

講義6では、「うまく行かなかった事例」を通して、相談時の注意点や面接過程で配慮すべき支援員の姿勢について理解していただきます。

ライブ配信研修の事前準備について

・ライブ配信の前にテキストの事例情報を読んで、2つの設問の回答を記入しておいてください。

事例情報

(1) 事例の概要

今回の事例は、2019年4月の初回面談から家計相談に拒否感を示されながらも、7ヶ月にわたって支援を継続しています。その間に継続面談6回、弁護士同行1回、電話対応も受電1回、架電6回と対応してきたにもかかわらず、6回目の面談後に電話で話した後、連絡がとれなくなってしまい、結果2020年3月の支援調整会議で終結となってしまった事例です。

(2) 基本情報

1) 生活環境

① 家族：2人

- ・相談者：40代女性 ホテル勤務（正社員・社保あり・ホール・調理補助・洗濯業務）
- ・長女：10代（短大1年）自動車学校に通っている。

※元夫は生保受給中。保護係から生保受給中の元夫に金の無心をするという情報あり。

② 収入 ●収入合計 16～19万円

- ・相談者 給与16～19万円

2) 相談者の希望（何を解決したいか、どういう方法を望んでいるか）

- ・県営住宅の家賃を滞納している。生活が苦しいが、来月には余裕ができる。

3) 債務・滞納の現状

《債務》●債務合計 480万円

- ・相談者 本人 200万円（9件）
- ・長女 280万円（4件・奨学金・自動車学校費用）
- ・月返済額6.45万円

《滞納》●滞納合計 165万円

- ・国保 130万円
- ・市県民税 8,500円
- ・軽自動車税 7,000円
- ・家賃 19万円
- ・携帯電話代9万円
- ・水光熱費5万円

4) 相談経路

- ・県営住宅の家賃滞納があり、県営住宅供給公社、保護係からの紹介で自立相談窓口につながった。

5) 家計表聞き取りの結果

- ・収入：19 万円程度
- ・支出：19.65 万円（返済金以外の計 13.2 万円+返済 6.45 万円）
- ・赤字：0.65 万円
- ・家計の現状の課題：収入の不足、債務返済額の負担、滞納金の解決、収入の管理方法、カード払いの見直し

(3) 相談の概要

1) 相談にいたった経過（初回面談：2019 年 4 月）

- ・長女出産後に結婚したが、11 ヶ月で離婚。その後も同じ夫と再婚し 2 度目の離婚をしている。2 年前には一時期、生活保護を受けていたが、増収により約 9 ヶ月で保護を脱却した。元夫は現在生活保護受給中である。
- ・仕事は現在、ホテル勤務で調理補助等を行っており、収入は月 16～19 万円。就労時間が長く、「仕事中は仮面を被っている。疲れる。」「貴重な休みなので、（相談窓口への）来室はとても負担である」と話された。
- ・家賃の滞納が 8 ヶ月分(約 19 万円)あるが、5 月には長女の奨学金 70 万円が入金されるため、そこから 9 月支払の学費(50 万円)を除いて、20 万円を家賃滞納の一括支払に充当する予定。
- ・長女は、不登校の時期もあったが、元夫の協力で学校に行けるようになり、現在自動車学校に通い免許取得を目指しているが、スムーズには進んでいない状態で、補習代も未納。アルバイトもしていない。「免許を取ってバイトすれば変わる。来月は楽になる」
- ・初回面談では家計の聞き取りに強い抵抗があったため、家計表も債務状況も書き取りはせず、すべて口頭での聞き取りになった。相談者は以前他機関で貸付相談をしたときに、「家計の聞き取りは裸にされるようでとても嫌な気持ちになった、批判をされたと感じた」と話され、「家計相談」そのものに強い抵抗感をもっておられることが分かった。初回面談の予約時間に 1 時間半ほど遅れて来室された理由は「家計簿をつけてくるのに 3 時間かかったから」。しかし、持参された家計簿や通帳は見せられなかった。家計改善支援員から「多忙な中で家計簿は無理につけなくてもよい」「支援員から指導はしない」「提案はするが、決めるのは本人である」ことを伝えたところ、面談の最後は落ち着いた様子で「ご縁を大切にしたい」と次回面談の約束ができた。

2) 継続面談 (2019年5月～2020年3月)

- ・5月に長女の奨学金が66万円入金されたことから、40万円を引き出し、滞納家賃8か月分の一括支払(約19万円)、滞納携帯代(9万円)、水光熱費、長女の自動車学校補習費等の支払に充て、滞納を解消。
- ・長女は自動車免許を取りたくないといっているが、相談者は取って欲しいと思っており、おじから約15万円の車の購入を予定している。車購入、維持費について長女との話し合いを勧めたが、「車を購入しないと、免許取得した意味がなくなる」「バスでは時間がかかり家事を手伝ってもらえない」「バイトもできなくなる」免許取得に関する相談者自身の経験から「同じ失敗を娘にさせたくない」
- ・その後の3回目の継続面談で、家計表作成。「8月家賃は他の支払があった為払えない。何の支払か聞かれると心の負担」債務返済が7万円/月の負担が大きいため、債務について弁護士相談を提案したが、相談者は拒否。
- ・長女の学費分は奨学金から9月支払分(50万円)をとっておくと話されていたが、実際には奨学金からさまざまな生活費の支払、債務支払に充ててしまい、後期の校納金が払えなくなり、学校に分納相談をしている。このこともあり、奨学金の管理を長女が行うことを提案したが、これも拒否された。
- ・債務については、弁護士相談を行う気持ちになられ、弁護士事務所に同行し、車購入の見送り、自己破産もしくは、今は放置し長女卒業後に債務整理を検討等アドバイスを受けたが、「弁護士から見下されていると感じた」と、その後別の法律事務所で任意整理を委任している。
- ・6回目の継続面談で、3ヶ月の家賃滞納が発生し、払えないと相談があった。弁護士事務所に依頼した任意整理費用が高額だったことから、任意整理後の家計計画表を作成して家計の視点から助言を行なったが、「一生懸命にやれば報われる」「いろんなことから全体的に責められていると感じる。もう無理なので帰る」と退室され、その後連絡が取れなくなり、2020年3月支援調整会議で終結となった。

(4) 初回面談・継続面談の逐語録

1) 2019.04.18 初回面談 ※家計・自立同席

・相談者

- ① 長女の産後1週間経過後22才(2000年頃)で結婚したが、11ヶ月で離婚した。その後、同じ夫と再婚、2度目の離婚をした。元夫は働かなかった様子。元夫は生活保護受給中。
- ② 15年前(2004年頃)に自己破産。借金の内容は、生活費。元夫が働かなかったため。※後日の面談で、免責が下りなかったことが判明

- ③ ○○市の飲食店で勤務(ホール)をしていたが、2017年5月に転職し、○○県のホテル(正社員 16~19万円・社保)の調理補助・ホールと土日は洗濯業務に従事している。8時に長女を短大(○○県)に送り、9~22時(休憩 14:30~16:30)仕事をしており、就業後に買い物に行く。仕事中は仮面を被っている。疲れる。貴重な休みなので、来室はとても負担である。
- ④ 2017.9.22~生活保護を受給していた。就労で増収したため2018.6.1脱却。
- ⑤ 2019年3月に母子医療証が切れてからは受診をしていない。
- ⑥ 県営住宅の滞納は、4/11に一部3.74万円を支払った。5月に一括返済する予定。
- ⑦ 長女の短大の奨学金が、日本学生支援機構から5月に70万円入金される。9/1~9/30に学費50万円納付の必要があるので、使ってしまうように○○銀行に預けておく予定。20万円は県営住宅の滞納に充てる予定。
- ⑧ 今月までが苦しい。長女が免許を取ってバイトすれば変わると思う。来月は楽になる。
- ⑨ 父方のおじから15万円位の車を購入したい。

・長女(相談者からの聞き取り内容)

- ⑩ 長女は不登校の時期があったが、元夫が学校に行けるようにしてくれた。
- ⑪ 長女は自動車学校に通っているが仮免も未だ取れていない。補習代を支払っていない。
- ⑫ 長女はアルバイトについて、免許を取った後でないと難しいと言ったり、すぐ始められると言ったりしている。

2) **2019.05.16 予約なしの来訪で面談2回目) ※家計・自立同席**

- ・今日、短大の入学支度金の50万円と4・5月(10万円/月)の授業料としての奨学金66万円(70万円から保証料差引)が振り込まれた。
- ・社協の奨学金は90万円を借り、入学時に49.3万円が振り込まれたが、残りがいつ振り込まれるのかはわからない。
- ・奨学金から40万円を引き出して、滞納家賃18.53万円を支払った。2ヵ月後に封書が届くので、県営住宅の方と裁判所に行って和解の手続きをする予定。和解の内容は、3ヶ月以内に入金すること、滞納したら退去すること。
- ・給与は何も残っていなかったため、滞納家賃を支払った残りの約21万円で、滞納していた携帯代(本人の2ヶ月分と長女の1ヶ月分)9万円、水道1万円、ガス2万円、電気2万円、自動車学校の補習料2.5万円などを支払い、滞納は解消した。
- ・娘の夏服も購入しないといけない。
- ・バスより車通学のほうが安いので、おじから約15万円の車を購入する予定。
- ・長女も希望し自動車学校に通い始めたが、今は免許を取りたくないと言っている。間が空いたせいだと思う。相談者は取って欲しいと思っている。
- ・相談員からは、「車購入はガソリン代以外にもお金がかかり、購入費用や修理代除いて

ガソリン・任意保険や車検で2.5万円/月(ガソリン1万円、任意保険1万円、税と車検5千円)はかかりそうなので、免許をとってすぐに車を購入するのではなく、バスとどちらが良いかは長女とよく話してから決めてもよいのでは」と提案した。

- ・車を購入する理由について、免許取得した意味がなくなる。バスは時間がかかるので家事を手伝ってもらえない。バイトもできなくなる。免許証取得を途中でやめて2回取得費用を支払って免許証をとった経験があるので同じ失敗を娘にさせたくないと話された。
- ・5/23の次回面談日程を確認したが、自分の時間が欲しいので6/13(木)9:00~の予約変更となった。

3) 2019.06.13

- ・相談者より仕事が入り行けなくなったと電話があり、7/4(木)9:00~継続面談の予約を入れた。

4) 2019.07.04

- ・予約時間に来所されず、架電すると「仕事が入り行けなくなった」と言われ、7/18(木)に継続面談の予約を入れた。

5) 2019.07.18

- ・予約時間に来所されず、架電すると「多忙のためキャンセルする」と言われ、継続面談の日程は、仕事の都合が分からないため本人からの連絡を待つことになった。

6) 2019.08.09

- ・連絡がなく、相談者に架電するが不在。

7) 2019.08.29 継続面談(面談3回目) ※家計・自立同席

- ・家計表を完成。
- ・8月家賃は、他に支払いがあったため支払えない。何の支払いが聞かれると心の負担である。
- ・長女はまもなく免許が取れる。車を16万円購入して4回で支払う予定。
- ・相談員からは、キャッシュフロー表作成の提案をし、ライフイベント表をお渡し、可能であれば記入してもらうように伝えた。
- ・相談員から債務整理の提案をしたところ、それまでよりは受け入れられたが、「年内に〇〇を完済するまではがんばりたい」と話された。法律相談に行ってからどうするかを決められることも話したが、一旦保留となった。
- ・次回、9/19 9:15~継続面談の予約を入れた。

8) 2019.9.19 継続面談(面談4回目) ※家計・自立同席

- ・9:15~10:00に来所予定だったが来所されず。架電し、11時前からの面談となった。
- ・9月の短大の学費が支払えない。社協から借りた奨学金で14.4万円支払っても30万

円足りない。教科書代(金額不明)も支払えない。

- ・長女は自動車学校の補習は4回目、免許取得は来月になりそう。おじから購入予定の16万円の車は、まだ購入していない。4万円の分割払いも相談したわけではない。
- ・相談員から、債務についての法律相談の提案をしたところ、希望日程が出された。
- ・法律事務所と日程調整し、10月3日(木)13:30~に決定した。

9) **2019.10.03 弁護士同行・継続面談(面談5回目)※家計・自立同席**

- ・法律事務所に同行して、弁護士より以下の助言を受けた。(弁護士同行)
 - 長女の奨学金は相談者が保証人になっているため、自己破産することで支給されるのか不明。
 - 車は新たに購入するのは難しいのではないかと。
 - 債務整理するなら自己破産。自己破産すれば管財事件になる。
 - 債務は返済せず放置の選択もある。あと1年半がんばれるなら、長女が卒業後に債務整理を検討したらどうか。
- ・相談者は、以前の自己破産は免責が下りなかったと話された
- ・短大とは、学費を10/17~15万円ずつ3回払いで納める約束をした。
- ・自動車学校の補習代2.5万円、免許取得の試験とバス代と学食費で4,000円、以前購入したテレビ代1万円支払ったため、社協からの借入れ金は残っていない。
- ・相談員から、奨学金を長女が管理するようにはどうかと提案したが、相談者は今のままがんばると言われた。
- ・次回10/17 13時~継続面談の予約を入れた。

10) **2019.10.17 継続面談(面談6回目)**

- ・家賃を3ヶ月滞納しているが、今後3ヶ月は支払えない。滞納家賃の支払いを年末調整と2月のボーナスまで3ヶ月待ってもらえるようお願いをして欲しいと言われたが、相談員が交渉することはできず、相談者がする必要がありとお伝えした。
- ・短大の学費の15万円は支払ったが、あと3ヶ月支払う必要がある。
- ・長女のアルバイト先が、バスで通える駅前に決まった。
- ・長女は未だ免許証を取得できず、来月取得できるかどうかわからない。車は購入予定。
- ・ネットで探した別の法律事務所に、2社の借入金の任意整理を依頼し、その費用16万円は、最初に1万円、以降2.5万円/月を6回払いとすることとした。別の法律事務所に相談した理由は、10月3日に相談した弁護士には見下されていると感じたためと話された。
- ・相談員からは、任意整理2件で16万円は高額。法テラスは7万円程度で可能であること、費用を支払っていないのであればキャンセル可能だろうとお伝えした。
- ・任意整理後の予測家計表を作成して、「2万円増収しても5.76万円の赤字。任意整理により弁護士費用の負担も増え、効果がとても薄い。6ヶ月間は逆に負担が増える」

と相談員から説明して、どのようにして支払っていくのかを尋ねたところ「一生懸命やれば報われる」と涙を流された。

- ・支払いの優先順位は①学費、②家賃と言われるが、現状どちらも滞納となっている理由を尋ねたところ、「いろんなことから全体的に責められていると感じる。(面談継続が) もう無理なので帰っていいですか」と言って退室された。

11) 面談後本人に架電

- ・気持ちが落ち着いたかを尋ねたところ、頭をぶつけてたんこぶができていて痛かったと話された。
- ・相談員から、「任意整理を検討してきたが、弁護士相談では債務を支払わず放置する選択肢も話に出たこと、そうすれば費用もかからないこと、いずれ裁判になる可能性はあるが、なるかどうかも分からず、その時に考えることもできること」を改めてお伝えした。
- ・体調が悪いので電話を切ると言われた。
- ・相談員から、また相談に乗れること、何かあれば連絡をいただきたいとお伝えした。

12) 2020.02.14 相談者に架電・不在

13) 2020.03 相談者に架電・不在→自立支援調整会議にて終結を確認

設問 1 相談員の支援のうち、いいなと思えるところや、自分であればこうしたいと気付いたこと等、理由も含めて記入してください。

設問2 最初から支援拒否気味の相談者に、どのようなコミュニケーションをとって信頼関係を作っていけばよいと思いますか。