

「多重債務」の消費生活相談の概要

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）用いて分析したものである。

- 分析項目：「多重債務」の相談 ※
- 分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成18年4月～22年9月の相談データ
ただし、平成23年2月8日現在の登録分であり、これまでの発表数値と異なる場合がある。

※ここで扱う「多重債務」とは、「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル（2009年度版）」に掲載している内容キーワードにより集計したもの。

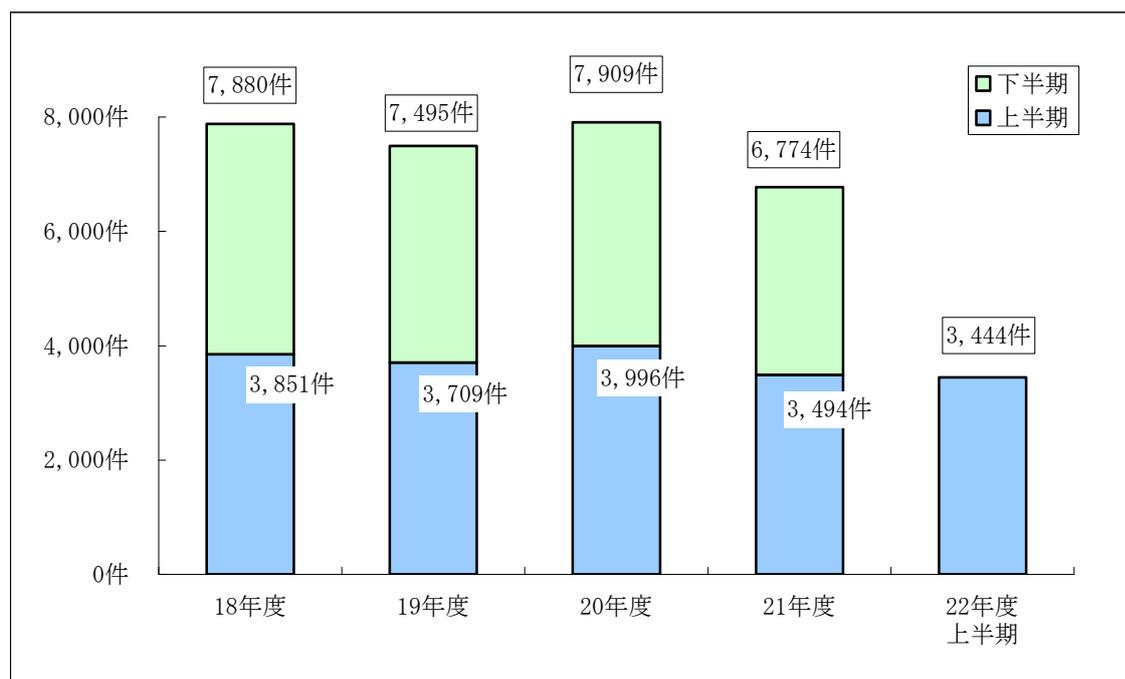
1. 「多重債務」に関する相談件数

（1）年度別相談件数

「多重債務」に関する過去5年間の相談件数の推移を示したものが「図-1」である。「多重債務」の相談件数は18年度と20年度には8,000件近く寄せられるなど、高水準で推移していたが、21年度には**6,774件**と、前年度に比べて14.4%減少している。また、22年度上半期の「多重債務」の件数は3,444件（速報値）となり、前年同期の件数（3,494件）と比較すると、22年度の件数も前年度並みの水準で続くことが予想される。

【図-1】年度別相談件数

（単位：件）



(2) 月別相談件数

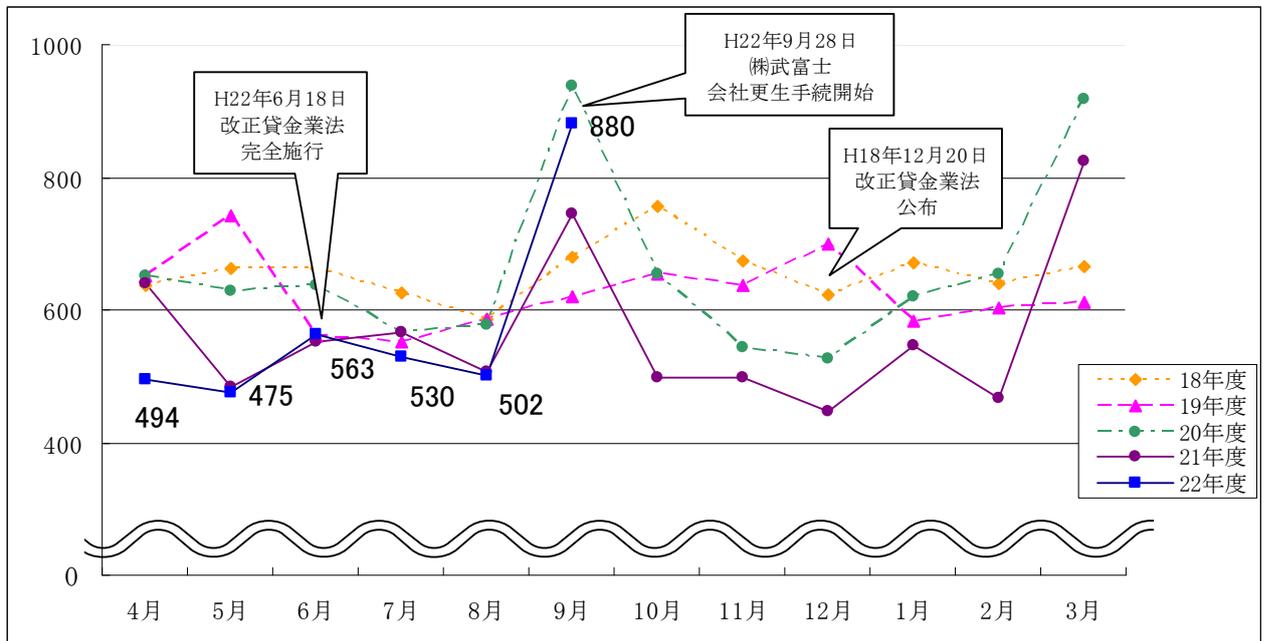
「多重債務」に関する相談について、月別に相談件数の推移を示したものが「図-2」である。

平成19年12月には東京都消費生活総合センター単独で、平成20年9月以降は区市町及び関係法律相談窓口と合同で、特別相談「多重債務110番」を実施しており（注1）、各年度とも特別相談実施月の9月と3月には相談件数が増加する傾向にある。しかし、その他の月においては、最も件数の多い20年度でも500～700件の間で推移しており、月別に大きな特徴は見られない。

また、平成18年12月20日に改正貸金業法が公布され、段階的な施行を経て平成22年6月18日には完全施行となっている（注2）が、相談件数への直接的な影響は顕著には見られない。

【図-2】月別相談件数の推移

(単位：件)



注1：特別相談「多重債務110番」の実施結果（都・区市町及び関係団体の相談件数合計）

19年度	第1回	平成19年12月	117件
20年度	第1回	平成20年9月	508件
	第2回	平成21年3月	447件
21年度	第1回	平成21年9月	815件
	第2回	平成22年3月	998件
22年度	第1回	平成22年9月	1,037件

※19年度は都単独で実施。

注2：貸金業法改正の段階的な施行

- ・平成18年12月20日 改正貸金業法 公布
- ・平成19年1月20日 ヤミ金融の罰則強化
- ・平成19年12月19日 取立規制及び自主規制ルール強化、日本貸金業協会設立
- ・平成21年6月18日 参入条件(財産額)引上げ、指定信用情報機関制度導入、貸金業務取扱主任制度・資格試験実施
- ・平成22年6月18日 総量規制導入、上限金利引下げ、事前書面交付義務化、参入条件(財産額)再引上げ、貸金業務取扱主任配置義務化

2. 契約当事者属性

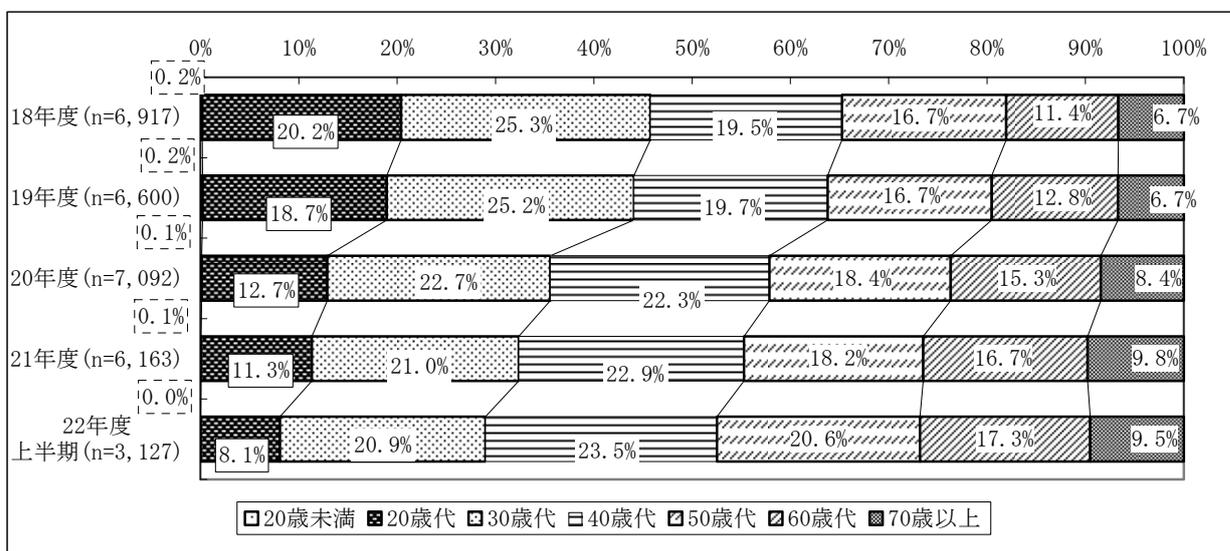
「多重債務」の契約当事者について、年代別に示したものが「図-3」、職業別の割合を示したものが「図-4」である。

年代別では20～30歳代の比較的若い年代の件数が年々減少しており、特に「20歳代」の減少が著しい。一方で60歳以上の高齢者からの相談は年々増加傾向にあり、21年度以降は全体の4分の1を超える。

職業別では、「給与生活者」の割合が最も多く、どの年度でも5割以上を占めるが、その割合は減少傾向にある。一方で「無職」の割合は増加傾向にあり、特に21年度以降は全体の3割近くが「無職」からの相談となっている。

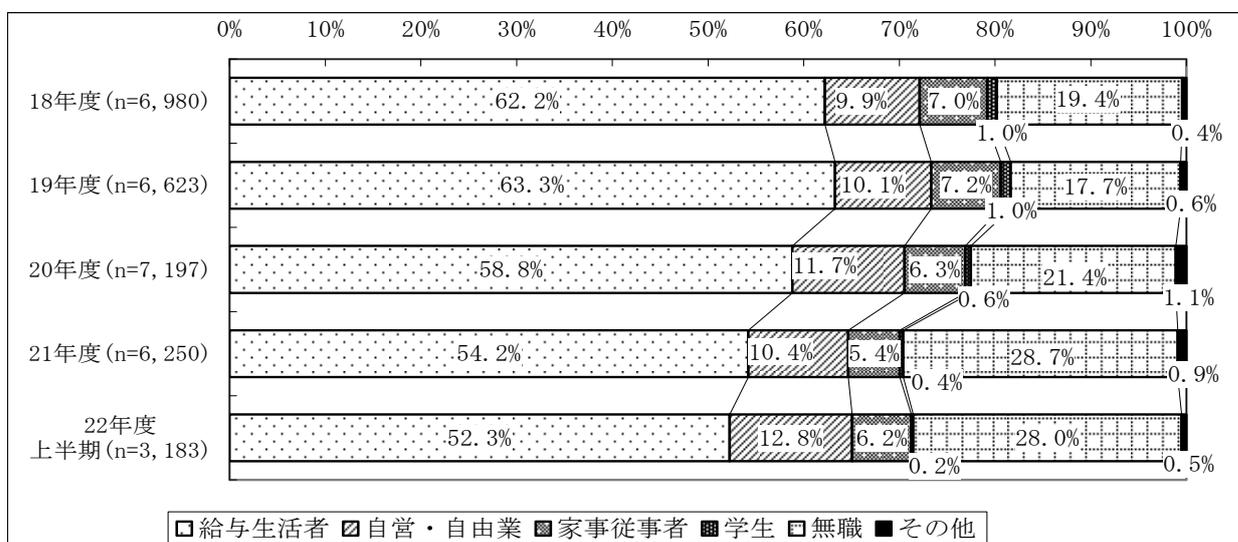
【図-3】 契約当事者年代別割合

※不明等を除く



【図-4】 契約当事者職業別割合

※不明等を除く



3. 商品・役務

「多重債務」の相談について、過去5年間における商品・役務キーワード別上位10位までを示したものが、「表-1」である。

どの年度においても、「フリーローン・サラ金」が8割以上を占める。これは、ほとんどの相談が消費者金融やカードローン等、用途を限定しないで設定されている消費者ローンに関する相談であるためである。

18年度に上位に上がっていた「アクセサリ」や「着物」といった比較的高価な商品の購入に関する相談は、その後目立たなくなった。一方で、「住宅ローン」や「賃貸アパート」など、月々のローンや家賃が支払えないといった、生活に密着した相談が増えてきている。また「弁護士」の相談が年々増加しているが、これは債務整理や過払金請求に関して、弁護士に相談や依頼を考えているが信用できるかといった問合せや、弁護士報酬や過払金返還額に関する相談が多くなってきたためである。

【表-1】商品・役務キーワード別上位10位

(単位：件)

	18年度 (n=7, 880)		19年度 (n=7, 495)		20年度 (n=7, 909)	
1	フリーローン・サラ金	6,804	フリーローン・サラ金	6,515	フリーローン・サラ金	6,872
2	商品一般	85	弁護士	70	住宅ローン	117
3	融資サービス*	77	商品一般	68	融資サービス*	91
4	弁護士	70	融資サービス*	58	弁護士	71
5	住宅ローン	61	住宅ローン	57	商品一般	64
6	他の融資サービス	47	他の内職・副業	50	他の融資サービス	62
7	役務その他サービス	27	他の融資サービス	45	役務その他サービス	39
8	アクセサリ*	22	金融関連サービスその他	28	賃貸アパート	30
9	相談その他*	21	役務その他サービス	28	他の目的限定ローン	26
10	着物	21	電話情報提供サービス	25	代書サービス	26

	21年度 (n=6, 774)		22年度上半期 (n=3, 444)	
1	フリーローン・サラ金	5,686	フリーローン・サラ金	2,944
2	住宅ローン	143	住宅ローン	73
3	弁護士	106	商品一般	57
4	融資サービス*	85	弁護士	57
5	商品一般	63	他の融資サービス	46
6	賃貸アパート	53	賃貸アパート	25
7	他の融資サービス	44	融資サービス*	20
8	出会い系サイト	39	他の目的限定ローン	19
9	司法書士	36	出会い系サイト	17
10	他の目的限定ローン	35	金融関連サービスその他	10

*は中位のキーワードで集計したものである。

4. 相談内容

「多重債務」の相談について、過去5年間における内容キーワード上位10位までを示したものが「表-2」である。「多重債務」に関する主な相談内容には、以下のものがある。

① 債務整理

多重債務相談の中で代表的なものが、債務整理に関する相談である。消費者金融やクレジットカード会社等数社からの借入れがあり、減収や退職等で返済が苦しくなったため、債務整理するにはどうしたらよいかなどといった内容である。これらの相談内容には、「金利・利息」「クレジットカード」「自己破産」のキーワードが付されることが多い。「クレジットカード」が増加傾向にあるのは、クレジットカードのキャッシングやリボルビング払いを利用した借入れが増加しているためである。

② 総量規制

総量規制とは、改正貸金業法で導入された、新規の貸付契約において総借入残高が年収の3分の1を超える貸付を禁止するという制度である。「これまで複数の消費者金融やクレジットカード会社から借金をして返済を繰り返していたが、総量規制によって収入証明が求められるようになり、借入れができなくなった」などの相談が目立つようになったが、これらの相談には「金利・利息」「法令」のキーワードが付されることが多い。特に、改正貸金業法の完全施行となった22年度には、総量規制に関する相談が急増している。（参考-1）

③ 過払金

貸金業法改正により、上限金利の引き下げが平成22年6月18日より施行された。それに先立ち消費者金融業者が自主的に上限金利の引き下げを行っている場合もあり、過払金の発生と返金に関心が集まっている。テレビやその他の広告の影響もあり、「消費者金融等からの借金を長期にわたり返済し続けているが、過払金が発生しているのではないか」「過払金請求には、どのような手続きが必要か」といった問合せが増えている。これらの相談には「金利・利息」「返金」のキーワードが付されることが多い。（参考-2）

④ ヤミ金

消費者金融等から借入れが困難な状況で、ヤミ金と知らずに利用したり、またやむを得ずダイレクトメールや携帯メール等で勧誘されたヤミ金から借金したが、金利が高すぎて返済できない、また取立てが厳しい、といった相談が多く寄せられている。ヤミ金に関する相談には、「法律違反」「金利・利息」「詐欺」といったキーワードが付されることが多い。貸金業法の改正により貸金業者の登録要件が厳格化され、また警察の取締りが強化されたことから、相談件数は減少傾向にある。（参考-3）

⑤ クレジットカード現金化

クレジットカードのショッピング枠で商品を購入させ、購入した商品とともにキャッシュバックとして現金を渡すなどの「クレジットカードの現金化」に関する相談が、貸金業法改正に伴い今後増えるのではないかと懸念されている。これらの相談には「クレジットカード」「借金整理屋」といったキーワードが付されることが多い。（参考-4）

【表-2】内容キーワード別上位10位

(単位：件、複数集計)

	18年度 (n=7, 880)		19年度 (n=7, 495)		20年度 (n=7, 909)	
1	金利・利息	1,631	金利・利息	2,180	金利・利息	2,297
2	自己破産	772	自己破産	571	自己破産	705
3	高価格・料金	653	信用性	469	クレジットカード	578
4	信用性	567	高価格・料金	449	高価格・料金	510
5	法律違反	540	法律違反	428	法律違反	443
6	契約	424	クレジットカード	368	返金	365
7	詐欺	349	返金	346	信用性	363
8	解約*	338	詐欺	342	契約	312
9	返金	301	契約	314	保証人	233
10	DM広告	288	解約*	281	インターネット	223

	21年度 (n=6, 774)		22年度上半期 (n=3, 444)	
1	金利・利息	1,818	金利・利息	865
2	クレジットカード	643	クレジットカード	398
3	自己破産	549	自己破産	221
4	返金	385	返金	170
5	高価格・料金	346	高価格・料金	157
6	契約	274	契約	109
7	信用性	270	法律違反	95
8	法律違反	266	信用性	93
9	法令*	189	銀行等	91
10	銀行等	184	法令*	82

*は下位のキーワードで集計したものである。

【参考-1】総量規制、収入制限等に関連する相談(推定値)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (上半期)
件数	3	2	4	24	94

※件数は「総量規制」「収入証明」「所得証明」の「商品・ブランド・相談内容」(部分一致)検索で抽出しており、あくまでも参考としての推定値である。

【参考-2】過払金に関連する相談件数(推定値)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (上半期)
件数	278	568	691	677	421

※件数は「過払」の「商品・ブランド・相談内容」(部分一致)検索で抽出しており、あくまでも参考としての推定値である。

【参考-3】ヤミ金に関連する相談件数(推定値)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (上半期)
件数	958	699	623	409	170

※件数は「ヤミ金」「闇金」の「商品・ブランド・相談内容」(部分一致)検索で抽出しており、あくまでも参考としての推定値である。

【参考-4】クレジットカードのショッピング枠現金化に関連する相談件数

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (上半期)
件数	6	6	11	11	8

※件数は「ショッピング枠現金化」の「指定ワード」検索で抽出している。

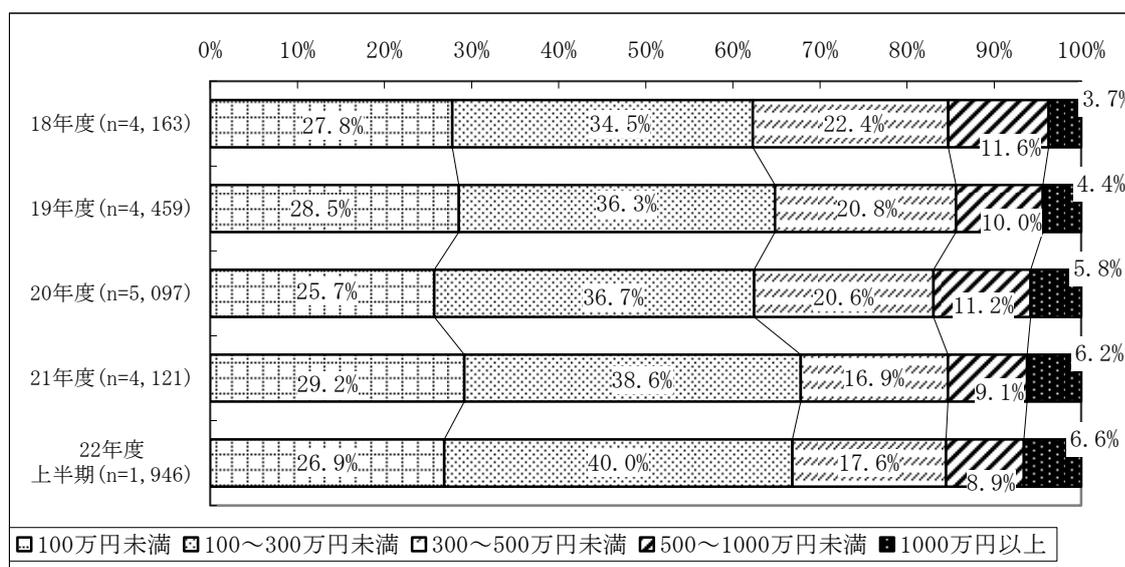
5. 借入金額

「多重債務」の相談について、借入金額別の割合を示したものが「図-5」、平均借入金額を示したものが「表-3」である。

どの年度においても「100～300万円未満」が最も高い割合を占めており、その割合は増加傾向にある。また、「1000万円以上」の割合についても年々増加している。

【図-5】借入金額別割合の推移

※不明等を除く



【表-3】平均借入金額

(千円未満四捨五入)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 上半期
平均借入金額	3,087千円	3,636千円	4,323千円	3,814千円	3,829千円

6. 多重債務相談「東京モデル」の活用件数

東京都消費生活総合センターでは、平成20年1月より、多重債務相談を弁護士や司法書士などの専門家につなぐ「東京モデル」の試行を開始し、平成20年4月から本格実施している。試行開始からの「東京モデル」の活用件数を示したものが「表-4」である。

つなぎ先は、東京三弁護士会、東京司法書士会、(財)日本クレジットカウンセリング協会、日本司法支援センター(法テラス)、東京都生活再生相談窓口である。債務整理の方法として最も多いものは任意整理であり、以下、自己破産、個人民事再生と続く。

【表-4】多重債務相談「東京モデル」活用件数（東京都消費生活総合センター受付分）
（単位：件）

	平成19年度 (1～3月)	平成20年度	平成21年度	平成22年度 上半期
東京モデル件数	47	297	235	172

7. 相談事例

(1) 債務整理

サラ金とカードキャッシングで5社の借入先から約250万円の残債がある。月々の支払いは12万円で、身体を壊して仕事をやめてからは自転車操業の状態。高校生と中学生の二人の子どもがいて、今後進学もあり、支払いが困難になると思われる。債務整理を希望する。（契約当事者 50歳代／男性）

(2) 総量規制

40年間一度も滞納したことがないのに、カード会社から取引停止の通知が届いた。年金生活者になったため年収が下がり、総量規制にひっかかるとのことだが、自転車操業をしているので借りられないと生活ができなくなる。（契約当事者 60歳代／男性）

(3) 過払金

10年前から借入れがあり、現在4社から約150万円の残債がある。4社の中には会社更生手続を申請した業者も入っているが、過払金が生じているのではないか。業者が破産しても返済しなければならないのか。また、その業者への過払金を他社への返済に充てたいが、どうしたらよいか。（契約当事者 40歳代／女性）

(4) ヤミ金

サラ金など6社からすでに借入れがある。先日急に金が必要となり、何社か問い合わせたが融通してもらえなかった時に、以前、携帯電話に安い金利で融資できると勧誘があったことを思い出し、電話して借り入れた。しかし、そこはヤミ金で実際は金利が高く、一部しか返済できなかったため、他のヤミ金から再び借金してしまった。（契約当事者 50歳代／男性）

(5) ショッピング枠の現金化

サラ金数社と銀行から約190万円の借入れがあり、返済のめどが立たないので、ネットで知った業者に融資の問合せをした。腕時計をクレジットカードで購入し、それを買い取ることで融資すると言われたが、信用できるか。（契約当事者 30歳代／男性）

8. 「多重債務」に関する相談について

毎年6千から8千件もの「多重債務」の相談が、都内の消費生活センターに寄せられている。借入れの理由は、過度のショッピングや遊興費といったものよりも、家賃や住宅ローンの支払い、生活費の不足補填といった、日常生活に密着したものが多くなっている。また、多重債務の相談件数全体は近年減少の傾向にあるが、収入を得る機会の少ない高齢者や無職の人の相談が、年々増加している。

平成18年12月20日に改正貸金業法が公布され、段階的に施行されていくなかで、「総量規制」や「過払金」に関する相談が増加しつつある。なかでも「過払金」に関する相談は、大手貸金業者が会社更生手続を開始したことなどから、今後も多くの相談が寄せられることが見込まれる。また、過払金返還のために契約した弁護士事務所のトラブルに関する相談も増加している。

平成22年6月18日からの改正貸金業法の完全施行（総量規制の導入など）により、融資を受けられなくなった相談者がヤミ金を利用することが懸念されたが、現在のところヤミ金に関する相談は減少傾向にある。しかし、一方で融資の手段としてクレジットカードのショッピング枠を現金化するという手口の相談が増加の兆しを見せている。このような現金化の手口はクレジットカード契約に違反する行為であり、また業者側も貸金業の無登録業者とみなされる可能性があるため、貸金業の規制に関する今後の動向に注視していく必要がある。

多重債務相談の件数は減少傾向にあるとはいえ、寄せられている相談は、借入金額も高額であり、一方で収入が減少して返済の見通しがたたないといった、深刻な相談であることが多い。これらの相談を速やかに解決に結びつけるためには、それぞれの多重債務者にあつた的確な債務整理のための手段と情報を提供することが必要である。

東京都消費生活総合センターでは、多重債務問題を抱える相談者を、無料で法律専門相談窓口へ迅速・確実につなぎ、問題解決のための道筋ができるまで、きめこまかくフォローアップする仕組みとして「東京モデル」を実施し、多重債務相談の解決を図っている。

また、近年は都・区市町及び法律専門相談窓口と連携した無料特別相談「多重債務110番」を実施し、都民に広く相談を呼びかけている。多重債務問題を抱えている方は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談してほしい。