

東京都多重債務問題対策協議会

第16回

平成31年1月28日（月）

都庁第二本庁舎21階 特別会議室27

午後 1 時 3 0 分開会

○企画調整課長 ただいまから第 1 6 回「東京都多重債務問題対策協議会」を開催させていただきます。

皆様にはお忙しい中、御出席賜りまして、まことにありがとうございます。

本協議会の事務局を担当しております、生活文化局消費生活部企画調整課長の白石でございます。よろしくお願いいたします。

○地域福祉課長 同じく、事務局を担当しております福祉保健局生活福祉部地域福祉課長の渡部でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○企画調整課長 初めに、委員の紹介をさせていただきます。

本協議会委員といたしまして、平成 3 0 年 9 月から 1 年間の任期で委員を委嘱させていただいております。前年度の委員からの変更など、新たに委員となられた方のみ、お手元にお配りした委員名簿に沿って御紹介をさせていただきます。

第一東京弁護士会弁護士の釜谷委員でございます。

一般社団法人東京労働者福祉協議会専務理事の大塚委員でございます。

公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会専務理事の杉山委員でございます。

足立区産業経済部長の吉田委員でございます。

瑞穂町企画部企画課長の宮坂委員でございます。

なお、東京都金融広報委員会事務局長の福山委員は、本日所用により御欠席でございます。

また、東京都においても、前回の協議会以降人事異動により委員が交代いたしましたので、紹介をいたします。

本協議会の会長でございます、浜東京都生活文化局長でございます。

同じく本協議会の副会長であります、内藤福祉保健局長でございます。

同じく生活文化局消費生活部長の吉村委員でございます。

同じく生活文化局消費生活総合センター所長の戸澤委員でございます。

同じく福祉保健局生活福祉部長の坂本委員でございます。

続きまして、代理で御出席いただいている方を御紹介いたします。

財務省関東財務局東京財務事務所所長の加藤委員の代理といたしまして、渡部理財第 4 課長でございます。

警視庁生活安全部生活経済課長の永久委員の代理といたしまして、熊谷金融犯罪対策室

係長でございます。

警視庁組織犯罪対策部組織犯罪対策第三課長の村瀬委員の代理といたしまして、渡部警部補でございます。

また、東京弁護士会の葛田委員、社会福祉法人東京都社会福祉協議会の小林委員につきましては、本日御欠席の御連絡をいただいているところでございます。

それでは、議事に入ります前に、会長でもあります浜生活文化局長から御挨拶申し上げます。

○浜会長 改めまして、生活文化局長の浜でございます。どうぞよろしく願いいたします。

本日は、本協議会の会長として司会を務めさせていただきます。拙いところはあるかと思いますが、よろしく御協力のほどお願いいたします。

皆様方には、お忙しい中、御出席を賜りまして、まことにありがとうございます。

東京都では、自己破産者の急増や経済・生活問題を抱えた自殺者の増加など、多重債務問題が社会問題化した平成19年に本協議会及び庁内連絡会議を設置いたしました。以来、多重債務問題対策に全庁を挙げて取り組んでまいりました。

平成22年の改正貸金業法の完全施行や関係団体の皆様と連携して講じてきた対策などによりまして、都内の消費生活センターに寄せられる多重債務相談件数は減少傾向にございます。平成29年度の相談件数は2,012件で、ピーク時の約4分の1となっております。

しかし、その一方で、近年、自己破産の申し立て件数や多重債務者の借入残高は増加傾向にあるなど、多重債務問題につきましては、引き続き都として対策を講じていく必要があります。

今年度も協議会のもとに設置した各部会を中心に取組を行ってまいりました。相談に対応する職員向けの研修や関係団体の専門相談窓口と連携して実施した「特別相談『多重債務110番』」、多重債務者の生活を再建するための生活再生事業、ヤミ金融被害防止のためのキャンペーンなどを実施しております。

本日の会議では、各部会や委員の皆様方からこの1年の取組について御報告をいただき、情報の共有化を図り、今後の多重債務問題対策に生かしていきたいと考えております。

都は、今後も関係団体の皆様と連携を図りながら、多重債務問題に適切に取り組んでまいりますので、委員の皆様方におかれましては、引き続き御協力を賜りますよう、よろし

くお願い申し上げます。

それでは、議事に入ります。

まず、本協議会につきましては、設置要綱第9の規定に基づきまして、原則公開することとなっております。本日の協議会につきましても、公開するというところでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○浜会長 ありがとうございます。それでは、本日の協議会は公開で行うことといたします。

それでは、まず事務局から本日の配付資料の確認をお願いします。

○企画調整課長 それでは、お手元の資料について確認させていただきます。

机上には、次第、座席表、資料1としまして多重債務問題対策協議会委員名簿、リーフレット「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」をお配りしております。資料2から資料7、委員提供資料につきましては、タブレット端末に御用意をしております。

不足等がございましたら、会議途中でも結構ですので、お申しつけください。

続きまして、タブレット端末内の資料の確認をお願いいたします。前方のスクリーンに私のタブレット端末の画面を映しておりますので、御参考にしていただければと存じます。

皆様、お手元のタブレット端末をごらんください。

資料2「東京都多重債務問題対策協議会部会開催状況」でございます。

資料3、情報連絡部会報告としまして「多重債務問題に関する研修の実施について」でございます。

資料4-1、生活再建部会報告としまして「多重債務者生活再生事業の実施状況について」でございます。

資料4-2、同じく「都の自殺対策の取組について」でございます。

資料5-1、「相談部会報告」でございます。

資料5-2、「特別相談『多重債務110番』を実施しました」というプレス資料がございます。

資料6-1、貸金業部会報告としまして「都における貸金業対策」でございます。

資料6-2、「都における啓発宣伝活動」でございます。

資料7、「東京都の金融経済教育報告」の資料がございます。

このほかに、委員提供資料といたしまして、資料8-1、日本司法支援センター東京地

方事務所、亀井委員提供資料でございます。

資料 8-2、日本貸金業協会、遠藤委員提出資料でございます。

資料 8-3、日本クレジットカウンセリング協会、杉山委員提出資料でございます。

以上の資料が入っていることを御確認いただければと思います。よろしいでしょうか。

続きまして、タブレット端末の使用方法になりますが、例えば、こちらの資料 3、情報連絡部会の「多重債務問題に関する研修の実施について」、こちらの資料をまずタップしていただければと思います。そういたしますと、資料が開きます。こちらの画面を右から左にスライドしていただきますと、次のページがごらんいただけます。さらに右から左にスライドしていただきますと、さらに次のページがごらんいただけます。

また、画面表示を拡大したい場合は、2本の指で画面にタッチしていただきまして、指を広げていただくと拡大表示がごらんいただけます。よろしいでしょうか。

こちらの資料を閉じる場合には、左上にファイル一覧という文字がございます。こちらを押していただけますでしょうか。そうしますと、もとのファイル一覧に戻ります。

御不明な点がございましたら、職員が周りにおりますので、お声をかけていただければすぐに対応いたします。よろしく願いいたします。

以上になります。

○浜会長 それでは、お手元の会議次第に従いまして、議事を進めてまいります。

まず、議事の（1）各部会の開催状況について、事務局から説明をお願いします。

○企画調整課長 それでは、資料 2 の「多重債務問題対策協議会部会開催状況」をお開きください。

多重債務問題に対応するには幅広い対策が必要となります。そのため、本協議会の下に、情報連絡部会、生活再建部会、相談部会及び貸金業部会の 4 つの部会を設置し、対応を進めているところでございます。各部会が専門的に活動し、必要に応じて連絡を取り合い、連携しながら取り組むことによりまして、協議会としての対策を進めているということでございます。各部会の詳しい活動内容につきましては、後ほど部会ごとに御報告をさせていただきますので、事務局からは、開催状況の全般について概要を説明させていただきます。

まず 1 つ目の情報連絡部会でございます。こちらでは多重債務問題に関する研修を実施しております。新任職員向けに 2 回、経験者向けも同じく 2 回開催をしております。新任職員向けの内容といたしましては、最近の多重債務問題とその解決方法、都における多重

債務問題の対応などでございます。経験者向けには、最近の多重債務問題の状況に加えまして、法テラスの事業紹介、多重債務相談への対応などをテーマに行っているところでございます。

2つ目の生活再建部会でございますが、本年1月に開催をしております。議題といたしましては、多重債務者生活再生事業の実施状況、生活困窮者自立支援法との連携、自殺対策への取組などについて、報告と意見交換を行っております。

3つ目の相談部会でございますが、昨年7月に開催しております。毎年「多重債務110番」といたしまして、消費生活総合センターや区市町村、弁護士会などの関係団体が連携して特別相談を実施しております。この特別相談の実施に当たり、情報交換や意見交換を中心に行っているところでございます。

4つ目の貸金業部会でございますが、こちらは昨年5月に開催をしております。啓発宣伝事業に関する意見交換や、各団体の取り組み状況に関する情報交換などを行っております。

最後に相談部会・貸金業部会の合同開催でございますが、こちらは両部会にかかわる問題について、多方面からの情報収集や情報共有を図るため、今年度は1月に開催をしております。最近の多重債務問題などについて、各団体からの報告を含めまして、情報共有を図ったところでございます。

また、1月24日には都庁内及び警視庁など関係部署との連携を図るために設置しております多重債務問題対策庁内連絡会議幹事会を開催いたしまして、各部会からの報告を行ったところでございます。

説明は以上でございます。

○浜会長 それでは、引き続きまして、各部会長から部会ごとの取り組み状況の報告をお願いしたいと思います。あわせて、都の金融経済教育の報告についてもお願いします。

全ての報告が終わりましたら、その後に質疑の時間を設けておりますので、よろしくお願いたします。

それでは、まず情報連携部会と生活再建部会について、坂本委員から願いたします。

○坂本委員 福祉保健局生活福祉部長の坂本でございます。

私から情報連絡部会及び生活再建部会について御報告申し上げます。資料3をお開きいただければと思います。

まず、情報連絡部会の活動でございます。当部会では、各相談窓口の職員が日ごろから

住民と接する中で、多重債務問題に気づき、早期の支援につなげることを目的といたしまして、多重債務問題に関する研修を実施しているところでございます。

研修でございますが、多重債務問題に関する基礎的な知識の習得を目的とする新任職員向けの研修と、窓口業務の経験の長い職員を対象により実践的な多様なカリキュラムを取り入れました経験者向けの研修を、それぞれ2回ずつ実施することとしておりまして、第1回は6月に開催いたしまして、第2回でございますが、2月に予定しているところでございます。

研修参加者でございますが、都や区市町村の福祉、消費生活、税務、徴収部門など、窓口職員でございますとか、社会福祉協議会などの相談職員で新任向けの方が93名、経験者向けが69名、合わせて162名の方に御参加いただいたところでございます。

研修内容といたしましては、弁護士の方から「最近の多重債務問題とその解決方法」について学びますとともに、経験者向けのものでは法テラス東京からの民事法律扶助制度など、実務に役立つ情報提供でございますとか、多重債務者生活再生事業の相談員がチューター役となりまして、具体的な事例に基づきまして家計診断など演習を行うグループワークなどを実施しているところでございます。

次のページをおめくりいただければと思います。新任職員向け研修の受講者のアンケート結果でございます。円グラフをごらんいただきますと「とても参考になった」と「参考になった」が合わせておおむね9割以上となっているところでございます。

自由記載の意見・感想でございますが、「多重債務に陥る社会的・個人的な要因、そのリスクについて理解を深めることができた」、右下の枠になりますけれども、「幅広い分野の窓口で連携し、多重債務者を支援していく必要があると感じた」といった感想が寄せられているところでございます。

次のページでございます。経験者向けでございますが、「多重債務の相談に至るまでの経緯や背景について把握することも大切であると改めて認識できた」でございますとか、一番下の枠でございますけれども、「さまざまな事例をもとにグループワークを行うことで、債務整理の方法を理解することができた」など、多重債務問題に関する理解を深め、法的整理など、解決策を考える糸口を得たことがうかがえるところでございます。

当部会といたしましては、今後ともアンケート結果などを踏まえ、より現場のニーズに即したカリキュラムを工夫いたしまして、相談窓口担当職員が多重債務問題に関する正しい知識を身につけるとともに、相談対応能力の一層の向上が図られますよう、引き続き弁

護士会や法テラス東京、また、庁内関係各部局の御協力をいただきながら研修内容を充実していきたいと考えております。よろしく願いいたします。

以上が情報連絡部会の報告でございます。

続きまして、資料4-1、生活再建部会について御報告させていただきます。

当部会でございますが、東京都多重債務者生活再生事業の実施状況と多重債務問題と大変関係の深い自殺問題の現状及び取り組みを主な議題といたしましたので、この2点につきまして御報告いたします。

まず、お手元にお開きいただきました資料4-1でございます。多重債務者生活再生事業でございますが、生活再生への意欲があるにもかかわらず、多重・過剰債務で生活困難な状況のある方に対して相談体制を整備いたしまして、必要に応じて資金を貸し付けることなどによりまして、多重債務の解決を図り、生活の再生を支援するということを目的とした事業でございます。

本事業の実績でございますが、窓口となっております生活サポート基金に寄せられております新規相談件数でございますが、累計で8,876件、制度発足以降、増加しております。26年度の1,005件をピークといたしまして、その後は29年度には867件まで減少しているところでございますが、今年度は昨年11月末の時点で653件、前年同期比では13.6%の増となっているところでございます。

一方、貸付件数と金額でございますが、累計で246件、4億4216万円となっております。25年度以降でございますが、減少傾向を示しておりましたけれども、今年度は11月末時点で9件、貸付金額としては1281万円となりまして、融資希望の相談が増えたということもございますが、前年同期比でそれぞれ50%の増、14.6%の増という傾向を示しているところでございます。

次に、相談についての分析でございます。左側の円グラフが30年度の11月末時点での単年度の実績でございますけれども、右側の表が年度別の推移を表したものでございます。①相談窓口に至るアクセス経路でございますが、こちらのアクセス経路については、区市町村からの紹介が平成30年度で43%を占めておりまして、年度推移を見ましても4割以上で推移しているところでございます。

②相談内容でございますが、これは複数回答となっております。生活費の不足でありますとか、融資希望、税金、公共料金の滞納、この3つの相談内容が29年度に減少いたしましたけれども、30年度につきましては生活費の不足が50%、融資希望が42%、

税金、公共料金の滞納が48%と、それぞれ増加に転じているところでございます。

③相談者の職業でございますが、30年度は正規雇用、非正規雇用ともに33%を占めておりまして、ここ数年、ともに3割程度を推移しているところでございます。

1枚おめくりいただければと思います。④債務残高でございます。30年度、債務が200万円以下の方が約4割を占めております。一方で、住宅ローンを抱えていることなどによりまして1000万円を超える方も15%ほどいるという状況でございます。また、相談者1人当たりの平均額でございますが、おおむね700万円台で推移している状況でございます。

⑤年収でございますが、ここ数年収入がない人は12%程度まで減少しているという状況ではございますが、収入はあるけれども、年収が300万円以下という方が53%を占めておりまして、年度推移で見ますと若干増加傾向にある状況でございます。

⑥他機関への紹介でございます。当事業では、相談の結果、他の関係機関につないだ状況を示しております。複数回答でございますが、自己破産、任意整理など、法的対応を進めるため、弁護士会への紹介が48%と最も多く、次いでフードバンクへの紹介が28%となっております。これは生活にお困りの方を食料支援団体などに紹介しているものでございまして、次に生活サポート基金の独自の融資につなげるケースが16%と、これも増加しているところでございます。

おめくりいただきまして、次に平成30年度の主な取り組み状況でございます。債務はもとよりさまざまな課題を抱える多重債務者の生活再建を支援するためには、多様な専門機関や窓口との緊密な連携が不可欠でございます。そこで、生活再生事業では(1)関係機関の紹介・連携支援といたしまして、相談者の状況に応じて弁護士会や法テラスなど法的機関や区市町村などの関係機関を紹介いたしまして、連携しながら、相談者の生活再生に向けた支援を実施しているところでございます。

(2)関係機関への出張相談・同行支援では、交通費がないなど、生活再生相談窓口を訪れることが困難な場合などにつきましては、相談者の身近な区市町村の役所等を利用した出張相談でございますとか、みずから相談機関へ訪れることに不安を抱えている相談者、うまく話を伝えられない相談者などに対しましては、関係機関への同行支援も実施しているところでございます。

(3)関係機関職員に対する研修ですが、先ほどの情報連絡部会で御報告させていただきましたとおり、債務を抱える方と接する機会が多い窓口の職員に対する研修に対しまし

て、講師派遣などを協力しているところでございます。

(4) 生活困窮者自立支援法に基づく各区市の自立相談支援窓口との連携をした支援を実施しているところでございます。この自立相談支援窓口につきましては、生活困窮者自立支援法が平成27年4月に施行され、都内全ての区市と、町村部は西多摩福祉事務所管内に設置されておりまして、経済的困窮はもとより就職活動の困難、家族の問題、住まいなどの相談とともに、多重・過重債務を抱えた方の相談にも応じている状況でございます。

この連携した事例でございますが、再生窓口が自立相談支援機関へ出張相談を行いまして、債務整理の相談は弁護士会の相談に同行の上、委任をいたしましたり、また、TOKYOチャレンジネット、これは都の事業でございますして、住居を喪失し、不安定な就労をしている方を対象といたしまして、生活、居住、就労に関する相談援助や一時的な住宅提供など総合的な支援を行っているサポートセンターでございますして、その一時住宅に入居中に転居費用の積み立て、アパート転居、生活の立て直しという手順で図ることができた事例でございます。詳細につきましては、後ほど御確認いただければと思います。

おめくりいただきまして、②事業の周知・広報でございます。「広報東京都」への掲載でございますとか、ホームページによる御案内に加えまして、今月からは新たに東京都福祉保健局のツイッターでのツイートを実施しているほか、「多重債務110番」や「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」などへの参加や自殺対策との連携などによりまして、さまざまな機会を通じまして、広報活動に努めているところでございます。

続いて、③こころの問題を抱えた相談者への対応力向上の取り組みでございます。年2回開催しております相談員による事例検討会に精神保健福祉センター職員の参加を得まして、専門的な助言をいただいております。また、3月には相談員等に対する精神保健研修を予定しておりまして、こうした取り組み内容が30年度の状況でございます。

それでは、資料4-2をお開きいただければと思います。ここからは都の自殺対策の取り組みについてでございます。

まず、自殺者の推移でございますが、上段が都、下段が全国でございます。都におきましては、平成23年度をピークに減少傾向にございますが、減少傾向とは申しましても平成29年度で約1,936人という状況でございますして、28年度と比べますと初めて2,000人を割ったという状況でございます。全国も同様の減少傾向でございます。こうした状況は景気等の社会的要因でございますとか、平成18年に自殺対策基本法が制定され12年経過しておりますが、自殺対策の取り組みが定着してきたことなど、多重債務など

関連する対策の効果ではないかと考えているところでございます。

次に、都の取組についてでございますが、1枚おめくりいただきまして、都では毎年9月と3月を「自殺対策強化月間」といたしまして「自殺防止！ 東京キャンペーン」を実施し、普及啓発に努めているところでございます。

昨年9月には民間団体や消費生活相談センターの「多重債務110番」にも御協力をいただきまして、さまざまな悩みを抱える方々の相談に応じるための特別相談を実施したところでございます。

また、東京都自殺相談ダイヤル「こころといのちのほっとライン」は365日実施しているところでございますが、通常、午後2時から翌朝まででございますけれども、この9月の5日間につきましては24時間実施というものでございまして、314件の相談がございました。年間で約2万件の御相談がございまして、おおむね2万件前後で推移している状況でございます。

また、東京都では、全国と比べまして、若年層の自殺割合が高いというのが特徴でございまして、若年層向けの「こころといのちの講演会」を開催しており、大学と連携した講演会でございますけれども、今年度は東京工科大学の看護学科に御協力いただきまして、大学生によるシンポジウム「SNSで若者の命を救いたい」では、100人以上の来場をいただいたところでございます。今後も、より効果的な啓発活動に取り組んでまいりたいと考えております。

1枚おめくりいただきまして、横書きになっておりますけれども、東京都では、東京都自殺総合対策計画を平成30年、昨年の6月に作成して公表したところでございます。自殺総合対策計画でございますが、自殺対策基本法におきまして、各都道府県、各市町村に策定することが義務づけられているものでございます。計画期間でございますが、平成30年から5年間でございます。自殺死亡率、自殺者数などの数値目標を定めております。

自殺死亡率に関しましては、平成27年度と比較いたしまして3割減少ということで、17.4から12.2以下へということでございます。また、自殺者数については同様に3割減少ということで、1,600人以下ということを目標で掲げさせていただいているところでございます。

次に、資料右上、東京都における今後の方向性でございます。まず一つは、若年層の自殺対策を強化するということ。また、東京は企業が集中しておりまして、在勤者の方も多いということで、働く方の自殺を防ぐといったところを今後の方向性として掲げておりま

す。

この方向性に基づきました都における施策ですけれども、基本施策といたしましては、区市町村等への支援強化でございますとか地域ネットワークの強化、また、自殺対策を支える人材育成ということで、ゲートキーパーや相談窓口職員などへの研修の実施を図るところでございます。

また、重点施策でございますが、(3)若年層対策の推進ということで、学校でのSOSの出し方に関する教育というのを授業でやることになっておりますし、また、SNSを活用した自殺相談ということで、LINEを活用した相談でございますが、若年層の方は電話をなかなか使わないというお話もございますので、コミュニケーションツールがこれまでとかなり違うということもございまして、LINEを導入したところでございます。

以上が自殺に関する御説明でございます。今後とも皆様の御協力のほどよろしくお願いいたします。

以上をもちまして、情報連絡部会と生活再建部会の報告を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○浜会長 ありがとうございます。

引き続き、相談部会について、戸澤委員からお願いいたします。

○戸澤委員 相談部会部会長の戸澤でございます。

初めに、最近の多重債務相談の状況について説明させていただきます。資料5-1をごらんください。

まず、上段の右側の表にあります、都内消費生活センターに寄せられた多重債務相談に関する相談件数は、平成20年度の7,905件をピークとして減少傾向にあります。平成29年度は2,012件となっており、平成28年度の2,188件と比べますと、176件、8.0%減ということでございまして、平成20年度のピーク時と比べれば、4分の1程度にまで減少している状況でございます。ちなみに、平成30年度につきましては、上半期は968件となっておりまして、これは前年同時期とほぼ同じ水準となっております。

続きまして、相談部会の取り組みについて御報告いたします。まず、資料5-1の下にあります多重債務相談「東京モデル」のイメージについて御説明いたします。多重債務に関する相談が消費生活センターに寄せられた場合、債務整理等によって多重債務問題の解決を図るためには、相談者を確実に専門相談機関につなげる必要があります。しかし、単

に相談者に対して専門相談窓口を御案内しても、イメージ図の左側にありますが、相談者の中には、弁護士、司法書士に直接相談するのはふなれでちゅうちょされたり、また、費用面が心配だということから、相談者が専門相談窓口を御案内しても、実際には専門相談窓口に行かないことが少なからずあり、多重債務問題の解決につながらないケースが多く見られました。

そこで、本協議会相談部会において御審議いただきまして、多重債務問題を抱える相談者を専門の相談窓口確実につなげまして、きめ細かくフォローする仕組みとして「東京モデル」を構築し、試行期間を経て、平成20年4月より本格実施しております。

「東京モデル」においては、消費生活センターの相談員が、多重債務の状況を丁寧に聞き取るほか、相談員が直接専門相談窓口を予約して相談者に連絡するとともに、専門相談窓口からは相談結果の報告を受けるという流れになっております。また、予約当日、相談者が仮に専門相談窓口に来なかった場合も、その報告をいただきまして、相談員が相談者から御事情を聞いて、再度予約を入れるというようなフォローアップも行っております。

次に、資料の左側の上にあります表ですが、「東京モデル」活用実績をごらんください。「東京モデル」の仕組みを活用し、平成20年の試行期間も含め、本年9月の上半期までで合計1,842件の多重債務相談を専門相談窓口につないでおります。今年度上半期の活用実績は48件となっております。

資料をおめぐりいただきまして、2の特別相談「多重債務110番」の実施についてでございます。これまでに実施した22回分の結果を取りまとめております。平成19年度までは東京都単独で実施しましたが、平成20年度以降は、区市町村、関係団体にも御協力いただき、共同で実施してまいりました。直近の平成30年度第1回の相談件数は171件となっております。実施結果のプレス資料を資料5-2として添付しておりますので、こちらのほうは後ほどごらんいただければと存じます。

今後の予定ですが、今年度2回目の「多重債務110番」の実施については、3月4日・5日に関係団体や都の自殺防止キャンペーンと連携して実施する予定でございます。

また、昨年3月と9月に実施した「多重債務110番」では、東京都消費生活総合センターに精神保健福祉士を配置しまして、依存症が原因と思われる多重債務の相談者に対して、精神保健福祉士によるカウンセリングを実施いたしました。この取り組みは、平成24年度から実施しております。昨年9月は4件のカウンセリングを実施いたしましたところでございます。そして、本年3月4日・5日に予定しております今年度2回目の「多重債務

110番」においても、精神保健福祉士を配置する予定でございます。

相談部会の報告は以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

続きまして、貸金業部会について、加藤委員からお願いいたします。

○加藤委員 貸金業部会の部会長を務めております、加藤でございます。

貸金業部会の取り組み状況につきまして、御報告いたします。資料6-1をごらんいただきたいと思っております。

都における貸金業対策の概要でございます。まず、貸金業登録・行政処分の状況です。

1の東京都知事登録業者数の推移でございますが、ピークである平成14年度からは大幅に減少しておりますが、近年はおおむね横ばいで推移しております。平成30年11月末時点では552社となっております。

次に、2の悪質な業者に対する行政処分数の推移でございます。近年は極めて悪質という事案は減少傾向にありまして、今年度は12月末現在で登録取り消し処分はございません。業務停止処分が3件、業務改善命令が7件、合計10件の行政処分を実施しております。

3の苦情・相談件数の推移でございますが、こちらも減少傾向が続いておりますが、それでも昨年度で2,628件と、依然として多くの苦情・相談が寄せられている状況でございます。

次に、資料の下段、貸金業者の資質向上に向けた取り組みでございます。私どもでは、悪質な業者に対しましては、厳しく指導、処分する一方で、健全な事業者の育成にも取り組んでおります。具体的には、業者の自主的な業務改善を促すことを目的といたしまして、3年に一度義務づけられております登録更新の機会を活用いたしまして、更新時講習会を開催しております。

実施内容としましては、弁護士による業務運営に関する講義、検査指導でのポイントなどについて説明するとともに、今年度から新たな取り組みでございますが、講習修了書を交付いたしまして、営業所内に掲示できるという仕組みを導入いたしました。

次に、資料6-2に移らせていただきます。都におけるヤミ金融被害防止のための啓発宣伝活動等の内容でございます。

まず、1の「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」です。ヤミ金融被害防止の観点から、広域的な取り組みが有効であるということから、千葉県、神奈川県、埼玉県と

合同で、年2回の啓発活動を実施してございます。今年度につきましても、6月と、それから、資金需要が高まる年末を控えました11月を私ども金融部では強化月間と定めておりますが、その11月に実施をいたしております。

実施に当たりましては、本日御出席いただいております関係団体の皆様方にも多大な御協力をいただきました。改めてお礼を申し上げます。

キャンペーンの主な内容でございますが、6月は新宿駅西ロイイベントコーナーにおいて無料での法律・家計相談、参加機関の皆様によりますパネル展示、セミナー、啓発動画の上映、これらを実施いたしまして、被害の防止を訴えております。

さらに11月には、これも今年度からの新たな取り組みでございますが、貸金業者が比較的多い御徒町駅、高田馬場駅前の広場周辺におきまして、グッズ配布などを中心に街頭キャンペーンを展開しております。

次のページに移っていただきまして、2の「東京都ヤミ金融被害防止街頭キャンペーン」ですが、11月に区部と多摩で集中的な啓発活動を実施しております。啓発効果を高めるために地元の警察署などとも連携いたしまして、地域で実施する集客力の高いイベントに出展して啓発を実施しております。

具体的には、区部におきましては、新橋のSL広場で行われました新橋古本市、また多摩地域では、立川市の市民祭りに出展、参加いたしまして、キャンペーングッズの配布などによりPRを行っております。

最後に、3のその他の啓発宣伝活動です。千葉県、台東区との連携による各イベントにおける啓発活動及び都の関係団体と連携した啓発活動を行っております。特に台東区消費生活展でございますけれども、こちらでは、これも初めての試みですが、イベントコーナーにおきまして被害防止のためのセミナーを実施いたしました。

貸金業部会におきましては、今後とも関係機関の皆様方と十分連携を図りながら、さまざまな活動に取り組み、ヤミ金融被害防止に努めてまいりたいと考えております。

貸金業部会の報告は以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

続きまして、東京都の金融経済教育について、吉村委員からお願いします。

○吉村委員 生活文化局消費生活部長の吉村でございます。

私からは東京都の金融経済教育につきまして、御報告させていただきます。資料7、東京都の金融経済教育報告をごらんください。

最初に、金融経済教育推進の仕組みでございますが、平成25年度第11回の本協議会におきまして、金融経済教育の今後の実施方針ということで御承認をいただいております。11回の会議までは金融経済教育部会というものが本協議会に設置されておりましたが、平成24年に制定されました消費者教育推進法に基づき設置されました東京都消費者教育推進協議会にその機能を統合しております。都の金融経済教育は、消費者教育推進協議会の意見を伺いながら消費者教育と一元的に実施をしておりますが、その取り組み実績につきましては、毎年度、本協議会に御報告させていただいております。

消費者教育推進協議会の概要でございますが、消費者教育に関する情報交換・調整及び連携強化を図るため、知事の附属機関でございます東京都消費生活対策審議会の部会として設置をしております。

東京都では、昨年3月に、消費生活に関連する施策を総合的に推進するための基本指針となる「東京都消費生活基本計画」を改定いたしました。この計画では、金融経済教育を含め消費者教育を政策の柱の一つということで位置づけをいたしまして、施策を推進しているところでございます。

最近の動向といたしましては、昨年6月に民法が改正されまして、2022年の4月から、成年年齢が18歳に引き下げられることとなりました。今後、若年層の消費者被害が増加するおそれがあることから、現在、東京都消費生活対策審議会におきまして、若者の消費者被害を防止するために都が進めるべき消費者教育について御審議をいただいているところでございます。

次のページをごらんください。金融経済教育の最近の取り組み状況でございます。

まず、(1)一般向けの取り組みでございますが、金融経済をテーマとしたセミナーを開催しております。実験実習講座「電子マネーの取説」では、仮想通貨や非接触IC型などのさまざまな電子マネーについての講座を実施いたしました。

次の知ってトクする暮らしの連続講座、こちらは立川にある多摩消費生活センターで実施している講座でございますが、シニアの方の働き方、相続税や贈与税などの税制度、社会保険や年金の仕組みなどについて、ファイナンシャルプランナーの方を講師にお迎えして、講座を実施したところでございます。

次の消費者問題マスター講座でございますが、こちらは幅広く消費者問題のテーマを扱う講座でございますが、消費生活総合センターで実施しておりますが、この中で「金融(商品)の基礎知識とトラブル事例」を学ぶ講座を開催しております。

次の消費生活講座「自分の信用情報って何？ ～クレジットの仕組み～」という講座につきましては、2月に開催予定でございまして、クレジットの仕組みや信用情報機関の役割、信用情報の見方などを学んでいただく予定でございまして。

そのほか、出前講座につきましては通年で実施しておりまして、昨年12月末時点では約250回開催し、1万8000人を超える方に受講していただいております。

また、ミドル層向けの読本「飯田橋四コマ劇場」というのは、四コマ漫画を使ってわかりやすく消費者被害などにつきまして解説している冊子でございまして、この中で年金を初めとした老後の備えについて御紹介をしております。

次に(2)若者向けほかの取り組みでございまして。ウェブ版消費者教育教材につきましては、きょう、お手元にこちらのチラシを配付させていただいておりますけれども、「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」という教材を作成しております。これは主に小学校の5～6年生を対象としておりまして、ウェブ上での疑似体験やクイズなどを通じまして、お金の大切さやお金を稼ぐことの大変さをわかりやすく学んでいただける内容となっております。学校の授業で御活用いただくに当たりまして、指導者用の資料などもあわせて作成をしております。

資料にお戻りいただきまして、このほか、従業員向け・学校向けの出前講座を通年で実施しております。さらに、年度内には都内の全高校の2年生を対象といたしました啓発用ノートを作成、配付する予定でございまして。

また、先ほど申し上げた「飯田橋四コマ劇場」というのは若者向けのものも作成しておりまして、この中で金融商品との向き合い方などを紹介しております。

また、多摩消費生活センターが主催する親子夏休み講座の中では、グループワークやクイズでお金の使い方を考えてもらう講座も実施しているところでございます。

(3)高齢者向けの取り組みでございまして、高齢者向けにも「飯田橋四コマ劇場」を作成しておりまして、高齢者が被害に遭いやすい悪質商法の手口や対処法などを紹介しております。

また、リーフレット「東京都からのお知らせ～悪質商法が狙っています！～」を作成いたしまして、昨年9月から12月にかけて、宅配事業者等と連携させていただきまして、高齢者世帯に直接手渡しで届けるという取り組みを実施しております。このリーフレットには、消費者ホットラインの「188(いやや!)」の電話番号を記載したシールをつけておりまして、冷蔵庫などに貼って御活用いただくことで、消費生活センターの相談につな

がるような工夫をしているところでございます。

このほか、高齢者向けや高齢者を見守る人材向けの出前講座を通年で実施しております。昨年12月末時点で約260回、約7,000人の方に受講していただきました。

最後になりますが、2の学校教員への情報提供の取り組みでございます。消費生活総合センターでは、都立高校等の校長連絡会や区市町村の小中学校指導主事を対象とした説明会で、消費生活総合センターで作成いたしました教材や出前講座などの情報提供を行っているところでございます。また、夏休み期間には教員を対象に実施しております消費者問題教員講座におきまして、先ほど御説明させていただきましたウェブ版の教材を活用した講座の開催や、関連団体の皆様がつくられております教材についても御紹介をさせていただいているところでございます。

説明は以上でございます。

○浜会長 各部会からの報告は以上でございます。これまでの報告に関しまして、委員の皆様方から御意見、御質問等がございましたら、御発言をお願いいたします。

各部会から特に補足などもよろしいでしょうか。

よろしいようでしたら、次第の(2)意見交換に進ませていただきたいと思います。

まず、先ほど戸澤委員から相談部会の報告がございましたが、多重債務に関する最近の相談の傾向などについて、何かございますでしょうか。

○戸澤委員 それでは、最近の多重債務相談の傾向について、御説明をさせていただきたいと思っております。

先ほど御説明させていただいたように、都内消費生活センターに寄せられた多重債務相談に関する相談件数は減少傾向にありまして、平成29年度には、平成20年度のピーク時と比較しますと、4分の1程度の相談件数となっております。

平成29年度の多重債務の相談者について、年代別で見ますと、40歳代の方が約20%と最も多くなっております。その次に50歳代、30歳代の順となっております。

また、職業別では、給与生活者が約55%と一番多くなっております。次が無職の方で、これが約30%となっております。

続きまして、近年話題になっております銀行のカードローンについて、若干御報告申し上げます。都内の消費生活センターに寄せられた多重債務相談のうち、債務の内訳に銀行のカードローンが含まれている相談の件数ですが、平成23年度から27年度までは230件ないし260件ほどで推移していましたが、平成28年度には約280件、平成29

年には約290件と、相談件数が増加いたしました。

また、多重債務相談全体に占める銀行カードローンに関する相談の割合につきましても少しずつ増加しておりまして、平成23年度には6%程度の割合だったものが、平成29年度については約14%に増加しております。平成30年度の上半期では銀行カードローンに関する相談件数は減少しておりますので、このままで推移すれば、平成23年度から27年度の水準に再び落ちついていくのではないかと考えられます。借入者の資力に見当たった適切な与信が行われ、多重債務に悩む方々を少しでも減らしていくよう、今後銀行業界の方の一層の取り組みに期待したいと思います。

また、最近では、失業や退職等により収入が低下したため、生活費を補填しようと借金し借金が雪だるま式にふえ、自転車操業状態に陥り返済が困難になったとか、クレジットカードのリボ払いを利用しているうちに収入に見合わない支出をするようになってしまい多重債務に陥った、あるいはギャンブル依存症や買い物依存症で多重債務になったといった相談が寄せられており、生活保護や就職への支援、また、収入に見合った家計支出を行うための家計相談、依存症への対応など、生活全般にわたる支援が必要な相談がふえてきているようでございます。

東京都消費生活総合センターにおきましては、今後も関係各部署と連携を行いつつ、引き続き適切な相談業務を実施していくように努めていきたいと考えております。

簡単ですが、以上でございます。

○浜会長 加藤委員、貸金業対策としても相談を受け付けていますが、最近の相談傾向についてはいかがでしょうか。

○加藤委員 私ども金融部には、先ほども御説明させていただきましたけれども、昨年度で約2,600件の相談が寄せられておりまして、まず、相談全体の傾向といたしましては、例年約半数が貸金業登録の有無を照会するものでございます。昨年度はこのうち約9割が結果として登録していない業者、いわゆるヤミ金業者という状況でございました。

また、多重債務に関してでございますけれども、これに関する相談は16件ということで、全体の構成比としては0.6%、一昨年度の46件から30件、約7割の大幅減となっております。

多重債務に陥っている方が債務整理を進めていくためには、どうしても法律上の手続が必要となりますので、従前より弁護士会や司法書士会の御協力をいただきまして、法律相談の専用窓口を設けて対応している状況でございます。

その他としましては、資金需要者に対しまして、保証料ですとか事務手数料といった名目で融資の実行前に金銭を要求して、実際には融資を行わないといった詐欺の疑いのある相談も見受けられます。

また、最近の一つの傾向でございますけれども、大学生を中心に投資詐欺に遭ってしまい、友人などから学生ローンを紹介されて借金を抱え、結果的にトラブルとなったといった相談が寄せられております。

こうした学生のトラブル、こういった状況を踏まえまして、来年度からは大学生向けの金融トラブル防止に関する出前講座を開始しようということで計画しておりまして、先般、都内の全ての大学に御案内を差し上げたところ、既に複数の大学から出前講座をしていただきたいという申し込みを受けております。

今後とも、警視庁を初め、関係機関の皆さんと連携しつつ、被害防止に努めていきたいと考えております。

以上です。

○浜会長 続きまして、警視庁のヤミ金融犯罪対策の取り組みについて、警視庁生活安全部の熊谷金融犯罪対策室係長、いかがでしょうか。

○熊谷係長 まず、皆様方には平素から警察業務に関し多大な御理解と御協力をいただきまして、まことにありがとうございます。この場をおかりして御礼申し上げます。

それでは、ヤミ金融事案の取り組みと傾向についてお話しさせていただきます。

初めに、出資法違反、貸金業法違反等のヤミ金融事案の検挙状況ですが、昨年、平成30年の都内における検挙件数は16件、一昨年に比べ5件増加、検挙人員は46名で、前年よりも19人増加しております。ただし、警察に対するヤミ金融に係る相談につきましても、先ほども御説明がありましたが、ここ数年は減少傾向にあります。とは申しましても、昨年は都内だけで約1,000件もありまして、まだまだ取り締まりを強化しなければならぬと感じております。

昨年検挙したヤミ金融事案の捜査の端緒につきましても、例年どおり警察署に寄せられる相談、それと、関係機関や団体等からの情報提供がほとんどを占めております。

ヤミ金融事案の傾向ですが、依然として他人名義の携帯電話機や金融機関の口座を利用するいわゆる090金融によるものが多くて、マンションの一室に事務所を設けて数カ月単位で事務所を移転したり、借受人が返済のために行った振り込み送金を新たな借受人に対する貸し付けに利用するなどしています。また、最近では、携帯電話やスマホによる会

話でのやりとりだけではなくて、無料通信アプリであるLINEといったSNSを使って、ヤミ金融業者の声も聞かずにやりとりするといった手段なども散見されてきております。より匿名化している状況にあります。

いずれも違法利息の契約や受領に関する証拠を一切残さないなど徹底した隠蔽工作を行っており、我々の捜査も長期化している状況にあります。せっかくの機会ですので、昨年度庁で検挙したヤミ金融事案で一番被害が大きかった事件について、その概要を紹介させていただきます。

本件は、主に多重債務者を対象にしたいわゆる090金融でありまして、最高で法定金利、利息制限法約20%の約343倍の利息を受領していた悪質な事案であって、昨年5月に被疑者8名を出資法違反、高金利の受領等という違反で逮捕したものです。

被疑者は平成27年1月から30年1月までの約3カ月間、普通のマンションの一室を事務所として使用し、登録を受けずに貸金業を営んでいました。この主犯は過去にもヤミ金融業を営み我々警察に逮捕されたことのある常習者でありまして、そうした経験、ノウハウを生かし、新規顧客を勧誘するに当たり、名簿屋から入手した多重債務者の名簿、これを使って携帯電話により貸し付けの勧誘を行っていました。

本件の端緒ですが、平成28年に20代の男性から、ヤミ金融業者からお金を借りてしまい返済できずに困っています、弁護士から警察に行くように言われましたとの相談を都内の警察署で受けたことによるものでした。この相談者から提出を受けた資料や話をもとに捜査を開始し、さまざまな捜査手法を駆使して事務所を発見するとともに被疑者を特定したほか、何人もの借受人の供述を集めまして、約1年以上の期間を要し、ようやく被疑者8人を逮捕し、昨年7月に起訴されました。

昨年10月には判決も出まして、主犯格は懲役4年、執行猶予5年、罰金500万円、最も軽い被疑者でも懲役1年半、執行猶予3年、罰金80万円という判決でありました。

なお、捜査の結果、本件の被害者総数なのですが、全国47都道府県の約750名の方が被害に遭っており、被疑者らの貸し付けの総額は約2億5000万円、それに対して受領した元利金の合計が4億3000万円ですので、その差額である約1億8000万円が被疑者らの利益になっていたという事案でした。もちろん、こうした犯罪収益剥奪のための措置も行っております。

警視庁からの報告は以上ですが、今後も警察としては皆様方を初めとする関係機関等と連携を密にし、各種情報を有効に活用して、悪質なヤミ金融事案の取り締まりを強力に推

進してまいりたいと考えておりますので、今後も引き続き御協力をお願いしたいと思います。

以上でございます。

○浜会長 大変具体的で詳細な御報告をありがとうございます。

東京財務事務所の渡部理財第4課長、相談など、最近の状況はいかがでしょう。

○渡部課長 本日は委員の加藤にかわりまして、代理で出席させていただいております、東京財務事務所の渡部です。

本日は皆様お集まりの場に参加させていただきまして、まことにありがとうございます。

私ども東京財務事務所は、財務省の総合出先機関として、財務行政に関する広報・相談、経済調査、国有財産に関する業務のほか、金融庁長官の委任を受けまして、金融機関の監督業務を行っております。

ただいま申し上げました財務行政に関する広報・相談の一環として、多重債務相談窓口を設け、相談内容に応じた適切なアドバイスとアフターフォローを行っております。

30年4月から12月までの間に、私ども相談窓口で受け付けた多重債務の相談件数は154件と、前年度同期比でプラス2.6%となっております。多重債務者が減少傾向にあると言われる中で、前年同期比で微増となっておりますのは、相談の掘り起こしに努めた成果であるとは思いますが、いまだに多重債務に悩んでいらっしゃる方がおられる証なのかなと思っております。

相談者につきましては、40代が36件、全体の23.4%、続いて60歳代以上の方が34件、22.1%となっております。

借り入れのきっかけにつきましては、低収入・収入減、こちらが50件ということで全体の32.5%、それから、ギャンブル・遊興費、こちらが29件、18.8%となっております。

東京財務事務所は平成30年10月12日に金融庁から示されました「平成30事務年度における貸金業者の監督に係る重点事項について」に基づきまして、若年層に対する金融経済教育ですとか、ギャンブル等依存症対策についても取り組んでおります。

また、多重債務者とその家族の生活再建支援に取り組むため、東京都内の子ども食堂、こちらと連携するほか、法テラスやくらしの相談ダイヤルとも連携いたしまして、悩みを抱えた方を適切な先につなぐ取り組みを行っております。

引き続き、皆様と連携して、悩みを抱えられた方の問題解決の一助となりますよう取り

組む所存でございますので、何とぞよろしくお願いいたします。

以上です。

○浜会長 具体的な御報告をありがとうございました。

また、本日は亀井委員、遠藤委員、杉山委員からそれぞれ資料を御提供いただいております。順に御紹介をいただければと思います。

まず、亀井委員から、資料の御説明をお願いいたします。

○亀井委員 法テラス東京の亀井です。いつも皆様にはお世話になっております。

資料8-1をごらんください。字が小さいので、横にしたほうが見えやすいかもしれません。

相談部会でお話したのと同じになりますけれども、法テラスはここ1~2年、多重債務がふえております。この一覧表をごらんになっていただければと思いますけれども、平成21年ごろ、これが一番多かったのですが、その後、どんどん減ってきましたけれども、29年度には1万4000件を超える相談数になっております。前年度より2,000件も多重債務がふえています。

30年度もここに出ているのは上半期ですけれども、上半期だけでも7,200件になっていますから、1年間でもって1万5000件になるのではないかと思います。そういう意味では、都も減少傾向ということでしたけれども、まだまだ一般社会にはサラ金被害というのがあるのかなと思って、都の対策はお願いをしたいと思います。

そして、今、話題になっているカードローンですけれども、うちはカードをつくれぬ人が多いのかなと思ってしばらくなかったのですが、ここ1年、急激にふえたのはカードローンですね。サラ金がだめならば次はカードローンだというのが今の体制みたいで、かなりの率でカードローンが債務の数の中に入ってきている実情があります。

カードローンは、サラ金のようにある程度規制をしてもらいたいなといつも思っております。金融機関によっては規制を独自にかけているところもありますけれども、制度的に規制が欲しいなと思うところです。このままではどんどんふえてしまうのではないのかなという気がしていますので、これはそういう制度をお願いしたいといつも思っているところでもあります。

もう一つはヤミ金なのですが、ヤミ金も時々あります。まだそういう高度なものうちのほうには余りなくて、昔ながらのトイチだ、トサンだというのが多いですね。そういう事案については、解決方法は簡単なのです。うちは毎年、官庁の昇任時窓口研修

で相談に同席してもらって研修を年に3回ほど数人ずつ受け入れて行っております。相談に同席した官庁の方が、ヤミ金が来てトイチだ、トサンだというのが飛び交ってえらい大事件かと思って聞いていたら、担当の弁護士がその場でヤミ金に電話して、「はい、おしまい」で、「無駄なお金は使わないでくださいね」ということでさっと終わったのでびっくりしましたとおっしゃっていましたが、最高裁判決もあり、日弁連の統一見解で、違反業者には元金も払わないという見解を公表しておりますので、それで大体全部通ってしまうということになっています。とにかく法律家のところにたどり着いていただければ解決できるので、皆様にはぜひお願いをしたいと思っております。

先ほど、自殺のお話も出ました。先ほどの表を見ていただければおわかりかと思いますが、全国の平均で平成15年が自殺が3万2000件で一番多いのです。最近では2万件ちょっとになっております。平成15年が全国の裁判所の破産事件が25万件で一番多かったのです。ということは、やはり自殺と借金というのには因果関係があるということが考えられますので、借金を解決することが自殺などをなくす一つの要因かなと痛感している次第でございます。

それでは、最近特徴的なのはどういうことかという、カードローンが少しずつふえてきたということと、離婚とか子供の問題、非行等がセットになって相談に来るのが多くなっています。これは借金が全部についてつながっていて、いろいろな問題を引き起こしているのだと思いますので、まず借金を解決することが必要かと思っております。

先ほども弁護士や司法書士につないでも敷居が高いというお話がありましたけれども、弁護士会も多重債務は全部無料でやっております。それから、法テラスは収入の要件が単身者で20万円以下、夫婦2人で27万円以下という要件がありますけれども、弁護士会へ御紹介いただいても構いません。弁護士会のほうから法テラスへ担当弁護士が持ち込むという形で、今、かなり頻繁に行われていますので。収入について聞き取るのが難しいということであれば、弁護士会を御紹介いただければ究極には法テラスにつながれますので、お願いをしておきたいと思っております。

では、どのぐらい費用がかかるのかと申しますと、法テラスでは生活保護の方は全部免除になります。一銭もかかりません。では、一般の人ほどのくらいかといいますと、破産事件で大体15万円です。それを弁護士や司法書士に一括で支払います。そして、法テラスのほうに御本人は月5,000円ぐらいずつお払いいただくという形になっておりますので、そんなに過激な制度ではありませんので、どんどん御紹介いただければと思います。

ので、よろしく願いいたします。

以上です。

○浜会長 亀井委員、どうもありがとうございました。

今の御報告に関しまして、何か御質問などはございますでしょうか。よろしいでしょうか。

では、続きまして、遠藤委員から資料の御説明をお願いいたします。

○遠藤委員 資料8-2をお開きいただきたいと思います。

表紙を次のページにさせていただきますと、今回の資料は昨年12月、金融庁と消費者庁で開かれました多重債務懇談会のときに、私どもの会長の今井のほうから発表させていただいた資料をこちらに提出させていただいております。

次のページでございますが、30年度上期でございますので、27、28、29年度は資料としてつけさせていただいております。これは相談と苦情、紛争をどういうものでこちらのほうにおいでいただいているかということで、やはり電話のほうが多数ということが見ていただけると思います。

次のページが相談の状況でございます。相談の状況も27年から28年でございますが、一般相談が余りにもいろいろなものとかぶっている関係で、融資関連だったり、契約だったり、非常に紛らわしかったものですから、契約も全て融資という形にまとめたり、信用情報は信用情報、身分証明書の照会、紛失などについて少しまとめたものですから、30年度からは少し項目が少なくなっているというふうに見ていただければと思います。

多重債務者関連につきましても、自粛については本人と本人以外、これは後で御説明しますが、自粛制度の変更に伴いまして2つに分けさせていただいております。それと、返済困難、こちらとヤミ金というふうに分けさせていただいております。一番下にございました自己破産・調停・民事再生等につきましては、非常にこちらのほうの相談が少なくなっているものですから、一般相談のその他に入れさせていただいているところでございます。

次のページでございます。次は苦情でございます。苦情につきましては、紛争の中からどうしても解決が難しい、業者のほうに話をしてもなかなか解決しないというものにつきまして、こちらは苦情として扱わせていただいております。見ていただいてもわかるかと思いますが、クレジットのカードの不正使用がふえております。海外旅行で昔から非常に不正使用があるとされておりましたが、最近は国内でもスキミングその他で不正使用が出

ているというところで、苦情になっているものがございます。

次が紛争でございます。紛争については、ADRの指定を受けさせていただいている金融庁の8団体の一つとして承っておりますが、こちらもカードの不正使用でございまして、苦情の段階で業者と和解ができたものにつきましては、苦情で処理させていただいております。それでも、どうしても和解ができないものにつきましては、ADRに移行して手続を進めさせていただいているものがございます。本人が、暗証番号というものがカードの場合は必要になるわけでございますが、その提供におきまして少しおかしいと判断されるものにつきましては業者のほうもなかなか和解をしておりませんので、このような形で紛争に至っているというところでございます。

そのほか、個人情報でございます。最近では個人情報の延滞情報、登録抹消情報の関係につきまして、一般の方々と業者、情報センターの考え方に少しずれがございましたので、期間などについてずれがあったと。そういうものにつきまして紛争になっているものがございます。そのほか、最近で、オークションの商品が届かない。そういったものも私どもの紛争になることがあるものがございます。

続きまして、先ほどの貸付自粛情報でございます。IR法の附帯決議にギャンブル等の依存症対策の推進ということがうたわれておりまして、金融庁から私どもの協会に規定と体制整備をするようにという依頼がございました。それを受けまして、昨年4月に自粛に関する規則につきまして、ギャンブル依存症も扱いますという内容を追加するとともに、その内容について、申告書に内容をしっかりと確認するという整備を行いました。それと同時に、ことしの3月から銀行協会も一緒にこの貸付自粛を行うということが決められているところでございます。

次のページでございます。このIR法のギャンブルにつきまして、実際に受付をするようになりましたところ、相談は少しでございますが、ふえてきているというものが、前期のところでおわかりいただけるかと思えます。この相談を受けたものについて、下にありますけれども、登録を行うというものが30年度の登録1,675件、登録自体が1,265で、撤回というのは3カ月後、登録した後3カ月間はそのまま登録されますが、3カ月を過ぎますと撤回ができるということで、410件の撤回も起きているというところでございます。

次のページでございますが、このギャンブルだけを抜き出してみたところ、貸付自粛登録の1,265件のうち、4月からこの内容を聞き取っているわけでございますが、54

5件、43%がギャンブルというところで自粛を受けております。ギャンブルの内訳でございますが、大半がパチンコでございます。男性が98%、女性は2%ということで、ほとんど男性が登録をされているというところでございます。

試験的にことしの一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンのときに、この貸付自粛のコーナーも設けさせていただきまして、一般の方々に御説明をしたというのが下の写真でございます。

簡単に貸付自粛の制度を図表にしたものが次の参考の資料でございます。申込者の方が、今度3月の末からでございますが、私どもの都道府県の支部、銀行協会は東京の本部1つだけでございますが、そちらで受け付けしました申告内容が私どもの協会へ入ってまいります。ここから3つの情報センターへ、貸付自粛の情報を提供する。その提供を受けた情報を消費者金融会社、クレジット信販会社、銀行などが利用するという形で、この自粛制度が利用されます。

そのほかに行政機関、消費者センター等との活動につきまして、簡単に表にしてございますが、最初のところで労働金庫、学校連絡協議会、消費者センター様、国民生活センターの相談情報部の方々などとの研修をしたというものを表として出させていただいているとともに、次のページが、私どもの会員会社、消費者金融だけではなくて、銀行、信販会社等々、それから、債権回収会社などにつきましても研修を行っているというものを表にさせていただいたものでございます。

そのほか、協会との意見交換、消費者センターの皆様との意見交換、国民生活センターの相談員との意見交換、一都三県のキャンペーンなどに参加させていただいております。

最近では財務局や各県の行政、それから、社会福祉協議会などの相談員の方を中心としたカウンセリング的な相談の手法の研修というものも依頼を受けておりまして、今月も四国、来月などは全国にて行う予定で活動をさせていただいているところでございます。

以上でございます。

○浜会長 どうもありがとうございました。

今の御報告に関しまして、御質問などはございますでしょうか。

よろしければ、続きまして、杉山委員から御紹介をお願いいたします。

○杉山委員 日本クレジットカウンセリング協会の杉山でございます。

資料8-3をお開きください。表紙がございまして、1ページ目にグラフがございまして、全体の説明ですが、まず、この資料は、当協会の電話相談及びカウンセリングの件数をま

とめたものでございます。

上の1つ目のグラフ、左上に「5センター+16相談室合計」と表示してあるものが、全国21カ所の拠点の実績の合計でございます。2つ目のグラフは、東京都の実績を掲げております。ちなみに、センターというのは常設の組織、相談室は貸会議室を借りて開設する非常設の組織です。赤の表示は電話相談件数、緑の表示は新規のカウンセリング件数、青の表示は、新規と継続を合わせた延べのカウンセリング件数でございます。棒グラフは実数、折れ線グラフは5年前の2014年度の実績を100とした場合の指数でございます。2018年度、平成30年度は、昨年4月から12月までの9カ月分の実績を計上してございます。

最新の2018年度の傾向について御説明します。上のグラフです。全国の実績を指数ベースで2017年度と比較しますと、電話相談件数は113から139で26ポイントの増加、新規カウンセリング件数は133から149で16ポイント増加、延べカウンセリング件数は120から143で23ポイント増加ということで、いずれの指標も指数ベースの実績は昨年度に引き続きまして増加してございます。

原因として考えられることなのでございますけれども、まず、昨年1月に当協会は大阪に新しいカウンセリングセンターを設置しました。その9カ月分の実績が計上されたことが一つの原因として考えられます。

また、電話相談をすることとなったきっかけを確認しましたところ、インターネットを見て知ったという件数、割合が顕著に増えておりまして、これまでに行ってきたインターネット向けの広報等を通じまして、ネット上の知名度が上がったことによりまして、電話相談件数が増えているのではないかと推測しております。

2018年度の電話相談件数、ここにございますように、4,447件なのですが、そのうち、インターネットを見て電話をかけてきた人は1,908件ということで、全体の43%を占めております。ちなみに、2017年度は4,971件中の1,709件で34%、2016年度は3,723件中の1,082件で29%でございました。

そのほか、先ほどからお話が出ております銀行カードローンの貸出残高の増加などがあると聞いておりまして、そのようなことも当協会の電話相談やカウンセリング件数が増加した背景にあるのではないかと考えております。

次に、下のグラフ、東京センターの実績を指数ベースで2017年度と比較しますと、電話相談件数は88から97で9ポイント増加、新規カウンセリング件数は139から1

36で3ポイント減少、延べカウンセリング件数は133から149で16ポイント増加ということで、新規カウンセリング件数は微減でしたが、他の2つの指標は全国と同様、昨年度に引き続き増加しております。

資料につきましては、次のページ以降、福岡センター以下の20の拠点の個別のデータを掲げております。詳細は省略いたしますけれども、東京センターを含む21拠点のうちの指数のとれる18拠点の状況ですが、2018年度に電話相談件数の指数が増加した拠点が10、新規のカウンセリング件数の指数が増加した拠点が6、延べカウンセリング件数の指数が増加した拠点は11ということで、地域ごとに指数の増減の傾向は区々であるという結果でございました。

お手元の資料にはないのでございますけれども、相談者の属性について簡単にお話ししたいと思います。最新のものは2017年度ということで、平成29年度というやや古いデータになるのですが、御容赦いただきたいと思います。

男女の比率ですが、男性が57.5%、女性が42.5%ということで、男性のほうが多いということでございます。

年齢層につきましては、40歳代が最も多くて、次いで20歳代、30歳代が続いております。40歳代以下の年齢層の合計が全体の約7割を占めているということでございます。

1人当たりの債務件数は5.5件、債務額は449万円にして、住宅ローンを抱えていない人に限ってみると、1人当たりの債務件数は5.4件、債務額は313万円ということでございます。

借り入れの目的ですが、生活費補填や失業・転職・収入減といった経済的な要因が多いということにして、複数回答でございますけれども、生活費補填というものが65.4%、失業・転職・収入減が53.7%となっております。この傾向はここ数年変化しておりません。

私からは以上です。

○浜会長 どうもありがとうございました。

今の御報告に関しまして、御質問などはございますでしょうか。よろしいでしょうか。

御用意した資料の御説明は以上でございますが、これ以外の団体でも多重債務相談を受けていただいております第一東京弁護士会さん、第二東京弁護士会さん、東京司法書士会さんでも御相談を受けていただいていると思いますが、それぞれ簡単に状況などを御報告

いただければと思います。

まず、第一東京弁護士会の釜谷委員、いかがでしょうか。

○釜谷委員 第一東京弁護士会の釜谷です。

私からは、多重債務の相談現場に携わっている者の実感としてお話をさせていただきたいと思います。

相談部会等でもお話しさせていただいているのですけれども、この場で皆さんが御報告されているように、やはり相談の現場でも銀行カードローンによる多重債務者の増加というのをすごく如実に感じております。また、属性なのですけれども、非正規の低収入の方が多くと実感いたしております。大体20万以下の収入の方、10万円台の方が、一度多重債務に陥って、そこから抜け出せない状況に陥っている方が多いように感じます。

破産等の手続の中で、債務に至った事情を詳しく聞き取っていきますと、皆さん、余り多重債務に陥るまでの自分の債務状況を把握されていない方が多く、特に銀行カードローンの場合は、銀行の自分の預金口座から預金のように引き出して借り入れができるような実態があり、なぜここまで多額になってしまったのかということが詳細に御自身で把握できていないという方がよく見受けられます。

あと、クレジットカードで食品であるとか生活雑貨などを購入される方に関しては、支払いのしやすいリボにされる方が多くて、「あとからリボ」などをよい制度として認識されて活用されて、その中でどれだけ利息が発生して、毎月の支払いに充当されているかという実態を余り把握されていないまま多重債務状態に陥っている方が多いなということが散見されます。

また、生活再建の部分では、破産手続等を進めることが多いのですけれども、弁護士だけでは破産を終わらせた後の生活再建につながらないと思いますので、行政の方との連携が重要だなと感じている次第です。

以上です。

○浜会長 どうもありがとうございます。

続いて、第二東京弁護士会の白井委員、いかがでしょうか。

○白井委員 第二東京弁護士会の弁護士の白井です。

弁護士会では、今、東京三会では、新宿総合法律相談センターというところと蒲田の相談センターでクレサラ相談をしています。きょう、配付資料はないのですけれども、件数としてはその2カ所の体制になってからは大幅に動いていることはなくて、2カ所の体制

になった28年度が、月平均が新宿総合と蒲田を合わせて大体140、29年度が154、30年度、ことしはまだ年度が全部終わっていないので、月平均としては146ということで、そんなに大きく違いは出ていません。

先ほど釜谷委員からも報告がありましたけれども、原因として一番多いのは、ほかの機関の御報告でも大体同様であったかと思うのですが、生活苦、低所得というのが4割弱というところで一番多い。年収300万円以下という相談も3割から4割ぐらいというところで、一番大きい原因になっているかなと思います。

ここ最近の傾向としては、相談に来たきっかけの媒体として、インターネットで探してきたという方が徐々にふえてきていますので、先ほどクレジットカウンセリング協会からも報告がありましたけれども、広告というか、結局きっかけとしてはインターネットがふえているかなと思います。その検索等で探しやすくするということは、今後課題になってくるかなと思います。

個人的に弁護士としてクレサラ相談を受けている感想としては、結構法テラスの相談会に入ってもいるのですが、破産をするという状況になっているのだけれども、そもそも弁護士がもう何人もかわっていると。というのは、結局破産をするのに必要な書類をそろえなくてはいけないのだけれども、それがなかなかそろえられずに、弁護士が入って受任通知だけ出してもらって、本当はその間にいろいろ準備しなくてはいけないのですけれども、書類の準備ができずに、結局1年ぐらいたつと弁護士から連絡してもなかなか連絡がとれないということになると、その弁護士がやめ、ただ、結局破産をせざるを得ないのでまた次の弁護士に依頼するというようなことで、実は今、受けている方で私が3人目という方もいらっしゃるのです。

どんどん長くなって行って事情もいろいろ変わってくると、同じ破産をするにも、裁判所の手続が破産で2種類あるのですけれども、同時廃止と異時廃止という手続がありまして、東京地裁の場合、予納金20万円が発生する手続、管財事件というものになる確率が高くなってきますので、そうすると、また予納金の準備ができずにどんどん長引くというような悪循環になってきているというパターンが、何件か私のほうで受任した事件でもありました。

そういう意味では、なかなか皆さん借金の相談というのは危機的な状況になるまでずると引きずってしまわれる方が多いかと思うのですけれども、先ほどのリボ払いの話ではないのですが、本当に初期の段階でリカバーすればまだ大変ではない場合もあるけれど

も、どうせ破産すると思うのか、なかなかずるいってしまっているとどんどん生活の再建が難しくなってくる面がありますので、そうした意味でも早期発見、早期解決ということを経済機関で連携してやっていければと思います。

以上です。

○浜会長 ありがとうございます。

続きまして、東京司法書士会、村上委員、いかがでしょうか。

○村上委員 当会の相談件数につきましては、具体的な数値はまだ期の途中でございますので、明らかになっておらないのですけれども、ただ、昨年度比ということで考えますと、多重債務相談はかなり減っているなという印象を受けます。それと密接に関連するはずの消費者事件ですね。それは昨年よりも増加している傾向になっております。

具体的に相変わらず多いのが、消費者事件のほうなのですが、ワンクリック詐欺であるとか、架空請求であるとか、オークショントラブルというものが非常に多いということになっております。

多重債務関係で最近の特徴というか、昔からあることなのですが、時効消滅したのではないのかな、その可能性があるような債権を譲渡されて、それで請求を受けているというような事例が最近多くなってきているのではないかという報告を受けております。

また、先ほど警視庁さんからも御報告がありましたように、最近のヤミ金の新しい特徴として、ソーシャルネットワーク、SNSを活用したLINEを使ったヤミ金、ソフトヤミ金という事案がぼちぼち出始めてきていて、おっしゃったとおり、今までのヤミ金よりももっと匿名性が高く、ちょっと困難な事案も数件報告として挙がっております。

LINEに関してなのですが、LINEを使用する若者の方は、LINE Payを使って、その支払いをほとんどLINEで行っているということで、これは現場の者の実感なのですが、債務整理の相談を受ける場合に通帳を出していただくのです。その通帳に「LINE Pay」とだけの記載が並んでいて、何に使用したのかわからない。生活費に使用したのか、ギャンブルに使用したのかわからない。LINEの会社に問い合わせると、収入は20万以下なのですが、4万から5万をゲーム課金で使用しているというケースもあるように聞いております。

最近の特徴とすると、皆様がおっしゃったような銀行カードローン等は確かにふえておりますし、そういったことは同様でございます。

司法書士会からは以上でございます。

○浜会長 どうもありがとうございました。

これまでいろいろ御報告いただいた中で、何人かの委員から銀行カードローンについて触れる御発言があったかと思えます。この件で各部会から御報告できることはありますでしょうか。

まず、金融経済教育関連で吉村委員、いかがですか。

○吉村委員

銀行カードローンの問題につきましては、金融庁さんまたは全国銀行協会さんが実態調査を行うなど、それぞれ取り組みを進められているところでございますけれども、東京都といたしましても、国の動向や業界の自主的なお取り組みを注視いたしますとともに、相談業務や啓発事業など、各部会を通じまして、引き続き多重債務発生の抑制に取り組んでいく必要があると考えております。

金融経済教育の観点では、多重債務問題について学び、実生活で適切な意思決定に基づき行動する力を身につけていただくということを狙いといたしました教材をつくっております。この教材では、ローンの種類や利息などの基礎知識のほかに、多重債務と利息の関係、また、債務整理の方法などについても取り上げまして、借金返済のために借金をするといったことになる前に、一人で悩まず消費生活センターへ御相談いただくということを促しますとともに、借り過ぎに注意し、計画的に利用するといったことの注意喚起も行っております。

私どもといたしましては、今後とも金融経済教育を含む消費者教育の実施を通じまして、多重債務問題の防止、抑止に取り組んでいきたいと考えております。

以上です。

○浜会長 相談部会からは、戸澤委員、いかがでしょうか。

○戸澤委員 先ほども述べさせていただいたのですけれども、銀行カードローンについて、最近ふえつつあったのが、30年度には少し減ってきたというようなことでございます。引き続き相談の中で、このカードローンがどの程度使われているのか、それに関しての的確なアドバイスというのでしょうか、そういったものを行いながらそれぞれの消費者に対応していきたいと思えます。

相談部会からは以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

貸金業部会はいかがでしょう。

加藤委員、お願いします。

○加藤委員 私ども、貸金業法の中で今の時点では対応せざるを得ないということもございまして、先ほどから出ていますけれども、多重債務に陥らないようにということで事前にいろいろな普及啓発を図っているというのが部会としての現状でございまして、引き続き、今の法令等の中でどういったことができるのかを部会としても検討していきたいと思っております。

○浜会長 ありがとうございます。

ほか、全般的にこれまでの意見交換に関しまして、御意見、御質問などはございますでしょうか。よろしいでしょうか。

今日は、それぞれの機関で対応いただいた事例をもとに意見交換をさせていただきました。何人かの委員の御発言にもございましたけれども、ヤミ金の摘発もそうですし、相談対応をもとに今後の対策、何をやるべきかのヒントが得られるということも多分にあるかと思っておりますので、それぞれの団体の皆様、部門の皆様で、なるべく敷居を低くして丁寧に相談対応をしていただくということと、こういった場を活用して情報交換を横で取り合って私どもにできる次の手は何かという手がかりを探して共有していければと思います。引き続き御協力のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、少し予定の時間より早いのですが、特に御発言がないようでしたら、会議を閉じるに向かいます。最後に（３）その他ということで、事務局から連絡事項をお願いいたします。

○企画調整課長 次回の協議会につきましては、日程調整の上、後日改めてお知らせいたします。よろしくお願いいたします。

○浜会長 それでは、本日予定しておりました議事は終了いたしました。多重問題対策協議会、これもちまして閉会をいたします。

どうもありがとうございました。

午後３時１０分閉会