

令和4年度

東京都多重債務問題対策協議会
相談部会及び貸金業部会合同会議

令和5年1月19日（木）

消費生活総合センター17階 教室I・II

午前10時00分開会

○赤羽部会長 皆様、大変お待たせいたしました。ただいまから令和4年度相談部会及び貸金業部会の合同会議を始めさせていただきます。

私は、相談部会の部会長を務めております東京都消費生活総合センター所長の赤羽でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の司会は相談部会のほうで務めさせていただきますので、どうぞ御了承くださいませ。

では、議事に入ります前に、相談部会長として一言御挨拶をさせていただきます。

日頃から委員の皆様には大変お世話になっております。また、本日はお忙しいところを御参集いただきまして、どうもありがとうございます。

東京都多重債務問題対策協議会には5つの部会が設置されておりますが、そのうち相談部会と貸金業部会におきましては、双方の関連が深い状況にございますので、平成24年度から合同で開催する機会を設けているものでございます。

相談部会は平成20年度以降、東京都と23区・26市・1町が東京三弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター（法テラス）などの法律専門相談窓口の皆様の御協力をいただき特別相談「多重債務110番」を9月と3月、年2回実施しております。今年度につきましても、昨年9月5日と6日に特別相談「多重債務110番」を実施いたしました。この実施結果につきましては、後ほど御報告をさせていただきます。

多重債務110番の相談件数は、社会問題となりましたときよりは法整備等が進みまして減少しておりますけれども、多重債務に陥っている方々も少なからずいらして、適切な相談機関になかなかつながらない層も多くいらっしゃいます。多重債務110番の事業は、多重債務は専門家に相談することで必ず解決できる、そういったことを広く都民の皆様に周知し、解決に導くという大きな使命を持っていると考えております。今後もその役割を果たすべく、皆様の御協力をいただきながら実施していきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

消費生活相談をお受けしている中での多重債務に関する相談は、転職ですとか事故、病気による入院、依存症、様々な要因がきっかけとなって負債を抱え、生活困窮に陥ってしまったなど深刻な内容も大変多くございまして、決して楽観視することができる状況ではございません。また、特にここ数年はコロナ禍の影響で、失業したり、収入の減少などによって多重債務に陥ってしまったという御相談も目立っております。さらに、ここからま

た消費者被害が絡んでくるのですけれども、若い方、若年層ではサイドビジネス商法といったものをきっかけにして借金をしてしまっただけで多重債務に陥った、そのような事例も散見されております。こういったことが今後増加することが危惧されているところでございます。

こういったような消費者被害も絡んだ御相談を私どもセンターでお受けすることによりまして、多重債務に加えて消費者被害の解決につきましても対応させていただいておりますが、多重債務問題は消費生活行政のみでは決して解決できるものではございません。債務の清算や生活再建、貸金業事業者への対応など、皆様方との連携が不可欠でございます。貸金業部会と相談部会、両部会がこのように合同会議を開催いたしまして情報共有をすることで、多重債務問題の一層の解決が図れるものと考えております。今後とも御協力のほどよろしくお願いいたします。

本日の会議が有意義なものとなりますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

簡単ですが、御挨拶とさせていただきます。

続きまして、貸金業部会より御挨拶させていただきます。貸金業部会部会長の東京都産業労働局、戸井崎金融部長、よろしくお願いいたします。

○戸井崎部会長　ただいま御紹介いただきました、貸金業部会の部会長をさせていただきます東京都産業労働局の金融部長の戸井崎と申します。よろしくお願い致します。

会議の開会に当たりまして一言御挨拶を申し上げたいと思います。日頃から都の貸金業対策、それからヤミ金融被害防止対策、多重債務問題の解決、防止に向けた取組に御協力いただきまして、誠にありがとうございます。貸金業部会では、ヤミ金融被害防止対策、多重債務問題の解決、防止に向けて、普及啓発活動として毎年6月と11月に一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンを行っております。今年度は公共交通機関及び駅前の大型ビジョンでの啓発動画の放映、インターネットの広告、関係機関のホームページ等での啓発活動を引き続き実施いたしますとともに、新型コロナウイルス感染症の状況を見つつ、11月には「たちかわ楽市」、「新橋古本市」へのリアルの出展による啓発活動を3年ぶりに実施いたしました。

また、大学生や専門学校生などの若年者や高齢者を対象に、金融の基礎知識の習得やヤミ金融などの被害防止のための出前講座を本部会の委員でもございます日本貸金業協会様と連携して開催しているところでございます。

出前講座につきましては、昨年4月の成年年齢の引下げを踏まえまして、対象を高校生

にまで拡大して実施しているところでございます。さらに、貸金業の登録行政庁として登録業者に対し、業務の適正化と資金需要者の保護の観点から、法に基づいて厳正な指導監督を行っているところでございます。

昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響によりまして、立入検査も電話等を中心に行っておりましたが、今年度に入りまして積極的に実地での検査を行いまして、法令に違反した事業者に対して、これまで登録の取消処分が1件、業務改善命令1件の行政処分を実施いたしましたところでございます。今後とも悪質な貸金業者に対し厳正な処分をもって臨むとともに、関係機関の皆様と緊密な連携の下、ヤミ金融被害防止、多重債務問題の解決防止に向けて資金需要者に対する普及啓発活動の充実を図ってまいります。

今回こうして合同部会で皆様とお顔を合わせて意見交換できる機会がありますことは非常に貴重な機会だと思っておりますので、何とぞよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、私の挨拶は以上とさせていただきます。どうもありがとうございます。

○赤羽部会長 ありがとうございます。

それでは、委員の紹介に移らせていただきます。通常ですと、マイクをお回しして皆様からお一言ずついただくのですけれども、接触機会をなるべく減らすという観点から、私のほうで名簿の順にお名前を御紹介させていただきますので、御了承いただければと思います。

それでは、まず初めに、東京弁護士会の宮村委員でございます。

第一東京弁護士会の田中委員でございます。

第二東京弁護士会の寺谷委員でございます。

東京司法書士会の安藤委員でございます。

日本司法支援センター東京地方事務局副所長の亀井委員でございます。

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は遅れていらっしゃるという御連絡をいただいております。

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。

足立区産業経済部産業政策課の吉尾委員でございますが、本日は御欠席でございます。

八王子市市民部消費生活センター所長の橋本委員でございます。

瑞穂町協働推進部産業経済課長の長谷部委員でございます。

続きまして、貸金業部会の委員の皆様を御紹介させていただきます。

全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会の中村委員でございます。

杉山委員は先ほど御紹介させていただきましたが、貸金業部会の委員にも御就任いただいております。

日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの森委員でございます。

財務省関東財務局東京財務事務所理財第四課長の池田委員でございます。

警視庁生活安全部金融犯罪対策室長の世取委員でございますが、本日急遽御欠席ということでございます。

警視庁組織犯罪対策部の山寺委員は本日御欠席でございますが、代理として、組織犯罪対策部暴力団対策課の長友様に御出席をいただいております。

続きまして、東京都職員の出席者を紹介させていただきます。

相談部会でございますが、生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課長の伊与委員でございます。

福祉保健局生活福祉部地域福祉課長の八木委員でございます。

産業労働局金融部貸金業対策課長、篠田委員でございます。

なお、八木委員と篠田委員は貸金業部会委員も兼任しております。

次に、貸金業部会の職員でございます。

先ほど御挨拶いただきました、産業労働局金融部長の戸井崎部会長でございます。

生活文化スポーツ局消費生活部特別機動調査担当課長の西尾委員でございます。

福祉保健局、生活文化スポーツ局、産業労働局、それぞれオブザーバーでの参加がありますので御紹介させていただきます。

福祉保健局保健政策部、向山課長の代理として保健政策部健康推進課、中島課長代理に御出席いただいております。

生活文化スポーツ局消費生活総合センター、高村課長でございます。

産業労働局金融部貸金業対策課、木島課長でございます。

では、皆様、どうぞよろしくお願いたします。

それでは、議事に入らせていただきます。合同開催の進行につきましては、先ほど申し上げましたとおり、私のほうで進め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。本日の会議は11時30分終了予定となっておりますので、御協力をよろしくお願いたします。

それでは、まず、消費生活総合センター消費生活専門課長から、本日の配付資料の確認

をお願いいたします。

○高村オブザーバー それでは、本日の資料につきまして確認をさせていただきます。お手元のタブレット端末、もしくは皆様の端末のほうから御確認をお願いいたします。

資料につきましては、タブレットの皆様につきましては会議終了後、それぞれメールで送らせていただきますので、御了承ください。

それでは、皆様、エクスプローラーのほうを見ていただければと思いますけれども、まず会議次第がございまして、相談部会の出席者名簿、貸金業部会の出席者名簿。

資料1といたしまして、多重債務に関する相談状況、資料2は東京モデルの実施状況、資料3が特別相談「多重債務110番」の実施結果、資料4が都における貸金業対策、資料5が都における啓発活動、資料6が日本クレジットカウンセリング協会の資料、資料7が日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター資料、資料8が関東財務局東京財務事務所からの報告、また、参考資料といたしまして、3月に実施する無料特別相談「多重債務110番」の実施のチラシ原稿を御紹介させていただいております。

資料は以上となりますが、何か入っていないものはございませんでしょうか。

○赤羽部会長 それでは、お手元の会議次第に従いまして、進めてまいります。

まず初めに、消費生活総合センターから御報告をさせていただきます。高村専門課長、よろしくをお願いいたします。

○高村オブザーバー それでは、多重債務に関する相談状況等につきまして報告をさせていただきます。皆様、お手元の資料1、多重債務に関する相談状況を御覧ください。こちらは東京都消費生活総合センターの受付分となっておりますが、多重債務に関する相談につきましてまとめたものになっております。図1を見ていただきますと、平成22年度の1,562件から右肩に下がって年々減少傾向にございます。これは皆様御存じのとおり、貸金業法の総量規制が改正された年が平成22年度となっておりますので、ここから順次その効果と申しますか、相談が下がってきているという状況にございます。

令和3年度につきましては年間で436件、今年度につきましては上半期分、9月末まででございますけれども、203件の相談が寄せられております。下に月ごとの件数が並んでおりますけれども、令和3年度、令和4年度を見ていただきますと9月、令和3年度は3月も多いのですが、これは多重債務110番を実施している月になってございまして、そういった影響もあるのかなと感じております。

続きまして、表-1の契約当事者の職業別件数を御覧ください。こちらを見ていただき

ますと分かるとおり、やはり給与生活者が多いのですが、令和3年度、令和4年度の2年間につきまして、給与生活者の割合が若干増えている傾向にあるように見えます。これにつきましては、生活費がちょっと足りないというようなところであったり、後からお話しいたしますけれども、若年層の新社会人といいますか、そういった方の相談が増えているような傾向がございまして、ここの割合が増えているように思われます。

表-2を御覧ください。今申し上げましたとおり、契約当事者の年代別件数を御覧いただきますと顕著に出ておりますが、令和3年度につきましては、前年の倍くらいの数が20歳代で増えております。この傾向はあまり例年になくて、どちらかという今まで50歳代以上が割と多い傾向だったのですが、令和3年度につきましては、ここが突出して伸びているというふうに見受けられます。また、令和4年度につきましても若干20歳代は減っておりますけれども、それでも依然としてちょっと多いかなというふうな傾向に見受けられます。後ほどまたお話をさせていただきますが、この20歳代の多くなっている傾向というのは、そのほかのところにも続いております。

続きまして、資料2でございしますが、東京モデルの実施状況について説明をさせていただきます。東京モデルにつきましては、皆様御存じのとおり、都内の各消費生活センターが受けた相談につきまして、専門の相談窓口と連携して相談者に適切な窓口を紹介することにより、消費者が一番必要となる解決方法を目指していくというモデルとなっております。こちらに都内のセンターが回した案件がどれぐらいあるかというのが資料2になってございます。令和3年度は全体で128件、令和4年度は9月末までで46件の東京モデルの件数がございます。

ここで、債務額のところを御覧いただきたいと思うのですが、前年度との比較がないので分かりづらいとは思いますが、説明させていただきます。実は令和4年度の上半期、一番多い債務額の区分が100万円から299万円、300万円未満のところになっているのですが、ここが昨年度は100万円未満が28%、300万円未満が28%とほぼ同数だったのに対し、今年度上半期だけを見ると、100万円未満はわずか5%未満で、300万円未満が43%というふうにかなりここが伸びております。それ以外も500万円未満のところは昨年度15%だったものに対して26%と、その上はほぼ変わらないのですが、この100万円から500万円ぐらいのところがかなり倍増に近い形で伸びてきているという傾向にございまして、1人当たりの負債額が大きくなっているように見受けられます。

また、年代につきましても、昨年度、20歳代は全体の12%だったのに対し、今回、24%というふうにはほぼ倍のような数字になってございます。若年層の負債が大きくなっているという傾向が見られるのではないかと考えております。

2ページ目を御覧ください。こちらは職業別になってございますが、給与生活者が多いというのは例年変わらないところではございますけれども、実は無職の方からの相談が前年度は19%ぐらいあったのが8%に半減されておりますので、どこに伸びたかというところ、給与生活者のところに少し行っているというのと、自営業の方のところ少し増えておまして、やはり稼いで生活をしているはずの方が、少し生活費が足りない、もしくは何かがあって多重債務に陥っているというような形で相談をされているケースが多いのではないかと考えております。

そういったことから、例年の事例でもあるのですが、つなぎ先といたしまして、やはり生活再生相談窓口につなぐケースが多くなっているというような状況になっております。

続きまして、資料3でございます。これが9月に実施いたしました特別相談「多重債務110番」の実施結果の報告資料になっております。結果の概要といたしましては、実施期間は9月5日月曜日、6日火曜日の2日間で、2日間で寄せられた多重債務の相談は全体で149件となっております。

2ページ目を見ていただきますと、よくある相談といえますか、割と今回特徴的だった相談事例を3つ載せさせていただいております。

以前からあるものではございますが、買物依存で借金を繰り返して返済困難にという依存が関係するもの、それから、若い方に割と多かったですのですが、いわゆる奨学金等の返済もある中で生活がどんどん苦しくなって、キャッシングとか消費者金融に借りてしまっ、さらに返済額が増えてしまっ、回らなくなっ、いったというようなところでございます。

今回お話ししたかったのは3番目なのですが、昨年もこういったお話をさせていただいたかもしれませんが、これが今、若い方、20歳代にすごく多くなっている相談でございまして、SNSで知り合った人に副業を勧められ、借金だけが残ったというもので、これは消費生活センターにここ2年ぐらいすごく増えている若者の相談になっております。マッチングアプリやSNSで知り合った人と会って、仲良くなっていく中で、いい副業があるということを勧められるというものでございます。20歳代の方々は、もちろんお給料もそんなに多くもらっていない中で、副業することで例えば月々2~3万とか5万とかほんのちょっとぜいたくができるような副業があるよと勧められると、こんなことを言っ

たらあれなのですが、マッチングアプリ等で知り合うので、相手の方に嫌われたくないというようなところも働くのか、そういったものに乗ってしまうようなことが多くなっているようでございまして、実はここ2～3年、今まで割とマッチングアプリで情報商材とか投資用の教材みたいなものを買ったりするのも金額が50万から70万だったものが、今は110万から150万ぐらいまで値上がりしております、それを消費者金融で借金して支払うというようなパターンがすごく増えております。

これはマッチングアプリ等もあるのですが、オンラインサロンじゃないのですけれども、実はオンラインで勧誘されて、スマホを共有するようなアプリがあって、相手方にそのアプリを入れるように勧められ、入れたところ自分のスマホがコントロールされていって、消費者金融のアプリを入れられ、借金をするところまで全部、申込みまでされてしまうような形を取られて、100万を超える借金をするような20歳代の方が増えております。

先ほど資料1、資料2でも申し上げましたが、20歳代の方の多重債務の相談が増えているのは、こういった傾向もあるのかなというふうにセンターのほうでは見ております。こういったことで、最近の傾向といたしまして、若者の借金が増えているというふうに考えております。

資料の説明は以上となります。

なお、第2回の多重債務110番の実施概要につきましては、前回の相談部会で決定させていただきましたが、3月6日月曜日、7日火曜日に実施させていただきます。弁護士会、司法書士会、法テラスなど関係機関の皆様には、法律専門家の派遣をお願いしているところでございます。今回も特別相談当日にはカウンセラーを配置させていただきます。

2月2日に実施についてプレス発表し、ホームページ、ツイッター、フェイスブックによる周知を行いますとともに、新宿管内の都営バス車内へのポスターやステッカーの掲示、都庁周辺でのデジタルサイネージを活用した告知などを実施いたします。

現在、チラシ・ポスターの作成を進めております。チラシ原稿は参考資料として皆様の資料の中に入れておりますので、御覧いただければと思います。多重債務問題対策会議関係機関の皆様には、ポスター・チラシ等を後日配布させていただきますので、周知方、よろしく願いいたします。

以上となります。

○赤羽部会長 ありがとうございました。

ただいま多重債務に関する相談の状況、東京モデルの実施状況、9月に実施いたしまし

た多重債務110番の実施内容につきまして、最近の手口等も含め御報告させていただきましたが、ただいまの報告に関しまして、御質問、御意見がございましたら挙手をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

田中委員、よろしくお願いします。

○田中委員 今回から委員に就任させていただきました第一東京弁護士会の田中です。よろしくお願いします。

今、若年層のということをおっしゃられていて、それに関して追加のコメント程度なのですが、先ほどここ1～2年ネットの勧誘の若年層が多いという実感があるとおっしゃられたのですけれども、それは私のほうが法律相談で担当したりとか、破産管財人で担当した案件でも非常に多くて、やはりネットで知り合っ、それで投資を勧められたりするの、その人に対する責任追及というのが非常に難しいと。結局、先ほどみたいにサラ金とかに借りてしまっ、返せなくなっ、というものが非常に本当にここ1～2年で多い印象です。

SNS経由の繰り返しですけれども、とにかく責任追及というのが非常に難しく、弁護士としてもそこら辺は対応に苦慮して、結局破産程度しか対応のしようがないということはあるので、若年層に対するそういう情報を、これまでも当然たくさんやっ、いただいていますし、我々も少しは関与していると思うのですけれども、若年層に対する周知徹底とかそういうものをまたいろいろ考えていかなければならないのではないかと、ふだんの実感ということでコメントさせていただきました。

○赤羽部会長 ありがとうございます。

では、森委員、お願いいたします。

○森委員 森でございます。よろしくお願いします。

今の先生、田中委員のほうからお話があった件で、若干ちょっと私どもの今の状況をお伝えしたいと思うのですが、確かにそのような相談は私どもの相談センターのほうに増えておりまして、該当する協会員というか貸金業者との意見交換をする中で、先ほど先生からおっしゃった注意喚起ですね。これについては各社のホームページ、当然そのところは現状やっ、おりまして、あと、それぞれ先ほどネットで申し込むというところで、画面が変わるたびにポップアップでいわゆる投資詐欺に注意というような現状の注意喚起を出させていただいているところでございます。

ただ、それを出していてもうまくまたごまかして、最終的に契約の確認のボタンを押し

てしまうというところで、契約そのものが成立してしまっているということで、通常である銀行のキャッシュカードの暗証番号を伝えてしまうような形で、本人しか知り得ない契約ごとの認証コードをそれぞれ発行しているのですけれども、それをそのままお渡ししてしまうというケースがありますので、そのことも含めて、ちょうど先週また協会員との連携をしまして、改めて周知については御依頼をしたところでございます。

以上でございます。

○赤羽部会長 貴重な情報をありがとうございます。私どももいろいろ成年年齢引下げ等がありましたので、若年層に向けての注意喚起はかなり力を入れてやっているところでございますが、何しろ届けるのがかなり難しいということもあります。ですので、高校生など、学校の授業ですと情報が伝わるので、最近は高校に出前講座のように伺ってレクチャーするのですとか、なるべくそういった取組をしております。森委員がおっしゃってくださったような、そういうポップアップが出るというのはすごくいいことだと思いますので、また皆様、何かいいお知恵等がありましたら御提案いただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

ほかに何かございますでしょうか。

それでは、続きまして、産業労働局金融部の貸金業対策課からの報告に移らせていただきます。貸金業対策課長の篠田委員、よろしくお願いいたします。

○篠田委員 貸金業対策課長の篠田でございます。まず資料4をお開きください。東京都における貸金業対策ということで、1番、登録業者の数の推移なのですが、下に2行の表が入ってまして、一番右側を見ていただくと4と書いてあるところです。これは令和4年度のことなのですが、10月末の時点の貸金業者の数です。下の段の1,571というのが全国の業者数、上の段の574というのが都内の業者数ということで、おおむね3分の1が都内だという形になってございます。

今度は上の行を横に見ていただくと、この5～6年間は500の半ばなのですが、徐々に増えている傾向がございます。例えば令和元年と令和4年の4年間を見ていただくと、令和元年の544が令和4年は574で30社増えているという形になってございます。

これは増えている一方で廃業も当然あって、差引きでこういう数字になってまして、結構な新陳代謝がございます。例えば令和4年の574なのですが、ここについては令和3年から10増えているところなのですが、実際にはこれは4月から10月末までです

から7か月あるのですけれども、36社が新規登録をしております。

一方で、26社が廃業ないし登録の取消しということで、36増・26減で差引き10が増えているという形で、7か月で36ですから、12か月に直すと60程度ということで、約1割が1年間に入れ替わっていく形になってございます。これは過去もそういう形で毎年毎年1割ずつの業者が入れ替わりながらも横ばい、あるいはちょっと上向きの状況になっているといったところでございます。

その下、2番が悪質な業者に対する行政処分ですけれども、令和4年度からは実際に現場に入ってその現場をつぶさに調査しながら取り組んでいるところでございまして、その結果、登録取消処分が1事業者、業務改善命令が1事業者で、現在のところ2事業者に対して行政処分を行っているところでございます。

その下が苦情相談の件数ということで、都内の方、結構多いのは中小の事業者の方が事業資金を借りてというようなケースでの相談でございます。そちらにつきまして、令和4年度は487件、減少傾向にはあるのですけれども、まだまだそれなりの数の相談が来てございます。

一番多いのは業者から新しく借りようとして、その業者が登録している業者なのかというような問合せでございます。あと、数は少ないのですけれども、保証金詐欺ですね。多分ほかから結構お金を借りていて、もう借りられないという人だと思っておりますけれども、お金を貸してあげるから先に何十万か振り込んでくださいみたいな、場合によってもっと大きな金額だったりするのでございますけれども、どうしてそれに引っかかってしまうのかなというのがあるのですが、そういった相談もなくならないところでございます。

その下でございまして、貸金業者の資質向上に向けた取組ということでございまして、業者の登録につきましては、3年間で更新ということになりますので、その機をとらまえて、更新時に講習を、今はコロナの関係もあつたり、あるいはいつでも見られるというメリットがあるので動画配信で行っているところでございます。こういった取組を行っているところでございます。

この資料を一旦閉めていただいて、次に資料5でございます。都における啓発宣伝活動です。1つ目が一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンということで、今年度、御覧のとおり上期6月、下期11月とやっているところでございます。具体的にどういうことをやったのかといいますと、その下の(1)がインターネット等を活用したキャンペーンということで、ポスターの配布ですとか、あるいは動画を電車内に流す、インターネット

のリスティング広告その他で広報するといったところでございます。

(2) がイベントの出展ということで、昨年末の11月12日、13日の2日間、昭和記念公園のたちかわ楽市にブースを出しました。セミナーですとか、法律相談ですとか、いろいろ啓発グッズを配ったりしたところでございまして、コロナ感染症の関係で令和2年、令和3年と開けませんでしたので、3年ぶりの開催という形だったところで、どれぐらい来場者があるのかなという点もあったのですけれども、非常に好評で、ここに2,000個のグッズ配布とありますけれども、いろいろな啓発グッズを入れて、注意喚起のグッズ等も入れて、チラシとかリーフレットとかを入れてまして、そういったもの2,000個を2日間で配り切ったといった形になってございます。

その下です。次のページですけれども、2番が東京都ヤミ金融被害防止街頭キャンペーン、こちらのほうは同じく11月の7日から12日とちょっと長めに行ったのですけれども、JR新橋駅のSL広場に古本市というのが立ちまして、それに合わせてブースを出展したといった形になってございます。こちらパネルを展示したり、啓発のリーフレットを配ったところなのですけれども、この間、約1週間近くで3,800個準備していたのですが、全て配布のほうは終了し、好調だったといったところでございます。

その下、3番が資金需要者向けセミナー（出前講座）ということで、学校等から要請を受けて貸金業協会様と共同でセミナーを実施するという形でございます。実績のほうを見ていただくと、12月末時点で16団体、1,677人とあるのですけれども、ここには書いていないのですが、昨年度、令和3年度の年度間を通じての実績が9団体1,243人だったのですね。今年度は現時点で2倍まではいきませんが、かなり好調といたしますか、要請等をしていただける団体さんも多いという形で、内訳を見ていただくと、若年者がやはり多いですね。大学、専門学校、高校という形で、そういうことで昨年4月の成年年齢の引下げなどの影響もあってニーズが高まっているのかなといったところでございます。

その下、4番、その他の啓発宣伝事業でございまして、偽装ファクタリング注意喚起ということで、こちらのほうはチラシをつくりまして、中小企業の皆様に送付させていただく。あるいは台東区、江東区の消費者関係の生活展等に出展をしているところでございます。こういった活動を行ってまいりました。

私のほうの説明は以上になります。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

ただいま御報告がありました都における貸金業対策、また都における啓発宣伝活動につきまして、御質問、御意見等がございましたらお願いいたします。いかがでしょうか。

それでは、また後ほど全体の御質問の機会を設けますので、次に進ませていただきます。

次は、各団体様からの報告、情報交換に入りたいと思います。まず初めに、公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会、杉山委員、よろしくをお願いいたします。

○杉山委員 御紹介がありました日本クレジットカウンセリング協会の杉山と申します。関係機関の皆様におかれましては、日頃から当協会の業務に御支援、御協力いただき、ありがとうございます。この場を借りて厚く御礼申し上げます。

資料6を御覧ください。当協会の令和4年12月末現在での業務実績を報告させていただきます。当協会の主な業務指標は電話相談とカウンセリングです。概括的に申し上げます。いずれも減少基調で推移しているということでございます。

1 ページ目の資料、表になっておりますけれども、元年度から4年度にかけての実績を整理しております。2年前の令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策の動向等を踏まえて4月から6月までの間は業務を中止等した期間がありまして、通常営業した期間は7月から12月までの6か月間でした。この6か月間について時系列比較をして、それを表にしているものです。黄色の網かけ部分を注目いただけたらと思います。

東京センターの実績は下半分の3つの表になります。まずこれについて説明します。令和4年度、今年度と令和3年度の実績を比較しましたところ、一番右側の7～12月計の欄を御覧いただきたいのですが、東京センターの電話相談は619件から580件に、新規のカウンセリング件数は184件から138件に、延べカウンセリング件数は547件から517件にそれぞれ減少していきまして、いずれも4年度は3年度を下回っていたということがございます。

ただ、減少の幅について見ると、いずれも2年度から3年度にかけての減少幅を上回っていきまして、去年見たときには下げ止まり感があるかなと思ったのですが、ややまた減少基調が強くなっているかなということがございます。特に新規のカウンセリングの下落幅が大きくなっているということがございます。

一方、電話相談、延べカウンセリングの実績、①と③のように対前年度比で増加している月もあります。青の網かけで掲げているものですが、そういう意味では復調の兆しも見えているのかなと思います。

次に、上半分の全国ベースの実績ですが、東京とほぼ同様の傾向でございます。

1点修正がありまして、全国の②の新規カウンセリングの12月なのですけれども、4年度は66件ということですので、これは昨年度の同月を上回っていますので青い網かけがかかることとなります。網かけを忘れましたので、失礼しました。

次に2ページを御覧ください。2ページは参考データということですので。令和2年度において電話相談とカウンセリングを中止等した期間を図で整理したものでございます。新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえまして、地域ごとに業務の中止等を行いました。このため、令和2年度のカounselingについては実質8か月分程度しか実施していないので、異常値となっております。年度単位の時系列比較をする際には留意していただけたらと思います。なお、ここには掲示しておりませんが、令和3年3月8日以降は今日に至るまで、当協会では通常営業をしているということがございます。

次に3ページです。3ページは電話相談とカウンセリングの月次の実績をグラフで示しております。5年間のデータを載せておりまして、これは全国の実績で、次の4ページが東京センターの実績ということになってございます。

5ページに行きまして、これは年度単位の実績の時系列比較のグラフです。5年間分を掲げております。上が全国21拠点、下が東京センターです。先ほど申し上げたとおり、令和2年度が異常値であることを念頭に置いて御覧いただけたらと思います。

最後に6ページをお願いします。これは当協会のパンフレットの裏表紙の写しですが、下のほうに全国21か所の拠点が一覧にして掲げてあります。これらのうち、アスタリスクのついたものについては、東京センター管轄の福島と新潟、大阪センター管轄の岐阜と三重、以上4つの拠点ですが、これは合理化の一環で令和2年4月1日以降当面の間、新規のカounselingの受付を停止しているという扱いになってございます。相談室の一番下の並びの下に脚注の形で説明を入れております。

最後になりますけれども、一番下に、当協会の移転について記載しております。当初の予定どおり、当協会の東京本部、東京センターは、昨年10月3日にそれまで入っていた新宿御苑前駅の近くにあったビルから水天宮前駅の近くのビルに移転しました。

私からの報告は以上でございます。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

ただいま御説明がありました日本クレジットカウンセリング協会の実績等につきまして、御意見、御質問がありましたら、お願いいたします。

それでは、続けさせていただきます。次は、日本貸金業協会、森委員、よろしくお願

いたします。

○森委員 ありがとうございます。日本貸金業協会の森でございます。日頃より当協会の取組に対して御理解と御協力を賜りましてありがとうございます。この場をお借りして御礼を申し上げます。

それでは、令和4年度上期の当協会の取組についてポイントを絞り御報告させていただきます。資料7の2ページを御覧ください。多重債務の発生防止についての取組の概要でございます。資金需要者等からの問合せ、お客様の声として多重債務の防止対応と未然防止の対策に反映して、①から⑤の取組を行っているところでございます。特に多重債務の発生の防止対応と未然防止の観点から、発生したものについては貸付け自粛制度、生活再建支援カウンセリングを推進し、未然防止については金融リテラシーの推進から啓発や出前講座の取組を行っているところでございます。

続きまして、4ページ、相談の受付状況でございます。上半期の相談の状況としては、前年度と比較して700件ほど全体としては減少しております。多重債務の関連相談の受付件数は約2,500件、前年度と比較して33件ほど増加となっております。内訳としては、貸付け自粛に関する相談、本人や本人以外が増加しておりますが、こちらに関しては、多重債務防止の一環として、ギャンブル等の依存対策として貸付け自粛制度に関する周知を関係団体と連携した結果というふうに認識しております。

また、返済困難については115件ほど増加しております。こちらについては、その内訳として、支出増加による返済困難が295件、収入減が256件、あとは多重債務におけるカウンセリング等の相談が107件となっております。支出増加の内容については、ギャンブルによる返済困難、あとは買物、ローンの返済等が上位となっております。収入減の内容については、リストラであるとか失業、病気、けがというような内容になっております。

6ページを御覧ください。6ページにつきましては、先ほどから出ている若年層に関する相談の内訳でございます。24歳までとして年齢が聞き取れたものに対して分析をしておりますが、249件と前年と比較しては減少しております。相談者につきましては、家族・親族からの相談、あとは本人、その他の順となっております。家族からの相談の内訳については、先ほど御案内しました貸付け自粛制度で借りられないようにしたいとかいうような相談が一番多くございます。

4月1日から私ども相談センターの中におきまして若年層の金融トラブルホットライン

を開設しまして、専任の相談員を置いて相談体制を取っておりますが、上半期に新成人、18歳、19歳がトラブルに巻き込まれた事案は現状のところ発生しておりません。しかし、先ほどのお話にもありましたように、詐欺事案等は引き続き発生しておりますので、注意喚起を進めていきたいと考えております。

続きまして、8ページを御覧ください。8ページは私ども協会独自の生活再建支援カウンセリングでございます。多重債務の発生防止を大きな目的としております。特徴としては、家族からの相談も受けているということが特徴でございます。上半期につきましては、既に令和3年度の年間の件数に近いカウンセリングを実施しております。特に買物依存による相談が増加しているところでございます。カウンセリングを受けた方からは記載のとおり感謝の言葉もいただいております。再発防止の重要な役割を果たしているというふうに考えております。

9ページにつきましては、同じように協会設立当時から実施しています、先ほど来お話ししています貸付け自粛制度でございます。平成30年度からはギャンブル依存症対策の推進、強化の一環として幅広い利用促進を取り組んでまいりました。

10ページの自粛の登録のところを御覧いただきたいのですが、全体的には増加しております。去年、ギャンブル依存の対策、多重債務に陥らないというところで国の機関でもあります国立の久里浜病院、依存症に関する病院と連携を行いまして、家族会での出前講座等も実施して幅広い周知を行っているところでございます。

11ページは貸付け自粛の撤回のところでございます。ここでちょっと注目いただきたいのは、④の貸付け自粛を撤回したときに生活状況の改善というのをヒアリングしております。これについては登録時の問題が改善したかどうかというヒアリングなのですが、約66%の方々が何らかのきっかけになって改善をしていると回答いただいておりますので、多重債務問題の改善につながっていると考えております。

続きまして、12ページにつきましては、その貸付け自粛制度の推進状況でございます。詳細については後ほど御覧いただきたいと思いますが、特に若年層の取組に関して消費生活センター、貸金業者、協会が連携して情報の共有に努めて、被害の防止に取り組んでいるところでございます。

13ページ、14ページについては、金融経済教育の令和4年度上期の実績と令和4年度下期の取組予定でございます。啓発ツールの配布、出前講座、成年年齢引下げを踏まえた若年者への周知活動を関係機関と連携しながら推進してまいります。

15ページ、16ページに関してはその啓発のリーフレット等を御紹介しておりますので、御覧いただければと思います。

16ページ、17ページについては、ヤミ金等の事例も掲載しております。詳細については後ほど御覧ください。

簡単ではございますが、本年度の私ども協会の上期の取組についての御報告とさせていただきます。ありがとうございました。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

ただいま御報告いただきました日本貸金業協会、森委員からの御報告につきまして、御質問、御意見がございましたら、お願いいたします。

それでは、続けさせていただきます。続きまして、関東財務局東京管財事務所の池田委員、よろしくお願いいたします。

○池田委員 おはようございます。関東財務局東京財務事務所理財第四課長をしております池田と申します。東京都さんをはじめ、本日出席の委員の皆様には、日頃より大変お世話になって、ありがとうございます。私からは、お配りさせていただきました資料8を基に簡単に説明させていただきます。

まず表紙をめくっていただいて、2枚目になりますが、私どもの相談窓口の関係の説明紙となっております。私どもの相談窓口でございますが、実際に法テラスさんとか弁護士会さんの窓口等と比べますとちょっと知名度が低いということもございまして、様々なところで活動をさせていただいて、宣伝をさせていただいております。例えばどちらかの団体さんがお集まりになりますような会合のところでお声がけをいただきまして、この紙を基に窓口の宣伝をやっております。先日も東京都の民生委員さんの代表者がお集まりになるような会合がありまして、その席でこちらの紙をお配りさせていただきまして、アナウンスをさせていただいたところでございます。

まず、私どもの役割的なところでございますけれども、法テラスさんとか弁護士会等のやっていらっしゃる無料相談、こういったものがいかにスムーズにできるかといったところにうまくお手伝いできるようにということが私どものミッションと思っておりますので、相談者の方が御相談をしているときに迷子にならないようにということで、丁寧にお話を受けまして、その内容を書面で整理してお渡ししております。

ちょっと見づらいなのですが、中段の「特徴」というところでおつくりする書類例というのがあるのですが、表題に「紹介書」と書いてあるのがぼやけてしまっているの

すが、こういったようなものを作りまして、聞いた内容を私どもの相談員が紙でまとめまして、それを相談者の方にお渡しして、法テラスさんとか弁護士会さん等がやっていらっしゃる無料相談のときにこれを持って行って話をしてくださいということによって、相談者の方が例えば30分の無料相談の時間の中でスムーズに御相談ができるような、そういったお手伝いをできるようなことをさせていただいております。

また、前回の会議でも御紹介させていただいたのですけれども、携行しやすいように名刺型のチラシも導入しております。窓口になられる方に財布とか定期入れの中に入れていただいて、もし何か御活用いただける機会があれば思い出してくださいみたいな感じで、このような取組も試みているところでございます。

次の3ページ以降でございますが、これはヤミ金融関係の話でございます、若干御説明させていただきたいと思っております。

2ページ目、3ページ目でございますけれども、これは金融庁が四半期ごとに公表している資料で、金融庁と財務局と都道府県に寄せられた苦情件数を累積で集計しているものです。このうち、ちょっと見づらいのですが、3ページのほうをポイントだけ御説明させていただきますと、苦情の受付件数は年度間で減ったり増えたりジグザグで平行線のところが続いているのですけれども、ちょっと見づらいところなのですが、3ページの「相談・照会の内容」の「登録確認（無登録の疑いあり）」というところがございます。このところをお話しさせていただきますと、令和2年度は1,171件、令和3年度は670件、令和4年度現在は半期集計時点ですが224件ということで、これは減少しております。この数字だけ見るので、臆測で物を申すのは言い過ぎかもしれませんが、ヤミ金融業者の関係はやはりちょっと相談が減ってきているのかなといったところは、この数字だけを見ると把握できるところです。これについては警察当局をはじめ関係機関との様々な連携もさせていただきまして、減りつつあるものではないのかなと推測しているところでございます。

次に4ページ目でございます。これは私どものホームページの資料になりますが、悪質な貸金業者の情報、つまりヤミ金融関係の情報につきましては、警察当局とか関係機関からの情報をいただきまして、そのいただいた情報を私どものホームページのほうに載せまして、名前の公開をすることで注意喚起をしております。

なお、こちらの掲載している情報も2年前、3年前はほぼ毎月のように新しい情報が載っていたところだったのですが、今年度に入りましてはほぼ減少しております、ここに

ございますとおり10月以降、新しい情報もないということもございますので、ちょっとこういった動きも見ての判断になるのですけれども、あまりヤミ金業者も目立ったところでの活動が少なくなっているのかなというところが傾向として見受けられるところでございます。

それと、4ページ目の赤丸で囲わせていただいたのですが、これは御存じの方がいらっしゃるかと思うのですが、改めて紹介させていただきますと、これをクリックしていただくと、次の5ページ目の登録貸金業者情報検索入力ページという画面が出てきます。この画面に業者名を入力していただきますと、最新で登録されているものは全て名前がヒットされてきます。つまり、逆に言うと、名前が出てこない業者はヤミ金業者の可能性が高いということになりますので、何か御相談を受けた際に、ヤミ金業者かどうかというところの判断材料としてこのツールを使っただけだと、相談内容的なところでもちょっと整理がつくのではないかと考えております。こちらの情報は財務局もそうですが、東京都をはじめ各県の御担当者の方に入力をいただいて、タイムリーに更新をしておりますので、最新の情報が載っているものですから、信憑性としてはかなり高いものと理解しているところでございます。

私からの説明は以上でございます。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

ただいま御説明いただきました東京財務事務所、池田委員の御説明につきまして、何か御意見、御質問がありましたら、お願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、本日御報告の予定は以上でございますけれども、これまで御発言がなかった各団体、機関の委員の皆様から御発言を頂戴したいと思いますのですが、御感想のようなことでも結構ですので、一言いただければと思います。では、宮村委員、いかがでしょうか。

○宮村委員 東京弁護士会の宮村と申します。特段前回会議に出させていただいたところから、私個人の相談状況ということで言うとあまり変化はなかったのですけれども、1つコロナとの関係で、事業者の方がコロナで仕事がなかったときには収入が下がっていたので店を閉じようと思っていたのだけれども、ちょっとコロナが収まってきた関係もあって店の収入が上がってきたので、やはり店は続けたいなと思っているんだけど、ただ、コロナで売上げが下がっていた期間に借りていた債務の返済が滞っていたものとか、そういうものがあるので、それを返しつつやっていかなければいけないから、そういう意味で、その債務整理ができないと続けられないというような人がいらっしゃるので、今

後、コロナがもし収まってきて、お店の方々の収入が上がってきたとしても、やはり債務整理の相談というのは続くのかなと考えています。なので、引き続き、コロナの状況とかもありますけれども、対応していければと考えている次第です。

以上であります。

○赤羽部会長 ありがとうございます。

田中委員、先ほど御発言いただきましたけれども、また何かありましたらお願いいたします。

○田中委員 第一東京弁護士会の田中です。今、宮村先生のほうからもお話があったとおり、コロナの流れが今後どうなっていくか。特に、もちろん皆さん御承知おきだと思えますが、社協の両貸付の件がかなりこちらでは話題になっておりまして、今後どう対応していくのか。多分増えていくのではなかろうかということでもかなり心配をしておるところです。これからも法律相談等で検討していく課題だと思っております。

○赤羽部会長 ありがとうございます。

では、寺谷委員、いかがでしょうか。

○寺谷委員 第二東京弁護士会の寺谷です。先ほどの弁護士委員からもお話が出たところと重なる部分があるのですが、昨今の社会福祉協議会からの総合支援資金あるいは緊急小口融資の返済開始が令和5年1月から始まるというふうになっておりますので、恐らくそれとの兼ね合いもあって、今後相談件数は増えていくであろうと思っております。

実際に私は東京都の生活再生相談窓口の専門相談員をさせていただいているのですが、やはりそこに来られる方の件数が、私の目から見ても増えていて、それは実際に相談委員さんの対応される負担というか仕事量が相当増えているとお聞きしています。実際に予約自体も相当先にならないと予約が入れられない状況も既に訪れているということなので、ますます今後厳しい、相談件数としては増えていくだろうと思っております。

また、昨今、経済情勢との兼ね合いでも、やはり物価高が進行してしまっていて、まだまだ落ち着かないと思いますし、それに伴って賃金の上昇も物価高に必ずしも追いついていないと思いますので、相談自体は今後急増する可能性すらあるのではないかなと危惧しているところですが、弁護士会としては期待に応えられるように相談対応に当たっていきたくと考えています。

以上です。

○赤羽部会長 ありがとうございます。

それでは、安藤委員、お願いいたします。

○安藤委員 東京司法書士会の安藤でございます。東京司法書士会の相談センターで受けている相談の中で債務整理に関して顕著に特段何か増えたとか減ったとかいう報告は特に受けておりませんが、先ほどのお話の中で若年層のマッチングアプリという話が出てまいりました。マッチングアプリやSNSというのは恐らく代表的なものが幾つかあると思うのですけれども、そういったSNSやマッチングアプリのサービスを提供している業者と何か問題意識の共有ができないものかなと考えておりますけれども、なかなか東京司法書士会単体では難しい部分もありますので、何かそういう提供する業者と話し合いといいますか、問題意識を共有できる場が持てたらなと考えております。

以上です。

○赤羽部会長 どうもありがとうございます。

それでは、亀井委員、お願いいたします。

○亀井委員 法テラス東京の亀井です。私どもの法テラス東京では月に約3,000件の相談があります。その3分の1強が多重債務の相談になっております。このところ、やはり昨年度に比べると多重債務の相談は増えてきております。ただ、コロナ特例融資の返済が始まっているのでどうかと思っていたのですけれども、爆発的に相談が増えているという状況はありません。多分、社協や金融機関がかなり調整を個別にしているのではないのかなと思っているところです。

私どもの相談の紹介先はほとんど、約50%以上が行政からの紹介なのですね。行政には大変感謝しているところです。先ほどの財務事務所のチラシを持ってお見えになる方もいらっしゃいますので、本当にありがとうございます。

私どもは行政、区役所関係の協議会とか業務説明にもしばしば赴いております。ところが、職員さんが皆さん2~3年で転勤してしまうので、また初めからお話しするということが多いのです。職員さんにとっては自分の抱えている案件がどこに相談したらいいのか分からないということをいつも悩みとして伺うのです。確かに職員さんが相談する機関というのが公にはないのです。法テラスではスタッフ弁護士のところにホットラインという電話のコールセンターみたいなものを置いて、そこで行政職からの相談というのを現在無料でずっと何年も受け付けております。ちょっと最近その電話が減りぎみなので心配をしているところです。

やはり行政職の方に協議会などで聞くと、こんな相談をしていいのかいつも悩む。例

えば借金についても、これは本人の責任でしょう、だからこんなのを法律家に相談してもいいんですかと聞かれることもしばしばあるのですね。そういう意味で、やはり行政職の職員さんに対してどうやってアタックすればいいのかなというのはいつも私どもの悩みどころです。

だから、業務説明会に来てくださいという申込みがあれば毎回行っております。それはかなり行っているのですけれども、職員が替わってしまうとまた新しく分からないというようなことがあるので、そこら辺はやはりあちこちで宣伝をして、借金については相談できるんだよ、借金は解決できるんだよということをあちこちで宣伝していくしかないのかなというも思っているところです。

以上です。

○赤羽部会長 どうもありがとうございます。私どもの相談もいつも法テラスさんに相当回させていただいているので大変助かっております。また、区市町村等の研修の機会等がありますので、そういったところでも丁寧に御説明をしていきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。

それでは、引き続きまして、橋本委員、お願いいたします。

○橋本委員 八王子市消費生活センターの所長をしております橋本と申します。よろしくお願いいたします。ペーパーでの資料を御用意しておりませんでしたので、申し訳ないですが、口頭で簡単に御説明をさせていただきます。

八王子市消費生活センターにおきましては、新規の件数だけで年間大体4,000件以上の消費生活相談に乗らせていただいております。その中で、いわゆる多重債務の相談件数というのはそんなに割合としては多くございませんで、2%未満のところであります。直近では令和3年度は4,436件中の83件、令和4年度に入りまして12月までの御相談は多重債務相談については47件お受けしているということでございます。

冒頭、東京都さんの御報告の中で割と20代の方の相談件数が一定数あるようなお話もありまして、やはり私どものほうも平成30年ぐらいまではそんなに多くはなかったのですが、令和に入って2年、3年、割合的には相談件数の15%から17%ぐらいは20代の方の相談が一定数あるというところがございます。

特段、いわゆる成年年齢の引下げに伴います10代の相談というのは、今のところは多重債務相談に限っては今年度は寄せられていないということではありますが、消費生活全般に対してやはり成年年齢の引下げというのは影響がありますので、私どもも若年層への

教育、啓発の機会というのを今、重視しているところであります。

ただ、若者にじかに届けるのは難しいので、学校を使った啓発、お願いをしてやらせていただくと。出前講座を用意していますからどうぞといっても、学校の先生方は忙しいのでなかなか申し込んでくださらないので、一校一校お邪魔をして、こういう趣旨でやらせてもらいたいということで授業の中に入れさせていただくと。

それで、講師は私どもの相談員だけでは数がこなせないものですから、こちらにお見えの貸金業協会にお願いしたり、東京都の総合相談センターにお願いをして講師を派遣していただいて、そういう教育機会を提供していきまして、今年度は今のところは2つの大学と4つの高校で成年年齢引下げ、消費者教育の機会を提供させていただきまして、これまで2, 214人の方に学校の現場で受講していただきました。

相談件数が少なければいいというのもちょっと危険で、相談件数だけで判断するのも難しいといえますか、潜在化してしまっているということもあるので、私どもとするとより相談に来やすい体制をつくろうと検討しています。思いますに、公共の相談窓口はやはり市民の方にとっては敷居が高いと思っております、また、相談の機会も私どもは土曜日はやっているのですが、日曜日・祝日は閉めていますし、開いているときも昼間しか開いていないものですから。あるいは若い人が相談に来る様子を見ていますと、1人だとなかなか勇気がなくてお友達と来ていたり、中には親御さんと来ていたりという方もいるので、相談しにくいのかなということを感じていきまして、そういうのを解消するために機会の拡充、手段のチャンネルを増やすということで、若い人からも気軽に相談しやすい体制をつくろうと思っております、来年度になりますけれども、この4月からメールの相談を始めようと思っております。

これまでは一部の障害のある方に対しては臨時に対応していることはあったのですが、一般の方からメールで市に寄せられても電話で相談し直してくださいということで、そのような対応しかできていなかったのですが、この4月からはメールでの消費生活相談を実施して、その中にも場合によっては多重債務相談というのが入ってくる可能性もあろうかなと思っております。また一定の結果が出ましたら御報告をさせていただきたいと思っております。

長くなりましたが、以上です。

○赤羽部会長 橋本委員、どうもありがとうございます。メール相談、ぜひまた結果等、状況がお分かりになりましたら御提供いただければと思いますので、よろしくお願ひいた

します。

それでは、続きまして、長谷部委員、お願いいたします。

○長谷部委員 瑞穂町の産業経済課長の長谷部と申します。この場は我々は皆さんから情報をいただいて勉強させていただいている状況でございますが、一言ということでございますので、ちょっと簡単に瑞穂町の状況をお話しさせていただきたいと思っております。

今年度に入りまして、相談件数といたしましては57件ということで、3万2,000人ぐらいの町でございますので、相談の開設状況は火曜日と金曜日のみということでございまして、あと、ここにお集まりの皆様の方にいろいろと御相談に関してはお世話になっているのかなと思っております。ありがとうございます。

また、西多摩地区では消費生活相談の広域連携を締結してございまして、瑞穂町で言うと火・金のみなのですが、相談日以外でも近隣の4市・3町・1村の自治体のほうで相談を受け入れるという協定を結んでございます。

また、町での取組としては、消費生活相談員と福祉担当部署、高齢者包括支援センター、防犯担当部署、また警察署の方々と顔を合わせた連絡会を開催いたしまして、情報共有を図っているようなところでございます。

また、我が町のほうには人事交流といたしまして、警視庁から職員が派遣されてございます。そういったところがありますので、その方にも連絡会に加わっていただいて、地元と警察署との連携が非常にスムーズになるというメリットはあります。そういったような取組もしてございます。

相談の内容については、多重債務に関することはほぼないような状況でございますが、本日は若年層の相談が増えているということも認識させていただきましたので、やはり相談員さんとか我々職員も含めて、若い人の考え方とか心理とかもちょっと理解、勉強していかなければいけないんだなというのを改めて思ったところでございます。

以上でございます。ありがとうございます。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

それでは、中村委員、いかがでしょうか。

○中村委員 全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会の川の手市民の会の中村と申します。今日は皆様の御報告で若年層の方の相談が非常に増えているということですか、また、多重債務に至るまでにデートアプリのようなものが使われているということで、本当に勉強になりました。私たちの団体でも相談活動を行っていますけれども、そういった

今日勉強させていただいた内容を基に若年層の方々への対応を強化していこうと思いました。今日は勉強させていただいてありがとうございました。

○赤羽部会長 どうもありがとうございました。

それでは、ほかに御報告等がありましたらお願いしたいのですが、いかがでしょうか。八木委員、お願いいたします。

○八木委員 東京都福祉保健局の地域福祉課長の八木でございます。私からは2点なのですが、1つは、先ほど寺谷委員のほうから少し触れられておりました生活再生相談窓口の件でございますが、確かに相談件数が今年に入ってから前年同月比で、全ての月で前年を上回っていて、大体3割ぐらい増えているという状況になっております。これは生活福祉資金の特例貸付けの返還が始まる前の話ではありますが、特例貸付けの新規の貸付けが落ちてきている中で、生活が苦しい方からの相談が増えているのかなという、そんな状況でございます。

東京都としましては、そういった相談が増えていること、また、今後、特例貸付けの償還が始まるということに備えまして、三弁護士会様の御協力もいただきながら、今まで週2日で弁護士相談の日を設けさせていただいていたのですけれども、弁護士の相談を希望される方は大変多くて、予約が弁護士枠から埋まっていってしまうというような状況でございます。週2の弁護士枠を週5にして、速やかな相談につなげていきたいということで、この間、第4回定例会の補正予算のほうで議決をいただきましたので、今後、実施に向けまして、引き続きになりますけれども、三弁護士会様の御協力もいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

もう一つは、さっきクレサラ関係ですかね。ギャンブル等依存症のお話がございます、依存症はアルコールとか薬物とかギャンブルもなのですけれども、依存対象にのめり込んでしまって生活の優先順位やお金の使い方が、通常の状態とは違ってしまって、依存対象のほうにお金を使ってしまうというような状況でございます。

自分が依存症だとなかなか本人は気がつかなくて、そういったことを周り人が気づくきっかけは、やはりお金の問題なのです。親族間での窃盗があったり、関係機関から多くを借りてしまって、それが法的な問題になってしまったりというようなことで、依存症について早期に治療とか回復につなげるためには、家族も含めてなのですけれども、関係者の皆様、特に多重債務を扱っている皆様が気づいていただいて、御本人だったり専門の機関につないでいくというようなことが重要でございます。

これまでアルコールですとか薬物については都としての計画をつくっていたところまでございまして、ギャンブルにつきましても、国から都道府県としても計画を策定するようという働きかけがありましたため、昨年12月、1か月前なのですけれども、東京都におきましてもギャンブル等依存症対策の推進計画を策定しております。計画はつくっておしまいでなく、その実施状況などを皆様方に御協力いただきながら確認して、さらにブラッシュアップしていくということも必要になってくるかと思っておりますので、計画等につきまして、皆様方にもまた機会を見て周知させていただきまして、実施に当たっての御協力をいただければと思っておりますので、引き続きよろしく願いいたします。

○赤羽部会長 八木委員、どうもありがとうございました。

ただいま八木委員から御説明がありましたことについて、何か御意見、御質問がありましたら、お願いします。よろしいでしょうか。

それでは、そのほか、オブザーバーの方で御報告等がありましたらお願いしたいのですが、いかがでしょうか。

では、中島課長代理、お願いいたします。

○中島オブザーバー ただいま御紹介に預かりました東京都福祉保健局で自殺対策を担当しております課長代理の中島と申します。

私どもの自殺対策の取組を少し御紹介させていただければと思っております。先ほどの貸金業部会からの報告の中で、キャンペーン期間中にインターネットのリスティング広告を実施された旨の御報告がありましたが、私どもの自殺対策担当におきましても、ユーザーの方がヤフーやグーグルなどの検索エンジンで検索した際にキーワードに連動して表示される広告、すなわち検索連動型広告の強化に取り組んでおりまして、ポイントを絞って御説明させていただければと思っております。

まず初めに、東京都の自殺相談の状況を御説明させていただきます。都におきましては、特に新型コロナウイルス感染症の影響が拡大した令和2年以降、電話相談やSNS相談の体制を順次拡充してきたところがございます。一方、近年では全国規模の電話相談やSNS相談の窓口も相次いで開設されており、また、令和4年度からは国において孤独・孤立の相談ダイヤルが試行的に開始されております。このように、悩みを抱える方が相談することができる場は年々拡充している状況と考えております。

他方で、民間団体の調査によりますと、自殺で亡くなられた方は平均で約4個の自殺リスクとなる危機要因を抱えており、最初のリスク要因が発生してから自殺に至るまでは平

均で約7.5年間をかけて、これらの要因を積み重ねていくということが明らかになっております。また、自殺で亡くなられる前に行政や医療等の専門機関に相談していた方は約7割に上るということと、また、亡くなる1か月以内に限って見ても、約5割の方が何らかの支援を求めて相談していたということが明らかになっております。しかし、裏を返してみますと、約半分の方が相談機関と全くつながっていなかったということでもあり、自殺を考えられている方がなかなか行政機関につながりづらいという課題があります。今後、自殺を防ぐためには、悩みを抱える方が抱えるそれぞれの悩みを具体的に解決できる、委員の皆様が御所属されている専門機関等に早期に、また適切につなぐことが重要であると考えており、そのための取組の一つとして、冒頭で申し上げました検索連動型広告の取組の強化に取り組んでおります。なお、表示される広告から、悩みを抱える方の居住地や抱えられている悩みに応じて、個別・具体的な相談機関を検索できる、都ホームページに誘導するものとなっております。

検索連動型広告を効果的に運用していくためには、どういった広告や検索ワードを設定するのか等、専門的な知識も必要になります。このため、今年度の東京都の補正予算におきまして、検索連動型広告の運用に知見を持つ民間団体に委託し、どういった広告文や検索キーワードが効果的であるかを調査、分析を進めております。具体的に相談窓口へ相談するという意志を持っている方であれば、検索エンジン等で相談窓口を検索したり、また、自発的に相談機関に出向いて相談することが考えられますが、特に男性は女性と比較して援助希求性が低いことが指摘されており、なかなか自分が抱える悩みを外に打ち明けない、なかなか相談機関にも相談をしない傾向がある場合があります。そういった方々も日常的にインターネット等は利用されていることが考えられますため、例えば、「自殺」「首つり」等のキーワードを検索するなど、実際に自殺の手段を調べるなど、希死念慮は強いけれども、相談行動には移っていない方々等をターゲットとして、ホームページ上に「相談できる場所がある」という広告文を打ち出すことが効果的であると考えており、現在取組を進めているところでございます。

今年度末に委託先の民間団体から、調査・分析に係る報告書が提出される予定となっております。来年度の部会でも情報共有させていただければと考えておりますので、よろしく願いいたします。

長くなりましたが、以上になります。

○赤羽部会長 どうも貴重な情報をありがとうございました。それでは、いろいろまた結

果が出ましたら、ぜひよろしくお願ひいたします。

では、ただいま各団体、機関の皆様から御報告いただきましたけれども、それにつきまして、何か御質問等ありましたら、お願ひいたします。

では、橋本委員、お願ひいたします。

○橋本委員 今、一番最後に御報告いただきました保健政策部の方にちょっと参考にお尋ねしたいのですが、検索連動型広告というのはどのくらいのお金がかかるのですか。いわゆる一市町村レベルでは払えないような金額、東京都さんとか国とかお金を持っている人じゃないとできないようなものなのかどうか、参考に金額的なものを教えていただければと思います。

○中島オブザーバー 結論から申し上げますと、予算額次第で取組内容は変わりますが、少ない予算額の中でも運用することは十分可能でございます。検索連動型広告の仕組みというのは非常に複雑です。具体的には、検索連動型広告の課金方式は、「クリック課金」×「入札形式」となっており、検索エンジンでユーザーがキーワードを検索し、検索結果画面に広告が表示され、表示された広告をクリックして初めて料金が発生します。検索されるキーワードに対し、1クリック当たりいくらまでなら広告料金を支払って良いかを決める作業が「入札」ですが、この入札を行い、表示させる広告（タイトル・説明文）とURLを設定することで、次にキーワードや広告、サイトに関連するキーワードが検索された際に実際に広告が表示されるようになります。検索頻度の高い人気キーワードには、たくさんの広告主が広告を出稿しようと考え、競合が激しくなる傾向があり、予算が多ければ、キーワードごとの単価を高くすることもできる可能になり、表示回数も多くなることが考えられます。なお、先述した現在実施している調査研究事業の予算額は約1,500万円程度でございます。

○橋本委員 ありがとうございます。

○赤羽部会長 ありがとうございます。私どももいろいろ成年年齢引下げに伴って検索連動型の広告をやっているのですが、やり方がいろいろあって、例えば期間を1週間とか2週間に区切るですとか、年間でやるとかなり金額が張りますけれども、何かのキャンペーンに合わせて打ち出すときに2週間だけそれをやるとか、いろいろな方法があるようです。私どもの普及啓発事業でもいろいろありますので、もし情報等がございましたら御提供させていただきます。

そのほか何かございますでしょうか。

貸金業部会として何かございますか。よろしいですか。

それでは、本日は皆様、大変貴重な御報告をありがとうございました。多重債務はそれがきっかけになったり、結果になったり、やはり今お話を伺っても、丸抱えや丸投げはいけないといいますが、やはりつなぐということが重要だと思いますので、引き続き皆様と御協力をさせていただければ、相互にいいのではないかなと思います。本日はこうした理解を深められたということで大変有意義であったと思います。どうもありがとうございました。

それでは、次回の会議の日程につきましては、改めて御調整させていただきますので、よろしくお願いいたします。

本日は皆様、お時間いただきましてありがとうございました。それでは、令和4年度相談部会・貸金業部会の合同会議を閉会いたします。時間がちょっと過ぎてしまいまして大変申し訳ございませんでした。どうもありがとうございました。

午前11時34分閉会