

「多重債務者相談強化キャンペーン2014」 における相談状況等調査結果（概要）

平成27年5月

金 融 庁

「多重債務者相談強化キャンペーン2014」における相談状況等調査

調査概要：

平成26年9月1日から12月31日までの間に実施された「多重債務者相談強化キャンペーン2014」では、政府の多重債務者対策本部、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会及び日本司法支援センターの連名で、都道府県と当該都道府県の弁護士会、司法書士会及び中小企業団体が共同で多重債務者向けの無料相談会を開催するよう呼びかけ。

当該キャンペーン期間中の無料相談会の成果を中心とした都道府県の多重債務問題への取組状況について把握するため、調査を実施。

調査対象：

全都道府県

調査方法：

質問について回答票に記入、提出する形で実施。

1. キャンペーン期間中に開催した無料相談会の回数

全都道府県の合計開催数：694回
全ての都道府県が無料相談会を開催したと回答

※ 前年度のキャンペーン期間中の合計開催数：751回

2. 家計管理支援を実施した無料相談会の実施

13都県が家計管理支援を実施したと回答

※ 前年度のキャンペーン期間中の実施：10都県

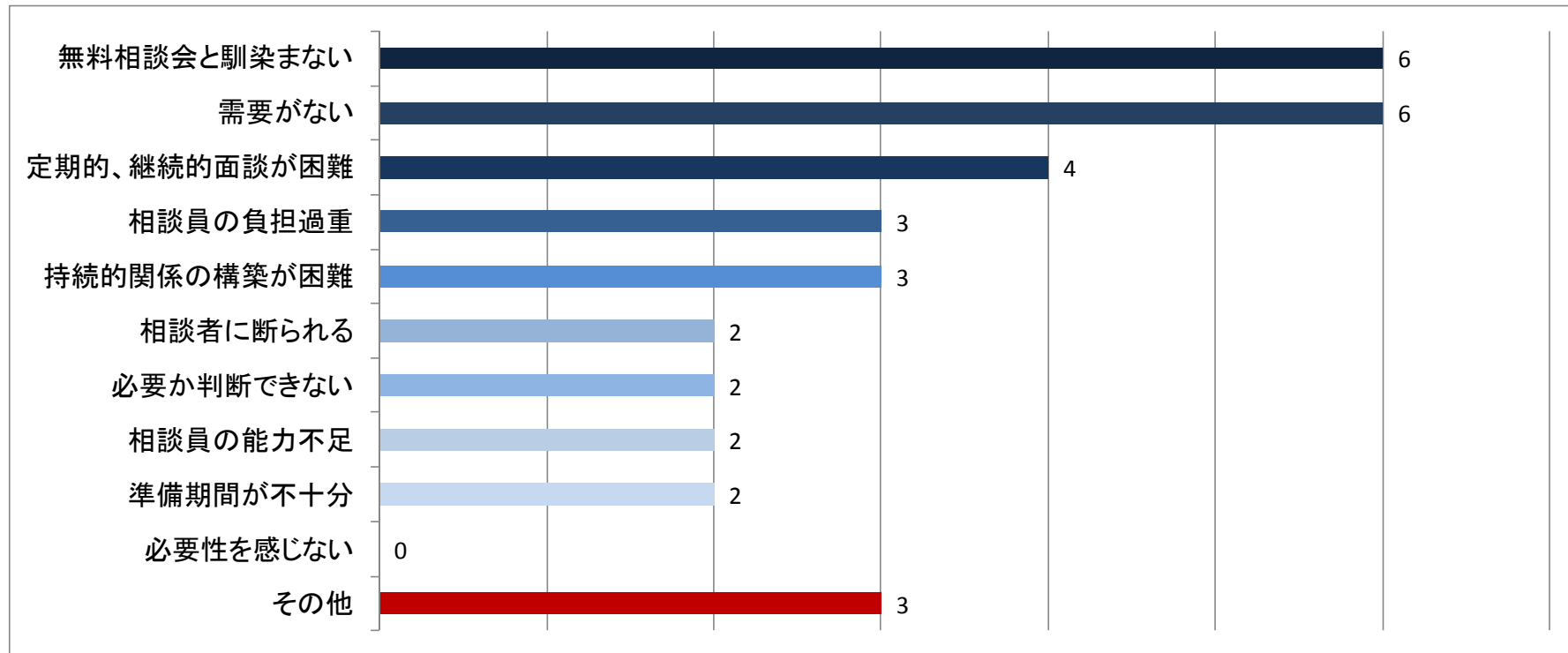
3. 家計管理支援において、成功した点

<成功した点(任意回答)>

- 生活再建支援団体による家計管理支援相談を債務整理相談と同時に開催し、当該団体で家計支援を専門的に扱う相談員に待機してもらうことで対処
- 財務局からの専門相談員の派遣
- 債務整理の相談を受ける弁護士及び司法書士に対し、内容に応じて家計管理支援相談を受けるよう助言してほしいと予め依頼

3. 家計管理支援において、問題となった点

[回答数]



(複数回答可)

<その他(主な任意回答)>

- 家計管理支援を行うには、家計収支の分析等が必要だが、必要な専門的知見のある担当者がない。無料相談では、これらのデータを分析・判断する時間的余裕がない。
- 生活保護担当者が生活関係の相談を担当しており、家計管理支援を行う準備はあるが、生活保護手続の説明に終始するケースがほとんどである。
- 相談会場によっては、家計管理にまで立ち入った相談ができる場所の確保が難しい。

4. メンタルヘルスへの対応を実施した無料相談会の実施

17都県がメンタルヘルスへの対応を実施したと回答

※ 前年度のキャンペーン期間中の実施：19都県

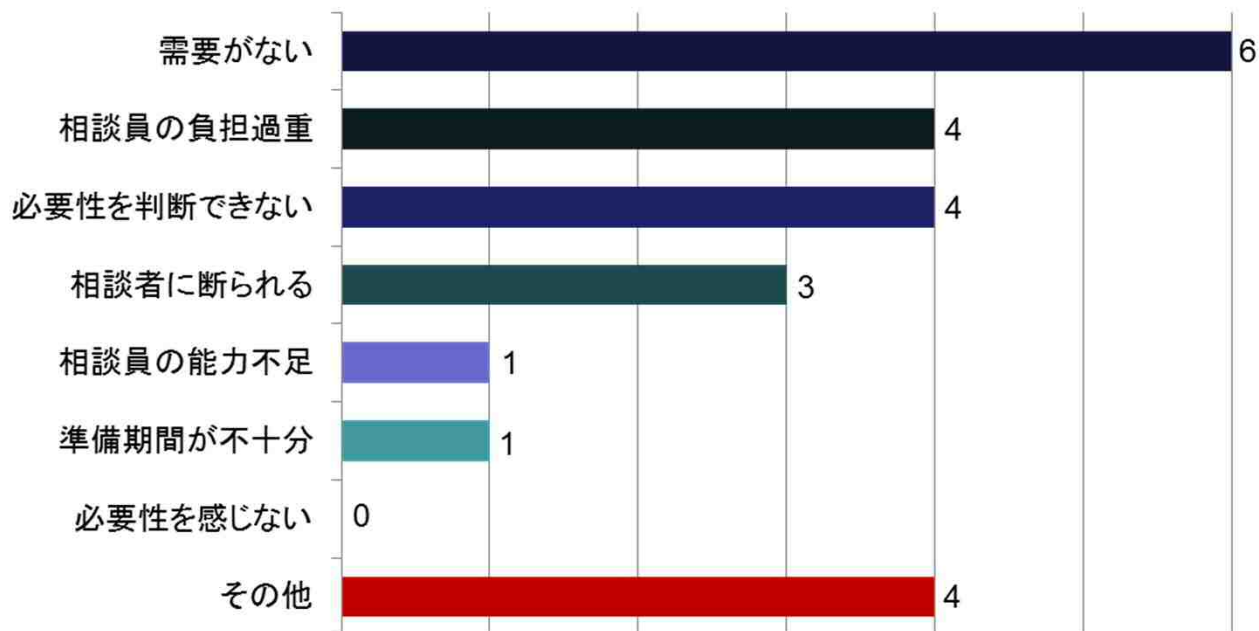
5. メンタルヘルスへの対応において、成功した点

<成功した点(任意回答)>

- 事前に書類の送付を受ける場合、「こころの相談」のアンケートを記入してもらい、当日は相談担当者を配置し相談に対応
- キャンペーン期間中に限定せず、通年でメンタルヘルス担当課と連携した取組を実施
- 県の保健師や臨床心理士がメンタルヘルス相談に対応
- 「こころのチェックシート」を活用して、対応の要否を判断

5. メンタルヘルスへの対応において、問題となった点

[回答数]



(複数回答可)

<その他(主な任意回答)>

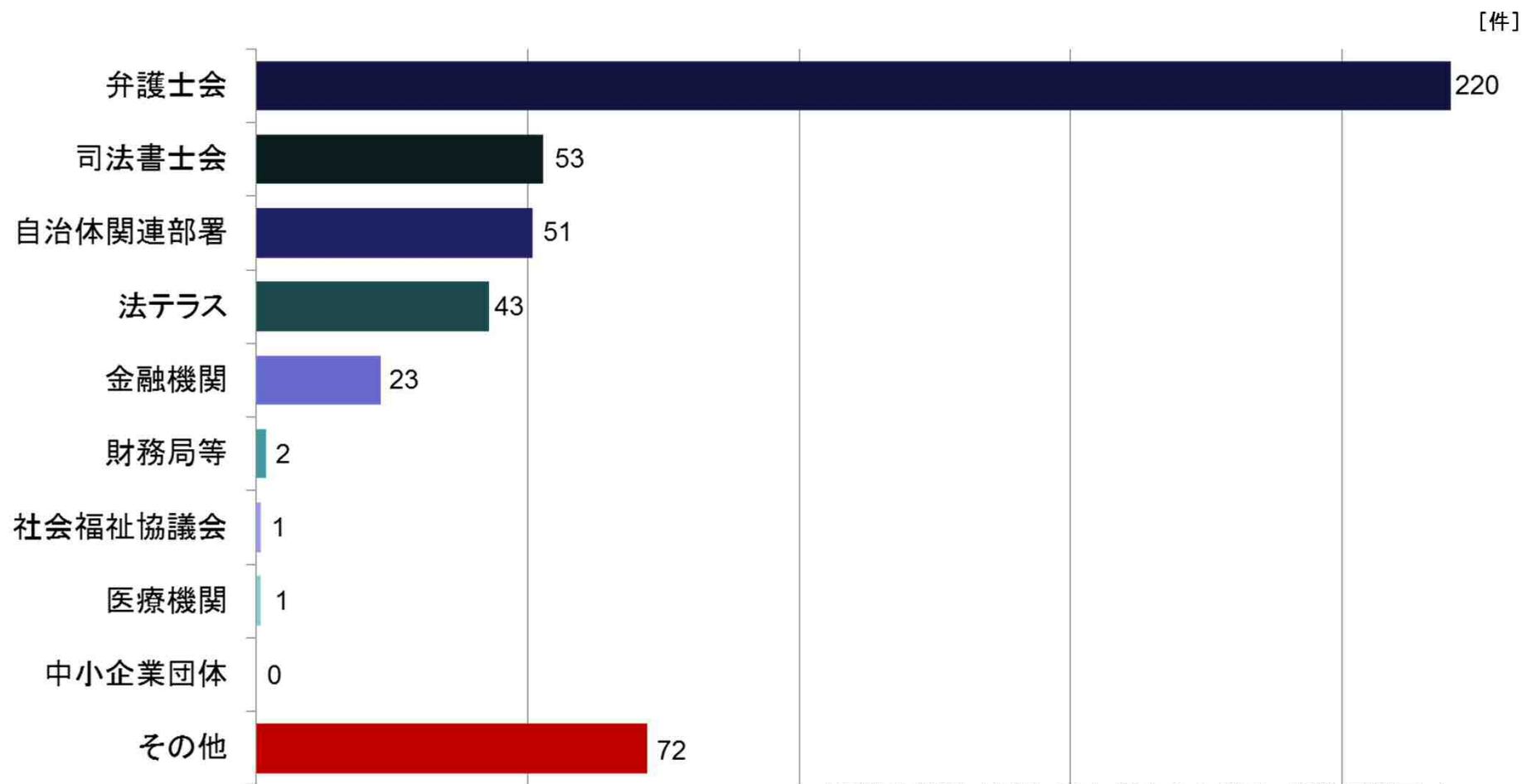
- 保健福祉部との連携により保健師によるメンタルヘルス相談を併せて実施しているが、相談を勧めても断られることが多い。
- 精神的に不安定と推察される相談者の場合、当日連絡なく相談がキャンセルされることも多い。
- 無料相談会は、時間的な制約があるため、メンタルヘルス相談を行う場として相応しくない。
- ギャンブル依存や精神疾患を疑われるケースでも医療関係者でないので受診勧奨をしにくく、本人の同意がないと関係機関に情報を提供することができない。

6. 相談会の開催を知ったきっかけ

(相談の過程で聞き取ることができた場合のみ集計。複数回答可。)

きっかけ	件数
新聞・広報誌・テレビ・ラジオで知った	331
うち市区町村広報誌で知った	129
うちテレビで知った	88
うち新聞で知った	45
うち都道府県広報誌で知った	29
うちラジオで知った	14
チラシ・リーフレット・ポスターで知った	95
ポスターで知った	61
うち電車の中吊り広告で知った	51
うち行政機関に掲示されているポスターで知った	10
チラシ・リーフレットで知った	25
うち金融機関等にあったチラシ・リーフレットで知った	3
うち行政機関等に備え置かれたチラシ・リーフレットで知った	19
インターネット・メールマガジンで知った	62
その他	305
他部署・他機関からの紹介で知った	271
家族・知人に聞いた	34

7. 相談者を関係機関等に引き継いだ件数



(相談の過程で把握できた場合のみ集計。複数回答可。)

(注1)金融機関は、銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、グリーンコープ生協・信用生協の合計。

(注2)中小企業団体は、商工会、商工会議所、都道府県中央会の合計。

8. 今後のキャンペーンのあり方に関する意見・要望

<主な意見・要望>

- 年間を通じて各関係機関で法律無料相談等が実施され、消費生活相談体制の整備が進む中、キャンペーン期間中の無料相談会への相談者は数名にとどまるなど効果が薄いと感じる。キャンペーンの内容見直しや廃止を検討し、常設の相談窓口の周知について充実を図ることが潜在的な多重債務者支援対策として有効ではないかと思われる。
- 県が実施している無料相談会について、県弁護士会や県司法書士会、法テラスが無料相談会を定期的に実施している中で、県が実施する意義が薄れてきている。
- 多重債務相談件数は減少してきたが、まだ相談されていないケースもあると思われるので、今後も継続して「多重債務者相談強化キャンペーン」を開催していく必要があると考える。
- 生活困窮者自立支援法の施行に伴う市町村との連携強化を検討していただきたい。