

コロナ禍における相談状況等

※この資料は、コロナ禍における失職や収入減といった労働状況の悪化を踏まえ、多重債務者の増加、また、今後多重債務につながる可能性がある状況が見られるか、という点について、委員の御協力のもと、相談状況等について聞き取りした内容をまとめたものです。

なお、資料の内容には、統計的なデータに基づいていないもの、コロナ禍との関係が不明確なものも含まれます。

現状や傾向

- ・コロナ禍によって解雇や減収等で生活困窮している人が増加しているという報道がある中で、法律相談の現場では多重債務の相談が急激に増えているわけではなく、通常のレベルであるという状況。おそらく、現在は給付金や社会福祉協議会の貸付制度等により何とか保っている状況にあると考えられる。今後、長期化すればするほど状況が悪くなるのではないかと。実際に破産等の相談が増えるのはこれからだと思われる。
- ・特に、飲食業、航空業はコロナ禍の影響を大きく受けており、職を失わないまでも減収につながり、非常に厳しい状況だと思われる。

具体的な相談事例や件数

- ・飲食業で残業手当等がつかずカードローン等の支払ができなくなり債務整理の相談
数年前に都内でマンションを購入し、これまで住宅ローンをきちんと返してきた。住宅を持ち続けたい方で、債務を減らす個人再生の法的手続きをしたいが、マンションの価値が債務額よりも高く法的手続きをとることができない。そのため任意整理によって元本を分割返済していかないといけないが、分割返済期間は最長5年までのため、収入が少なくなっている状況では、住宅ローンの返済に加えて、その他の債務を5年以内で返済することは困難。債権者に対し、分割返済期間の延長に応じてもらえないか交渉していくことになる。
- ・東京三弁護士会主催の無料電話相談会（令和2年12月1日から3日まで）
相談件数217件、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」のコロナの影響による特則適用（令和2年10月30日制定、12月1日適用）（※1）の運用開始にあたって非常に強い関心

今後の対応等

- ・弁護士会で2月25日（10時から19時）に全国一斉でコロナウイルス感染症の生活相談ホットラインを実施予定（別添：参考資料）
⇒現状が分かるのではないかと。
- ・「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」のコロナの影響による特則適用により、弁護士が行う債務整理等の法的手続きとは異なり、破産せずに債務が整理できる、ブラックリストに載らない（信用情報登録機関への個人信用情報の登録・報告を行わない）、というメリットがある。
⇒この制度を活用してもらうよう、もっと情報発信する必要がある。

※1 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」のコロナの影響による特則適用について

・金融機関等が、個人である債務者に対して、破産手続等の法的倒産手続によらず、特定調停手続を活用した債務整理により債務免除を行うことによって、債務者の自助努力による生活や事業の再建を支援するため、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン研究会」（事務局：一般社団法人 東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関、会員：一般社団法人全国銀行協会等）において、金融機関等団体の関係者等や、学識経験者らの議論を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた個人債務者の債務整理に関する金融機関等関係団体の自主的自律的な準則として、策定・公表されたもの。

現状や傾向

- ・資金繰りに困らないであろう層の方や、コロナがなければ何事もなかったはずの方が困っているという印象を受ける。
- ・路上生活者を対象とした緊急一時保護施設での出前相談事業で、本来その場所に居そうにない、企業の社長だったのではないかと思われる方から相談を受けた。失業の影響かと思われる。
- ・借金がある方は悪化し、現在借金の無い方でもこれから借りる可能性があり、今後状況が厳しくなりうる。
- ・貸金業者が滞納している債務者に対し訴訟を起こした場合、強制執行まではしないケースが大多数であるが、以前に比べると、強制執行となるケースがやや増えているようで、コロナ禍で執行事例が増えていくと、多重債務者には厳しいものがあると感じられる。

具体的な相談事例

- ・コロナの影響による失業や減収の相談
- ・マンションの管理費滞納により裁判を起こした相手方（債務者）が、コロナで失業していた。
- ・飲食店経営で、借金することになる前に店をたたむ準備をしている。
- ・給与ファクタリングに関するヤミ金融の相談（令和2年4、5月の緊急事態宣言時に多数の相談があった。現在は無い。）

その他の状況提供

- ・東京三弁護士会のいわゆる「任意整理の統一基準」（※2）について、かつては統一基準に準拠した和解が容易であったが、ここ数年で受任から和解成立までの利息の負担について譲歩が得られにくくなっており、多重債務者の負担になっている状況がある。

※2 任意整理の統一基準について

<クレジット・サラ金処理の東京三弁護士会統一基準>

- 1 取引経過の開示
当初の取引よりすべての取引経過の開示を求めること。
- 2 残元本の確定
利息制限法の利率によって元本充当計算を行い債権額を確定すること。
確定時は債務者の最終取引日を基準とすること。
- 3 和解案の提示
和解案の提示にあたっては、それまでの遅延損害金、並びに将来の利息はつけないこと。

他

現状や傾向

- ※法テラス東京の業務実績は資料8-1のとおり（非公開）
- ・経済的不況は続くと考えられ、相談、代理援助は増加していくと考えている。

具体的な相談事例や件数

【相談件数】※コロナに関する内容のみではなく総数

- ・令和2年7月～12月／20，535件（月平均3，422件）前年度比で月約100件増（増加のほとんどが多重債務に関する相談）
- ・令和元年7月～12月／19，842件（月平均3，307件）

【事例】

- ・仕事がなくなった（アルバイト、パート、フリーター、自営業）
- ・倒産や解雇による失業
- ・賃金減額、残業代がなくなるなどにより、クレジット、住宅ローンの支払いができない

【解決方法】

相談の後、多くは自己破産の手続き

今後の見込み等

- ・業務方法書改正（法務大臣認可）により2020年5月7日から電話法律相談を開始（※3）。当初は面談を中止し全て電話による対応とした。その後、緩和により現在は電話42%、面談58%である。自粛強化により面談の枠を減らしており、今後は電話相談が増加すると考えられる。
- ・電話を持っていない又はホームレスで充電できない相談者、外国人、医療相談、犯罪被害者等の面談対応が必要な方のため面接相談も継続していく。

※3 業務方法書改正について

- ・日本司法支援センターの組織及び運営について定めている総合法律支援法第34条により、支援センターは、業務開始または変更の際、業務方法書を作成し法務大臣の認可を受けなければならない。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、業務の縮小、中止をせざるを得ない状況となり、それまで「面談にて実施することとなっていた法律相談」が、実施できない状況が発生したため、これを解消するため、令和2年5月1日、法務大臣の認可を得て業務方法書を改正し、非常時において面談による法律相談の代替として、「電話等による法律相談援助」の実施が可能となった。

現状や傾向

※相談センター問合せ状況（令和2年2月から10月まで）は、資料8-2（P.10）のとおり

・以降、件数が大きく増えているということではないが、仕事がなくなった又は収入が減り、支払いができないという相談割合は多い状況。

具体的な相談事例、件数及び対応

【コロナ関連相談件数】

・令和2年11月／17件 ・令和2年12月／29件

【相談区分「返済困難」の割合の増加】

・令和2年2月から10月までは42.5%だったところ、12月の割合が約44%で若干増えている（件数の増加は見られない）。
・令和3年1月も、同様の相談が見られる。

【自然災害ガイドラインへのコロナ特則の追加に伴う影響】

・「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」のコロナの影響による特則が適用されるようになったこと（令和2年10月30日制定、12月1日適用）（P.2※1）について、事業者への周知期間が短かったためか、問い合わせを受けた事業者が、制度について「知らない」、「うちはできない」といった対応をし、協会への問合せが若干増えた傾向が見られた。

⇒上記の問合せを協会でき取り、直接事業者へ電話連絡し、お客様に迷惑がかからないよう特則に関する説明を行った。また、ビデオを作成し、協会ホームページに掲載するとともに、協会員へ周知したことにより、令和2年12月中旬以降は、同様の問合せはなくなっている。

【その他】

・協会の事業者に対し、相談者に寄り添った対応を依頼しており、相談が紛争になるなどの事例は出ていない。

その他の情報提供

【ギャンブル等依存症対策について】

・ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度について、これまでは郵便又は来所による受付だったところ、令和2年4月からWeb申告を開始した（詳細は資料8-2のP.6のとおり）。

・ギャンブル等依存症対策推進に取り組んでいる公営競技団体等と連携し、貸付自粛制度の周知活動を行っている（詳細は資料8-2のP.8のとおり）。また、令和3年度は公営競技団体等が持つ相談センターの相談員向けに貸付自粛制度の研修会の実施や共同相談会等を計画している。

具体的な相談事例や件数

【相談件数】

- ・相談件数は、令和2年3月は相談室開設以来の最高件数を記録したが、その後は昨年比で減少した。生活福祉資金（特例貸付）や特別定額給付金、持続化給付金等により一時的にお金を所有したこと、携帯電話、電気、ガス、水道の支払い期日の延期、金融機関の柔軟な対応等により、相談に繋がらなかったと考えられる。しかしながら、生活福祉資金（特例貸付）の貸付期間が終了した方が出始め、支払い期日の延期をされていた携帯電話料金の一括支払い請求も始まったこと等からか、令和2年4月から11月までと比べて、12月の相談件数は増加している。
- ・相談者の年収について、「収入なし」が昨年度より増えたが、コロナの影響を受けていると考えられる。
- ・インターネットで競馬、競艇の券が購入できるため、この間依存による多重債務が増えていると感じる。

【事例】

- ・各種支援策による入金が、借金返済に回っていた事例が多かった。
- ・コロナで職を失い就労相談を希望していた方が、ハローワークや自立相談支援窓口が多忙の為、相談が困難な状況が多々あった。
- ・春の緊急事態宣言以降、裁判所が受付を停止したため、自己破産手続きや離婚手続きが進まず困った相談者がいた。例えば、自己破産の免責後に東京都の融資を申し込んで子どもの学費を準備しようとしたが破産免責が出ず間に合わなかったり、離婚調停が終わらず母子福祉の支援を受けられなかったりなどがあった。
- ・弁護士会法律相談センター及び法テラスの相談も停止していたが、当相談窓口が直接弁護士につないで委任することはできた。しかし、法テラスの民事法律扶助の利用希望の方については、利用審査に通常より時間がかかったため、相談者への債権者からの督促が止まらず困った事例があった。

自殺対策への取組（福祉保健局保健政策部健康推進課）

- ・東京都の自殺者数は、平成23年をピークに減少傾向であったが、令和2年6月以降、前年と比較し増加傾向にあり、令和元年の自殺者数は2,107人、令和2年の自殺者数は2,237人（速報値）であった。
 - ・今後も、新型コロナウイルス感染症の影響による自殺リスクの高まりは懸念されているところであり、令和2年12月からは「早期発見・未然防止」、「相談体制の強化・充実」、「普及啓発・理解促進」の3つを柱としてこころと命を守る緊急対策を実施しており、離職者等に向けたリーフレットの作成、検索連動型広告の期間拡充、相談事業の更なる拡充、ゲートキーパーの啓発等の取組を進めている。
- ※詳細及び令和2年11月までの取組は、資料3-2「都の自殺対策の取組について」のとおり

現状や傾向

- ・コロナ禍以前から多重債務を抱えていた人だけでなく、これまで借金の返済ができていた人が、ボーナスや給与の大幅な減収により、返済困難な状態に陥っていることが伺える。返済困難となっている債務は、住宅ローン等の多額なものから、ショッピング等の少額なものまで多岐にわたる。
- ・失業により、家賃、携帯電話料金、光熱水費等の公共料金の支払ができないといった、生活困窮に関する相談が散見される。現在は、支払猶予の措置等が講じられているものも、猶予期間が終了すると同時に、多重債務に陥る可能性がある。

具体的な相談事例や件数

【相談件数】

- ・都内の消費生活センターに寄せられた多重債務相談のうち新型コロナウイルス感染症に関連するものは、令和2年3月から入り、令和2年12月末現在で、192件。これは、同期間（令和2年3月から12月まで）における多重債務相談1,470件の約13.1%に当たる。
- ・年代別で最も多いのは50歳代（42件）、次に20歳代（32件）、40歳代（29件）である。男女比は、男性65%、女性35%と、男性の比率が多い。

【事例】

- ・コロナで勤務先の業績が悪化し、ボーナスの支給がなくなり、年収が200万円近く減った。住宅ローンや自動車ローンの返済が苦しい。（50歳代 男性）
- ・コロナの影響で解雇され、家賃や携帯電話料金が支払えず滞納している。支払猶予中の奨学金も返済の見通しが立たない。（20歳代 男性）
- ・コロナにより失業中で、今、失業保険で生計を立てている。家賃の支払は猶予されているが、ガス代と電気代の未払が半年で10万円あり、このままでは払えず止められてしまう。一時金を貸してくれるところはないか。（50歳代 男性）

今後の対応等

- ・令和3年3月1日、2日に無料特別相談「多重債務110番」を実施予定。
弁護士、司法書士、法テラス、カウンセラー、東京都生活再生相談窓口の相談員等、多重債務問題の専門家が対応。

貸金業部会

具体的な相談事例や件数

令和2年3月から令和3年1月までの「コロナの影響で」と明確に分かる相談

- ・ローンの返済が滞っている。7件
- ・新たに融資を申し込みたい。2件
- ・ヤミ金融被害防止の要望 1件

※苦情・相談の総数

令和2年度（12月まで） 897件

令和元年度 1,477件

詳細は、資料5-1「都における貸金業対策」のとおり

全国
一斉

新型コロナウイルス感染症 生活相談ホットライン

2021年2月25日 (木) 10時~19時



フリーダイヤル

0120-254-994

- ・フリーダイヤル（通話料無料）で弁護士につながります。
- ・上記は特設番号です。2月25日以外はご利用いただけませんので、ご注意ください。



GOTOキャンペーンで申し込んでいた旅行をキャンセルしたんだけど、キャンセル料がかかると言われてしまった。

コロナ禍での特別なローン減免制度が始まったと聞いたんだけど、自分も使えるのだろうか？



日本弁護士連合会
ジャフバ

相談無料・事前予約不要！

主催：日本弁護士連合会 共催：全国の弁護士会