

# 東京都多重債務問題対策協議会相談部会

## 第24回議事録

令和3年7月9日（金）

東京都消費生活総合センター 17階教室 I・II

午前9時57分開会

○宮永部会長 皆さん、おはようございます。定刻少し前なのですがすけれども、本日、寺谷委員が少し遅れるということなので、ほかの皆さんおそろいですので、ただいまから、第24回相談部会を開催させていただきます。

本日は、委員の皆様方、大変お忙しい中御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

私、東京都多重債務問題対策協議会部会設置要領第4に基づきまして、相談部会長を務めさせていただいております、東京都消費生活総合センター所長の宮永と申します。本日は司会進行を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の相談部会は、終了時間は11時半とさせていただきます。進行につきまして、どうぞ御協力をよろしくお願いいたします。

なお、御案内しておりますが、東京都はペーパーレスを推進しており、本会議も今回から、タブレットを用いて行うこととなりました。御協力よろしくお願いいたします。私も会議の進行など、不慣れな点があるかと思っておりますけれども、よろしくお願いいたします。また、資料につきましては、会議終了後、改めてメールで送らせていただきます。

それでは、まず、委員の紹介をさせていただきます。今年度の初回となりますので、大変恐れ入りますが、名簿の順に自己紹介をお願いいたします。

まず、東京弁護士会の宮村委員、よろしくお願いいたします。

○宮村委員 東京弁護士会の法律相談センターの委員会から来ております、宮村と申します。消費者問題等も多く扱っております。よろしくお願いいたします。

○釜谷委員 第一東京弁護士会の法律相談運営委員会でクレサラ部会に所属し、あと消費者問題対策委員会で副委員長をしております、釜谷と申します。よろしくお願いいたします。

○安藤委員 東京司法書士会広報部長の安藤と申します。よろしくお願いいたします。

○亀井委員 法テラス東京の亀井と申します。よろしくお願いいたします。

○杉山委員 日本クレジットカウンセリング協会の杉山と申します。よろしくお願いいたします。

○橋本委員 八王子市消費生活センター所長の橋本と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○宮永部会長 ありがとうございました。

なお、本日は、全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会の海老名委員、足立区の吉尾委員、瑞穂町の長谷部委員から御欠席の連絡をいただいております。

続きまして、オブザーバーとして御参加いただいております方にも、恐縮ですが、自己紹介をお願いしたいと思います。足立区の町田様、お願いします。

○町田オブザーバー 足立区消費者センターの所長をしております、町田と申します。よろしくお願ひいたします。

○森オブザーバー 日本貸金業協会の相談・紛争解決センターのセンター長をやっています、森と申します。よろしくお願ひいたします。

○豊田オブザーバー 財務省関東財務局東京財務事務所の豊田と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

○宮永部会長 続きまして、東京都側の出席者の紹介をさせていただきます。こちらも座席順に自己紹介をお願いしたいと思います。小寺委員、よろしくお願ひいたします。

○小寺委員 東京都産業労働局金融部貸金業対策課長の小寺と申します。よろしくお願ひいたします。

○畑中委員 東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課長の畑中と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

○百瀬委員 東京都消費生活総合センター相談課長の百瀬でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○加藤委員 東京都の生活文化局消費生活部企画調整課長の加藤と申します。よろしくお願ひいたします。

○向山委員 福祉保健局で自殺対策を担当しております向山と申します。よろしくお願ひいたします。

○高村オブザーバー 東京都消費生活総合センターで専門課長をしております、高村でございます。よろしくお願ひいたします。

○宮永部会長 皆さん、本日はよろしくお願ひいたします。

それでは、開会に先立ちまして、本日の配付資料につきまして、事務局から確認させていただきます。

○百瀬委員 それでは、資料について私のほうから確認させていただきます。例年ですと紙で配付しますので、配り漏れとかがあるかもしれないのですが、今回からペーパーレスということでこのタブレットに必要資料を全部入れております。タブレットの中に

16ファイル入っていると思うのですが、それを確認していただきまして、資料については資料1から13まで番号が振ってありますので、漏れがないか、いま一度御確認いただけますでしょうか。もし何かあれば、よろしいでしょうか。

それでは、資料の確認はこのファイルをもってさせていただきます。この資料については、会議終了次第、データをメールで送信させていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○宮永部会長 ありがとうございます。

寺谷委員、ありがとうございます。先ほど皆さんに自己紹介をお願いしましたので、寺谷委員もよろしくお願いいたします。

○寺谷委員 遅れまして申し訳ございません。第二東京弁護士会の寺谷と申します。よろしくお願いいたします。

○宮永部会長 どうもありがとうございます。

それでは、早速でございますが、議事に入ります。初めに、報告事項（1）多重債務相談の状況、（2）令和2年度第2回「多重債務110番」の実施結果につきまして、当センター、百瀬課長から御説明させていただきます。

○百瀬委員 それでは、資料の御説明をさせていただきます。タブレットの資料1というところを触れていただきますと、多重債務に関する相談状況というのが出てくると思うので、よろしくお願いいたします。大丈夫でしょうか。

多重債務に関する相談状況ですけれども、昨年度は前の令和元年度より若干減りまして386件なのですが、令和元年度が392件で、6件ということで本当に若干の減り具合でありまして、同じような傾向が続いているというふうに感じております。

その中でも契約当事者を見てみますと、一番多いのは給与生活者が圧倒的に多くて、年代別で見させていただきますと、おとし、令和元年度は40歳代が若干多かったですけれども、令和2年度になりますと、今までと同じように50歳代の方からの相談が増えております。

次のページを見ていただいて、資料2は東京モデルの実施状況についてでございます。東京モデルについては、令和2年度においては120件から98件ということで令和元年度より下がっているのですが、その中で男性の割合が今回は約6割ということで、若干増えていると感じております。東京モデルをした感じでは、30歳代、50歳代が昨年度は多くなっておりまして、職業で見ると、やはり給与生活者が相変わらず多くなって

おります。

下のほうを見ていただくと、つなぎ先ですけれども、やはり一番多いのは東京都生活再生相談窓口です。そこが半分以上となっておりますので、そこで解決に向けてつないでいるというところがございます。

次は「多重債務110番」の結果について、資料3ですけれども、左上の完了を押していただくと資料全体が映りますので、そこで資料3のほうをお願いいたします。この資料は、昨年度、3月に実施しました「多重債務110番」の結果でございます。全体で見ると180件となっております、各センターのほうの相談はあまり多くはないのですけれども、弁護士会、司法書士会、法テラス等の協力団体で実施していただくところはかなり相談が来るようになっております。

「多重債務110番」のときの状況なのですけれども、平均年齢は53歳で、やはりこちらでも50歳代の方が多くなってございました。平均債務額は552万円ということで、1人当たりの債務が結構増えているという感じであります。

次のページが相談事例ですけれども、こちらのほうは、こういう相談があったということの参考になりますので、後日お読みいただければと思います。

データのほうで参考資料に移っていただきまして、これは例年の相談の全体の件数の状況を、まず1のほうで推移を示しております。今回180件ということで、令和2年度の9月に実施したときよりもかなり増えている状況になっております。この数字も、先ほど申し上げたとおり、各センターというよりは、法テラスさんとか弁護士会さんというところはかなり多くなっております。

実施結果の最後のページですけれども、ここにいろいろ分析状況を書いております。先ほど申し上げたとおり、相談者の平均年齢は53歳ということで、男女比で見ると男性が多かったということになっております。借入先5社以上が3分の1ぐらいを占めております、その中でも信販会社が多くなっております。

先ほど申し上げたとおり、1人当たりの平均債務額は552万円となっております。

最後に多重債務相談「東京モデル」のイメージを書いておりまして、各相談者がセンターに相談しましたら、専門の相談窓口を介して最後まで解決に向けて面倒を見るというような仕組みになっております。それが多重債務の結果でございます。

以上でございます。

○宮永部会長 以上の説明につきまして、何か御質問、御意見等ございましたら、お願い

いたします。いかがでしょうか。

よろしかったでしょうか。また最後に時間もありますので、もしよろしければ、それでは、次に進めさせていただきます。

続きまして、次第の2、協議事項に移らせていただきます。

令和3年度「多重債務110番」の実施につきまして、同じく百瀬課長から説明させていただきます。

○百瀬委員 続きまして、資料4を御覧ください。こちらは令和3年度「多重債務110番」実施要領の案でございます。

まず、110番の趣旨ですけれども、こちらは多重債務問題を抱える都民が法律専門家と直接相談できる機会を様々な形で提供するとともに、多重債務問題を専門家に相談することで解決するということを広く都民に浸透させていくことを目的として、各団体の協力を得ながら一斉に実施するというものでございます。

2番目の実施期間ですけれども、令和3年9月29日と30日の2日間と、令和4年3月7日と8日の2日間を予定しておりますが、こちらの実施期間は協議事項となりますので、こちらについてはまた後ほど説明させていただければと思います。

3番目の実施方法ですけれども、これはこちらの東京都消費生活総合センター及び都内消費生活センターにおいて、電話または来所による多重債務相談を各センターの消費生活相談員が受けるというものでございます。その中で、各センターはそうした受けた相談を「東京モデル」やそういった取組を活用して、弁護士会、司法書士会、法テラス、クレジットカウンセリング協会、または東京都生活再生相談窓口に確実につなぐということをやっております。その中でも、法律専門家を配置するセンターにおいては、相談者の状況に応じて法律専門家に引き継ぎ、あとは相談員が対応して相談者が抱える問題を解決していく。これはカウンセリングを置いたりとかして、借金のギャンブル依存とかそういったものがあつた場合には、そういったことについても専門家に対応していくということでございます。

4番目が広報でございますが、これについては後ほど別の資料がございますので、そのときに説明させていただきます。

5番目が主催で、6番目が協力となっているのですけれども、こちらに記載のあるとおりでございます。

最後に7番目、自殺防止対策との連携についてなのですが、これはもともと多重

債務の協議会の成り立ちの中で、過去には借金を抱えて悲しいことに自殺される方が多かったということもありますので、そういったことを何とかできないかということで、本件の特別相談を実施するに当たって、自殺総合対策東京会議が実施する「自殺防止！東京キャンペーン」との連携を図りながら行っているということでございます。

次は資料5をお願いいたします。これは今申し上げた実施方法を図というか、こういう形でということを描として見やすくしたものでございます。各相談者が各センターに相談したり、もしくはそのまま直接専門のほうに相談に至るケースがあるということを説明しているものでございます。

資料4と資料5については、以上でございます。

○宮永部会長 今年度の特別相談「多重債務110番」の実施内容につきましては、委員の皆様方と一緒に協議させていただければと思うところでございます。

まず、日程につきまして、「多重債務110番」の実施に当たりまして、ポスターの掲示等の広報活動を行います。この広報に十分な周知期間を確保するために、早めに日程を確定する必要がございます。また、区市町村の消費生活センターから区市町村の広報紙で周知いただくということもございまして、年間のスケジュールを連絡いただきたいとの御意見もでございます。昨年同様、第2回の特別相談の日程につきましても、併せて協議させていただければと思います。

特別相談「多重債務110番」は、例年、第1回を9月の第1月曜日と火曜日に、第2回を3月の第1月曜日と火曜日に開催しております。今年度、令和3年度の9月の特別相談につきましては、東京オリンピック・パラリンピックの開催時期と重なりますことから、実施日につきまして検討してまいりました。その結果ですけれども、第1回は大会期間中の人流抑制と、大会終了後になるべく十分な周知期間を確保するというでもありますので、9月の末日でございます29日水曜日、30日木曜日に開催したいと思っております。なお、第2回は例年どおり、3月の第1月曜日、火曜日の7日、8日に開催したいと思っております。

委員の皆様、日程についてよろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○宮永部会長 ありがとうございます。

続きまして、令和3年度「多重債務110番」関係広報予定につきまして、相談課長から説明いたします。

○百瀬委員 それでは、資料6の関係広報について御説明させていただきます。資料6を

御覧ください。

例年、9月の頭ということで報道発表は7月に行っていたのですが、今回は9月末に行うので、8月中旬を予定しております。これまで「広報東京都」は8月号に載せていたのですが、それは9月の頭だと9月の「広報東京都」には載せることができないという内部ルールがございまして、ただ、今回は9月末なので、実施するその月の「広報東京都」に掲載を予定しております。

併せて、こちらの「くらしねっと」、センターが作っております冊子についても、9月、10月号で予定しております。

併せて、都営地下鉄のほうでポスター・チラシを周知して、それも9月中に行いたいと考えております。

あとは東京都が持っている消費生活の「東京くらしWEB」というサイトがありますので、そちらのほうにも告知をして、周知をしたいと思います。

7番目ですが、こちらは東京都が行っている広報手段ということで、テレビ番組やラジオを提供しているところがありまして、その中で例年行っているのですが、「東京サイト」がテレビ朝日のほうで1週間続けて放送する中で、こちらのほうにも周知を行います。それ以外には、ニュースとしてTOKYO MXの「東京インフォメーション」だったり、あとラジオです。これはTBSのほうでかなり古くから行っておりまして、御年配の方によく聞いていただいている「都民ニュース」についても、長年放送して周知を図っています。

8番目はポスター、チラシ、カードの配布でありまして、例年作成しているものについて、ここに書いてある配布先にお配りして、都民の皆さんに周知を図っていきたく思います。

最後に、大井競馬場の電光掲示板についても例年行っているのですが、こちらにも御協力を得て、110番の周知を行いたいと考えております。

簡単でございますが、広報関係は以上でございます。

○宮永部会長 以上、関係広報につきまして、御質問、御意見等ございますでしょうか。どうぞ。

○安藤委員 東京司法書士会の安藤でございます。

こちらの相談会は私も結構若手の頃からもう10年くらい参加させていただいておまして、9月の相談会、まだそのときのコロナの状況がどうなっているか読めなくて大変な



のだろうかと推察いたしますが、例年いつも来所と電話とでやっておりますが、例えばポスターとかで打ち出すときに、極力電話のほうに誘導するのとか、非常にさじ加減は難しいと思うのですけれども、その辺りはいかがでございましょうか。

○百瀬委員 実際に3月に実施したときに、チラシのほうには来所相談が中止になる可能性があることを明記しまして、そのときの状況に応じて来所を控えていただくというか、できなくなる可能性についても言及しました。ただ、やはり多重債務相談は来所で相談されるほうがより解決しやすいという側面もございまして、そのときの状況にもよるのですけれども、なるだけ感染防止対策を取りながら、来所も可能な方向を考えております。

○安藤委員 ありがとうございます。

○宮永部会長 安藤委員、ありがとうございました。

ほかに何かございましてでしょうか。よろしいでしょうか。

なお、広報用のポスター、チラシの作成に当たりましては、例年どおり委員の皆様方の所属団体の相談窓口の電話番号を記載させていただきたいと思っております。よろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○宮永部会長 ありがとうございます。

それでは、令和3年度「多重債務110番」の実施につきまして、本案どおり進めさせていただければと思います。日程につきましては、第1回「多重債務110番」は、9月29日水曜日、30日木曜日の2日間、第2回につきましては3月7日月曜日、8日火曜日の2日間を実施したいと思います。

本日の結果を次回の東京都多重債務問題対策協議会本会議におきまして御報告させていただきます。ありがとうございます。

それでは、次第に沿いまして、次第3、各団体・機関からの御報告に移らせていただきます。まず、資料を御提供いただきました委員のほうから御報告をお願いしたいと思います。時間の関係上恐縮でございまして、5分程度で御報告いただければと思います。

初めに、日本クレジットカウンセリング協会、杉山委員からお願いいたします。

○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。

それでは、お手元の資料7に沿って御説明したいと思います。当協会の令和2年度におけますカウンセリング事業の実績についてでございます。

1 ページ目の冒頭のほうに当協会の事業の実施方法、実施体制について掲げております。

簡単におさらいしますと、まず、電話相談につきましては、消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが対応しているということでございます。

次に2段階目として、電話相談を経て、必要に応じて実施するカウンセリング、面接の相談は原則として弁護士カウンセラーとアドバイザーカウンセラーが2人1組で実施するという体制で対応するものでございます。

これらのカウンセリングを行う拠点ですけれども、(1)の概況に掲げたとおり、2つのカウンセリングセンター、東京、大阪と、全国19の相談室、合計21の拠点で実施したということでございます。カウンセリングセンターは常設、相談室は非常設の組織ということでございます。

令和2年度の実績につきましては、一番下の第1表に掲げてありまして、電話相談は4,029件、新規のカウンセリングが632件、継続を含む延べのカウンセリングは1,929件ということで、いずれの実績も対前年度との比較で大幅に減少しております。

その大幅に減少した原因でございますけれども、一番下の段落でございますように、新型コロナウイルス感染症対策のために電話相談、カウンセリングを中止等した期間がありまして、このことが実績の大幅な減少の主な要因になったものと考えてございます。

次のページを御覧いただきまして、2ページ目でございます。第2表と第3表と表を掲げてございまして、ここに電話相談・カウンセリングを中止等した期間が掲げてあります。地域ごとに若干ばらつきがあるのですけれども、カウンセリングにつきましては、年度の前半、4月、5月、6月にかけて約2か月間、年度の後半には同様に約2か月間、合計約4か月間、カウンセリング・面接相談を中止いたしました。電話相談につきましては、年度の前半は4月13日から17日まで中止した後、4月20日から5月末まで、火曜日と木曜日のみに受け付けるという対応をしております。年度の後半につきましては、1月12日から3月5日までの間、ここは全ての日に営業したのですが、回線数を減少する形で対応したということでございます。

この電話相談及びカウンセリングの中止や再開のタイミングにつきましては、緊急事態宣言の発出状況、あるいは消費生活センターなど他の相談機関の動向等を参考に決定いたしましたものでございます。

次の3ページ目は、電話相談・面接相談の月別の実施状況として、第4表は全国21拠点、第5表は東京センターの実績です。なお、令和3年2月はカウンセリングの受付を中止していたのですけれども、緊急の案件につきましては電話での対応を行いましたので、

その分の実績がこの表に出ております。

現在どうなっているかということにつきまして補足しますと、基本的に我々の対応は、他の消費生活センターなどの対応を参考にしておりまして、緊急事態宣言が出てからでも結構営業しているところが多かったということをもちまして、3月8日以降は今日に至るまで通常営業していると。電話相談、それからカウンセリング、両方とも通常どおりやっているということでございます。

私からは以上です。

○宮永部会長 杉山委員、どうもありがとうございました。

いろいろ御質問等おありかもしれませんが、皆様方の御報告が終わったときに併せて御質問の時間とさせていただければと思います。

続きまして、日本司法支援センター、亀井委員、よろしくお願いたします。

○亀井委員 法テラス東京の亀井です。よろしくお願いたします。

資料8を御覧いただきたいと思います。いつも出している一覧表ですが、少しずつ年が変化をしておりますので、令和2年度については、全相談数自体が若干前よりも減ってきています。これは4月、5月というのはほとんど面談相談ができない状況があったので、その分が減っているということです。大体6月頃からは電話相談が多くなりました。電話相談も法テラスの制度としてなかったもので、法務大臣の認可を得て制度をつくるのにやはり2か月ぐらいかかって、大体軌道に乗ってきたのが6月頃です。そのために総体が減っているということになります。この電話相談は来年3月まで延長するというので、現在継続をしているところです。

これで見ると、やはり多重債務がパーセントで見ても若干増えています。相談者の理由を見ると、コロナで失職したとか、残業がなくなったとかいうことで、支払いができないというような相談が多くなっているようです。

全相談の大体40%が今、電話相談でやっております。これは東京が極力多いのですね。地方レベルで見ると大体5%ぐらいしか電話相談がないので、やはり東京はリスク感が強いのかなと思います。相談する側も、それから相談を受ける弁護士のほうも、新宿は行きたくないというようなことが多くて、別にこちらは誘導しているわけではないのですけれども、電話相談が半分近くということになっております。

ただ、確かに多重債務の方は、今、東京都のほうから御説明があったように、面談希望が多いです。やはり数字とか業者数が10社も並ぶというようなことになると、電話では

お互いにかなり難しいので、面談希望という方が多くなっているという事情がございます。

代理援助のほうもやはり多重債務が率としては増えてきています。ただ、審査にかけるには、やはり電話相談でやっけていても最後は面談をして受けるという形になるので、なかなか面談がうまくいかないで審査に回せないという事情が弁護士の側にもあって、やはり今の時代には若干減ることになっているのかなと思っております。

今後、面談相談も増えるし、それから、電話相談も増えるということで、多重債務はやはり増加の一途をたどるのかなと思っております。

以上です。

○宮永部会長 亀井委員、どうもありがとうございました。

続きまして、オブザーバーで御参加いただいております日本貸金業協会、貸金業相談・紛争解決センター、森所長、お願いします。すみません。資料と次第の順番が違ってしまっていて、資料につきましては10になります。よろしく願いいたします。

○森オブザーバー それでは、資料に沿って、当協会の活動についてポイントを絞り御説明させていただきたいと思えます。

先ほど御説明があったように、資料10になります。まず、相談・苦情及び紛争解決件数の受付分類状況については、資料2ページから5ページに記載のとおりでございます。相談・苦情・紛争ともに減少傾向となっております。新型コロナの感染症の問題で借金問題そのものが減少したものであるというふうに考えております。詳細については後ほど御覧ください。

6ページになりますが、新型コロナウイルス関連の相談受付状況でございます。令和2年2月から令和3年3月までの件数は574件となっております。昨年4月、5月がピークでしたが、その後、11月より再度増加傾向となっております。詳細については、後ほど御覧いただきたいと存じます。

7ページから9ページに関しては、当協会で行っております貸付け自粛制度についてまとめております。一昨年3月29日より、全国銀行協会様と連携して行っており、また、昨年の4月からは当協会ではウェブでの受付を開始いたしました。内容を見ますと、7ページの2(1)の相談問合せ件数はマイナス35.1%となっており、ウェブでの申告の浸透で相談問合せが減少したと思われれます。

その下の(2)個人信用情報登録機関への登録数はマイナス6.9%と微減となっております。

8 ページは令和2年4月から開始したウェブ申告受付による変化でございます。登録撤回の61.9%がウェブからの申告となり、業務の効率化が図られ、新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあったと考えております。

9 ページの(4)については、貸付け自粛登録のギャンブルを理由とする件数でございます。令和2年は登録数2,150件のうち、900件がギャンブルに係る登録で41.9%となっております。その下の(5)にギャンブル登録の内訳を表示してありますので、後ほど御覧いただければと思います。

10 ページは当協会独自で推進しています生活再建支援カウンセリングについての受付状況でございます。多重債務防止を目的としており、家族の方の相談も受けておりますので、後ほど御覧ください。

11 ページからは金融経済教育活動についてです。表は各活動を記載しておりまして、リーフレット類の作成・配布では、金融トラブル回避について若年者向けのDVDやヤミ金防止リーフレット、最近話題の後払い現金化や個人間融資などについて、金融庁、警察庁の協力をいただき作成し、各関係行政庁等に配布をしました。資料を末尾に添付いたしておりますので、後ほど御覧ください。

次の出前講座は、コロナ感染症の影響の中でしたが、オンラインなどを活用した大学・若年層向け、一般消費者向け、高齢者向けを行いました。

12 ページは、今年度重要政策ですので、後ほど御覧ください。

今後については、状況を見ながら引き続き、オンラインによる講座など、包括的な利用をし、積極的に進めていきたいと思っております。

これからも相談・苦情や自粛制度の取組強化を図りたいと考えておりますので、皆様の協力、御指導のほど、よろしく申し上げます。

日本貸金業協会からは以上でございます。

○宮永部会長 森様、ありがとうございました。

続きまして、次第に沿って、財務省関東財務局東京財務事務所、豊田課長、お願いします。資料11になります。よろしく申し上げます。

○豊田オブザーバー 東京財務事務所でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

資料は、私どもで作っている多重債務相談の御案内のチラシでございます。後ほどご覧いただければと思います。そもそも私ども東京財務事務所は、財務省の総合出先機関でございます。関東財務局の東京での業務を行っておりまして、財務省の財務行政の広報、経

済調査とか国有財産の管理処分であるとか、様々な業務を行っておりますが、金融庁長官の委任を受けて、金融機関の監督業務も行っております。貸金業につきましては、2つ以上の都道府県に営業所を置く貸金業者を監督しております。また、多重債務相談の窓口ということで、2人の相談員を常駐しております、電話、対面による相談を受け付けておるところでございます。

我々の多重債務相談につきましては、相談者の方が抱えているいろいろな悩みをじっくりと時間をかけてお話を聞いております。対面の場合は1回当たり2時間ぐらいかけるなど非常に丁寧に対応しているところでございます。

また、対面の場合は相談者の状況をよく聞いてその内容を書面に残し相談者にお渡しするような形でやっております。これはその後、法テラスや弁護士会での30分の無料相談へ御案内した際に、その問題点の把握から今後の対応、検討までスムーズに進めていただけるように、その書面をもってお手伝いをさせていただいているところでございます。

今後も皆様とより緊密な連携を行うことによりまして、コロナ禍ではございますけれども、多重債務に苦しむ方の問題解決の一助となるように取り組んでまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

私からは以上でございます。

○宮永部会長 豊田課長、ありがとうございました。

それでは、東京都産業労働局金融部貸金業対策課、小寺課長、お願いします。資料9になります。よろしくお願いします。

○小寺委員 産業労働局貸金業対策課長の小寺でございます。私のほうから、都の貸金業対策、当課に寄せられる苦情相談状況について御報告させていただきます。

この苦情相談ですけれども、私ども貸金業対策課では都知事登録の業者の登録・指導・監督を行ってございまして、業者に対する苦情相談の窓口として設けております。昨年度の苦情相談の件数は1,172件ということで、元年度、一昨年度と比較して約20%減少しております。この減少はピーク時が私たちの記録でございますと平成20年度には1万461件ありましたけれども、ここからずっと右肩下がりの状況が続いております。

資料にも書かせていただいておりますけれども、昨年度の苦情相談において最も多かったのは、都や国の登録を受けているか否かといった照会に関するものでございまして、全体の約4割を占めてございます。続いて多いのは、契約内容や取り立て行為に関するものとなっております。一応参考に、都知事登録の業者の推移も出させていただいております。

ますけれども、平成14年には6,983件ということで、ここをピークに減少してございます。昨年度は570件ということで、元年度に比べると増加しておりますが、事業者数が増えたというよりかは、減少の数が例年に比べて下がっているということで、結果として増えた状況になってございます。

簡単ではございますけれども、私からの説明は以上となります。

○宮永部会長 小寺課長、ありがとうございました。

次に、東京都福祉保健局保健政策部健康推進事業調整担当、向山課長、お願いいたします。

○向山委員 それでは、資料12に基づきまして説明させていただきます。

既に報道等で御承知おきかもしれないのですけれども、令和2年の自殺者数は全国的に増加をいたしております。その背景といたしましては、コロナ禍でももちろん収入が減ったということもありますし、生活の変化を余儀なくされたということがあるかと存じます。そうした中で、私どもでは、この2月に「最近少しお疲れ気味のあなたへ」というリーフレットを作成いたしました。こちらのリーフレットを御覧いただきましてお分かりになりますように、私どもとしては珍しく、自殺を前面には押し出しておらず、割とふわっとした感じの作りにはしております。と申しますのは、自殺に至る方は大抵、実行するまで3年から5年、7年ぐらいの時間をかけて決断というか、実行に移るわけなのですけれども、最初は個別具体的な悩みだったものが、だんだんいろいろなものが複合的に重なり合って、最後は死ぬしかないみたいになっていくと。ですので、私どもとしては、その個別具体的な悩みのうちに適切な相談窓口につなげるということを重視しております。

今回、このリーフレットは自殺ということを前面に押し出さない分、いろいろなところで御活用が可能かと存じます。ぜひ委員の皆様で御活用いただければと存じますので、よろしくお願いいたします。

○宮永部会長 向山課長、ありがとうございました。

続きまして、資料13になるのですけれども、次第のほうに記載がなく恐縮です。東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課、畑中課長、よろしくお願いいたします。

○畑中委員 福祉保健局生活福祉部の畑中でございます。昨日、急遽、資料を追加させていただきましたので、そちらに基づきまして説明をさせていただきます。

多重債務者生活再生事業になりますが、こちらは生活サポート基金のほうに委託をして実施しているものでございます。一番上の相談・貸付状況の推移になりますが、令和2年

度の貸付件数につきましては9件で、貸付額は1,564万円ということで、事業を始めてからの累計といたしまして、貸付額4億7,437万円となっております。その下の新規相談件数ですが、令和元年度の1,066件をピークとしまして、令和2年度は807件と少し相談件数が下がってきております。これは昨年3月25日から始まりました生活福祉資金の特例貸付け、緊急小口資金と総合支援資金の貸付けの影響だったり、4月から要件緩和されました住居確保給付金の影響が大きいのかなと考えてございます。

ちなみに、昨年度の住居確保給付金の都内の決定件数は4万408件ということで、金額にしますと123億円の住居確保給付金を支給してございます。また、生活福祉資金の関係でいきますと、緊急小口資金と特例総合資金を合わせまして53万9,735件、金額にしますと、7月6日時点の送金済みの金額になりますが、1,856億8,000万と結構な金額の貸付けになってございます。償還が始まります来年の4月以降、新たな多重債務者の予備軍にならないことを期待はしていますが、どうなるかはちょっと状況によるかなと思ってございます。

表に戻りまして、下の月別の相談件数のところでございますが、元年度に比べまして、毎月の相談件数は若干減ってございます。主な相談のつなぎ先として各区市の自立相談支援機関からの相談が多いのが例年なのですが、昨年度は、先ほど申しました住居確保給付金で区市の窓口のほう結構手いっぱいになっている状況がございまして、そちらからのつなぎの件数等が少なくなっている状況でございます。

その下の相談者の性別、あと相談者の職業、相談者の年代、相談内容につきましては、ほぼ例年と変わらないような状況になってございます。

説明は以上でございます。

○宮永部会長 畑中課長、どうもありがとうございました。

それでは、資料の御報告をありがとうございました。

また、ほかの委員の方たちにつきましても、各所属機関での多重債務相談の状況等につきまして、よろしければ3分程度で何か御案内いただけますと情報共有になるかと思いますので、よろしくどうぞお願いいたします。まず、宮村委員のほうからお願いします。

○宮村委員 東京弁護士会の宮村でございます。

最近の相談状況ということなのですが、コロナが出てきているのでコロナ関係の相談が多重債務の部分で増えたという感じは特段ないのですが、コロナのホットラインとかを弁護士会とかでやりますと、割と多重債務関係で多いのは、給付金に関する相談とか、



公的な貸付けを受けられるところはないのかとか、そういった関係の相談が多いかなと思っています。自己破産とかそういったことをしたいというのは、コロナの前とあまり変わっていないかなと思っています。

普通の債務整理ということで言いますと、コロナがあつて債務整理をやろうと思ったというふうに、理由の一つということで入るのはあるのですけれどもという状況です。

ほかで言いますと、給与ファクタリングの関係ですと、後払い現金化がすごく多くなっているというようなことは感じております。

以上です。

○宮永部会長 ありがとうございます。

続いて、釜谷委員、お願いします。

○釜谷委員 第一東京弁護士会の釜谷です。

宮村委員がおっしゃったように、私のほうでもコロナでとても多重債務の相談が増えたという感覚はないのですけれども、多重債務で来られた方の中で、コロナが大きく影響する飲食関係とかタクシーの運転手の方とかは、やはり給料が激減ないしは残業代が出なくてローンが払えないというような迫った状況で御相談に来られるという方は中にはいらっしゃいます。

弁護士会のほうでも、東日本大震災のときに使われた自然災害債務整理ガイドラインがコロナに適用されるということでホットラインをしたのですけれども、そこまで多く相談に来られたということはなかったですし、あと、実感として相談の現場でこの災害の債務整理の特則を使いたいと御相談に来られても、結構要件が難しいところがあつて、やはり破産とかをしたほうがその方の債権にいいとか、そもそもその要件に当てはまらないという方がいらっしゃって、あまり私として適用がうまく当てはまるような方と会ったことはないなという実感があります。

以上です。

○宮永部会長 釜谷委員、ありがとうございます。

続きまして、寺谷委員、お願いします。

○寺谷委員 第二東京弁護士会の寺谷です。

私も同様、コロナという理由で相談件数が急増しているというような実感はなくて、コロナによって生活困窮の一理由として相談に来られる方は一定程度いらっしゃるのかなというふうには感じております。

私として思いますのは、相談の中で特に若い方が来られる中で、その若い方が、例えばいわゆるツケ払いというような形で、いわゆるヤミ金ないしヤミ金に準じるようなところからお金を実質的に借りていて、その借り方も、ほとんどツイッターとかあるいはLINEのようなものでしか連絡をしていなくて、それで請求する相手方もよく分からないようなところというような相談が多いかなというのがございます。やはり若者に関して言うと、そういう意味では非常に身近なツールでそういうところからお金を借りていて、結局、先ほど申し上げたツケ払いというの、それは売買を仮想した、実態は売買のないようなもの、ほとんど無価値のようなものを一定の対価で買うという契約を装いつつも、実質はキャッシュバックなるもので業者からお金を受け取って、それを小売で返済する仕組みのようなのです。あるいはニュース等でも結構報じられておりますように、個人間融資で、例えば女性を対象に性的な搾取というところを狙って個人間でお金の貸し借りをしているというようなところもございますので、若者がそういうところで非常に狙われやすい、付け入れられやすいというような状況があるかと思っております。

そういった相談状況として実感しているところですので、私のほうで1点質問させていただきたいのですが、例えば東京都の貸金業対策の中で、恐らくそういったヤミ金業に関しては登録をしていない、その類型として、やはりツイッター、LINEというような枠で、あるいは若年者を対象に相談の苦情等が増えているのかどうかというところをお伺いさせていただければと思います。

○小寺委員 私どものところにあまり直接的にそういう問合せとかは、ツケ払いとか最近増えているものについてあまり声は聞いていないのですけれども、ただ、そういう事例があった場合には、当然ながらヤミ金ですから、最寄りの警察署だとか、すぐ相談に行くように情報提供とか、相手方にアドバイスさせていただいてはおります。最近、一時期ありましたけれども、給与ファクタリングについても数えるぐらいのものしかなくて、特にそういう直接的な問合せというのはあまり聞いてはいないです。数が何十件もあるとか、そういうふうに私どもはつかんでいないところであります。

ただ、一応、今回、金融庁のほうでもこういう事例があるということで、ホームページで注意喚起が出ておりますし、私どもも先月、ヤミ金防止の合同キャンペーンをやらせていただいたときに、そういう注意喚起とかも新しい事例とかで出ておりましたので、ホームページの連携とか、あとは貸金業協会さんや財務局さんのほうとか、関係機関と連携してPRとか、新しい事例が出た場合には注意喚起、こういう事例には気をつけてください

ということで一応出させてはいただいております。

○寺谷委員 ありがとうございます。

○宮永部会長 寺谷委員、ありがとうございました。

続きまして、安藤委員、お願いします。

○安藤委員 東京司法書士会の安藤でございます。

相談の状況ということですよ。東京司法書士会の相談センターは、コロナでしばらくの間、面談を中止しておりましたが、最近、一部ではございますけれども、面談の相談を再開しております。あとは、ウェブ面談などというのちょっとやってみようということで、少数ではありますけれども、導入をしておるところでございます。

債務整理の相談が顕著に増えているかということ、そのような見える形で増えているわけではなくて、司法書士会の事情として最近、相続登記が義務化されるのではないかとこの世間がざわざわして、そちら関係の相談がわっと来ているぐらいで、債務の相談が多いということは聞いていないところであります。

数は多くないのですが、やはり給与ファクタリング、あとツケ払いです。コロナは去年ぐらいからそういう相談事例が見られるのかなというところ。当会の相談体制の話とちょっとそれてしまうので、これは後にします。

あと、当会の相談事業でいわゆる路上生活者などを更生施設とか緊急一時保護センターなどに司法書士を派遣する相談事業も15年ぐらいやっておるのですけれども、今までですと、借金で首が回らなくなってアパートを一人で飛び出して路上でというような方が割と多かったのですが、最近、施設のほうで相談を受けますと、ちょっと言い方に語弊があるのですけれども、およそそういうストーリーを歩むような方ではない感じに、普通に飲食店のオーナーをされていた方とかが施設に結構いらして、コロナの後で結構大変な状況なんだなと。相談者というか、施設利用者が多様化しているというのですかね。本来は来そうにない方がいらっしゃるといふか、非常に語弊のある言い方なのですけれども、そのようなことを傾向として感じているところです。

相談体制についてはそんなところですね。以上です。

○宮永部会長 安藤委員、ありがとうございました。

続きまして、八王子の橋本委員、お願いします。

○橋本委員 八王子の橋本でございます。

お配りする事前資料がなくて申し訳ございません。八王子市につきましては、八王子は

人口規模で言いますと住民基本台帳上は56万人、直近の国勢調査の速報値では58万人の都市でございます。消費生活相談全般で申し上げますと、年間、令和2年度につきましては4,827件の御相談がございました。これにつきましては、継続案件はカウントしておりません、新規の案件のみで4,827件ということで、元年度が4,884件だったものですから微減をしている状況です。ただ、元年度には架空請求が754件あったものが2年度には115件と激減していますので、それを考えますと、ほかの相談は増加しているというようなことが見てとれるというところになります。

その中でもやはりコロナの関係で来所による相談はすごく減っておりまして、それまでは15～16%の方が来所での御相談だったのですが、来所は受付件数に対して7.7%ということで半減しておりまして、9割以上が電話による相談というような状況になっています。

その中でも多重債務につきましては、1年前、元年度は91件だったものが、2年度につきましては70件ということで、件数としては減っております。相談件数のうちの1.5%ということになりますので、全体に対する割合としてはそれほど多い状況ではございません。ただ、気になるのは、ほとんどの年代が減少している中で20代が増加率としては1.5倍となっておりますので、若い人の多重債務相談が増えてきているということでございます。男女比としましては、66%が男性となっております。令和2年度の特徴的なものとしては、10年以上前の借り入れの借金の相談が比較的多かったということと、コロナによる収入の減、それによって車のローンやカード払いが行えなくなったという御相談がありまして、それが特徴的なことかなと思っております。

ちょっと雑駁ですけれども、概要としてはそんなところですよ。

○宮永部会長 橋本委員、ありがとうございました。

足立区の町田所長、何か御報告等ありましたら、お願いできればと思います。

○町田オブザーバー 足立区消費者センターの町田と申します。本日は産業政策課長の吉尾が欠席になりましたので、代理で出席させていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

足立区のほうでは、マスクが売っていないとか、結婚式や旅行のキャンセルなどの新型コロナウイルス感染症関連の相談など、あと、在宅時間が長くなったことによるインターネット関連等の契約トラブルの相談が増えるなどしまして、前年度より189件増加しまして、昨年度の相談件数は5,479件受付をいたしました。そのうち多重債務に関する

相談は少し増加しまして85件あった状況になります。多重債務の相談につきましては、平成19年度の624件をピークに、その後は減少しております。平成27年度に相談件数が98件となってからは、平成28年度、79件、以降、86件、91件、76件と増減はありますけれども、100件を超えないような状況が続いております。

相談者の年齢内訳としましては、判明しているもののうち、50歳代の方が一番多く、20歳代、40歳代と続いております。相談者の債務額につきましては、こちらも判明しているもののうち一番多かった債務額につきましては、50万円未満が17件、次に100万円以上200万円未満の方が12件となっております。中には、コロナの影響があるのか、金銭的な余裕が欲しいという形で投資詐欺に遭ったというような御相談もあって、この方は銀行から何社からもお借りして1,000万を超えるような借金を抱えてしまったので、どうしたらよいかというような相談も昨年度はありました。多重債務に関する相談につきましては、債務整理等の専門的な相談が多いですので、相談内容に合わせて本日御出席いただいている団体様のそれぞれの皆さんのところに御案内させていただいております。いつも本当に御協力いただきありがとうございます。今後とも皆様には御協力いただくことになると思いますが、よろしく願いいたします。

足立区からは以上です。

○宮永部会長 ありがとうございます。

これで今日御出席いただいております委員の皆様方から御報告いただきましたけれども、何か御質問、御意見等ございますでしょうか。よろしかったでしょうか。

皆様方の所属での最近の相談状況ですとか活動を御報告いただいたことで、情報共有できましたことを御礼申し上げます。今、御報告がありましたが、行政に寄せられた多重債務の相談は減少していたりすることもありますけれども、問題としてかなり深刻な問題でございますので、引き続き、本会議に御出席の皆様方で連携をしっかりと取り合って対応してまいりたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

次第に沿いまして、進めさせていただきます。

最後になりますが、次第4、その他になります。その他に関連して何か御意見、御報告等ございましたらお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

よろしかったでしょうか。ありがとうございます。

それでは、予定の議事は全て終了いたしましたけれども、そのほか全体を通して何か御意見ございますか。

ありがとうございます。

それでは、最後に、事務局のほうから御連絡させていただければと思います。

○百瀬委員 それでは、第2回の相談部会のことについて御説明させていただきたいと  
思います。

例年1月に貸金業部会と合同開催しておりまして、昨年度の合同部会はコロナの影響も  
ありまして書面開催ということになったのですけれども、今後、現状では開催できるよ  
うに準備してまいります。コロナの状況によってどういう形になるかというのは、そのとき  
の状況にもよりますが、予定としては1月に開催するという予定は変わりませんので、そ  
のことは御了解いただければと思います。また改めて、そのときの状況について御案内を  
させていただきたいとしますので、どうぞよろしく願いいたします。

○宮永部会長 ありがとうございます。

皆様方の御協力のおかげをもちまして、進行をスムーズに行うことができました。どう  
もありがとうございました。これをもちまして、本日の相談部会を終了いたします。

皆様、どうもありがとうございました。

午前11時06分閉会