

## 多重債務問題に対する北海道の取組み

### 1 北海道多重債務者対策協議会の運営

- 内閣に設置された多重債務者対策本部が決定した「多重債務問題改善プログラム」を踏まえて、平成19年より「北海道多重債務者対策協議会」を設置しており、国・道の関係機関及び警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関と取組みについて情報共有を行っている。また、情報を共有することにより、多重債務者の発見、掘り起こしから、相談対応、さらには、貸金業者の監督など、円滑な連携を図っている。

### 2 道立消費生活センターの相談対応の充実

- 道立消費生活センターでは、これまでも多重債務に関する相談を受け付けており、相談者の事情を聴取し、解決方法（任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等）を助言し、その内容に応じて弁護士会等の専門機関を紹介するなどの必要な対応を行っている。

### 3 貸金業相談員の配置及び苦情相談専用フリーダイヤルの設置

- 道に専門の貸金業相談員を配置するとともに、苦情相談専用フリーダイヤルを設置し、消費者等からの貸金業者の業務方法等に係る苦情相談や債務整理に係る相談等に対応している。

### 4 多重債務問題の啓発

- 多重債務者相談強化キャンペーンでは、国、弁護士会や司法書士会との共催により、無料相談会を開催するほか、啓発リーフレットを作成し、相談窓口の情報を広く道民に周知している。

## 北海道の貸金業者の現状（令和5年3月末現在）

○貸金業登録業者数（道知事登録）

【振興局別】

（単位：社・者）

区	分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
空知	総合振興局	0	0	0	1	0	0	0	0	
石狩	振興局	23	24	23	24	23	23	22	21	
後志	総合振興局	1	1	1	1	1	1	1	1	
胆振	総合振興局	3	2	2	2	2	2	1	1	
日高	振興局	1	1	1	0	0	0	0	0	
渡島	総合振興局	7	6	6	6	6	5	5	5	
檜山	振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	
上川	総合振興局	2	2	2	2	2	1	1	1	
留萌	振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	
宗谷	総合振興局	1	1	1	1	1	1	1	1	
オホーツク	総合振興局	2	2	2	2	2	2	2	2	
十勝	総合振興局	2	2	2	2	2	2	2	2	
釧路	総合振興局	1	1	1	1	1	1	1	0	
根室	振興局	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計		43	42	41	42	40	38	36	34	▲ 2
前年度比		▲ 8.5	▲ 2.3	▲ 2.4	2.4	▲ 4.8	▲ 5.0	▲ 5.3	▲ 5.6	

※ 各年度末現在。

【新規登録及び登録消除】

（単位：社・者）

区	分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
新規	登録	1	0	1	2	0	0	1	0	▲ 1
登録	消除	5	1	2	1	2	2	3	2	▲ 1
	うち 廃業	5	1	2	1	2	2	3	2	

※ 各年度末現在。

○行政処分

（単位：社・者）

区	分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
業務	停止	0	0	0	0	0	0	0	0	
登録	取消	0	0	0	0	0	0	0	0	
	うち 所在不明	0	0	0	0	0	0	0	0	
登録拒否（新規・更新）		0	0	0	0	0	0	0	0	

※ 各年度末現在。

## ○苦情・相談

## 【業者別】

(単位：件)

相談対象者	区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
財務局登録	苦情	0	7	2	5	0	0	0	0	
	相談	5	9	7	5	4	1	2	0	
	小計	5	16	9	10	4	1	2	0	
道登録	苦情	13	24	14	8	20	16	11	4	
	相談	20	15	37	8	2	11	7	7	
	小計	33	39	51	16	22	27	18	11	
他府県登録	苦情	0	2	2	2	0	0	0	0	
	相談	0	2	0	0	1	0	0	0	
	小計	0	4	2	2	1	0	0	0	
無登録・その他	苦情	3	17	19	13	0	0	0	0	
	相談	296	216	108	177	152	167	134	41	
	小計	299	233	127	190	152	167	134	41	
合計	苦情	16	50	37	28	20	16	11	4	▲ 7
	相談	321	242	152	190	159	179	143	48	▲ 95
	合計	337	292	189	218	179	195	154	52	▲ 102

※ 各年度末現在。

## 【苦情・相談内容】

(単位：件)

区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考	
苦情	取立行為	10	18	10	7	9	15	8	2	
	契約内容	0	3	0	0	2	0	0	0	
	金利	0	0	0	0	0	0	0	0	
	年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	
	帳簿の開示	1	1	2	3	2	0	1	0	
	過剰貸付	0	1	0	0	0	0	0	0	
	詐称	0	2	5	0	0	0	0	0	
	保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	
	広告・勧誘	0	0	0	0	0	0	1	0	
	総量規制	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他	5	25	20	18	7	1	1	2	
小計	16	50	37	28	20	16	11	4	▲ 7	
相談	債務整理	5	2	2	7	5	0	5	1	
	金利	0	0	0	0	0	1	0	0	
	総量規制	0	0	0	0	0	0	0	0	
	相談先	9	1	1	0	0	0	0	3	
	登録確認(結果無登録)	179	180	53	91	114	121	118	29	
	制度改正要望	0	0	0	0	0	0	0	0	
	法令等解釈	8	5	5	3	5	4	3	0	
	その他(結果登録含む)	120	54	91	89	35	53	17	15	
小計	321	242	152	190	159	179	143	48	▲ 95	
合計	337	292	189	218	179	195	154	52	▲ 102	

※1 各年度末現在。

※2 登録確認(結果無登録)は、登録確認の結果、無登録の疑いありのもの。

※3 その他(結果登録含む)には、登録確認の結果、登録あり及び過去に登録ありのものを含む。

※4 H27→H28で苦情と相談の区分を見直し(苦情でも情報提供のみで対応した場合は単なる「相談・照会」としていたものを、主訴に着目し「苦情」で計上することに変更)を実施したことにより苦情件数が増加している。

北海道多重債務者対策協議会構成員の担当分野・相談体制等一覧

区分	機関名	担当分野	内容	
			多重債務問題に関連する相談体制	多重債務問題に関連する制度等概要
道	北海道総務部財政局 税務課	税	—	—
	北海道総務部教育・ 法人局学事課	私立学校 (大学、専修・専門学校)	—	—
	北海道環境生活部く らし安全局消費者安 全課	貸金業、多重 債務相談、消 費者教育	■登録貸金業者に関する苦情等 道庁消費者安全課(貸金業担当) 011-231-4111(内線24-527) 0120-1-78372	—
	北海道保健福祉部健 康安全局国保医療課	国民健康保険	—	—
	北海道保健福祉部福 祉局地域福祉課	生活保護	■生活保護に関する相談 町村にお住まいの方は道の振興局、 市にお住まいの方は市役所	◎生活保護制度 資産や能力等すべてを活用してもなお生活に困窮する方 に対し、困窮の程度に応じて必要な保護を行い、健康で文 化的な最低限度の生活を保障し、その自立を助長する制度 です。(支給される保護費は、地域や世帯の状況によって 異なります。)
		生活困窮者自 立支援制度	■自立相談支援機関への相談 町村にお住まいの方は道の振興局の、 市にお住まいの方は市の設置する自立相 談支援機関相談窓口	◎生活困窮者自立支援制度 相談窓口で相談者一人ひとりの状況に合わせた支援プラン を作成し、専門の支援員が相談者に寄り添いながら、他 の専門機関と連携して、解決に向けた支援を行います。 相談は無料です。 なお、生活保護を受けている方は対象になりません。
	北海道保健福祉部福 祉局障がい者保健福 祉課	地域生活支援、 自殺防止	■こころの健康相談 各道立保健所	◎こころの健康相談 道立保健所では、心の健康に関する来所及び電話による 相談を受け付けております。
			■精神保健福祉相談 道立精神保健福祉センター (こころの健康相談全国統一ダイヤル) 0570-064-556	◎精神保健福祉相談 道立精神保健福祉センターでは、心の健康に関する来所、 電話及び電子メールによる相談を受け付けております。
	北海道保健福祉部子 ども政策局子ども家 庭支援課	児童虐待防止、 ひとり親支援、 DV	—	—
北海道建設部住宅局 住宅課	公営住宅	—	—	
北海道立消費生活セ ンター	消費生活相談	■消費生活相談 050-7505-0999	—	
教育庁	北海道教育庁学校教 育局高校教育課	消費者教育	—	—
	北海道教育庁学校教 育局健康・体育課	学校給食	—	—
警察	北海道警察本部生活 安全部生活経済課	無登録事業者 取締り	—	—
	北海道警察本部総務 部警察相談課	警察関係全般	■警察相談電話 警察相談センター 【プッシュ回線電話、公衆電話、携帯電話から】 #9110 【ダイヤル回線電話から】 北海道警察本部011-241-9110 函館方面本部0138-51-9110 旭川方面本部0166-34-9110 釧路方面本部0154-23-9110 北見方面本部0157-24-9110	—
国	財務省北海道財務局	金融機関監督 多重債務者対 策	■多重債務無料相談窓口 011-807-5144	借り入れの状況などを専門の相談員がお聞きし、必要に 応じて専門家等(弁護士、司法書士など)を紹介していま す。
			■金融ほっとライン 011-807-5145	預金・融資、保険、貸金、投資商品など金融商品に関す る質問・相談や、ヤミ金などの情報提供を受け付けていま す。
			■中小企業等金融円滑化相談窓口 011-729-0177	中小企業からの「借入・返済にかかる取引金融機関との 間での困りごと」などの相談等を受け付けています。
市町村	北海道市長会	市町村	—	—
	北海道町村会	市町村	—	—

区分	機関名	担当分野	内 容	
			多重債務問題に関連する相談体制	多重債務問題に関連する制度等概要
関係 団体	日本司法支援センター札幌地方事務所 (法テラス札幌)	法律専門機関	<b>■債務整理に関する相談</b> 日本司法支援センター (法テラス・サポートダイヤル) 0570-078-374	法テラスでは、法的トラブルの解決に必要な情報やサービスを提供しています。 ◎情報提供 問い合わせ内容に応じて、解決に役立つ法制度や、相談機関・団体などに関する情報を、電話・メール・面談により無料で提供します。 ◎民事法律扶助 経済的に余裕のない方が法的トラブルにあったときに、無料で法律相談を行い、必要な場合には弁護士や司法書士費用等の立替えを行います。
	北海道弁護士会連合会	法律専門機関	<b>■債務整理に関する相談</b> 法律相談センター 札幌 011-251-7730 旭川 0166-51-9527 函館 0138-41-0232 釧路 0154-41-3444  その他下記市町にも法律相談センターを設置しておりますので上記までお問い合わせください。 (札幌) 小樽、岩見沢、滝川、室蘭、苫小牧、岩内、静内  (函館) 八雲、せたな、松前、福島、黒松内、寿都、七飯  (旭川) ※現在、法律相談センターは旭川地区のみで行わせていただいております。可能な限り近隣の法律相談事務所をご紹介します制度もございますので、まずはお気軽にお尋ねください。  (釧路) 帯広、北見、根室、網走	各法律相談センターでは、弁護士が相談を受けます。そして相談者のご希望があれば、代理人として、借入先との対応を引き受け、破産・民事再生申立、任意整理交渉を行います。なお、弁護士費用の支払については、法テラスの民事法律扶助の利用等、依頼者の状況を踏まえた対応をします。
	北海道ブロック司法書士協議会	法律専門機関	<b>■債務整理に関する相談</b> 総合相談センター 札幌 011-272-9035 旭川 0166-51-7837 函館 0138-27-2345 釧路 0800-800-3946	—
	北海道労働者福祉協議会	セーフティネット貸付	<b>■暮らしなんでも相談室</b> 北海道ライフサポートセンター 0120-783-000	—
	全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会北海道連絡会	民間支援団体	<b>■札幌陽は昇る会</b> 札幌 080-7695-4252	—
	北海道社会福祉協議会	セーフティネット貸付	<b>■生活福祉資金貸付制度相談・申込先</b> 市区町村社会福祉協議会	◎生活福祉資金貸付制度 他の貸付制度が利用できない低所得世帯や障がい者世帯、高齢者世帯を対象に、資金の貸し付けと必要な相談・支援により、経済的自立と生活の安定を目指します。 ◇ 総合支援資金 ◇ 福祉資金 ◇ 教育支援資金 ◇ 不動産担保型生活資金
	日本貸金業協会北海道支部	貸金業	<b>■貸金業相談・紛争解決センター</b> 0570-051-051 <b>■日本貸金業協会北海道支部</b> 011-222-6033	◎生活再建支援カウンセリング制度 多重債務問題への取組みの一環として、資金需要者等に対し多重債務の再発防止を目的とした支援を行っています。 ◎貸付自粛制度 ギャンブル・浪費がやめられないなどが原因で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っています。