

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

<都道府県>

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査概要：

「多重債務問題改善プログラム」(平成19年4月20日多重債務者対策本部決定)において、各施策の進捗状況のフォローアップを行うにあたり、「各自治体の対応状況については、定期的にアンケートを実施して確認する」旨規定。

都道府県、市区町村における多重債務者向け相談窓口の整備状況や相談状況等について把握するため、調査を実施。

調査対象：

47都道府県

調査期間：

平成20年4月1日～平成20年9月30日

調査方法：

質問について回答票に記入、提出する形で実施。

回収結果：

提出自治体数 47都道府県 (回収率 100%)

相談窓口の設置状況について

Q1. 多重債務者からの相談を受け付ける相談窓口を設置していますか。
(多重債務者からの相談以外も併せて受け付ける相談窓口を設置している場合も含む。)

はい : 47都道府県

Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。

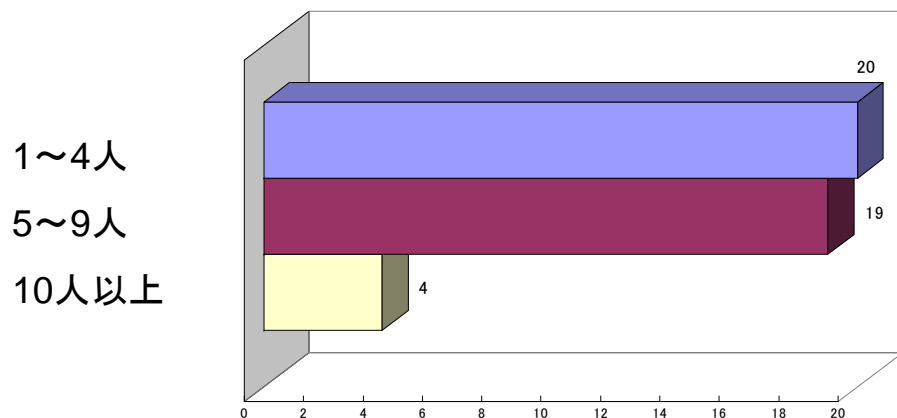
はい : 47都道府県

Q3. Q1の相談窓口で多重債務者からの相談に従事する職員は何名ですか。

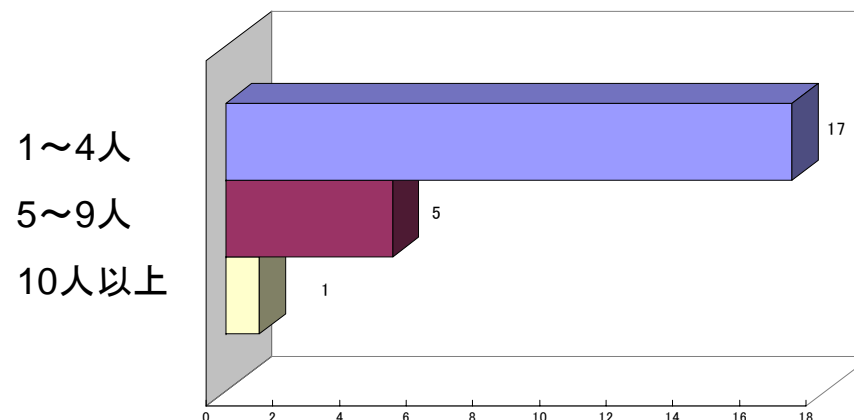
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員

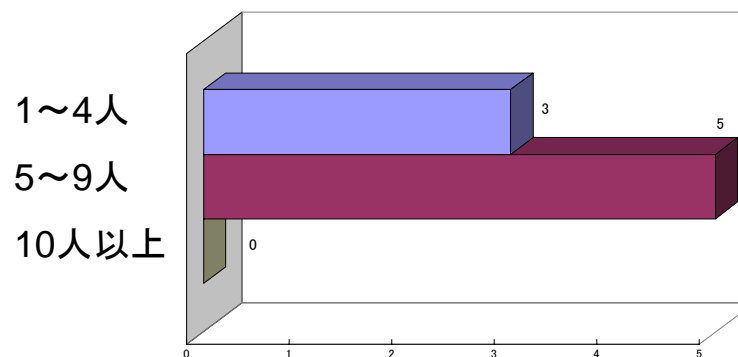


② 常勤の行政(一般)職員



③ 委託先で相談業務に従事する相談員

(相談業務を外部に委託している場合)



相談に従事する職員の多い都道府県

兵庫県:79名、愛知県:60名、千葉県:41名、宮城県:34名、神奈川県:33名、長野県:33名

Q4. Q1の相談窓口と、都道府県内の他部署との間で、多重債務問題に関する連携体制を構築していますか。

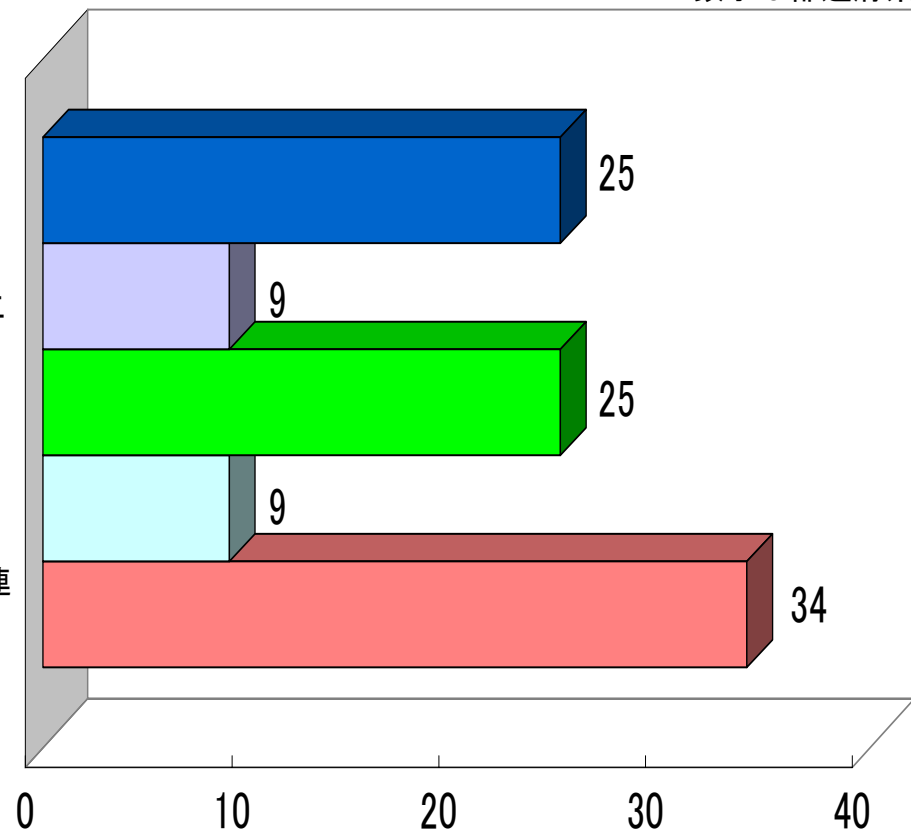
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 47都道府県

「はい」と答えた都道府県における連携の程度 (複数回答可)

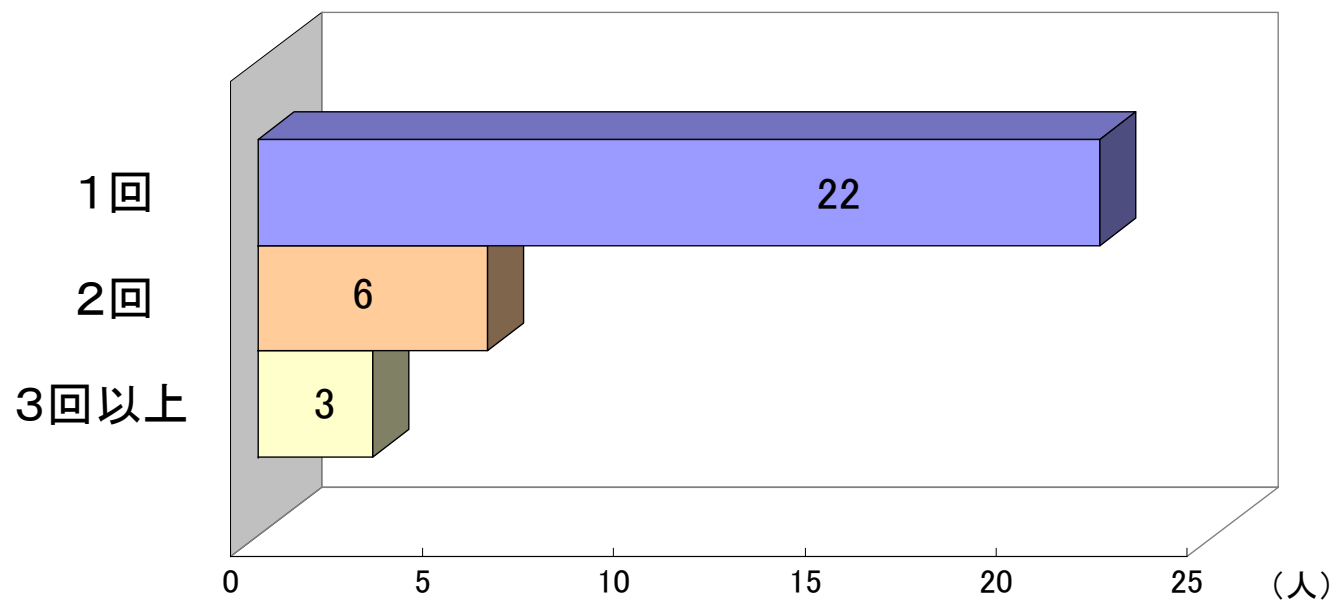
数字は都道府県数

- ① 公営住宅の家賃回収や税の収納を担当する部署等の他部署において多重債務者が発見された場合に、多重債務者の相談窓口へ確実に誘導する体制を確立した。
- ② ①の体制を確立するよう準備を進めている。
- ③ 多重債務者から相談を受けているなかで、生活保護を受けることが適当と考えられる場合やDVの担当部署を紹介すべきと判断される場合などに、相談を受けた相談員が当該担当部署へ確実に誘導する体制を確立した。
- ④ ③の体制を確立するよう準備を進めている。
- ⑤ Q1の相談窓口の担当部署と都道府県内の他部署との間で、連絡会議(多重債務問題に関するテーマを扱う会議)を定期的に行っている。



Q5. 都道府県内で「多重債務者対策本部(又は協議会)」の実施状況等についてお答え下さい。

①平成20年4月1日から平成20年9月30日の間に、多重債務者対策本部(又は協議会)は何回開催されましたか。



Q6. 都道府県管内の自治体職員向けに、多重債務者相談に関する研修会を実施しましたか。

はい : 37都道府県

相談窓口における相談状況について

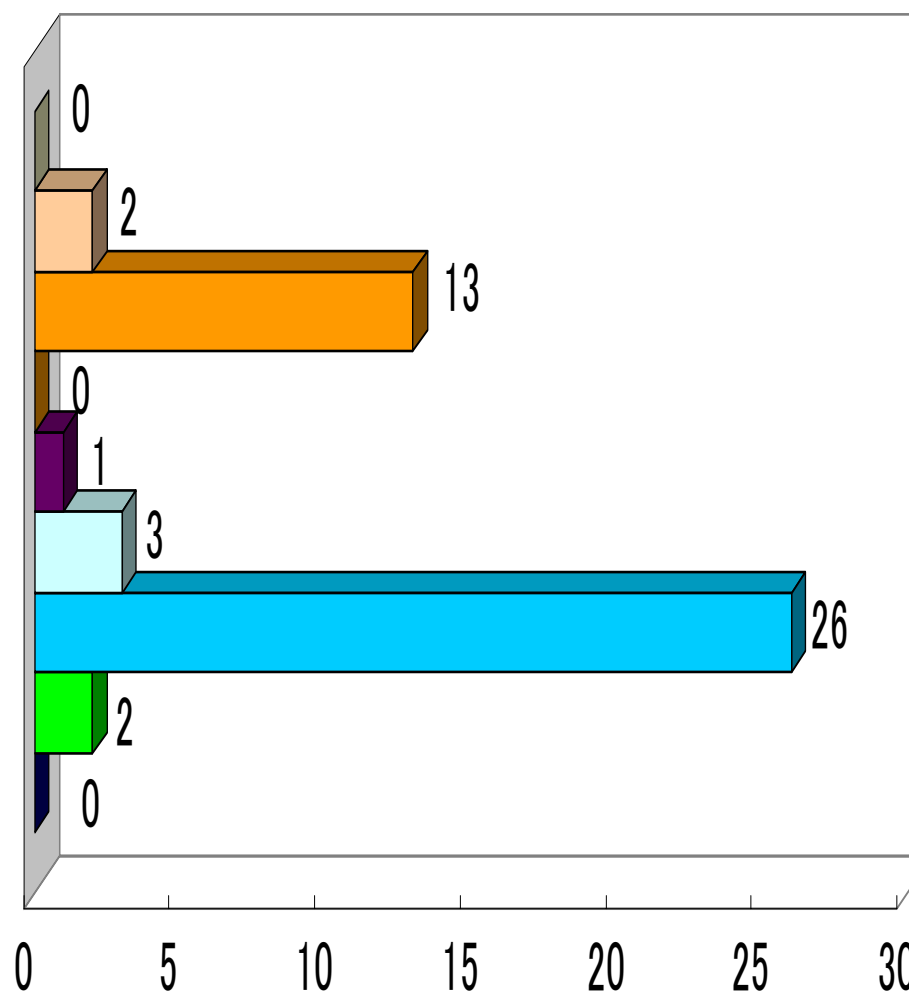
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 15都道府県

相談員自ら法律専門家等の相談のアPOINTメントを取る(下記⑤～⑨) : 32都道府県

数字は都道府県数

- ① 相談者に法律専門家等の連絡先を教える。
- ② ①に加えて、相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取する。
- ③ ②に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。
- ④ ③に加えて、事後的に連絡先を教えた法律専門家等へ連絡し、相談者の債務整理の状況を確認する。
- ⑤ 相談員自ら法律専門家等の相談のアPOINTメントを取る。
- ⑥ ⑤に加えて、相談カードに相談者の債務状況を整理し、相談者の事情を聴取する。
- ⑦ ⑥に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。
- ⑧ ⑦に加えて、相談時に家計収支表等を相談者に手交し、簡単な家計管理指導を行う。
- ⑨ ⑧に加えて、事後的に当該法律専門家等へ連絡し、相談者の債務整理の状況の確認や、定期的な家計管理状況のフォローアップなどを行う



Q8. 平成20年4月1日～平成20年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。

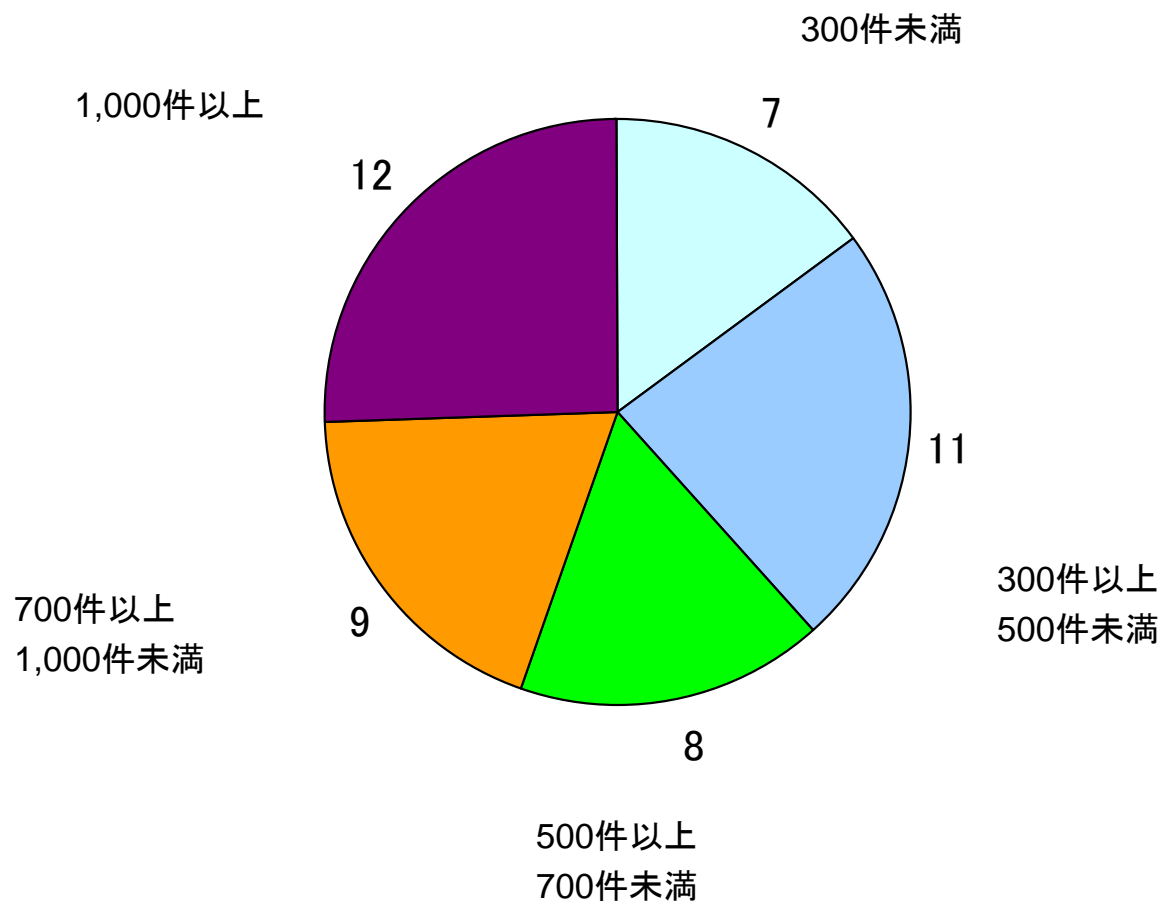
平成20年度上半期の全都道府県への相談件数合計：24,871件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
I.電話のみによる相談件数	2,934	2,925	2,750	2,800	2,423	3,361	17,193
II.窓口による相談件数	1,214	1,216	1,145	1,243	1,461	1,399	7,678
III. I. II.のうち、他部署から紹介された相談件数	52	56	50	59	44	66	327
IV. I. II.のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	95	95	108	117	109	52	576
合計	4,148	4,141	3,895	4,043	3,884	4,760	24,871

Q8. 平成20年4月1日～平成20年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成20年度上半期における各都道府県への相談件数の分布

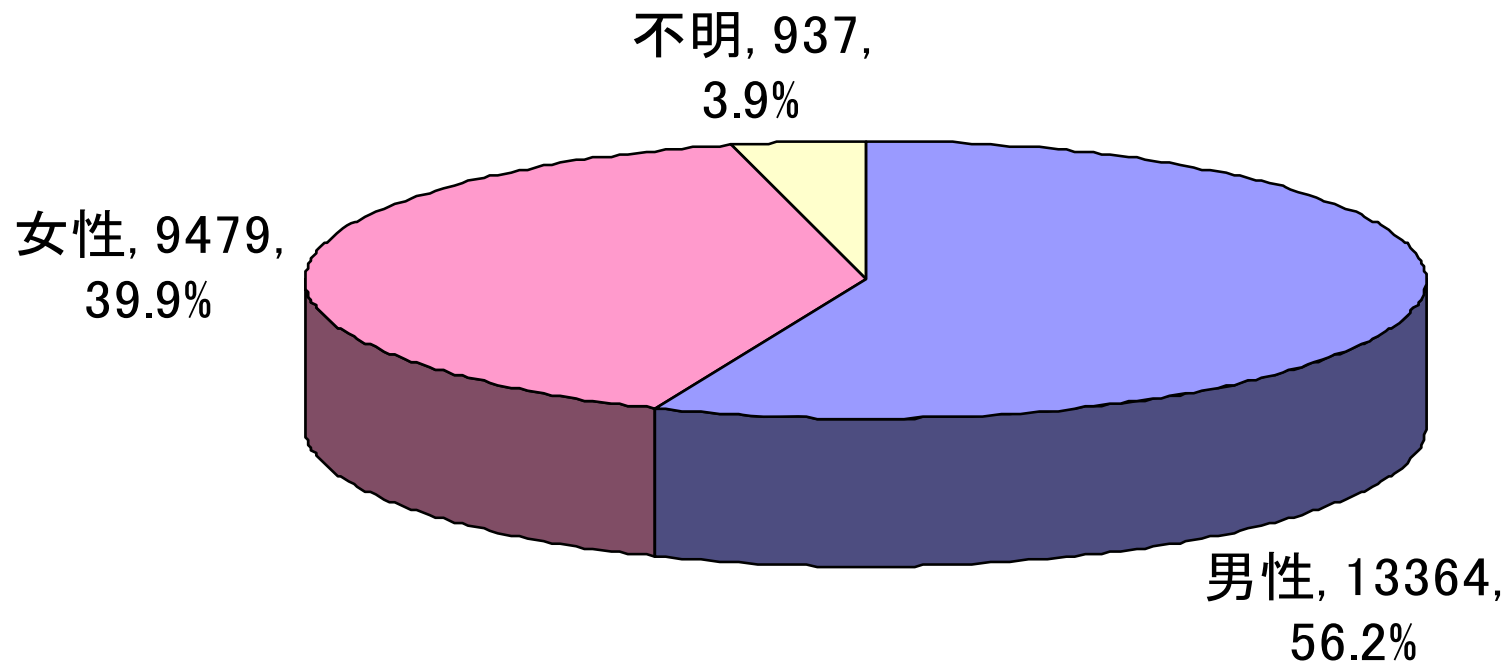
数字は都道府県数



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(1) 性別

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布



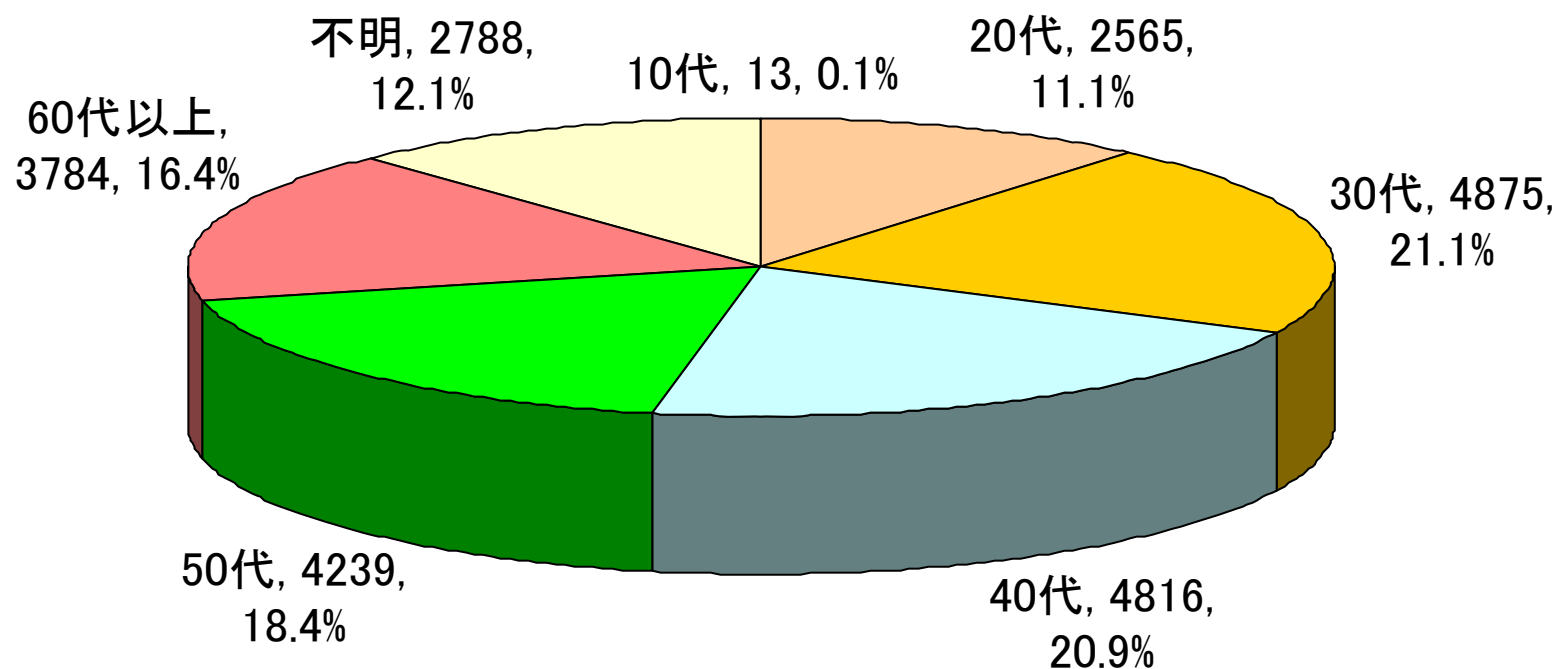
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

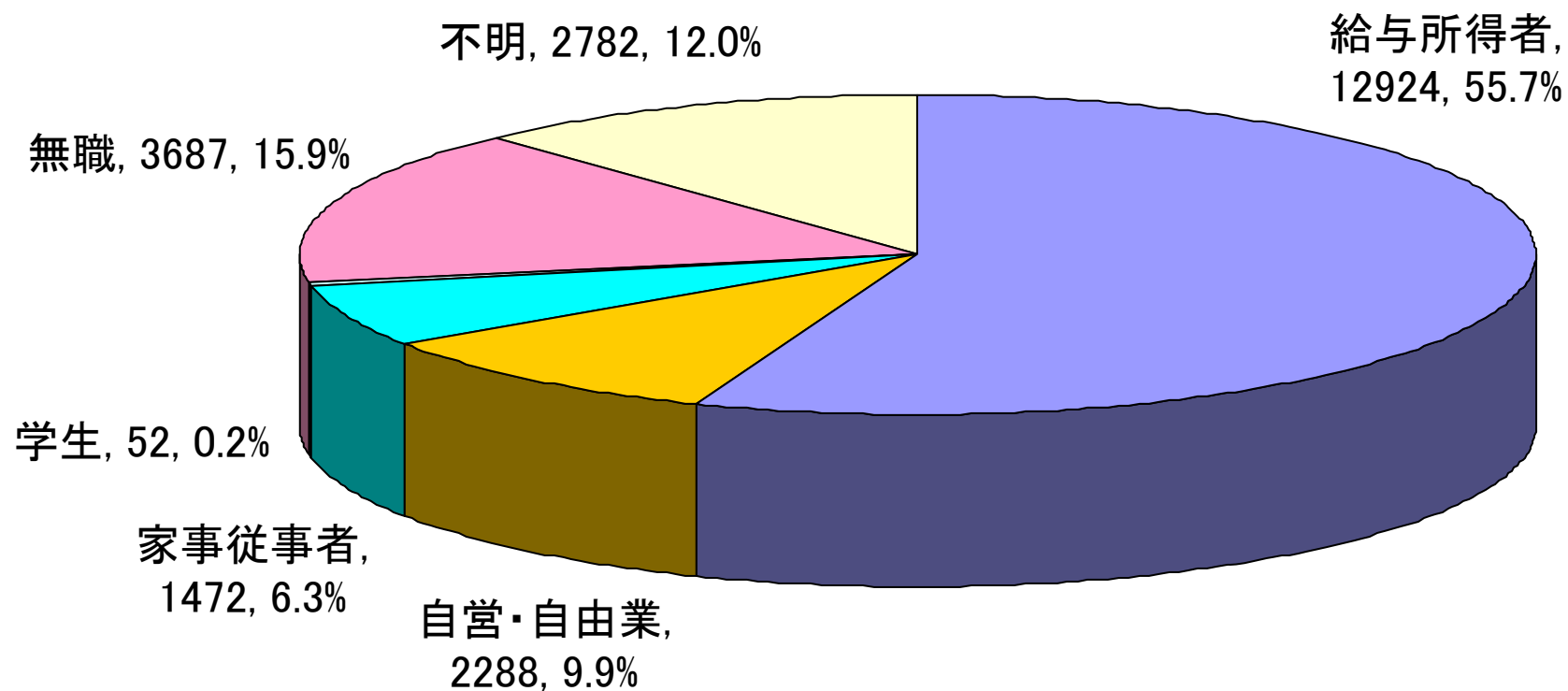


Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(3) 職業 (分類はPIO-NETの分類(消費生活相談カードの記載項目)に従う)

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

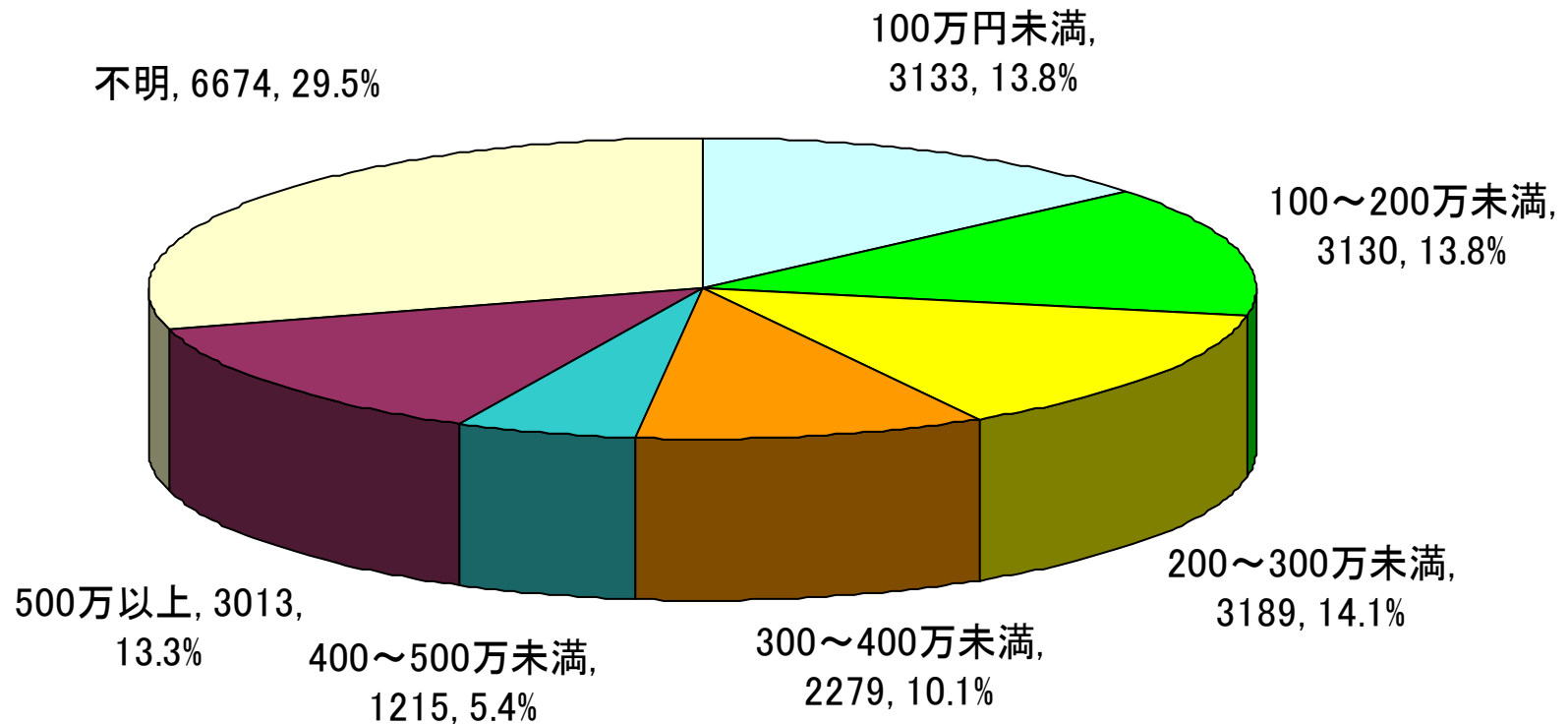


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)

平成20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

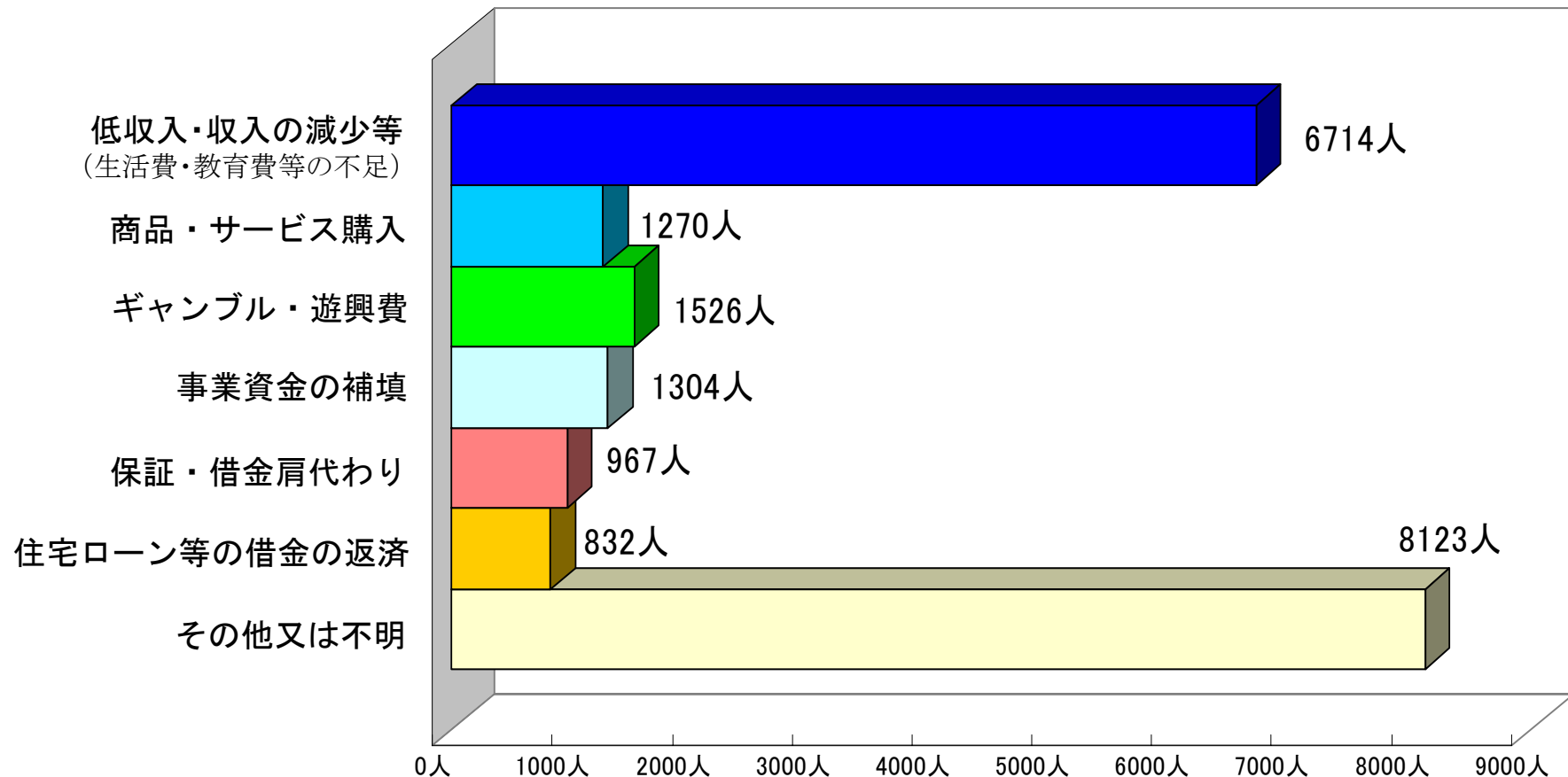


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

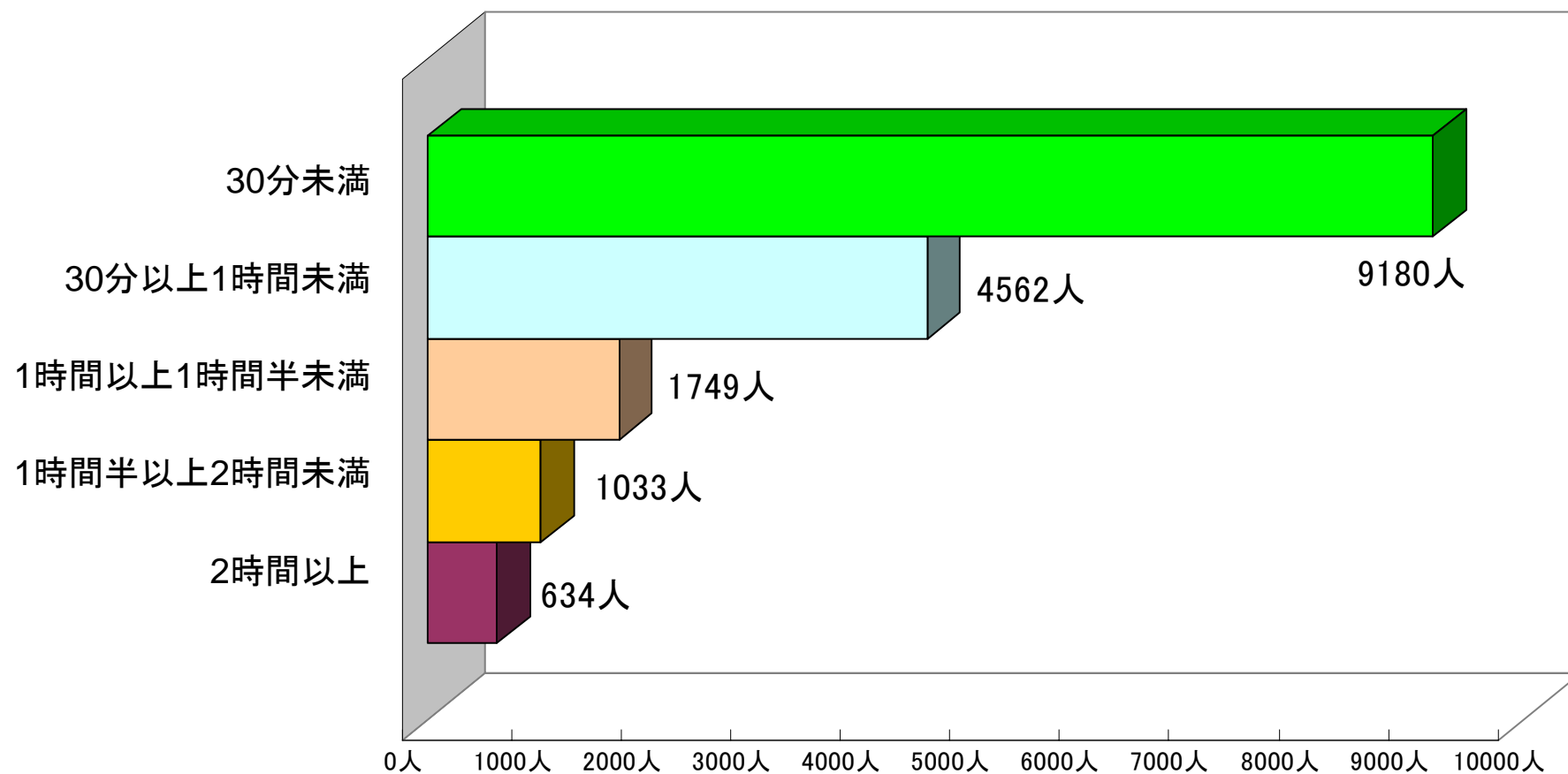


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

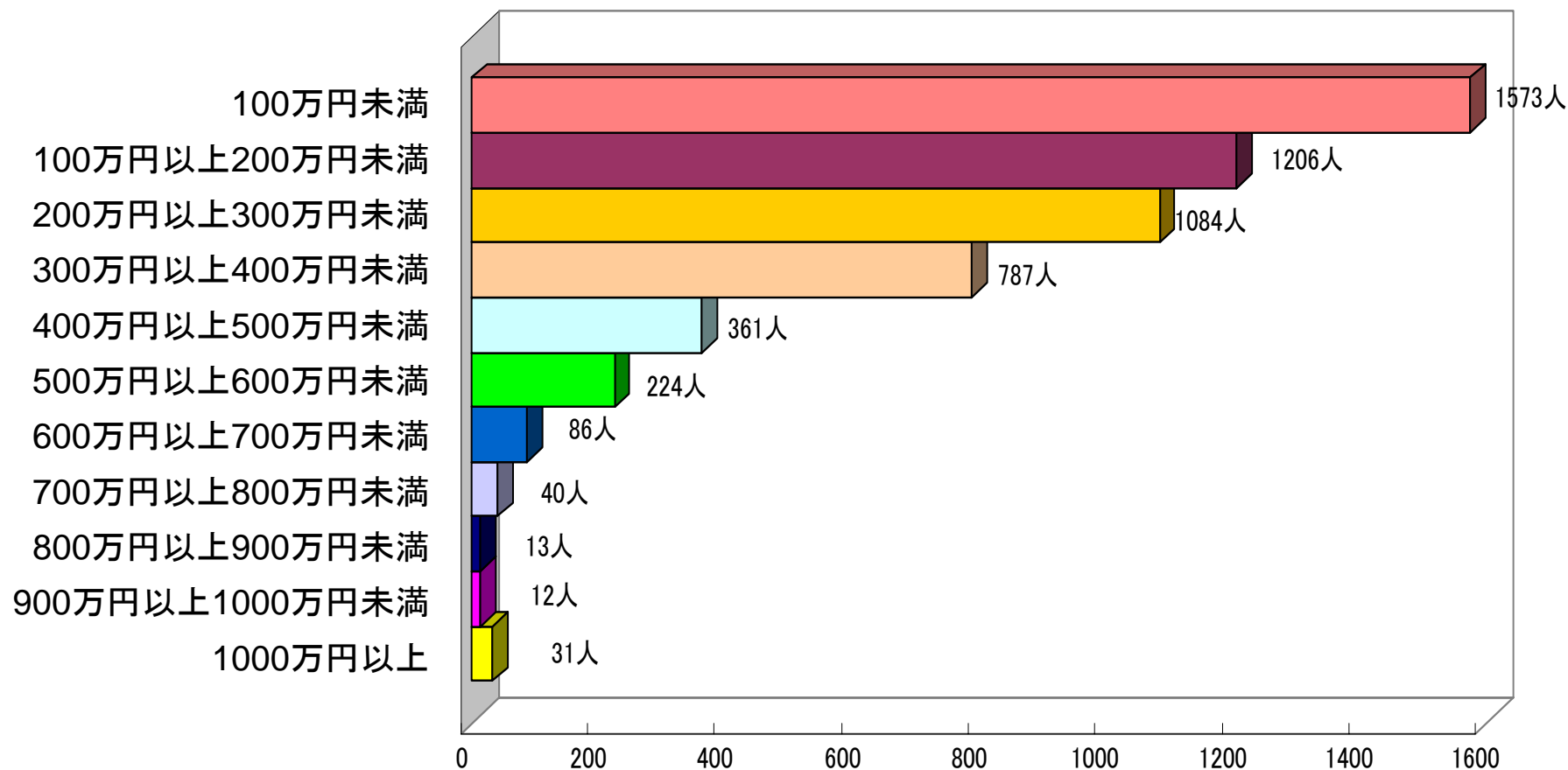


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)

平成20年度上半期における相談者の年収分布



Q11. 自治体の多重債務者相談窓口について広報活動を行っていますか。

何らかの広報活動を行った : 46都道府県

各種広報物(ちらし、リーフレット等)の作成及び配付、各都道府県のウェブサイトやメールマガジンへの掲載、広報誌への掲載などは、多くの都道府県で実施されている。
その他、地方紙への広告掲載やラジオを利用したPRも、複数の都道府県で実施されている。

取組みの例として

【岩手県】

- ・ 新規事業として実施する弁護士無料相談事業について、年度当初記者発表を行った。
- ・ 本事業の概要や日程等を、本県のホームページに掲載した。
- ・ 広報用のチラシを作成して、各地方振興局、市町村、社会福祉協議会等に配布するとともに、スーパーマーケットに依頼して配架した。
- ・ 本県の広報計画を利用して、ラジオや新聞で本事業のPRをするとともに、チラシをコンビニに配架した。

【神奈川県】

- ・ 県のホームページ、コンビニ設置ATM(185台)の画面広告、タウン誌、新聞、ラジオ放送、街頭キャンペーン(啓発物品の配布、パネル展示、ミニ講座)、リーフレットとチラシの作成・配布

【兵庫県】

- ・ ちらしをハローワークや大学等へ配布、生活情報誌に掲載、新聞に掲載

【佐賀県】

- ・ チラシ作成・配付、出前講座

Q12. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、行政機関内外での連携など、特別に取り組んでいること(又は今後広げていきたい取組み)があればご自由にご記入下さい。

約半数の都道府県が、特別の取組み又は今後広げていきたい取組みとして、無料相談会の開催を挙げた。その他、夜間や土日の相談窓口の開設、市町村や関係機関との連携構築などが挙げられた。

特色ある取組みの例として

【群馬県】

- ・ 本年度に16回開催する多重債務者無料相談会において、債務整理相談のほかに多重債務者支援団体、県こころの健康センターと連携し、生活再建相談及びこころの健康相談も併せて実施。
- ・ 本年度下期にNPO法人桐生ひまわりの会と協働して生活再建カウンセリング事業を実施予定。

【千葉県】

- ・ 8月から、多重債務者等への「24時間・365日相談業務」を業務委託により開設。

【熊本県】

- ・ 多重債務相談市町村サポート事業の実施(サポートセンターの設置)
県消費生活センターに消費者教育NPO法人お金の学校くまもとへの業務委託(協働)により、多重債務相談アドバイザーを配置し、主に次の業務により市町村窓口を支援する事業を7月30日から開始した。
 - ① 市町村が行う多重債務相談に対する電話(ホットライン)での助言
 - ② 市町村を訪問し、情報・意見交換、研修、助言等の支援

【大分県】

- ・ 市町村の多重債務関連担当部署を対象にしたネットワーク構築研修を今後実施予定。

Q13. 行政機関内外での連携など、多重債務者相談業務について、現状の問題点や今後についてご意見がありましたらご自由にご記入下さい。

○都道府県からの意見

市区町村設置の相談窓口の整備・強化について、市区町村での相談体制の充実のための支援を進めていきたい、窓口の周知に取り組んでいきたい等、多くの意見が寄せられたほか、債務整理後の相談者へのフォローの重要性を指摘する意見、相談体制の充実等のために国からの財政支援を求める要望などが寄せられた。

市区町村設置の相談窓口の整備・強化に関する意見

- ・ 市町村によって対応に差が見られる。市町村内の連携を含めて、取り組み促進のための支援が必要。
- ・ 市町村窓口では身近すぎて相談しづらいという話をよく聞くが、生活保護業務(市へは移管済み)や生活福祉資金の貸し付けなど、生活支援の側面と併せて対応するためにも、市町村への支援を進め、市町村窓口の充実を図る必要がある。
- ・ 県内全市町における相談窓口の設置や、研修等を通じた担当者の資質向上等、相談窓口の充実を図っているところであるが、上半期の相談件数を見ても、件数0の市町が全体の半数に上っており、また、ほとんどの市町が兼務により相談業務を行っていることから、相談体制の整備や窓口の周知・機能強化等についてさらに取り組む必要がある。

その他の意見

- ・ 債務整理後に借金ができなくなる事を心配して債務整理を拒んだり、債務整理を繰り返す相談者が少なくないため、カウンセリングが受けられる窓口の整備を望む。
- ・ 債務整理後の生活不安等が大きいので、福祉部門との連携強化が望まれる。
- ・ 現在の相談業務では、債務整理の方法などのアドバイスに止まり、生活再建までの支援は十分とは言えない。しかし、今後一步進めて、生活再建までのアドバイス、例えば福祉制度や就労支援機関の案内、案内後のフォローアップなど、個人の事情に応じたきめ細かな再建策まで支援するには、相談員が不足している。この事情は市町村でも同様といえる。適切な人員が確保できるように財政面から支援していただきたい。