

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6年度第1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6年9月2日（月曜日）、3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164件
 - ・ 東京都消費生活総合センター 42件
 - ・ 区市町の消費生活センター（23区26市1町） 47件
 - ・ 弁護士会、司法書士会、法テラス等の法律相談窓口 75件
- 都受付分（42件）の相談の特徴
 - ・ 相談者の平均年齢は56.3歳、60歳代以上の方が42.9%（18件）
 - ・ 借入先が5社以上の相談は27.8%（10件）
 - ・ 1人当たりの平均債務額は約490万円
 - ・ 債務額が500万円以上の相談は8件、内5件は住宅ローンが債務額を押し上げている。
 - ・ 債務者本人以外（家族、知人等）からの相談が14.3%（6件）
 - ・ 投資詐欺や副業等の契約がきっかけで高額債務を抱えたという相談が7件あった。
 - ・ 10年以上前の借金に関する債権管理回収業者からの連絡など「時効の援用」が可能と思われる相談が3件あった。

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。早期に専門家に相談し、債務整理などの対応を検討することが大切です。
- ・ 債務を抱えているご本人以外にもご相談を承っています。
- ・ 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）

【生活費の補填のための借金が原因で多重債務に陥ってしまった。対応は。】

年金とアルバイト収入で生活しているが、生活費の補填のためクレジット会社2社と消費者金融1社から借金をしている。ギリギリの生活を送っているため、毎月2万8千円の返済が苦しく、どうしたらよいか。(70歳代 女性)

⇒ 解決に向けた道筋

法律専門家につないだところ、任意整理をすれば3年程でカード会社と消費者金融の残債は返済できる見込みと提案を受けました。また、高齢独居であり、過去にだまされたことがある様子だったため、相談者の了解のもと、地域包括支援センターとも連携をとることにしました。

【詐欺被害をきっかけに消費者金融から多額の借金をした。どうしたらよいか。】

10日前「簡単にお金が増える」というSNSの広告を見て事業者に連絡した。業者の説明はよくわからなかったが、お金が増えるならいいと思った。

本当は無職だが指示されるまま収入を偽って申告し、消費者金融3社のアプリから300万円を借り入れ、6回に分けて事業者の指定する別々の個人名義口座に振り込みをした。後から業者名もわからないことに気づき、詐欺にあったと知った。警察には相談している。

(50歳代 男性)

⇒ 解決に向けた道筋

口座に残金がない場合、被害回復は困難ですが、振り込め詐欺救済法について情報提供し、口座凍結などの手続きを行うため、振込先の金融機関に連絡するよう助言しました。

また、法律専門家につないだところ、詐欺にあったとしても借金は返済する必要があるため、被害金額や収入状況を鑑み、自己破産を検討してはどうかと助言を受けました。

【家族がギャンブル依存症で借金を抱えている。どうすればいいか。】

20歳代息子はかつて大学生の時にギャンブルで100万円の借金を作り、親が一部肩代わりして返済し、その後本人に完済させたことがある。大学卒業後、他県で就職すると独立したが、職を転々としていたらしい。最近、サラ金3社に150万円の借金があることが判明し、他にも友人からの借金があるという。息子の将来が心配だが、今後親としてどのように対応していけばよいか。(50歳代 女性)

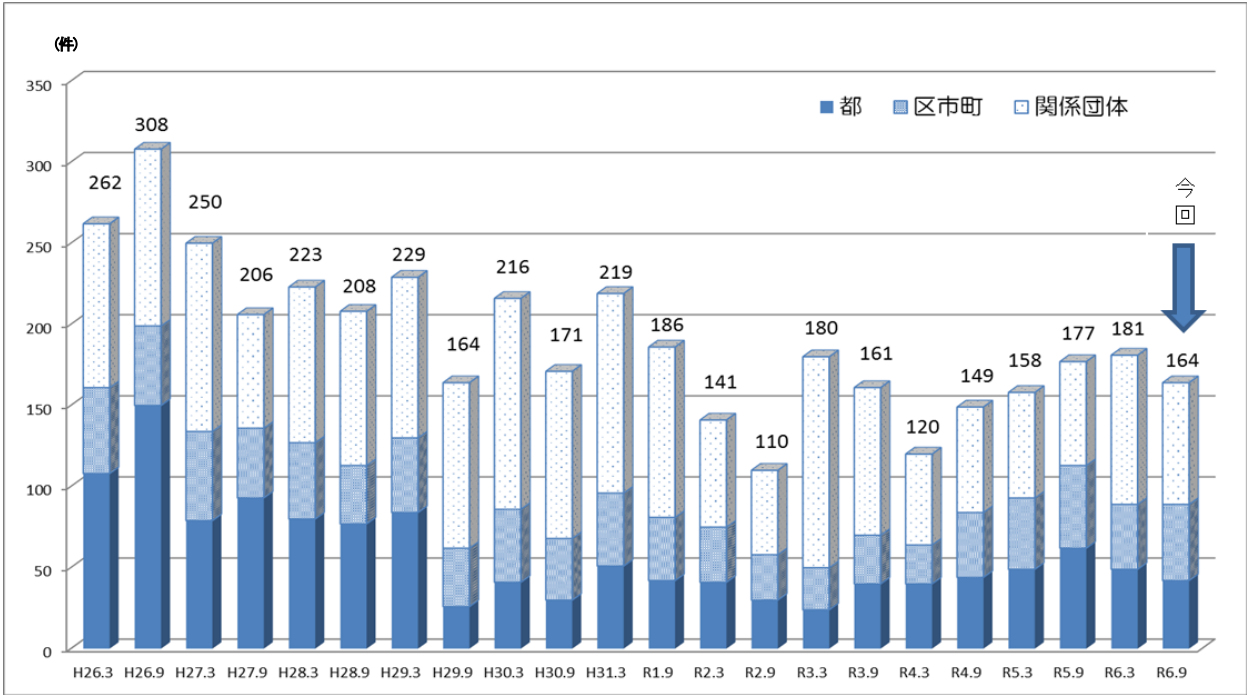
⇒ 解決に向けた道筋

カウンセラーにつなぎ、息子への関わり方についての助言を受けました。今後同じことが繰り返された場合、専門家への相談が必要となるため、家族相談可能な精神相談窓口の利用について案内しました。

その後、当事者である息子からも相談があったので司法書士につなぎ、法テラスに債務整理を依頼するよう助言しました。またカウンセラーも対応し、ギャンブル依存症解決のため、行政の精神相談窓口の利用をすすめました。

<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（保健医療局）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）

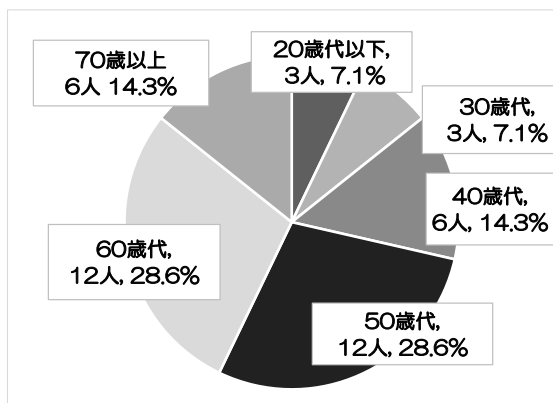
① 相談件数 42件（来訪13件、電話29件）

	9月2日(月)	9月3日(火)	合計
来訪	8件	5件	13件
電話	18件	11件	29件
合計	26件	16件	42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。

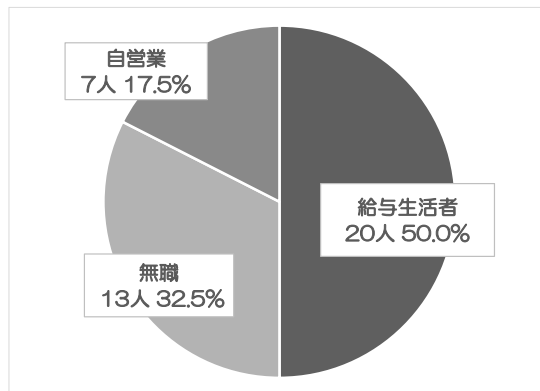
【年代別】



- ・相談者の平均年齢は 56.3 歳（最年長 79 歳、最年少 26 歳）
- ・6 件（14.3%）は債務者の親族からの相談であった

【職業別】

※不明 2 人を除く

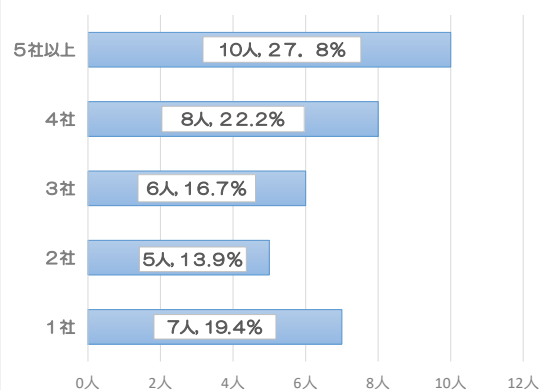


- ・相談者の職業は、給与生活者（含パート・アルバイト）がほぼ半数
- ・無職の方が約 3 割となっている

③ 借入先の状況

【借入先数】

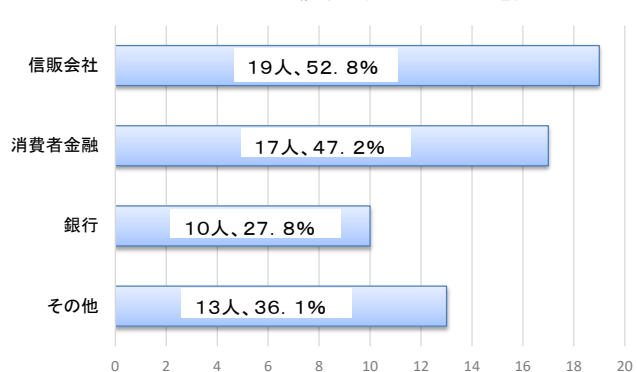
※不明 6 人を除く



- ・不明を除き借入先数の平均は 3.5 社
- ・1/4 強 (27.8%) の人は 5 社以上から借り入れている

【借入先別数】

※複数回答 不明 6 人を除く (n=36)

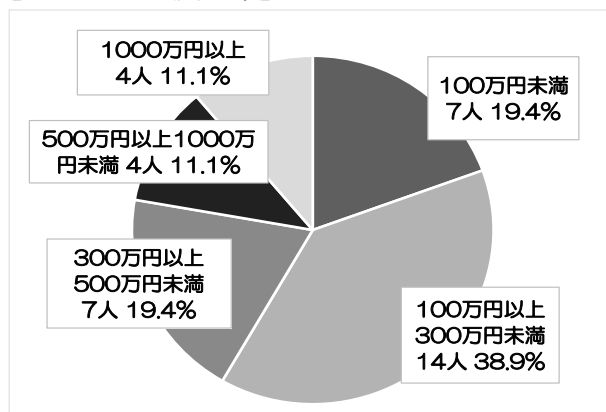


- ・借入先は、信販会社が最多
- ・その他は、親族や友人からの借金や住宅ローンなど

④ 債務の状況

【一人当たり債務額】

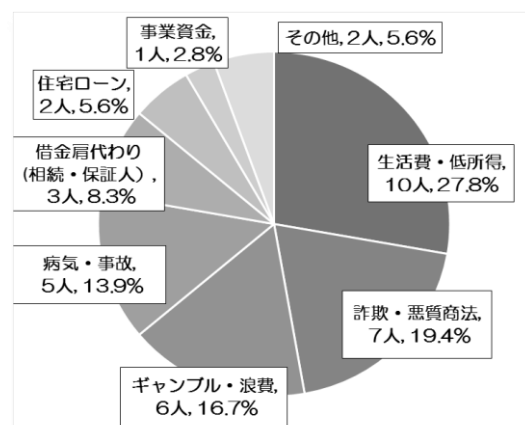
※不明 6 人を除く



- ・1 人当たり平均債務額は約 490 万円
- ・500 万円以上の債務者は約 22% を占める（最高債務額は住宅ローンを含む 3,200 万円）

⑤ 主な借入れ理由

※不明 6 人を除く



- ・多重債務のきっかけとして、生活費を補填するためという理由が最も多いが、投資詐欺等の悪質商法や病気が原因という相談も寄せられている