

熊本県版
市町村のための
多重債務相談マニュアル

2008年 4月

熊本県多重債務者対策協議会

はじめに

～キーは行政にあり！～

平成18年12月、社会問題として深刻化する多重債務問題の解決のため貸金業法等の法律が大改正されました。貸付けの上限金利の引下げ、貸付残高の総量規制の導入等の施策を講じることにより、貸し手への規制を通じて新たな多重債務者の発生を抑制しようとするものです。これを受けて「多重債務問題改善プログラム」が策定され、国・地方自治体を軸に、借り手への対策として、多重債務に陥っている人に対して、債務整理や生活再建のための相談を行う等、本格的な「多重債務対策」が始まることになりました。

ただ、初めて多重債務の問題と向き合う行政職員の皆さんの中には、「借金は自己責任ではないか」「なぜ行政が税金を使って借金のお世話をしなければならないのか」という疑問を払拭できない方がいるのも事実でしょう。

多重債務者というと、世間はギャンブル好きか浪費家とみなし、他人事と捉えがちです。しかし、多重債務に陥ったのには、その人なりの事情があります。多重債務者問題は、深刻な社会問題であり、その解決は健全な社会の形成に極めて重要です。

多重債務に陥る人の多くは、返せない自分が悪いと思い込み、家族・同僚にも言い出せず、一人で自分を責め続けています。肉体的にも精神的にも疲弊しており、解決の糸口は必ずあるのに、それに気づく余裕がありません。

行政は、多重債務に陥り孤立した住民に対し、身近に接することのできる重要な支援機関です。皆さんが、相談に来た住民の背中をそっと押し、問題の解決に向けて共に考え支援をすることは、「生活再建への第一歩」を踏み出す大きな勇気につながります。

このマニュアルには、そのためのノウハウがぎっしり詰まっています。この仕事に正面から取り組むことにより、住民に明るい笑顔が戻り、その生活も安定します。一家離散、夜逃げ、自殺等の悲惨な事件を未然に防止することも可能です。そして生活再建の道筋が見えてきた時、行政職員としての大きな喜びがきっと待っています。ひいては、納税率の向上や消費支出の増加などを通じて地域経済の活性化にもつながり、行政と地域住民との間の信頼の絆が強まります。

「多重債務者対策」のキーは行政にあるのです。

マニュアルを使う前に

このマニュアルは、市町村職員の方が多重債務の相談を受け相談者をよりよい支援につなげるために作成しました。業務を組織で円滑に行えるよう、次の2点をマニュアル作成の目的としています。

目的1：見えるようにする

誰もが業務を行えるようにするためには、まず、どのようなことをするのか、業務の内容を明らかにする必要があります。見えるようにする対象は、考え方、言葉遣い、動作、成果物の品質などです。これらをマニュアルで明文化、可視化していきます。

目的2：基準を守れるようにする

業務をうまく行うためには、業務を標準化する、教えてもらわなくてもマニュアルがあれば業務ができるようになることが必要です。最低限うまくいく手順と方法を示す必要があります。(参考：日本能率協会コンサルティング マニュアルのつくり方 2006年)

相談内容は多岐に渡るため、マニュアルが想定しているような手順や接し方で、常に対応できるわけではありません。場面、場面での適切な対応ができるようになるには、さまざまな経験が必要になってきます。しかし、経験を積み重ねなければよりよい対応ができないというのでは、相談業務の人材の育成に時間がかかってしまいます。

このため、マニュアルの活用とともに、事例検討やロールプレイや実習形式の研修を行うなど、実践的な知識やスキルを得るための、事前の研修などを通じた学習の場も必要とされます。業務に慣れていない不安な時期は、とにかくマニュアルや研修内容通りにやってみることが重要です。それが、相談相手や自分の安心につながります。

ただし、絶対にこのマニュアルに書いてある方法でなければならない、というものではありません。多重債務者への支援はやっと始まったばかりであり、情報の整理をはじめ、その手順や方法も確立していません。まずは、たたき台となるマニュアルにより実践してみたいうえで、情報を整理しつつ支援方法の改良を重ねるとともに、マニュアルも改訂していく必要があります。まさに、みなさんと一緒に作り上げていくマニュアルと言えるのではないのでしょうか。

本書が、少しでも多重債務の相談業務に携わる皆さまのお役に立てば幸いです。

本書の特徴は、次のとおりです。

- ①マニュアルは「第1部 多重債務相談のために」「第2部 多重債務者問題を理解するために」の2部構成になっており、事前に聴取したマニュアルに関する市町村の声を基に、特に要望が多かった「対応・聴き取り方」「アドバイスの仕方」を中心に構成しています。
- ②補完テキストとして、『金融庁 多重債務者相談マニュアル～「頼りになる」相談窓口を目指して～』（以下金融庁マニュアル）を使用することを前提にしています。金融庁マニュアルで詳しく述べられている内容は、基本的に記載を省略してあります。また、金融庁マニュアルに詳しい説明がある場合には、（**金融庁 多重債務者相談マニュアル 〇〇頁**）と案内しました。
- ③知りたい情報がどのあたりにあるかわかるように、業務を体系的に整理しました。相談の手順のフロー図を作成し、業務ごとに、どのページを見ればよいか頁数を記載しています。
- ④説明中に出てきた言葉・内容の詳しい説明が別のページにある場合は、例えば（⇒**債務整理の4つの方法 〇〇頁**）のように案内しました。

目次

はじめに

第1部 多重債務相談のために

第1章 相談を受ける

1. 相談の手順	
多重債務相談の過程	2
2. 相談受付	
(1) 相談担当者として知っておきたいこと	3
・相談窓口の役割	
・解決するのはだれか？	
・相談者は解決できる力を持っている	
(2) 信頼関係の構築	4
・相談者と良好な関係を築くには	
・相談時の基本的態度	
・相談室の工夫	
・礼儀正しい姿勢	
・悩んでいるときの心の状態	
・支援者に求められるもの	
(3) 相談者のタイプ	7
・タイプ別対応法	
・自立度の違いによる対応法	
3. 聴き取り	
(1) 相談カードを利用しよう	9
・相談カード	
・聴き取り記録用紙	
(2) 来所相談予約	11
・電話がかかってきたら	
(3) 聴き取りの方法（当事者からの相談）	13
・相談目的の合意	
・経過の聴き取り	
(4) 債務一覧表と家計収支表の作成	15
・債務整理への手がかり	
・債務一覧表の作成	
・家計収支表の作成	
・資産状況の聴き取り	
・借金整理歴の有無	
(5) 聴き取りの方法（当事者以外からの相談）	21
・家族や親類からの相談	
・保証人からの相談	

第2章 生活再建のために

1. 生活再建の方法の検討

- (1) 検討の進め方 2 4
- (2) 債務整理について知ろう 2 5
 - ・債務整理の4つの方法
 - ・債務整理の費用と期間
 - ・相談者からの質問への対応
- (3) 債権者への対応について知ろう 3 0
 - ・債務整理をすれば取立てが止まる
 - ・ヤミ金への対応
- (4) 福祉・医療等に関する支援を検討しよう 3 3
 - ・庁内および他機関との連携
 - ・生活再建への支援
 - ・福祉・医療関係の支援

2. 生活再建方法の決定

- (1) 決定までの進め方 3 9
- (2) 債務整理につなごう 4 0
 - ・弁護士の業務
 - ・司法書士の業務
 - ・弁護士か司法書士か
 - ・安心の目安
 - ・法律相談時の注意点
- (3) 法律相談のつなぎ方 4 3
 - ・法律家へのつなぎ方
 - ・法律家へ確実につなぐには
- (4) 福祉・医療等の支援につなごう 4 6
 - ・相談への支援
 - ・相談概要メモ
 - ・日頃からの連携
 - ・相談結果の報告への協力依頼

3. 適切な支援のために

- 相談者の様子が気になったら 4 7
 - ・医療機関の受診を勧める場合
 - ・うつ病を疑うサイン
 - ・DV被害と多重債務

4. 相談者・各支援機関からの報告と支援内容の振り返り

- 相談者からの報告 4 9
 - ・法律相談についての報告
 - ・福祉・医療等の支援相談についての報告

5. 長期的な支援のために

- フォローアップの必要性 5 1
 - ・なぜフォローアップが必要か？
 - ・必要性はだれが判断するのか？
 - ・予備的訓練の必要性

第2部 多重債務問題を理解するために

第1章 多重債務問題を知ろう

1. なぜ多重債務対策か？

- (1) 対策の必要性 5 4
- ・多重債務問題改善プログラム
 - ・誰もが陥る危険性を秘めた身近な問題
 - ・多重債務は社会問題
 - ・求められる行政の力
- (2) 借金の原因 5 6
- ・経済的貧困
 - ・ギャンブルや買い物への依存
 - ・肩代わりと繰り返される借金
 - ・多様な要因・多様な支援

2. 多重債務相談を促すために

- (1) 啓発活動の重要性 5 8
- ・隠れたニーズを呼び覚ます
 - ・啓発活動のポイント
 - ・啓発の方法
- (2) よりよい支援にするために 6 1
- ・ニーズへの気づき
 - ・近隣市町村住民から相談があったら
 - ・相談窓口への誘導

第2章 資料

1. 貸金業関係法令 6 4
- (1) 貸金業関係法令の概要
 - (2) 貸金業についてのQ&A
 - (3) 返済額の計算例
2. 相談機関連絡先 7 0
3. 相談カード等様式等 7 9
- ・相談カード 7 9
 - ・聴き取り記録用紙 8 0
 - ・債務一覧表 8 1
 - ・家計収支表 8 2