

第4回

多重債務者対策本部有識者会議

2007年3月2日

金融庁 総務企画局

○吉野座長 それでは、時間がまいりましたので、まだお見えになっておられない先生もおられますけれども、今から第4回の多重債務者対策本部有識者会議を開催させていただきたいと思います。

本日はお忙しいところお集まりいただきましてありがとうございます。今回の会合におきましても報道関係の方々が傍聴されておりますので、あらかじめご承知おき願いたいと思います。

また、こちら事務局側に文部科学省から、生涯学習政策局に加えまして、初等中等教育局から上月教育課程担当リーダーにご出席いただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

今日は大きく2つテーマがございまして、一つは、皆様からご覧になられて右側の方の岐阜県の環境生活政策課消費生活担当の山下靖代氏にお越しをいただきまして、岐阜県における多重債務問題に対する取組みをお聞きしたいと思っております。今日岐阜県の方をお招きいたしましたのは、こういう様々な施策には、国と、それから都道府県レベルと市町村レベル、この3つのレベルがあると思います。これまでは国のレベル、それから市町村、前々回は盛岡市の方に来ていただいたわけでございますけれども、そういう形で都道府県に関するのはこれまでヒアリングさせていただいておりませんでした。このため有識者の方々からのご意見もございまして、県の方に今日来ていただいてご説明いただくということでございます。

前半は、山下主任からのご報告をいただきまして、それから皆様からご質問、あるいは議論させていただきたいと思います。後半の方でございますけれども、事務局の方からこれまでの3回の会合で出されました主なご意見を、別にどの項目という形にまとめたわけではございませんけれども、論点メモの形で皆様に配付させていただいております。

それから、こちら側の事務局側には、各省庁の方々もお見えでございますので、是非様々な施策に関しまして皆様からの率直なご意見をいただければと思っております。

それでは、会議の前半の方でございますけれども、大森参事官から今日の連絡をお願いいたします。

○大森信用制度参事官 配付資料について1点申し上げます。

まず、本日ご説明いただく岐阜県の山下さんから資料4－1が提出されております。また、皆様の席上には参考として3種類のリーフレットが配付されております。

事務局からは、ただいま座長からご紹介のありました論点メモをお配りしておりまして、内容につきましては、後ほど私から簡潔にご説明させていただきます。

また、全国クレジットサラ金被害者連絡協議会から、全国実態調査の概要、資料4－3が提出されておりますので、ご議論の参考にしていただければと存じます。

以上でございます。

○吉野座長 ありがとうございます。

では、岐阜県の山下氏、どうぞよろしくお願いいたします。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 皆様、こんにちは。今日、岐阜の方から参りました山下と申します。よろしくお願いいたします。

このような高い席からで大変緊張しておりますのと、風邪気味ということで、お聞き苦しい点がございましたら申し訳ございません。お手など挙げてお知らせいただきましたら、少し声を頑張って出そうと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

さて、限られた時間でございますので、早速ご紹介の方をさせていただきたいと思っております。

お手元の資料4－1ということで、私の説明資料、配付してございますが、岐阜県が、多重債務問題に対して取組みを始めたのは平成17年11月からということで、まだ1年と少し経ったばかりでございます。

最近の多重債務相談に関する推移といいますのが、1ページ目の下の欄にグラフでお示ししてございます。細かいことは説明を割愛させていただきますが、多数のご相談があるということです。今年度につきましては、12月末までの数字となっておりますが、昨日の時点で私が手で集計をさせていただきましたが、900件をもう既に超えております。つまり、過去最高の相談件数が寄せられているということです。これには2つ要因があると思っております、一つは、今からご紹介申し上げます、県の方で様々な取組みをしております。それが功を奏したという形で、相談すれば何とかなるんだということを、相談者の方、多重債務者の方が分かってくださってきているというのが一つ。

もう一つは、何人かはちょっとわかりませんが、多重債務者がやはり岐阜県の中にも多いという、この2つの要因が挙げられるのではないかなと私なりに分析をしております。

では次のページで、岐阜県がどのような多重債務問題に対する取組みをしているかということで、今日は大きく4つご報告を差し上げます。

上の段に書いてございますように、相談会の開催、広報啓発、相談窓口の設置、関係者との連携、この4つがございます。

あらかじめここで、宣伝ではないですが、こういった4つの事業に既存の予算というのはございません。多重債務者対策に関する県の予算というのは全くゼロでございます。規定の予算内で何とか知恵を絞って工夫してやっているというのが、岐阜県の現状でございます。お恥ずかしい話というところなんです。そういった前置きをさせていただきます。

下の段でございますが、早速、相談会の開催の方からご紹介させていただきます。

幾つか相談会を開催しているんですが、一番の主力事業といたしまして、多重債務110番というのがございます。タイトルのところにも括弧書きで、ゼロ予算事業と書かせていただきましたが、これは平成18年1月からこれまで3回開催してきましたが、やはり予算がないということで、全て手弁当でやっております。ですので、ご協力をいただいております弁護士さん、司法書士さん全て、県の方から報酬も旅費も何も支給なしということで、全くのボランティアでご協力をいただいております。その代わり私ども職員もボランティアのような形で、例えば先生方、お昼を挟みますので、昼食を当然召し上がります。お弁当は私が自費で買ってまいります。そういった形で持ちつ持たれつというんですか、予算がない中でも工夫してやっていけるんだということで、司法書士の先生、弁護士の先生に大変な熱意を持ってやっていただいております、本当に先生方のそういった熱意と、あと、ボランティア精神には、本当に県として感謝するものでございます。

そして一番下でございますが、19年度4月からということにしまして、先日、私どもの古田知事が記者会見でお話を差し上げました。お配りしております資料の一番最後の13ページになりますが、2月21日に知事の定例記者会見がございまして、その中で、多重債務110番を4月から隔月、年6回、今年度はまだ2回しか開催しておりませんので、今年度と比べると3倍増とさせていただくというお話を差し上げました。やはりゼロ予算ですので、何回も強調して申し上げますが、何もないわけです。弁護士の先生、司法書士の先生、本当に頭が上がりませんが、ボランティアで協力をしていただけるということで、大変感謝を申し上げますということで、知事の方からPRをさせていただいたところでございます。

やはり今まで3回やってまいりましたが、ほとんど手を休める暇がない状態です。面接相談、電話相談両方やっておりますが、面接はひっきりなしに人が来る、電話相談も一度電話を置きますと、また鳴ってすぐに答えなければならないという状態で、やはりこの問題の根深さ、深刻さがうかがえると思っております。

ページをめくっていただきまして、3ページでございます。

他にも2つ、軽く触れるだけにさせていただきますが、相談会をやっております、上側は多重債務出張相談会としまして、岐阜県司法書士会と共催でやっております。下の段はクレジット・サラ金被害110番ということで、こちらは弁護士会と共催で、年に1回やらさせていただきます。

上の段の出張相談会なんですが、岐阜県は大変県土が広うございます。参考までに9ページ

に岐阜県の地図をつけてまいりました。面積としましては、ご承知の方もありますが、全国で7番目に大きく、非常に雪深い飛騨地区から平野の広がる美濃地区までございます。この出張相談会につきましては、それぞれ県内、岐阜市を除く4カ所で開催をさせていただいております。地方の方は岐阜市まで足を運んで相談をするということがなかなか難しいということ、電話相談ですと、やはりどうしても電話代がかかってしまうということで躊躇される場合が多いございます。そういった方に対応するために、司法書士会さんに骨を折っていただきまして、4会場で開催しております。

来年度につきましても今、司法書士会の方と検討中ございまして、少し増やしていただければなと県として希望を出しております。これもやはりゼロ予算でやっております。

次のページ、4ページでございます。

広報啓発ということで、今日皆様のお手元にもリーフレット類を配付させていただいております。まず、一番最初でございます「くらしのナビぎふ」、青い山々の写真が載っているものです。こちらでもまたご覧いただきたいのですが、開いていただきますと、多重債務特集ということで、これは昨年11月に出させていただきました。この配布方法ですが、各市町村に各自治会の回覧板がございますね、各自治体で回ってくるものですが、そこに挟み込んでいただく形で、各世帯を回すようにしております。あともう一つ、ご覧いただきますと、一番下の方に携帯電話のQRコードのようなものが印刷してありますが、こちらは音声コードといいまして、これは目のご不自由な方のためのコードなんです。これを専用機械に読み取らせますと、広報誌に書いてある内容が音声で読み上げられて伝わるようになっております。生活情報誌、特に多重債務ということもありまして、お困りの方はいわゆる健常者の方だけではなくということ、広く、そういった障害をお持ちの方にも情報提供を差し上げたいという思いから、このようなコードを印刷しております。

私の名刺の方にもこういったコードが印刷されておまして、そういったことにも岐阜県は力を入れております。

次ですが、飛騨地域のミニコミ誌「さるぼぼ倶楽部」という、これは皆様のお手元には配付してございません。申し訳ございません。実物を持ってまいりましたので、ちょっとお首をこちらに向けていただければと思いますが、このような立派な雑誌でございます。これは各地域に恐らくあると思います、無料でポスティングされていく地域の情報誌、いわゆるミニコミ誌とかタウン誌とかいわれている類のものですが、こちらの中に多重債務に関する記事を私が書かせていただきました。もちろんこれも予算はございませんので、お願いをしまして書かせて

いただきました、ちょっと恥ずかしいんですけども。

このようなことで、やはり多重債務の方はお金に困っていらっしゃいますので、先ほど申し上げました出張相談会、多重債務110番等の相談会ですとか、多重債務に関する記事を無料の情報誌に掲載することで、情報を得ていただくという努力を私どもしております。ですから例えば200円であっても100円であっても有料の情報誌には掲載していません。その他に、県内の市町村の広報紙、こちらは悔しいですが、県の広報紙よりは市町村の広報紙の方が、住民の方は大変よく目を通されるんです。ですので、私どもも県の方から市町村の各消費者行政担当課の方に依頼を差し上げました。お手元に今日このような黄緑色の小さいリーフレットを配付してあると思うんですが、一番最後の6ページをご覧くださいますと、岐阜県内の各市町村の消費者行政の窓口が掲載されております。形だけというところも残念ながらございますが、このように消費者行政を担当する窓口というのは各市町村に必ずございます。ですので、私どもは市町村の広報のセクションではなく、こういった消費者行政の窓口で公文書という形で出させていただきますして、多重債務問題を是非取り上げてほしい。また、それが無理であれば、多重債務110番といった、そういう相談会の開催だけでも構わない。是非取り上げてほしいということで、こちらの方から働きかけをしまして、文書と電話攻撃をいたします。あとメールも送ります。文書、メール、電話、この3つで市町村の方に働きかけをしまして、掲載を促しております。その結果、後でも申し上げると思いますが、ほとんど全ての市町村で何回かご協力をいただけておるといふ、大変ありがたい状況で、そんな形でPRをさせていただいております。

ちょっと脱線が長くなりましたが、今、3つ目の市町村の広報紙というところも申し上げましたので、そこはちょっと飛ばさせていただきます。

高校生用の消費者教育副読本「おっと！落とし穴」というのが、カラーコピーで恐縮です。両面刷りのような形で皆様のお手元に今日配付してございます。実物を持ってきましたが、全22ページの、いわゆる消費者行政全般にわたるような、悪質商法に騙されないとか、架空不当請求に騙されないとか、そういったことが書いてあるものですが、その中の一つとして多重債務問題、ちょうど皆様にお配りしています裏面になりますが、多重債務問題を取り扱っております。この副読本は、下の欄に書いてございますが、県内の全ての高等学校に、全生徒分を配布しており、具体的に申し上げますと、岐阜県内に97校の高等学校がございまして、生徒数は約2万3,000人ということです。少し多めに印刷しておりますので、そんなにはないかもしれませんが、それだけの部数を配布させていただいております。

実際に、これは家庭科だとか、社会科の中で教材として使っていただいておりますのでござい

して、熱心な先生方の中には、この多重債務のページだけで飽き足らず、自分で新聞からグレーゾーン金利の図を持ってきたり等して授業をしておられる先生も実際におられます。

一番最後に、多重債務問題を考える色々なフォーラムやシンポジウムがございますので、できる限り私が出かけていきまして、本日のような事例発表をさせていただいております。

下の欄は先ほどお話の中で少し触れましたので、飛ばさせていただきます。

5 ページ目でございます。

相談窓口の設置ということでございますが、私どもは県内7カ所にいわゆる消費生活相談の窓口を設けております。消費生活相談員が専門に配置されておりますので、そこでいわゆる一般的な消費生活相談の中に多重債務相談が入ってきます。その件数が、先ほど一番最初にご覧いただきましたグラフの件数となっております。

次は、関係者との連携ということですが、まず、外向きの、いわゆる県と外の組織の方との連携でございますが、岐阜県多重債務問題検討会というのがございまして、これは県の取組みが始まりました平成17年11月に発足しております。メンバーはまだ大変少のうございまして、4者だけでございます。弁護士会、司法書士会、それから県警、あと県でございます。県は私どもの環境生活政策課と、いわゆる消費者センターでございます。先日、岐阜財務事務所さんの方と意見交換をする機会がございまして、次回から、もし検討会をやるのであれば是非加わりたいというご希望をいただいております。私どもも大歓迎ということで、次回から財務事務所さんにも加わっていただくことにしております。ちなみにこの検討会の中で、先ほど来、申し上げております多重債務110番のアイデアが、わいわいがやがや言っている中で生まれてきてまして、じゃ手弁当でやってみようということで発案されました。

めくっていただきまして、6 ページでございます。

次は、県庁内の中での組織でございますが、ついこの間、1月に岐阜県多重債務問題対策会議が発足いたしました。これは、別に威張って言っている訳ではないんですが、私の発案でございます。これは、ページの下の段をご覧くださいますと、11の課と1つのセンターがございます。そこに括弧書きでどのような事務を担当しているかということが全部ざっと羅列してございます。例えば税務課ですとそのままですね、県税とか自動車税を担当しております。公共建築住宅課ですと、県営住宅を持っております。多重債務者には、家賃や税金を滞納するだとか、お子さんの高校の授業料、また給食費の滞納等もございます、そういった色んなものを不払いにしておられるという問題を抱えておられます。

私ども多重債務110番を初め、相談会を開いておりますが、やはりそこでは弁護士の先生、

司法書士の先生が債務整理を中心にしたご助言をしてくださっているわけです。しかし、それだけでは不十分です。多重債務者というのは、債務整理だけではなく他の問題も色々抱えていまして、そういったことにやはり県としてできることをしていかなければならないだろうということが、先回、確かここに盛岡市の方が来ておっしゃっていたと認識しております。また先進的な取り組みとして奄美市だとか、滋賀県の野洲市だとか、色々なところが取り組みをされているというように、私も勉強させていただいております。そうした方々との意見交換を踏まえて、岐阜県としては、関係課が連携して、多重債務者が抱えていらっしゃる色々な問題を、県が色々なところと手を取り合って解決できればいいなということで立ち上げたところでございます。

1月の末でございますが、第1回目の会議をやりまして、そこで私、このような形で多重債務問題のベースとなるアイデアを提供しまして、意見交換をしました。やはり税のセクションや公営家賃のセクションからは非常に積極的な意見が出されまして、今、一つ一つと顔を突き合わせて、では具体的にどんなことができるのか。例えば税の徴収をしている職員に、私どもの方から出向いて行って研修をするだとか、そういった機会ができないだろうかということで、ちょうど年度の変わり目でもございますので、大体4月というと新任者の研修だとか色々なことをやりますので、そういった機会に私どもが出向かせていただいて、多重債務問題に関する一般的なアイデアを提供する。また、例えば税の徴収に行く職員に、今日はお配りしていないのが残念なんです、1枚もので表に多重債務の債務整理の4つの方法を書いたもの、裏に岐阜県内の相談できる弁護士会や司法書士会、また私どもの相談機関の一覧、こういったものを作っております。こういったものを、例えば税の徴収の担当の職員が、困っていらっしゃる方に手渡していただだけでも、こういうところに相談をすれば何とかなるかもしれない、そう思っただけだけでも大きな一歩だと私は思っています。しかし、そういったものを手渡していただだけでもなく、少し説明を加えていただくためには、やはり職員の研修をしなくてはならないわけですね。ですから、そういったことができないかということで、全体会議を立ち上げてから、個別に私と担当者が顔を突き合わせて、今、どんなことができるだろうかということを検討している最中でございます。

めくっていただきまして、7ページでございます。

県だけでこういった多重債務問題を取り扱うというのはやはり不十分ですし、不可能でございます。例えば国民健康保険、この窓口は県にはあるんですが、いわゆるつなぎ役でしかないわけです。具体的な窓口になっているのは市町村なんですね。ですから、市町村との連携はや

はり県としても欠かせないものだと思っております。ですので、私どももまだまだ手始めではございますが、今までやってきたこととしましては、この2月6日に多重債務相談に関する市町村担当者研修ということで、これは先ほど申しあげました県の消費者行政担当セクションの市町村の担当者に声をかけさせていただきまして、集まっていただきました。

具体的に申し上げますと、2月6日に開催しましたが、文書を出しましたのが1月25日なんです。非常に日程的にタイトだったんですね。にもかかわらず、実に58名集まりまして、そのうち33名が市町村の担当者だったんです。これには税や国保といった担当者は含まれておりませんので、消費者行政の担当だけなんです。変な話ですけども、県の方が会議をやるよ、何か研修をやるよと言いますと、市町村の方は本当に頑張って集まってくるんですね。日程を調整して頑張って集まってくれるんです。ですので、県がいわゆる旗振りをさせていただいて、市町村の方に研修をするというのは私が言うのもなんですが、非常に効果があるんです。ですから、市町村の方にやれよやれよと言ってみても、なかなかどうしていいのかわからない。どうしようと途方に暮れるというのが一般的だと思うんですね。ですが、県がコーディネートしてアイデアを差し上げます。例えば先ほどの県の対策会議について、県ではこんな組織があります。似たような組織を市町村でもできませんか、というように、県の具体的な事例を挙げて説明をすることで、具体的な何かイメージが市町村の方に湧いてくるわけですね。研修会、説明会をやりますと、市町村の方は本当に一生懸命聞いてくれますので、非常に効果があると思っています。

実際に、このときの市町村の担当者研修にも司法書士の先生に来ていただきまして、多重債務問題に関する一般的なこと、また、少し掘り下げたようなことも話していただきました。

そこに書いてございますように、市町村の担当者だけでなく、県の消費生活相談員の自己研鑽も兼ねた研修ということで、合同でやらせていただいたのですが、やはり相談員は、言っているのはなんですが、レベルが高いです。やはり日常的に多重債務問題の相談を受けているものから、掘り下げたことが聞きたいわけですね。片や市町村の担当職員ですと、一生懸命聞いてはいらっしゃるんですが、多重債務問題と言われたときに、アイデアさえわからない職員もいるわけです。ですから、市町村でレベルも様々、規模も様々、色々いるわけですね。ですから、そういった方々に色々なお話を差し上げることで、ただ一つ、これは深刻な課題なんだよということだけはしっかりおわかりいただくようにお話をしてくださいと、司法書士の先生にはちょっと事前に発破をかけさせていただきまして、お話をさせていただきました。

新年度は、そこに書いてございますように、市町村向けに多重債務実務担当者研修会という

ことでやらせていただこうと思っております、やはりゼロ予算でございます。

県の役割なんですが、今、少しずつ申し上げてきておりますが、県というのは、市町村という幾つもの集合体なんですね。ある程度の広域を担当させていただいております。ですから、盛岡市や奄美市や野洲市のように、市町村だけで自力で頑張ってやっていけるところは大きいにやっていただければいいと思います。例えば岐阜県内ですと、岐阜市あたりがそういった体力があるのではないかなと期待はしております。ただ、そういったところばかりではございません。今日資料を少しつけてきましたので、10ページをご覧くださいなのですが、恥ずかしながら、今、市町村の担当の方、研修に来られると非常に熱心に聞いてくださると申し上げたところなんですが、実態はこうですというのを10ページに挙げております。

何が実態かと言いますと、これは岐阜県の全市町村のリストでございまして、これは、多重債務だけではない一般的な消費者相談、いわゆる架空不当請求、それは無視して大丈夫なんですよと答える、そのレベルのことから、高度な業者との折衝を要するような、そういうレベルのものまでの全般的な消費者生活相談を何件受けているか、また、県の機関と比べて何%市町村が受けているかというのを示した表でございまして。ちょうど右から2列目のところをご覧くださいと、市町村の受付割合という、平成17年度のパーセンテージがございまして。岐阜市が6割ぐらい受けていますね。これは理由がございまして、県内市町村で消費生活センターを持っているのは岐阜市だけなんです。専門的に受ける体制が整っているということで、6割ぐらいは受けていると。それより下をご覧くださいと、お恥ずかしい状況になっております。4割近く受けておところが3つしかございません。その他のところは、ほとんどゼロというところもございますし、1けた、2けた、10%、20%、そんな程度にとどまっているんです。市町村の方には本当に申し訳ない言い方になるんですが、「人材がいない」、「わからない」、そういう答えしか返ってきていないです。

今、全国にお配りになっておられると思いますが、総務省さんと金融庁さんの方が連名で各市町村にアンケートを実施されておりますね。これは県を通じて市町村の方に連絡をさせていただいておりますので、岐阜県につきましては、私の手元で集計をすることになっております。幾つかもう既に岐阜県内の市町村から返ってきておりまして、それを見てみますと、多重債務問題自体が深刻だというのはわかるんだけど、どうしていいかわからないというご意見だとか、多重債務相談自体が寄せられたことがないという、そういった意見ばかりなんですね。「人材もいない。どうやって育成していいかもわからない」、そういう意見が続々と今、上がってきておりまして、私も手元でそれを見まして、愕然とするというか、市町村の状態という

のはほとんどが恐らくそういう状態だと思うんです。ですから、その中で1つでも2つでもいいから、リーダーシップをとる、どこか市町村が県内で1つでも、私は岐阜市に期待したいと思いますが、出てくれば、岐阜ができるんだったら、うちもできるんじゃないかと。例えばあそこは消費生活センターがあるからできるんじゃないかということをおっしゃる方もあるかもしれません。ただ、先ほどの表を見ていただきますと、必ずしも4割近く受けている市町村が消費生活相談員を配置しているところではないんです。具体的に申し上げますと、上から3番目、4番目、高山市、多治見市でございますが、ここには専門の消費生活相談員はおりません。おりませんが、職員が頑張っただけの相談を受けているわけですね。ですから、受けている相談の中には当然、多重債務の問題も含まれております。聞きますと、ちょっと多重債務は難しいので、県の方、私の方を紹介したりだとか、最寄の消費生活相談員、県の相談員ですが、紹介したりということがほとんどなんですよと言いながらも、4つの債務整理の方法についてはやはり説明をなさっているようです。ですから、その辺をもう少し頑張っただけという気持ちになれば、多分できるんじゃないかと思います。

ですから、私も現場でやっておりまして、先ほど来、県はゼロ予算でやっている又何回も申し上げておりますが、予算は要らないです。なくても、規定経費の中で熱意さえあればこれはできるんだと。どこでもできるんだと。県でもできる、市町村でもできると思っています。ただ、そういった熱意のある職員がいるかいらないか、相談員がいるかいらないか。また、そういった知識を得る機会があるかないか。これで大きく違ってくると思うんですね。

ちょっとお話をし過ぎましたが、資料に戻っていただきまして、県の役割というところですが、多重債務相談、消費生活相談もそうなんですが、相談者の方にお話を聞きますと、こういうことをおっしゃる方があります。身近な市町村の窓口、大変結構なんですが、相談しづらいんですよと。どうしてですかと。一番近い窓口で足代もかからないし、電話代もかからないし、いいじゃないですかと申し上げますと、いや違うんだ。恥ずかしいんだとおっしゃるんです。よくわかります。村役場なんかですと、役場の人間が隣の人だったりするわけですね。お隣さんに私の借金の相談なんてできないわけですよ。だから、そういう意識でおられるわけです。普通の消費生活相談でもそうです。布団の訪問販売にだまされてしまった。そんなこと恥ずかしくてとてもじゃないけれども、自分の町役場や村役場に相談できないわけです。ですから、そういう方はどうするかといいますと、2つ、3つ向こうの市町村に行って相談をするんです。全然知らない人に相談する。もしくは県の相談員に相談する。全然、顔見知りじゃない人になったら正直に言えると。そういう心理状態だとお伺いしました。中には、知った人の方が和気

あいあいと、実はこうでああで、というお話ができるのでいいという方もいらっしゃいます。

ですから、やはり窓口は両方にあるべきだと思うんですね。身近な窓口、また広域的な窓口、2つ、3つ飛んだ市町村の窓口、どこに行っても同じような相談ができて、同じような助言が得られて、同じような司法書士の先生、弁護士の先生を紹介していただける。そんな仕組みができると、どこへ行っても相談者は救われるわけですね。ですから、そういう仕組みを作っていくという考えに立ちますと、県というのはやはりある一定の広域を担当しておりますので、今申し上げたようなことを市町村の方に語りかけることができるわけです。実際に、これから、来年度ですが、実務担当者研修会の中で私は担当者を集めて、今申し上げたようなことを申し上げるつもりでおります。消費生活相談でもそうだ、借金の相談だったらなおさらそうだと申し上げるつもりでおります。

ですから、そういった意味で、県の役割というのは、私、自分で自分を持ち上げるわけではないんですが、役割というのは非常に大きいと思っているんです。ですので、こういった取り組みというのは、予算がないからできない、人がいないからできないということではないと思うんですね。熱意があればできるんだ、繰り返しになりますが、そうだと思うんです。

お恥ずかしい話ですが、私自身、最初は多重債務問題に対しては非常に消極的でした。借金をした本人の問題でしょうとよく言われますが、私もそのように考えていた一人だったんですね。ですから、多重債務問題と聞きますと、そんなことを行政がやるべき問題ではないでしょうと、個人の問題でしょうと、恥ずかしながら思っておりました。思っておりましたが、これは不幸中の幸い、私は、ある弁護士の先生からそうではないんだということを聞く機会がございました。多重債務110番を半信半疑ながら1回やってみて、やはり生活が苦しい、どうにか払いたいたけれど、どうしていいかわからない、そういう方が多いということに気付かされました。その後、私のもとを頼ってくる相談者の方の話を聞いておりますと、例えば70代の男性の方、その方は元公務員ということで、県職員かどうかわかりませんが、いわゆる言ってみれば私どもの先輩に当たる方だったんですね。70代とおっしゃったんですが、見た目50代なんです。非常に頭も黒々してみえて。顔色がすごく悪いんですね。青いんです。どうされましたと聞きましたら、200万、300万の借金で困っているんだと。12年ぐらい困っているんだというようにおっしゃいました。何をそんなに借金で困っているんですか、あなたは、ということで過払いのことを説明差し上げましたが、その方は、私が20分説明した後で、ぽっとうおっしゃったんです。それでも、私を12年前に生活が苦しいところから救ってくれたのは消費者金融なんですよと。銀行はみんなそっぽ向いたんです。消費者金融だけが温かく私を迎え入れて、

金を貸してくれたんです、と言ったんですね。これが実態かと愕然としました。それから、違うんです、それは。そのときはそうだったかもしれないけれども、もう過払いなんですよと、力説をしましたら、涙を流されました。そうだったのかと。思い出すと涙が出てくるんです。その方、自殺未遂をしたんですよ、私は、とおっしゃいました。生きていてよかったねと。今日私、あなたに会えて本当によかったですよと申し上げました。

そういう方に触れていく中で私もどんどん考え方が変わっていきました。ですから、今、多重債務問題というのを、そんなこと知らないよと言っている行政の職員がいたとしたら、是非実際に多重債務に困っていらっしゃる方の声を聞いてほしいと思います。そういった方の声を聞けば、嫌でも考え方が変わります。ですから、こういった熱意を呼び起こされるような体験をすれば、みんな多分変わってくる。市町村の方も変わってくるんだと思っています。すみません、涙を見せたりして。大変恐縮ですが、そんなことで私も考え方が変わりました。

そういったことで考え方が変わった1人の職員として、これから他の県の方にも手をつなごうませんか、と機会があればお話をしていきたいと思っていますし、もちろん県内の市町村にも県と手を携えて頑張ってもらいませんか、と言っていくつもりであります。

何だか取りとめもない話になりましたが、本当に熱意を持ってやっております。今後とも皆様方のお力添えを賜りたいと結びとして発言させていただきまして、発表にかえさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

○吉野座長 どうもありがとうございました。

非常によく岐阜の実態が理解できたと思います。大体この話をさせていただきますと、お金がないと。どこからお金をくれるんだということなんですけれども、その中で予算なしで、先ほども幾つかご説明ございましたけれども、こういうふうに予算がない中でうまくやられているのは、山下主任のような方が何人かおられる、そういうことなのか、それとも他に県、それから知事も含めた形で何か体制があるのかどうか、それが1つお聞きしたいことなんです。

2番目は、県の中での様々な連携が、色々な部門にかかると思うんですけれども、普通、県の場合には他の課のことは知らない、なるべくやりたくないという雰囲気があるとよく聞くんですけれども、それを岐阜県の場合、うまくまとめられていかれたと。それから、県と市町村の間でもうまく連携をとれているところと、県の言うことなんか聞かないという市町村もあると思うのですけれども。

それから3番目は、多重債務者の声を聞くといいというお話だったんですが、じゃ、他の県でこういうような同じ形でうまくやっていくためには、一体どういう形で担当者の方々に声を

聞いていただくのがいいでしょうか。

3点お聞きしたいと思います。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 ありがとうございます。

まず、体制ということなのですが、具体的に申し上げますと、恐らく私1人体制ではないかと思っております。私ども環境生活政策課という1つの部署の中に幾つか担当がございまして、その中の一つの担当が消費生活担当というんですね。消費生活担当の職員は私を含めて4人しかおりません。私どもは出先機関という扱いで、いわゆる消費生活センター、今は県民生活相談センターという名前になっていますが、そのセンターがございまして、その先に県内6カ所の振興局とっていますが、消費生活相談員が1人ずつ配置されていると。そんな割当てになっておるんですが、多重債務問題を事務分掌の中に取り扱っておりますのは、私1人でございます。

また、私も当然でございしますが、多重債務問題だけをやっている専門のいわゆる選任の職員ではございませんで、他に色々なことを担当している中の一つがこの多重債務問題ということで、今非常に頑張って熱を込めて皆さんにお話を差し上げたつもりでおるんですが、もちろん全部頑張って熱心にやっておりますので、その中の一つがこれということです。今、体制とおっしゃったんですが、どうでしょうか、私の色々な頑張りの一つがこの多重債務ということで、私から課長に対しても、部長に対しても意見を出しながらやっている、ボトムアップという言葉がありますけれども、そんな形で、大変僭越ながら、というところがございまして、ほとんどワンマンプレーに近いのではないかと思います。

私が、布教活動ではないんですが、先ほど中での連携という、2つ目のご質問がございましたけれども、これも私の方から出かけていきまして、直接担当者にお話を差し上げまして、本当に深刻な問題だから、是非協力してよという、担当者間で一生懸命根回しをさせていただくのが一つと、もちろん組織でございますので、やはり先ほどおっしゃいましたように、大変お恥ずかしい話、縦割り行政というんですかね、他の部局のことは知らない。同じ部局の中でも他の課のことは知らないという、そういうお役所体質が、恥ずかしながら岐阜県の中にもまだまだございますので、そういったものを打ち破っていかないと、こういった問題は対応できないということで、課長の方からもそれぞれの課長に足を運んでもらって、お話をさせていただくということで、単なる電話等の文書の冷たいやりとりではなく、生身の人間のホットなやりとりでその気にさせていくというんですかね、そういう手法をもってやっております。

市町村に対してでも、中にはやはりそっぽを向かれる市町村もあるように思いますが、ただ、

この消費の分野につきましては、幸い私どもの県の市町村というのは、非常に興味を持って取り組んでおられるところが大多数でございまして、中にはちょっと、というところもございますが、もう一度、市町村の体制について、この際ですからつけ加えさせていただきますと、先ほど私は自分の事務は多重債務だけではないと言いましたが、市町村の担当者も同じことで、市町村の消費者行政を担当しているセクションもそれだけではないですね。例えば商業振興をやっていたり、観光をやっていたり、色々なことを一緒にやりながら消費のこともやっているわけです。だから、ある市町村ですと、うちは観光がメインだから消費者行政は余力を入れたくないというところも実際にあるわけです。ですから、考え方はそれぞれまちまちなんですが、そういった中で県の方が熱っぽく語りかけることによって、やはりその気にさせていくというんですかね、これもやはり県の中と同じことなんです。

ですから、最初から多重債務問題と言いますと、イメージとして少し難しいというふうにとられがちですし、専門家でないからわからないだとか、借金の問題はちょっとプライバシーに関わるだとか、そういうちょっと一歩引いたような反応をされる方が、県もそうですけれども、いらっしゃるもので、最初から多重債務問題と言って持っていくのではなく、消費生活一般のことをまずご協力お願いしますと県の方から働きかけをして、架空請求は無視してください、という対応ができるようになったらその次は、クーリングオフをやってみましょうか、という形で、一步一步ステップアップをしていくような形で、そのステップアップの先に幾つかオプションがある中で、多重債務があると思っているんですね。ですから、市町村に対してもいきなり多重債務で働きかけをすると、わっとびっくりして、引かれると思うんですね。ですから、そうではなく県の方の戦略というか、担当しているのは私だけですので、私の戦略と申し上げてもいいかもしれないんですが、市町村にはわかりやすいことから、やさしいことから一生懸命語りかけて、その代わり市町村から、相談があるんです、消費生活相談のことで相談者に助言をしたいんだけど困っているんです、ということが1つでも私の方の耳に入りましたら、すごく頑張って相談に乗ります。それはこうした方がいいんじゃないですかということで、県の方の熱意も見せます。そうしますと、信頼してくれますね、市町村の方は。そうしますと、個人的な担当者とのつながりができます。そういったものを、言ってみれば利用させていただいて、今度は多重債務問題であると。これもすごく深刻なんです、相談がこんなにあるんですよ、お宅の市町村の方も実際に困って相談にみえるんですよ、と言っていきます。自分ところの住民が困っているという話を聞いて、放っておく市町村ってないでしょう、という言い方で一生懸命、市町村の方に語りかけていきます。県内での連携も市町村でも同じです。そういつ

た形で、顔の見える形で頑張って働きかけをしていけば、やっぱり人と人というのはわかり合えるところがあるんですね。ですから、面倒くさいとか、そういうことは言っていられないなという気持ちにこちらがさせていく、一生懸命頑張らせていくということが必要だろうと思っています。

一番最後の、他の県に多重債務の方々の声を聞いてほしいということで、どうやったらというご質問なんですが、3つの中で一番難しい質問だと思ったんですが、各県に消費者センターが必ず設置がされているわけですね。そこにはやはり多重債務相談というのは実際に入っているわけですね。ですから、そういうところに行って、うちの組織もそうですが、実際に相談するセンターと私どものような、いわゆる本課と呼ばれる県庁内の組織というのは、別の建物にあったり、一緒のところにあっても階が分かれていたり、要は顔が見えていないんですね。例えば愛知県がそうだったと思うんですが、同じところにある県もあるんですね。ですから、同じところにあれば、消費生活相談や多重債務相談を聞いていますので、大体のニュアンスがわかると思うんですが、分かれているとわからない。だから、是非本課の職員は足を運んで現場の声を聞いてほしいと思っています。思っていますし、他の県の方に岐阜県の取組みを是非聞いていただきたい。呼んでいただければどこへでも行きますので。シンポジウムでも何でもいいです。是非聞いていただきたいと思いますし、また、岐阜県の方でも予算がないのでどうやって開こうかというのがちょっと一工夫必要だと思うんですが、例えば岐阜県の方でそういった会合を仮に開かせていただくとして、そういったところには是非お出でをいただきたいと思っています。

私も、10月だったと思うんですが、長野県の方で多重債務問題を考えるシンポジウムが開催をされたと記憶をしております。そこに足を運ばせていただきました。実際に多重債務で困られた方の事例発表のような形もございまして、非常に参考になりました。こういう方の声というのは、是非そういうところで、色々な機会を通じて吸収をしていければいいのではないかと思います。答えになっていないかもしれませんが。

○吉野座長　ありがとうございます。

じゃ、どなたか。

須田委員、どうぞ。

○須田委員　2点ほど伺いたいんですが、多重債務110番、これは具体的にどこまで問題解決に至ったのかというところが1点。要するに数も含めて、どこまで問題解決に持っていつているのかというところ。

2点目は、県レベルで対応しきれないこと、要するに中央省庁含めて、お金の問題はちょっと別にして、何を期待したいのかを2点ほど伺いたいと思います。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 まず、多重債務110番についてなんですが、相談件数は先ほどございましたとおりなんですが、ご本人さんからの相談でない場合、やはり取引履歴だとか色々な詳しい状況がわかりませんので、そういったことは状況だけお聞きして、アドバイスを差し上げるだけということになりますので、やはり具体的な解決ということにはつながっておりません。

そういった方が大体1割強おられまして、その他の9割弱の方はご本人さんからの相談ということで、ご本人さんからの相談ですと、いつから借りていつ返してと、そういうことがわかっていらっしゃらない方も中にはいらっしゃるんですが、そういった方には例えば後日、そういった書類を揃えて相談に来てくださいだとか、大体のニュアンスをお聞きして、あなたの場合は、例えば特定調停の方がいいんじゃないですか、個人再生がいいんじゃないですかというような形でアドバイスができますので、大体の解決の大まかな道筋はつけてあげることができるんですね。

ですから、その場で全面的に解決というのはなかなかやっぱり難しいんです。面接の場合ですと30分しか時間がございませんし、電話の場合ですと電話1本ですので、その電話1本で全部解決というのはやはり難しいと思っていますが、解決できるんだということをこちらが強烈にアピールできること、また、それによって相談者が非常に安心して、じゃ、すぐに相談に行きますということで、安心をされるということを解決と呼ぶならば、9割弱のご本人さんからのご相談については、ちゃんとした道筋をそこで示していけているんじゃないかなと思っています。ちょっと乱暴な統計かもしれませんが、そう思っています。

2番目の質問ですね、ちょっと難しいんですが、もう少し具体的にどんなご質問かということをおっしゃっていただけると。

○須田委員 県レベルで一生懸命やっておられると思うんですが、要するにどうしても県レベルで対応し切れないところと言ったらいいますかね、要するにこういうところは足りない、不足しているというところが出てきていると思うんですよ。この多重債務問題に対応する中に当たってね。例えば人数を増やすというんだったら、県レベルの方が対応し切れますけれども、それ以外にこういったところが不足しているとか、現場第一線にいて、こういうところがあればなという……

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 そうですね、正直申し上げまして、余り不足

は感じていないというのが正直なところです。弁護士の先生、司法書士の先生には、今手弁当でやっていただいていますので、19年度の年6回というのが多分、限界だろうとおっしゃられているんですね。ですから、予算措置がない中で、できることはできるんですが、やはり限界がある。これが毎月になると、ちょっとどうしようかな、と先生方からは率直な意見として頂戴していますので、そういったことは感じますが、県だからできないとか、困っているというようなことは、今までは余り感じたことはございません。

それよりは、市町村レベル、県レベル、国レベルでも色々な取組みの仕方があると思うんですが、横のネットワーク、情報共有というんですか、そういうものが例えば乱暴な言い方ですが、各県の多重債務本部、多重債務チームみたいなものがあって、これの横の水平の連絡会議みたいなものがあって、自分のところの取組みの状況、例えば岐阜県ではこうだけれども、これがベストなのかどうかはちょっと私もわかりませんし、お隣の長野県ではもうちょっと違うやり方をしていらっしゃるし、遠くの九州とか北海道ではこんな取組みをしていますというようなことが、今は情報が入ってこない状態になっていますので、例えば、私どもが市町村をコーディネートするように、国の方で各県をコーディネートしていただいて、取組みを各県で進めるというのが一つ。

それからもう一つは、それぞれの担当者、私のような担当者レベルでもいいですし、課長レベルでも、どんな人でも構わないのですが、一堂に会して意見交換をするような場があると、私どもも、予算がない中でも、ああいうことだったらできるのかとか、他の県の方でも岐阜県の110番を真似してみようかなとか、そういうアイデアの交換ができます。こういったことが今先生のおっしゃったような、何か不足しているということの一つにはなるのかなとは感じます。

○吉野座長　いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

宇都宮先生、どうぞ。

○宇都宮委員　先の須田さんの最初の質問のフォローみたいな質問ですけれども、110番で相談を受けて、一応の道筋を示した後、具体的な債務整理については、どういうふう to 処理されているのかということが一つですね。

それから、先ほど県としての素晴らしい取組みをお伺いしたんですけれども、多重債務者対策の組織として最初に作ったのは、平成17年11月に発足した岐阜県の多重債務問題検討会のようですね。弁護士会、司法書士会、それから警察、県で。この年に発足したことについてのい

きさつとか、きっかけがあったのかどうか、その辺、ちょっと聞かせていただけたらと思います。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 まず、最初のご質問でございますが、恥ずかしながら私どもそこまでのフォローができておりません。実は、110番を開催しまして、そこに弁護士の先生、司法書士の先生に来ていただいて、具体的なお答えもしていただいていますし、そこからあふれた部分ですね、私だとか消費生活相談員が相談に乗って、先生の手が空けば電話を代わったりだとか、少し難しい問題等はこちらから電話をもう一度かけ直します、というようなこともしておりますが、例えば110番の後、その方が実際に弁護士の先生のところを訪れたかどうかだとか、実際に特定調停で裁判所まで出向いたかどうかとかいうようなことまでは、はっきり言いましてわからないです。

ですから、そこまでのフォローができるといいなと思いつつも、なかなか一人一人のフォローは難しいというのを正直感じています。ですから、県としてそこまでフォローしきれていないというのは常々感じていまして、その方法をどうやっていったらいいんだろうということで、実際にちょっと悩んでいるんです。ですから、正直な話、先ほど私が申し上げましたように、他県さんでそういったフォローをされているようなところが逆にあったら、是非意見交換をさせていただいて、私ども岐阜県もそういった仕組みを作っていきたいと思っているというのが正直なところなんです。

もう一つ、多重債務問題検討会ですね、これができたいきさつというところなんです、正直に申し上げますと、議会質問がきっかけです。私どもの県議会では今まで何回か多重債務に関するご質問は出ていたんです。お配りした「おっと！落とし穴」ですね、これは平成10年頃から作っておりますので、この中で多重債務問題を取り上げているということで、最初のうちはこれについてお答えをしていたんですが、やっぱり長年これだけを答えているのでは県として恥ずかしいですから、消費者問題に詳しい弁護士の先生にちょっとお知恵を拝借ということで、出向きました。その時に、皆が一堂に会して話し合いをできるような場があるといいよね、という話や、弁護士の先生が、私たちも行政の仕組みはよくわからないので、行政の中で例えば先ほど申し上げたような税の仕組みだとか、国保の仕組みだとか、そういったものも意見交換できるといいし、司法書士さんの取組みについても知らない面があるので、そういう情報交換ができるといいよね、というお話をいただいたもので、だったら会議をやしましょう、ということで立ち上げをさせていただきました。

○吉野座長 高橋委員。

○高橋委員 2つほどお伺いしたいと思います。

一つは、先ほど金融庁と総務省連名のアンケートに関して、今集計をしていらっしゃるというお話でしたが、どこまで国の方といいますか、依頼した方から県に対して求められているのかということと、あなた自身がどこまでそれを生かしたいと思っているのかお伺いしたいと思います。

2点目は、ワンマンプレーだとおっしゃいましたけれども、山下さんがいらっしゃる岐阜では、そういうスーパー公務員が、今お互いに切磋琢磨しながら増えている状況なのでしょうか。あるいは消費生活という特殊な部門に限ったことなのかを教えてくださいたいと思います。

消費者行政というのは、現場の方はとてもやる気があっても、管理職の方々にすれば他部門と比べると、どちらかというと格下みたいなのところがあって、早く移りたいから余り仕事を増やさないといった傾向がありがちです。そういう壁も乗り越えながらやっているのか、どういう工夫でそうなったのか、という点をちょっと教えてください。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任 生々しいことを発言しなければならないかなと思っていますが、まず一つ目のアンケートのお話ですが、これは、今日も金融庁の担当の方がいらしているようですが、これは県の方で集計をしろというような、そういう依頼は一切ございません。県の方はいわゆる通過点でございまして、ちゃんと全市町村集まってきているか、というのを県だったら全部わかりますので、来ていないところに多分、督促をかけて出しなさいと言って、まとめてお渡しするという役割を求められているだけと認識しております。ただし、ここを通るからには中身は見ますよ、と思っております。回答はメールでもらって私のところでエクセルで集計をしている状態ですので、集計をする作業の合間に見て、先ほど具体的な事例を申し上げましたが、多重債務問題はわからないとか、人がいないとか、そういう意見が書いてあるので、そういったものを読んで、これから市町村にどうやってやる気にさせていこうかという、私の戦略の一部として参考にするために見させていただいています。

もう一つの私がスーパー公務員かどうかはちょっとわからないんですけれども、自分はこの消費者行政という分野は大変生活に密着した分野で、非常に好きでやっているところがあって、もちろん手を挙げてこの部署に替わってきた訳ではないんですけれども、たまたま、配属されたところが非常に興味のあるところだったというところがありまして、その中で色々現場の生々しい相談状況にも触れながら、正義感を燃やしてやっています。どこの都道府県でもそうだと思うんですが、最近人的な配置というのは非常に厳しいです、やはり。少数精鋭という非常に聞こえはいいですが、一概には言えないですが、与えられた仕事をきちんとやろうとい

う、そういう意識は岐阜県の気質かもしれないですが、そういう職員は多いように思います。ちょっと身びいきかもしれないんですけども。そういうふうには思っています。

管理職への働きかけなんですけど、私、この部署、3年目なんですけど、毎年、課長が代わっております、組織が変わったりもしまして、課自体が大きくなったり小さくなったりもしているんですが、幸いここ3年間は、課長もこの問題については関心の深い方が就いておりますので、こちらからも働きかけがしやすいということがございます。

また、他の部署に働きかけをしていると申し上げましたが、それも課長間のネットワークというんですか、やはり公務員として何年もやってきていますと、どこかで一緒になったり、隣になったり、顔見知りということがありますので、そういった顔つなぎのネットワークを生かしてお話ししやすいということもあるようです。ですから、課長が他の部署に行って話して来る時も、多重債務について、課題の説明をうまく相手に伝えるような努力をしてもらえているので、助かるな、と思っています。

○吉野座長　じゃ、本多委員、どうぞ。

○本多委員　1つ質問させていただきたいと思うんですが、各部署との連携、国民健康保険の問題とか県営住宅の問題とか、色々な部署の連携というのは本当に大事だなと思っているんですが、多重債務者の救済という点で非常にご努力いただいて、そこは感謝申し上げたいと思っているんですね。同時に、そういう取組みをすることが、自治体にとってどういうメリットがあるのか、例えば過払い金を返還をさせて生活が安定する中で、家賃の滞納がなくなるとか、あるいは税金を納められるようになるとか、あるいはそのお金で地域の経済の活性化につながっていくとか、そういう面も多分あるんじゃないかと思っているんですが、その辺、山下さん、どのようにお考えでしょうか。

○山下岐阜県環境生活政策課消費生活担当主任　それは、先生おっしゃるとおりなんです。私も、そのように感じたから頑張ってやっていこうと思った次第なんです。やはり多重債務の方と実際に接していると、先週、私のところに電話をかけてきた相談者は、電話代と水道代と税金と家賃を滞納していました。ですから、そういうことをお伺いしますと、やはり債務整理をするだけでは、その4つは解決しないですね。ですから、具体的にどうしていったらいいのかというところを、県で担当していることならば、解決の手助けをしよう、という考え方なんです。

多重債務者に対してはそうですが、今、先生がおっしゃったように、自治体にもメリットがあります。県税を滞納している人が払えるようになって督促しなくてもいいです。県営住宅の

家賃も払えるようになっていただければ、こんな嬉しいことはないわけです。ですから、住民のためだけになるのではなく、やはり自治体自身のためにもなるなと感じております。正直まだ対策会議も立ち上げたばかりですので、他の部署の担当者に十分伝えきれていないところがありますので、個別に話をさせていただく時に、今、先生がおっしゃったような、まさにそういったことをお話差し上げて働きかけをしております。私どもは、消費生活の部門ですと、直接的なメリットは余りないんですが、何より相談者の方が、ありがたいとか、助かったよ、救われたよ、と。極端に言うと、私自殺しなくてよかった、命が助かった、と言われるんですね。そういう感謝の言葉というのは、消費生活のセクションにいますと一番のご褒美なんです。弁護士先生、司法書士先生には、ごめんなさい、ゼロ予算ですと頭ばかり下げています。しかし、精神的に満たされるという気持ち、喜びというのは人一倍あるセクションだと思っています。余分なことを言いました。

○吉野座長 どうもありがとうございました。

まだまだご質問あるかと思えますけれども、時間になりましたので、今日は岐阜県の色々な現場の立場をご説明いただきまして、どうもありがとうございました。

それでは引き続きまして、後半の方に入りたいと思いますが、今日は、これまで皆様に色々ご意見いただきましたことをまだまとめる前でございますので、論点を列挙していただきましたので、大森参事官の方から少しご説明いただきたいと思います。

○大森信用制度参事官 資料4-2は論点メモとございますが、いただいたご意見を生のまま並べたのに近いものでございます。前半のセッションとかなり中身は重なっておりますので、かいつまんで申し上げたいと思います。

まず、1の相談窓口の現状として、カウンセリング体制に大きな需給ギャップがあるというのはそのとおりなんですけれども、カウンセリングへの需要というのは潜在的な性格があって、窓口に来るまでかなりの勇気が必要としますし、形式的に弁護士や司法書士を紹介するだけでは、敷居が高くてそこで止まってしまうといった実態の報告もございました。先週、司法書士会のシンポジウムがありまして、先ほど山下さんからのお話にもありましたけれども、相談が終わると、とりわけ女性の方は大抵泣き出してしまうと。それは1人で抱えていた悩みを吐き出してほっとしたということなのか、これまで自分がしてきたことを告白して恥ずかしいということなのか、解決方法を見い出して、嬉しいということなのか、色々な思いが入り交じっていると思うんですけれども、いずれにせよ、心がバルネラブルであるということを前提とした丁寧な体制が必要だということだったと思います。

下の論点等ですが、最初の2つはできるところからやり始めるとか、既存の窓口での積極的対応という、当然のご意見でございます。一番下は、ただいまお話にございました、自治体には公共料金や健康保険やDVといった業務もあるんで、多重債務者の発見機能がある。発見したら相談窓口につれて行くといった取組みが必要というものです。過剰な借金をしますと、元来、払うべき公共料金や保険料も払えなくなるし、人格も壊れてしまうという副作用がありますが、借金問題を解決すれば、副作用も併せて解決するので、自治体にとってメリットがあるという指摘でございました。

次のページの一番上も同じで、厚生労働省では、過払い金の回収により国保の保険料を納付してもらおうという、パイロットプロジェクトを考えておられると承知をしております。

2番目は、今日お越しいただいた山下さんのような方が1人いるだけでも相当に違うんじゃないかということですね。

3番目は、例えば市といっても色々な市がありまして、横浜市と金沢市では違うでしょうし、実は私も岐阜県出身なんですけれども、一応、市という名前はついているんですが、先ほど雪深いというご紹介がありましたところで、全然できることが違うということがありましようから、一律の対応を求めるのではなく、能力等に応じた役割分担ということで、これは前回、高橋さんからもご指摘があり、今日前半にもお話があった、顔が知られているとかえって相談しにくいといった現実とともに考えていくべきことかと思います。

その下は、前回、司法書士会からも今後、積極的に協力していきたいというお話がありました。貸し手がスポンサーになっておりますカウンセリング協会の拠点の増設でございます。

その下は、昨年10月からの法テラス、窓口で過不足ない対応ができているのかどうかというご指摘もありますけれども、いずれにせよ、このカウンセリング協会と法テラスといった既存の仕組みにつきましては、体制や機能も強化するとともに、存在をアピールしていくということとだろうと思います。

その下の3つは、相談の仕方に対するご意見で、まず、事情を丁寧に聞いた上で解決策として、破産なのか任意整理なのか、特定調停なのか、住宅ローンがあるから個人再生なのかといった選択肢まで考えてやると、弁護士や司法書士との役割分担上、効率的であると。

そして、その下、過去の契約書を調べたりする必要上、電話では限界があるので、やはり対面で相談できる身近な拠点が必要であると。

そして、最後は3番目、下から2番目、できれば弁護士や司法書士のところに連れて行ってあげるといったこと。

一番下は、国の役割として汎用性のあるマニュアルを作るとか、研修を行うといったことです。

次のページの一番上は都道府県の役割、今日前半、色々ご紹介をしていただきました。管内市町村の取組みを促すとともに、警察や支援団体等まで含めたネットワーク作りに取り組むべきだというご意見でございました。

その下、国や自治体の広報、貸金業者自らによる広報、大学の相談窓口の機能強化といった意見もいただきました。

カウンセリングの最後が目標の設定の仕方でもございまして、当面できることと、法改正が完全施行される概ね3年後までに何をするかが一つの節目になるのではないかと思います。

次は、顔の見えるセーフティネット貸付けとございますが、顔が見えてくるまでにはある程度、手間暇かけないといけませんので、それがどこまで顔を見ないで統計的手法で貸しておる消費者金融等の代替になるのか、あるいはならなくてもいいのかということがポイントだろうと思います。

次のページの論点等といたしまして、公的な貸付制度が消費者金融や商工ローンを代替するだけだと、当然モラルハザードという批判がありますから、借り手のリスクそのものを下げるほどの人間関係を形成することによって、サステイナブルになる裏の銀行的モデルを目指さないかといった意見がございました。担い手としては、2番目のボツですが、地域に根ざした生協、NPOなどの非営利機関、また、労金、信金、信組などの勤労組織金融機関が考えられるのではないかと指摘がございます。最近では、こういった協同組織金融機関の経営者も裏の銀行的なビジネスのあり方を検討してみたいとおっしゃる方もおられますので、少し期待をしてお待ちしたいと思います。

こういった取り組みは、原則、民間ベースということになりますけれども、岩手県の信用生協のお話をお聞きしましたように、自治体が預託金を預けるという形、その他公的な信用保管が必要ではないかという論点もございます。

さらに、既存の政策金融の中での工夫とか、下から2番目は貸付けは解決の一手段にすぎないので、相談の窓口と貸付け機関との望ましい関係、岩手の弁護士さんによると、協働と相互監視と言っておられましたが、そういったことが必要ではないかということでございます。

一番下は、特に事業者向けについては高金利融資に頼らなくてはならなくなる前段階の早期の再生、再チャレンジを積極的に進めていくべきではないかといったご意見でございました。

次のページ、3の学校教育、消費者教育の充実につきましては、意見の方向は皆同じでして、

私どもも、長らく銀行に過度に依存する金融システムは望ましくないという観点から、投資教育という課題に取り組んでまいりました。ただ、お金を持っている人がそれを失わないように学ぶということと、お金を持っていない人が人生を壊さないように学ぶということでは、やはり後者の方の緊急度が高いんだろーと思います。

論点等の最初は、小学校から大学にかけ、全ての学生・生徒に対し多重債務問題の教育を充実させ、そのために、教材に盛り込むとか、教える側の技能を向上させる。さらに、PTAを通じて親子で学ぶ、大学においても取り組む、地域のネットワークに校長会も参加する。成人に対しては、前半お話がありましたが、自治体が主体的に取り組み、国がサポートするといったご意見をいただいております。

次のページ、4のヤミ金撲滅の論点等につきましては、取締りの徹底、それから、私ども登録業者の監督当局との連携、現場の警察官の対応の向上、この現場の対応については、この会議にもずっと警察庁生活安全局の課長に来ていただいておりますけれども、生活安全局と刑事局では問題への認識の度合いも違いましょうから、相談する側がどこに行くかということもあわせて考えていく必要があるようでございます。

下から2番目、相談を受けた場合の相手への電話警告につきましては、それが捜査中の案件かどうかという照会にかなり時間がかかるということもあるようですから、この点、後ほど宇都宮先生からお話をいただければと思います。

一番下、自治体やカウンセリング機関がヤミ金の相談を受けたら、警察に通報するというのは事実上はある程度行われておりまして、立件できるようにもう少し被害者の数を増やす、というやりとりになるようですけれども、どういう形で通報してもらうことが、取締り上有効なのかという率直な議論も必要かと思えます。

総じて、この3、4の教育にせよ、ヤミ金の取締りにせよ、要請を受ける側はそれだけやっているんじゃないというお気持ちは、皆さん理解しておられると思うんですけれども、何とか工夫して多重債務者対策という課題のプライオリティを上げてほしいというご意見だったと思います。

最後のページが、これ以外の取り組みとして、一番上は、貸し手の認識の問題ですけれども、去年の今ごろ、この有識者会議の前進である貸金業懇談会で貸し手と借り手の認識が激突していたころに比べると、かなり変わってきたのではないかと思います。

その下は、自殺の抑止を独立した課題として、政府の自殺総合対策会議と連携しつつ、検討していくべきとのご意見、それから信用情報機関のガバナンス、貸し手の広告、下から2番目

は、行政や他のカウンセリング機関に相談すれば、そこで一定期間、取立てが停止される仕組みを検討すべきというものでございます。

この点については、前回までの私の説明がやや舌足らずでしたので、繰り返しますと、現行法は、弁護士や司法書士という法律のプロが借り手の代理人になる場合は、以降、貸し手は借り手に接触せず、弁護士等を相手にするという論議になっております。したがって、債権の請求という民事上の権利を制約するのであれば、それは法律の論議としてどうかということでありまして、金融庁のガイドラインで手当てできる話では論理的にはないということは申し上げておかなければいけないと思います。

最後は、この有識者会議でのご意見を深めて、行動計画を作りますので、実効性を確保するためのチェックが必要であるという、やはり当然のご意見だと思います。

以上、かいつまんで申し上げましたけれども、毎回、申し上げておりますが、この会議で意見がほぼ出尽くしたところで、一たん政府の多重債務者対策本部がお預かりして、ご意見を踏まえ、当面やるべきこと、また中期的な目標からなるプランを策定することになっておりますので、引き続きご議論を深めていただきまして、具体化していければと考えております。

以上でございます。

○吉野座長 大森参事官、どうもありがとうございました。

それでは、この資料4-2、1ページ目から7ページまでございますが、抜けている点、あるいはこの点をもう少しはっきりさせたいと、そういうようなご意見がございましたら、どんなからでも結構でございますが、いかがでしょうか。

じゃ、佐藤先生、どうぞ。

○佐藤委員 今ご説明のあった論点メモの総体については、私は、そのとおりだろうと思えますし、異存はないのですが、次の2点については是非ご検討いただきたいと思います。一つは、教育に関する件、いま一つは、ヤミ金に関する件であります。

教育の問題につきましては、ここでのかねてからのご説明によりまして、こういう問題が起きてくる背景には経済情勢の問題なり格差の拡大があつて、個人ではいかんともしがたい、諸々の事情がある、ということはよく理解をしてきたつもりでおります。

けれども、何ゆえにこれほど多くの国民が消費者金融を利用するのかということについては、今一つ腑に落ちないわけです。一つには、簡単、便利、迅速、そして人に知られずに借りられるという、この魅力、これがあるということは大きいだろうと思いましたが、この私の疑問に答えてくれたなと感じましたのは、この間の岩手県の石橋さんでしたか、あの弁護士さんの発

言でありました。それは、こういった多重債務者等に対して温かい気持ちで、かつ自分の負担をものともせずに取り組んでいる、その弁護士の発言が極めて冷静な目で見えられたという意味合いで申し上げるわけです。それは、例えば20代の人たちは車を買う。しかし、事故を想定せず、保険には入らない。物損が起きる。すぐサラ金で借りる。それから、共働きの若い夫婦ではカードを使って買い物をして、しかし、子供ができて妻が休業して、その後の債務の支払いが滞る。そのときにサラ金に手を出す。あるいは、年配の世代にあつては、教育費にすぐサラ金ローンを借りるというようなことを見ていて、そういう言葉を使われませんでしたけれども、どうも生活設計といいますか、あるいは生活信条といいますか、そういうものがあるのかなのか、非常に疑問に思うという意味のことをおっしゃったように、私は受けとめました。それならわかるなという気がするのです。1,400万人もの人がよくサラ金に向かったなど。なぜかという、今、起きている社会問題の背景には、やってはいけないこと、他がどうあろうともやるべきではないと考えることについて自覚を持たない。そういう世代、そういう人たちが非常に増えている。それが現在の犯罪増なり、学校における問題なり、家庭内の問題なりの大きな原因になっていると認められますけれども、それと同じ問題がここに投影してきているのではないかと。だとすると、単なる金融経済教育にとどまる話ではないのではないかと。こういうあり方が国として、国民としていいのかと、こういう問いかけがあつてしかるべきではないかと思うのが一つであります。

2つ目は、ヤミ金の問題であります。昭和58年でしたか、消費者金融に関する規制法ができて、その後随時、色々な問題が発生するのに応じて改正が行われてきた。そして、平成15年、大きな改正が行われたわけですが、その都度、多重債務なり、ヤミ金の問題は懸案として起きてきていました。しかし、その改正の都度、それらの問題が解決されないで今日に至っておる。むしろヤミ金問題は拡大してきている。そして、この度の抜本的な大改正が行われまして、この改正については、私も大変敬意を表しますし、よくぞこういう改正をなされたと思うわけでありまして、その大改正をなし遂げたにも拘らず、ヤミ金問題のさらなる深刻化が懸念されていて、それについての手当てが法的には何らなされていない。より正確に申せば、従前と同様、ヤミ金については、罰則の強化という形での刑事の問題としてしか処理していないという、この流れは全く変わっていないということだと思うのです。

そうしますと、結局は、先ほど第1の問題で申し上げたように、原因はどうあれ、サラ金に対する資金需要が根強くある。そして、今度の改正を受ければ、恐らく登録業者に対する規制は非常に厳しいものになるので、この登録という土俵から下りていく業者はたくさん出てくる

だろう、あるいはそもそも土俵に上がらない業者というのも当然出てくる。それは闇の世界で融資を行ったとしたときに、収益が上がるという見込みがあるからでありましょう。それ程需要が根強いということにもよると思うのですね。

そうしますと、繰り返しになりますけれども、この改正法の施行後、ヤミ金問題は拡大していくということは、現実の問題として懸念される。そうすると、結局、解決しないままにこれが繰り返されていく。これまでの二の舞を繰り返すということになりはしないのかと。それではどうするんだと。本当に法律上は対応できないのか。私は、そのような対応はあり得ると思うのであります。

それは、いつでしたかね、宇都宮委員がおっしゃったのではなかったかと思いますが、今、問題になっている消費貸借契約というのは、まことに異例の契約です。つまり債務者に対して担保を求めない、保証も求めないということで成り立っている消費貸借契約なんですね。しかし、実は全く求めないかという、そうではなくて、高金利体系によって利益率を高く持つことによって、債務の焦げつきによって生じた損失を補填する。そういうリスクを負担して余りある利益が上がるということが一つ。

それから、当該債務者に対し他の債権者に債務を負わせて、その借入金によって自己の債権を回収すると、こういう形で、実は担保されている。それをある意味予定して組まれている消費貸借契約だと。もし、そうだとしますと、これは民法が予定している通常の消費貸借契約の範疇ではないのではないかと。したがって、民法の法理あるいは従来行政機関としては当然と受けとめてきた業法の規制の常識、こうしたものでこの問題について対処しようとする、法律上、保護を手厚くすることはできない。しかし、今申し上げたような、特異な消費貸借契約体系であり、それを担っている金融業であるということを認めるならば、これについては民法の法理あるいは従来業法の規制の常識を超えた手法を用いて、法律上、登録業という土俵の上に残っていなければ利益が上がらないという措置をとらなければならないのではないかと思います。

それはどうやってやるのか、そこは、私もまだ知恵がございませんけれども、例えば一つの参考としては、クーリングオフというのがありますね。あれは売買契約が行われたときに行政法規によって、支払い側に立っている者に対し一定の猶予権を与えるということだと思いますけれども、つまり民事契約に行政法規が介入しているわけですね。あるいは、この法律の中にある109.5%ですか、それを超える契約について無効にする等の行政法規上の措置を執る。これは何も民法の公序良俗に反するからとだけ見る必要はないのではないかと。特殊な契約から生

じうる不合理を事前に防止する特別の措置と評価できるのではないか、等を思いますと、何らかの手法、仕組みが考えられるのではないかと。そういうことをやった上で、ヤミ金について運用上、刑事上、どう対処していくのかということがセットにならなければ、結局は元の木阿弥になって、先ほど大森参事官の説明ではありませんけれども、実効性が確保できないという危惧が極めて大きいと思うんです。

水を差すような結果にならないことを願って、意見を申し上げているわけです。何とぞご検討いただきたいと、そのように思います。

○吉野座長 ありがとうございます。今佐藤先生のおっしゃったことは、この有識者会議が始まった、まさにその背景だと思います。金利が下がることによりまして、やはり銀行や消費者金融から借りられなくてヤミ金へ行く、という方がなくなるように、ということです。

今日のヒアリングもやっぱりそういうところに対して地元の自治体がそういう消費者を救い上げて、それで落ちこぼれがないように対策を立てていくというのが理想ではないかと思いますし、先生のおっしゃられましたクーリングオフというのもし可能であれば、保険等色々他の業務の問題もございますので、考えさせていただきたいと思います。

一番目の、これまではこの議論ではどうしても学校の教育だったわけですけれども、本当に先生おっしゃいますように、社会全体を含めて、家庭の教育まで含めた大きな問題だと思います。ありがとうございます。

では宇都宮さん、今の関連でいかがでしょうか。

○宇都宮委員 今の佐藤委員が提起されたのはすごく重要な問題だと思ひまして、それで基本的には、私、日弁連の委員としてヨーロッパを調査したことがあるんですけども、同じような社会形態をとっているドイツやフランスは、かなり金利の規制が厳しいということと、その一方で、ヤミ金が発生しているかというヤミ金は発生していないんですね。日本みたいな消費者金融もない。どちらかといえば、消費者金融の中心は銀行が担っていて、極めて金利が低い。それで、日本みたいな問題にはなっていない社会もある。かなり金利規制が厳しいから、違法業者もたまにあるんですけども、それに対する市民の反発・批判というのはやはり鋭くてかなり早い段階から摘発されるので、ヤミ金は割に合わない社会になっているんです。だから、そういう社会にいかん日本が近づくかということだろうと私は思っております。

それで、やはりヤミ金というのは、何をターゲットにしているかという、一つは多重債務者なんですね。こういう消費者金融の返済に追われて、返済資金を求めている多重債務者に、ヤミ金がターゲットとして融資勧誘をしたり、ダイレクトメールとか電話とか、あるいは携

帯のメールなんかを使っていますけれども、多重債務者をいかに減少させるかということがかなり大きなヤミ金対策になるのではないかと思います。

これまではどんどん消費者金融とかクレジットカードのグレーゾーン金利で、これだって高いんですけども、融資を拡大してきていて、その結果、1,400万。それから、クレジットカードでも今、2億7,000万枚ぐらいですかね、発行されているのは。こういう高利のお金の融資が膨張した結果、その背景には、佐藤委員が言われたような、基本的な生活感とか世界感とか、そういう変化というのがあると思いますけれども、少なくとも現状としてはそのようなってきて、そして、返済資金に窮した多重債務者がまずヤミ金に狙い撃ちされています。

それからもう一つは、破産者ですね。破産すると、信用情報機関に登録されますので、どこからも融資を受けられない人が出てきます。これは今、20万人ぐらいですけども、5年間合わせれば100万人ぐらいの人が破産している。その破産者の中に低所得や病気や失業者が含まれていますので、どこからも融資を受けられないと、まさに今問題になっているセーフティネットが低利融資が受けられるか、生活保護の問題なんかでカバーされないと、ヤミ金のターゲットになっています。

結局、この破産というのも多重債務者の救済手段として出てきているわけですけども、全体的な多重債務の発生を抑制するために、今回の法律というのは、金利を規制するというのと、これまで余り十分でなかった総量規制というのをやっておると思います。年収の3分の1を超えると処罰されると。これは、弁護士会としてもかなり評価していて、多重債務の発生をかなり抑制するだろうと考えています。ただ、それで十分かというと、色々問題がありますけれども、少なくとも1983年以降、ずっと食いとめられなかった多重債務者の拡大に歯どめをかける一つの手段になるのではないかと思います。

それからもう一つは、ヤミ金のターゲットになるとしたら、どこからもお金は借りていないですけども、貧しい人たちがどこからもセーフティネットの手当てを受けられなくて、ターゲットになる人が出てくる可能性があるんですけども、これがどの程度存在するのか、まだ十分分析がされていないんです。ただ、もともと金利を下げた場合に、最初の借入れではじかれる人がどの程度出てくるのかというのはわかりませんが、今生活保護世帯が100万世帯ぐらいなんですけれども、NHKの報道だと、今問題になっているワーキングプアといった、働いていても生活保護水準以下の状態にある人が400万世帯あるということですので、こういう人たちの手当てというのは、その中でももししたら病気になったり、さらにどうしても必要なお金が出てきた場合、その手当てをしなければいけない。その対策がセーフティネットの

問題なんだろうと思います。

それで、そのセーフティネットの問題でちょっと是非論点に挙げていただきたいのは、この中では低利融資は入っているんですけども、生活保護の問題を私、指摘したと思っているんですけども入れていない。これは最初色々な意見が出されて、生活保護というのは税金がかかるので、モラルハザードを招くんじゃないかとか、そういう意見があったから入れられなかったのかと思いますけれども、どうしてもやっぱり生活保護の問題というのは、真っ正面から考えざるを得ない問題だろうと思いますので、是非論点の一つとして入れていただきたいと思います。

それから、ヤミ金に対しては、今言ったように、多重債務者の発生を抑制することが、最終的にはヤミ金の活動の余地を封じ込めていくと思いますけれども、少なくとも今、二百五、六十万人ぐらいの多重債務者が存在するんです。3年後の金利規制と過剰融資規制をやった、その後についてはかなり発生は抑制されると思いますけれども、現在、行き場を失った二百五、六十万人がヤミ金のターゲットになる可能性があります。警察の方は2003年にヤミ金対策法ができたときに、集中取締本部を作って、全国的な一斉検挙を徹底したと思います。それで、2003年をピークにヤミ金の被害は、警察による山口組五菱会系ヤミ金グループの摘発等もあって、総体的にヤミ金は減少してきているのではないかと考えているんですね。それをもう一度対策本部で行動プランの中の一つとして、具体的には少なくとも一定期間はヤミ金の集中取締本部を作り摘発の強化をやっていただけないかと思っています。罰則も強化されたことですし、彼らに対するプレッシャーをかけるという意味です。

それから、もう一つ、ヤミ金の被害は、ほとんどが電話による取立てですので、しかも最近では、前回、須田委員から登録業者の広告の問題として提案されたんですけども、私が把握しているところは、2003年レベルで東京都知事登録が7,000業者ぐらいだったんですね。今、4,000業者ぐらいになっています。7,000業者ぐらいあったときの都（1）業者、都知事登録3年未満で更新番号が（1）の業者が6割ぐらいで4,000業者ぐらいだったんですけども、今、3,000減ったのはほとんどが東京都知事登録の（1）の業者なんですね。これは山口組系五菱会が1,000店舗のヤミ金を経営していたんですけども、そのうちの7割から8割が都（1）なんです。だから、都（1）でやっていると、住所とか店舗がわかりますから検挙しやすいんですね。それで、今はヤミ金の大半は登録をやめて、無店舗で携帯電話、もちろん偽名です。これは送金先も架空、他人名義の口座でやっていますから、この辺の検挙というのは前以上に難しくなっているとは思いますが、徹底してやっていただきたい。

それから、口座と電話を止めていけば、彼らの手段を奪うことになるんですね。口座の凍結に関しては、警察が銀行当局に要請する、あるいは被害対策弁護団あたりが銀行に申し入れれば直ちに止められるようになっています。ところが電話は、2005年に携帯電話不正利用防止法という法律ができたんですけれども、これは警察署長が携帯電話会社に本人確認の申入れをした上で、携帯電話会社が本人確認をできなければ、利用停止にする制度になっているんですね。それで、私たちは、警察に対して携帯電話不正利用防止法に基づく携帯電話の利用停止を要請はしているんですけれども、ところが警察の対応がこの法律の利用を十分できていない状況があります。

昨年12月に約4,000社から5,000社のヤミ金を刑事告発して、私は警視庁の金融犯罪対策室に行ったんですけれども、携帯電話の利用の停止については、通信の秘密の問題もありますけれども、警察署長が直ちに携帯電話会社に要請するのではなくて、一旦警察庁に上申書を上げて、その電話が他の部署で犯人検挙のために泳がしている電話かどうかの確認をやっているというんですね。だから、警察庁の方からその電話の利用停止を求めているという回答がくるまでに2カ月かかるというんです。ところが、ヤミ金の電話によって追い込みをかけられている人は、連日ひどい電話による取立てを受けていますので、検挙はもちろん重要なんですけれども、直ちに利用停止をさせるような制度をもっと効率的に利用する。せっかく2005年にいい法律ができましたんで、その辺を是非お願いできないかと思っております。ちょっと長くなりましたけれども。

○吉野座長　ありがとうございました。

じゃ、関連でせっかく警察庁から来ていただいているんで、いかがでしょうか。

○井口警察庁生活安全局生活安全課長　警察に一番求められているのは取締りであることは承知しています。集中取締本部は現在も残っていますし、体制を強化して取り締まることが一番だとも話しています。まさに現在やっている最中なので、その結果を今年見ていただきたいと思います。

それから、トイチについてですが、今までも登録業者の話が出ていますが、誤解があると思いますので、お話しておこうと思います。

まず、登録業者だからヤミ金融ではないといった考え方、あるいは登録業者は健全な店だという考え方、裏返して言うならば、無登録業者がヤミ金融だという考え方が結構多いように感じています。正しい議論をするためにも、ここで補足させて欲しいんですが、実際に、登録を申請した結果、その申請が認められ登録業者となった者が、ヤミ金融行為、つまり高金利で

貸し付けたり、違法な取立てをするという例はたくさんあります。実行行為者を摘発しても、オーナーが摘発されなければ、そのオーナーが、「おい、300万やるから来い。」などと言ってその辺の人間を新たに雇い、再びヤミ金融を始めるような例もあります。

この一、二年は三百数十もの検挙事件がありますが、その3割ぐらいは登録業者という実態があります。以前、ヤミ金融が新聞広告とかサンドイッチマンを使って堂々と営業しているのはおかしいという議論もありましたが、彼らは、そのほとんどが登録業者ですから、堂々と看板を掲げて、サンドイッチマンも道路使用許可をとって、看板にも「トイチで貸す」とは書かず、10数%、20%と書いてあるので、堂々と活動ができてしまうという実態があります。ですから、この活動だけを捉えて検挙するのは難しいということです。

登録業者のヤミ金融は事務所があるからすぐに取り締まれるではないかという話がありますが、警察が入ろうかということになると、私どもは、監督官庁ではないので、立入権限がありません。ですから、警察の手法としては、基本的に被害者を探し、被害者から情報をとり、そこで何らかの令状をとって、捜索に入るか逮捕するかというパターンでやるのが普通の方法なのですが、これが簡単そうに見えて、意外と難しいわけです。被害者は沢山いるとよく言われますが、被害者の多くは、厳しい取立てはやめてほしい、だけど、家族には内緒にしているし、お金が必要で他に貸してくれるところがないから、変なことさえやめてもらったらいいんです、といったパターンが非常に多くて、いざ被害状況などを調書に書こうとしても、断られることがあります。また、ヤミ金融業者を捜索して顧客台帳などから、被害者になりそうな人を見つけて、連絡しても呼び出しに応じてくれない、あるいは調書に応じてくれないこともあります。そういう中で、なんとか調書に応じてくれる方がいたとしても、一体、自分がいつどこでどれくらい払ったか、メモもないので分からないということで、立件できないという場合も実際にあります。そういう中で、協力してくれる被害者の方を探してきて、調書を取り事件化しているという状況です。

登録業者の例も多く、無登録よりも、堂々と登録業者の看板をかけてやっているのは、特に首都圏で大変多いと認識しているので、しっかりと取り締まっています。最近、新聞に載っていましたが、神田の方でも警視庁が取り締まっています。

それから、口座凍結と携帯電話の契約者確認の話がありましたが、携帯電話については、警察署長が電話会社に対して契約者の本人確認を求めることができ、電話会社の方は、確認がとれなければサービスを止めることができるといった仕組みになっています。この手続をやるうとしてから、実際に停止するまでですが、警察庁が絡んで調整するということもあります。

電話会社が契約者に通知するなどした後、契約者からの返答を待ったりするので、結果的には実際に止まるまで大体２月ぐらいかかるというのが実態であります。

これについて、活用が不十分ではないかという話がありました。これについては、県ごとの体制や制度に関する理解の違いもあり、ヤミ金に関しては活用不十分だと思っていましたので、今回の改正を機に開催した全国会議や通達で、携帯電話の契約者確認の求めについて指示を出しています。ただ、ここでご理解いただきたいのは、090金融を追い詰めるには、携帯電話というのは数少ない証拠の１つなのです。捜査をするときに、果たしてこの携帯電話を止めてしまった方がいいのか、悪いのかということについては、難しい判断があり、捜査の兼ね合いを見ながら止める止めないという判断をすることもあります。いろいろな捜査の競合という観点から、警察庁に全部集めております。実際悩ましい点もありますが、捜査の兼ね合いを見ながら携帯電話の契約者確認の求めをやるように言っているところです。

○吉野座長　ありがとうございました。

他にいかがでしょうか。

本多委員、どうぞ。

○本多委員　今の関係で言いますと、登録をしておらず、実は看板を出したり、それから新聞広告、特にスポーツ紙とかに多いんですが、そこに電話すると、そこでは貸してくれなくて、他を紹介する、あるいはその人のところに090から融資しますよという形で電話が来るんですね。ですから、登録をするというのは、看板を出したり、あるいは新聞広告を出すために使っているということで、ヤミ金の実態というのは本当に巧妙になってきているというのが一つあります。

その関係は捜査の方も大変だと思うんですが、警察の方も随分頑張っているんだと思うんですけども、まず、相談に行ったときにヤミ金に対してはもう払う必要ないよ、と。警察としても捜査するから、ということで、相談に行った人が安心して帰っていかれるように、是非それはしていただきたいと思っているんです。今でもやっぱり借りたものは払うべきだ。私たちはそれを不法原因給付ということで主張してまして、借りたものは払わない、払ったものは不当利息だから返せということで戦っているんですね。ですから、そういう形で相談に来られたら、本当に死ぬ思いで相談に行っていますので、そういう心情をよく理解していただいて、対応を全警察官に、一生懸命やっている警察官もいます、しかし、多くはまだまだそういう通達がよく伝わっていないという実態がありますので、それは是非お願いしたいと思っています。

○吉野座長 市川室長、何か今の数字絡みで……

○市川金融会社室長 監督当局の方の対応でございますが、実は昨年末にガイドラインの改正を行いました。その前に、先ほどもご発言がありましたが、ヤミ金という言葉の使い方には、監督当局と取締当局とで、若干ずれているところがありまして、それを単純化するためにヤミ金という言葉を使わないで、無登録業者、悪質登録業者と使うようにしています。ヤミ金事犯といった場合には無登録と悪質登録業者の両方。ヤミ金というと、私ども監督当局はいつも無登録のことと同義で使っているんですけども、混乱しますので。

今まで無登録業者について苦情等が寄せられたら、警察に連絡するということがあったんですが、事務ガイドラインの改正を行いまして、その中で無登録業者による違法な貸付けや取立ての被害を内容とする苦情を監督当局が受けた場合は、警告を行うこととしています。こういう苦情があったんだけど、お宅は登録を取っているのかと。登録番号を言ってみろと言って、登録番号が言えないと、おまえヤミ金じゃないか、無登録だ、やめろという警告を与えるということ、今、始めておりまして、その上で警察にも情報提供する。もちろん慎重にやるためには、こういう警告を与える前に警察の方にそういう警告を与えること、これが捜査にヒットしないかということ、捜査の邪魔にならないかということは、一応確認をとるんですけども、全県警にとるわけにはいかないので、一応財務局の場合には、所在する県警の方に聞いてみるということもやっているんですけども、こういう警告をやるということで、私どももヤミ金の取締りについて、全部、警察に任せてはいけないというご要請には応えるようにしているところでございます。

○吉野座長 あと3分ぐらいなんですけれども、せっかくだから、このたたき台に関しまして、皆様からこういうところは抜けているというところを是非お願いしたいと思います。

じゃ、高橋委員、どうぞ。

○高橋委員 多重債務の方は個人破産、あるいは債務整理で救われるケースがあると思うのですが、その方たちが再発しないような対策、つまりリハビリの必要性が今回の論点で抜けているのではないかと思います。

論点の中の1、2、3に入るのか5に入るのかわかりませんが、もしかしたらいずれにも入らなければいけないことではないかと感じます。今、無担保無保証で借りていらっしゃる方が1,400万人いて、この人たちが多重債務にならない予防措置については、ある程度書き込まれていますけれども、既に多重債務になっている230万人の方々が救済された後に、再発させないようにするにはどうするか。どこからも借りられない状態に一時的になるので、セーフティ

ネットで借りられたとしても、苦しくて高金利の借金に手を出してしまう、あるいは違法業者の甘い誘いに乗ってしまうことがあります。病後の措置といいますか、リハビリが非常に大事だと思っています。その症状というのは、病気でいくと、遺伝性の方もあれば、風邪をこじらせてひどくなった人や、あるいは貸し手責任が問われるような伝染病の方等、色々だと思うんですけれども、症状に応じてきちんとケアができるような体制をとらなければいけないと思っています。

これは、例えば国で家計再建プログラムのような学習プログラムを作って、個人破産、任意整理した方などに履修を義務づける。例えば弁護士事務所や司法書士さんを頼られて法的救済を受けたら、必ずそれがセットになるなど。何らかの実効性があるような手立てを義務付けることが必要だと思います。論点整理のどこかに、あるいは複数の関係箇所に書き込んでいただきたいと思っています。

また、先ほど岐阜の方にご質問した例のアンケートですが、今の状況では都道府県は通過点という形での依頼でしかないようです。どうも議論の中で国と市町村のことがずっと言われてきているんですけれども、都道府県の責務が余り明確でないです。今回の調査では、当然のこととして、アンケートの配布收拾をする都道府県のところでかなり問題の把握をされるはず、と思います。岐阜県の方のお話も大変参考になったんですけれども、都道府県が共通の問題を話し合うことも必要である一方、都道府県が地域の特性に応じて把握した問題を地域の中で話し合うことも必要。実施にあたっては、国がそうした点をサポートしながら、具体的な対応として、専門家が援助できるような体制を敷いていく必要もあるでしょう。これもどこかに是非書き入れていただきたいと思います。

○吉野座長　じゃ、須田委員、どうぞ。

○須田委員　ちょっと簡単にこれだけなんですけど、先般、厚生労働省の方と意見交換をした際に、塩崎官房長官の指示で2週間でまとめたというボトムアップ戦略、あそこの部分といわゆる相談窓口の整備であるとか、特にセーフティネットの構築、貸付けの部分も含めてこの部分とかなり重なり合っているところがあるんですよ。ただ、今の多重債務問題でこういう会議を開いて色々意見交換をして、解決に向けて動いているんですが、ご存じですかと言ったら、担当審議官はご存じではありませんでした。ですから、そのあたりと連携をとるということも必要ですし、その方が無駄がなくていいのではないのかなという感じがしてなりません。

○吉野座長　ありがとうございます。

じゃ、本多委員。

○本多委員 今日には県の行政のあるべき姿の点では、岐阜の人のお話をお伺いして大変良かったと思うんです。今日資料としてお配りした4－3の資料なんです。これは、2005年に調査をしました。したがって、このデータ自体は2004年のデータなんですね。その11ページ以降に多重債務相談窓口の結果を出しております。一生懸命やってくれているところとできていないところというのはあるんですが、今度、調査される場合、ここに出されているセーフティネットの状況なんかも書いておりますので、是非参考にさせていただきたいことと、それから愛媛県等では、12ページのところですけども、相談窓口はないんですけども、被害者の会との連携というか、そこに相談を送って解決を図っているということ、それから13ページにもそのような部分がかかれておりますし、22ページのところ、真ん中あたりで他機関の紹介というところにも、私たち被害者の会との連携を図っているところもありますので、今度相談窓口を作るに当たっては、そういう点も是非参考にさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いします。

○吉野座長 ありがとうございます。

ちょっと時間が過ぎてしまいましたので、もし他に委員の先生方で、今日のたたき台に關しまして後で事務局の方に色々ご意見をいただければと思います。

少し時間をオーバーしてしまいまして、申し訳ございませんでした。

それでは、次回の会合につきまして、大森参事官、お願いいたします。

○大森信用制度参事官 本日は議論をしていただく時間が少なくなりまして大変失礼いたしました。

次回、第5回会合は、少し飛んで3月26日、月曜日の午前10時から12時という予定でございます。詳細につきましては、座長とご相談の上、決まり次第改めてご連絡させていただきます。ご多用のところ恐縮でございますが、よろしくお願い申し上げます。

○吉野座長 どうもお忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。