催とさせていただきたいと思います。別途、日程を調整させていただいた上で御連絡差し上げたいと存じます。

それでは以上をもちまして、本日の懇談会を閉会とさせていただきたいと存じます。本日は御多忙の中、御出席いただきまして、誠にありがとうございました。