

平成 25 年第 2 回定例会 社会問題対策特別委員会

平成 25 年 6 月 25 日

谷口委員

私からは、生活再建支援相談について伺いたいと思います。

この相談事業は、多重債務だけでなく、住宅ローンが家計の負担になっている方も対象にしているのですが、どういう方法で相談事業を実施しているのか教えてください。

消費生活課長

本県では、多重債務者の生活再建を目的に設立されたNPO法人みらいじぶん生活・らしくに相談業務を委託しております。司法書士やファイナンシャルプランナーなどの専門家により、多重債務に二度と陥らないためにはどうしたらよいのか等の生活再建支援相談を実施しております。

相談は、毎日 13 時から 18 時までで、常時 2 人体制で対応しております。再び多重債務に陥らないためには、家計や生活の見直しが不可欠であることから、債務整理のための情報提供だけでなく、法的解決に加えて家計管理など、今後の生活再建まで踏み込んだ支援をすることを特徴としております。

谷口委員

具体的にこういった相談が多いのか確認させてください。

消費生活課長

具体的な相談例を 2 例ほど御紹介いたします。

1 例目は、相談者は 50 歳代の女性の会社員で、賃貸マンションで一人暮らしをしていて、2006 年頃から借入れが増え、現在は、借りずに返済のみを行っております。過去に債務整理した経験があり、二度と債務整理はしたくないということで、今日まで懸命に返済してきたのですが、最近給料が減って返済が苦しくなったので相談に来たという債務整理の事案でございます。

2 例目は、こちらも 50 歳代の女性で、国民健康保険料を滞納しているため、家を差し押さえられております。15 年前に 3 箇所から借りた住宅ローンも家計に重い負担を与えています。いつ競売が実行されるのか不安な日々を過ごしているというものでございまして、このような相談が私どもの窓口に寄せられております。

谷口委員

そうした相談があった場合、恐らくファイナンシャルプランナーの方が、相談に乗られると思いますが、具体的なアドバイスとしては、出費を細かく聞いたり、使い方などの具体的なアドバイスがなされているということなのではないでしょうか。

消費生活課長

家計簿をまずつけてもらうということが、御自身の中で無駄な出費がどれだけあるかが分かりますので、意外と有効でございます。今の例で申し上げますと、コンビニエンスストアに毎日のように行っていて、それが例えば 1 日 1,000 円だとして、毎日行っていれば 3 万円になります。それは無駄であると、一つ一つの

細かいことに気付くことが大事であるという指導をしております。

それから、本人だけでなく、必ず家族の方に来ていただくようにしております。債務というのは、夫婦間でも言えないでいることが結構多くございますので、再建には家族そろって相談に乗っていただかないと難しい場合もあり、こういったことにも注意して取り組んでおります。

谷口委員

家計簿をつけてもらい、家族にも一緒に来てもらうということで、すばらしい努力をされていると思います。

相談の中では、借金のきっかけとしてどういったものがあるのでしょうか。

消費生活課長

借金のきっかけとしましては、以前はギャンブルということが多くありましたが、最近では、ギャンブルはかなり少なく、一番多いのは、平成24年度の統計を見ますと、会社の給料が減ってしまった、あるいはリストラされてしまった、自ら病気になって、療養休暇状態で給料が減ったという内容が多い状況でございます。

そして、2番目に多いのが、住宅ローン等の返済で、幾つか借りているうちに、借金が更に増えてしまったというものでございます。

谷口委員

この相談事業は、細かいところまでアドバイスをして、家族にも来ていただいて、きめ細やかにやっているといると思うのですが、恐らく1回の相談ではなかなか解決に至らないケースもあるかと思えます。例えば、1回相談を受けて、その後相談者に対してフォローするような働き掛けはしているのでしょうか。

消費生活課長

まず、基本的に電話相談をしていただいて、状況を把握し、弁護士や司法書士など、専門機関に紹介した方がよい事例もありますので、その場合は、専門機関を紹介いたします。

また、生活再建が可能と思われる方につきましては、面接相談を受けていただき、その中で更に詳しく状況を把握して、当然のことながら、それは1回では終わりませんので、2回、3回となる場合がございます。この場合は、アフターフォローをして、アドバイスが守られているかどうかも見まして、継続して指導していくという状況でございます。

谷口委員

その場合、センターの方から電話をしたり、アクションを起こしているのでしょうか。

消費生活課長

相談の中で、次はいつという形で約束しております。

谷口委員

ケースによっては、約束したときに来ない方もいらっしゃると思うのですが、そういった場合はどうされているのですか。

消費生活課長

連絡先を聞いておりますので、こちらから御連絡する形になると思います。

谷口委員

フォローまでしっかりやられているので安心しましたが、更にきめ細かくやっていただくようお願いしたいと思います。

この生活再建支援相談事業は、今年度幾ら使われているのか教えてください。

消費生活課長

今年度の委託料金は、896万4,000円でございます。

谷口委員

基金事業は、平成24年度までだったものが本年度まで伸びているのですが、私はすばらしい取組だと思っております。

これが平成25年度で終わってしまった場合、来年度はどのようにしていくのでしょうか。

消費生活課長

生活再建支援相談は、県だけでなく、身近な市町村で行っていくことが大事であると思っております。そういった視点から、既に平成24年度から、多重債務者等相談対応マニュアルを作成しており、市町村に既に配っております。

今年度につきましては、こういったマニュアルでの研修を通じて、広く市町村の相談担当者の方々に広めてまいります。また、このようにして、市町村の担当者のレベルを上げていただくことが、まず重要であると考えおります。

そして、基金がなくなってしまうと、この事業をやめるのかと言われても、私どもといたしましても、実際に相談を受けている方がいらっしゃる限りは、なかなかそうはならないと思っており、限られた予算の中でどのように対応していくのか、今後検討していかなければならないものと思っております。

谷口委員

是非、この基金が平成26年度も継続されるよう、また、複数年度継続できるようにしっかりと国に対して要望していただきたいと思っております。

そして、先ほども申しましたように、相談のフォローもしっかりやっていただいているのですが、更にきめ細やかにやっていただくよう要望しておきたいと思っております。

次に、資料の中で、景表法に基づく事業者指導の状況のところで、事業者に対する普及啓発とあり、管理法令の研修会等を実施しているということですが、これはどういう視点から、普及啓発の事業をされているのか教えてください。

消費生活課長

従来、消費者被害を防止するためには、事業者に対しましては、取締りを最大の手段としておりましたが、それだけですと対処療法的になってしまうということで、未然防止を図るために、事業者そのものに対して法令への理解を高めるような研修会等を行ってまいりたいと考えております。県といたしましては、苦情相談が多く寄せられている事業者団体に働き掛けまして、今後も研修会の取組を

進めてまいりたいと考えております。

谷口委員

具体的に、これまでどういう事業者団体への研修会を行ったのですか。

消費生活課長

昨年度の例で御紹介させていただきます。

一つ目は、産地を偽装した豚肉がホテルなどに卸されていた問題が表面化したということで、地元の自治体、旅館協同組合等と共催して、旅館業を営む19業者に対しまして、景品表示法などの講習会を実施した例がございます。

もう一つは、新聞販売事業者の勧誘行為等に対する苦情が非常に多くあり、そのことから、新聞販売組合に所属する新聞販売店主及び新聞社の社員の約180名に対しまして、法の趣旨や規制の内容について、事例を交えて説明を行っております。

谷口委員

最初の例にありましたが、旅館業の方々に研修を行ったということですが、旅館業の方は、この場合、どちらかというとな被害者の立場になるかと思うのですが、こういう方々に研修を行う意図について教えてください。

消費生活課長

委員が今おっしゃった、正しくそこが問題でございまして、実は景表法に関しましては、最後に料理を出す旅館の方が責任を問われるということなのです。それが意外と旅館業の方々には分かっていないという状況が、事業者に聴取をしたときにありましたので、そこをきちんとやらなければいけないということで、研修会を開いたということでございます。

谷口委員

よく分かりました。

こうした研修会を行って、実際参加した事業者の方々の反応はどうだったのでしょうか。

消費生活課長

まず、旅館業者向けの研修会でアンケートをとっておりまして、主な御意見を紹介させていただきますと、仕入品の流通の把握を常に行うことの重要性が認識できて良かった、最終的に商品を提供するところに責任が生じるということが分かった、関係法令の内容について再認識できて良かった、規制する法律があることを知らなかったというような意見が寄せられました。

そして、新聞販売事業者への研修会では、訪問販売における法律違反が認識していたものより多くあったことに驚いた、訪問販売の勧誘方法に対して認識を改めた、業界全体としての問題点、課題が理解できたというものが寄せられました。

谷口委員

研修会を行った意義というのが、正に今の御意見の中に出ていると思うのですが、恐らく他の事業者でも、そのような課題を抱えているところがあるかもしれません。

今後、未然防止という観点から、私はもっとうこういった研修会を更に行っていくべきだと思うのですが、今後の取組について教えてください。

消費生活課長

平成 25 年度でございますが、引き続き法令遵守のための研修会を、苦情が多い業種を中心に実施してまいります。また、消費者の視点に立った経営、いわゆる消費者志向経営ですが、これを推進するために、神奈川県事業者団体消費者問題協議会があり、この団体と連携しまして、消費者志向経営を広めていく研修会に取り組んでまいりたいと考えております。

谷口委員

事業者の方々に対するこうした未然防止の研修会は、非常に大事な取組であると思います。先ほどの研修のアンケートにもありましたが、法律自体の理解が進んでいなかったり、法律で縛られているということを知らないということがあります。更に取り組を進めていただいて、消費者の方々が被害を受けないように、しっかりと取り組んでいただくようお願い申し上げます、質問を終わります。