

第8回多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会への提出資料

平成28年12月13日

生活協同組合連合会グリーンコープ連合
常務理事 行岡みち子

資料1. 「平成28年度福岡県多重債務問題対策協議会 グリーンコープ生活再生相談室からの報告」

資料の性格 福岡県多重債務問題対策協議会（12月21日開催予定）へ提出するグリーンコープ生協ふくおかの報告書

- 報告の概要
1. 自治体への周知活動訪問について
 2. 周知活動の効果
 3. 相談のきっかけ（電話契機）——他制度との連携の状況
 4. 関係機関との連携、同行——相談の結果から見える傾向

資料2. 最近の多重債務相談の事例紹介

紹介事例①

紹介事例②

紹介事例③

資料3. 「福岡県・熊本県 新規面談の家計再生プラン作成実績集計表」

資料の性格 生活困窮者自立支援制度によるグリーンコープの家計相談支援事業所で作成しているもの。家計再生プランの作成状況とプランの内容に関する福岡県と熊本県の内容を比較したもの。

平成 28 年 12 月 21 日

平成 28 年度福岡県多重債務問題対策協議会

グリーンコープ生活再生相談室からの報告

グリーンコープ生活再生相談室
室長 鶩野 奈美

(一) はじめに

福岡県多重債務者生活再生事業は、平成 28 年度で福岡県とグリーンコープ生協の協働事業として 8 年目になる。多重・過剰債務で生活が困窮状態にある方に対して、家計指導と相談を行うとともに、法的な解決を推奨し必要に応じて貸付をすることで、生活の再生を支援してきている。相談者の約 7 割は、貸付を希望しての相談である。お金を借りてなんとかしたいと考えるが、金融機関から借りることができず、貸付があることが相談のきっかけ・誘導になっており、生活再生相談室に相談に来られる。多重債務の相談窓口として相談と貸付を行っていることは、有効に機能していると考える。

(二) 概況

(1) 多重債務者の現状は深刻であり、多重債務の問題を抱えているかたが少なくないこと、借金や債務の問題の解決には早期に対応する必要があることからも、広く生活再生相談室を知ってもらうために、県からの協力をいただき 10 月より周知活動に力を入れた。

(2) 自治体への周知活動訪問について

1) 訪問の目的

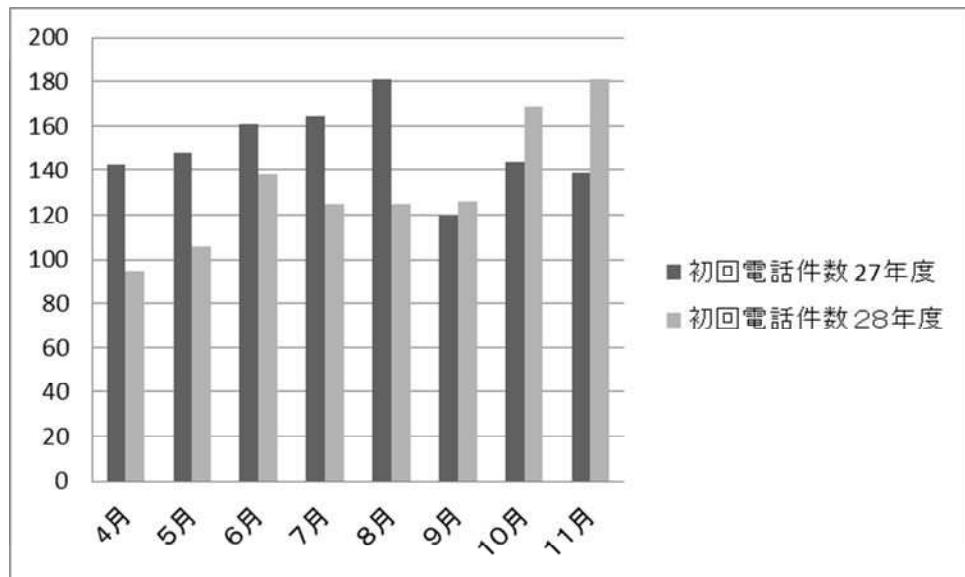
改めて生活再生事業を周知するために 10 月より 25 自治体を訪問し、年度内の出張相談会開催と広報協力をお願いした。一層の連携強化に取り組んだ。

2) 自治体の反応

- ①自治体を訪問することで、生活再生事業を認識してもらい、ほぼ全ての自治体で円滑に事業趣旨への理解が得られた。訪問した 25 自治体のうち 10 自治体で出張相談会の年度内開催が決まった。
- ②消費生活センターで相談の多かった商品・役務の分類集計において多重債務に係る事案は経年その順位を下げているが、依然相当数の相談は寄せられていて、相談内容は深刻である。借金や債務の問題の解決に当たって、生活再生相談室は公的機関の連携先として、訪問先自治体より積極的な評価があった。

(3) 周知活動の効果

1) 27、28 年度 4 月～11 月 初回電話件数の比較



		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計
初回電話件数	27年度	143	148	161	164	181	120	144	139	1,200
初回電話件数	28年度	95	106	138	125	125	126	169	181	1,065

2) 周知活動の効果があり、11月までの実績を前年と比較すると、電話件数は10月より前年を超えて大きく推移している。10月から自治体や関係機関との連携や広報活動を強化したことで、多重債務の相談者が相談窓口につながり相談件数が増えた。

(二) 生活再生相談事業

(1) 初回電話件数と初回面談件数

1) 初回電話件数と初回面談件数の推移 (4月～10月の推移比較)

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
初回電話件数	2,381	1,346	1,182	1,098	2,057	1,371	1,259	1,061	884
初回面談件数	1,160	830	721	701	911	667	804	617	477
面談／電話	48.7%	61.7%	61.0%	63.8%	44.3%	48.7%	63.9%	58.2%	54.0%
女性割合	43.8%	49.3%	55.1%	52.4%	46.3%	49.8%	50.7%	46.0%	48.2%
組合員割合	9.1%	30.8%	18.7%	20.4%	12.3%	10.8%	9.0%	6.6%	9.2%

- 2) 初回電話件数の4～10月実績の推移をみると、昨年度と比較して減少しているが、周知活動を活発に行うことで、直近のデータからは電話件数は伸びてきている。
- 3) 電話から面談につながる割合は、5割以上で推移している。

(2) 福岡・北九州・直方・久留米 4相談室別の面談件数

1) 4相談室別の面談件数推移 (4月～10月の推移比較)

地域	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
福岡	709	398	314	322	502	393	500	344	293
北九州	241	225	173	128	186	102	147	138	83
直方(筑豊)	87	88	108	113	71	69	60	46	33
久留米(筑後)	123	119	126	139	152	103	97	89	68
合計	1,160	830	721	702	911	667	804	617	477

2) 前年比較でみると、福岡地域が 85.2%、北九州地域が 60.1%、直方(筑豊)地域が 71.7%、久留米(筑後)地域が 76.4%となっており、全体では 77.3%となっている。

(3) 相談のきっかけ

1) 電話契機 (4月～10月の実績)

電話契機	27年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
市町村窓口	199	18.8%	223	25.3%
自立相談支援事務所	131	12.3%	110	12.5%
組合員チラシ	101	9.5%	96	10.9%
新聞折込チラシ	55	5.2%	65	7.4%
社会福祉協議会	98	9.2%	56	6.3%
友人・知人から	57	5.4%	54	6.1%
市や県の広報	111	10.5%	44	5.0%
インターネット・HP	63	5.9%	42	4.8%
消費生活センター	32	3.0%	25	2.8%
情報誌折込チラシ	12	1.1%	15	1.7%
法律家	23	2.2%	5	0.6%
税金窓口	14	1.3%	4	0.5%

2) 相談をするきっかけをみると、市町村窓口が 25.3%と割合が高く、昨年と比べると件数も増えている。次に自立相談支援事務所が 12.5%と続く。多重債務相談について、自立相談支援事業所や家計相談支援事業所からの紹介や貸付あっせんが増えている。また、生活再生相談室から自立相談支援事業所の窓口に紹介することもあり、連携が深まっている。

3) 社会福祉協議会、消費生活センターが昨年と比べると減少している。市や県の広報からの電話契機も大きく減少していますが、10月からの広報活動の効果で伸びてくると思われる。

（4）関係機関との連携、同行相談

- 1) 債務整理など相談内容に応じた専門機関との連携をはじめ、自立相談支援事業所や家計相談支援事業所の相談窓口との連携など、関係機関との連携を行っている。
- 2) 法律家への同行件数(4月～10月の累計実績比較)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
面談件数	701	911	667	804	617	477
法律家同行件数	198	182	123	157	137	139
面談に占める割合	28.2%	20.0%	18.4%	19.5%	22.2%	29.1%

- 3) 弁護士・司法書士への債務整理相談の同行件数は139件で、面談件数に対する割合は29.1%と高くなっている。
- 4) 法律家へ同行した債務整理方針の内訳は、任意整理47件、個人再生21件、自己破産53件、その他18件となっており、自己破産の件数が多くなっている。

（5）相談解決状況

- 1) 相談解決状況(4月～10月の実績)

	27年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
相談解決終了	68	11.0%	34	7.1%
他団体紹介	14	2.3%	15	3.1%
法律家同行	137	22.2%	139	29.1%
面談継続中	70	11.3%	108	22.6%
解決の方向	289	46.8%	296	62.1%
連絡待ち	165	26.7%	105	22.0%
相談終結	163	26.4%	76	15.9%
合計	617	100.0%	477	100.0%

- 2) 相談解決状況の内訳は、家計指導や他団体連携等による49件(構成比10.2%)、債務整理や貸付検討等による247件(構成比51.8%)となっている。解決済みまたは解決方向にすすんでいる件数が296件で62.1%である。昨年と比べると解決の方向にすすんでいる件数が多く、相談件数に占める割合が高くなっている。

(三) 生活再生貸付事業

(1) 貸付実績

1) 貸付希望・貸付件数・金額 (4月～10月の累計実績比較)

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
貸付希望件数	716	464	468	491	747	485	607	443	322
希望割合(面談比)	61.7%	55.9%	64.9%	70.0%	82.0%	72.7%	75.5%	71.8%	67.5%
貸付件数	63	102	105	129	170	22	65	51	50
貸付金額(万円)	4,890	6,586	6,201	7,069	9,895	1,103	2,610	1,885	1,963
貸付平均金額(万円)	78	65	59	55	58	50	40	37	39

- 2) 貸付希望件数は322件で面談者の内67.5%が貸付を希望している。
- 3) 貸付件数は50件で昨年の51件と比較すると、希望件数に対する貸付実行の割合は11.5%から15.5%と高くなっている。
- 4) 平均貸付金額は39万円である。家計に余裕がなく比較的少額の出費で家計が回らなくなる状況を抱えた相談者が増えている。

(2) 貸付の目的について

1) 貸付の目的 (4月～10月の累計実績比較)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
多重債務整理途上での生活応援の貸付	11%	6%	4%	3%	2%	6%
小額の借金などのための貸付	7%	6%	4%	9%	4%	2%
過去の債務整理により事故情報期間中の貸付	75%	78%	81%	77%	78%	76%
多重債務ではない単純な生活資金の緊急貸付	7%	10%	11%	11%	16%	16%

- 2) 滞納生活費支援などの生活応援貸付が6%で昨年度より割合が高くなっている。貸付の理由は、滞納の保育園費用、水光熱費、家賃の支払いが大きく占めている。
- 3) 小額債務返済貸付は2%で減少傾向である。
- 4) 事故情報期間中の生活自立支援貸付は76%で毎年7割以上を占めている。過去の債務整理でどこからも借り入れができない相談者の自立支援貸付が全体の多くを占めている実態は変わらない。貸付の理由をみてみると、進学費用や転居費用、入院費、住宅ローン、出産育児休暇中の生活費補填などで、急な出費をどうすることもできずに相談に来られるということがうかがわれる。
- 5) 一時的な生活資金の緊急貸付は増加傾向にある。年金受給開始までの生活費補填、自動車学校費用、進学費用、滞納の家賃、電気代、電話代、生活費補填、転居のための初期費用などがある。

(3) 貸付の具体的な使途

1) 貸付の具体的な使途 (複数回答)

	件数	割合
生活資金・家賃・水光熱費等	26	38%
学費関連(入学・校納金他)	8	12%
返済資金	8	12%
医療費(入院・出産等)	5	7%
車両関連(購入・車検他)	3	4%
住居移転費用	3	4%
住宅ローン滞納	1	1%
その他(墓・ペット・葬儀他)	15	22%
合計	69	100%

2) 貸付の具体的な使途で最も多いのは、生活資金(家賃・水光熱費)で全体の38%を占めている。次に多いのが、学費関連(入学・校納金他)と返済資金で、それぞれ12%となった。

(四) 多重債務生活再生出張相談

1) 出張相談会

1) 出張相談会 開催回数と面談件数(4月～10月の実績)

地区	27年度		28年度	
	開催回数	面談件数	開催回数	面談件数
福岡	21	36	19	33
北九州	155	134	171	83
筑豊	57	46	42	33
筑後	146	88	137	68
合計	379	304	369	217

2) 県より各自治体へ多重債務者生活再生事業による出張相談会の開催希望を募り、自治体と連携した相談会を実施している。本年度当初計画は、20自治体で61回の開催であったが、自治体を訪問したことで、出張相談会の開催は30自治体71回となった。昨年度より開催自治体が9自治体増えた。

3) 出張相談会開催自治体は年度当初に、大牟田市、飯塚市、田川市、八女市、大川市、行橋市、豊前市、中間市、筑紫野市、大野城市、太宰府市、朝倉市、みやま市、糸島市、那珂川町、篠栗町、志免町、久山町、大刀洗町、広川町の20自治体から応募があり、追加で、筑後市、宗像市、うきは市、築上町、宮若市、小郡市、新宮町、遠賀町、柳川市、福智町の10自治体で出張相談会の開催が決まった。

4) 事業規模に合わせて相談員の配置をしていることから、開催頻度は当初の自治体の希望に応じられなかった。今回、広報の強化により多重債務者生活再生事業の支援対象者の実態に応じた出張相談会の実施に近づいた。

5) 10月までの実績は、開催回数は369回で昨年同期比97.4%、面談件数は217件で昨年同期比71.4%、1回当たりの面談件数は、0.6件になる。自治体と連携して実施した出張相談会は、32回の開催で53件の面談があり1回当たりの面談件数は1.6件となっている。

福岡県・熊本県 新規面談の家計再生プラン作成実績集計表(H28年4月～9月)

		筑紫・糟屋		田川・京都・築上		遠賀・鞍手・嘉穂		朝倉・三井他		北九州市		久留米市		福岡合計		熊本合計	
家計相談支援内容		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談者数合計	(人)	133	100%	35	100%	69	100%	45	100%	158	100%	163	100%	603	100%	132	100%
性別 男性	(人)	56	42%	22	63%	38	55%	17	38%	90	57%	76	47%	299	50%	67	51%
女性	(人)	77	58%	13	37%	31	45%	28	62%	68	43%	87	53%	304	50%	65	49%
①相談時家計表作成		116	87%	33	94%	57	83%	35	78%	153	97%	110	67%	504	84%	132	100%
②家計計画表作成		74	56%	23	66%	30	43%	16	36%	101	64%	50	31%	294	49%	132	100%
③キャッシュフロー表作成		24	18%	13	37%	8	12%	8	18%	76	48%	8	5%	137	23%	132	100%
④家計再生プラン作成		71	53%	26	74%	56	81%	19	42%	133	84%	99	61%	404	67%	132	100%
		件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合	件数	プラン割合
家 計 再 生 プ ラ ン の 支 援 内 容	⑤家計相談の継続	55	77%	21	81%	51	91%	19	100%	121	91%	67	68%	334	83%	99	75%
	⑥債務整理	35	49%	4	15%	19	34%	6	32%	50	38%	22	22%	136	34%	60	45%
	⑦貸付あっせん	17	24%	11	42%	11	20%	4	21%	36	27%	20	20%	99	25%	38	29%
	⑧GC緊急対応資金	5	7%	1	4%	4	7%	0	0%	9	7%	3	3%	22	5%	9	7%
	⑨食料支援	24	34%	9	35%	1	2%	3	16%	30	23%	7	7%	74	18%	28	21%
	⑩年金・手当の增收	9	13%	3	12%	1	2%	0	0%	4	3%	1	1%	18	4%	31	23%
	⑪就職による增收	20	28%	4	15%	12	21%	2	11%	29	22%	32	32%	99	25%	89	67%
	⑫就学援助	1	1%	4	15%	9	16%	1	5%	21	16%	6	6%	42	10%	7	5%
	⑬各種減免	0	0%	2	8%	1	2%	2	11%	5	4%	10	10%	20	5%	29	22%
	⑭納付相談	19	27%	1	4%	1	2%	3	16%	12	9%	39	39%	75	19%	66	50%
	⑮債務整理以外の法律相談	10	14%	0	0%	5	9%	1	5%	16	12%	3	3%	35	9%	14	11%
	⑯住宅確保給付	2	3%	0	0%	5	9%	0	0%	6	5%	7	7%	20	5%	9	7%
	⑰生活保護	17	24%	1	4%	1	2%	3	16%	5	4%	17	17%	44	11%	26	20%
	⑱その他	14	20%	1	4%	17	30%	0	0%	30	23%	39	39%	101	25%	23	17%