

特別相談「多重債務110番」を実施しました ～債務問題は必ず解決できます。一人で悩まずご相談ください！～

東京都では、多重債務問題の解決に向け、庁内各局や関係団体が連携して総合的な取組を推進しています。

その取組の一環として、東京都と23区26市1町が、専門相談窓口等と連携して、令和4年度第2回特別相談「多重債務110番」を実施しましたので、結果をお知らせします。

結果の概要

- 実施期間 令和5年3月6日（月曜日）、7日（火曜日）の2日間
- 2日間で寄せられた多重債務に関する相談は、全体で158件
 - ・東京都消費生活総合センター 49件
 - ・区市町の消費生活センター（23区26市1町） 44件
 - ・弁護士会、司法書士会、法テラス等の法律相談窓口 65件
- 都受付分（49件）の相談の特徴
 - ・相談者の平均年齢は58歳、50歳代以上の方が78.2%（不明を除く）
 - ・債務額等を聞き取った相談43件※のうち、
 - ・借入先が6社以上の方は30.2%
 - ・債務額が500万円以上の方は13.9%
 - ・1人当たりの平均債務額は約293万円
 - ・過去に債務整理をした相談者から、返済計画を見直したいなどといった相談が8件あった。
 - ・コロナ禍で勤務先の業績が悪化したことや感染の後遺症で働けなくなったことによる減収等で多重債務に陥った、返済ができなくなったといったコロナ関連の相談が6件あった。

※その他の相談は、法的な問合せや家族の債務に関する悩みなどの相談。

消費者へのアドバイス

- ・多重債務は、個人の努力だけで解決することはきわめて困難です。早期に専門家に早期に相談することが大切です。
- ・都内消費生活センターでは、多重債務問題を抱える相談者を法律専門家や専門相談機関等につなぎ、問題解決の道筋ができるまでフォローアップする「東京モデル」を実施しています。https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/sodan_tazyuu.html
- ・債務が少額であっても、返済に不安がある場合はご相談ください。

- ・東京都消費生活総合センター（03-3235-1155）
（受付時間：月～土曜・午前9時～午後5時）（日・祝日・年末年始はお休みです。）
- ・お近くの消費生活センターへはこちら → [消費者ホットライン](#) ☎ 188

主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

【リボ払いで返済の管理ができず、多重債務に。】

新型コロナウイルスの影響による勤務先の業績悪化で減収し、生活が苦しくなった。やりくりのため、クレジットカードの支払いをリボ払いにしていたら、いつの間にか2社のカードで残債が370万円になっていた。自己破産せずに解決できないか。(50歳代 女性)

⇒ 解決に向けた道筋

相談者は、利息の負担が大きいリボ払いをやめ、銀行ローンへの借り換えをしたうえで返済していくことを希望していました。弁護士につないだところ、月々の返済額によっては借り換えを検討する余地もあるが、収入との兼ね合いによっては、自己破産を検討する必要があることもあるとの助言を受けました。

【買い物依存が原因で多重債務に。コロナ後遺症で働けず、返済困難。】

一人暮らしで、派遣社員として働いている。買い物依存で収入に合わないものを購入していたことが原因で、カードローンや消費者金融等からの借入れのほか、光熱費や税金も滞納してしまい、残債は260万円以上。新型コロナ感染による後遺症で今も十分に働けず、減収で返済困難。(50歳代 男性)

⇒ 解決に向けた道筋

弁護士相談を受け、借金の返済については体調を見ながら仕事を増やしていくことや、状況によっては自宅の売却も検討することを助言されました。また相談時に、不安な気持ちが強い様子から、心理面での手当てでも必要があるとして、カウンセラーにつないだところ、手厚い支援が必要と判断され、依存症相談を切り口に精神保健福祉センターへの相談を勧められました。

【家族が多重債務で苦しんでいる。どうすればいいか。】

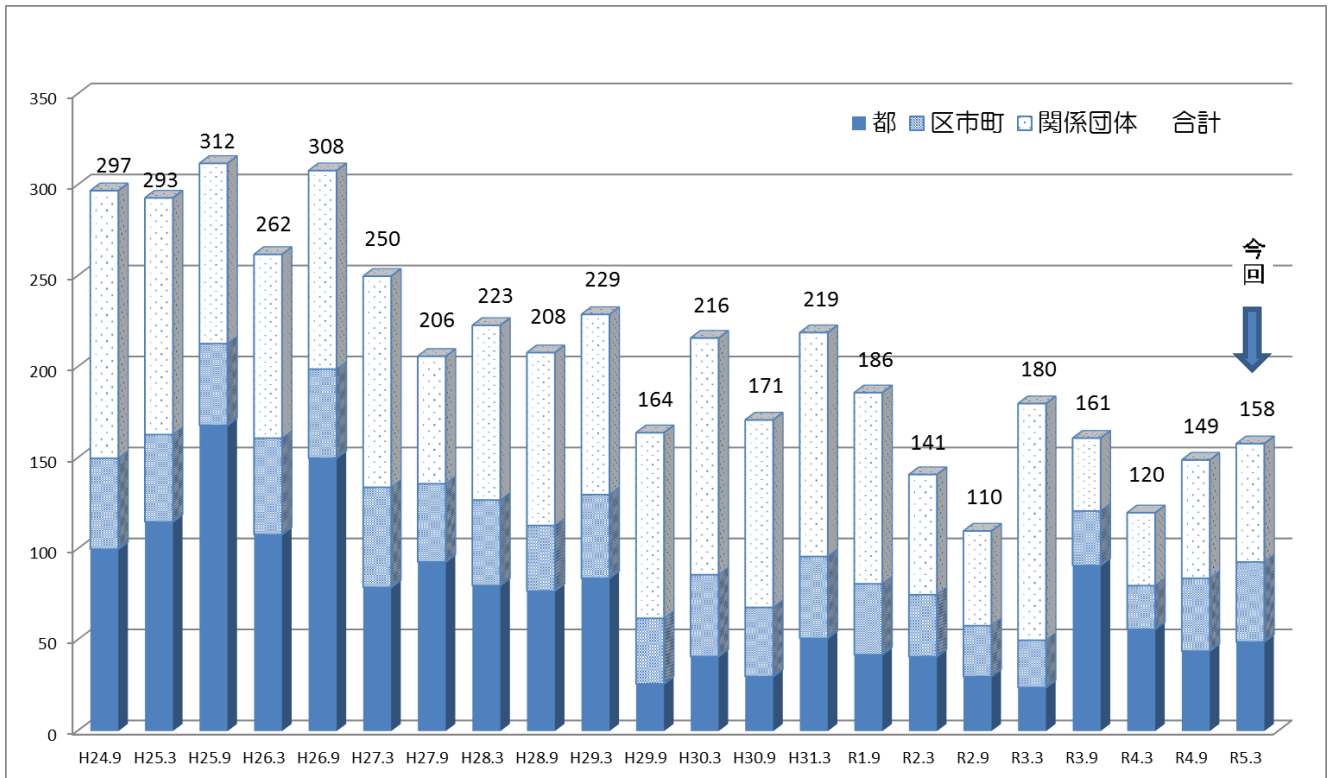
20代で独居の息子がクレジットカードのリボ払いや消費者金融からの借入れで多重債務になり、返済に苦しんでいる。友人からも借りており、総額は170万円を超えている。借金の原因は、スマホゲームへの課金、ギャンブル、外食などで、以前依存症の相談窓口への相談を勧められたが、本人が行きたがらない。家族としてどのように接すれば良いだろうか。(50歳代 女性)

⇒ 解決に向けた道筋

カウンセラーにつなぎ、息子への関わり方について助言を受けました。相談者が息子の責任を過剰に肩代わりしていることから、相談者自身もカウンセリングを受けたほうが良いとのことで、カウンセラーの探し方などについても案内がありました。

<参考> 特別相談で受け付けた相談の概要

1 東京都内全域で受け付けた件数の推移（都及び23区26市1町、関係団体）



○特別相談「多重債務110番」の実施団体

東京都消費生活総合センター、都内23区26市1町の消費生活センター、東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会、東京司法書士会、日本司法支援センター（法テラス）、（公財）日本クレジットカウンセリング協会、全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会、財務省関東財務局東京財務事務所、日本貸金業協会、東京都生活再生相談窓口

※「多重債務110番」は、「自殺防止！東京キャンペーン」特別相談週間（福祉保健局）との連携事業です。

2 東京都消費生活総合センターで受け付けた相談の概要

（1）特別相談の体制

電話又は来所による相談者から消費生活相談員が相談内容を聞き取り、その内容が法律等の専門的対応を要する場合は、本人の希望を確認したうえで、当センターに派遣された弁護士・司法書士・精神保健福祉士、法テラス、東京都生活再生相談窓口等につないだ。

（2）相談内容の分析（都受付分）

① 相談件数 49件（来訪6件、電話43件）

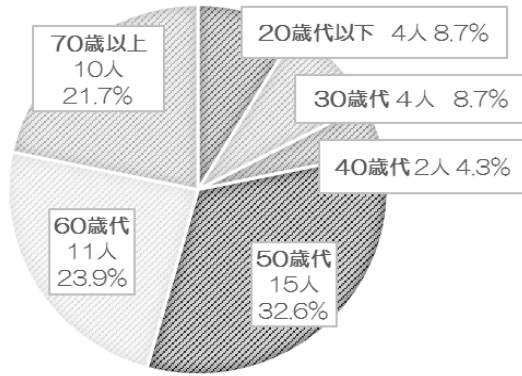
	3月6日(月)	3月7日(火)	合計
来訪	4件	2件	6件
電話	22件	21件	43件
合計	26件	23件	49件

② 相談者の年齢等構成

※端数処理により合計100%にならない場合があります。

【年齢別】

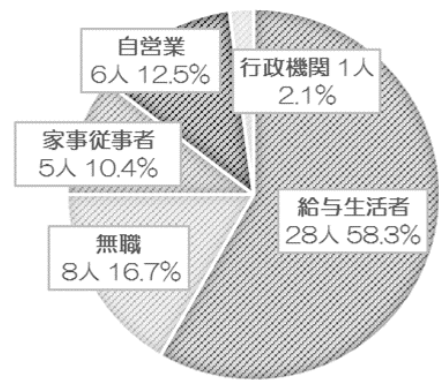
※不明3人を除く



- ・相談者の平均年齢は58歳（最年長81歳、最年少23歳）
- ・50歳代以上が8割近くを占める。

【職業別】

※不明1人を除く

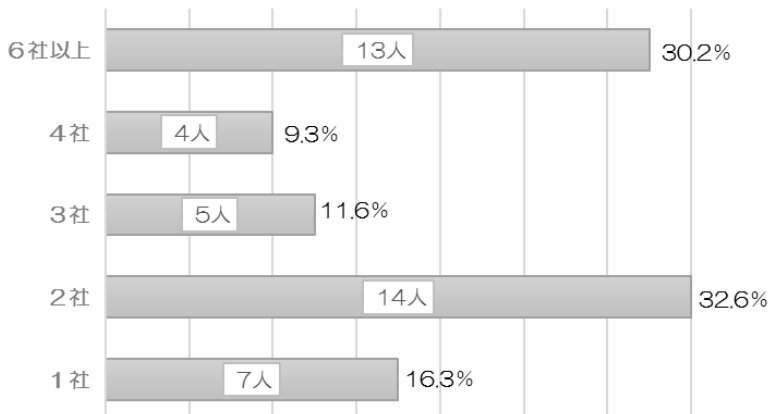


- ・相談者の職業は、給与生活者が半数以上（パート・アルバイト・派遣社員含む。）

③ 借入先の状況

【借入先別】

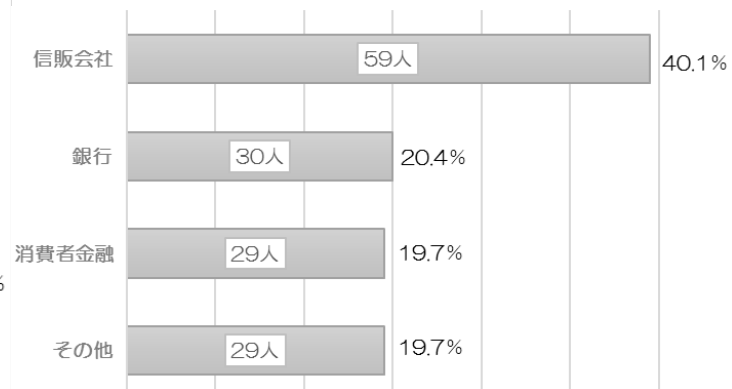
※不明6人を除く



- ・借入先数が判明している人では平均3.4社
- ・最多借入れ先数8社

【金融機関別】

※借入先延べ147社

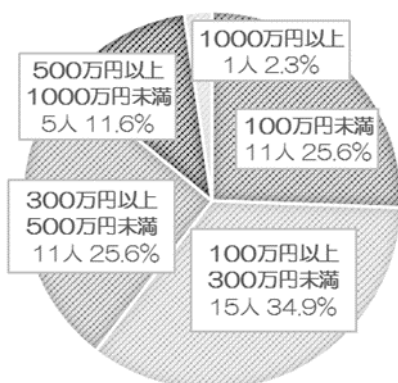


- ・借入先は、信販会社が最多
- ・その他は、ヤミ金・個人間・奨学金・契約金未払い等

④ 債務の状況

【一人当たり債務額】

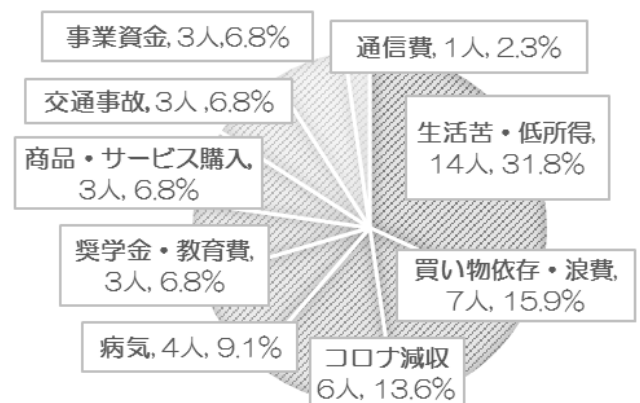
※不明6人を除く



- ・1人当たり平均債務額は約293万円
- ・500万円以上の債務者は約13.9%を占める。（最高債務額は1,160万円。20年程前からギャンブルや交際費のために借入れを繰り返していた事例。）

⑤ 主な借入れ理由

※不明5人を除く



- ・数年前からの借金を返せなくなったという相談が多い。
- ・過去に債務整理をしたが返済が苦しいといった相談も。
- ・コロナ禍で減収になったことが直接的な借入れ理由であるとするものが6件と目立った。

多重債務相談「東京モデル」のイメージ

弁護士、司法書士に直接相談するのは敷居が高い…。費用も心配だ…。



電話相談



来所相談

消費生活センター

- ①丁寧な聞き取り
- ②債務整理表等により債務状況を整理
- ③債務整理方法・専門窓口の情報提供

法律専門家からの通知で、取立てはストップします。



- 東京都消費生活総合センターでは
 - ◆平成20年1月 多重債務専門グループ設置 「東京モデル」試行開始
 - ◆平成20年4月 「東京モデル」本格実施
- 都内各消費生活センターでは
 - ◆平成20年9月 「多重債務110番」を機に活用開始

①相談員が専門相談窓口を予約

②相談者が専門相談窓口で相談、専門家の助言を受ける（無料）

③相談状況を連絡（受任状況・解決の方向性等）

相談者が出向かなかった場合など、相談員がフォローアップ

連携・協力

専門相談窓口



弁護士会

司法書士会

(公財)日本クレジットカウンセリング協会

法テラス

東京都生活再生相談窓口

簡易裁判所

全国クレジット・生活再建問題被害者連絡協議会

行政各機関・警察