

東京都多重債務問題対策協議会相談部会

第23回議事録

令和2年7月8日（水）

東京都消費生活総合センター 17階教室ⅠⅡ

午前10時00分開会

○戸澤部会長 それでは、ただいまから、第23回相談部会を開催させていただきます。

本日は、委員の皆様には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。

私は、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、相談部会長を務めさせていただきます。東京都消費生活総合センター所長の戸澤と申します。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。

本日の相談部会ですけれども、新型コロナの問題もありますので、効率的な運営を図るため、会議時間の短縮を図りたいと考えているところでございます。委員の皆様には御協力の程よろしくお願いいたします。

それでは、まず委員の紹介ですが、今年度の初回となりますので、恐れ入りますが、宮村委員から橋本委員のほうまで、座席の順番に簡単に自己紹介をお願いしたいと思います。

それと、大変恐縮ですが、マイクを十分に消毒するための時間が必要ですので、自己紹介のときだけ、マイクなしということをお願いしたいと思います。

では、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運営委員会に所属しております、弁護士の宮村と申します。

消費者問題や多重債務問題等をやらせていただいております。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釜谷理恵と申します。

私もクレサラ部会と消費者問題対策委員会に所属しております。よろしくお願いいたします。

○寺谷委員 第二東京弁護士会の寺谷と申します。

私も第二東京弁護士会のクレサラ相談部会等に参加しております。よろしくお願いいたします。

○村上委員 東京司法書士会で副会長をしております、村上と申します。

担当の部署は相談部を担当いたしております。どうぞ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専務理事を務めております、杉山と申します。よろしくお願いいたします。

○橋本委員 皆さん、おはようございます。八王子市消費生活センターの所長をしております。

ます、橋本と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

遅れていらっしゃる委員の方には、後ほどまた自己紹介をしていただければと考えているところでございます。

本日の会議ですけれども、足立区の吉田委員、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きますお二方も紹介させていただきたいと思えます。恐縮ですが、自己紹介をお願いいたします。

○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。本日は吉田の代理で出席させていただきます。よろしくお願いいたします。

○松尾オブザーバー 財務省関東財務局東京財務事務所の主任調査官をしております、松尾と申します。

本日、私どもの課長の豊田がまだ定期人事異動で着任しておりませんので、代理出席をさせていただきました。よろしくお願いいたします。

○戸澤部会長 どうもありがとうございます。

ただいま、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が到着ということですので、恐縮ですけれども、自己紹介をお願いいたします。

○海老名委員 海老名と申します。

主に東京の多重債務の被害者の会の中心になってやっております。よろしくお願いいたします。電車で遅れまして、すみません。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

続きまして、東京都側の出席者の紹介をいたします。恐れ入りますが、小寺委員から座席順に自己紹介をお願いいたします。

○小寺委員 東京都産業労働局金融部貸金業対策課の課長をやっております、小寺と申します。

この4月から着任いたしました。主に貸金業の登録及び指導監督等をやっております。よろしくお願いいたします。

○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いいたします。

私もこの4月に着任しましたので、よろしくお願いいたします。

○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。

私は昨年度から引き続き相談課長をさせていただきますので、どうぞよろしくお願いたします。

○加藤委員 東京都の生活文化局消費生活部の企画調整課長をしております、加藤と申します。

私も4月から着任しております。どうぞよろしくお願いたします。

○戸澤部会長 また、本日、福祉保健局と生活文化局からオブザーバー参加がありますので、自己紹介をお願いいたします。

○宮川オブザーバー 福祉保健局保健政策部健康推進事業調整担当課長の宮川と申します。

私は自殺対策のほうを担当しております、昨年度から引き続きになりますが、どうぞよろしくお願いたします。

○高村オブザーバー 東京都消費生活総合センター専門課長をしております、高村でございます。

4月から着任いたしました。どうぞよろしくお願いたします。

○戸澤部会長 それでは、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、本日の配付資料につきまして、確認させていただきます。

まず、次第、委員名簿、座席表でございます。

資料1 「多重債務に関する相談状況」。

資料2 「東京モデルの実施状況について」。

資料3 「『多重債務110番』の実施結果について」。

資料4 「令和2年度『多重債務110番』実施要領（案）」でございます。

資料5 「令和2年度東京都・区市町村・関係団体との連携による『多重債務110番』の展開について（案）」でございます。

資料6 「令和2年度第1回『多重債務110番』関係広報予定」でございます。

資料7、こちらは日本クレジットカウンセリング協会様より提供していただきました資料でございます「電話相談・カウンセリング件数推移」でございます。

資料8、こちらは日本司法支援センター様より提供いただきました「法テラス東京 業務実績」でございます。

資料9から資料11にかけては、東京都の福祉保健局より資料の提供がございます。

まず資料9「多重債務者生活再生事業 貸付・相談状況報告」でございます。

資料10『ゲートキーパー手帳』の送付等について。

最後に資料11「相談窓口一覧」でございます。

配付資料については以上でございます。不備等がございましたら、事務局までお申しつけください。

○戸澤部会長 資料は大丈夫でしょうか。過不足はないでしょうか。

それでは、議事に入ります。

初めに、報告事項(1)多重債務相談の状況について、(2)令和元年度第2回「多重債務110番」の実施結果について、当センター相談課長から説明をいたします。

○百瀬委員 それでは、資料1から説明させていただきます。「多重債務に関する相談状況」についてですが、昨年度の状況をまず掲載しております。9月、3月の特別相談のときは相談の件数は伸びていますが、昨年度は平成30年度に比べて若干増えております。

この増えている現状なのですが、この資料は昨年度分ですが、現在も多重債務に関する相談がやや増えているのではないかと考えております。というのは、このコロナの関係によりまして相談が増えたのが、3月後半から4月にかけてちょっと増えているのは、生活困窮によってお金がないという、まだ多重債務には至っていないのですけれども、そういった相談が消費生活相談の窓口にも多数寄せられておりますので、今後そういう方たちが多重債務に陥る危険性があるかと思っていますので、注意深くウオッチしているところでございます。

続きまして、資料2「東京モデルの実施状況について」でございます。こちらは令和元年度につきまして、30年度より若干増えております。特徴としては、昨年度より高齢者の割合が増えております。東京モデルということで、高齢者に対してきめ細かく対応しているところでございます。

続きまして、資料3の「特別相談『多重債務110番』実施結果」でございます。こちらは本年3月2日と3日に実施されました。数としては、昨年度実施しました9月は186件だったのですけれども、若干下がっております。相談者は当センターでは70代が増えておりまして、1人あたりは1,041万円になっております。

めくっていただきまして、相談事例につきましては、後日お読みいただければと思いついて、「参考」のほうの統計情報について説明いたします。

一番最初の相談件数の「多重債務110番」の推移ですが、今回が最も少なくなってい

るのですが、先ほど申し上げたとおり、多重債務に関する相談は、現場の相談員からは増えているような実態がありますので、本年度の9月については、若干伸びるのではないかと考えているところでございます。

おめくりいただきまして、統計情報ですが、一番最後の④の債務状況のところですが、最高債務額は1億3,000万円となっております、これは事業負債の連帯保証ということになっております。1,000万円以上借りた方は4名おりますが、そのうち2名が住宅ローンで、もう2名がこのような事業負債の連帯保証でございます。

前回、貸金業合同部会の際に、住宅ローンの貸付金額が1人で1億円を超えていたため、全体の債務額の平均が上がっているという状況があったのですが、今年度注視していたところ、今回1,000万円以上は2人おりますが、それぞれ住宅ローンの額は1,000万円、1,300万円となっております、全体の平均は1,041万円、仮に住宅ローンの2名を除いたとしても1,000万円を超える結果になっておりました。そのため、今回につきましても住宅ローンは除かず、全体での平均を出させていただいたという状況になっております。

簡単ですが、資料の報告については以上となります。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

日本司法支援センターの亀井委員がお見えになりましたので、自己紹介をお願いいたします。

○亀井委員 すみません。電車の事故で遅れました。法テラス東京の亀井です。よろしく申し上げます。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

ただいま、資料1から3まで御説明をさせていただきましたけれども、何か御質問等がございましたら、御発言のほうをお願いいたします。

海老名委員、お願いします。

○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おります。

多重債務関係の相談は毎月相談会をやっているのですけれども、この間、ちょっと少なかったのですが、コロナの問題がありまして、先週日曜日だったのですけれども、定例の相談会をやっていたのです。相談部会では、住宅ローンの問題の方が2件ほど来ました。

47歳と50歳の方なのです。子供さんもいるもので、教育ローンもセットになっているというので月二十何万ぐらい、ボーナス月の返済などもあり、どうしようかという相談で

した。

その点では、被害者の会は必ず借りるときの契約書を見直そうということで、一緒に見直しをしています。そうすると、当然よく前回のときもお話しさせていただいたのですけれども、保証会社が入っているのです。以前は金融機関の担当さんが割に丁寧に相談に乗っていたのですけれども、数年前からセンター方式というのですか。例えば大手銀行は一つのセンターで、そういう相談をやっているのです。返済などができない場合は、銀行は担当者がセンターに行って、センターの方がその関連保証会社に持ち込む流れです。

そういう点では、保証委託契約についてほとんど知らないケースで、改めて金融機関からの借用書と保証会社の関係が分かったということです。本当に保証委託制度、あるいは保証というのは何なのだろうかということで、ここではいろいろな制度を使ってやられていると思うのです。

2人などを見ていると、職がなくなってしまうので、相談しようがないということで、もちろん皆さんのところに相談しながらいい方法を見つけたいと思っています。

それから、奨学資金の問題ですね。これも600万円ぐらいあり、とにかく就職はしたのだけれども、4月から待機してくれということで返済できない。それで、いろいろ交渉しているのですけれども、要するに、奨学金制度の趣旨が分からなくて、どうしても借りた私の責任だ、私の力で何とかしたいという考え方を持っていましたので、改めて、その場合でも契約書をもう一回見直して、勉強しながら、いろいろ皆さんの協力を得てやっていきたいと思います。そうしないと、丸投げだと、皆さんのほうも、我々もそうですけれども、相談する側も分かりませんので、その辺を注意しながら、この間、取り組んできたところです。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

ほかに御意見等がありますでしょうか。よろしいですか。

続きまして、協議事項に移らせていただきたいと思います。令和2年度「多重債務110番」の実施について説明をいたします。

まず、資料4を御覧いただければと思います。こちらは「令和2年度『多重債務110番』実施要領」というものでございます。

「趣旨」のところですが、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。これは例年と同じものでございます。

2番の「実施期間」ですが、令和2年9月7日・8日の2日間、令和3年3月1日・2日の2日間を予定しております。こちらの実施期間が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をさせていただきます。

「実施方法」ですが、東京都消費生活総合センター、都内消費生活センター等において、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付ける。各センターは、次の方法により多重債務相談に対応するという事で、「東京モデル」または地域独自の取組を活用し、弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター、公益財団法人日本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と、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ぐ。その他については、消費生活相談員が対応し、相談者が抱える問題の解決を図るということでございます。

4番の「広報」につきましては、後ほど、別の資料で御説明をさせていただきます。

5番の「主催」、6番の「協力」団体に関しては、こちらに記載のとおりでございます。

一番下の7番ですけれども、「自殺防止対策との連携について」ということで、本件特別相談を実施するに当たりましては、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」との連携を図るということになっているところでございます。

次に、資料5ですが、こちらは先ほどの実施方法を模式的に示したものでございまして、相談者が図の上の方に複数いますが、東京都消費生活センターを経て専門機関につなぐケースですとか、あるいは直接専門機関に行っていただくケースがあるということで、こちらは後ほどまた御覧いただければと思います。

それでは、今年度の実施状況につきまして、皆様と一緒に協議させていただければというところでございますが、日程についてですが、「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。十分な周知期間を確保するため早期に日程を確保する必要があります。また、区市町の消費生活センターから、区市町の広報誌で周知するため、年間のスケジュールを連絡していただきたいとの御意見もありましたので、昨年度同様、第2回の特別相談の日程についても、併せて協議させていただきたいと思っております。

多重債務特別相談は、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。ただし、令和2年度9月の特別相談につきましては、前回1月の相談部会、貸金業部会の合同部会において、東京オリンピック・パラリンピックの開催時期と重なることから、実施日について検討する旨お伝えしておりました。しかし、大会が新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、来年に延期ということになりましたので、特別相談につきましては、例年通り第1回を9月、第2回を3月のそれぞれ第1月曜・火曜に実施したいと考えております。

第1回、第2回の日程について御説明しましたけれども、この日程でよろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○戸澤部会長 それでは、こちらで実施ということで進めさせていただければと思います。

続きまして、資料6「令和2年度第1回『多重債務110番』関係広報予定」について御説明をさせていただきます。資料6をお開きください。

上から1から9項目ありますが、まず報道発表、こちらは7月下旬に行っていく予定ということでございます。

「広報東京都」、これは月刊のものでございますけれども、こちらに掲載する予定ということでございます。

「東京くらしねっと」、こちらは紙媒体のものでですね。これは毎回8万部ほど刷っている隔月誌でございますけれども、その9・10月号に掲載する予定ということでございます。

それから、都営地下鉄パンフレットラックを利用したチラシ、カード配布ということで、こちらは8月10日から9月8日を予定しております。

カードの見本を皆さんのお手元に配付させていただきましたけれども、こんな小さなものですね。「東京都の無料相談 借金返済でお困りの方へ」というものでございます。裏面をめくっていただきますと、対象ですとか、無料で受けられる相談が書いてある。この中で今回「コロナで収入減……。返済できない！」といったものも、例示として入れさせていただく予定でございます。

資料6に戻っていただきまして「東京くらしWEB」、こちらが東京都の生活文化局消費生活部で持っているホームページですが、そちらの中で「特別相談の実施案内／結果」の通知を行っていく、あと「多重債務に関する相談」での告知も行っていく予定でございます。

ツイッター、フェイスブック等のSNSの活用、こういったものも検討中でございます。

7番の東京都提供番組「東京サイト」等のテレビ・ラジオでの放送予定ということで、テレビ・ラジオ、それぞれ記載の番組で放送する予定でございます。

8番がポスター、チラシ、カード配布ということで、庁内の各局ですとか都税事務所、区市町村の消費生活センター、社会福祉協議会、警察署、関係団体、こういったところにポスター、チラシ、カード等を配布していくことを予定しているところでございます。

9番が大井競馬場電光掲示板（オーロラビジョン）による周知です。大井競馬場も今は無観客の状態が続いているということで、今後どうなるか分からないのですが、ただ、ライブ中継はするという事ですので、オーロラビジョンは引き続きこちらで検討していこうというところでございます。

以上ですが、いずれも確定というよりは、こういった方法でいろいろ関係者と調整中なのですが、これら広報予定について、御了承をお願いしたいところでございます。

あと、広報用のポスター、チラシの作成に当たりましては、皆様の所属団体の相談窓口の電話番号を記載させていただくこととなりますので、こちらについても御了解をお願いしたいと思います。

電話番号を記載するという事で、皆さん、特に問題はないですね。よろしいですね。

（首肯する委員あり）

○戸澤部会長 以上でございます。

以上のことにつきまして、何か御質問等があれば御発言のほうをお願いいたします。よろしいですか。

どうぞ。

○橋本委員 新しい生活スタイル、様式などと最近言われ出してきておりますけれども、多重債務の相談でも、ずっとそういうことを意識しながら暮らして、あるいは日頃の活動をしていくようになるのだと思うのです。今までと変わったことによってそれを意識した相談の展開、対応は今後どうしていくといいかということや、もし今すでに取り組みされていることなど、東京都さんの主導でやっているこの協議会もそうなのですが、お考えがあればお伺いしたいと思います。

○戸澤部会長 相談の関係で言いますと、今度の新しい生活様式ということで、相談は、ほとんど今9割以上は電話相談なので、特に影響を受けているわけではないのです。ただ、来所で相談される方もいらっしゃれば、当然契約書を持ってくる方もありますし、より詳

細なことを聞くには来所相談という方もあります。その際、東京都ではビニールシートを天井から掲げる形にして飛沫が飛ばないようにするなど、できるだけ来所はご遠慮くださいというスタンスですが、来られた方には、飛沫防止対策を取って対応しているということでございます。

また、相談そのものではないのですが、相談員のための研修というものが必要になるのですが、なるべく密にならないような形で間隔を空けて講習を受けてもらうとか、なるべくガイドラインに沿った形で対応をしている状況でございます。

ほかの団体の皆様、何か今の御質問に対してこういう対応を取っているとか、そういったものがあればお伺いしたいのですけれども、いかがでしょうか。

村上さん、どうぞ。

○村上委員 司法書士会です。

実は、緊急事態宣言がされてから司法書士会はずっと総合相談センターを閉めておりました、2月26日から一旦全部閉めました。その上で、5月の連休明けから電話相談だけは開始をしている状況だったのです。

7月6日から面談相談も始めました。その際にいろいろと議論になりまして、どういった形で面談相談を実施できるのか、うちの相談センターの場所がどうなのかということでもいろいろ検討しました。当面の間はブースも少なめにしようということとか、おっしゃったとおりのビニールというか、固定式のガードみたいなものがあるのですけれども、それを面談者と相談者の間に入れるとか、来所される方に関しては必ず発熱のチェックはさせていただくとか、それでお断りする場合もあるということはホームページ上に載せる。あとは、もちろん消毒液、マスクの設置、そんなことで対応しようかな、始めようかなと思って、7月6日から始めたところでございます。

以上です。

○戸澤部会長 ありがとうございます。

ほかに何かありますか。

八王子市さん。

○橋本委員 八王子も皆様と恐らく一緒かと思いますが、来所による相談に際しましては、体調のアンケートチェックをさせていただいて、場合によっては今日も入るときにやっていただきましたけれども、非接触の体温計で体温チェックをさせていただいた上で、ビニールのシートを挟みまして相談をお受けしています。相談員はどちらかという慎重に

なっているので、そういった不安を和らげるために、マスク以外にもフェースシールドを購入しまして、それをつけて対応しています。当然、前後にアルコール消毒等をしている状況になります。

余談ですけれども、国センのほうでは、チャットボットというのでしたか。A I が答えしてくれる。今後 I T 化により、便利に相談を気軽に受けられるようにというので、国民生活センターでそんな取組も始めるなどというのを聞いたものですから、A I とか、I T とか、そういうものを駆使した取組をしているところがあればお伺いしたいと思い、質問させていただきました。まだ八王子はそういったことはやっておりません。

ありがとうございました。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

この間、国センにチャットボットの状況を聞いたら、まだ皆様にお話しする段階ではありませんということでしたので、これからだとは思いますが。

他はよろしいですか。

それでは、令和2年度の「多重債務110番」の実施については、本案のとおりとさせていただきます。よろしいですか。

(首肯する委員あり)

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

では、今年度第1回「多重債務110番」は9月7日・8日の2日間、第2回「多重債務110番」は3月1日・2日の2日間で実施することといたします。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て御報告をさせていただきます。

それでは、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から御報告をお願いいたします。日本クレジットカウンセリング協会の杉山委員からお願いいたします。資料7ですね。

○杉山委員 日本クレジットカウンセリング協会の杉山です。

皆様方には、日頃から多重債務者のカウンセリングの関係で御支援・御協力をいただき、ありがとうございます。

それでは、資料7を御覧ください。この資料は当協会の過去5年間の電話相談、それから、カウンセリングの件数をまとめたものでございます。若干見方について補足します。

1つ目のグラフですけれども、左上に「2センター・19相談室合計」という文字があります。これが全国21か所の拠点の実績の合計でして、2つ目のグラフ、「東京センター」

というものが東京都の実績ということになります。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ございます。赤の表示が電話相談の件数、緑の表示が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の件数です。棒グラフが実数、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。

今回、3.のなお書きを御覧いただきたいのですけれども、カウンセリング、面接相談につきましては、3月30日の午後から4月、5月いっぱい中止をしています。したがって、2019年度の実績は3月30日の午後の分と3月31日の分がないということで御理解いただきたいと思います。

では、まずそれぞれの全体の数字について説明してまいります。1つ目のグラフの全国の実績ですけれども、棒グラフのところを御覧ください。電話相談件数は5,470件ということで、2018年度の6,042件と比較しますと、572件の減少となっております。新規のカウンセリング件数は1,151件ということで、2018年度比で行くと1,378件から227件の減少ということです。さらに、延べカウンセリング件数は3,483件ということで、2018年度の3,953件と比較すると470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年度、2018年度と、増加基調で推移してきたのですけれども、2019年度はいずれの指標も減少に転じるという結果になってございます。

次に東京センター、2つ目のグラフを御覧ください。それぞれの指標について見ますと、電話相談は1,687件ということで、1,846件から159件の減少ということです。同様に、新規につきましては447件ということで、517件から70件の減少、延べについては1,279件ということで、1,426件から147件の減少ということです。

東京都の場合は、2018年度に新規カウンセリングの件数が減少に転じましたが、2019年度に入りまして、他の2つの指標、電話、それから、延べのカウンセリングも減少に転じたということでございます。

全国における電話相談件数、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、拠点別に見た場合に、概括的に申し上げれば、東京及び大阪の両センター、それから、実は仙台、名古屋、福岡のセンターにつきましては、昨年4月1日から相談室に移行しているのですが、これらの拠点の実績が大きく減少したといったこと

が考えられます。

東京センターがなぜ（減少したのか）というところにつきましては、正直よく分からないというところがございます。2019年度に入ってから東京の周辺に相談室を新設するといったことはありませんので、組織的な理由はないと思います。どのような要因でというのは引き続き分析していきたいと考えます。

それから、お手元の資料には入っていないのですが、相談者の属性について口頭でお話しさせていただきます。2019年度の全国ベースのお話になるのですが、男女比率は男性が55.1%ということで、男性のほうが多いということがございます。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%台ということで上位を占めております。

1人当たりの債務件数は4.9件で、債務額は423万円ということです。住宅ローンを抱えていない人に限って言いますと、1人当たりの債務件数は4.8件、債務額は290万円ということがございます。いずれの実績も前の年度と比較して減少ということになります。

借入れの目的ですが、生活費の補填とか失業・転職・収入減といった経済的な要因が多くて、複数回答ですが、生活費の補填が61.4%、失業・転職・収入減が47.3%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。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

今の杉山委員からのお話に何か御質問等がありますでしょうか。よろしいですか。

それでは、次に日本司法支援センターの亀井委員、お願いいたします。資料8でございます。

○亀井委員 資料8を御覧ください。いつもお出ししている一覧表ですが、令和元年度が最後に追加になっております。今年は2月頃から相談の予約もこちらで抑えぎみにしておりまして、3月はかなり抑えたりしていたので、総合相談が約4万件から2,000件近く減っているということです。それにつれて、多重債務も件数は減っています。毎月、相談の総枠が3,300件なのです。うち、約3分の1が多重債務です。この数で行くと、昨年度は1万3860件で、月にすると1,200件ぐらいが多重債務の相談ということになります。数としては減りぎみですが、需要は絶え間なくあるということが言えるかと思えます。

私どもとしては、5月10日頃から電話相談に切り替えて、面接相談は中止にしております。ただ、業務方法書に電話相談というジャンルがないので、業務方法書を改正して、法務大臣認可までにありますので、その間、若干時間がかかりまして、5月11日から電話相談に切り替えたという形になっております。

この電話も、依頼者に迷惑をかけないように、受任弁護士のほうから電話をするという形を取ってきております。大体電話相談は30分単位でやっております。

電話相談だと減ってきてまして、この6月で1,000件弱です。だから、若干減ってきていますね。多重債務の場合は、初回は電話相談でも間に合いますけれども、2回目からは電話相談だけでは無理なので、結局面談、各事務所、法律事務所でやっていただくという形にはなっているかと思っております。電話相談のほうが楽だという市民もいらっしゃるのですが、絶対に面談して自分の資料を見てもらいたいという方もあるので、それは総合してやらなければいけないと思っております。

5月11日から始めた電話相談は、現在も併用しておりますけれども、今週の月曜日、7月6日から面談相談を中心にするようにしております。ただ、面談相談の場合もそんなに相談枠を入れないように気をつけながらやっております。机の上にはアクリル板を置いて、消毒薬を置いて、1人終わるたびに消毒をしているという形で行っておりますので、感染についてはかなり注意をしております。

では、この電話相談だけというふうにやっていたときに、面談相談が全くないかというところ、それも無理なので、専門相談、例えば外国人相談、医療相談などについては、専門相談は面談で弁護士さんにかなり無理を言ってやっていただいております。

上野センターで一つ相談場所を設けております。場所柄、突如来ってしまう方が多いので、ここでは面談は随時やっております。6月の下旬にやった相談も3件、全部多重債務です。しかも、そのうちの2人は電話を持っていないという方です。電話などやったってしようがないよという声で、随時上野センターでは面談でやっておりました。法テラスの場合には、ほとんどが生活費の補填というような借金です。そのために、金額もそんなに多くはなくて、300万ぐらいが一番多いかなと思っております。

今、来ている方たちというのは、今まで何とか払っていたけれども仕事がなくなって、日雇みみたいな方が多く、特に上野などは日雇の方が多く、払えなくなっちゃった、もう破産しかないというような感じになってきているかと思えます。そういう意味では、今後自営業者なども増えてくるのかなと見通しているところです。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

今の亀井委員の御発言に対して、何か御質問等がありますでしょうか。よろしいですか。

次に、東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉課長の畑中委員、お願いいたします。資料9になります。

○畑中委員 それでは、資料9を御覧いただければと思います。私からは、多重債務者生活再生事業の貸付・相談状況につきまして、御報告させていただきます。

まず、こちらの事業でございますが、東京都が補助金を交付いたしまして、生活サポート基金において実施をしているものでございます。まず、一番上の相談・貸付状況の推移でございます。一番右側になります。サポート基金に寄せられる新規の相談件数、こちらは来所の相談になってございますが、累計で1万250件ということでございます。制度の発足以来、順調に伸びてきておりましたが、26年度をピークに数年減少傾向でございました。ただ、平成30年から増加傾向になりまして、昨年度、令和元年度は1,066件ということになってございます。

その上の貸付件数でございますが、累計で256件の貸付けを行い、4億5800万の貸付実績がございます。令和元年度につきましては、新規の貸付件数としては6件でございました。

その下の月別の相談件数でございます。上段に元年度、下段に参考といたしまして、30年度の実績を載せてございます。この中の真ん中になります。メール相談につきましては、30年の8月から集計を始めました。その後、順調に件数が伸びている状況でございます。

その下の相談者の性別ですとか、属性の部分になります。こちらは30年度と元年度、大きく傾向としては変わらないのですが、相談者の割合につきましては、女性のほうが4ポイント多くなったというところでございます。

相談者の職業につきましても、30年度は非正規雇用の方が35%で一番多かったのですが、非正規雇用、正規雇用が31%ということで、それ以外の無職ですとか年金、こちらのほうの割合が若干増えているというところでございます。

相談者の年代につきましても、40代、50代、60代が多いという状況については変わらないのですが、60代以上の方の割合が若干増えている状況でございます。

④の相談内容につきましても、こちらは複数回答ということで、こちらも傾向としては

大きく変わってごさいませんが、生活費の不足、月々の返済額の軽減、あるいは税金、公共料金の滞納ということの相談が増えている傾向でございませう。

私からの説明は以上になります。

○戸澤部会長 ありがとうございます。

ただいまの畑中委員の御報告に関して、何か御意見等がありますでしょうか。

どうぞ。

○橋本委員 先ほどの話にも関連するのですけれども、できるだけ会わないでということにつながるかもしれませんが、ここに30年度の8月からメール相談をスタートされて、推移を御説明いただきましたけれども、メールだけのやり取りでそういった御相談が完結するのかが気になっていました。

と申しますのも、私ども消費生活センターでは、今、メールの相談は、障害等がある場合を除いては電話か来所をお願いしているところなのですが、将来的にメールについても考えていかなければいけないのかなと思ったものですから、教えていただければと思います。

○畑中委員 電話での相談時間が午後6時までと時間の限定がありますが、メールですと時間の制約がないということで件数としては増えてきています。ただ、メールだけで完結というのはどうしても少なくなります。最終的に貸付決定まで至るケースというのは、当然来所をしていただいて、そこで相談をしてということになりますので、メールだけで完結するというのは少ないのかなという印象でございませう。

○戸澤部会長 ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、ほかにも委員の皆様から何か御報告等があればお願いいたします。

○宮村委員 先ほど、コロナの関係で新しい生活様式になってからの相談についての対応がどうだったかという話がありましたので、弁護士会の法律相談センターの状況についてというのと、今、東京地裁の破産ですか、20部のほうの状況で分かることがあれば、その2点についてお話しさせていただきたいと思ひます。

まず、相談センターのほうですが、弁護士会は3つありますので、弁護士会によってコロナの対応についての考え方が違うところもあるので、全センターについて同じ扱いではないのですが、大きくは、恐らく3月の自粛要請があった頃から面接相談を一旦キャンセルして電話相談に切り替えたというところが多かったと思ひます。そのときには、担当の弁護士が相談センターに行って、その場から相談者に電話をして相談をするという形が多

かったと思います。

その後、緊急事態宣言が出た頃から、全部相談センターを閉めてしまって、相談は受けられないという対応に変わっていて、各会で例えば弁護士を紹介するみたいな制度があるところもあれば、多重債務であったかどうかは分からないですけれども、相談によっては電話相談をやっているところとかもあったので、それは一部続いていて、相談したいという電話がかかってきた場合にそちらを案内したりとかというような対応をしていたのです。

ただ、それではとても不十分だという話になって、緊急事態宣言が明けた後で何とか相談を取れないかと3会でもろもろお話し合いがなされました。それも弁護士会ごとの判断というものもありますし、相談センターの建物の中の状況によって、窓があるところと相談室が比較的広いところだとか、事情がそれぞれ違って、再開できるところとできないところがばらけたようなことはあったのですが、基本的にはまず緊急事態宣言明けに電話相談という形で相談センターから電話をするというのと、弁護士が自分の事務所から電話して相談するというようなところで、対応はセンターによって、当然人が確保できるかとか、いろいろあったので、分かれていましたけれども、限定的な形で再開をしていたと。

7月の頭ぐらいから面接相談を再開しているところも割と出てきている。ただ、以前と全く一緒になったかというところ、相談の日数と時間で取れる予約数を減らしていたりだとか、そういう限定した形ですけれども、面接相談は始まっているという状況であります。

面接相談では、始まっているところで言うと、相談者と弁護士との間にアクリル板を立てたりだとか、検温していたりとか、消毒とかといったことはなされてはいる状況ではあります。一応そういう形で始まってはいると。ただ、まだ再開できていないところもあるとは聞いています。

もう一つが、今の裁判所なのですけれども、多重債務以外も含めて、緊急事態宣言が出てから裁判所の機能が緊急のもの以外かなり止まってしまっていて、東京地裁の破産部というか、20部の状況で言いますと、緊急事態宣言が出たときから、破産の申立てとかは受けるのだけれども、緊急性があるものは発令して、そうでないものは発令自体がなされないという状態がずっと続きました。緊急事態宣言中に申し立てたものについては、まず、申立代理人のほうで緊急性を裁判所のほうに説明をして、緊急性があると認められたものだけ発令していく。そうでないものについては、かなり待った上で、裁判所から即日面接というか、裁判所で面接して決めるということが、面談ができないので、裁判官から電話がかかってきて、内容について話をし、発令しますと私の場合は言われましたけれども、

それもその日に発令するというのではなくて、結構後でした。

免責審尋期日は、同時廃止の場合でも、通常でしたら発令の2か月後の火曜日かと思いますが、倍ぐらいは時間がかかっていると。今も同じかどうか分からないですけれども、最近のお話ではそういうケースがありましたので、今は一応動いてはいるけれども、通常よりは時間がかかっているなというようなことになっています。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

ほかにどなたか報告等がありますか。

ないようでしたら、多重債務の相談状況、各所属間でどのようになっているかについて、簡単に2～3分程度でお話しいただければと思うのですが、釜谷委員はいかがでしょうか。

○釜谷委員 皆様に配付はできていないのですけれども、東京のクレサラ相談の推移表がございまして、基本的に平成21年頃は9,000件等あった相談件数が徐々に減ってきていまして、最近は2018年から1,600、1,800、1,700と来ていまして、昨年度は1,559件の相談件数でした。

前から申し上げているとおり、相談場所というのが弁護士会だけではなくて、いろいろな媒体を通して各弁護士事務所に直接相談に行かれる方が多くなっているのですが、弁護士会のクレサラ相談自体の件数は減っている傾向ではあるのですけれども、弁護士会の相談という形でも多重債務で来られる方は一定程度いらっしゃいます。皆さん、債務整理を受任する方向で来られた多重債務の方ばかりですので、クレサラ相談の件数自体は減っていますが、弁護士の体感としては多重債務のほうが減っているという感じはありません。

3弁護士会で弁護団を立ち上げている関係で、最近メディア等でも取り上げられている給料ファクタリングの問題等は弁護士会のほうでも重要視していまして、弁護団を立てたということと、メディアでも取り上げられていること、金融庁のほうでも同事業を行う者は貸金業法上の貸金業に該当するとの見解を示していて、無登録でファクタリング事業を行う場合はヤミ金と同じだといえ、現在取締りのほうは強化されているかと思うのですけれども、引き続き多重債務の問題としては見守っていかないといけない問題かと思えます。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

寺谷委員、お願いいたします。

○寺谷委員 先ほど、宮村委員からも弁護士会の状況ということで御説明いただいたとこ

ろの補足ではあるのですけれども、弁護士会としては、緊急事態宣言前後の動きを受けまして、基本的にクレサラ相談を含めて法律相談を事実上ストップするという運用をしていたところなのですけれども、弁護士会内部でもかんかんがくがくの議論がございました。緊急事態宣言だから停止することもやむを得ないのではないかという意見もちろんあれば、一方では、こういうコロナの状況で、日々生活の苦しい方々が増えていらっしゃる状況の中でこそ相談を続けてしかるべきなのではないかという意見も当然根強くありました。そういう中で、弁護士会としては事実上停止する方向という形での対応をしたわけです。

今後、コロナの第2波、第3波が来ると言われている中で、2波、3波が来れば、そのたびに相談を停止するというような在り方だと、法律相談の意義とクレサラ相談の意義が失われてしまうというところもあります。その中で、どういう形で今後恒久的な継続的な相談の体制、在り方を整えたらいいのかという議論が行われています。

現状では、アクリル板とか、消毒液とか、マスクのお願いというような、皆様方がされているような対応を弁護士会でもさせていただいているところではあるのですけれども、今後基本的に面接相談が相談体制として望ましいというところで、とはいえ、一方で、電子機器等の媒体を利用した形での相談ができないかという議論もございます。ZoomとかTeamsとかというような媒体を利用して遠隔でもし相談ができるのであれば、そういう方向性も十分あり得るかと考えてはおります。

ただ、まだ技術的な問題とか、そういう媒体等に対応することができない方々も相当数いらっしゃる中で、それを急遽取り入れることは現時点ではなかなか難しいのではないかとということでもあります。今後はそういった形でウィズコロナの時代に対応できるような相談体制をいかに模索していくかが、弁護士会をはじめ我々の今後の課題なのではないかと考えています。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

ウェブ会議が最近いろいろあるのですが、どうしてもセキュリティー上の問題が一番大きくて、なかなかそれがネックになってうまくいかない。もちろん大学とか高校のレベルのオンライン授業みたいなものはいいのですが、もうちょっとレベルの高い、行政レベルあるいは法律もそうなのでしょうけれども、そのレベルでやろうとすると、どうしてもセキュリティー上の問題をクリアしてからというところが、まだネックなのかなという感じがしております。

村上委員、お願いいたします。

○村上委員 弁護士会の皆様がおっしゃったことが本当に即当てはまるかなど。司法書士会でも、先ほど申し上げたように、2月26日からいろいろな議論のあった中で、一旦閉めようという決意をし、そして、電話相談を再開したのが5月明けという中において、今後どうしていくのかというのはいろいろな意見があって、なかなか一つの方向性にまとめるということが今はまだ難しく、研修のやり方一つを取っても、相談のやり方一つを取っても、どれが一番適しているのか、どのような方向性で行くのかということは議論の最中でございます。

3か月間近く相談を閉めていたわけですね。クレサラ関係の相談に関しては、個人のクレサラをよく扱っている事務所に入っていったのだらうと思います。その中でヒアリングをしたところによりますと、先生がおっしゃったような給料ファクタリングが4月、緊急事態宣言中に非常に多く、マスコミでも取り上げられたということもあったのかもしれませんが、相談に多く訪れたというようなお話を聞いております。何分にも司法書士会は閉めておりましたので、会としての数値はそこのところは上がっておりませんが、そんなところでございます。

以上でございます。

○戸澤部会長 ありがとうございます。

では、海老名委員、お願いいたします。

○海老名委員 被害者の会の全国的な状況は、この3月、4月については、相談もやめていました。ただ、電話での相談はあるのですね。それについては積極的に、特に先ほど言った大阪などの問題では、給料ファクタリングの相談がその前からずっと多かったみたいで、そういう問題については電話で相談しているということで連絡いただいています。

東京などでもどこでもそうなのでしょうけれども、一番心配なのは、このコロナの問題で本当に多重債務というか、生活困難な人がこれからどうなるのだろうか。相談窓口の対応も今までではどうなのかというか、もう一歩進んで相談に乗っていただければということの声がどうしても上がっています。

というのは、この間、東京などでは、生活困難者に社会福祉協議会の生活支援総合でしたか、家賃支援制度などについて、本当によく対応していただいているのです。窓口はしないで、電話で全部丁寧な文書で入って、どなたでも申請できるような、そういう対応をしていただいたのです。だから、多重債務の方も結構利用させていただきました。

ただ、その後、返済がありますので、今はいいのだけれども、これからどうなるのだろうかという不安の相談が根底にあるので、その辺もぜひいろいろな形で考えていただければと思っているところです。

以上です。

○戸澤部会長 ありがとうございます。

続きまして、八王子市の橋本委員、お願いいたします。

○橋本委員 資料は配付しておりませんで、申し訳ございません。八王子市は、令和2年の3月末現在で住民基本台帳に登録してある人数は56万1,622人という人口規模であります。消費生活相談件数としましては、平成30年度は5,124件、そのうち、多重債務相談は95件、率にしますと1.9%ございました。平成31年度になりますと、架空請求関連の相談が減ったことが原因としては大きいかと思いますが、消費生活相談件数は4,884件となりました。そのうち、多重債務相談につきましては91件ということで、件数は若干減っているのですが、率にしますと1.9%ということで、変わらない率の御相談があったということであります。

コロナ関連につきましては、4月10日に建物全体を閉めて、窓口も閉めました。6月1日の再開までは全て電話相談のみということで対応しておりました。実際に出勤職員数を7割、8割減らすということはできませんでしたが、事務職員8名、相談員8名、計16名を完全に2班に分けて、決して交わらないようにして、1日交代で出勤をして窓口相談等に努めたところです。

コロナ関連の相談というのでしょうか。関連して、いろいろな相談先、御案内先が限られていたりしたものですから、その対応としましては、複数の相談機関を御案内させていただきました。いわゆる弁護士会さんの法律の相談だけでなく、貸金業協会さんですとか、クレジット協会さんとか、司法書士さんとか、そういう複数の相談先を御案内させていただいてつなぐということをさせていただいたという実態でございました。

以上でございます。

○戸澤部会長 どうもありがとうございます。

続きまして、オブザーバーで御参加していただいております東京都福祉保健局保健政策部健康推進事業調整担当課長の宮川様からも資料を提供していただいておりますので、御報告のほうをお願いしたいと思います。

○宮川オブザーバー 福祉保健局の宮川と申します。

私、福祉保健局のほうで自殺対策を担当しておりまして、本日は皆様方をお願いということで、情報提供等をさせていただければと思います。

資料10を御覧いただければと思います。既に6月19日に事務連絡という形で、自殺対策のネットワーク機関、消費生活総合センターさんや法テラスさんも入っております、こちらのネットワークの各機関に情報提供させていただいたところがございますが「ゲートキーパー手帳」について紹介させていただければと思います。

本日の会議の中でもいろいろ話が出ておりますが、コロナの影響による経済的な困窮ということから、自殺リスクが高まっているということが懸念されているところがございます。自殺を防ぐためには、悩んでいる人に寄り添って、孤立、孤独を防いで支援していくことが重要になっております。

そこで、東京都におきましては「ゲートキーパー手帳」というものを以前から作成しているところがございます、改めてこういった「ゲートキーパー手帳」につきまして、それぞれの現場の相談窓口いらっしゃる相談員の皆さんに周知等をしていただければと考えているところがございます。

めくっていただきますと「ゲートキーパー手帳」という形についておりますが、例えば、ちょうど3ページ目にゲートキーパーの役割、4ページ目には自殺の背景、自殺を誘引する危機要因についての紹介であったり、8ページ目にはゲートキーパーの役割と対応というところがございます、自殺直前に出しているサインであったりとか、9ページ目、10ページ目であります、相談する際の傾聴のポイント、共感を表す言葉であったり、言ってはいけない言葉であったり、分かりやすく冊子にまとめてあるところがございますので、ぜひこの機会に相談員の皆様こういったゲートキーパー手帳についても周知していただければと思いますので、よろしく申し上げます。

また、こういった自殺を考えるような悩みを抱えている方が最初に相談をする窓口というのは、様々な場所があるかと思います。決して最初に心の悩みを抱える窓口に行くとも限りませんし、本日いらっしゃる皆様方のところに最初に相談に来るケースもあるかと思います。その場合に、悩みを抱えている方に適切な相談機関につなげていくことが重要かと思っておりますので、本日、最後に資料11という形で「相談窓口一覧」というものを作成しております。開いていただきますと、心の悩みに関する相談であったり、当然この多重債務に関する相談、教育に関する相談など、様々な専門窓口の一覧をこちらのリーフレットにまとめておりますので、ぜひ、こちらの資料も御活用していただければと思いま

す。

簡単ではございますが、私からは以上でございます。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

それでは、オブザーバーで参加されております足立区の町田所長、何かあればお願いいたします。

○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事務取扱産業経済部長の吉田の代理で参りました。どうぞよろしくお願いいたします。

足立区では、昨年度5,290件の相談を受け付けまして、そのうち、多重債務に関する相談は76件ありました。平成19年度の624件をピークに、その後の相談件数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件と増減はありますが、100件を超えない状況が続いております。

相談者の年代内訳は、判明しているもののうち40歳代が一番多く、続いて20歳代、20歳未満からの相談もあり、若い世代に関する相談割合が全体の21%と、前年より増加しています。

相談者の債務額ですが、判明しているもののうち、相談の7割は100万円未満の相談でしたが、500万円を超える相談も2件ありました。

多重債務の相談は、債務整理等の専門的な相談が必要であり、相談の内容に合わせ、法テラスや弁護士会のクレサラ法律相談、日本クレジットカウンセリング協会の多重債務ほっとライン等を相談員のほうからは御案内させていただいております。今後とも御協力のほどよろしくお願いいたします。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

続きまして、財務省の関東財務局の松尾様、お願いいたします。

○松尾オブザーバー 東京財務事務所の松尾と申します。

私ども関東財務局東京財務事務所は、財務省の総合出先機関といたしまして、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います。財務省と金融庁、両方の出先としての役割を果たしております。

その中で、広報の一環として多重債務相談窓口を設けまして、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います。具体的に、私どものほうの窓口で受け

ました相談の概要につきまして、御説明をさせていただきます。

令和元年度の多重債務相談の相談者の件数といたしましては206名、前年度比で8名増加で、件数で見ますと426件で、前年度比36件、いずれも若干ですが、増加という形になっております。こちらにつきましては、皆様方といろいろな連携をさせていただきまして周知に努めた結果ということで、私どもとしては理解させていただいております。

中身につきましては、年齢層別で見ますと、60代が3割、40代が2割、50代が2割ということで、比較的年齢が高い方のほうの御相談が多いのかなと分析しております。

借入れのきっかけといたしましては、収入減、先ほどからも幾つか出ておりますが、そういうものが25%で、ギャンブル、遊興費のための借金、これから始まった方が1割という形になっております。

引き続き、私どものほうといたしましても、借金の悩みを抱えている方々の問題解決に対していろいろな形で取り組む所存でございますので、何とぞよろしく願いいたします。

東京財務事務所からは以上でございます。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

それでは、次に会議次第の4「その他」になります。その他、関連して何かありましたら御報告ということで、何でもオーケーですので、御自由に発言していただければと思います。

どうぞ。

○杉山委員 日本クレジットカウンセリング協会ですが、私どもの取組状況、若干補足をさせていただきます。

先ほどの御説明の中で、カウンセリング、面接相談については、3月30日の午後から中止ということでお話ししました。その後の顛末について御報告します。

6月1日から一部再開しました。再開したのは、まず大阪センターのカウンセリングでした。その後、1週間後の6月8日から東京センターのカウンセリングを再開し、さらに地方の相談室については6月19日からということで、段階的に再開をしているものでございます。

何分、政府の動きなどに左右されるところもございます。地方の相談室が遅れた原因は、県をまたぐ移動の自粛といったものがあつたために、そのようなタイミングになっているということでございます。

カウンセリングの対応につきましては、今までお話があつたように、アクリル板による

区切りといったものとか、換気をよくするとか、手指の消毒、検温といったことをやってございます。

電話相談につきましては、これは緊急事態宣言が出た翌週13日から17日の間は中止ということにしました。その翌週、4月20日から火曜日と木曜日だけをやるということで、部分的に実施するということが続けました。それが5月いっぱいということで、電話相談につきましては、6月1日から全面的に再開ということになってございます。

電話相談だけは昨年度と比較できるのですけれども、まだ前年度比較では少ない、減っているという状況になってございます。

補足説明は以上でございます。

○戸澤部会長 ありがとうございます。

ほかに何かありますでしょうか。

どうぞ。

○亀井委員 先ほど、メール相談についてお話が出たのですけれども、実は、法テラスのコールセンターではメール相談を当初からやっておりますので、もう12年ぐらいやっております。ただ、受ける人たちが、一般市民が相談員をやっていますので、最終的なチェックは、メールを出すときには弁護士なり司法書士が一応はチェックしているという形にしております。

ただ、メールの厄介なのは、質問が行ったり来たりするのです。そうすると、メール相談は延々と時間がかかってしまうのが難しいところです。ですから、法テラスでは、最初の質問だけについて回答するというので、やり取りは一切していません。しかも、一般のボランティアが基本的なことは抽出するので、FAQとって、3,000ぐらいのいろいろなジャンルの回答集が全部あるのです。電話もそれを中心にして市民が回答しているわけですから、それで制度の趣旨とか、制度の手続だとか、そういうことを回答することに限定しております。

あなたの場合には慰謝料が幾ら取れるのだとか、そういう具体的な話はメールでは、本人の質問も曖昧だったりして質問の意味がよく分かりませんので、ある程度限定をしてメール相談をやっている形です。コールセンターに月1,000件ぐらいのメールの相談があるようです。なかなかメールというのは一般的にはかなり難しいだろうと思います。

以上です。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

どうぞ。

○畑中委員 先ほど、生活福祉資金の関係がお話に出ましたので、所管をしておりますので、状況だけ御説明しようと思います。

3月25日から生活福祉資金、コロナ対策ということで特例貸付けが始まっておりまして、当初は区市町村の社会福祉協議会を窓口申請を受け付けておりました。ただ、申請書類を受け取るのにも予約をし、その受付が2か月先になるというような状況もございまして、国のほうでは、その後、4月から労働金庫、5月からは郵便局でも受付の窓口を増やしている状況でございます。

手持ちのデータが古いのですが、6月25日時点で、東京都社会福祉協議会で送金、貸付決定をしたものが緊急小口資金、これは上限額が1人20万円になりますが、9万4627件で、総合支援資金は、単身世帯ですと15万円、2人世帯以上ですと月20万円ということで、原則3か月借りられる資金になりますが、こちらが2万7639件ということで、送金した金額としまして198億7000万円の送金を行っております。

これは給付ではなくあくまで借入れということになりますので、多重債務者の方については、さらに借金が増えるということになってしまうのですが、当座の資金ということで活用していただければと思っております。

それに対して、東京都の予算措置でございますが、現在943億円の貸付原資を東京都社会福祉協議会に行っております。現状、1日2,000件から2,500件ぐらいの送金決定を行い、日々4億円前後の送金を行っております。また、住居確保給付金の省令改正による対象者の拡大も4月20日から始まっておりまして、これは一定の金額以下の方に対しまして、賃貸物件が対象となりますが、オーナーさんとか大家さんに直接家賃相当分をお支払いするものになります。こちら4月は2,000件ぐらいで、5月からは1万3000件ぐらいに急増している状況になってございます。

特別区の場合ですと、生活保護の基準と基本的に一緒なので、5万3700円をオーナーさん、大家さんにお支払いし、差額の部分については御本人に負担をしていただくという制度でございます。こちらのほうも区市町村の生活困窮者の窓口で御相談をしていただければ対応が可能となっておりますので、御活用いただければと思っております。

以上でございます。

○戸澤部会長 どうもありがとうございました。

ほかに何かありますでしょうか。よろしいですか。

それでは、本日予定しておりました議事はこれで全て終了いたしましたところでございます。

最後に、事務局から連絡がございます。

○百瀬委員 それでは、次回第2回の相談部会の日程でございます。例年1月に実施しております、今年度も昨年度同様、貸金業部会との合同開催をする予定でございます。次回の部会の開催につきましては、後日改めて委員の皆様の御都合を伺って日程調整させていただきますので、どうぞよろしくお願いたします。

以上です。

○戸澤部会長 それでは、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31分閉会