

## 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

#### 多重債務問題改善プログラム

平成18年12月、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。

これを受けて、内閣に多重債務者対策本部（本部長：金融担当大臣）が設置され、同本部は、そのもとに設置された有識者会議の意見とりまとめをふまえて、平成19年4月20日、200万人を超えるとされる多重債務者の救済・支援などの多重債務対策について「多重債務問題改善プログラム」を策定しました。

同プログラムの中心は、まず、丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化です。これは、上記有識者会議の「相談窓口等に主体的にアクセスできているのは2割程度で、残りの8割をどのように掘り起こして、問題解決に導くかが重要」との認識に基づいています。このため、遅くとも、改正貸金業法完全施行時（平成21年末）には、どこの市町村に行っても適切な対応が行われる状態を実現するとされました。

さらに、平成19年7月金融庁から、自治体の相談窓口での相談マニュアルが公表され、相談にあたっての具体的な指針が示されました（金融庁のホームページ参照）。

上記プログラムを受けて、熊本県においても、「熊本県多重債務者対策協議会」が設置されました。

#### 誰もが陥る危険性を秘めた身近な問題

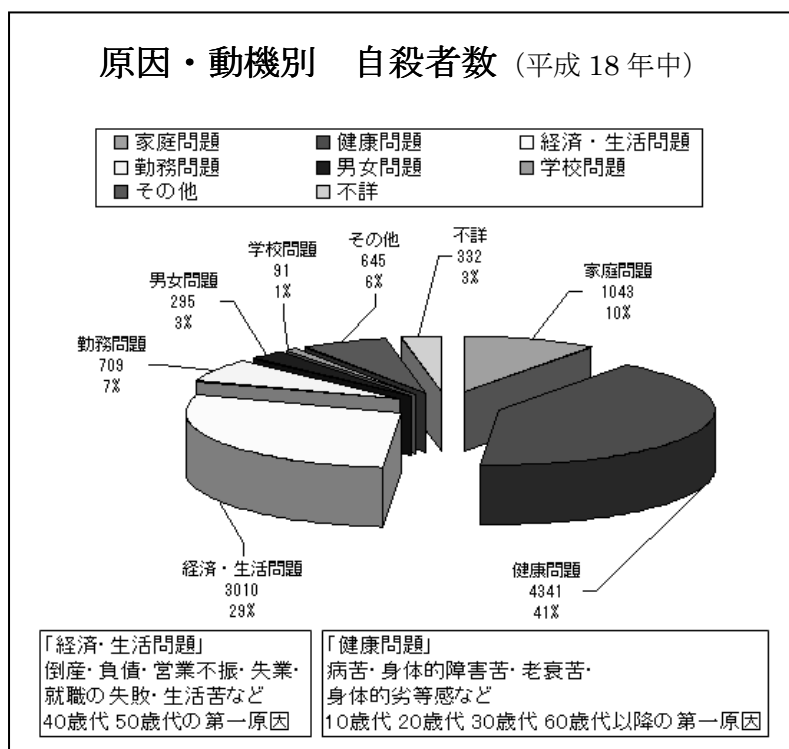
これまでの消費者金融では、多少返済が困難になりそうな借り手に対しても、高い金利を背景に貸し付けを行うケースも見受けられました。また、借り入れに対して気軽な印象を与える風潮もありました。貸出し金利は30%に近いものであったので、借入れが増えるほど返済は大変です。返済が困難になると他から借り入れて返済することを余儀なくされます。とりわけ、貸金業者が悪質な場合やヤミ金融業者の場合、その巧みな勧誘に一度わずかのお金を借りてしまえば、後は業者のペースに巻き込まれてしまいます。一旦返済が遅れば、苛酷な取立てによって返済のための借金を重ねることになります。

#### 多重債務は社会問題

その結果、多重債務の問題が発生し、ストレスによる疾病、家庭不和、離婚、一家離散、児童虐待、不登校、夜逃げ、犯罪や自殺の原因に繋がります（55頁〈資料1〉：警察庁による自殺者数の統計）。

「多重債務問題は、消費者信用産業が肥大化した現代社会の中で、消費者の生活と生存を守る問題」と言えます。（前掲 行政担当者のための多重債務相談マニュアル 88頁）

〈資料1〉



多重債務のワナが待ち構えている同じ社会に暮らしていても、人間関係が良好で、気軽に話せる人や、相談できる人がいれば、多重債務に陥ることを防げる場合もあります。周囲のサポートで防ぐことができるという意味では、多重債務に陥る個人的な内的要因も、社会的な問題だと言えるのではないのでしょうか。

#### 求められる行政の力

多重債務者対策の目的は、住民の生活再建です。行政が多重債務者問題に積極的に取り組み、住民の経済的安定や精神的安定を図り生活再建を支援すれば、ストレスによる疾病、家庭不和、離婚、一家離散、児童虐待、不登校、夜逃げ、犯罪や自殺などの問題を緩和することができます。また、国民健康保険税（料）をはじめ、各種税金や公営住宅家賃、保育料や給食費の滞納や年金未納の問題も改善され、行政の財政にも非常によい影響を与えます。

## (2) 借金の原因

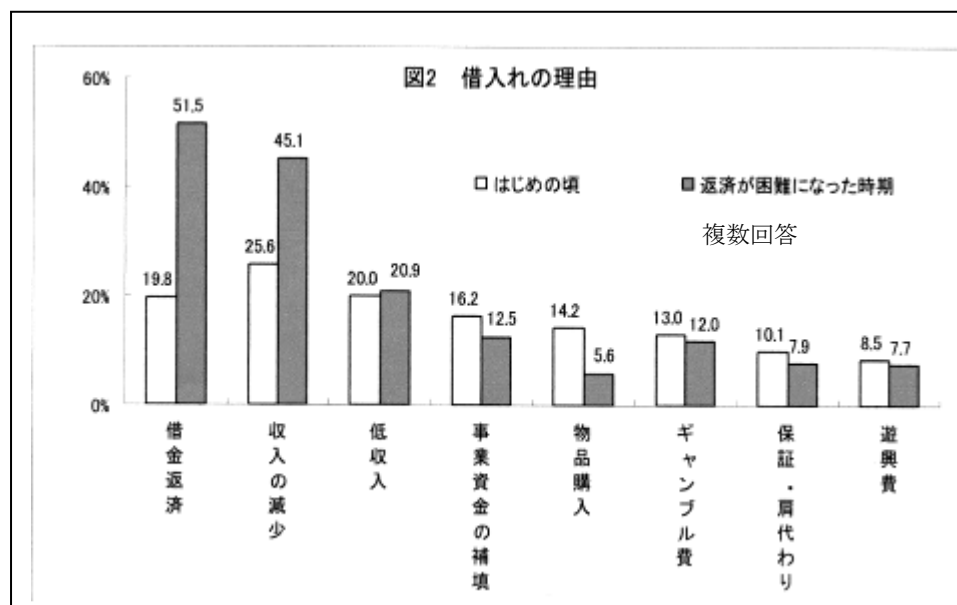
### 経済的貧困

なぜ、高金利の消費者金融などからの借り入れをしなければならなかったのでしょうか。借り入れのきっかけは、多岐に渡っています。(同頁〈資料2〉)

破産申立者の約8割が月収20万円以下の低所得者だというデータもあります。経済的貧困から発生した多重債務は、高金利によりさらに貧困の度合いを増します。このことが社会的貧困に拡大され、共に生きるという人間のゆとりさえも排除されれば、温かみのない社会になってしまうことになりかねません。

相談を受けるにあたり、相談者の生活実態を十分に把握し、法律家と連携し、生活の建て直しを図るべきです。特に低所得者の場合、行政として福祉課・生活保護課などの対応が必要となります。(⇒福祉・医療等に関する支援を検討しよう 33頁)

〈資料2〉



多重債務問題の現状と対応に関する調査研究

2006年3月22日 独立行政法人国民生活センター

### ギャンブルや買い物への依存

ギャンブルやアルコール、買い物のために借り入れをする場合も少なくありません。遊興費や浪費のために借り入れをしたと聞くと、意志が弱い人、ダメな人と思われやすく、自業自得と責められます。しかし、本人は、けっして楽しみのためにギャンブルやアルコール、買い物にお金を使うわけではなく、「やめたいのにやめられない」「ほどほどにしておきたいのだけれど、やりすぎてしまう。ブレーキがきかない」「自分が嫌に

なる・自分には生きている価値がないと思う」などと、苦しんでいる場合が少なくありません。依存は本人の責任ではなく、もって生まれた素因や生い立ち、社会環境によって発症しやすく、本人の意志だけでは改善されません。

その背景には、心の痛みや虚しさに目を向けたくないという葛藤があり、不安や孤独を解消するために、ギャンブルの高揚感やアルコールの酔い、買い物の開放感で一時的に心の安定を得ようとしています。それが固定化、習慣化し、少しずつ依存が生じていき、生活が破綻してもやめられなくなるのです。買い物依存症など表面化しにくいのですが、多重債務で苦しむ人たちは数知れないとも言われています。

### 肩代わりと繰り返される借金

依存症は、その進行と同時に多額の借金を抱えるようになるのが特徴です。そのため家族は、本人の行動に振り回されるだけではなく借金問題にも苦しみます。督促を受けて家族が肩代わりしたり、親戚中で肩代わりをする例もめずらしくありません。(⇒聴き取りの方法(当事者以外からの相談) 21頁)

回復のためには、こうした肩代わりをやめることが必要です。依存症としての治療・援助を受けると同時に、本人がきちんと借金の問題に向き合うことが不可欠なのです。それと並行して法律家による借金の整理をしていかなければなりません。依存症としての理解なしに周囲が借金の返済をすることで問題を解決しようとする、本人は再び借りることが可能になるため再発します。いくら約束してもギャンブルと借金を繰り返し、周囲との関係も経済的状態もますます破綻に向かいます。

(⇒福祉・医療関係の支援につなごう 46頁) (⇒相談機関連絡先 74頁)

### 多様な要因・多様な支援

この他にも、DV (⇒DV被害と多重債務 48頁) や金利や保証人についてなどの知識の欠如、家計管理技術の欠如、家族関係の不和など、多重債務に陥る要因は実に多様であり、いくつもの要因が複雑に絡んでいる場合もあります。周囲からはちょっとしたことや運の悪さに見えることも、実は深刻な事情や背景を抱えています。

多重債務のワナは私たちの周りにいくつも存在し、私たちにも多重債務に陥る要因はあります。けっして他人事ではないのです。要因が多様である多重債務の問題においては、相談者ひとりひとりの状況に応じた、多様な支援が求められています。

## 2. 多重債務相談を促すために

### (1) 啓発活動の重要性

#### 隠れたニーズを呼び覚ます

多重債務者対策が行われる前の段階では、多重債務に関する住民のニーズは隠れていて、行政の立場からは見えにくいものです。しかし、実際には住民は多重債務の対策について、潜在的に高い関心とニーズを持っていることを認識しておく必要があります。多重債務に関する啓発活動や相談などの対策により、住民自らが抱えていた問題が多重債務である、または多重債務について安心して相談できる場所があると気づき、理解することで、はじめて多重債務の対策に対して強い関心が寄せられ、解決に向けた行動へとつながります。多重債務の対策にあたっては、まず、住民の多重債務に関する理解を深め、隠されたニーズを呼び覚ますことが第一です。

住民が多重債務の問題について正しく理解し、自ら早く気づき対処するためには、多重債務の問題に関する啓発活動をさまざまなライフステージを通じて、多様な場と方法によって行うことが必要です。

#### 啓発活動のポイント

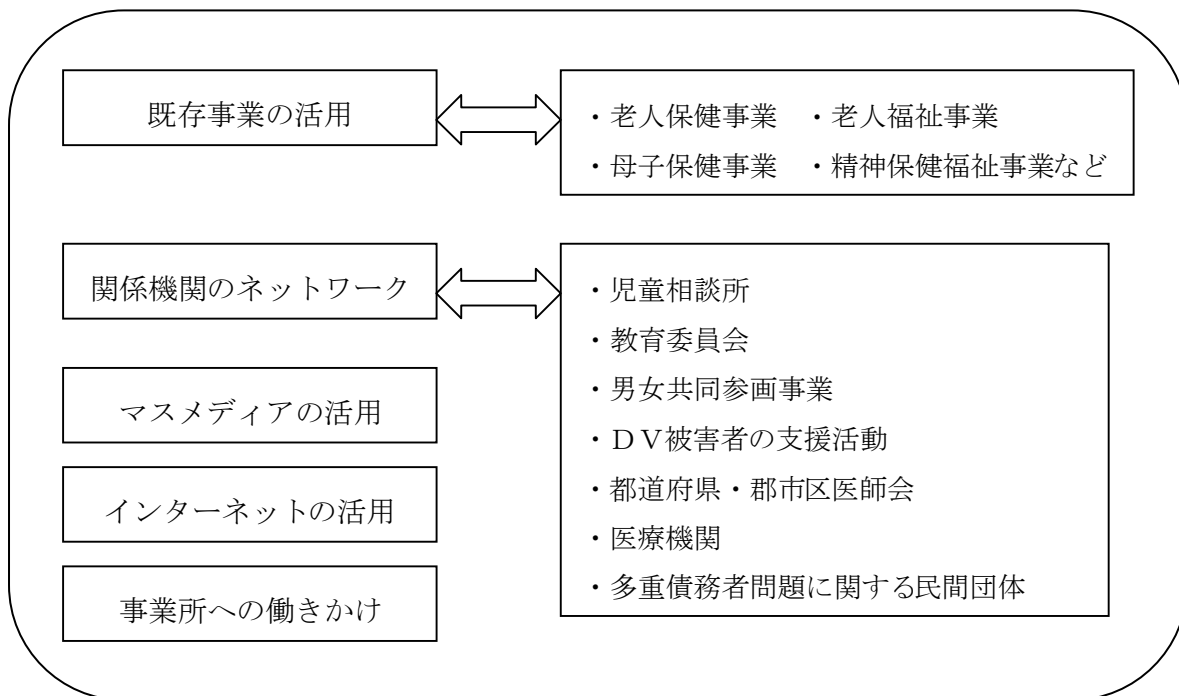
多重債務の問題が、けっして他人事ではなく誰にでも陥る恐れがあること、多重債務に陥れば経済的な問題や精神的なつらさを抱え日常生活に困難が生じること、しかし債務の整理は必ずできること、どこへ行けば相談に乗ってもらえるのか、どこの機関なら債務整理ができるのかなどの情報を周知することも重要です。さらに、都道府県・市町村が多重債務の問題を優先順位の高い住民の社会問題として、その対策に積極的に取り組んでいる姿勢を示すことも必要です。方法としては、講演会や講習会の開催、パンフレットの配布、ポスターやパネルなどの展示などがあります。さまざまな視点から啓発活動を展開することで、多様な要因があり多様な支援が必要である多重債務問題への意識や知識を広めることにつながります。同時に、早い段階での相談・支援につながることも考えられます。

奄美市では、「市が発行する広報誌で相談窓口を紹介することに加え、市民生活係の職員が、市内各地の民生委員や介護施設職員、老人クラブ、事業者等を対象に「出前講座」を実施し、その中で相談窓口の紹介を行い、地域の住民の方が借金で困っているようであれば、相談窓口を紹介するよう依頼しています。この結果、民生委員等を通じて、高齢者やその家族の借金の問題が相談窓口に持ち込まれるケースもあるようです」

(金融庁 多重債務者相談マニュアル 57頁)

## 啓発の方法

さまざまな視点からの啓発活動についてまとめてみます。



### [老人保健事業]

老人保健事業の健康教育、健康相談の場を活用し、多重債務の問題への理解、気づき、対処についての講習会を行うなど。

### [老人福祉事業]

障がいを持つ高齢者や自宅へ閉じこもり状態になっている高齢者は、情報が届きにくい。相談、介護、社会活動支援等に従事するスタッフやボランティアに対して、多重債務の問題への理解、気づき、対処についての講習会を行う。高齢者向け生きがい対策や閉じこもり予防対策、老人クラブ、シルバー大学など的高齢者向けの自主社会活動において、多重債務の問題への理解、気づき、対処についての講習会を行う。

### [母子保健事業]

母子健康手帳の交付、妊婦指導、新生児訪問指導、乳幼児健康診査などの場において、多重債務に関する情報提供（パンフレットの配布等）。

### [精神保健福祉事業]

精神保健福祉相談などにおいて、多重債務に関する情報提供を行う。また、多重債務の問題と精神保健をテーマとした講演会や講習会を実施する。

### [児童相談所]

児童虐待等の相談に関わる保健所や児童相談所の職員や市民ボランティアなどに対して多重債務の問題への理解、気づき、対処についての教育・研修を取り入れる。

### [教育委員会]

不登校や成績低下、給食費や授業料などの滞納の背景には、多重債務の問題が絡んでいる場合がある。教師に対して、多重債務の問題への理解、気づき、対処についての講習会を行う。

### [男女共同参画事業・DV被害者の支援活動]

DVの問題と多重債務の問題は密接なものがある。男女共同参画事業や同様の市民活動の中で、多重債務に関する啓発を取り入れてもらうように働きかけることが重要である。

### [都道府県・郡市医師会、医療機関]

多重債務に陥ると心身の病気を惹き起こすことがある。また、心身の病気が要因となり、多重債務に陥る場合もある。相談や支援の推進のためには、都道府県・郡市医師会、医療機関との連携は重要である。

### [さまざまな民間団体との連携]

地域におけるさまざまな民間団体は、多重債務者対策を推進するうえでの社会資源である。多様な支援活動の中で、多重債務の問題への理解、気づき、対処についての講習会や講演会を行う。多重債務を経験した自助グループと連携し、例えば、講習会や研修会等に講師として、多重債務経験を話してもらうことで、多重債務の問題についてより深く理解できる機会となる。

### [事業者への働きかけ]

職場において多重債務者対策は、重要となっている。社員が、一旦多重債務の状態に陥れば、精神的にも不安定になり日常生活もままならない状態になる。業務の生産性やサービスの低下を招くだけでなく、職場自体が違法で過酷な取立てを受ける場合もあり、事業への影響は計り知れない。事業者が多重債務の問題を理解し、対策を講じることは、福利厚生や労務管理につながる。メンタルヘルス対策として取り組むことも可能である。

## (2) よりよい支援にするために

### ニーズへの気づき

市町村の各課で多重債務相談のニーズに気づいた場合には、当事者へ債務整理の重要性等を説明し、当事者の了解のもと多重債務相談窓口へとつなぐ必要があります。「野洲市では、住民税や公共料金の担当部局において、滞納者が明らかになり督促を行った結果、滞納の原因が借金問題であることが明らかになった場合には、別の部局である相談窓口を紹介したり、滞納者の了解を得た上で、担当部局の職員が相談窓口へ直接連絡したりしています。このようなことができるのは、担当部局だけで解決できない問題は、どこの部局に助けを求めたらよいかということ由市役所職員全員が理解しており、住民のために必要な情報は共有しようという共通認識を持っているためです。」(金融庁 多重債務者相談マニュアル 58頁)

### 近隣市町村住民から相談があったら

近隣市町村の住民から相談があった場合、相談者が生活再建に必要な支援に早くつながるよう、基本的には住民の居住地の市町村に相談するよう促します。しかし、どうしても地元の市町村には相談できないという相談者もいるでしょう。その場合は、一旦相談を受け、債務整理につなげます。その後、債務整理以外の支援が必要であれば、地元の市町村に相談するよう相談者に促すという対処も考えられます。

近隣の市町村で連携し、他市町村住民からの相談件数等日ごろから情報交換し体制を整えておくことが望まれます。

### 相談窓口への誘導

多重債務相談のニーズに気づいた場合どうすればいいか、または気づきを促すために、さまざまな工夫も求められます。たとえば、啓発活動の際に相談窓口を紹介するチラシを配布することをはじめ、滞納した公共料金の督促状に多重債務相談に誘導するチラシを同封したり、女性相談、育児相談、福祉相談など幅広い分野の相談窓口へチラシを設置することなどが考えられます(チラシ作成例 62頁)。

クレジットや消費者金融、銀行などへの返済で困っているけれど、だれにも相談できない・・・

心配ごとでお困りの場合は  
**ご相談ください！！**

借金が重なって返済が困難な状態を「多重債務」といいます。

そんな場合は、遠慮なくご相談ください。

借金（債務）は、かならず解決できます。

大事なものは、生活を再建することです。

生活を再建するための支援制度や支援機関は、たくさんあります。

私たちも支援します。

〇〇市・町・村 □□相談窓口

**電話 : 000-111-2222**

**FAX: 000-111-3333**

**月～金 9:00～16:00**

※経済的理由のために法律家に依頼ができない方のために、法律相談や裁判手続き費用などを立て替える民事法律扶助制度があります（一定の要件があります）。

詳しい資料を差し上げます。相談窓口までお気軽にお尋ねください。