

S + サービスによる再生支援の可能性 A M P L E

2023年5月24日（水）

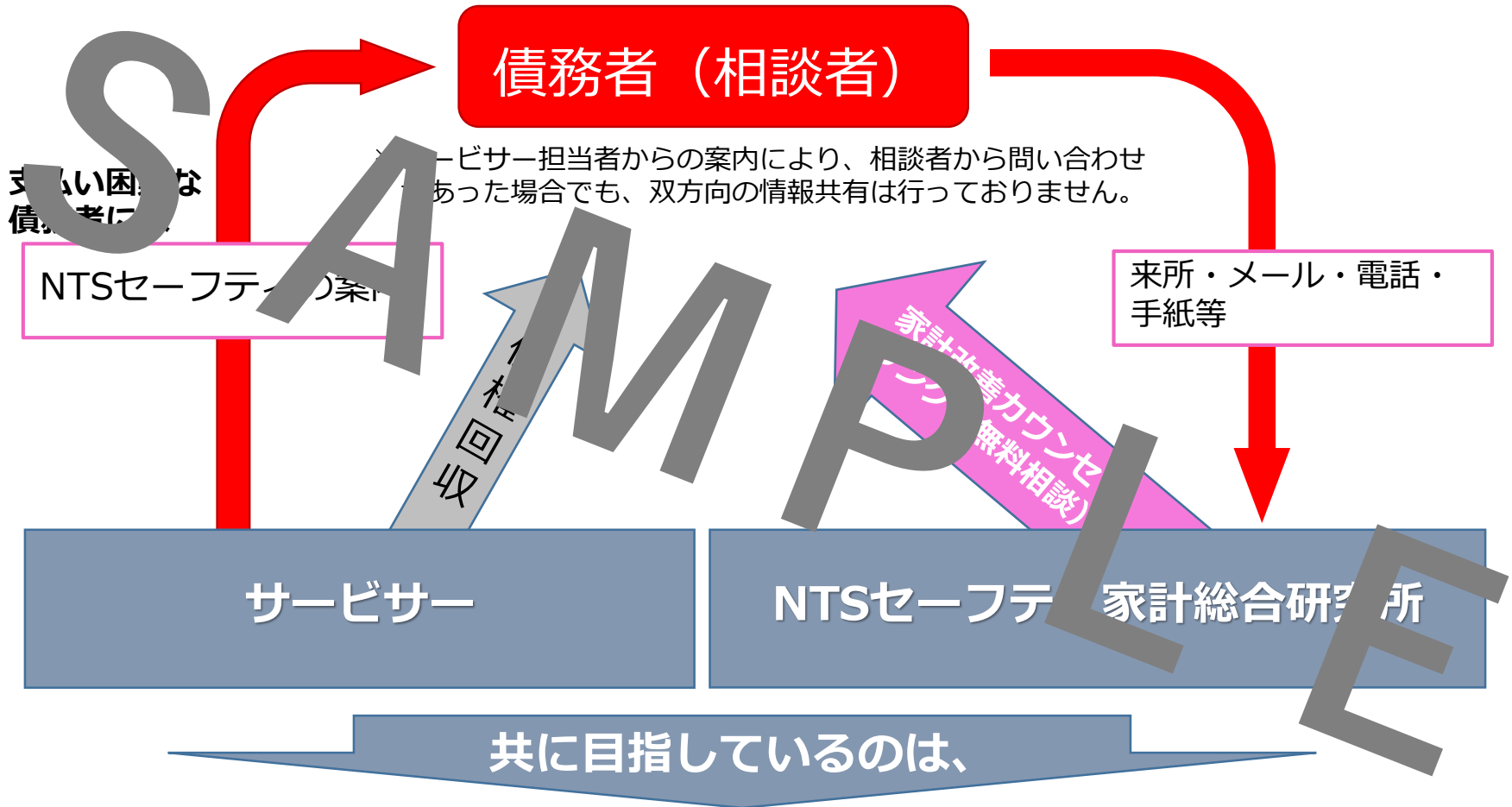
一般社団法人NTSセーフティ家計総合研究所

有田 宏美



私たちは、生活困窮者の方々や、より良い家計管理に向き合おうとする全ての方々に、「家計教養」をキーワードとした質の高い教育をご提供することを、持続可能な開発目標に据えて取り組んでいます。

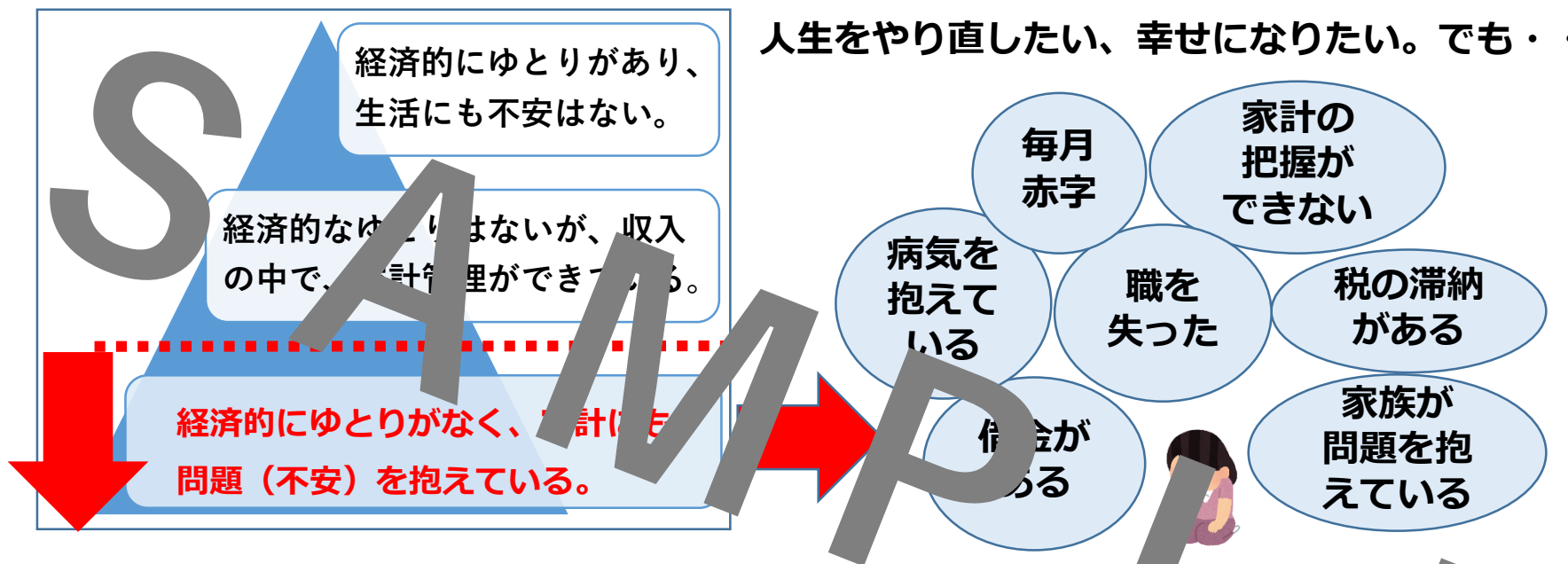
アプローチは違っても、目指している方向は同じ



目指しているのは、相談者（債務者）の再生

活動①. 家計カウンセリングで再生を支援

人生をやり直したい、幸せになりたい。でも・・・

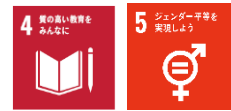


一人では、解決の方法がわからない。

お金の問題を抱えている人が、現状と向き合うことは、とても勇気のあることです。

私どもでは、相談者と一緒に**家計の交通整理と改善**に取り組み、家計カウンセリングを通して、相談者の「**自律**」と「**自立**」を支援しています。

活動②. 消費者教育、講演・講座・研修



2023.02.24 葛が谷地域ケアプラザ
「これからのライフプランと家計の見直し講座」



2023.04.22 都立永山高等学校
「家族で話し合おう 奨学金のこと」



2023.04.04~10 神田外語大学
「自分のお金は自分で守ろう
～18歳で成人を迎え、大学生になったあなたへ～」

必要なお金を把握する【モチベーション】

【前提】
現在都内在住、都立高校に通う3年生、通塾、一般受験、私立大学への進学希望、
結果、都内私立大学に合格・進学の場合。

高校3年生		入学後	
■ 受験準備の費用 高校授業料 0 塾の月謝 53万円 夏期講習 5.6万円 冬期講習 5.6万円 模範試験 7万円 合計 71.2万円	■ 受験の費用 願書代金 10万円 共通テスト 1.8万円 国立大学 3万円 私立大学 7万円 専門学校 2万円 AO入試 3万円 交通費 0.5万円 宿泊・食費 0 合計 22.3万円	■ 入学準備の費用 入学料 10万円 前期授業料 1.8万円 前期教科書・教材 1.8万円 一人暮らし 1.8万円 初期費用等 0 合計 15.4万円	■ 入学後の費用 奨学金 10万円 前期授業料 1.8万円 前期教科書・教材 1.8万円 一人暮らし 1.8万円 初期費用等 0 合計 15.4万円
高校3年生合計 184.2万円			

※ 4月以降での詳細な経費支出は異なりますので、各学校のホームページなどをご参照して、単位は万円程度でためかたしよ。

子どもの未来の「借金」を減らします!!

奨学金のメリット

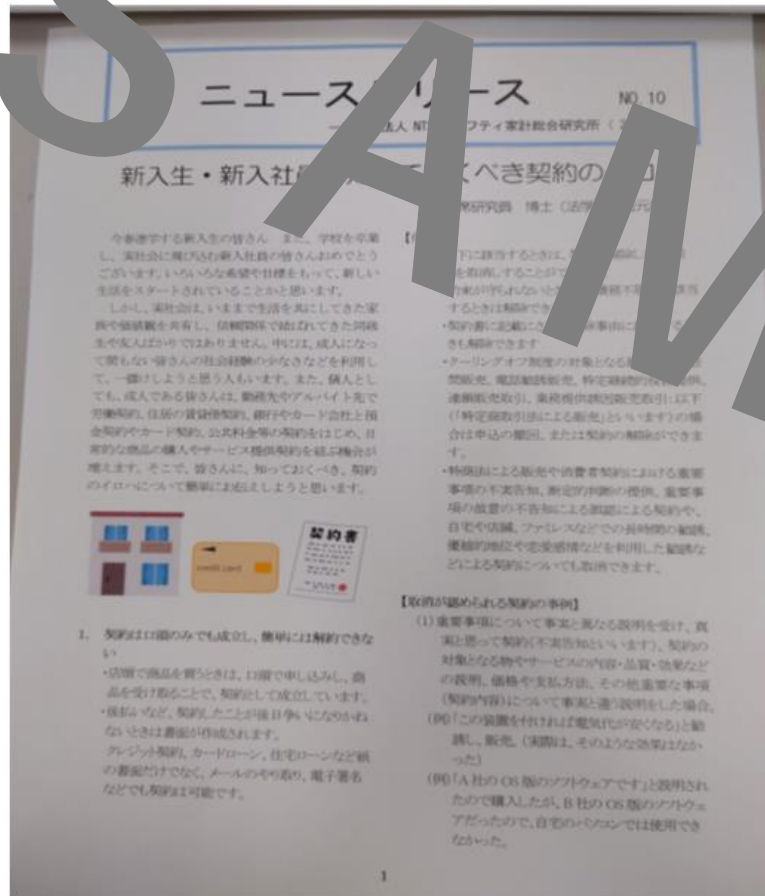
- 家計の経済負担を減らす。返済の負担が軽減される。
- 毎月、確実に貯蓄が積み立てられるので、安心して学べる。
- 万一返済ができなくなった場合、学生本人の信用情報に影響する。

奨学金の決定はもろろんのこと、費用についても、子どもと話し合っておく必要があります。奨学金の場合は、在学生から可能な限り少ない金額にしておくと、将来返済の返済のリスクを軽減することができます。

「家族で話し合おう 奨学金のこと」レジメの一部

活動③. ニュースリリース発行

■ 家計カウンセリングで得られた情報、若い世代の負債要因である奨学金、最近では18歳成人とマルチ商法など生活者の視点で調査し、情報を発信しています。



最新のニュースリリース



これまでのニュースリリース

■ 改正貸金業法施行の前と後で、相談者にみられた4つの変化

- 債権者救済・債務額の減少
- 債務内容の変化
- 債務に対する意識
- 債権者に対する意識

債務者の特徴と心理状態

■ 債務者の特徴

- 家計の収支の把握ができていない。
- 現状を見たくない（先送り体質）。
- 必要以上の情報に乏しい。
- 一人で抱え込んでいる（相談できない）。
- 督促の厳しいものから支払う。



悪循環



■ 債務者の心理

- 怒られるから電話にでたくない。
- 早く電話を切りたい。
- 家計を聞かれても適当にしか答えられない（実際の家計より少なく答える傾向にある）。
- 根拠のない返済計画を約束してしまう。
- 逃げになりつつも放置する（どうしてもわからない）。
- 督促状が来るたびにからと放置している。
- 封を開けていないケースが大半。

「回収のアプローチ」と「再生のアプローチ」の違い



回収のアプローチ (一般例)

- 現状 聞き取り
- ・ 債務の確認
- ・ 家計の把握
- ・ 回収可能か否か

再生のアプローチ (家計カウンセリング)

- ・ **安心して話せる環境作り**
- ・ 現状の聞き取り
- ・ **相談者の主訴を聞き取り、目標を共有**
- ・ 債務の確認
- ・ 家計の把握
- ・ **使える社会資源はないか**
- ・ **生活全体を見渡して、抱えている問題の交通整理**
- ・ (返済) 可能か否か
- ・ **不可能な場合のアドバイス**
- ・ **家計改善の支援**

※1回の相談時間：45～60分

家計カウンセリングと期待できる効果

STEP0

●信頼関係の構築

相談者の生きてきた背景、価値観を尊重（受容）し、丁寧に聴く（傾聴）。

STEP1

- 現状と課題の共有。

相談者が心を開いて、安心して話せる環境作りを行いながら、家計全体の把握に努める。

STEP2

家計改善の障害になっているものや課題の改善支援。

家計のやりくりだけでなく、滞納しているものや借金等、支払いの優先順位を立てながら、必要な窓口につなぐ。

STEP3

- 課題の解消。
- 相談者自らが家計を管理できるようになる。

相談者の再生を支援し、相談者自らが主体的に家計を営めるよう導く。

効果

- 現状と向き合う勇気が持てる。

- 必要な情報を入手できる。

- 生活再建の意欲がでる。
- 自信回復につながる。

相談事例と家計カウンセリング①

相談者Aさん（30代女性）は、2人の娘（共に中学生）を持つシングルマザー（再婚無）。現在は父親名義の家で、父親と2人の娘と4人で暮らしている。

借金はサービスの債務（75万円）のみで、毎月1万円を返済すると約束しているが、長女が不登校の味で自宅にいることも多いことから働けない（家に居てあげたい）。

- 現在無職で、収入は「子ども手当」だけなので、返済の原資がない。
- 身内に、子どもの携帯電話の契約者になれる人がいないので、今は債務の整理をしたくない。
- 元夫は自己破産をしたので、子どものためにも私は自己破産をしたくない。
- 家族に債務のことを知られたくない。

「気づきのトーク」で、現実を見ることができるよう支援する。

相談事例と家計カウンセリング②

相談者Bさん（50代女性）は、夫と長女（10歳）の3人暮らし。夫は自営業で収入は不安定。消費者金融2社からの債務あり（放置）。相談者は精神障がい者2級。

- Bさんの債務は当初、銀行1行から30年以上前に借りた約40万円程であったが、遅延損害金など加わり、現在は200万円を超えている。
- 10年前の出産直後から、育児によるイライラにより治療を続けてきたが、昨年担当医師より、「これ以上の改善は見込めそうもないから」と障がい者手帳の申請を促された。現在、精神障がい者2級（日常生活が難しい状態）。
- 人ごみに行くと、めまいとパニックが起きるため、就業は不可能な状態。
- サービスからは「自己破産をした方が良いのでは？」とアドバイスを受けている。

次の行動を起こせるように、寄り添い支援する。

サービサーによる再生支援の可能性①

【相談の現場で、こんな声を聞きくことがあります】

- △会社の方からも「自己破産されたらいかがですか？」と聞いてもらってしまいました。
- ・△△会社の方にはとてもらう世話になったので、この会社だけには迷惑をかけたくない（支払いたい）。

債務者から信頼を得るには

安心して話ができる環境を作る。

サービサーによる再生支援の可能性②

- たくさんの債務者のうちの一人として見るだけでなく、同じ「人間」の生活再建のためにできることを考える。
- ⇒ **回収可能か否かだけでなく、その先にあるカスタマーの人生を想像することで、再生の可能性が見えてくる。**
- 「回収のアプローチ」に「再生のアプローチ（トーク）」を加える。
- ⇒ **債務者が心を開く可能性につながる。**
- 人は誰でも、できることならば幸せになりたいと思っている。ただ、「一人ではその方法がわからない」。
- ⇒ **その方法を伝えることで、債務者の再生の可能性が広がる。**

行政の取り組み① 生活困窮者自立支援制度

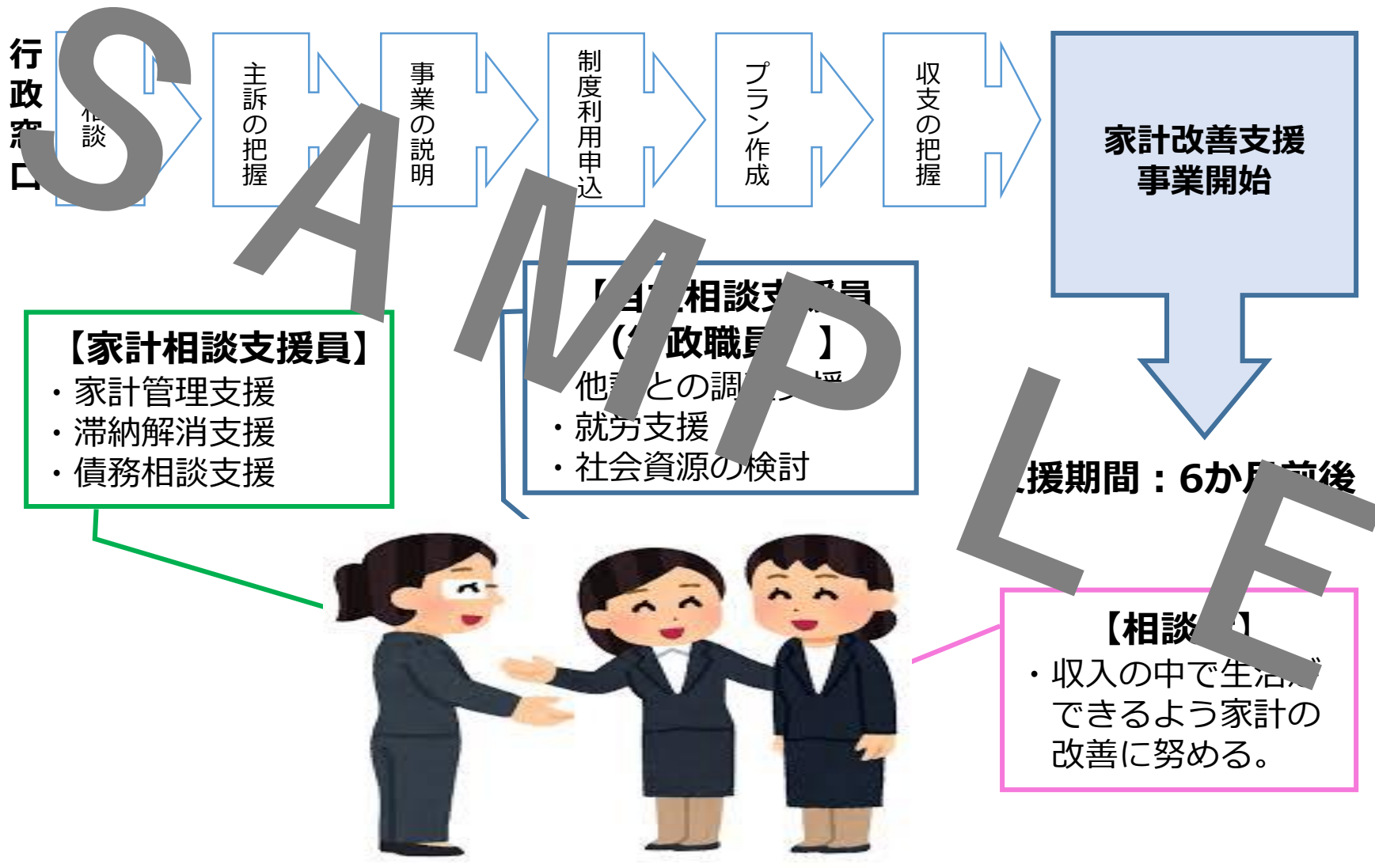
- 生活困窮者自立支援制度は、経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある方に対して、個々の状況に応じた支援を行い、自立の促進を図ることを目的としています。



制度の背景には、経済的な困窮をはじめとして、就労の状況、心身の状況、住まいの確保、家族の課題、家計の課題、債務、社会的な孤立など、生活困窮者の抱える課題が複雑で多様化していることなどがあります。

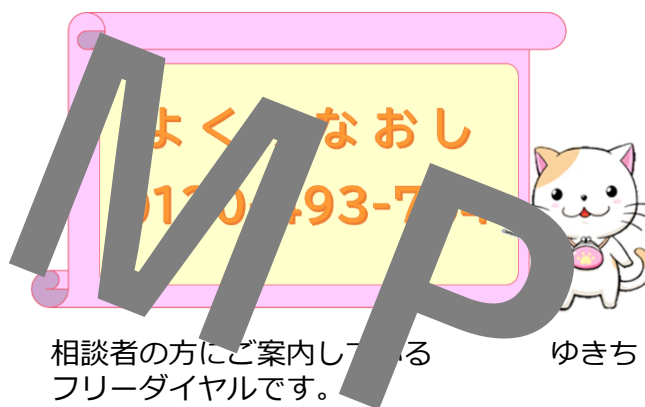
行政の取り組み② 家計改善支援事業

- 借金がある、税金や介護サービス費用の滞納がある、家計管理ができない等悩みを抱えた相談者に、家計相談支援事業を紹介した場合の流れ。



再生支援の可能性をお考えの会社様へ

サービスの皆様が債務者への再生支援をお考えの際に、
私どもをご利用いただくことも可能です。



一般社団法人 N T Sセーフティ家計総合研究所

TEL : 03-6459-4770 (事務局)

Mail : nts_kskn@nts-hd.co.jp



ご清用
ありがとうございました

