

類型3 （貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり）

ID No. 24 女性（60代）

＜相談形態＞ 電話

＜紹介経路＞ 行政

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 緊急小口資金

・相談内容（担当者の記載） ◆昨年1月に失業。職が決まらない。◆4月～5月までの生活費が足りない（年金支給までの生活費）。◆6月●日から年金がもらえる（7万円くらい、3月●日手続き）。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 年金待ちつなぎ／申請理由、一時的な失業（失業・退職）。一時的に生活費に困っている。4月～5月までの生活費が足りない（年金支給までの生活費）。

＜貸付金の使用目的＞ 生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 記載なし

＜今後の方針＞ 緊急小口資金の貸付に向けて相談を進める。

＜終結＞ 貸付に向けて相談を進めるが本人から申請なし。

＜家族構成＞ 単族世帯、単身。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃49,000円。家賃3ヶ月更新料滞納。

＜就労状況＞ 就業していない。平成21年1月失業。職が決まらない。

＜経済状況・債務＞ 収入は6月から年金がもらえる（7万円くらい、3月手続き）主な収入源はなし。年金支給待ち。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型3 （貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり）

ID No. 31 男性（40代）

＜相談形態＞ 来所

＜紹介経路＞ 党の雑誌

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金（種類不明）

・相談内容（担当者の記載） ◆前の会社が倒産（コンピューターのSE）で、昨年3月に個人事業主。親会社がみていたが切られる。社長も変わる。親会社に頼んでいると聞いたが、1本も電話がない。◆N銀行、T銀行、C社、M社、R社から417万円負債。→生活費として。◆雇用保険には加入していなかった。◆住宅ローン114,000円。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 事業経営困難、多額債務（100万円以上）。全般的に生活費に困窮している。

＜貸付金の使用目的＞ 生活費（明確な記述はない）、債務の返済。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 返済の見込みがない、債務多。

＜今後の方針＞ 他機関の紹介。

＜終結＞ 法テラスの紹介。

＜家族構成＞ 単族世帯、単身。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃49,000円。家賃3ヶ月更新料滞納。

＜就労状況＞ 就業していない。平成21年1月失業。職が決まらない。

＜経済状況・債務＞ 収入は6月から年金がもらえる（7万円くらい、3月手続き）主な収入源はなし。年金支給待ち。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型3 （貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり）

ID No.35 男性（年齢不明）

＜相談形態＞ 電話

＜紹介経路＞ 記載なし

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金（支援費）

・相談内容（担当者の記載） ◆昨年役所生保にて保証人なしで、失業で休職中の生活費を20万円借りた。平成22年1月より返済1万円ずつ返済が始まっているが、現状支払っていない。

◆家賃の滞納金7万7千円くらいある。◆3月には契約社員の仕事で10万円ちょっとの収入があったが、4月に入り仕事がなく収入がない。◆まず、役所の住宅手当の相談をするよう伝える。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 一時的な失業（失業・退職）。全般的に生活費に困窮している。

＜貸付金の使用目的＞ 家賃、生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 昨年役所生保にて保証人なしで、失業で休職中の生活費を20万円借りた。現状返済滞っている。

＜貸付対象外の理由＞ 記載なし

＜今後の方針＞ 住宅手当の紹介。

＜終結＞ 役所の住宅手当の相談をするよう伝える。

＜家族構成＞ 単身、単独世帯。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃61,000円。家賃の滞納金7万7千円くらいある。

＜就労状況＞ 平成22年3月には契約社員の仕事で10万円ちょっとの収入があったが、4月に入り仕事がなく収入がない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし（初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む）。債務ありで返済が滞っている。昨年役所生保にて保証人なしで、失業で休職中の生活費を20万円借りた。平成22年1月より返済1万円ずつ返済が始まっているが、現状支払っていない。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型3 （貸付に至らなかったケース 対応不明）

ID No. 123 女性（年齢不明）

＜相談形態＞ 来所

＜紹介経路＞ 記載なし

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金（支援費）

・相談内容（担当者の記載） ◆平成21年7月末日付退職（2年間勤務、手取り17～18万円。平成20年の年収262万円。平成21年は181万円くらい）。◆平成21年10月～平成22年1月、職業訓練。◆平成22年4月●日、失業給付終了。◆住宅手当受給中。◆離婚調停中（弁護士と話）。◆夫、5年間失業していた。現在は働いている。◆生活費は貯金を切り崩し＋借入で生活。◆持ち家、住宅ローン180万円残（夫名義で、夫がローン6万円支払っている）。◆3年前に身ひとつで家を出た。生命保険での借入と、カードローンで生活費を捻出（毎月3～4万円）。200万円くらい借入。←借りざるを得ない状況。◆夫に、300万円請求中（家を担保に借りるか）。◆今の状況では貸せない。はっきりしたら再度相談をしていただく。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 一時的な失業（失業・退職）、多額債務（100万円以上）。全般的に生活費に困窮している。

＜貸付金の使用目的＞ 生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 住宅手当受給中。

＜貸付対象外の原因＞ 債務が多い。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 多額の債務があり現時点では貸せないことを本人に説明し了解を得る。はっきりしたら再度相談いただく。

＜家族構成＞ 本人と夫。単独世帯。離婚調整中。

＜住宅＞ 賃貸住宅。住宅ローンの支払いあり。180万円（夫名義で、夫がローン6万円支払っている）。家賃62,000円。

＜就労状況＞ 平成21年7月末日付退職（2年間勤務、手取り17～18万円。平成20年の年収262万円。平成21年は181万円くらい）。平成21年10月～平成22年1月職業訓練。雇用保険求職者給付の受給終了。

＜経済状況・債務＞ 生活費は貯金を切り崩し＋借入で生活。夫に300万円請求中（家を担保に借りるか）。債務あり。3年前に身ひとつで家を出た。生命保険での借入と、カードローンで生活費を捻出（毎月3～4万円）。200万円くらい借入。←借りざるを得ない状況。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型3 (貸付に至らなかったケース 対応不明)

ID No. 143 男性 (30代)

＜相談形態＞ 電話

＜紹介経路＞ 行政

＜相談内容＞

・相談したい内容(本人希望) 緊急小口資金

・相談内容(担当者の記載) ◆家賃のほかの定期的な支出→40,000円/月。◆債務3年前に30万円借入(1社)。支払い毎月15,000円◆家賃2か月滞納。もう待ってもらえない。それにあわせて80,000円ずつ支払い。◆アルバイト、配達の仕事。交通費もない。◆アルバイト先に希望してもシフト入れない。レンタルビデオ屋店舗縮小のため、週4～5日勤務だったのが週1～2日に。平成22年3月からWワークしようと、コンビニやお店へ、たばこの納品(ケース)配達の仕事(5月分給料80,000円)を増やしたが、4月下旬に足の病気になってしまった。右足に炎症。3～4倍に腫れてしまった。→再発。→歩けない。足をひきずり仕事復帰したが、治癒するまで休むようにいわれ20日間休職(4月末～)。◆7月より勤務日数増えるように交渉したいと思う。契約は週2日で7月まで。週4日入れるかも(時給1,000円×8h×週2日)。◆日払い登録→仕事ない。◆残高もうない。◆留守にTEL。◆都道府県社協・A氏より、債務あり、返済の見込みたらず。

＜申請理由(カテゴリー)＞ 就職までのつなぎ(初任給待ち)健康。全般的に生活費に困窮している。

＜貸付金の使用目的＞ 家賃、債務の返済。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 返済の見込みがない。債務あり。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 未(債務があり返済の見込みが立たないため対象外)。

＜家族構成＞ 単身、単独世帯。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃70,000円。2ヶ月家賃滞納。もう待ってもらえない。

＜就労状況＞ 休職中。アルバイト、配達の仕事(Wワーク)。足が治癒するまで休むようにいわれ20日間休職(4月下旬～5月中旬)。7月より勤務日数増えるように交渉したいと思う。契約は週2日で7月まで。週4日入れるかも(時給1,000円×8h×週2日)。日払い登録→仕事ない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし(初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む)7月より勤務日数増えるように交渉したい。現在の預貯金・手持ち金の残高もうない。債務あり。債務3年前に30万円借入(1社)。支払い毎月15,000円

＜健康・障害＞ 記載あり(本人)。突発的な疾患・外傷等。4月下旬に足の病気になってしまった。右足に炎症で歩けない。

類型 4 要保護層

■貸付に至ったケース

無し

■貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり

ID116

■貸付に至らなかったケース 対応不明

ID38,ID108,ID127

類型 4 （貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり）

ID No. 116 男性（30 代）

＜相談形態＞ 電話

＜紹介経路＞ 病院MSW

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金（支援費）

・相談内容（担当者の記載） ◆現在、人工透析を受けており、なかなか仕事が見つからず、公務員試験を受ける準備を進めている。◆1 年前に製薬会社勤務。うつになり続けられず、2008 年 12 月末で退職した。◆2008 年 10 月～2010 年 4 月まで、前の会社から助成金（傷病手当）を支給。◆生活費（家賃も含め）非常に苦しい状況。◆生活保護の相談はしていないとのこと。◆透析をする前は、2 年間教員。◆8 年間、0 社で新人教育担当。◆小学校の教員採用を考えている（通信大学）。通院先が X 都道府県なので後 1 年間は X 都道府県を離れられない。7 月に試験を受ける（教員）。その後に免許、9 月に向けて就職●（#コピー切れ）。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 健康。全般的に生活費（家賃も含め）に困窮している状況。

＜貸付金の使用目的＞ 家賃、生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 返済の見込みがない。体調面から、生保が適当か。

＜今後の方針＞ 他機関、他制度の紹介。

＜終結＞ 生活保護の紹介。

＜家族構成＞ 単身、単独世帯。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃 85,000 円。

＜就労状況＞ 職歴は透析をする前は、2 年間教員をしていた。8 年間、イベント関連 0 社で新人教育担当。1 年前に製薬会社勤務、2008 年 12 月末でうつ病原因で退職→公務員試験を受ける準備を進めている。

2010 年 4 月まで、前の会社から助成金（傷病手当、うつ病）を支給されていた。現在、就業していない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし（初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む）。

＜健康・障害＞ 記載あり（本人）。慢性疾患あり（糖尿病等・高血圧等）、精神科系（うつ病・パニック等）。現在人工透析を受けている。

類型 4 （貸付に至らなかったケース 対応不明）

ID No. 38 男性（60 代）

＜相談形態＞ 来所

＜紹介経路＞ 生活保護

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 緊急小口資金

・相談内容（担当者の記載） ◆建設関係、クリーニング、片付け。◆昨年仕事が減ってきた。→日給月給（交通費込みで 12～13 万円程度）で、毎日電話（18 時過ぎに）で仕事があるかを確認する。→電話をしていない。他の仕事を探している（アルバイト誌などで）。月に 10 万円くらいしか仕事がない。貯金を使って、底をついてきた。今年に入り、更に減ってきた。◆新たな仕事をハローワークに行き、数か所見つける。1 つが 60 歳代までの募集（マンション管理人）→今週土曜日くらいに結果がくるはず。◆家賃を 1 か月滞納。◆年金の手続きは済ませている。◆現在収入がない。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 年金持ちつなぎ/申請理由、収入が減った（就業している）。全般的に生活に困窮している。

＜貸付金の使用目的＞ 家賃、生活費（困窮）

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 返済の見込みがない。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 未（返済の見込みがないため対象外）

＜家族構成＞ 単身、単独世帯。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃 46,000 円。家賃 1 ヶ月滞納。

＜就労状況＞ 建設関係、クリーニング、片付け。昨年（平成 21 年）仕事が減ってきた→日給月給（交通費込みで 12～13 万円程度）で、毎日電話（18 時過ぎに）で仕事があるかを確認する。→電話をしていない。他の仕事を探している（アルバイト誌などで）。月に 10 万円くらいしか仕事がない。貯金を使って、底をついてきた。今年に入り、更に減ってきた。→新たな仕事をハローワークに行き、数か所見つける。1 つが 60 歳代までの募集（マンション管理人）→今週土曜日くらいに結果がくるはず。→現在収入がない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし（初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む）。今週土曜日くらいに新しい仕事の結果がわかる。年金の手続きは済ませている。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型4 （貸付に至らなかったケース 対応不明）

ID No. 108 男性（50代）

＜相談形態＞ 来所

＜紹介経路＞ 生活保護

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金（支援費）

・相談内容（担当者の記載） ◆妻、潰瘍性大腸炎。◆兄と一緒に会社経営 30 年間（3 人の会社）。着物流通新聞の出版。◆業界不景気、去年の月給 10 万円。今年 1 月から収入がない状況。◆負債あり。カード過払い請求中。訴訟中。N 社、R 社、A 社、P 社に合計 350 万円の借入。→毎月 12 万円。今年に入ってから支払えていなかった。弁護士費用＝成功報酬 24%。◆住まいは借地。地代 6 万円＋家賃 10 万円の負担が条件だが、今はできていない。→借金が多くて返済の目処が立たない。

＜申請理由（カテゴリ）＞ 事業経営困難、多額債務（100 万円以上）、健康。全般的に生活に困窮している。生活費に使用する目的。

＜貸付金の使用目的＞ 家賃、生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 返済の見込みがない。債務整理中。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 未（債務が多くて返済のめどが立たず対象外）

＜家族構成＞ 核家族世帯、配偶者あり、本人と妻（51 歳）。妻、潰瘍性大腸炎。

＜住宅＞ 住まいは借地。父の建物を相続。兄の家に間借り。地代＋家賃支払い滞っている。

＜就労状況＞ 兄と一緒に会社経営 30 年間（3 人の会社）。父親のつくった会社を継いだ。職種→着物流通新聞。キカン紙出版。業界不景気、去年の月給 10 万円。今年（平成 22 年）1 月から収入がない状況。就業している。

＜経済状況・債務＞ 主な収入源は本人の就労収入のみ。去年の月給 10 万円。今年 1 月から収入がない。債務有、整理中。カード過払い請求中。訴訟中。4 社に合計 350 万円の借入。→毎月 12 万円。今年に入ってから支払えていなかった。弁護士費用＝成功報酬 24%。

＜健康・障害＞ 記載あり（家族等）。妻、潰瘍性大腸炎。

類型4 （貸付に至らなかったケース 対応不明）

ID No.127 女性（20代）

＜相談形態＞ 電話

＜紹介経路＞ 生活保護

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 緊急小口資金

・相談内容（担当者の記載） ◆4月に転入。K県より子どもと妹3人で上京。◆家は、父親名義で借りている。家賃は一部母親が支払っている。妹の奨学金。◆妹の進学にあわせて、家事、手伝い、仕事探し。◆母子家庭。◆イラストの仕事（不定期）。今年1年は収入ない。アルバイトの結果待ち。◆専門学校卒業後、アルバイトなどで生活、21歳に結婚→出産。子ども5か月の時にひきつけ。父親の虐待が原因？措置された。離婚を条件に子どもが戻される。→養育費ない状態。◆保育料を借入したい。保育園5月～認可外保育園（保育費4万円、入園料4万円→8万円必要）。5月末に支払わないといけない。◆対象となるものがない。◆6月に子ども手当4万円くらい（4か月に1回）。→母子貸付6か月すぎていないと。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 母子家庭。まとまった資金が必要になった。保育料を借入したい。保育園5月上旬～認可外保育園（保育費4万円、入園料4万円→8万円必要）。5月下旬に支払わないといけない。

＜貸付金の使用目的＞ 教育費、生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外理由＞ 対象資金がない。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 未（対象資金がなく対象外。母子貸付も転入後6ヶ月過ぎていないので該当せず。）

＜家族構成＞ 本人と子ども、両親、兄弟姉妹。母子家庭。妹の進学に合わせて、家事、手伝い、仕事探し。K県より子と妹の3人で上京。

＜住宅＞ 賃貸住宅。家賃88,000円。4月に転入。家は父親の名義で借り、家賃は一部母親が支払い。

＜就労状況＞ 就業していない。18～19歳専門学校卒業。その後アルバイトなどで生活。イラストの仕事（不定期）。子どもが熱を出したりしてアルバイトが探せない。妹の進学に合わせて、家事、手伝い、仕事探し。今年1年は収入ない。アルバイトの結果待ち。

＜経済状況・債務＞ 主な収入源は、本人の就労収入と子ども手当、家族の奨学金、親からの家賃補助。今年1年は収入がない。本人の収入はないが、世帯の収入あり。

＜健康・障害＞ 記載なし

類型 5 極貧層

■貸付に至ったケース

ID4

■貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり

ID98

■貸付に至らなかったケース 対応不明

無し

類型 5 （貸付に至ったケース）

ID No. 4 男性（40 代）

＜紹介経路＞ 住宅手当窓口

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 総合支援資金。

・相談内容（担当者の記載） ◆役所で住宅手当の申請を行い来所。◆以前の職場（清掃）で、腰を痛め、洗剤で手足の皮がむけたりなどで退職する。◆4 月●日予約。

＜申請理由（カテゴリー）＞ 一時的な失業（失業・退職）、ホームレス。全般的に生活費に困窮している。今年、住む所もなくなり、ホームレスになったため。

＜貸付金の使用目的＞ 転居費、生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 住宅手当を申請中。

＜今後の方針＞ 総合支援資金の貸付に向けて相談を進める。

＜終結＞ 貸付

＜家族構成＞ 単独世帯。

＜住宅＞ ホームレス

＜就労状況＞ 職歴は航空自衛隊（M 県）14～15 年。→母の介護のため K 県に戻り、アルバイト。→6～7 年前に K 県を出る。→N 県で派遣 3 年。→O 自治体で派遣をしていたが、派遣切りにあい、平成 21 年 2 月辞める。→S 自治体の飲み屋等で働く。→平成 21 年 12 月～平成 22 年 1 月中旬、S 県の A 社（ラブホテルの清掃）。腰を痛め、洗剤で手足の皮がむけたりなどで退職する。→その後 S 自治体に来る。現在就業していない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし（初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む）。債務なし。

＜健康・障害＞ 記載あり（本人）。突発的な疾患・外傷等。以前の職場（清掃）で腰を痛めた。

類型5 （貸付に至らなかったケース 何らかの対応あり）

ID No. 98 男性（年齢不明）

＜相談形態＞ 来所

＜紹介経路＞ 記載なし

＜相談内容＞

・相談したい内容（本人希望） 記載なし

・相談内容（担当者の記載） ◆生保の相談。◆駅前で普段寝泊りしている。今日は雨のためショッピングセンターにいる。◆17:00 来所。◆ずっとお風呂に入っていない。食事も取れない。施設に入りたい。◆役所・生活相談でTEL。係長がTELでる。17:00 過ぎのため何もできない。月曜日に生活保護担当窓口に来るようにとのこと本人に伝える。◆手持ち71円のため30円恵んでほしいとのこと。社協ではそういうことをしていない→個人的に恵んでほしい→していないと伝える→1円を置いて退室→1円は募金箱へ？

＜申請理由（カテゴリー）＞ ホームレス。全般的に生活費に困窮している。ずっとお風呂に入っていない。食事も取れない。施設に入りたい。

＜貸付金の使用目的＞ 生活費（困窮）。

＜他制度の利用状況＞ 記載なし

＜貸付対象外の理由＞ 対象資金がない。

＜今後の方針＞ 記載なし

＜終結＞ 未（役所に本人が生活相談で電話したが17時過ぎのため何もできないので月曜日に生活保護窓口にくるよう伝える。それまでに手持ち金がないのでお金を恵んでほしいということだったが社協ではそういうことはしていないと説明。）

＜家族構成＞ 記載なし

＜住宅＞ 駅前で普段寝泊りしている。今日は雨のためショッピングセンターにいる。

＜就労状況＞ 就業していない。

＜経済状況・債務＞ 収入源なし（初任給待ち、雇用保険受給待ち、休職中も含む）。

＜健康・障害＞ 記載なし

第5章 「貸付」という手段を活かした相談支援——消費者信用生活協同組合（信用生協）からのヒアリングを通じて

根本 久仁子

（要約）

民間の機関として相談を重視した貸付事業を展開している岩手県の消費者信用生活協同組合に対し、研究班では2010年10月にヒアリングを行った。本章ではその結果と分析を通じて、低所得・貧困状況にあり経済的課題を抱える人に対する、社会福祉協議会（社協）の貸付を通じた相談支援について考察した。

社協の貸付対象者は単身化、少人数世帯化し、家族の支援が得られにくい現状から、家族以外の身近な支援者・伴走者の確保の課題があげられた。そして社協が貸付事業を担う独自性とは、個別支援を通じた地域のネットワークづくりにあるのではないかと述べた。社協の生活福祉資金の貸付対象や制度の仕組みから見て、むしろ貸倒れはありうるとの前提に立って償還を最終目標にせず、生活課題の軽減・解決や安定した生活の実現に向けたプロセスを大切にしていくところに、社協貸付の意義を見出せた。

さらに、貸付実績にとどまらず、相談支援実績データの集約、分析、評価の仕組みをつくることの意義にも言及した。相談窓口と貸付決定・償還管理が市町村社協と都道府県社協に分担されていることから、社協間の連携がとても重要であることが認められた。相談から償還期までの一連のプロセスにおける対応の基本方針をシステムとして整備することの必要性についても触れた。

最後に、ソーシャルワークを志向することが今後の社協の貸付におけるよりよい相談支援機能につながっていくことを指摘した。

1. 信用生協へのヒアリングの概要

（1）ヒアリングの趣旨

1) ヒアリングの趣旨とねらい

「低所得者に対する相談援助の機能強化に関する研究」研究班では、研究計画1年目にあたる平成21（2009）年度の研究事業をふまえ、平成22（2010）年度には社会福祉協議会（以下、「社協」とする）の貸付を通じた低所得者に対する相談支援機能の強化に関して、相談支援の方向性や具体的な方法をさらに検討し一定の支援ツールの提示をめざすこととした。

社協の生活福祉資金制度に2009年10月から「総合支援資金」が登場し、利用対象者の範囲や利用条件が、従来より緩和され新たな展開を見せるなかで、貸付という制度資源を通じた相談支援は、実施機関の体制、相談支援方法の両面で、さまざまな困難を抱えることになった。たとえば、相談者が多く貸付までの手続きを整えることで精いっぱいであること、貸付には至らないものの経済的に困難な状況にある人や、金銭の貸付だけでは生活課題の解決には結びつかないと思われる人への対応などがあげられる。2009年度の研究班による全国調査の結果からも、金銭管理能力に関するアセスメントや、貸付後の生活再建にむけた継続的な支援が十分ではないことが示されている。

相談者がお金を必要としている状況のなかで、金銭に関する相談や貸付を切り口にしつつその人の生活の建て直しにむけた支援を具体的に展開したり、担当職員および組織として必要な支援スキルを明確化したりするにあたっては、民間のこれまでの取り組み・実績から学ぶところが少なくないを考える。そこで、相談を重視しながら貸付事業を展開してきた実績のある岩手県の消費者信用生活協同組合（以下、「信用生協」とする）へヒアリングを行い、社協の貸付を通じた低所得者への相談支援機能を向上させる方途を検討することとした。

以下では、信用生協でのヒアリングの結果とその分析を通じて、低所得・貧困状況にあり経済的課題を抱える人への社協における貸付を通じた相談支援について考察する。

2) ヒアリング項目

ヒアリングに際しては、岩手県社協の仲介をいただきながら協力依頼を行い、事前にヒアリング依頼文、ヒアリング項目を送付して臨んだ。ヒアリング項目は大きく以下の7つをあげた。

①信用生協における貸付相談・貸付実績の概況： 相談件数、貸付件数、償還状況、原資の状況について。

②貸付相談に訪れる人、貸付に至った人の「対象者像」について： 貸付要件や相談者の状況、生活課題の傾向と近年の特徴などについて。さらには貸付に至らない人への対応について。

③実施体制について： 組織体制・スタッフの配置や、スタッフの専門性・属性について。

④生活再建にむけた支援のツールについて： 相談・指導等の際に用いる各種様式や、対応マニュアル、パンフレットやしおりについて。

⑤生活再建にむけた支援のポイント： 家計指導・金銭管理および相談援助のポイントについて。

⑥連携先について： 関係機関・組織・人との連携の実際や課題について。

⑦ その他： 信用生協のとりくみの特殊性や、国の生活福祉資金貸付（総合支援資金貸付）等を通じた第二のセーフティネット整備の対策に対する印象など。

（2）ヒアリングの日時・場所・参加者

1) ヒアリングの日時

2010年10月4日 13時より約2時間

2) 場所

信用生協面接室 （岩手県盛岡市南大通1丁目8-7）

3) 参加者

信用生協から上田正専務理事に対応いただいた。また、岩手県社協から松坂秀昭氏（地域福祉企画課生活支援グループリーダー（主査））が陪席された。研究班からは森川、新保、阪東、根本が参加した。

（3）ヒアリング内容

上記のヒアリング項目にそって上田氏が各種資料を準備していただき、当日はそれら資料に基づいて詳しく説明いただいた。そして適宜研究班より質問し回答を得るかたちで行われた。

(4) 資料一覧

当日（および後日）いただいた資料は、以下のとおりである。

資料 A-1 「生協制度による相談・貸付事業」

資料 A-2 「貸付事業 5 年間の推移」

資料 B 「自治体提携消費者救済資金貸付制度」（スイッチローン）

資料 C 「多重債務の解決方法」

資料 D 「生活のいろいろな場面で使える各種の制度」

資料 E 「信用生協 資格取得状況」

資料 F 「受付カード」等帳票一式

資料 G 『家計のやりくり、これで安心！～家計の管理で悩んだときに～』

（2010 年 2 月、岩手県消費者信用生活協同組合・NPO 法人いわて生活者サポートセンター）

資料 H 『語り合いブッカーギャンブルに依存しない生活へー』（NPO 法人いわて生活者サポートセンター）

資料 I 「改正貸金業法で借入のルールが大きく変わります」

資料 J 「くらしに必要な生活資金を支援しますー生協のセーフティネット貸付」

資料 K 『相談マニュアル』（2007 年 7 月、内部資料。後日いただく）

なお、信用生協はホームページ（<http://www.iwate-cfc.or.jp/>）上で信用生協の概要、事業内容、相談先、お知らせ等を豊富に掲載している。ここでも近年の相談の変化等についての資料¹を PDF にして公開しており閲覧することができる。本稿の記述は、ヒアリングにおける聞き取り内容、上記資料を中心に、ホームページの情報・資料も補足的に活用しながらまとめている。

2. ヒアリング結果

(1) 信用生協の概要

信用生協は全国で唯一貸付事業を行う生協法人として、1969 年に高利貸しに対置する貸付事業を通じて生活の向上を図ることを目的に設立された経緯をもつ。この当時、地域の勤労者が金融機関で借入れすることは難しく、労働組合に組織されない労働者や中小商店等の勤労者が相互扶助の理念に基づいて出資しあい、低金利で借入れできる仕組みとして設立された。

1989 年には多重債務問題の相談と解決をめざして、弁護士会、県内自治体、地元金融機関と連携して「消費者救済資金貸付制度」（スイッチローン）【資料 1 「消費者救済資金貸

¹ 「くらしと相談の変化とその対応」（2009 年 11 月）、「貸金業法改正に伴う多重債務相談の変化と生協によるセーフティネット貸付の拡充を」（2010 年 1 月 7 日）。

付制度 概要】を創設した。こうして多重債務の相談と債務整理資金の貸付を開始したことは大きな特色となった。その背景には、多重債務問題は個人の自由や選択の問題ではなく社会的構造的問題であるという認識がある。多重債務問題は長年、個人の責任とされがちだった。しかし岩手ではこの当時から、多重債務を個人の責任にせず、自殺や夜逃げを防ぎ安心して暮らせる地域社会の実現のために自治体としても協力していくべきであるという合意が得られた結果、消費者救済資金貸付制度が実現したのだった。

2010 年 4 月からは、貸金業法の改正に伴う借入れルールの変更や、過去の債務整理経験等により、金融機関や社協で借入れできない人へ生活費を貸し付ける「生活再建資金貸付制度」【資料 2「生活再建資金貸付制度」「生活再建資金貸付制度の利用例」】を実施している。

2010 年 5 月に信用生協八戸相談センターが開設したのにあわせて、信用生協の名称もそれまでの「岩手県消費者信用生活協同組合」から「消費者信用生活協同組合（略称：信用生協）」となり現在に至っている。本部は盛岡に置かれ、現在は岩手県内 4 ヶ所（盛岡、北上、釜石、一関）と青森県内に 1 ヶ所（八戸）の 5 つの相談センターで業務を展開している。組合員への生活資金の貸付、くらしの相談などを行っているが、地域へ出張しての相談会や、法律相談会、セミナーの開催、無料電話相談事業「お金の悩みホットライン」、さらには隣接する NPO 法人いわて生活者サポートセンター²と連携しての取り組みなど、多様な事業を実施している。

2009 年度の組合員数は 18,872 人、出資金額は 9 億 1,082 万円、貸付金および事業収入ともに 54 億 351 万円、経常剰余金 5,877 万円、総資産合計 61 億 5,707 万円、自己資本 15 億 1,738 万円である。

（2）相談・貸付実績の状況と相談者の変化

1）貸付制度の概要

貸付制度は消費者救済資金貸付制度と生活再生資金貸付制度に大別される。

消費者救済資金貸付制度には、前述した①スイッチローン（消費者救済資金貸付制度）と②生活再建資金がある。生活再生資金貸付制度には③サポートローン、④オートローン、⑤教育ローン、⑥メンバーローン、⑦不動産活用ローンがある【資料 3「各種ローン金利一覧表」】。このうち、信用生協の貸付の大きな特徴である①スイッチローンと、新たに創設された②生活再建資金は、研究班が研究対象としている社協の貸付対象者層とも重なりあうところである。以下の記述もこれらを中心に見ていく。

債務整理を用途とする①スイッチローンおよび生活改善を用途とする②生活再建資金は、貸付利率が年 9%前後に設定されている。

2）相談・貸付状況

①信用生協のつよみである債務整理相談・貸付と、昨今の需要の減少

信用生協では従来、債務整理相談・貸付が貸付の中心であった。1989 年に創設されたス

² 信用生協が母体となって 2002 年に設立された。ギャンブル依存の悩みなど心の悩み相談、DV や子どもの虐待・いじめなど家庭の悩み相談、DV 被害者などのくらしの再建・自立支援などを実施している。ホームページは <http://www.iwate-ss.com/> である。

イチローン（消費者救済資金貸付制度）を活用しての債務整理など多重債務解決方法については弁護士等との連携も含めすでに支援のルートが定型化されていて、すみやかに進めることが可能である。

しかし、2006年12月に改正貸金業法が公布され2010年6月に完全施行されたことや、2008年9月のリーマンショックの影響により、貸付状況は激変した。資料4【「貸付事業5年間の推移」】にあるように、貸付件数を使途別に大別すると債務整理資金が減少し、逆に生活資金が増加して、2009年度はそれぞれ501件、468件となった。また、2009年度の貸付金額は合計12億4,590万円であり、この5年間で大幅に減少した。貸付金額の減少の要因は、1件あたりの貸付金額が減ったことで、2009年度の平均貸付額は債務整理資金で182万8千円、生活資金で58万6千円という結果だった。

なお相談件数そのものは、2008年度に岩手県内4つの相談センターで約4,000件にのぼる。

②債務整理貸付の中心であるスイッチローン（消費者救済資金貸付制度）をめぐる状況の変化

スイッチローンは前述したように、自治体からの預託金を受けて金融機関が信用生協へ融資を行うことで貸付に必要な資金をまかない、弁護士会と連携して債務整理に関する業者・債権者との折衝を行うなどして、多重債務問題を総合的なシステムのもとで解決しようとする仕組みである。

本来、信用生協の事業運営にかかる原資は組合員の出資金でまかなうべきであるが、組合員は先に記したように約1万8千人、出資金は約9億1千万円であり、資金需要からは大きく不足する。そこで金融機関から信用生協へ約40億円ほどの融資を受けている。この仕組みは自治体にとっては貸倒リスクなく多重債務者支援が可能となり、金融機関にとっても自治体の預託を受けての融資であるため地域貢献という意味合いもあった。債務整理資金の償還も順調になされ、信頼できる仕組みとしてこれまで順調に運営されてきていた。

しかし、昨今の資金需要は債務整理から生活資金に移行してきており、生活資金は主として経済的基盤の脆弱な人による利用となるため貸倒れの心配から貸付のリスクが高くなるなど、状況が変わってきている。これまでの自治体による預託にかえて、今後は貸倒の際の損失補てん制度に切り替えることへの声が金融機関から聞かれるなどしている。

③セーフティネット貸付として新たに登場した生活再建資金貸付制度

資料2にあるように、社協の貸付には該当しないが、過去に多重債務の整理をしたなどにより金融機関からも借入できない人に対し、2010年4月から実施されている生活資金の貸付である。この制度の創設により、従来は信用生協でも貸付対象とはなりにくかった人たちより不安定な生活・経済的状況にある人たちが、貸付の対象として含まれることになった。

信用生協ではこのセーフティネット貸付について、地域の関係機関・団体との連携なしには実効性を確保することが困難だとして、所得状況の高低と関連させて各種の給付・貸付制度とその担当機関を整理しつつ、信用生協の新たな貸付制度を位置づけている【資料

5「セーフティネット貸付と関係機関との連携」】。

④相談の結果貸付に至る人は1割程度に過ぎない

資料6【「債務整理資金の貸付と解決状況」】のように、2008年度の相談件数4,098のうち、解決方法として貸付制度を利用したのは486件（11.9%）のみであり、それ以外の人には他の多重債務の解決方法等によって解決が図られている。貸付制度の利用に至るのは、たとえば資産があるため自己破産という手段を避けたい人や、破産等を行うと仕事を継続することが困難になる人、個人的な借入や家賃の滞納等のため法的整理になじまない人たちなどである。

このように、信用生協では貸付はあくまでも解決方法のひとつにすぎないという位置づけのなかで相談・貸付事業を展開している。

なお、相談のなかでも、最近増加している生活資金を用途目的とする相談で見ると、実際に貸付になる人は4割くらいになるのではないかと思われる。

上記のことは運営的に見て、相談者のうちの多くが貸付に至らない支援で終了し、貸付に至った人の利息等で信用生協運営を維持しているということでもある。

⑤貸倒率・延滞率はともに低率で推移している

資料7【「貸倒率・延滞率の推移」】に見るように、貸倒率は大手貸金業者の貸倒率が7%～15%台であることからすると、信用生協ではこの4年間0%台であり著しく低いと言える。ただし2009年度が0.78%で他の年度に比べ高くなったのは、債務整理のために行った不動産担保による貸付について想定した金額で不動産を売却できなかったため、精算できなかった分を一括で処理したことによる。

延滞率は4%から6%台で推移している。

⑥相談者の属性が変化し、多重債務問題から貧困問題へと移り変わっている

資料8【「信用生協相談者の推移」】、資料9【「生協相談者の10年間の属性変化」①～④】、資料10【「相談は多重債務問題から貧困問題へ」】から、さまざまな面で相談者の状況が変化していることが明らかとなっている。

まず、借入れの原因では、この10年間に生活費の補てんを理由とした借入れが増加し続け、2009年には39%を占めるに至っている。

次に、年収では0～200万円以下の相談者が2009年には5割を超えた。0すなわち収入なしの人が15.1%、1～200万円が37.2%である。なお、これらの人は収入が乏しいという理由で貸付不可能になるわけではなく、配偶者やその他の家族の収入の状況をみながら判断することになる。

相談者が抱えている債務に関して、1人あたりの平均借入金額では、消費者金融（サラ金）からの借入れが大幅に減少し、2009年には124万円となっている。「その他」に分類される個人借りや家賃・水道光熱費等の日常の家事債務が増加し、2009年には44万円となっている。

さらに相談者の職業別相談件数では、会社員の割合が5割を切り、パート・アルバイトが増加し2009年には17.8%となっている。

このように信用生協への相談者および借入動機、借入状況などから、かつての多重債務問題から貧困問題へと相談状況が変化していることが明らかである。

一方、資料 11【「消費者金融の利用実態」】にあるように、消費者金融に関して 3 社以上から借入れをしている人が 2010 年 6 月で全国に約 400 万人、延滞情報登録がある人は約 460 万人である。貸金業法改正により従来のように借入れすることができなくなる人たちが、いわゆるヤミ金に流れていくなどしないような対策が求められている。信用生協はこれまで多重債務者の支援を掲げて、貸付と相談が一体となった事業を特徴としてきたことから、今後も信用生協の活動をさらに推進していく必要があると考えている。

(3) 実施体制

1) 生活支援室の設置

返済金の管理を担当する部署は、金融機関や貸金業者では一般に債権管理部門と呼ばれたりするが、信用生協では「生活支援室」という名称で行っている。債権管理ではなく、貸付後の長期の償還期間のかかわりを見据えた「困りごと」相談室であるというスタンスで、5 名体制で運営している。

2) 職員の資格取得状況

正規職員、嘱託職員等を含めて職員 46 人のうち、相談員は 21 人である。

いわゆる福祉関係の資格所有者はほとんどいない。福祉事務所生活保護担当課での勤務経験がある人や、介護福祉士資格をもつ人が 1 名ずついる程度である。

職員の具体的な資格取得状況（複数回答）は、貸金業務取扱主任者 19 人、個人情報取扱主任者 16 人、クレジット債権管理士 10 人、消費生活アドバイザー 5 人、消費生活専門相談員 3 人、産業カウンセラー 2 人、ファイナンシャルプランナー 3 人、宅地建物取扱主任者 2 人、コンプライアンスオフィサー 3 人である。

貸金業務取扱主任者が最も多いのは、以下の理由による。貸金業法改正に伴い貸金業務取扱主任者が国家資格となり、貸金業の営業所には必置義務化された。信用生協は貸金業者ではないので義務ではないが、内容としては同種の事業を展開しているため、資格取得を推進した経緯がある。債務者保護のためには、基本的には貸金業務取扱主任者などの資格が必要だと考えている。

消費生活アドバイザーの資格も、職員には積極的に取得するよう促している。産業カウンセラーも相談者の話をじっくり聞くことができる。現在、金銭だけではない生活の相談も増えているので、幅広く相談に対応できることが必要である。つまり、相談者の相談を通して、相続、離婚、ドメスティック・バイオレンス（以下、DV とする）などさまざまな生活課題が金銭的課題の裏に隠れていることがわかってくる。債務を負った原因を明確にして、その原因から解決しないことには、債務を整理しただけでは本来的な解決にはならない。

(4) 相談・貸付における支援の特徴

1) 貸付は手段であり目的は生活再建にあることを前提とした相談・貸付の一体的実施

信用生協では貸付制度の目的は生活再建にあり、貸付はその手段であることを明確に掲