

消費者ローン利用者への
返済行動に関するインタビュー分析調査

－ 過重債務問題の解決に向けて －

浅川 貴志

(東京情報大学総合情報学部 経営情報学科 4年)

飯田 香織

(東京情報大学総合情報学部 経営情報学科 4年)

目次

本編

第1章 はじめに

第2章 先行事例と仮説の提示

2-1 先行研究

2-2 仮説の提示

2-3 分析軸として用いた「5つの因子」の定義

第3章 調査のスキーム

第4章 分析

4-1 インタビュー結果

4-2 心理因子による分析

4-3 分析のまとめ

第5章 まとめ

資料編

参考資料1(因子の説明)

参考資料2(消費者金融利用者[デプスインタビュー内容の要約])

参考文献

第1章 はじめに

我々が過重債務問題¹の解決に向けて研究を行った契機は、所属するゼミナールにおいて貸金市場について学び、そこにおける光と影の両極を知ったことにある。我が国の貸金市場は、1990年代の不景気社会においても景気に左右されることなく堅実にその成長を維持し続け、大手数社は目覚ましい成長と発展を遂げ、株式上場を果たしてきた。一方、貸金市場の成長性と利益性の高さが注目され始めたことにより、有力な外資系金融機関は既存の消費者金融会社に対して M&A を行い、日本市場への参入を果たした。国内においては、日本の大手銀行グループが、マイナスイメージというリスクを負ってまでも大手消費者金融会社との合併会社を設立及び資本業務提携し、貸金市場への参入を果たしてきた[大槻(2003)]。以上が、今後も中長期的な成長を遂げると期待されている、貸金市場のいわば光に当たる部分である。

しかし、光が存在する以上、影も存在する。貸金市場の影の部分とは、貸金市場の問題が法制度と利用者教育の不備により、社会問題として顕在化しやすい点である。2000年に一部事業者金融会社による悪質な回収に端を発した「商工ローン問題」により、同年6月に出資法の上限金利が40.004%から29.2%へ一気に引き下げられた。収益性の落込みから金融会社の中小業者の撤退が進み、中小が担ってきたサブプライム層への融資機能が欠落していった。それにより、サブプライム層への貸渋りに目をつけた闇金融が跋扈するなど様々な社会問題が発生した。結果として、資金需要者の知識レベルを上げることなく、法制度の不備が社会問題を引き起こし、一方においては、必要以上の規制強化により貸金市場の利便性を制限したことで、新たな社会問題を発生させたと言える[堂下(2003)]。

以上のような法制度と利用者教育の不備は、表面的な世論の動きを重視した法改正を繰り返すだけで、貸金市場が抱える本質的な問題への解決には程遠いものである。したがって、貸金市場は光の部分がフォーカスされながらも、影の部分である本質的な問題がなおざりのまま社会問題として繰り返されるという歴史をたどり、そのことが貸金市場に無駄なコストを課し、最終的に利用者に転嫁されている。

そこで、本稿では貸金市場における消費者金融に着目し、法制度と利用者教育の不備に根ざした問題として過重債務問題に言及する。また、消費者ローン利用者へのインタビューを通し、貸金市場の抱える課題を解決するため本質的な方策を検討していく。

¹ いわゆる「多重債務問題」の定義が不明確なため、本稿では返済困難に陥った利用者の債権問題を過重債務問題として定義し、この用語で統一する。

第 2 章 先行研究と仮説の提示

2-1 先行研究

過重債務問題解決のためには、上限金利規制に代表される経済規制は副作用が多く[坂野、藤原(2002)]、カウンセリング機能の充実と金銭教育が必要であると、以下のような様々な文献で述べられてきた。

経済学的視点から見ると、消費者金融を含めた経済機能は当事者が合理的に活動したときに最も理想的に果たされるのである[晝間(2001)]。すなわち、消費者金融においては利用者がその仕組みを完全に理解していることが大前提であり、啓発や教育の推進が消費者金融の経済的機能を高めるために不可欠であることから、過重債務問題の解決のためには、カウンセリング機能の充実と金銭教育でのみ解決できると考える[JCFA カウンセリング実務委員会(1999)]。事実、クレジットカウンセリングがクレジットの利用および返済行動にプラスの影響を与えているという強い証拠を示す実証研究も報告されている[Staten, Elliehausen, and Lundquist(2002)]。その研究によると、NFCC (National Foundation for Consumer Credit) のメソッドを利用したカウンセリングを受けた債務者は、続く 3 年にわたってクレジット・プロフィールが改善されており、その大半が口座数、負債額、延滞回数の減少を示している。これは、クレジットカウンセリングで提供されたアドバイスと一致する行動を示し、債務者の金銭管理面での心理的成長が促された結果とも理解される。また、資金供給側は、過重債務問題は消費者信用の適正な利用と健全な発展のため、借り手側も自己責任の意識のもとで自己の完済能力にあった借入を行う必要があるとして、消費者教育の充実とカウンセリング機能充実の重要性をあげている。

消費者金融市場の先進国[上田、片山(1995)]であり、金銭カウンセリングが普及する米国においては、カウンセリング手法として DMP (Debt Management Plan) に代表される債務整理後の社会復帰のためのリハビリ・教育プロセスが重要視されている[JCFA カウンセリング実務委員会(2000),(2001),及び(2003)]。米国の代表的なカウンセリング機関である CCCS (Consumer Credit Counseling Service) は、人格及び外的要因の解決を利用者とともに、自力更生を促すことを目指している。心理的サポートは債務行動の原因を解明し、適正なライフスタイルを構築するための最も基本的な手段であり、心理サポートを欠いたクレジットカウンセリングは、表面的な問題の解決のみで終わらせてしまい、再び過重債務の罠に陥らせてしまう可能性がある。CCCS は心理的サポートがクレジットカウンセリングにおいて不可欠な手法であると認識している。なお、こうした考え方は英国でも一般的である[江夏、坂野(2005)]。

近年、我が国においても消費者金銭教育とカウンセリング機能について注目されるようになった。カウンセリングのあるべき姿を検討した FCF (Financial Counseling Forum) による 2006 年のシンポジウム[FCF シンポジウム(2007)]では、過重債務問題の解決方法として再び過重債務に陥らせないということが重要で

あり、そのためには学校教育、地域教育、家庭教育、社会教育といった様々な段階と場に合った学習すべき内容の研究が必要であると繰り返し発言されている。また、金銭管理カウンセリングの目的は事後の救済のためのカウンセリングであり、過重債務を経験した者が二度と過重債務に陥ることのない生活を送ることができるよう、金銭・家計の自己管理を可能とすることにある、との発言も目立った。これは、過重債務者が完済者や健全な利用者に比べ自己管理能力が低く、再び過重債務に陥らないためには自己管理能力を向上させることが重要であるという示唆と、金銭管理カウンセリングを行うことによる自己管理能力向上の可能性を表している。つまり、過重債務問題解決にはカウンセリングと金銭教育が必要であると言える[有田(2006)]。

2006年に東京情報大学の研究グループが行った「消費者金融の利用に関する調査」(有効回答数142,264人)におけるアンケート調査[堂下、内田、照井(2006)]によると、過重債務問題には心理的要因が深く関係していることが示された。本調査によると、心理的未熟者は「債務整理者」又は「返済困難者」に陥る可能性が高いと述べられている。これは「返済困難者」と「健全な利用者」が保有する債務残高から平均調達金利を算出すると、「返済困難者」の方が「健全な利用者」よりも調達金利が低いことが示された。つまり、金銭管理能力が欠如している「返済困難者」は支出を止めることのできないまま借金を膨らませ、無担保ローンの与信枠を超えると、「不動産担保ローン」や「保証人付ローン」などの利息制限法の制限金利以下の金融商品に手を出してしまうという姿が見えてくる。また、「債務整理者」と「返済困難者」の両者とも、親族・知人からの借入を抱えていることが発見され、総量規制や金利規制などの規制強化は闇金融の跋扈と同様、個人間の借入増加につながる恐れが強く、過重債務問題の解決どころか、超過需要の潜在化につながる点が示唆されている。つまり、過重債務問題を解決するためには、心理特性に着目したカウンセリングにより、債務整理予備群の発見と返済条件の見直しの機会を早期に提供する必要がある。また、予防的処置としてカウンセラーが教育機関での金銭教育を担うことで、子供達が予防的な金銭教育を年齢に応じて受講できる機会を広く社会に提供すべきだと述べられている。

又、内田が解析したアンケート調査[内田(2006)]によると、消費者金融利用者のうち「事業目的」で借入している利用者が「異質」と指摘している。消費者金融利用者を布置図にすると、「医療費」や「冠婚葬祭費」といった比較的高額で突発的な資金需要で利用するグループ、「ギャンブル費」や「レジャー費」に代表される節約可能な用途で利用するグループ、最終的な資金使途が不明確なグループ、そして、事業資金として利用するグループの4つに分類される。その中でも、「事業目的」として利用するグループは他の用途に比べて離れたところに位置しており、異質な用途であると結論付けている(後述するが、この点が本稿において事業目的で借入をした利用者を分けた理由でもある)。

2-2 仮説の提示

以上より、本稿では過重債務問題と心理的要因の関係について以下の2つの仮説を提示する。

《仮説1》健全な利用者(返済余力のある人)に比べ返済困難者は心理的に未熟である

《仮説2》完済者に比べ債務整理者は心理的に未熟である

また、分析に当たり上記2つの仮説を検証すると同時に、消費者金融利用者のうち「事業目的」と「非事業目的」では利用者の心理や性格に相違性が存在するか否かについても検証する。

なお、堂下らが示唆した研究成果[堂下、内田、照井(2006)]に基づき、ここでは特に過重債務者に多く見られる因子として「自己統制力」「思考的向性」「社会的向性」「対処様式」「ソーシャルサポート資源」の5つ(以下、「5つの因子」とする)に注目する。5つの因子の定義は次に記す。

2-3 分析軸として用いた「5つの因子」の定義

本稿で採用した、堂下、内田、照井が着目した5つの因子の因子名と、高点及び低点の特徴は下記の通りである。

- ・自己統制力: 自らの行動をコントロールする力の強さを指し、高点群には「忍耐強い」、「慎重」、低点群には「衝動的」、「快樂欲求的」などの特徴がある。
- ・思考的向性: 物事を考える際の態度を指し、高点群には「熟慮的」、「計画的」、低点群には「非熟慮的」、「無頓着」などの特徴がある。
- ・社会的向性: 他者に対する際の態度を指し、高点群には「社交的」、「人間好き」、低点群には「非社交的」、「人間嫌い」などの特徴がある
- ・対処様式: 困難に直面した際の処理の態度を指し、高点群には「積極的」、「効果的対処」、低点群には「回避的」、「悪循環的対処」などの特徴がある。
- ・ソーシャル・サポート資源: その人のもつ周囲の支援ネットワークを指し(本調査では特に情緒的側面に絞っている)、高点群は「豊富」で、低点群は「脆弱」である。

なお、「思考的向性」について、心理学の本来の定義では高点側が「非熟慮的」、「無頓着」、低点側が「熟慮的」、「計画的」と位置づけられるが、本稿では当該心理因子に関しては本来の定義と高点と低点の評価を逆にする。

第 3 章 調査のスキーム

本稿では、堂下が中心となり行ったインタビュー調査の結果（インタビュー内容を文章化したテキスト情報）に対して、我々が注目した 5 つの因子と心理分析で利用される CPI（「参考資料 1」を参照）による心理因子を使って、判定者 3 人が個別に判別した。なお、判定の客観性を高めるために、各因子の定義に関して十分な理解を深めるための議論は行ったが、インタビュー被験者の債務状況は判定者に知らされていない。判定者は独立した個別の場所で判別した結果を持ち寄り、最終的にそれらを合算方式で、3 人が「+」をつけた因子には「++」、2 人が「+」をつけた因子には「+」、同様に 3 人が「-」をつけた因子には「--」、2 人が「-」をつけた因子には「-」を付与した。また、3 人の判定で「+」と「-」が混在した場合、当該因子に関する評価は中立とした。

《調査対象者》

今回の分析で用いた堂下の調査では、インターネット調査会社に登録している 20 歳以上のモニターを対象として被験者を抽出した。

《被験者のグループ分け》

抽出に当たり、消費者ローンのうち消費者金融の利用者を A から E までのグループに分類し、分類別に対象者を選定した。A グループは「借入が少ない利用者」、B グループは「借入の多い利用者」、C グループは「返済困難者」、D グループは「債務整理者」、そして E グループは「完済者」。また、事業目的の利用者については別グループに分離した。A' グループは「借入が少ない利用者（事業目的）」、B' グループは「借入の多い利用者（事業目的）」、C' グループは「返済困難者（事業目的）」、そして D' グループは「債務整理者（事業目的）」。「完済者」に関しては事業目的の利用者の実施を行っていない。

返済余力について以下の式で定義した。

$$\text{[返済余力]} = \text{[月々の返済可能額]} - \text{[月々の返済総額]}$$

なお、返済可能額の算出にあたっては、「平成 16 年 家計調査年報」（総務省）に対して行った重回帰分析を用いた。そして、目的変数に消費支出、説明変数に実収入及び世帯人員を用い、求められた重回帰式により世帯収入と世帯人数から消費支出を推計し、月収から支出を引くことで返済可能額を算出した。

《調査期間》

期間は 2006 年 4 月 17 日～6 月 23 日(週 2～3 人の頻度でインタビューが実施された)

《調査方法》

調査期間のインタビュー専門スタッフ(2 名)により、密室で 1 人あたり 1 時間から 2 時間をかけてインタビューは実施された。1 回のインタビューで 1 人の被験者を調べる。

《調査機関》

堂下が指揮した上で、株式会社コミュニケーション科学研究所(インタビュー調査の実施主体)がインタビュー調査を行った。

《収集されたデータ》

インタビューの内容はテープに録音した上で、後日、文章データとしてテキスト化された。全インタビューのテキスト文章は 22 万文字(A4 で 239 ページ)で構成され、本研究の分析はこのインタビュー内容をテキスト化した文書データを使って実施された。

第4章 分析

4-1 インタビューの結果

ここでは被験者のプロフィールとインタビューにおける象徴的な心理因子を裏付けるコメントを消費者金融の利用形態グループ別(A、A'、B、B'、C、C'、D、D'、E)に示す。なお、抽出されたコメントから推察される特徴的な心理因子を各コメント末の()内に付与する。なお、分析で用いたインタビュー結果の詳細については被験者のプライバシーを考慮し割愛するが、インタビュー内容の要約資料を「参考資料 2」として添付する。

《Aグループ:借入が少ない利用者》

A-1 30才代・女性・会社員・一人暮らし・世帯年収 400～600万円

- ・手元に現金があると衝動買いをしてしまう(自己統制力・低点)
- ・表面的で本音は親友にも絶対に言わない(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・人見知りして打ち解けるまでかなり時間がかかる(社会的向性・低点)

A-2 30才代・女性・内職・夫と子ども2人と同居・世帯年収 400～600万円

- ・もし借金を増やすことになった場合、節約などで生活レベルを落とす考え(責任感・高点)
- ・ママ友達とは上っ面の会話になっている(社会的向性・低点)
- ・自分の考えをしっかり持ち、計画的な行動をする(思考的向性²・高点)

A-3 30才代・男性・会社員・妻と同居・世帯年収 800～1,000万円

- ・返済額や利息などをきっちり把握し、着実な返済をしてきている(思考的向性・高点)
- ・妻に借入している事実を話している(ソーシャルサポート資源・高点)
- ・気軽に悩みを打ち明けられる親友がいる(ソーシャルサポート資源・高点)
- ・計画性を持った行動ができるタイプ(思考的向性・高点)

《A'グループ:借入が少ない利用者(事業目的)》

A'-1 20才代・男性・自営業・親と同居・世帯年収 400～600万円

- ・収入と支出を全てパソコンに入力し、家計簿をつけている(思考的向性・高点)
- ・飲みに誘われても、自分に予定があれば断る(対処様式・高点)
- ・できるだけ利子を払わない消費者金融の利用方法を工夫している(思考的向性・高点)

A'-2 40才代・男性・自営業・妻と子ども1人と同居・世帯年収 600～800万円

- ・返済の用途は計画的に立てている(思考的向性・高点)

² 思考的向性に関して、心理学の本来の定義では高点側が「非熟慮的」、「無頓着」、低点側が「熟慮的」、「計画的」と位置づけられるが、本稿では当該心理因子に関しては本来の定義と高点と低点の評価を逆にする。

- ・短気で切れてしまうがある(自己顕示性・低点)
- ・借金のことは友人に話しており、人付き合いは好き(社会的向性・高点)

《Bグループ:借入が多い利用者》

B-1 20才代・男性・派遣社員・一人暮らし・世帯年収 200～400万円

- ・知り合いからマルチ商法に誘われ、断りきれずに借入した(対処様式・低点)
- ・枠が増えたら、いつも上限枠一杯まで借りている(思考的向性・低点)
- ・親友はいない、友達と飲みに行くこともほとんどない(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・人に話を押し切られてしまうことがあり、自己主張ができない(思考的向性・低点、対処様式・低点)

B-2 20才代・男性・会社員・親と兄弟と同居・世帯年収 200～400万円

- ・電話での売り込みセールスで、断りきれずに商品を購入し、借入をした(社交性・低点、対処様式・低点)
- ・気が付くと銀行に残高がなくなっている(思考的向性・低点)
- ・おしゃべりな方ではなく、長い話をするのは苦手(社会的成就能力・低点)
- ・お金がなくても、誘われたら友人に借金をしてでも飲みに行く(思考的向性・低点、対処様式・低点)
- ・家計や残高などあいまいな部分が多く、現状認識に甘い(知的能力・低点)
- ・借金の時系列、社名もあいまいで、ほとんど覚えていない(思考的向性・低点)

B-3 20才代・男性・会社員・親と同居・世帯年収 200～400万円

- ・架空請求詐欺や訪問販売で断りきれずに、借入をした(社交性・低点、対処様式・低点)
- ・家族に相談していない(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・自分から話しかけるのが苦手で、親しい間柄でも自ら話しかけることはない(支配性・低点、社会的成就能力・低点)
- ・気が小さく、一人で考え込むことが多い(ソーシャルサポート資源・低点)

《B'グループ:借入が多い利用者(事業目的)》

B'-1 40才代・男性・自営業・妻と同居・世帯年収 600～800万円

- ・他人に迷惑をかけることが嫌いで、自己責任のもとで完結したい意向(責任感・高点)
- ・明確な金利を把握したことがない(思考的向性・低点)
- ・人に相談したり、腹を割って話したりすることがない(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・現状認識が甘く、月々の返済さえ滞りなく行っていれば問題ないと思いついでいる(対処様式・低点)

低点)

《C グループ:返済困難者》

C-1 30 才代・女性・派遣社員・一人暮らし・世帯年収 200～400 万円

- ・ 残金が大きくなる間、大きな出費はなかった(思考的向性・低点、知的能力・低点)
- ・ 物事に夢中になると何事も突き詰めるタイプで、のめり込んでしまう(自己統制力・低点)
- ・ 生活もさほど切り詰めている様子はない(思考的向性・低点)
- ・ 整理整頓が苦手で、うまくできない(知的能力・低点、思考的向性・低点)
- ・ やりたいこと、好きなことを優先してしまう(自己統制力・低点)

C-2 50 才代・男性・団体職員・一人暮らし・世帯年収 800～1,000 万円

- ・ 人とのコミュニケーションは下手(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・ 人を信用しやすく、セールスに弱い(対処様式・低点)
- ・ 他人が原因で借入したと考えている(幸福感・低点)
- ・ 残債総額に関して、たびたび計算が違うなど大局で借入金を捉えていない(思考的向性・低点)
- ・ 収入と借入のバランスから、保険解約、退職金を充てても住宅ローンは残る状況にも関わらず、そのうち何とかかなと思っている(思考的向性・低点)

C-3 30 才代・女性・自営業・一人暮らし・世帯年収 200～400 万円

- ・ 金利はほとんどみておらず、どこも同じだと思っている(思考的向性・低点)
- ・ 友人とは 1 時間以上話をしていると負担に感じる(社交性・低点、社会的向性・低点)
- ・ 返済日前でも、そのお金で飲みに行くことがある(自己統制力・低点、対処様式・低点)
- ・ 限度額は借金という感覚ではなく自分の預金という感覚で考えている(知的能力・低点)
- ・ 常に言い訳が用意されており、自分の中では正当化されている(幸福感・低点)
- ・ 借金のことは親には知らせていない(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・ 闇金融にクレジットカードを預けたことがある(思考的向性・低点)

C-4 40 才代・男性・会社員・単身赴任・世帯年収 600～800 万円

- ・ 返済日を忘れたことはある(思考的向性・低点)
- ・ 飲みにも誘われると断れない(対処様式・低点、自己統制力・低点)
- ・ 人にどう思われているのかをすぐに気にしてしまう(自己顕示性・高点)
- ・ あるだけ使ってしまうタイプで、貯金に関心がない(思考的向性・低点)
- ・ 現在は飲みにも誘う友人や会社の仲間もいない(ソーシャルサポート資源・低点)

《C'グループ:返済困難者(事業目的)》

C'-1 20才代・男性・自営業・一人暮らし・世帯年収 600～800万円

- ・ 全て自分で解決したいと考えているため、人に相談はしない(社会的成熟性・高点)
- ・ 自己主張はするが、相手の話をじっくり聞ける(社交性・高点、社会的向性・高点)
- ・ 思いついたらすぐに行動する(思考的向性・高点、対処様式・高点)
- ・ 返済日に遅れたことは一度もない(思考的向性・高点)

《Dグループ:債務整理者》

D-1 30才代・女性・派遣社員・一人暮らし・世帯年収 200～400万円

- ・ 衝動的に買い物をする(思考的向性・低点、自己統制力・低点)
- ・ 退社した理由は自分のやりたいことをどうしてもやりたかったため(自己統制力・低点)
- ・ 自殺は考えなかったが、消えてなくなりたいと思ったこともある(責任感・低点)
- ・ 返済計画を立てることをしてない(思考的向性・低点)
- ・ 見通しが甘く、楽天的(思考的向性・低点)
- ・ 紹介屋の詐欺に引っかかったことがある(思考的向性・低点)
- ・ 債務整理した頃は弁護士のすすめで家計簿をつけていたが、今はつけていない(思考的向性・低点)

D-2 30才代・男性・派遣社員・内縁の妻と子ども1人と同居・世帯年収 400～600万円

- ・ 家計簿はつけたことがないので苦手で、いつもドンブリ勘定(思考的向性・低点)
- ・ 専務に借金を頼まれ、消費者金融からお金を借りて渡していた(ソーシャルサポート資源・低点、対処様式・低点)
- ・ 自己中心的で人の輪をよく崩す(社会的成就能力・低点、自己統制力・低点)
- ・ 人との付き合いが得意でなく、3人以上の大勢でワイワイやるのは好きではない(社会的向性・低点)

D-3 50才代・男性・自営業・妻と同居・世帯年収 800～1,000万円

- ・ 人を見る目がなく、騙されやすい(知的能力・低点、対処様式・低点)
- ・ 妻へは相談しなかった(ソーシャルサポート資源・低点)
- ・ コミュニケーションが下手で、肝心なことが言えない(支配性・低点、対処様式・低点)
- ・ すぐに頭に血が上る(自己顕示性・低点)

D-4 40才代・男性・会社員・妻と子ども2人と同居・世帯年収 1,200～1,400万円

- ・ 妻には借入のことや副収入のことなどは話していない(ソーシャルサポート資源・低点)

- お金の使い方は計画的でなく、金銭管理には甘い面がある(思考的向性・低点)
- 理屈っぽいところがある(幸福感・低点)
- お金の使い方は計画的であるとはいえない(思考的向性・低点)

D-5 30 才代・男性・会社員・親と同居・世帯年収 200～400 万円

- 意志が弱く、飲み代などがかさみ借金を減らすことができなかった(自己統制力・低点)
- 限度額が上がると意識的に楽になった(思考的向性・低点)
- 他人に良く見られたいという性格(自己顕示性・高点)
- 決断しなければならぬことを避けたがる(知的能力・低点、共感性・低点、自立的な成就欲求・低点)
- 親への相談は避けている(ソーシャルサポート資源・低点、対処様式・低点)
- 自分の意思を優先して行動するタイプではない(対処様式・低点、自己満足感・低点)

D-6 40 才代・女性・アルバイト・一人暮らし・世帯年収 0～200 万円

- 現実を認めるのが怖くて、残債を計算したことがなかった(思考的向性・低点、知的能力・低点)
- 自分から友達になろうとせず、相手からきっかけをつくってもらう「待ち」の姿勢(支配性・低点、社会的成就能力・低点、社交性・低点)
- 親族には借金のことを話していなかった(ソーシャルサポート資源・低点、対処様式・低点)
- 他人から現実を突きつけられて、やっと自ら行動(対処様式・低点)
- 優柔不断で決断力がない(支配性・低点、自立的な成就欲求・低点)
- 親しい友人がいるので、新しい友人をつくらうとは思わない(社会的向性・低点)
- 苦しい事態になっても何とかすると楽天的で、現実を見ようとしていない(思考的向性・低点、知的能力・低点)

《D'グループ:債務整理者(事業目的)》

D'-1 50 才代・男性・派遣社員・妻と子ども 2 人と同居・世帯年収 600～800 万円

- 友人の影響が大きく、家族のことを考えていなかった(ソーシャルサポート資源・低点)
- 家族には借金のことを話していなかった(ソーシャルサポート資源・低点)
- 友人を信じやすく、人に依存する傾向がある(社交性・低点、自立的な成就欲求・低点)
- 自分で決定するという意志の強さがない(支配性・低点、社会的向性・低点)
- 返済日と返済額を手帳に書いていたが、それでもゴチャゴチャでわからない状態だった(思考的向性・低点、知的能力・低点)

《Eグループ:完済者》

E-1 30 才代・男性・会社員・妻と子ども 1 人と同居・世帯年収 400～600 万円

- ・ 家計管理は自ら行い、毎月予算計画を作成し、妻に確認してもらう(ソーシャルサポート資源・高点)
- ・ 借入に関することは、全て妻に伝えてある(ソーシャルサポート資源・高点)
- ・ 外に出掛けることはあまりないがコミュニケーションが苦手というわけではない(社会的向性・高点)
- ・ 物事に動じず、のんびりしていて慌てない(思考的向性・高点)
- ・ 決断を先延ばしにする傾向がある(共感性・低点)
- ・ ボーナスで返済しており、計画性のある借り方をしている(思考的向性・高点、責任感・高点)
- ・ 自分の人生の選択に友人を巻き込みトラブルを起こしたくない(社会的成熟性・高点)
- ・ 計画的に借り換えを進め、残債を減らしている(支配性・高点、思考的向性・高点)

E-2 50 才代・男性・派遣社員・妻と子ども 1 人(長女は独立)と同居中・世帯年収 400～600 万円

- ・ 自転車操作的な借入や、返済日が遅れるなど、ずぼらなところがみられる(社会的常識性・低点)
- ・ 妻は事情を知っている(ソーシャルサポート資源・高点)
- ・ 友人や知人と付き合うことが面倒になっている(社会的向性・低点)
- ・ 特定の人と深い付き合いをすることが嫌い(社会的向性・低点)
- ・ 儲け話などの勧誘に弱い(知的能力・低点、対処様式・低点)
- ・ ボーナスや退職金、持ち家の売却といった大きな収入が返済を支えてきたが、日々の確実な返済計画はなかった(責任感・低点、順応的な成就欲求・低点)
- ・ 自分の都合による借入については、責任感がある(責任感・低点)

4-2 心理因子による分析

インタビュー結果を基に、5つの因子とCPIを用いた被験者の評価結果から、それを集計して各グループの心理・性格を分析した。分析結果の総括は図表 1 に記載される。なお、分析結果を理解しやすくするために、「ポジティブ因子出現率」と「ネガティブ因子出現率」を以下のように定義し算出した。

$$\text{[ポジティブ因子出現率]} = \frac{\text{[グループ内「++」の出現数}}{\text{[グループ内の総数]}}$$

$$\text{[ネガティブ因子出現率]} = \frac{\text{[グループ内「--」の出現数}}{\text{[グループ内の総数]}}$$

また、図表 1 の 5 つの因子において「ポジティブ因子出現率」「ネガティブ因子出現率」が 50%以上、CPI

因子において 10%以上のセルに網掛けを施した。そして、分析の詳細結果としては代表的な 5 つの因子について分析・整理した結果が図表 2、CPI の因子についての結果が図表 3 である。

以上の分析から各グループ間に有意な差が見られた結果は下記の通りである。

《5 つの因子からの分析結果》

- 「借入が少ない利用者(A グループ)」は「借入が多い利用者(B グループ)」と「返済困難者(C グループ)」より、高い能力を示している
- 「借入が多い利用者(B グループ)」「返済困難者(C グループ)」「債務整理者(D グループ)」の、自己統制力、思考的向性、対処様式は低い能力を示している
- 「完済者(E グループ)」は、高い能力を示している
- 「借入が少ない事業目的利用者(A' グループ)」は「借入が少ない利用者(A グループ)」より、高い能力を示している
- 「借入が多い事業目的利用者(B' グループ)」は「借入が多い利用者(B グループ)」より、高い能力を示している
- 「返済困難な事業目的利用者(C' グループ)」は「返済困難者(C グループ)」より、高い能力を示している
- 「債務整理をした事業目的利用者(D' グループ)」は「債務整理者(D グループ)」より低い能力を示している

《CPI の分析結果》

- 「借入が少ない利用者(A グループ)」は「借入が多い利用者(B グループ)」と「返済困難者(C グループ)」よりも高い能力を示している
- 「借入が多い利用者(B グループ)」は「返済困難者(C グループ)」よりも高い能力を示している
- 「完済者(E グループ)」は、高い能力を示している
- 「借入が多い事業目的利用者(B' グループ)」は「借入が多い利用者(B グループ)」より、高い能力を示している
- 「返済困難な事業目的利用者(C' グループ)」は「返済困難者(C グループ)」より、高い能力を示している
- 「債務整理をした事業目的利用者(D' グループ)」と「債務整理者(D グループ)」の差はない。

4-3 分析のまとめ

4-2 の分析結果から、「借入が少ない利用者(A グループ)」の優れた金銭管理能力は債務を上手に利用することに貢献していると推測できる。反対に、金銭管理能力の同一性から「借入が多い利用者(B グループ)」は、「借入が少ない利用者(A グループ)」より「返済困難者(C グループ)」や「債務整理者(D グループ)」へ進む可能性が高いと推察できる。同様に、「返済困難者(C グループ)」は「債務整理者(D グループ)」へ進む可能性が高い。「債務整理者(D グループ)」は依然として心理的に未熟なままで育成されておらず、これが過重債務再発の根拠になると推察できる。「完済者(E グループ)」は、圧倒的に高い金銭管理能力を有しており、債務と上手に付き合っていく高い能力を有すると推測できる。

また、非事業目的利用者と事業目的利用者を比較すると、「事業目的の借入が多い利用者(B' グループ)」と「事業目的の返済困難者(C' グループ)」の金銭管理能力は必ずしも低くはない。

以上は下記のようにまとめられる。

- 能力の未開発者は、債務額や返済額の多少に関わらず、返済困難者や債務整理者に陥る可能性が高い
- 事業目的で返済困難に陥った利用者の金銭管理能力は必ずしも低くはない

したがって、仮説として第 2 章で提示した仮説 1 と仮説 2 は支持される。また、内田がアンケート調査により指摘した[内田(2006)]、事業目的で消費者金融の利用者は異質の利用形態である点も、インタビュー調査から「借入が多い利用者(B グループ)」と「返済困難者(C グループ)」で確認された。

図表1 因子出現率で整理したグループ別のインタビュー分析の総括表

		A	A' (事業目的)	B	B' (事業目的)	C	C' (事業目的)	D	D' (事業目的)	E
		借入が少ない利用者		借入が多い利用者		返済困難者		債務整理者		完済者
5つの因子 からの結果	ポジティブ因子出現率	7%	20%	0%	0%	0%	40%	3%	0%	40%
	ネガティブ因子出現率	0%	0%	40%	20%	60%	0%	57%	100%	10%
CPI 因子 からの結果	ポジティブ因子出現率	7%	3%	0%	6%	1%	0%	2%	0%	19%
	ネガティブ因子出現率	0%	0%	4%	0%	11%	0%	16%	17%	8%

注意：表中5つの因子において「ポジティブ因子出現率」「ネガティブ因子出現率」が50%以上、CPI 因子において10%以上のセルに網掛けを施した。

図表2 5つの因子のインタビュー分析表

	A-1	A-2	A-3	A'-1	A'-2	B-1	B-2	B-3	B'-1	C-1	C-2	C-3	C-4	C'-1	D-1	D-2	D-3	D-4	D-5	D-6	D'-1	E-1	E-2
自己統制力	-	+	+							-	--	--	--		--	--		-	--	--	--	++	++
思考的向性		++	+	++	+	--	--		+	--	--	--	--	+	--	--	+	--	--	--	--	++	
社会的向性	-	-	+	+	+	--	-	--	-			-		++	++	-	--		--	--	--	++	--
対処様式	+	+		++	+	--	-	-	-	-	-	--	--	++		-	-	+	--	--	--		-
ソーシャルサポート資源	-	-	+		+	--	-	-	--	+	--	--	--	+		--	-	--	--	--	--	+	+
ポジティブ因子出現率	7%			20%		0%			0%	0%				40%	3%						0%	40%	
ネガティブ因子出現率	0%			0%		40%			20%	60%				0%	57%						100%	10%	

図表3 CPIのインタビュー分析表

	A-1	A-2	A-3	A'-1	A'-2	B-1	B-2	B-3	B'-1	C-1	C-2	C-3	C-4	C'-1	D-1	D-2	D-3	D-4	D-5	D-6	D'-1	E-1	E-2	
支配性	-	+	++	+		-	-	-			--	--	-				-		--	--	--	++		
社会的成就能力		-		+		-	-	--				-				-			--	-		+		
社交性						-	-	-			-	-		+	+	-				-	-	-		
社会的安定性	-		++										-							--		-		
自己満足感		+		+	+						-							--	-	-		-		
幸福感			+	++							--	--	-	+				-		-	-			
責任感	-	++							++						--		-		-			++	-	
社会的成熟性				+										+								++		
自己統制力	-	+		+						-	--	--	--		--	--		-	--	--	--	++	++	
寛容性												-								-	--			
自己顕示性					-	-	-				+		++				-	+	+	++	+			
社会的常識性		++				-	-			-	-								--	-		+	--	
順応的な成就欲求										-												++	-	
自立的な成就欲求				+							-		-						--	-	-		-	
知的能力							-	-		--		-	-			--	-		--	-	-	++	--	
共感性						--	-							+	-	-	-	--	-	--	-	--		
融通性										+				+	++				--	-	-			
女性的傾向																								
ポジティブ因子出現率		7%		3%		0%			6%		1%			0%			2%			0%		19%		
ネガティブ因子出現率		0%		0%		4%			0%		11%			0%			16%			17%		8%		

第5章 まとめ

以上、当研究では金銭能力の未熟者は所得額や債務額、返済額の多少に関わらず、返済困難や債務整理に陥る可能性が高いことが示唆された。このことから、カウンセリングを伴わない債務整理を優先する方法では過重債務の再発の可能性が高く、問題の本質的解決には至らない可能性が示された。

また、当研究の分析から過重債務問題の解決のために必要な能力として2つの能力が見えてきた。行動・抑制に関する能力であるセルフコントロール力³と、対人関係に関する能力であるソーシャルコントロール力⁴である。セルフコントロール力に欠ける利用者は衝動的、無計画、悪循環的対処をしてしまうという特徴がある。つまり、客観的に自分を見つめる能力が低い性格が示唆される。一方、ソーシャルコントロール力に欠ける利用者は外部と接触する機会を自ら避けている為、周囲の支援ネットワークが脆弱である特徴がある。すなわち、社会的に有効な情報が閉鎖されてしまっている心理的姿勢が示唆される。これらの結果から、セルフコントロール力に欠ける利用者は金銭教育及び家計管理等を主としたカウンセリング的対処の必要性が、ソーシャルコントロール力に欠ける利用者は外部からの情報提供者及びカウンセラーとの会話を主としたカウンセリング的対処の必要性が示された。

事実、消費者金融市場が拡大する中で、過重債務問題が世界でいち早く社会問題として顕在化した米国では、その解決への糸口として、利用者の心理特性にアプローチする金銭カウンセリング機能に着目してきた。2005年の改正破産法によりクレジットカウンセリングが法的に認められ、債務整理後の社会復帰(信用力回復)としてカウンセリング機関(CCCS等)へ通うことが法で定められるなど、クレジットカウンセリングの先進国である米国は金銭カウンセリング機能の高度化を追求している。このような米国による金銭カウンセリング機能を社会に定着させる政策は、今後、日本における過重債務問題を本質的に解決する方法として大いに参考となるであろう。

ただし、過重債務問題を解決する上でカウンセリング機能は有効ではあるが、一方において、カウンセリングが必要な利用者をカウンセリングへ誘導する方法には一考が必要である。なぜなら、今回の分析で明らかになったソーシャルコントロール力に欠ける利用者は、その極端に内向的な性格から自主的にカウンセリング機関を訪れるとは考え難い。つまり、カウンセリング機能を有効化するためには、これらの利用者を何らかの方法で強制的に誘導するシステムが不可欠だと考えられる。行政広報等の媒体で呼びかけ、自治体の窓口で過重債務者を待っているだけでは、本来、カウンセリングを施すべき過重債務者を窓口へ誘導することは困難であろう。この点に関してはソーシャルコントロール力に欠ける利用者の心理特性や金銭行動を詳細に分析し、カウンセリングに誘導する有効な方策を見出すことが不可欠である。今後の継続的な研究成果に期待したい。

結論として、過重債務問題の本質的解決策は、カウンセリング機能のインフラ整備が挙げられる。ただし、ソーシャルコントロール力に欠ける過重債務者をカウンセリングへ誘導する方策には何らかの工夫が必

³ 5つの因子において、「自己統制力」「思考的向性」「対処様式」がセルフコントロール力を構成する心理因子であると考えられる。

⁴ 5つの因子において、「社会的向性」「ソーシャルサポート資源」がソーシャルコントロール力を構成する心理因子であると考えられる。

要である。同時に、上限金利規制や総量規制のような経済規制は過重債務問題の解決に結びつかない可能性も示唆された。今後、国民全体の信用力を高め、賢い利用者を増やすために、金銭カウンセリングや金銭教育のインフラ構築が不可欠となる。この点こそが消費者金融市場に代表される貸金市場の抱える課題を解決するための本質的な方策であろう。