みやぎ生協「くらしと家計の相談室」の取組み

主任研究員　古江晋也

1　相談室の開設

宮城県仙台市に本部を置くみやぎ生活協同組合(以下「みやぎ生協」)は2013年９月、生活相談・貸付事業として「くらしと家計の相談室」(以下「相談室」)を開設した。同事業に取り組むようになったきっかけは、10年に日本生協連や生協総研が中心となって開催した多重債務問題への対応を考える研究会への参加であった。生協の生活相談・貸付事業については、消費者信用生協などの取組みがよく知られているが、県内世帯の７割が加入する大規模な地域購買生協が同事業に取り組むのは画期的な試みであった。

2　開設準備と研修

相談室の開設にあたっては、まず、総代会で組合員に事業を説明することから始まった。なかには当初、生活相談・貸付事業に否定的な意見を述べる組合員も少なくなかったが、みやぎ生協側は粘り強く説明を行い、開設時には85％の組合員の賛同を得ることができた(貸付金原資は生協債を発行して調達)。

相談者の利便性に配慮し、仙台駅近くに開設されたくらしと家計の相談室の受付

一方、相談員の採用は、貸金業取扱責任者の資格を持つ人や、生協活動に取り組んできた組合理事を務める人のほか、ハローワークで公募して採用した(現在のスタッフは総勢４人)。開設までの数か月間は、岩手県の消費者信用生協と福岡県のグリーンコープ連合で相談業務の実際の現場を体験したり、行政機関、生活困窮者の自立支援に取り組むNPOから講師を招いて学習などを行い、そのノウハウを学んだ。

3　相談の流れ

現在、相談室には年間1,000件ほどの電話が寄せられる(第１表)。生活相談の「お知らせ」は、行政の広報誌などへの出稿なども行っているが、相談者の多くは、県内に48ある店舗に掲示されたポスターやパンフレットを見たり、共同購入を行っている組合員の場合は、請求書の中に同封されているお知らせを見て、相談室の存在を知るケースが多い。

相談のなかで、電話で解決することが難しい事案(半分ほど)については、相談室で面談し、対応する。電話相談者の６～７割は組合員であり、１回に１～１時間半ほど無料で相談を行う(内容によっては数回行われる)。

相談者は、日々の生活を送ることはできるが、教育費や車検など、まとまった金額の支払いが難しいために相談室を訪れるケースが少なくない。また、２～３月頃になると「母子家庭で子どもの入学金を工面することができない」などの相談も多いという。

相談室の職員は、相談者に収入や支出、負

農林中金総合研究所
http://www.nochuri.co.jp/

第1表 みやぎ生協・くらしと家計の相談室の実績（2013年9月～2017年3月）

（単位　件、千円）

	電話相談件数	面談相談件数	貸付支援件数	貸付額	1件あたりの貸付額	貸付残高
13年度	582	445	186	183,670	987	167,969
14	1,019	562	207	175,673	849	263,477
15	1,020	458	108	88,090	816	268,075
16	918	440	154	130,970	850	300,729

資料　みやぎ生協・くらしと家計の相談室資料および「事業活動の報告」

相談室には個室が５室あり、１か月平均40人が訪れる

債の状況などをヒアリングし、家計表を作成することで現状を把握する。収入がない場合は、生活保護を申請(①)、収入があり、制度利用が可能な場合は、公的貸付制度を利用(②)、多重債務などで再生の見通しが立たない場合は弁護士や司法書士につなぐ(③)など、相談者の状況にあった対応を行うが、あくまでも家計の見直しによる再生(④)が最優先される。

生協が貸付を行うのは、収入があり、生活再建の見通しが立つ者(家庭)である。相談から貸付の実行までの期間は、最短で１週間。複雑な事案の場合は１～２か月かかることもある。

また、みやぎ生協の貸付で注目すべきことは「家計管理人」を付けてもらうことである。ここでいう家計管理人とは、返済期間の生活のサポートをしてもらう人であり、近隣の親族などがなる(保証人ではない)。

貸付件数の多くは、期日どおり返済されているが、なかには１～２か月ほど遅れるケースもある。その理由は、生活を立て直すには、貯蓄も含め時間がかかることが少なくないためである。そのため、相談室では貸付後も組合員の悩みなどに真摯に耳を傾けている。

一方、みやぎ生協では、12年４月から「コープ・フードバンク」を設立し、生活困窮者支援団体などへ食品の寄贈を行っているが、同食品の一部は相談室にも常備されている。それは、相談者のなかには、電気や水道がとめられ、空腹に耐えている人もいるからである。

生活相談・貸付事業を担当する職員は、気苦労も少なくないし、時にはプレッシャーを感じることもある。しかし、債務問題から立ち直り、笑顔が戻った組合員や、涙ぐんで感謝の念を表す組合員の姿を見るとやる気を高めるという。

4　地域の「最後の砦」として

現在、我々はパソコンやスマホで多くの情報を素早く手に入れることができるようになり、手持ちの資金がなければ、人と顔を合わせることなく、非対面で簡単に借り入れることができるようになっている。しかし、その一方で、16年の自己破産申請件数が13年ぶりに前年を上回ったり、「子どもの貧困率」が依然として高い水準で推移するなど、地域での家計の経済的な問題は深刻化している。そうしたなか、日常生活で利用している身近な地域購買生協が相談窓口を開設し、「最後の砦」として存在する意義は大きく、今後の展開に注目が集まる。

（ふるえ　しんや）