

東京都多重債務問題対策協議会

第17回

令和2年1月29日（水）

都庁第一本庁舎42階 特別会議室B

午前10時00分開会

○企画調整課長 ただいまから第17回「東京都多重債務問題対策協議会」を開催いたします。

本日は皆様にはお忙しい中、御出席賜りまして、誠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。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、令和元年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について、お手元にお配りしました委員名簿に沿って御紹介をさせていただきます。

東京弁護士会弁護士の宮村委員でございます。

第二東京弁護士会弁護士の寺谷委員でございます。

全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会幹事の海老名委員でございます。

八王子市市民部長の野口委員でございます。

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井上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。

足立区産業経済部長の吉田委員の代理といたしまして、町田消費者センター所長でございます。

警視庁生活安全部生活経済課長の末廣委員の代理といたしまして、山内金融犯罪対策室長でございます。

警視庁組織犯罪対策部組織犯罪対策第三課長の木村委員の代理といたしまして、川目警部補でございます。

また、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 皆様、おはようございます。東京都生活文化局長の浜でございます。

本日はお忙しいところをお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

本日、会長として司会を務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。冒頭に一言簡単に御挨拶を申し上げたいと存じます。

御承知のとおり、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年にこの協議会と都庁内の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力を挙げて取り組んできているところでございます。

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30年度の相談件数は、1,975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、自己破産の申立て件数や多重債務者の借入残高は増加に転じているなど、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ございます。

今年度も協議会のもとに設置しました各部会を中心に取り組み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からこの1年の取り組みについて御報告をいただきまして、情報の共有化を図るとともに、今後の多重債務問題対策に生かしてまいりたいと考えております。

東京都といたしましては、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、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、議事に入らせていただきます。

初めに、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、公開ということで進めさせていただきたいと思っております。

それでは、まず、お手元にお配りしております資料につきまして、事務局から確認をお願いします。

○企画調整課長 それでは、お手元の資料につきまし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「もしも未来が見えたなら～いつかクレジットカードを使う日に～」をお配りしております。なお、本日はペーパーレスの取り組みを推進するため、資料2以降、委員提供資料、参考資料につ

きましては、お手元の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御覧ください。資料2から参考資料2までファイルがございます。

資料2「東京都多重債務問題対策協議会部会開催状況」の資料がございます。

資料3「情報連絡部会報告」の資料がございます。

資料4-1「生活再建部会報告（多重債務者生活再生事業の実施状況について）」

資料4-2「生活再建部会報告（都の自殺対策の取組について）」の資料がございます。

資料5-1「相談部会報告」の資料

資料5-2「特別相談『多重債務110番』の実施結果について」の資料がございます。

参考資料としまして、資料5-3「依存症相談者への対応に係る取組について」の資料がございます。

資料6-1「貸金業部会報告（都における貸金業対策）」の資料

資料6-2「都における啓発宣伝活動」の資料がございます。

資料7「東京都の金融経済教育報告」の資料がございます。

続きまして、委員提供資料になります。

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 遠藤委員提供資料」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 杉山委員提供資料」でございます。

また、参考資料といたしまして、参考1、リーフレット「『ファクタリング』を装った違法貸付けにご注意ください！！」の資料がございます。

参考2、リーフレット「出前講座のご案内～金融トラブルを未然に防ぎましょう！～」がございます。

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。

続きまして、タブレット端末の使用方法になります。例えば、こちらの資料3「情報連絡部会報告」を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、次のページが御覧いただけます。さらに左にスライドしていただきますと、次のページが御覧いただけます。

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、指を広げていただきますと拡大表示が御覧いただけます。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きますと、元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。

○浜会長 よろしいでしょうか。

それでは、お手元の次第に従いまして、議事を進めてまいります。

まず、議事（1）各部会の開催状況につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、タブレットにございます資料2「東京都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。多重対策問題に対応するには幅広い対策が必要になります。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つの部会を設置いたしまして、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、さらに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おります。各部会の詳しい活動状況につきましては、後ほど部会ごとに報告させていただきますので、事務局からは、開催状況全般につきまし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がございます。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おります。

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きまして、報告と意見交換を行っております。

続きまして、3つ目の相談部会でございますが、昨年7月に開催をしております。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をしま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行っております。

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、各団体の取組状況に関する情報交換などを行っております。

最後の相談部会と貸金業部会の合同開催でございますが、こちらは両部会に関わる問題について、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受けまして、情報共有を図っております。

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ております。

説明は以上でございます。

○浜会長 それでは、続きまして、各部会長から部会ごとの取組状況の報告をお願いしたいと思います。また、あわせて、都の金融経済教育の報告についてもお願いいたします。一通りの報告が終わりしました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、情報連絡部会と生活再建部会について、坂本委員からお願いいたします。

○坂本委員 福祉保健局生活福祉部長の坂本でございます。

私からは、情報連絡部会及び生活再建部会についての御報告をさせていただきます。

お手元のタブレットでございますが、左上をクリックしてファイル一覧に戻っていただきまして、上段の03、資料3というのをお開きいただければと思います。お手元の資料3でございますが、この資料に従いまして、まず御説明をさせていただきます。

情報連絡部会の活動でございますが、当部会では、各種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いたします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として、より実践的な内容の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、新任職員向けの研修は第1回を6月、第2回を10月に開催いたしました。また、経験者向けの研修でございますが、第1回を6月に開催いたしまして、第2回は来月でございますが、2月17日の開催を予定しているところでございます。

研修の参加者でございますが、東京都や区市町村の福祉部門、これは福祉事務所、保健所、保健センター、都立病院などがございます。それから、消費生活部門、これは主に消費生活センターを中心としているところでございます。税務部門、税務署等ですね。それから、徴収部門、これが国民健康保険や国民年金、水道局の営業所などの窓口職員や社会福祉協議会などの相談機関の職員などがございます。新任職員向けが197名、経験者向けが58名、合わせて255名の方が参加されているところでございます。

研修内容でございますが、新任職員向けでは弁護士の方から「最近の多重債務問題とその解決方法」について御講義いただくとともに、多重債務問題にかかわります都の各担当部署の職員などから、都における多重債務問題に関する取組についての説明を行ったところでございます。

経験者向けにつきましては、弁護士の方から「最近の多重債務問題の状況」について御講義いただくとともに、法テラス東京から民事法律扶助制度など実務に役立つ情報を提供させていただきました。また、多重債務者生活再建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を実施しているところでございます。

左側にクリックしていただきまして、次のページでございますが、新任職員向けの研修の受講者アンケートの結果でございます。円グラフを御覧いただきますと、「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割以上となっております。自由記載欄の意見・感想を幾つか書かせていただいておりますが、「多重債務者には高所得者もいることや法的対応の流れ・メリットとデメリットがとても分かりやすかった」でございますとか、下のほうに行きますと「多重債務者の現状を知り、今後の滞納者への対応方法等見つめなおしていきたいと思った」、「自殺総合対策においてLINE相談の導入など、世の中の状況に合わせて対応をすぐ行っている姿勢に刺激を受けた」といった感想を寄せられているところでございます。

おめくりいただきまして、3ページでございますが、経験者向けでございます。「多重債務者が微増傾向にあり、銀行の個人ローン問題や奨学金の滞納が要因になっていることが分かった」でございますとか、一番下の枠でございますが、「今後の相談でも活かせるツールがあった」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まして、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、また庁内関係各部署の御協力をいただきながら、研修内容の充実を図ってまいりたいと考えているところでございます。

以上で情報連絡部会の報告とさせていただきます。

引き続きまして、生活再建部会についても私のほうから御報告させていただきます。左上のファイル一覧をクリックしていただきまして、ファイル一覧に戻っていただきます。資料4-1というファイルをお開きいただければと思います。

資料4-1でございますが、こちらが生活再建部会の報告内容でございます。当部会では、多

重債務を抱える方に対しまして、家計相談と資金の貸付けを通じて生活再建を支援いたします東京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と東京都の取組の2点につきまして、御報告させていただきます。

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にある方に対しまして、相談体制を整備いたしますとともに、必要に応じまして資金を貸し付けること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る新規相談件数ですが、累計で9,890件となっております。制度発足以来徐々に増加して、26年度の1,005件がピークです。29年度には867件まで減少しているところですが、今年度ですが、11月末現在で706件ということで、前年同期比で見ますと8.1%と若干増加となっております。

貸付けの件数と金額でございますが、累計で252件、金額のほうが4億5295万円となっております。26年度以降は減少傾向でしたが、30年度は増加しているということです。今年度は11月末時点で2件、貸付額としては580万円となりまして、融資希望の相談が減ったという状況もありますが、前年同期比では77.8%の減、同じく54.7%の減となっており、その後も相談等は随時来ているということで報告しているところです。

次に、相談についての分析でございますが、左側の円グラフが30年度の11月末現在でございます。単年度の実績を、右側の表が年度内の推移をあらわしたものでございます。まず①の相談窓口に至るアクセス経路では、区市町村からの紹介が単年度で38%を占めておりまして、続いてホームページが21%、その他につきましてはフードバンク、生協からのアクセスなどが増加しているところですが、30年度の8%から15%に増加しています。

②は相談内容でございます。これは複数回答ということで御理解いただければと思いますが、最も多いのが「生活費の不足」ということで、これが29年度には減少傾向でございましたが、また増加傾向にあり、元年度では56%を占めているところです。

同じく「融資希望」、「税金、公共料金滞納」についてでございますが、これも30年度は増加しているものですが、元年度ではまた減少傾向を示している状況です。

それから、依存症など精神的な課題を抱える方ですとか、こういった相談者の方が全体の4分の1を占めている状況です。

次に、下の段でございますが、③相談者の職業でございます。これは正規雇用、非正規雇用と

も3割程度で推移をしているところですが、今年度につきましては、無職の方の増加が見られまして17%という状況です。

次に移っていただきまして、④債務残高でございます。債務が200万円以下の方が例年4割前後で推移していたところですが、元年度については46%と約半数に増加しておりまして、中でも債務なし、100万円未満の割合が大きくなっているところですが、一方で、住宅ローンを抱えることなどによりまして1000万円を超える方も13%いるところですが、

それから、相談者1人当たりの平均額でございますが、これは669万円と減少傾向を示しているところでございます。

次に、⑤年収でございます。これはここ数年減少傾向にあった無収入の方が元年度において増加に転じておりまして、19%となっております。収入はありますけれども、年収300万円以下の方が約半数を占めている状況です。

下段でございますが、⑥他機関への紹介でございます。当事業では相談の結果、他の関係機関へつなぐということになりますが、こうした状況、複数回答ですが、件数全体の中では増加傾向でして、特に元年度ではフードバンクが最も多くて43%を占めているところですが、これは生活にお困りの方を食糧支援団体、セカンドハーベスト等に紹介しているものです。食費を削減することで生活の立て直しを図るということですか、緊急に支援を要する方が多くなっているということですので、こうしたことから紹介の機会が増えている状況です。

先ほども申し上げましたとおり、無職・無収入の相談の方が増加していることの裏返しでもあります。その他も2割程度となっておりますけれども、精神的な課題を抱えた方を保健所、精神保健センター等に紹介するといった事例が挙げられているところですが、

次のページに進ませてもらっていただきまして、元年度の主な取組状況でございます。債務という課題だけではなくて、さまざまな課題を抱える方が昨今多くなってきておりまして、こういった方の生活再建のためには多様な専門機関、窓口との緊密な連携が不可欠という状況です。

生活再生事業でございますが、(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まして弁護士会、法テラスなどの法定機関ですとか、区市町村、行政の関係機関など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すが、

(2)関係機関への出張相談・同行支援ということでございますが、実際、交通費がないなど生活再生相談窓口に来ること自体が困難な場合などにおきましては、相談者の身近な区市町村等の役所を利用させていただいた出張相談ですとか、相談機関を訪れること自体に不安を抱えているという方もいらっしゃいますので、こういった方に対しては同行支援といったものも実施して

おります。

(3) 関係機関職員に対する研修でございますが、これは税金・年金の滞納者という債務を抱える方と接する機会が多い、いわゆる窓口の職員を対象といたしまして、多重債務に対する理解、相談員の対応能力向上を目的といたしました研修に講師の派遣などで協力をさせていただいております。

(4) 自立支援窓口との連携した支援の実施でございますが、いわゆる自立相談支援窓口は現在、都内の全ての区市と東京都の町村部ですと西多摩福祉事務所に設置されておりまして、経済的困窮、就職活動への支援、家庭の問題を抱えている方、住まいの不安定な方、いわゆる困窮者に対する相談を行いますとともに、多重債務などを抱えた方に対する相談にも応じているところです。

ここで挙げさせていただいている事例でございますが、これは後でお読みいただければと思いますが、過去の失業で住宅ローンなどの延滞等の債務があって、自宅の売却が必要になったケースを挙げさせていただいております。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。

次に移らせていただきまして、次ページでございます。②の事業の周知・広報についてでございます。広報東京都、ホームページへの御案内などに加えまして、都のツイッターを活用しているほか、「多重債務110番」、「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」などへの参加でございますとか、自殺対策との連携をいたしまして「こころと命の相談・支援東京ネットワーク」への参加など、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す。

③のこころの問題を抱えた相談者への対応力向上ですが、一つは事例検討会への特に精神的な課題を抱えている方も多いたるところでございますので、精神保健福祉センターの職員の方に御協力いただきまして、実習をしたり、特に昨今、精神的な課題を抱える方というのはいろいろな課題を抱えている状況ですので、こういった方の増加傾向にある状況を考慮いたしまして、年2回開催している事例検討会にはセンターの職員の御参加をいただいております。専門的な御助言をいただいておりますと聞いておりまして、これについては非常に現場で御好評いただいております。

また、この3月には相談員等に対する精神保健研修などを予定しているところでございます。

以上が元年度の主な取組でございます。

ファイル一覧に戻っていただきまして、資料4-2「都の自殺対策の取組について」というファイルをお開きいただければと思います。

まず最初に、自殺者の推移でございますが、上の表でございますと、上段が東京都の推移、下段が全国の推移でございます。上段の都のほうを御覧いただきますと、平成23年度の2,919人というのがピークでして、これ以降、減少傾向でございます。30年度は2,023人と、29年度と比較しては87人増えている状況でして、このところおおむね順調に減ってきている状況です。ただ、そうは申しましても年間2,000人を超える方の尊い命が失われている状況は事実でして、都といたしましても、こういった状況を重く受けとめ、引き続き自殺防止対策の取組を推進していきたいと考えているところでございます。

次に、取組について御紹介をさせていただければと思います。

2枚ほど進んでいただきまして、「自殺防止！東京キャンペーン」の実施結果という欄をお開きいただければと思います。都では、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て普及啓発に努めさせていただいているところでございます。令和元年9月ですが、これは民間団体、消費生活相談センターの「多重債務110番」の方にも御協力いただきまして、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も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～命のほっとライン～」につきましては、365日間通じて実施しておりまして、通常は午後2時から翌朝5時半までということですが、この9月の5日間につきましては24時間実施ということで、この間376件の御相談をいただいたところでございます。

都では、全国と比べますと若年層の自殺割合が高いという状況でございまして、若年層対策といたしまして、SNSを活用した自主相談ということも行っております。これは下のほうで1,012件と書いておりますが、LINEを活用した相談になりますが、これをきっかけといたしまして、若い方が余り電話を使わないという状況、昨今、いわゆるコミュニケーションツールが変わってきているということもありますので、昨年度の後半からモデル実施を行いまして、今年度より開始したところでございます。

LINE相談につきましては、365日、午後5時から9時半までということで今、実施しているところでございますが、この自殺対策強化月間の1カ月につきましては、午後3時から9時半までということで若干時間を延長して実施したところでございます。

今年度から本格実施ということでございますので、口頭でこの間の相談対応件数を参考までに申し上げますと、4月以降ですと月600件から700件ほどで推移しているところでございます。この9月のキャンペーンの期間については1,012件の御相談をいただいているところでございまして、まだ本格実施して10カ月ということですので、今後、今年度の実

績を検証しながらまた事業の内容については随時見直していきたいと考えているところでございます。

下ですが、同じく若年層対策として「こころといのちの講演会」を実施しているところです。大学と連携いたしました講演会でございますが、今年度は明治学院大学経済学部の学生に御協力いただきながら、大学生によるシンポジウム「大学生と考える、つながる、自殺対策シンポジウム」を開催いたしました。100人ほどに御来場いただいたところです。今後とも効果的な啓発活動に取り組んでいきたいと考えております。

次に進んでいただきまして、東京都の自殺総合対策計画でございます。都では、平成30年6月にこの計画を作成し、公表したところでございます。自殺総合対策計画ですが、自殺対策基本法におきまして、各都道府県、各区市町村に策定することが義務付けられているものでございます。計画期間につきましては、30年度からの5カ年間ということで、自殺の死亡率、自殺者数の数値目標を定めております。

自殺者数については平成27年度に比較して3割減少という目標でございますが、2,290人から1,600人以下という目標を掲げさせていただいております。

次に、資料右上、都の今後の方向性についてでございますが、まず1つは、若年層の自殺対策の強化、また、東京という土地柄ですが、企業が集積しているところで在勤者も多いということです。働く人の自殺を防ぐといったところを掲げさせていただいております。

この方向性に基きました東京都における施策について、基本施策、都の現状を踏まえ、特に許可すべき重点施策、自殺対策に資する関連施策、生きる支援関連施策の3つの施策について、分けて自殺対策の取組を進めることとしております。今後とも皆様の御理解・御協力をいただければと考えているところでございます。よろしくお願いいたします。

以上で、情報連絡部会と生活再建部会の報告は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した。

それでは、引き続き、相談部会について、戸澤委員からお願いします。

○戸澤委員 相談部会の部会長で消費生活総合センター所長の戸澤でございます。

タイトルの一覧で資料5-1「相談部会報告」を御覧いただければと思います。こちらで相談部会の取組について御報告をさせていただきたいと思っております。

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状況について御説明をいたします。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30年度は1,975件となっており、平成29年度の2,012件と比べると37件の減、1.8%の減となっております。

今年度につきましては、上半期は1,010件となっておりまして、これは前年同期の968件よりも42件の増、率にしますと4.3%の増となっております。

続きまして、東京都が実施している多重債務問題解決のための仕組み「東京モデル」について御説明をいたします。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」を御覧いただければと思います。

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もありますが、相談者の中には弁護士、司法書士に直接相談するのは不慣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、相談員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という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アップする仕組みとして「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」におきましては、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という場合も、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。

「東京モデル」の活用実績につきましては、資料5-1の左上にあります表を御覧ください。

「東京モデル」の仕組みを活用し、平成20年度の試行期間も含め、本年9月の上半期までで合計1,946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57件となっております。

次に、資料を右から左にスライドいただきまして、2の特別相談「多重債務110番」の実施について御説明をさせていただきます。平成19年度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。

直近の令和元年度第1回に都内で受けた相談件数は186件となっております。実施結果をま

とめた資料を資料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御覧いただければと存じます。

今後の予定ですけれども、今年度2回目の「多重債務110番」の実施について、3月2日、3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。

続きまして、資料5-3に移っていただければと思います。依存症が疑われる相談者への対応に係る東京都消費生活総合センターの取組について、御参考までに報告いたします。

今年度は、実際に相談に当たる相談員向けの研修として、昨年8月に多重債務の背景になり得るころの状態とその対応についてをテーマとして、続いて12月に消費生活相談員の負担を軽減するバウンダリーの理解と対応についてをテーマとして、区部と多摩市町村部で当センター及び区市町村センターの相談員に対する研修を実施いたしました。具体的には、依存症問題などで実績があります民間の精神保健福祉士による講演を行いました。来月4日には、相談窓口の行政職員を対象に、行政職の負担を軽減するバウンダリーの理解と対応というテーマで実施する予定でございます。

続きまして、下段の特別相談「多重債務110番」における専門家の配置についてです。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などに対して、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。この取組は平成24年度から実施しているものでございます。昨年9月の実績としては4件ございました。そして、本年3月2日、3日に予定しております今年度第2回目の「多重債務110番」におきましても、精神保健福祉士を配置する予定でございます。

今後とも関係機関と連携して、相談対応に取り組んでまいりたいと考えております。

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。

それでは、貸金業部会につきまして、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東京都金融部長の加藤でございます。

資料に沿って御報告させていただきます。

資料6-1をお開きください。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が、1の東京都知事登録業者数の推移でございますけれども、ピークでございました平成14年度からは大幅に減少していますが、近年はおおむね横ばい状態で推移しておりまして、令和元年11月末時点では543者となっております。

次に、2の悪質な業者に対する行政処分でございますが、近年は極めて悪質という事案は減少傾向にありまして、今年度でいきますと、12月末現在で登録の取消処分はなく、業務停止処分が3件、業務改善命令が2件、合計5件の行政処分を実施いたしております。

3の苦情・相談件数ですが、こちらにも減少傾向が続いております。12月末現在で1,171件、前年同時期と比べまして2割程度減少しているものの、依然として多くの苦情・相談が寄せられているという状況です。

次に、下段の貸金業者の資質向上に向けた取組でございます。悪質な業者に対しては厳しく指導・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しまして、3年に1度、義務付けられております貸金業の登録更新、この機会を活用しまして講習会を開催しております。内容としましては、弁護士による業務運営に関する講義ですとか、都の検査指導でのポイントなどについて説明しております。受講業者につきましては、都のホームページで公表するとともに、講習修了証書というものを交付しております。

なお、この講習は任意ですが、受講率が約8割という状況になっております。

次に、資料6-2を御覧ください。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。実施に当たりましては、本日御出席をいただいております関係団体の皆様方にも御協力をいただいております。改めて御礼を申し上げます。

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ためには広域的な取組がより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、啓発活動を実施しております。今年度につきましても、6月と11月に実施してございまして、中でも11月は年末を控えた資金需要が高まるということで強化月間と位置づけております。

主な内容でございますが、6月は貸金業者が比較的多く集まります神田駅前、高田馬場駅前、こういった駅前広場におきましても、グッズ配布等を中心に街頭キャンペーンを展開しております。さらに、11月には立川市の国営昭和記念公園で開催されます「たちかわ楽市2019」、これは非常にお客さんが多く集まる大きなイベントですけれども、こちらでこれまでのグッズ配布に加えまして、今年度からは新たに法律・家計相談、セミナー、ステージイベントなどを実施しております。

次に、2ページ目に移りまして、東京都金融被害防止街頭キャンペーンでございますけれども、こちらは11月に新橋のSL広場で行われております新橋古本市に出展参加し、グッズの配布などを行っております。

また、3は今年度からの新たな取組ですが、資金需要者向けセミナーということで、大学生などの若年者や高齢者を対象にローン、クレジットの基礎知識やヤミ金融による被害防止などのため、出前講座を日本貸金業協会と連携して行っております。

実績にありますとおり、大学、専門学校、高齢者団体など26団体1,389名の方に受講していただいております。

最後に、4、その他の啓発宣伝事業ですが、台東区、新宿区、千葉県が実施する各イベントにおいて啓発活動を行っております。

さらに、今年度はファクタリングを装った違法な貸付けに対する注意喚起としまして、啓発チラシを作成しまして、都内の中小企業約1万8000社に送付しましたほか、11月のキャンペーンなどを通じて開発活動を行っております。

貸金業部会におきましては、今後とも関係団体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、ヤミ金融による被害防止に努めてまいります。

以上で報告を終わらせていただきます。

○浜会長 ありがとうございます。

続きまして、東京の金融経済教育につきまして、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、説明させていただきます。ファイルの一覧から資料7をお開きください。

最初に「金融経済教育推進のしくみ」ということで御説明させていただきますが、平成26年1月に開催しました第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を御承認いただいております。こちらの枠内に記載のとおり、都の金融経済教育は、東京都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、その取組実績について、毎年度、本協議会に報告させていただくこととなっております。

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、知事の附属機関である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、東京都消費生活基本計画に基づき、金融経済教育を含む消費者教育を推進しておりますが、最近の動向といたしましては、資料の一番下のほうにございますとおり、令和4年4月に予定されております成年年齢の引下げに伴いまして、若年層の消費者被害が増加するおそれがあることから、都が進めるべき消費者教育について、昨年9月に消費生活対策審議会から答申

をいただいたところでございます。

この答申では、キャッシュレス化の進展など消費者を取り巻く環境が大きく変化しているほか、成人になるとクレジットを利用した高額契約を行うことが多くなることを踏まえ、学校教育で金融経済教育を含む消費者教育を通じまして、金融リテラシーの向上を図る必要があると御提言いただいております。

都では、この答申を踏まえ、取組の強化に努めてまいります。

次のページを御覧ください。金融経済教育の最近の取組状況についてでございます。今年度も対象に応じたさまざまな取組を消費生活総合センターにおきまして実施しております。

まず（１）一般向けのところでございますが、金融経済をテーマにした各種セミナーを開催いたしました。昨年７月には、東京都金融広報委員会さんとの共催で「今求められる金融教育」とのタイトルで、暮らしに身近な金融や消費生活に関する知識を学んでいただける講座を開催いたしました。

次のシンポジウムについては、クレジットカードや電子マネー、QRコード決済などキャッシュレスをテーマに実施いたしました。

次の「知ってトクする暮らしの連続講座」は、シニア世代のライフプラン、相続税などの税制度、また年金の仕組みなどにつきまして、ファイナンシャルプランナーの方を講師にお迎えして実施いたしました。

消費者問題マスター講座は、消費生活の問題について体系的に学んでいただける連続講座でございますが、この中では金融商品の基礎知識とトラブル防止事例ということで講座を開催しております。

出前講座につきましては、今年度は１２月末現在で約２６０回開催しまして、１万６０００人を超える方に受講していただきました。

次の「飯田橋四コマ劇場」は、四コマ漫画で分かりやすく消費者被害などについて解説してございますが、ミドル層向けのほか、若者や高齢者向けのものも作成して、広く御利用いただいております。

次に、（２）若者向けほかの取組についてでございますが、最初のウェブ版の消費者教育教材につきましては、本日、お手元にチラシを配布させていただいておりますが、こちらの教材は主に高校生を対象としておりまして、クレジットカードの使い方やネットショッピングなどをウェブ上で実際に疑似体験していただきながら、クレジットカードの仕組みやリボ払い等の支払い方法の特徴、また、多重債務や家計管理についても学んでいただける内容となっております。

成年年齢の引下げを踏まえまして、昨年改訂を図りまして、チラシの白抜き部分に書いてございますが、教材の内容を充実したほか、学校の先生方が授業でよりお使いいただきやすくなるように、事業展開例なども充実したところでございます。

資料7、タブレットのほうにお戻りいただきまして、このほかにも従業員向け、学校向けの出前講座も通年で実施しております。

さらに、都内全高校の2年生を対象に、消費者教育・啓発用ノートを作成・配布しております。

また、お子さん向けには、親子夏休み講座の中でお金の使い方についてクイズ形式などで楽しみながら学んでいただける講座も開催いたしました。

次に、(3)高齢者向けの取組でございますが、2つ目の〇のところでございますリーフレットにつきましては、宅配や宅食の事業者さんと連携をいたしまして、高齢者世帯等に直接手渡しでお届けするという普及活動を実施しております。高齢者向けや高齢者を見守る人材向けの出前講座につきましては、今年度は12月末現在で約250回、約6,500名の方に受講していただきました。

最後は2、学校(教員)への情報提供の取組でございますが、消費生活総合センターで作成しました教材や出前講座などにつきまして、都立高校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などで情報提供させていただいております。

また、消費者問題教員講座におきまして、関連団体の皆様が作成された教材や講師派遣のお取組などにつきましても、教職員の方に御紹介をさせていただいているところでございます。

報告は以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

各部会の報告は以上でございます。

それでは、今までの報告につきまして、委員の皆様から御意見、御質問などございましたら、お願いいたします。

どうぞ。

○海老名委員 被害者の会の海老名と申します。いつもお世話になっています。

全国のクレサラ再建の会議は1年に1回ぐらいやっているのです。去年は埼玉で開かれまして参加したのですが、やはり「東京モデル」というか、みんなから評価されていました。そのときは「東京モデル」というのは僕も余り知らなかったのですけれども、やはり皆さんがこういうことで頑張っている中身だと思いました。全国的といってもまだまだ大きい都市だけですが。また、一般社団法人生活サポート基金が相談者に寄り添って相談している点に全国的に学

んでいるというのをつくづく感じまして、本当に御協力ありがとうございましたという、まずお礼です。

それから、もう一つ、そこで今議論になっているのは、多重債務と言った場合、昔はサラ金だとかヤミ金だとか、そういう関係で多重債務という表現だったのですけれども、もちろん今もあるのですが、この資料にも出ているように、住宅だとか、それも住宅の高齢というか、50歳以上の方かな。それから、高齢者でちょっと長目のローンを組んでいる方などは、やはり非常に苦勞しているのですね。それから、奨学金の問題ですね。この状況を多重債務という認識が弱いのです。我々の会のほうでも、その辺の認識をどういう捉え方をするかということと、どういう運動をするのかという課題が今、あるということを紹介させていただきます。

以上です。

○浜会長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして、意見交換に入らせていただきます。

最初に、先ほど戸澤委員から相談部会の報告がございましたが、多重債務に関する相談の最近の傾向などについて、いかがでしょうか。

○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えます。

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が続いております。多重債務者の増加が深刻な社会問題となっていた本協議会の立ち上げ当初は7,500件から7,900件の相談が入ってございましたが、ここ最近では2,000件ほどとなっており、4分の1程度まで減少しているという状況でございます。

多重債務の相談者について、年代別に見ますと、平成30年度は30歳代から50歳代の現役世代の方からの相談が多くなっておりまして、全体の53%を占めております。職業別で見ますと、給与生活者が52%と最も多く、次いで無職の方で約30%となっております。

令和元年度上半期の相談件数につきまして、前年度同期と比べ若干の増加が見られるという状況でございます。最近では、失業や転職をきっかけに、あるいは退職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、自転車操業状態に陥り返済が困難になったといった相談ですとか、あるいは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って多重債務に陥った。あと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。こういった相談が寄せられておりまして、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増えてきたと感じてございます。

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 ありがとうございます。

それから、加藤委員に、貸金業対策としての相談も受け付けているということで、最近の相談傾向などについて報告をお願いできますでしょうか。

○加藤委員 私ども貸金業対策課のほうでは、先ほども資料で触れさせていただきましたけれども、昨年度で言いますと1,800件以上の相談が寄せられているということでして、傾向としましては、例年最も多いのが貸金業登録の有無を紹介する。こういう業者から連絡なり、今借りようとしているのだけれども、貸金業登録はありますかというような内容の相談が約半数を占めているということでございます。昨年度で言いますと、このうち結果として9割がヤミ金であったというような状況です。

そのほかといたしましては、資金需要者に対しまして保証料であるとか手数料、こういった名目で融資実行前に金銭を要求して、実際には融資を行わないという詐欺の疑いのある相談ですとか、業者との契約内容に関する疑義、苦情、不動産関係の場合が中でも多いように見受けられます。

また、多重債務に関連する債務整理の件数ですが、15件で全体の比率ですと0.8%ということで、これは昨年度の16件とほぼ同数となっております。御承知のとおり、債務整理を進めていくためには法律上の手続ですとか一定の法的知識が必要となりますので、従前から弁護士会、司法書士会の御協力をいただきながら、法律相談の専用窓口を設けて対応しております。

さらに、最近では大学生などを中心に、友人からの勧誘で投資詐欺に引っかかり、学生ローンを紹介される。そこで借金を抱えてしまうというトラブルが発生しております。こうした状況ですとか、先ほども少し出ましたけれども、2022年からの18歳成人の問題。こういったことも踏まえまして、今年度から大学生など若年者向けに金融トラブル防止に向けた講座を開始しているという状況です。

引き続き、警視庁を初め関係機関の皆様との連携を深めて、被害防止に努めていきたいという状況でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

次に、警視庁のヤミ金犯罪対策の取組につきまして、警視庁生活安全部の山内室長、いかがでしょうか。

○山内室長 警視庁の山内でございます。

まず、警視庁の昨年の実績といたしますか、出資法違反、貸金業法違反等のヤミ金融事犯の検挙状況でございます。

昨年11月末現在、都内における検挙件数につきましては18件で、一昨年に比べて6件減少。また、検挙人員につきましては15名で、一昨年よりも17名減少という状況でございます。

昨年検挙した事件の端緒につきましては、警察署に寄せられる相談、次に、関係機関や団体等からの情報提供という端緒でございます。

傾向といたしまして、依然として他人名義の携帯電話や金融機関の口座を利用する090金融というものが多く状況です。さらに、マンションの一室に事務所を設けまして、数カ月単位で事務所を移転したり、借受人の返済金をまた新たな別の借受人に対する貸付けに利用するなどしている状況でございます。

また、携帯電話による会話のやりとりではなくて、無料通信アプリであるLINEなどによってやりとりをしたり、貸付け・返済にネットバンキングを利用したりするなど、そういった手口が目立ってきておりまして、より匿名化している状況でございます。

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いきまして、捜査もそれに伴って長期化している状況でございます。

昨年検挙した事例としまして、昨年7月に私設私書箱を利用した貸金業法、出資法違反の検挙事例でございます。これにつきましては、主に電話で勧誘をしまして、新宿区のアパートの一室に私設私書箱を設けてそこに返済金等を送らせていました。これによって、平成27年10月以降の約3年半の間に450名以上の者に貸し付けて、約2億円の利益を得ていたものでございます。

また、本件につきましては、私設私書箱の経営者もヤミ金の共犯として検挙しておりまして、そのような事例は今まで全国的に見てもなかったものですから、同種の形態をとっているヤミ金融経営者らに警鐘を鳴らせることができたのではないかと考えております。

最後に、全国的に見ますと、先ほど加藤委員からもお話があったとおり、中小企業を対象にファクタリングを偽装した事例、また、個人間融資におけるトラブル等が報道されておりますので、それらの対策も必要があると考えておりますので、皆様と協力して検挙に努めたいと思っております。

以上です。

○浜会長 ありがとうございます。

続きまして、東京財務事務所の渡部課長、相談など最近の状況はいかがでしょう。

○渡部課長 東京財務事務所の渡部です。本日は委員の井上所長の代理といたしまして、私が出席させていただいております。

私ども東京財務事務所は、財務行政、金融行政の監督業務を行っておりまして、ただいま申し上げた業務に関する広報相談の一環といたしまして、多重債務相談を設けて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。

昨年4月から12月までの間で、私どもの相談窓口で受けた相談件数は154件で、前年同期比プラマイゼロとなっております。相談者の年齢につきましては、60歳代以上が49件、31.8%、続いて40歳代が32件、20.8%となっております。高齢の方からの相談が大半を占めております。

借入れのきっかけにつきましては、低収入、収入減が36件、23.4%、事業資金の補填が32件、20.8%となっています。

借入れの金額につきましては、500万円以上が43件、27.9%となっている反面、100万円未満が32件、20.8%と続き、両極端なものとなっております。

私どもの相談窓口を知ったきっかけといたしましては、他部署・他機関からの紹介が55件、35.7%、新聞・広報紙・チラシが47件、30.5%となっております。引き続き相談窓口の広報に努めるとともに、高齢者を含めた生活困窮者が集まる機関等との連携を図りまして、多重債務に悩む方々を適切な先につなぐ取り組みを行ってまいりたいと思っております。

東京財務事務所からは以上です。

○浜会長 ありがとうございました。

また、本日は亀井委員、遠藤委員、杉山委員から資料を御提供いただいております。

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。

部会でも報告をいたしましたけれども、この一覧表を御覧いただきたいと思います。多重債務は、先ほどの都のお話でも今年度は減少ぎみであるということですがけれども、法テラスでも減少ぎみです。ここ2年ほど多重債務相談が1万4000件で推移していたのですがけれども、今年度の見込みとしては1万1000件程度ではないかと思われ、かなりの減少になってくるのかなという感じがしております。

特徴的なことは、うちも最近はカードの多重債務が多いのですけれども、皆さんに危機意識がないのですね。サラ金を借りているわけでもないのに何でこんなことになっちゃったのだろうかというような、自分自身訳が分からない人が多いのですね。分割払いでも、サラ金でなくても15%から18%ぐらいの利息ですから、これも一般の利息から考えたら相当高いので、すぐに半年もたてばかなりの利息になってしまうのですけれども、それが分かっていないで、カードだから大丈夫だという認識がやはり多いのかなという感じがしています。

もう一つは、高齢者が増えてきており、高齢者については困難事件が増えているのですね。最近、高齢者の独り暮らしが多い。認知傾向ぎみの人たちも増えているような感じがします。そうすると、何の電話がかかっても、何の書式が来ても、痛くも怖くもないからほっぽっておく。結局、裁判で判決が決まって、差し押さえされて、生活費がないわということで福祉に泣きつくというようなことで、初めて分かる。それに、家に行って家捜しをしてやっというろいろな資料が見つかる。資料も見つからないから、次の資料が来るまで待つしかないかみたいな場合もあって、高齢者の場合にはなかなか事件が発覚する、自分から相談に行くことが難しいということで、やはり行政が面倒を見て、見つけるということが必要な世界かなと思います。

最近は法テラスでもスタッフ弁護士が地域包括支援センターなどと一緒に訪れて、本当にごみ屋敷整理をする中でいろいろな事件が見つかるということが多くなってきています。自分ではたどり着けないという方が、こういう方たちを含めてまだまだいるような気がしています。

そういう意味では、都が今までお聞きしたらかなりの広報活動、研修をやっていただいているということで、これは大変ありがたいことだと思って感謝をしているところです。

もう一つ報告をしておきたいのは、部会でも説明しましたけれども、台風19号被害ということで政令指定で東京都内7区、多摩地域で15市町村が、これは有資力も何も全員、誰でも無料で相談できるという制度を作っています。これは事件の起因性も被災に起因しなくても何でもいというこでやっております。これで爆発的に相談が増えるかなと思ったのですけれども、そんなに増えている状況はないですね。長野のほうで聞くと、長野ではこの制度によって爆発的に相談が増えて、被災者の救済に関わっているという話を聞きますけれども、東京ではそこまではいかないですね。

7区というのが、世田谷、大田、練馬、豊島、北、墨田、板橋など人口が多いところなのですが、そういうところから有資力者が来ているかということ、1割ぐらいは有資力者がいるかなという感じはしているのです。ところが、大体、有資力者といっても、もうぎりぎりの線の人たちですね。法テラス東京では生活保護の人たちが35%、3分の1強です。それから、先ほど

東京都のお話では669万が平均年収と伺いましたけれども、法テラスでは大体200万年収が普通ということで、一番多い層が15～16万の月給というような方が多いのですね。そういう意味では、そのぎりぎりの方たちよりちょっと上の方が、今、この被災者相談で来ているのかなという感じがしているところです。

これも法テラスのホームページで広報している程度で、広報手段がないのでなかなか地域にも浸透しないような感じがしているところでもあります。東京都でこれだけいろいろな広報、研修をやっていただいて本当にありがたいなと思いますので、こういう被災者相談なども、ちょっと中に入れていただけたらありがたいと思います。

以上です。ありがとうございます。

○浜会長 ありがとうございます。

今の御報告に関しまして、何か御質問などございますでしょうか。

よろしければ、続きまして、遠藤委員から御説明をお願いいたします。

○遠藤委員 日本貸金業協会の遠藤でございます。どうぞよろしく願いいたします。

資料8-2をお願いいたします。2ページほどめくっていただきますと、まず参考といたしまして、私どもの協会の紛争・相談のセンターではこういった相談を受けているというものの状況を御報告させていただいております。

まず、受付件数につきましては、こちらは相談と苦情と紛争とを分けています。そのほかにどういう方法で受け付けをしているかということで、電話、文書等が多いわけですが、その辺のところを見ていただければと思います。ほとんどのところは減っているわけですが、状況としては少しだけ、受付全体としては多いところは、苦情で今、カードの不正利用というのが多くなってきております。個人間の融資とかファクタリングという相談もございますが、苦情にはまだまだ至ってはいないわけですが、どうしてもカードを不正に利用されたと、国内でも海外でも、この辺のところの苦情が多くなっていることと、そこから紛争に進展していることが、少し気になっているところでございます。

相談の受付状況につきましては、多重債務のところでございますと、貸付け自粛の本人の申出が多くなっているところを見ていただければと思います。この貸付け自粛につきましては、次のページでございますが、IR法に伴いまして、金融庁からもこちらのほうを推進するようという指導を受けておまして、昨年3月から銀行協会も一緒にこの貸付け自粛制度を推進させていただいております。上期が色のついている真ん中でございますが、やはり少し増えているところが見えていただけるかと思っております。

(2) につきましては個人情報情報センター、今で言いますとJ I C CとC I C、そのほかに銀行の個人情報情報センター、この3つのセンターに登録をさせていただいているところがございますが、こちらでも少し増えているところがございます。

次のページでございますが、貸付け自粛の活用といたしまして、ギャンブル依存症のところについてやはり推進をとということがございますので、ギャンブル依存症に関しまして、聞き取りをしているところがございます。自粛申立てのうちの44%がギャンブルをしているという申出がございました。

(4) にありますけれども、ギャンブルの種類は複数回答でございますが、パチンコというのがやはり多うございまして、そのほかに競馬が2桁台で、あとはこちらのほうを見ていただければと思います。

今後につきましては、やはり受付をしっかりと行うということで、今のところ窓口、郵送を中心でございましたが、やはりウェブを中心に、今後はスマホからも貸付け自粛を受け付けるということを推進するとともに、相談拠点、いろいろな自治体も含めまして相談の窓口を広げていくことによって、こちらのほうを推進ということと、今、80件ほどの医療機関へも、貸付け自粛制度についての報告、内容の説明などをさせていただきながら、広げているところがございます。

銀行協会との連携につきましては、下にありますとおり、定例会を開きながら、同じような推移で進めているところを後で見ていただければと思います。

このほかに、どうしても本人のみが貸付け自粛を行う関係で、第三者からの申出については、今のところ生活再建カウンセリング、次のページでございますが、やはり本人がその気にならないと申出をしていただけないものですから、家族を含めまして近親者の方とのカウンセリングを含め、本人が自粛をしたいという気持ちになっていただけるように進めているところがございます。

一番下にありますが、カウンセリングの方向性として、行った結果、どうだったかというところで、「ギャンブル癖が治った」とか「家族関係がよくなった」こういった話がございまして、やはりこれを推進しながら、貸付け自粛なども進めていきたいと考えているところがございます。

次のページは、それにつきまして今後も行っていくというところを書かせていただいているとともに、先ほど御報告がありましたが、金融リテラシー活動につきましては8ページでございますが、各行政、各学校に関しましても、それから協会の関係につきましても、しっかりと金融リテラシーを推進しながら、今後、再来年の二十以下、18歳の成年年齢引下げの対応につきましても行っていくとともに、学生のアルバイト詐欺、モデル詐欺、ファクタリング、個人間融資、

いろいろなトラブルがございますので、こちらにつきましてもしっかりと防止活動を、東京都と共に進めさせていただこうと考えているところでございます。

以上で御報告を終わります。ありがとうございます。

○浜会長 どうもありがとうございます。

今、いただいた御報告に関しまして、御質問などございますでしょうか。

よろしければ、続きまして、杉山委員からの御説明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を御覧ください。1ページめくっていただきまして、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。1ページ目の1つ目のグラフですが、左上に2センター・19相談室合計と書いてございます。これが全国21カ所の拠点の実績の合計でして、2つ目のグラフが東京センターということで東京の実績でございます。ちなみに、センターは常設の組織ということです。2ページ以降に相談室というのが出てきますけれども、相談室というのは非常設の組織ということで御理解いただけたらと思います。

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ということでございます。棒グラフは実数、折れ線グラフは5年前の2015年度の実績を100とした場合の指数でございます。

2019年度、令和元年度につきましては、昨年4月から12月までの9カ月分の実績を計上しております。今回は棒グラフ、実数をもとに実績を御紹介したいと思います。

最新の2019年度の動向ですけれども、9カ月分の実績しかないのですが、その前の年度の同じ時期、2018年度の4月から12月末までの実数と比較した増減について御説明します。申し訳ございませんけれども、配付資料は年度の実績を2018年度は載せておりまして、4月から12月までの実績は口頭で補わせていただきます。

まず、全国の実績ですけれども、1ページ目の1つ目のグラフです。2019年4月から12月までの電話相談件数は4,054ということで、2018年度の同時期は4,447ということでしたので、393件の減少でございます。同様に新規カウンセリングの件数は863件ですが、2018年度の同時期は1,083件ということで、220件の減少でございます。さらに、延べカウンセリング件数は2,588となっておりますが、2018年度の同時期と比較しますと3,008件ということで420件の減少ということでございます。

全国の電話相談、新規カウンセリング、延べカウンセリングの各指標は、2017年、2018年度と増加基調で推移していたのですが、2019年度は4月から12月までの途中段

階でございますが、いずれの指標も減少に転じているという結果になってございます。

次に東京センター、下のグラフを御覧ください。それぞれの指標を見ていきますと、2019年4月から12月までの電話相談件数は1,246件ということで、2018年度の同期と比べて1,332件から86件の減少となっております。

同様に新規カウンセリング件数は334件ということで、これは前年度同時期の398件から64件の減少、述べカウンセリング件数は941件ということですが、前年同期の1,085件から144件の減少となっております。

東京都の場合、2018年度に新規カウンセリング件数が減少に転じましたけれども、2019年度に入りましてからは他の2つの指標も減少に転じた形になってございます。

まず、全国における電話相談件数とカウンセリング件数がいずれも前年度と比較して減少した要因につきましては現在分析中ですが、過去の経験則から考えられることとして、昨年、2019年4月1日に仙台、名古屋、福岡の3カ所のカウンセリングセンターを同時に廃止して相談室に改組したことが挙げられます。過去の事例におきましても、常設のセンターを非常設の相談室に改組した際には、電話相談、カウンセリングの件数がともに減少しておりまして、今回も同様の事象が起きたのではないかと考えられます。

例えば、2ページを御覧ください。福岡相談室というのがございます。2つ目のグラフです。これを2018年度の同時期と比較していきますと、電話相談件数が410件から267件に減少しまして、新規カウンセリング件数は80件から37件へと大きく減少しております。

なお、拠点別の動向を見ますと、全ての拠点が一律に減少しているわけではありません。例えば4ページの熊本相談室を御覧ください。これを御覧いただきますと、2019年度は12月までの電話相談の実績が既に前年度の実績を上回っているというようなところもございます。

また、5ページの金沢相談室を御覧ください。2つ目のグラフです。新規のカウンセリングの実績、緑のグラフですが、これが同様に前年度の実績を既に上回っております。

21拠点全体の実数ベースで見た動向をまとめますと、21拠点のうち前年度の同時期と比較して電話相談件数が減少した拠点は12カ所、新規カウンセリング件数が減少した拠点は14カ所、述べカウンセリング件数が減少した拠点は14カ所でした。どの実数につきましても、減少した拠点が増加した拠点を上回っているというのが全体の傾向です。

全国の実績の説明は以上です。

次に、東京センターの実績の分析ですけれども、東京センターの電話及びカウンセリングの件数が減少した原因については、現時点では残念ながら思い当たるものはございません。2019

年度に入ってから東京周辺の県に相談室は新設しておりませんので、周辺の県に相談者が流れていったということはないと考えられます。引き続き、減少した原因については分析していきたいと考えてございます。

なお、当協会の場合、電話相談がカウンセリングの端緒となりますけれども、消費生活センター等の相談窓口の紹介で電話をかけてくる方が多い状況でございます。関係機関の皆様におかれましては、引き続き御支援、御協力いただきますよう、よろしく願いいたします。

次に、配付資料にはございませんけれども、新規にカウンセリングを受けた相談者の属性について口頭で紹介させていただきます。最新のものが2018年度とやや古いデータでございますが、御容赦ください。御紹介するデータは全国ベースのものですが、東京都もほぼ同じ傾向でございます。

まず、男女比率でございますが、男性が55.5%、女性が44.5%と男性のほうが多い状況です。

年齢層につきましては、20歳代、30歳代、40歳代がそれぞれ20%台で上位を占めてございます。1人当たりの債務件数は5.3件で、債務額は449万円です。住宅ローンを抱えていない人に限って見ますと、1人当たりの債務件数は5.1件、債務額は305万円です。

借入れの目的ですが、生活費の補填や失業、転職、収入減といった経済的な要因が多く、複数回答ですが、生活費の補填という理由が62.3%、失業・転職・収入減が50.4%となっております。この傾向はここ数年変化してございません。

私の説明は以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

今、いただいた御報告に関しまして、御質問などございますでしょうか。

こちらで御用意いたしました資料の御説明は以上でございますが、全体を通して御意見、御質問など御発言がございましたら御自由にどうぞ。

では、福山委員、お願いいたします。

○福山委員 福山と申します。

誰も発言しないのも寂しいので1つぐらい。いろいろ通して話を伺っていると、相談件数やトラブルの件数、あるいは業者の処分件数とか警察の検挙件数とか、総じて見たときに数字が減少しているように私にはうかがわれるのですね。一方で、経済情勢を見たときに、雇用や賃金情勢は改善しているといってもそんなに大幅によくなっているわけではありませんし、高齢化も進んで独り暮らしのお年寄りも増えているという状況で、この改善している原因が何なのだろうと

いうことを個人的には不思議に思った次第です。この点、何か現場の声とかそれぞれの団体さんで認識されていらっしゃる事実であるとか、アネクドタルな話でもそれも結構貴重な情報かもしれないので、何か御意見を賜ればありがたいと思っています。

○浜会長 ありがとうございます。

確かに相談件数が減っているという御報告がどこからもあったのですが、決して全般的に多重債務問題が社会的に楽観できる状況になってきているわけではないのだと思いますが、何か相談件数が減っていることについて思い当たるようなことを感じていらっしゃることはありますか。

戸澤委員、相談部会で何かそういうことが話題になったりしたことはありますでしょうか。

○戸澤委員 ピーク時に比べて大分減ってきたというのは、一番大きいのは貸金業法による総量規制の影響というのでしょうか、それがだんだん浸透してきて徐々に減る傾向にあるのかなということだと思います。

ただ、今年度に入って上半期に若干増えたというのを心配してまして、新聞報道等によりますと、若者がスマホで割と簡単に借りてしまうケースというのも報告されたり、あるいは個人間のローンといったものも報告されたりということもあり、注視していかなければいけないと感じているところでございます。

○浜会長 釜谷委員、お願いいたします。

○釜谷委員 先日の生活再建部会で御報告したのですがけれども、東京地裁の破産件数は微増傾向で、特に減少している状況ではないです。相談件数が減っているということで、弁護士会の法律相談も減少傾向ではあるのですがけれども、それを分析したときに、やはりインターネットとかで弁護士や司法書士の個人の事務所の広告が相当ありますので、若い方とかインターネットをよく使われる方は、そちらとかに行かれる傾向も多いと思いますので、私の体感としては特に多重債務の方が減ったというような感覚はないです。

以上です。

○浜会長 ありがとうございます。

専門機関だけではなくて、個別に相談先を探しやすくなっているということもあるのですかね。ほかに何か御発言などはございますでしょうか。

お願いいたします。

○加藤委員 相談件数ということではないのですが、行政処分の件数が減ってきているのは、総体の業者数が減っているというのはあるのですがけれども、1つ、ここ2~3年少し増えてきているのが、貸金業法で行政処分を行う場合、行政手続法に基づいて段階を経て手続を踏んでいくわ

けですけれども、そうしますと業者も途中段階で、これは処分を受けるなどとなると、みずから登録を返上してくるというようなことも最近結構出てきております。そういう数字がここには載ってきておりませんので、全体的にそのように巧妙になっているというか、言葉はちょっとあれですけれども、いろいろよくない知恵を授かって、法の網をくぐるというか、そのような業者も少し出ているのかなと、そういった感じは持っております。

○浜会長 ありがとうございます。

今の相談件数の傾向にかかわらず、何かほかにも御発言などございましたら、いかがでしょうか。

では、宮村委員、お願いいたします。

○宮村委員 東京弁護士会の宮村です。

先ほどの相談件数の件ですけれども、もちろんいろいろな原因はあるかと思うのですが、多重債務相談としては減っているかもしれないのですけれども、結局、さっきの総量規制の話ではないですが、借り切れなくなった人たちが生活保護だとか生活困窮のほうの窓口で御相談に行ったりして、生活保護相談のほうは結構増えている。昔であれば、例えば過払いとかがかなり出たら、過払い金で返済することができた人もいますし、任意整理も今よりも昔のほうが、昔というか大昔だとそもそも元金で返済してということすらできなかった時代もありますから、その時代からしたら大変だったと思いますけれども、過払いで払っていたときということでは、元金での和解をしようというようなことで、三会基準とかで容易に和解ができていた時代もあったかと思うのです。

そういうときは相談がすごく多かったと思うのですが、今、任意整理をしようとして必ずしもスムーズにいくかといったらそうではないので、任意整理で昔できていた人たちが破産するしかない。そういうことでも破産は多少増えているかなと思いますけれども、結局、借りられないとか途中でもうこれ以上貸せないと言われた人たちが生活保護だとかそちらに流れているというような問題は結構あるかなと思っています。

以上です。

○坂本委員 生活保護は私の所管なので傾向だけ申し上げますが、前回急増したのはリーマンショックの直後で、皆さん覚えていらっしゃるかもしれませんが、いわゆる派遣村というような件があったころを境に2～3年間急増したところでは。

昨今の状況を見ますと、ほぼ横ばいから微減傾向を示しているというのが生活保護全体の動向です。ただ、内容的、質的に変化はしてきておりまして、高齢者世帯の割合が増えてきている一

方、多重債務で借り込みそうな若年層（稼働年齢層）、いわゆる「その他世帯」といっていますが、比較的リーマンショック後は雇用状況の改善等もあり、割合的には減少傾向を示しているところです。

ただ、先ほど冒頭でお話ございましたように、昨今の経済状況に関しては非常に、正直不気味な状況かなというところまで、経済の変動にしても波がございますので、我々としてもその動きについては注視しているところです。また、ホームレスの数そのものも、増え始めたのが平成7、8年ぐらいからで、平成15、16年ぐらいまでがピークなのですが、全体的に対策等も私どもはしっかりやってきた状況もありますので、減少傾向にあります。

したがって、全体的には今、対策そのものについては落ち着いているような状況ですが、今後、1年先、2年先、オリンピック後どうなるかということに関しては、今のところ正直何とも言えないというような状況です。

以上でございます。

○浜会長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

今日、全体の議論を通じて多重債務問題が当初この協議会を立ち上げたころから比べても多様化してきています。入口は相談になることが多いと思うのですが、その相談件数も減って、相談先や相談の形態も変わってきているというような新たな観点も福山委員の御発言をきっかけに議論が活発にできたので、明らかになってきたのかなと思います。

この協議会はさまざまな機関でこの問題にかかわってくださっている方にお集まりいただいておりますので、情報共有、情報交換しながら、さまざまな形で都民の皆さんが多重債務問題に巻き込まれていく、あるいは解決にお手伝いをしていくきっかけをこちらで、なるべく後手に回らないように工夫をしていくための情報共有、情報交換の場、そして、次の手を考えていく場にしていきたいという意味では、この場は大変貴重だと思っております。

先ほど来、何度か話題になりましたように、成年年齢の引下げによりまして、若い方がまだよく分からないうちにこういったトラブルに巻き込まれてしまうと本当に人生をスタートするところからつまづいてしまうようなことも起きかねないので、ますます後手に回らないような対応をしていく。普及啓発、教育もそうですが、早目に支援の手を差し伸べていくというようなことも必要だと思っておりますので、今後ともこういった場、この会議の場に限らず、こういったネットワークを通じてさまざまな対策を講じていくように東京都としても頑張っていきたいと思っておりますので、引き続きお力添えのほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、ちょっと予定の時間よりは早いのですが、区切りもつきましたので、最後に事務局のほうから何かその他でございますか。

○企画調整課長 次回の協議会につきましては、日程を改めて調整させていただきまして、後日お知らせをしたいと思います。よろしく願いいたします。

○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。予定の12時よりは少し早いのですが、これをもちまして閉会とさせていただきたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

午前11時43分閉会