

多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会（第16回）

令和2年12月23日

【消費者庁（内藤）】 皆様、おはようございます。定刻より若干早いですが、皆様おそろいでございますので、第16回となります「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を開催いたします。

本日はお忙しい中、御出席をいただきまして、ありがとうございます。

事務局を務めております消費者庁消費者政策課の内藤でございます。よろしくお願いいたします。

今回の懇談会でございますけれども、新型コロナウイルス感染症対策の観点からリモートオンラインで開催しております。皆様、映像及び音声は問題なく届いておりますでしょうか。問題があるようでしたら、チャット等でお知らせいただければと存じます。

リモート開催に当たりまして、留意事項を御説明したく存じます。カメラにつきましては、常時オンにさせていただくとともに、恐縮ですが、御発言されない間はミュートに設定いただくようお願いいたします。御発言につきましては、ミュートを解除してからお願いしたく存じます。

意見交換の際に発言を希望される場合には、オンライン会議システムのチャットのほうで全員宛てに入力いただければと思います。発言につきましては、その順番は山本座長の進行に従っていただき、御自身のお名前を名乗っていただいた上で御発言いただければと存じます。

なお、報道関係等のカメラ撮りにつきましては、三ッ林副大臣からの御挨拶までとさせていただきます、その後、別室にてテレビ会議方式で傍聴していただきたく存じます。

問題ございませんようですので、この後は山本座長に以降の進行をお願いいたします。

【山本座長】 皆さん、おはようございます。

まず、開会に当たりまして、三ッ林副大臣より御挨拶をいただきたいと思います。副大臣、よろしくお願いいたします。

【三ッ林内閣府副大臣】 皆さん、おはようございます。

消費者庁担当の内閣府副大臣の三ッ林裕巳でございます。

「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」の第16回会合の開催に当たり、一言御挨拶を申し上げます。

構成員の皆様におかれましては、お忙しいところ、御出席をいただき、誠にありがとうございます。

消費者等が複数の業者からの借金によって返済が困難になり、経済的な苦境に陥る、いわゆる多重債務問題につきましては、これまで貸手対策としての貸金業法と、借手対策の多重債務問題改善プログラムに従い、本懇談会において構成員の皆様から御指導いただき

ながら、関係省庁が連携して対応してまいりました。

本年に入り、新型コロナウイルス感染症が拡大する中、国民への経済的な影響を最小限とするよう政府としても各種支援策等を講じてきたところですが、多重債務問題に影響を及ぼすことも懸念されるところでございます。

後ほど事務方から説明がありますが、現時点では貸金業者からの5件以上の無担保無保証借入れがある方の人数は増えておりません。しかし、コロナ禍は長期化しており、生活に困窮した方が多重債務に陥るリスクは、引き続き存在するものと考えます。今こそ、関係省庁や関係者の皆様と連携をし、状況を慎重に見極めて、しっかり取り組む必要があります。

本日は、関係省庁よりコロナ禍での多重債務問題や、便乗した金融犯罪への対応状況を御報告するとともに、構成員の皆様から現場の実情等について御説明いただくものと伺っております。

新型コロナウイルス感染症の影響も踏まえた多重債務問題をめぐる現状に対応した取組みを進めていくことができるよう、皆様方の忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げます。私からの御挨拶といたします。本日はどうぞよろしく願いいたします。

【山本座長】 三ッ林副大臣、ありがとうございました。

なお、三ッ林副大臣は、他の公務のため、ここで退席されます。

(三ッ林副大臣退室)

【山本座長】 それでは、カメラ撮りはここまでとさせていただきますので、マスコミの方は御退出をいただき、傍聴用の会議室へ御移動をお願いいたします。

(報道関係者退室)

【山本座長】 なお、この懇談会につきましては、記者以外の方々も含め、動画や静止画の撮影や録音は禁止させていただきたいと思っておりますので、御協力のほどをどうかよろしくお願いいたします。

それでは、議事に入ります前に、事務局から構成員の出欠と配付資料について御説明をお願いいたします。

【消費者庁(内藤)】 事務局でございます。

まず構成員の出席状況でございます。本日は10名の構成員の皆様に御出席いただいております。重川構成員におかれましては、御都合がつかずに、御欠席となっております。

続きまして、本日の資料でございますけれども、構成員の皆様にはあらかじめメール送付をさせていただいております。不具合等ございませんでしょうか。もしございましたら、チャット等でお知らせいただければと存じます。

なお、資料の御説明及び御質問の際には、大変恐縮ですが、資料の何ページという形で資料のどの部分についての発言か分かるように御発言をお願いしたく存じます。

事務局からは以上でございます。

【山本座長】 それでは、議事次第に沿って議事を進行させていただきます。

本日はこの後、議事次第の「3. 多重債務者対策をめぐる現状及び施策の動向」について、関係省庁からそれぞれの取組みについて御報告をいただきたいと思います。

続きまして、議事次第の「4. 意見交換」において、各構成員から御提出いただいた資料に沿って御報告をしていただきたいと思います。その後、関係省庁からの報告、構成員からの御報告に対する質疑応答も含めて、意見交換の時間を設けたいと思います。

全体でおおむね11時30分までの1時間半程度を予定しております。皆様の御協力をよろしくお願い申し上げます。

それでは、これより議事次第の「3. 多重債務者対策をめぐる現状及び施策の動向について」に入ります。まず、資料1「多重債務者対策をめぐる現状及び施策の動向」について、金融庁及び消費者庁から御報告をお願いいたします。

**【金融庁（直井）】** 金融庁で多重債務問題を担当しております直井と申します。

私から資料1-1につきまして、6ページまでを説明いたします。

まず、1ページ目を御覧ください。

こちらは無担保無保証借入残高がある人数、また、貸金業利用者の1人当たりの残高金額の推移を示しております。多重債務者数につきましては、従来から青い棒グラフの部分で示しております5件以上の無担保無保証借入残高がある人数を指標としまして、フォローアップを行っております。

この推移を見ますと、5件以上の無担保無保証借入残高がある人数は改正貸金業法の施行以降、減少を続けておりましたが、2020年3月末に増加に転じた後、2020年9月末時点では約9万人と再び減少しております。

なお、オレンジのグラフの部分で示しております3件以上の無担保無保証借入残高がある人数につきましては、2020年9月末には約116万人となっており、2020年3月末から約7万人減少しております。

また、貸金業利用者の1人当たりの残高金額につきましては、2020年9月末では53.8万円となっており、2020年3月末以降、若干の増加傾向が見られます。

次に2ページ目を御覧ください。

こちらは新型コロナウイルス感染症の影響を見るために、1ページ目で示したグラフについて、2019年1月から2020年10月までの数値を月別に表したものです。このコロナ禍において、多重債務に陥る方が増加するのではないかと指摘もあったところですが、貸金業者から3件以上または5件以上の無担保無保証借入残高がある人数は、2020年3月末をピークに減少しているところであります。

これにつきましては、グラフの上部に記載しておりますように、4月頃から始まりました公的資金貸付や給付金による支援の効果もあったのではないかと考えております。

次に3ページ目を御覧ください。

こちらは参考といたしまして、多重債務相談窓口に関する新たな取組みを紹介しております。

まず、多重債務相談窓口の周知といたしまして、新たにインターネット広告を実施したところであります。例年の多重債務者相談強化キャンペーンでは、街頭でのティッシュ配布などを行っていましたが、コロナ禍において、より効果的に周知活動を行うため、新たに取り組んだものでございます。

次に相談対応の質的向上について説明いたします。多重債務相談窓口には債務者本人ではなく、家族が訪れるケースも見受けられるところではございますが、そのような場合にはどのように対応すべきか、相談員の知見が必ずしも十分でない実態があったところではございます。

このような状況を踏まえ、生活再建支援カウンセリングを通じて家族への相談対応について知見のある日本貸金業協会様と連携し、財務局の相談員向けの研修を実施したところであります。

次に、4ページ目、5ページ目につきまして、こちらは参考といたしまして、新型コロナウイルス感染症を踏まえた金融機関の対応、具体的には、貸付条件の変更等の状況を示しております。4ページ目は銀行、5ページ目は信用金庫、信用組合や労働金庫などにおける実績です。いずれの業態につきましても、100%に近い割合で条件変更等に応じているところであります。

次に6ページ目でございますが、この12月1日より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が、新型コロナウイルス感染症にも適用されておりますので御紹介いたします。

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、自己破産などの法的整理の要件に該当することになった個人や個人事業主が住宅を手放すことなく、債務の免除、減免を申し出ることができることとされております。

私からの説明は以上でございます。

**【消費者庁（恵崎）】** 続きまして、消費者庁の恵崎より御説明いたします。

7ページから10ページについて御説明いたします。

7ページでございますが、多重債務に関する消費生活相談の相談件数の推移を示すものでございます。一番右端の2020年度につきましては、10月末登録分までで1万件超という数字でございますが、前年同期がお隣の黄緑の部分ですが、1万1,800件程度でございましたので、若干減少しているという状況でございます。

次が8ページでございます。

こちらは同じく相談件数を月別にお示ししているものでございます。2020年に入りまして、例年同様、年度末となる3月に相談件数が増加した後、相談件数が減少しているという状況でございます。前年度はおおむね月平均2,000件程度の相談がございましたが、今年度4月以降はおおむね1,500件程度という状況でございます。

9ページに参考といたしまして、新型コロナ関連の消費生活相談全体の相談件数を載せてございますが、こちらは4月をピークといたしまして、最近でも相談が続いており、10

月末時点で約7万5000件の相談が寄せられているという状況でございます。

続きまして、10ページでございます。

こちらは、消費生活相談のうち主な相談事例を掲載しているものでございます。上から3月、5月、9月の相談を引用してございますが、やはり5月、9月には、コロナの影響で収入が減少して経済的に苦しくなった上での債務整理についての相談が一定程度見られるところでございます。

私からは以上でございます。

【金融庁（岸本）】 続きまして、金融庁金融会社室長の岸本でございます。よろしくお願いたします。

私からはその次の項目3番、「様々な形態の取引への対応（SNS個人間融資・ファクタリング）」についての取組みについて御説明を申し上げます。

お手元の資料の11ページを御覧ください。

なお、この項目につきましては、別途お手元の資料1-2といたしまして、各種注意喚起等で実際に使用しているリーフレットもおつけしておりますので、こちらも御参考までに適宜、御参照いただければと思います。

さて、先ほどの資料11ページに戻っていただければと思います。こちらではSNS個人間融資とファクタリングに関する注意喚起等の取組みについて記載しております。

前回6月のこの多重懇の場におきましても、これらにつきましては、コロナ禍においては、これまで借金に無縁の方がやむを得ず手を出してしまう可能性が十分にあり、そうした方々が違法性の高い資金に手を出さないように緊急に啓蒙することが大事との御指摘がございました。

私も全く御指摘のとおりだと思っております。まず、本年8月に公表いたしました本事務年度の金融庁の金融行政方針におきましても、コロナ禍の影響等もあって広がりを見せている様々な形態の取引について、注意喚起等の取組みを更に推進することを謳っております。

そして、これまでの具体的な取組みがその下にございますけれども、まず、個人間融資につきましては、Twitterで個人間融資の勧誘を行っている悪質な書込みに対しまして、金融庁のTwitterアカウントから直接返信を行うことで、個別に注意喚起をしております。

直接返信の実施状況、実施例については、12ページにございますけれども、これまでに280件を超える直接返信を実施いたしまして、その7割以上でアカウントが削除・凍結されるなどの効果が見られているところでございます。

また、12ページ下の実施例にもございますとおり、「コロナでお困りの方に御融資いたします」といったようなコロナ禍に便乗した個人間融資の書込みも多く見られているところでありまして、今後も本取組みを継続し、悪質な書込みに対しては引き続きしっかり対応してまいりたいと考えてございます。

更に、ヤミ金業者の広告削除も重要な課題だと考えております。SNS事業者、プラットフォーム

オーナー等に対しまして、貸金業登録を受けずに、SNS個人間融資や給与ファクタリングを業として行う者の広告を削除することなどについて要請を行っております。特に給与ファクタリングの関係では、インターネットで「給与ファクタリング」などと検索いたしますと、一時期は多くの業者の広告が表示されておりましたけれども、最近ではこうした広告は表示されなくなっているかと承知しております。今後もヤミ金業者の広告が掲載されていないかについて目を配りまして、違法な広告が確認された場合には、削除に向けて必要な対応を取ってまいりたいと考えております。

それから、ファクタリングにつきましては、更なる注意喚起を行うために、これまでの各種注意喚起情報等を集約し、解説を加えた特設ページを作りまして、本年9月に金融庁のウェブサイトへアップしてございます。資料13ページの左側を御覧ください。こちらにはそのページのスクリーンショットがございまして、特に本年3月には、給与ファクタリングは業として行えば貸金業でありますという解釈を公表して以降、世の中におきまして、給与ファクタリング以外のファクタリングは貸金業には該当しないのだといったような誤解があったように聞いております。もちろん、そんなことはございませぬので、そうした誤解もこの特設ページでしっかりと正しております。

このSNS個人間融資やファクタリングにつきましては、政府広報の活用や関係機関との連携を通じた注意喚起を推進しているところです。具体的な政府広報の例としましては、資料13ページの右側に記載してございます。

また資料14ページを見ていただきますと、ここには関係機関と連携した注意喚起の例を記載してございます。右側にございまして、厚生労働省、消費者庁の皆様にもSNSを通じた注意喚起に御協力をいただいております、この場をお借りして御礼申し上げます。

以上でございましてけれども、最後に、先ほど資料13ページで御説明させていただいた政府広報に関し、今月8日に政府インターネットテレビにおきまして、動画を掲載しております。13ページの右側の下にございましてけれども、私どもの取組みを3分ほどの動画にまとめておりますので、これから御覧いただければと思います。よろしく願いいたします。

(動画視聴)

【金融庁(岸本)】 どうもありがとうございました。私からの説明は以上でございまして。

【消費者庁(恵崎)】 引き続きまして、15ページについて消費者庁から御説明いたします。

消費者庁におきましても、ただいま金融庁から御説明がございましたように、各種悪質商法等に対しての対応を行っているところでございます。資料の左にございまして、給与ファクタリングに関する注意喚起の特設サイトでございます、先ほどの金融庁のホームページと連携いたしまして、消費者庁のウェブサイトにおいても注意喚起をしているところでございます。

また、右にございまして、そのほかの個人間融資ですとか給付金等に便乗した悪質商法等について、SNSを用いて注意喚起を行っております。特にLINEにおきましては、コロ

ナ専用のアカウントを立ち上げまして、コロナに便乗した悪質商法等に関する注意喚起を行っているところでございます。

15ページについては以上です。

【金融庁（矢野）】 最後に、金融庁関東局銀行第一課より銀行カードローンについて御報告させていただきます。

16ページを御覧ください。

こちらのグラフは、赤い線が銀行カードローンの残高、青い線が貸金業者による消費者向け貸付残高の推移をそれぞれ示したものでございます。本年6月の懇談会の際にお示したものの足元のデータについて更新しております。

銀行カードローンにつきましては、2010年代になってから、貸出残高の増加が見られ、2014年度以降は貸金業者による消費者向け貸付残高を上回る水準で推移してまいりました。足元では、2017年度末の5.8兆円をピークに2018年度末は5.7兆円、19年度末は5.5兆円、直近の20年9月末では5.1兆円となっており、引き続き貸出残高の減少が見られております。

続いて、17ページを御覧ください。

こちらはカードローン保証を行っている貸金業者が代位弁済により取得した求償権について、前回の懇談会に引き続きその残高の推移を記載しております。求償権残高の推移はこの表に記載のとおりでございまして、19年度末は3,394億円、20年9月末では3,348億円となっており、カードローンの貸出残高に遅れてではございますが、求償権残高も減少している状況でございます。

銀行カードローンについての説明は以上でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。

続きまして、資料2の「ヤミ金融事犯の検挙状況」について、警察庁から御報告をお願いいたします。

【警察庁】 警察庁生活安全局生活経済対策管理官をしております山口と申します。

私からヤミ金融事犯の検挙状況について、資料に沿って御説明を申し上げます。

まず、1番の検挙状況の推移、3の携帯電話対策の状況及び4の金融機関への情報提供の状況につきましては、既に前回の懇談会での資料と同様でございまして、御説明済みのものでございますので省略をさせていただきます。

2の主な検挙事例について御紹介を申し上げます。

まず初めに、SNSを利用した貸金業法違反等事件であります。

この事例は、いわゆる個人間融資と呼ばれているものでございます。会社員の当時28歳の男が、SNSを利用すれば広告料がかからず簡単に勧誘できると考え、Twitter上に〇〇個人間融資と掲載をしてお客を募り、Twitterのダイレクトメールや携帯電話のショートメールなどでやり取りをし、令和元年6月頃から同年11月までの間、約20人の顧客に対し、法定利息の121倍から246倍で貸付けを行っていたものでございます。元利金合計約190万円を受領していたものとして、本年2月に貸金業法違反（無登録営業）等で検挙をしております。

す。

続きまして、新型コロナウイルスに関連した出資法違反等事件でございます。

この事例は、自営業の当時42歳の男らが、新型コロナウイルスの影響により、居酒屋の経営や従業員への給料の支払いなどが厳しくなっていた借受人に対して、現金200万円を貸し付けるに当たり、法定利息の約7倍に当たる利息の140万円を受け取る契約をしたものでございます。本年5月、この自営業の男ら2人を出資法違反（高金利の契約）で検挙をしております。

また、自営業の男らは、平成29年6月頃から本年2月頃までの間、約20人の顧客に対して無登録営業で貸付行為を行っていたことも明らかになったため、貸金業法違反（無登録営業）につきましても立件をしているところでございます。

次に、給与ファクタリングによる貸金業法違反等事件でございます。

この事例は、給与を担保に高額な手数料で現金を貸し付ける、いわゆる給与ファクタリングと呼ばれるものでございます。この給与ファクタリング業を営む当時40歳の男らは、当人らが経営する給与ファクタリング業のホームページ上に広告を掲載して顧客を募り、LINEや電子契約システムを利用するなどして、令和元年11月頃から本年6月頃までの間、約2,900人の顧客に対して法定利息の約31倍から約81倍で貸付けを行い、元利金合計約2億1,000万円を受領していたものであります。本年10月までに、経営者や従業員を含む9人を貸金業法違反（無登録営業）等で検挙をしているところであります。

説明は以上になりますが、ヤミ金融事案については紹介した検挙事例にもありますように、新たな手口が次々に出現するなど、犯人側も警察に捕まらないように様々な手段を講じているのが実態でございます。警察といたしましては、このような状況を踏まえて、今後とも、各関係機関等と連携しながら取締りを推進してまいりたいと考えております。

以上でございます。

【山本座長】 ありがとうございます。

続いて、資料3の「生活困窮者自立支援制度の動向」について、厚生労働省から御報告をお願いいたします。

【厚生労働省】 厚生労働省生活困窮者自立支援室長の唐木と申します。

資料3に基づいて御説明をさせていただきます。

生活困窮者自立支援制度におきましては、自立相談支援事業や家計改善支援事業に基づきまして、生活困窮者の相談や家計の改善などの相談に乗っているとともに、今から御説明をさせていただきます緊急小口資金の特例貸付や住居確保支援金の給付によりまして、困窮者の生活の支援にも当たっているところでございます。

まず、1ページを御覧ください。

1ページは緊急小口資金と特例貸付という制度をコロナ対応ということで、本年の3月からスタートしてございます。緊急小口資金については20万円を上限、総合支援資金については月20万円掛ける3か月、1回延長可ということで、最大120万円を上限という形での

貸付けを行っております。

こちらにつきましては、令和2年12月末までの申請期限となっていたものを先般の経済対策によりまして、3月末までの延長という形にしまして、生活困窮者の方のセーフティネットを強化してございます。

こちらの償還につきましては、下のところに書いてありますけれども、償還時において、なお、所得の減少が続く住民税非課税世帯の償還を免除することができるという形にしておりまして、今、基準については検討しているところでございます。

2 ページを御覧ください。

こちらは緊急小口資金、総合支援資金の申請件数になっております。2つ合わせて、131万件的申請というのが本年度は上がってきております。令和元年度は2つ合わせて1万件ぐらいでしたので、130倍を超える申請件数という形になっております。

緊急小口につきましては、ゴールデンウィーク明けぐらいがピークで青のグラフです。オレンジの総合支援資金については、7月末ぐらいがピークという形になっていまして、徐々に落ち着いてきてはおりますけれども、引き続き、かなりの申請が全国の社協のほうに上がっているという状況でございます。

3 ページを御覧ください。

こちらは特例貸付についての主な取組みです。一番上に書いておりますが、受付の申請期間についてということで、6月、9月、12月という形で、コロナ対応が収まっていないということもありますことから申請期限の延長を行っております。

2番目は窓口の拡大でして、3月25日に全国の社協で申請の受付を開始いたしましたけれども、4月、5月に全国の労働金庫、郵便局でも申請の受付を開始いたしました。こちらについての対応は9月末で終了してございます。

その他のところですが、専用のコールセンターの設置やYouTube動画での申請の方法の解説、特設サイトの設置等も行っております。

4 ページを御覧ください。

こちらは困窮者に対する住居確保給付金の支給でございます。住居確保金は、離職・廃業後2年以内の者、また、収入が減少した者に対して、その収入資産、求職活動要件に合致する方に対して、原則3か月、最長9か月まで家賃額相当を住宅扶助の特別基準額を上限といたしまして支給する仕組みになっております。

こちらは、4月から申請がかなり大幅に上がったということもありまして、一番下の吹き出しのところにありますけれども、令和2年度に新規に申請して受給を開始した者については、特例として最長12か月までの再々延長を可能とするという仕組みを設けました。それとあわせまして、資産要件と求職活動要件については、一定の見直しを図っております。

5 ページを御覧ください。

こちらは住居確保給付金の申請決定件数の推移です。申請については5月がピークで、

決定については6月がピークとなっておりまして、10月までは徐々に減るような形で推移をしているところでございます。

また、6ページなのですが、住居確保給付金についての主な取組みですが、支給対象の拡大ということで、先ほども御説明しました従来制度では離職・廃業から2年以内の者が対象であったところを、収入減少の者というのも4月20日から対象としたことや、4月30日からはハローワークへの求職申込みを当面不要とした等々の措置を進めてまいりました。

また、その他のところで書いてありますが、専用コールセンターの設置や特設サイトの設置、また申請書の確認のためのYouTube動画の公開等々も進めているところでございます。

私からの説明は以上です。

**【山本座長】** ありがとうございます。

それでは、これより議事次第の「4. 意見交換」に移りたいと思います。

本日御出席の今井構成員、竹島構成員、辻構成員、新里構成員、野崎構成員、村上構成員からそれぞれ資料を御提供いただいておりますので、まず、これについて御紹介をいただきたいと思います。

時間の都合上、恐縮ですが、お一人あたりおおむね5分程度でお願いしたいと思います。

まず、今井構成員からよろしくお願ひいたします。

**【今井構成員】** 日本貸金業協会の今井でございます。

平素より貸金業界に対し、多大なる御支援、御高配を賜り、厚く御礼を申し上げます。お手元の資料により、説明をさせていただきます。

1ページから5ページは、当協会の相談・紛争解決センターで受け付けた相談、苦情、紛争件数の令和元年と本年上期の比較であります。全体的に件数は減少傾向にあります。詳細は後ほど御覧いただきたいと思います。

6ページは、貸付自粛制度であります。

当協会設立当初から、多重債務再発防止策の一環として、資金需要者に寄り添う制度として、来協と郵送にて受け付けておりましたが、IR法に関連し、ギャンブル等依存を理由とする受付も行っております。また、受付強化の施策としまして、本年4月1日より、ウェブでの受付を開始しました。このたびのコロナ禍において、スマホ等の利用で申請できるウェブ化は、利便性向上や業務の効率化だけでなく、安全性の向上も図ることができました。

件数の推移ですが、2-1の図表のウェブ登録が4月から緩やかな右肩上がりです。推移しておりますし、7ページの2-2の撤回のグラフも同じように緩やかな右肩上がりです。示しております。

また、6ページの項番1の下段でお示しいたしておりますが、コロナ禍が長期化しての影響か収入等が減少したためか、ローンを再開したいなどの理由で8月から10月にかけて、撤回が76件、89件、101件と徐々に増加をしてきております。なお、受付及び撤回の各

月の数字とグラフは、後ほど御覧いただきたいと思います。

7ページの項番3は、ギャンブルを起因とする登録者及び種類別で複数回答から集計いたしております。パチンコ、スロット、競馬、競輪、競艇で96%超を占めております。

次に8ページを御覧ください。

自粛制度の周知活動についてであります。

項番1は、消費生活センター、中央競馬、地方競馬及びボード、競輪などの各団体へのポスターやリーフレット等の配布状況についてであります。なお、医療機関や保健所及び精神医療センターへのリーフレット等の配布につきましては、金融庁金融会社室の御尽力により、厚生労働省様を通じ、行ったものであります。

また、項番2は今後の周知活動についてであります。各団体への情報提供や、相談会の共同開催及び関連団体への相談員の研修などを行う予定であります。

次に9ページを御覧ください。

銀行協会様と共同で作成したポスターと協会オリジナルのリーフレットスタンドの利用例であります。

次に10ページを御覧ください。

消費者からの新型コロナウイルス感染症関係の相談について御報告をさせていただきます。

2月から10月までの総件数1万2,888件のうち、3.5%に当たります456件のコロナ関連に関する相談がございました。行政からの通知や協会ガイドラインを遵守し、相談者の状況に寄り添い、丁寧に対応した結果、苦情やADRの申込みに至る案件はございませんでした。

また、収入等の減少による返済困難が194件、コロナ全体の42%強を占めており、また業者と誤認してかけていた電話が122件、同じく26%強ございます。

相談の返済困難、融資関連では、給与や売上が減少したので支払いができないが最も多く寄せられ、緊急融資先の自治体窓口等を案内いたしております。ほかに、ヤミ金融関連の事案がございます。また、業者等の連絡先では、窓口である業者の自動音声やコールセンターの電話が繋がらないとの問合せが多く、対応としまして、業者に直通の電話番号を聞いて伝えるか、業者からの折り返しという対応をさせていただきました。

最後の11、12ページは、協会独自の生活再建支援カウンセリングの受付状況や、カウンセリングの方向性及び今後の取組みについてであります。後ほど御覧いただきたいと思っております。

この相談手法が本人や家族等からの相談に適しているとしまして、財務局や社会福祉協議会等の相談員向けの研修も実施させていただいております。

以上で御報告を終わります。今後とも引き続きの御指導、御支援をよろしくお願いいたします。

**【山本座長】** 今井構成員、ありがとうございました。

続きまして、竹島構成員、よろしくお願いいたします。

【竹島構成員】 川崎市精神保健福祉センターの竹島です。私の資料は分厚いので、この場での共有はしなくて大丈夫です。口頭で説明させていただきますので、よろしくお願いいたします。

私からは川崎市こころの健康意識調査の報告をさせていただきます。また、資料はありませんけれども、『ザ・ランセット・サイカイアトリー』という雑誌に掲載された「新型コロナウイルスの世界的流行下における自殺予防」という解説を紹介させていただきます。これは後ほど事務局にお渡しいたしますので、共有していただけると幸いです。

初めに、川崎市こころの健康意識調査の報告です。そのまま出していただくなら、要旨のページを出してください。次のページになります。

資料を御覧ください。なお、報告書は若干の修正がありますので、後ほど差し替えさせていただきます。

この調査は「川崎市自殺対策の推進に関する条例」に基づき、自殺予防を含む総合的な心の健康づくりを進める基礎資料を得ることを目的としております。川崎市内の7区を調査地域とし、各区から層別無作為抽出した計3,300人を調査対象者として、郵送による調査を行いました。

令和2年4月から5月にかけて実施しましたが、ちょうど新型コロナウイルスの感染拡大のために緊急事態宣言が出されていた時期と重なったことから、この時期の市民のこころの健康状態を知る機会となりました。

1,695人が調査に回答しております。回答率は50.4%で、郵送による調査としては高い回答率でした。在宅勤務の方が多くなったことや、市民のこころの健康への関心の高まりが影響しているかもしれません。

この調査では、こころの健康状態について国民生活調査でも用いられるうつ・不安障害に対するスクリーニングK6、ならびにWHOの開発した簡便な精神健康状態の尺度であるWHO-5精神健康状態表簡易版（WHO-5簡易版）を使用しました。WHO-5簡易版は2017年に行った調査でも実施されております。K6では、強い心理的苦痛ありのカットオフ値とされる13点以上の割合は回答者の8.1%でした。WHO-5簡易版では、川崎市の調査の配点によると、精神的健康悪化の状態にある者は、2017年調査では15.2%、今回の調査では29.2%でした。

調査対象は異なるために、単純な比較はできませんが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う市民の精神的健康の悪化が懸念されました。

また、精神的健康悪化の状態にある群では、そうでない群に比較して家族や友人・知人への相談や援助希求が少ない、収入・人間関係・病気関係のストレスの報告が多い、社会的なつながりや地域活動への参加が少ない、心理的・物理的なサポートを受けることが少ない、新型コロナウイルス感染症に対する不安が強い、単独世帯が多いなどの相違点が見られました。

川崎市では、今回の調査結果を第3次川崎市自殺対策総合推進計画に反映するとともに、今後の自殺対策を含む総合的な心の健康づくりに関する取組みや社会状況の変化に対応で

きる内容の検討を進めてまいります。市民の心の健康への影響は川崎市に限らず、広く社会全体に起こっていることと推測されますし、多重債務問題への対応にも重要な視点としますので、共有させていただきます。

次に、新型コロナウイルスの世界的流行下における自殺予防という解説です。

この解説は、自殺予防や精神保健政策について国際的に知られた研究者の共著であり、信頼できるものと考えます。新型コロナウイルスの世界的流行に伴う自殺リスクの低減のための公衆衛生的対応について分かりやすく表にまとめております。自殺リスクの高い状態にある人を対象とした選択的・個別的介入として「精神疾患」と「自殺の危機」を、特定の危険因子に焦点を当てるが、特定の個人ではない全体的介入として、「経済的困難」、「DV」、「アルコール」、「孤立・閉塞感・孤独感・死別」、「自殺手段へのアクセス」、「無責任なメディアの報道」を挙げております。

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う自殺の増加が懸念されていますが、2006年の自殺対策基本法やその前後に生まれた様々な法制度はこれらに対応できるものが多く含まれます。科学研究の成果と自殺事例の分析を基に、長期的な視点で総合的な自殺対策を推進していただければと思います。

以上で発言を終わります。

【山本座長】 竹島構成員、ありがとうございました。

続きまして、辻構成員、よろしく願いいたします。

【辻構成員】 全国銀行協会の理事の辻です。

資料に沿いまして説明させていただきます。

最初に、2ページ、銀行カードローン残高の推移でございます。令和2年10月末の残高は、前年同月比で9.2%減少をしている次第でございます。

次に3ページを御覧ください。

こちらは全銀協のカードローンの専用相談窓口における相談等の受付状況でございます。

2つ目の矢羽根に記載のとおり、専用窓口におきましては、消費生活相談などの資格を有する相談員や専門のカウンセラーが返済方法のアドバイス等に対応してございます。

図3を御覧いただきたいのですが、全銀協相談室に寄せられた主な相談・カウンセリング事例ということでございまして、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減ったので銀行カードローンの利用限度額を上げてもらうことはできないかといった相談や、家族が利用している銀行カードローンの借入れ状況を確認したいという相談を受けております。

次に4ページをご覧ください。

こちらは全銀協の多重債務防止啓発に関する取組みでございます。こちらは毎年行っていることではございますけれども、消費者信用関係4団体で共同のキャンペーンを11月に実施してございます。その下に図4に記載しているポスターにつきましては、銀行の店舗のほか、最近ではデジタルサイネージというものが出てきておりますので、そこに掲載し

てございます。

それから、電車内ステッカーにつきましては、全国の主要鉄道路線、動画の配信につきましては、当協会のウェブサイトやYouTubeの当協会の公式チャンネルにおきまして、配信をしている次第でございます。

続いて5ページを御覧ください。

令和元年度に引き続きまして、ギャンブル等依存症問題啓発週間、これは毎年5月の14日から20日となっておりますけれども、こちらに合わせまして、図5に記載の取組みを行っています。啓発動画を作成したり、バナー広告を公営競技にかかる情報サイト等に配信しております。

次に6ページを御覧ください。

こちらは全銀協の多重債務問題に対する金融経済教育に関する取組みです。金融経済教育につきましては、非常に重要であるという指摘もいただいております、継続的に行っている次第でございます。最初の矢羽根に記載のとおり、家計管理と生活設計に関するリテラシーの向上を図ることを基本といたしまして、例えばどこでも出張講座という取組みを行っています。

ただし、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で実際に対面で講義を行うということがなかなかできない状況でございましたので、上期は非対面のオンライン講義を中心に19件、下期は35件の申込みを受けているということでございます。

学校向けの実施テーマといたしましては、下に4つほど記載させていただいておりますけれども、「生活設計・マネープランゲーム」や「社会に出て気をつけたいお金のこと」「ローン・クレジットのしくみとお金の使い方」「大学生活とお金のこと」というテーマで行っております。

続いて7ページをご覧ください。

そのほかの取組みといたしまして、教材の制作や無償提供を行っております。具体的には図7のとおりで、先ほど申し上げました「生活設計・マネープランゲーム」は、中学生等を対象にしまして、カード型の教材を配布しております。

そのほか、中学生向けの「はじめてのお金の時間」というパンフレット、右側にありますけれども、「お金のキホン」という高校生向けの学習指導要領の家庭科と公民科の内容のポイントを押さえた教材を配布しております。

次に8ページを御覧ください。

こちらは1つ目の矢羽根に記載のとおり、金融経済や生活設計、家計管理等に関して、幅広く学べる若年層向けのクイズアプリを提供してございます。要するに、若者層の皆さまはだんだんスマホ世代になっておりますので、こうした若年層向けのアプリを配信しているということでございます。

全銀協の報告事項は以上でございます。

**【山本座長】** 辻構成員、ありがとうございました。

続きまして、新里構成員、よろしくお願いたします。

【新里構成員】 新里でございます。

資料1は、毎回御報告させていただいております自然人の自己破産の推移でございます。平成30年と31年はまさしく横ばいという格好になっておりました。そして、今年になりまして、1月の段階では増加ということでしたけれども、2月以降は裁判所の機能が一部停止したということもあって件数が減ったような状況になってはいますが、どうも6月以降、少しずつ増加になっていって、10月の段階では前年同月比で107%という格好になっておりますので、いわゆる貸付けが極端に増えたというよりは、収入の減少によることではないのかなと思いますけれども、多重債務が少し懸念されるのではないかと思われるところでございます。

次に資料2を見ていただきたいと思えます。

これは個人再生のものでございますけれども、個人再生についても破産と同様な状況で、令和2年10月現在、前年同月比では119.4%ということになってはいます。累計とすると95.4%ですけれども、少し破産と同様に増加傾向にあるのかなということは見ていかなくてはならないと思っているところでございます。

それから、資料3を見ていただければと思えます。これも貸付残高と自己破産の件数を見ていったところで、今、銀行のカードローンと消費者金融のところで10兆円を超えている中で、貸付けのところは横ばいの状況かなと思っているところでございます。

資料はございませんけれども、日弁連としましては、今日、金融庁からも御報告いただきましたけれども、これまでファクタリングの問題について会長声明を2度出させていたたりして取組みを進めてきたところでございますけれども、11月11日に、全国ファクタリング被害ホットラインというものを開催させていただきました。

ただ、残念ながら相談件数は18件ということで、これまで金融庁さん等が取り組んでいただいた効果ということかもしれません。また、私たちのホットラインの広報が十分だったのかという問題がありますけれども、これについては金融庁さんとともに取り組んでいければなと思っております。

それから、金融庁さんの報告で出ていましたけれども、12月1日から自然災害のガイドラインのコロナ版の特則というものの運用が開始されました。これについて、東京3会と大阪、熊本、仙台等で1日ないし3日間のホットラインを実施しました。東京では、3日間で200件を超える相談でした。仙台でも3日間で89件で、実は私も1日目の午前中に対応したのですけれども、本当に電話を置くとすぐに相談が来るという状況で、非常に多い相談だったと考えております。

その半分がガイドラインに適用可能な案件でございました。そして、約半分がコロナ禍以前から多重債務が疑われる相談ということでした。この制度自体は金融機関の一番の債権の多いところの着手同意が手続開始の要件になっていって、12月の当初でしたので、まだ着手同意について金融機関についての周知が不十分だったところがあって、少し知らな

いよということがあったので、これについては、ぜひ金融庁のほうでさらに広報、それから金融機関への周知をお願いしたいと思っておりますのでございます。

それから、先ほど竹島構成員からもお話が出た絡みかもしれませんが、自殺者が直近のところで前年比40%ぐらい増えているということがありましたので、多重債務が原因ということではありませんけれども、この問題については見ていかななくてはならないところだろうなと思います。

それから、今回の厚労省で行っている生活福祉資金の貸付制度の特例の貸付けが一定の役割を果たしたのではないのかなと、それについては、重要な運用も含めて評価しているところがございます。ただ、免除の規定のところは先ほど説明ありましたけれども、その運用について、市民団体から少し不安が出ているところですので、きちんとした免除ができるという制度で始まった以上、それに基づいて運用していただきたいなど。やはりこの融資制度というのは極めて大事なことですので、ぜひ今後ともよろしくお願ひしたいところでございます。

以上です。

【山本座長】 新里構成員、ありがとうございました。

続きまして、野崎構成員、よろしくお願ひいたします。

【野崎構成員】 よろしくお願ひいたします。

日本司法書士会連合会のほうからは、債権回収の在り方についてという資料を出しております。具体的な周知のところではなく、今、現場の声を集めておりまして、何がどれぐらいというところは出しているとは思っておりますが、今のところは、声のほうによった形で、やはり問題だろうというところだけ幾つかピックアップさせていただいております。

まず、債権回収についてのところではありますが、時効期間経過後の債権譲渡の規制をする必要があるだろうというところで、最近の具体的な事例としまして、債務名義取得から10年以上経過した債権の回収をするためだろうと思いますが、口座を差し押さえたりとか給料に対して強制執行を行って、債務者の恐怖心をあおっていく形で間接的に支払いを強要するような債権の回収を図る事業者が散見されておるといふ報告を受けております。

次に、適法な差押えであっても、債務者の経済生活に配慮する必要があるということで、これについても、先行しております滞納税金が100万円ほどある方、具体的に差押えもなされているのですが、これもこの事業者のほうは債権回収することができるようになるには3年程度たってからとなることが明らかにもかかわらず、任意整理には一切応じないという事例も報告されています。その間も延滞金が増え続けていくということで、債務者の生活改善はなかなか大変だろうという状況になること、それも事例として挙がってきています。

こういった事例を集めさせていただいて、また御報告、記載等いただきたいなど思っておりますが、その次のところではありますが、任意整理に応じない一部の貸金業者についてということで、多重債務問題改善プログラムの趣旨を再度確認していただきまして、

統一基準を否定するような貸金業者への監督指導等を担当の官庁等から行っていただきたいということも、教育の本願のところでもあります。

いずれにしましても、債務者の経済生活の再建の障害となっているような業者さんが幾つか見られるということでもありますので、その辺りについての対応について、またいろいろと御相談しながら、御提案もしていきたいと思っております。

日司連からは以上でございます。

【山本座長】 野崎構成員、ありがとうございました。

続きまして、村上構成員、よろしく願いいたします。

【村上構成員】 グリーンコープの村上です。どうぞよろしく願いいたします。

資料に沿いまして、①のほうからよろしいでしょうか。

資料は小さくて見えづらいと思うのですが、この表は各県、山口、九州を中心に多重債務者の生活再生を支援するセーフティネットの貸付けと家計改善を組み込んだ事業をやらせていただいています。

右下のほうに前年比ということで、貸付けがその中で非常に少なく推移しています。原因は、今まで構成員の皆様からと国のほうから情報がありましたとおり、総合支援資金等の借入れの関係で、これが減少しているのだろうと見ております。ただ、今後そういった支援がなくなった後のセーフティネットの貸付けを、私たちとしては準備しないといけなさと検討しているところです。

②は、熊本県は引き続き多重債務者案件を対象としたセーフティネットの貸付相談等を実施しておりますので、今の様子について少しだけ御報告いたします。

②の右のほうなのですが、年齢はどうしても60歳以上が非常に増えてきています。50歳も非常に多いのですが、60歳以上が増えてきています。職業については、自営業者の方が非常に増えてきたというところになっています。

③ページをお願いいたします。

左上なのですが、これも前回御報告したと思いますが、債務残高で100万円未満という方たちがどうしても引き続き多いです。そして、その下に債務の原因なのですが、これまで収入の減とか、生活費・教育費等が非常に多かったのですが、今年に入りまして、本人だったり御家族の病気やけがによる減収ということを背景にした相談がつながり出してきています。

左下の相談者の年収なのですが、やはりこれも債務残高100万と同様に100万円未満もしくは200万円未満の方たちが8割程度を占めるような状況になってきているということになっています。

④ページになりますけれども、冒頭申し上げました貸付けの進捗状況なのですが、表では見えづらいと思うのですが、相談者の状況のところ、全てに債務整理をされている方々に対する貸付けをさせていただいている表になっています。

左が平成29年ですが、給与などの生活費を主に貸しています。右のほうは平成30年は、

田舎なのでどうしても車が必要なので、車の購入費だったり車検費用だったりというのが、債務整理ブラックリストになって載っていらっしゃる方を対象にした貸付けになっています。

⑤になります。

これも左が令和元年についてもそうなのですが、自己破産が非常に増えているところで、自己破産者に対する貸付け、特に滞納税関係が前年は多くて、右のほうについては今年なのですけれども、引き続きやはり滞納税関係、家賃が払えない方に対するブラックリストに載っていらっしゃる方等を中心に貸付けをやっているといったところになると思います。

この間、平成29年からの累計が右下なのですけれども、貸付けについては、給料が入るまでの生活費、滞納、車購入だったり車検費用というのが多くを占めている様子になっていますという御報告です。

⑥ページなのですけれども、これも熊本県の事業の平成22年からやらせていただいている進捗状況なのですが、電話件数とか面談件数で載っておりますけれども、弁護士さんへ同行するケースについても変わらない水準でこの10年程度で推移しています。貸付けについても実行しておりますけれども、約2億7,000万で、1億7,000万返ってきています。ほとんど償還終了に向かっております。

一番下のほうに少しだけ補足しておいたのですが、このセーフティネットの貸付けについては、家計改善支援事業というのが厚労省であるのですが、そういった事業をセットに組み込んだ事業を展開している関係で、今、貸倒れというのが熊本はまだ1件です。そのように効果的に推移している事業を御案内しておきます。

⑦ページに移ってもらって、この表は小さくて見えづらいのですが、これは、生活困窮者自立支援法による自立相談支援関係の今の進捗状況です。グリーンコープでは、この自立と家計を中心に、西日本を中心に神戸から鹿児島で大体700万人弱ぐらいを対象にした支援をさせていただいています。

このページは自立相談支援事業のことなのですけれども、右下のほうに黄色枠で少し見ているのですが、厚労省さんから目安を出していただいている数値があるのですが、受付件数が目安値の600%を超えるような進捗状況です。要するに、困窮者の受付がとても多くなっています。プランを立てて応援する事業についても、厚労省さんの目安値の約300%という状況になっています。前年比についても受付は300%、プランについても150%ぐらいになっています。前年比で少ないのは、昨年もグリーンコープはプランを立てて応援する件数が多かったために、このような数字になっているようです。

⑧ページになりますが、これももっと小さいのですが、家計の神戸から鹿児島までのものなのですけれども、福岡、熊本はやはり200%を超える数字で推移していると、詳しくはお手元の資料を見ていただければと思います。

したがって、まとめとして今の状況としては、コロナの影響によって具体的には受付とか面談件数、支援件数が非常に増えてきています。その中で家計相談を入れ込んでいます

ので、その家計の様子を見てみると、これはコロナの影響だから回復すると大丈夫だという方が半分と、そもそもコロナの前から困窮状態であった方に分かれているというのが、お金の出入りで分かってきています。

したがって、このままで行けば、収入の見通しが立たないと、先ほど新里先生も懸念されていましたように、債務超過などの心配もあるということで私たちも考えています。

社協さんの緊急小口、総合支援資金でトータル140万を借り入れたとした場合に、返済しないといけないとなれば、5年で計画すると2万4,000円の支出が増えることになっていきますので、相当に頑張った債務整理へのつなぎだったり、家計の見直しだったりになっていくのだらうと思います。その結果、ヤミ金の利用などにつながらないようにしないといけないということや、生活保護への流れが大きく進んでしまうのではなかろうかとグリーンコープとしては分析しているところです。

最後になりますけれども、今、実際に生活福祉資金等、住居確保給付金関係につながっている人たちがたくさんいらっしゃいますので、その人たちは滞納税があるような方と同様、私たちは生活が苦しいのだということを自ら手を挙げていらっしゃると思えますので、そういった方々への対応について、弁護士の先生、司法書士の先生等を中心にしっかりと連携を組み合わせながら全体的な暮らしが崩れないように早期支援をできるように、ぜひとも国としても音頭を取っていただければと思います。

セーフティネットの貸付けはとても大事だと多重債務者の改善プログラムの中ではあるのですが、なかなか進んでいない現状も見受けられていますので、どうにかもう少しブラックリスト、信用情報がなくなった方への相談と貸付関係が広がるように希望して報告いたします。よろしく願いいたします。

以上です。

**【山本座長】** 村上構成員、ありがとうございます。

それでは、これまでの各省庁、各構成員からの御報告なども踏まえまして、皆様の御意見、御指摘を頂戴したいと存じます。

本日はリモート方式での開催ですので、私のほうから御意見の有無について順次お伺いしたいと思います。

まず、今まで御発言のなかった構成員の方々から恐縮ですけれども、お一人3分程度ということですが、既にチャットで浜田構成員から5分弱ということですので、もちろんそういう時間で御発言をいただければと思います。

浜田構成員、御発言をお願いいたします。

**【浜田構成員】** 経済アナウンサーの浜田でございます。

ここから大きく3点について意見を述べさせていただきたいと思います。

1つ目ですが、先ほど資料1-1の多重債務者対策の現状及び施策の動向の御説明の中で、15ページに、4の新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法等への対応について、消費者向け注意喚起実施の御報告がありました。

特別定額給付金や持続化給付金の不正受給が今年は問題になっておりますけれども、特定定額給付金や持続化給付金につきまして、不正の本格的な取締りはコロナ禍を本当に脱した後に事後的に行うものにしていただいで、経済の持続を優先することが今は重要ではないかと考えております。

といたしますのは、不正の処理が後過ぎることは注意が必要だということからですが、サービス業などを中心に、景気低迷が長期にわたっており、持続化給付金などはそういった方たちへの大きな支えとなっております。もちろん、不正をした人は取り締まる必要がありますけれども、それにより受給審査が過度に厳しくなったり、長期化したりしたら、必要な人に給付金がわたらないということも生じます。

また、特に経済はこれから一段と厳しくなるであろうと考えられておまして、これまでの蓄えで持ちこたえてきた店舗や中小企業の経営は、コロナ禍が長期化することで一段と厳しくなることと考えられます。例えば、10月の有効求人倍率を見てみますと、1.04%で去年と同じ月と10か月連続で減少しています。特に大都市圏の神奈川でも有効求人倍率が0.75%という状況であり仕事がない状況、言い換えますと、限られた資金が必要な状況になるわけです。したがって、不正を取り締まることは重要ではありますが、それがあまりにもセンセーショナルに伝えられ、世論が受給者に厳しい目を向けることがあってはならないということで、国外ではコロナワクチンの接種が始まっていますが、コロナ禍の出口が本当に見えた段階までは経済への支援に重きを置いて、不正の本格的な取締りは事後的に行ってもいいのではないのでしょうか。

報道によりますと、今年の冬のボーナスは8.55%減と、リーマンショック時以来の落ち込みだそうですけれども、ここが底だと言い切れる人はおりませんし、コロナ禍から実体経済が回復したとすることができるまでは経済優先が必要となってまいります。

それと、支援を必要とする人が申請で戸惑うことがないようにする配慮が必要だと思ひまして、悪意のある人が入り込まないような注意喚起がよいのではと思います。そして、全体経済が回復したときに改めて厳しめに取り締まることにしていただいで、公的支援が受けられないとした多重債務に陥る懸念がないように注意が必要だと考えます。

次に、SNSの個人間融資、ファクタリングについてです。本年6月にもこの懇談会で問題提起させていただきました。引き続き、関係省庁におかれまして、注意喚起等を進めていただいでおりますが、今年に入ってから、コロナ禍による生活苦などを背景にやはり個人間融資をうたった投稿はSNSで見受けられまして、新型コロナウイルスの影響で職を失って生活苦に陥った方が個人間融資を利用して、法外な利息に苦しむというケースが引き続き見られております。また、SNSを経由して人は若い世代の利用も目立ってきております。今後も継続して実態把握並びに注意喚起を行っていく必要があると考えております。

続いて、自殺者の増加については、先ほど竹島構成員の御報告並びに新里構成員からのご指摘もありました。先月自殺した人が5か月連続で去年より多くなっていて、学生など若い世代、また働く女性などで特に深刻になっているということが以前の厚生労働省のま

とめでも分かっておりまして、深刻さを増してきております。

先ほど、竹島構成員より御報告いただいております2020年度の川崎市こころの健康に関する意識調査の報告書の中で1ページに書かれておりました、今後の自殺予防を含む総合的な心の健康づくりは、地域性やリスクの高い集団の存在や年齢層による違いを一層考慮して進める必要があります、特にストレスや悩みについて誰にも相談できない、サポートしてくれる人がいないと思っている市民が支援につながる機会に相談支援の場の存在を伝え続けていく仕組みとそのためのネットワークづくりが重要であると思われるという部分が注目されます。その中で、サポートしてくれる人がいないと思っている市民に対して、相談支援の場の存在を伝え続けていく仕組みを構築することが大事なのではないかと考えました。相談したくても誰に相談していいのかわからない人に、適切な人や窓口を紹介していくことが大事になります。この考えを実践するために、一般市民の方に対する問題解決に向けた啓蒙活動を実施するというアイデアもあろうかと思えます。

悩んでいる人にどのように声がけしたらいいのか、こういった窓口を紹介したらいいのか、一般市民の方に教育して、また身近にいる方に手を差し伸べる気持ちや能力を養ってもらうことが目的です。

具体的には、この問題の専門家の方々が、学校や職場、市民の会合などに出向いて指導する方法も考えられますし、相談員の方々に対しては、TikTokですとかInstagramなどを使って啓蒙する方法もあろうかと思えます。様々な機会、媒体を使って声がけができる人を育てていくことが重要ではないかと考えられます。

また、これは首相が提唱します自助、共助、公助のうち共助を育てるものとなります。もちろんそこには局も支部も参加する必要がありますが、特に身分社会の変化によって共助の部分が弱まっております、これがこれらの問題にもつながっていると思えますが、自助が機能しないときにいきなり公助に行くことは敷居が高過ぎると感じる方が多いと思えますし、その結果、諦めてしまうことになろうかと思えます。

ただ、やみくもに共助が大事ですと呼びかけても個人中心の社会に変化している今の日本では効果はないと思えますし、一方で社会ではボランティアとして人のために汗をかこうという方々が、特に若者を中心に増えていることも事実です。このような仲間を大切にしている若者の意識は日本だけでなく世界的にも広がっているようですし、ただ、課題はどうやって声がけしたらいいのか、適切な声がけの方法を彼らが知らないことなのではと思えます。そうやって共助を待ったり、共助を呼びかけるのではなく、共助を育てていこうということが重要ではないかと考えております。

私からは以上です。

**【山本座長】** 浜田構成員、ありがとうございました。

引き続きまして、渡邊構成員、お願いできますか。

**【渡邊構成員】** よろしく願いいたします。

全相協の渡邊です。

今年には新型コロナ給付金の詐欺被害防止のための相談窓口としての消費者ホットラインは大きな事業の一つでした。5月から8月までは国民生活センター窓口と協力して、当協会だけで3,600件ぐらいの相談を受けました。

当初はやはり特別定額給付金の手続についてのものが大半でして、生活に困窮している方々の問合せが殺到し、本当に心配な状況でした。後半は、持続化給付金の不正受給に関する相談が入り始めまして、7、8月はほとんど不正受給に関するものでした。いわゆる社会経験のない若者、特に大学生がSNSや口コミでアルバイトになると虚偽説明を受けて信用してしまったなど、消費生活相談の側面もある一方で、給付金の詐取をしたということにもなっているため、非常に慎重な対応が必要でした。

消費生活相談の窓口では、御報告にもありましたように直接的には多重債務の相談が急増したという傾向は見られませんでした。相談の窓口として最近の相談の傾向と併せて御協力できることとして、多重債務の相談と生活困窮者の家計相談とか就労支援等のさらなる連携が必要ではないかと痛感しております。

現在のような状況の中で、いわゆる一般の給与所得者あるいはパート収入のあるような方が、収入が減ったのでそれを補填するためにネット検索をしているうちにSNSのやり取りから、情報商材の勧誘を受けて、業者からの電話で契約をしてしまう、その場でクレジットカードの決済を勧められて数十万円の商材を購入してしまうという例や、また、SNSの相手と実際に会ってFX投資とかブログや写真を作成するような副業を勧められて、相手がクレジットカード会社へのカードローン申込みを案内して、審査が通ったカードでキャッシングを勧め、コンビニですぐに金銭を下ろして相手に渡してしまうという例が非常に目立っております。

もちろん情報商材はもうからないので、取り返そうとして契約の繰り返しをしてさらにキャッシングも重ねてしまって多重債務に陥るといった例が少なくありませんでした。

こういう問題について、消費生活相談窓口と生活困窮者等の支援の窓口の連携が取れている場合は、まず消費生活相談窓口に来ていただければ、1件ごとの聞き取りを重ねてあっせん等で解決していけるものが相当数あります。やはり負債を軽減してから自立支援の窓口につなげていければ有効ではないかと思っています。

自治体の場合、多くが生活困窮者自立支援の窓口は社会福祉協議会とか、NPOのほうで担っていただいているので、外部の委託ということで消費生活センターがすぐ隣にある状況ではなくて十分な連携ができているのだろうかという声が相談員の中からも聞こえてきます。

このような連携を強くすることで少しでも生活支援や自立に向けた対応がスムーズに行けばよいと思います。せめて、消費生活センターの案内チラシとかを生活困窮者の相談窓口等に置いていただだけでもトラブルの救済、啓発にもつながるのではないかと思います。よろしく願いいたします。

【山本座長】 ありがとうございます。

それでは、竹島構成員から自殺予防に関して発言補充の御希望がありますので、竹島構成員、お願いできますか。

**【竹島構成員】** 私は精神保健の領域から自殺予防に携わってきた者として、少し追加の発言をさせていただきたいと思います。

まず、「浮き足立ってはいけない」ということを第一に申し上げたいと思います。1998年から14年間、自殺死亡が3万人を超えるという状況がございました。この中で、自殺対策の重要性はすごく強く訴えられたのですけれども、同時に中高年の男性の自殺の連鎖を起こしてしまったのではないかとという点は、反省しておくべきではないかと思えます。ですからこそ、自殺予防についての情報は、どういう形で市民に届けていったらいいのかということについてしっかりと考えて、安全な方法を取っていくことが必要ではないかと考えています。

その中で最近気になっているのが、女性の自殺の増加、それから最近の自殺の増加ということが言われていますけれども、これを十数年の自殺死亡の月ごとの変化の中においてみて、現状はどういうことが起こっているのか、もう少し慎重に科学的に検討しながら情報発信していくべきだと思いますし、情報発信に当たってはその限界を明確にさせていただけたらと思います。

もう一点ですが、先ほども申し上げましたけれども、コロナ禍における自殺の増加に対しての専門家のコメントの中で、DVとかアルコールとか、生活困難、経済困難の話が出ておりますけれども、それらについては、DV防止法、アルコール健康障害対策基本法、生活困窮者自立支援法とか様々な制度がもう既に動いているわけでありますので、これらの制度をいかにどう利用していくかということ、実務的に考えられることが何より大事ではないかと思っております。

そんなふうにながら、しっかりモニタリングしながら取るべきところを正しく示していくということが大事だと思いますので、ぜひよろしく願いいたします。

**【山本座長】** ありがとうございます。

それでは、杉浦構成員から他国の状況等についての御紹介をいただけるということですが、杉浦構成員、よろしく願いいたします。

**【杉浦構成員】** ありがとうございます。

私のほうからは、他国での状況等を含めてお伝えできればと思いますが、まず、最初に1点、渡邊構成員を含めた方たちと重なる部分があって、大学関係者としてお伝えしたいことがございます。

給与ファクタリングの問題が今回も、構成員の方々から取り上げられてきているわけですが、これについては、大学人としても引き続き、注意喚起を継続的にむしろ強化して行っていただきたいと思いますと考えております。

といいますのは、やはりネットで完結するビジネスモデルであるということがあって、コロナ禍の下で大学に行けない学生が、これは正規のビジネスだ、正当なビジネスだと言

われて、ビジネス内容もよく理解しないまま、そのような業者でのバイトに巻き込まれたり、誘われたりするケースが増えてきているようです。

このこと自体、状況を懸念しておりまして、啓蒙の観点からも引き続き、いろいろな形での注意喚起を続けていただければと思います。

さて、本題の他国の件でございますけれども、まさに今、ヨーロッパの状況も、また先頃、アメリカ連邦議会のほうから10月23日出されたレポートからもうかがえますが、まさに村上構成員がおっしゃった部分とも重なりますが、今回のCOVID-19、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って様々な政府系のプログラムが用意されている中、現状この様々なプログラムを利用して現段階の生活を維持することはいいとしても、結局、それを利用し過ぎて、また不十分なために欧米でも多重債務状態が発生してきていると言われていています。既に現段階で当地においては、いつ返せばいいのか、返せるのかという将来に対する不安が表面化しています。

反面、金融機関はどちらも今後も発生するであろう不良債権の問題、あと収益の減少に伴って弁済期限の延長ということがほぼできない状態にきており、この辺はまだ統計数字化できていないようですが、日本もそんなに遠くない先に既に米国や欧州で発生している状況がくることもありえるのではないかと懸念しています。

最後に、つい先ごろお隣の国、韓国で金融消費者保護法が制定されました。これは6年ぐらい前からずっと議論が続いていて、もともと日本の金融商品販売法などもモデルになっていたものでございますけれども、これが実は今後の日本の状況を考えたときに一つ参考になると思いました。というのも、韓国もそうですし、日本も金融規制の緩和という中で、様々な業者が金融サービスに参入してきている。そのこと自体はいいことなのですが、IT系や流通系の参入業者の中には、自分たちがもともと売っている様々な商品と抱き合わせでローンや金融商品を売っているというシーンが韓国などでとりわけ出てきているようでございまして、不公正営業行為という言葉を使っていますけれども、その中で、不当な抱き合わせ販売等を禁止するという原則を改めて打ち出してきています。

また、ネットが中心になってきている中で、利用者側の方できちんと自分の金融サービスの利用状況について正確に告知してこないことに関しての懸念、これによる結果としての不良債権の増加ということも出てきておりまして、そこに関しては、適正性の原則という言葉に出して、一つの大きな原則として打ち出してきています。

今後のネット社会が、コロナになってさらにネット社会化が加速している中、この韓国のケースもさらに政省令などを見ていかないと分からないところもありますが、日本の参考になるのかなと思ひまして御紹介させていただきました。

どうもありがとうございました。

【山本座長】 ありがとうございます。貴重な情報提供をいただけたかと思ひます。

他に御発言の御希望はチャット等では確認できませんが、よろしゅうございませうか。それでは、既に提示された時間を経過していますので、意見交換はこの程度で終了させ

ていただきたいと思います。

このコロナの問題というのは、現段階ではまだ統計上それほどこの問題に有意なインパクトを与えていないということかと思います。政府の様々な施策が功を奏しているという面もあろうかと思います。

ただ、今後の感染状況やワクチンの問題など不透明なところも多々ありますけれども、恐らくは長期にわたってこの日本社会に様々な形でボディブローのような影響を与えていく可能性は十分あるのだらうと思いますし、その際には、やはり社会の最も弱い部分に影響が大きく出てくるということは予想されることでありまして、引き続き、この多重債務の問題については注視をしていくことが必要だらうと思います。

本日、皆様からいただきました様々な貴重な御意見、御指摘につきまして、関係省庁等において、積極的に施策に活用をしていただければと思います。

ありがとうございました。

本日の議事は以上となりますが、事務局から連絡事項があればお願いしたいと思います。

**【消費者庁（内藤）】** 事務局でございます。

山本先生、構成員の皆様、本日は貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。リモート開催での円滑な進行に御協力いただき、お礼を申し上げます。

次回の開催日程等につきましては、別途調整の上、事務局から御連絡をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

事務局からは以上でございます。

**【山本座長】** ありがとうございました。

それでは、これにて第16回「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を終了させていただきます。私の不手際で若干の時間超過をしてしまったことをおわびいたします。

積極的な御発言、意見交換をいただき、誠にありがとうございました。