

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

<財務局等>

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。

各自治体の状況調査と同様に、財務局等における多重債務者向け相談窓口の相談状況等について把握するため、調査を実施。

調査対象：

北海道財務局、東北財務局、関東財務局、北陸財務局、東海財務局、近畿財務局、中国財務局、四国財務局、九州財務局、福岡財務支局、沖縄総合事務局

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。

相談窓口における相談状況について

Q1. 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。

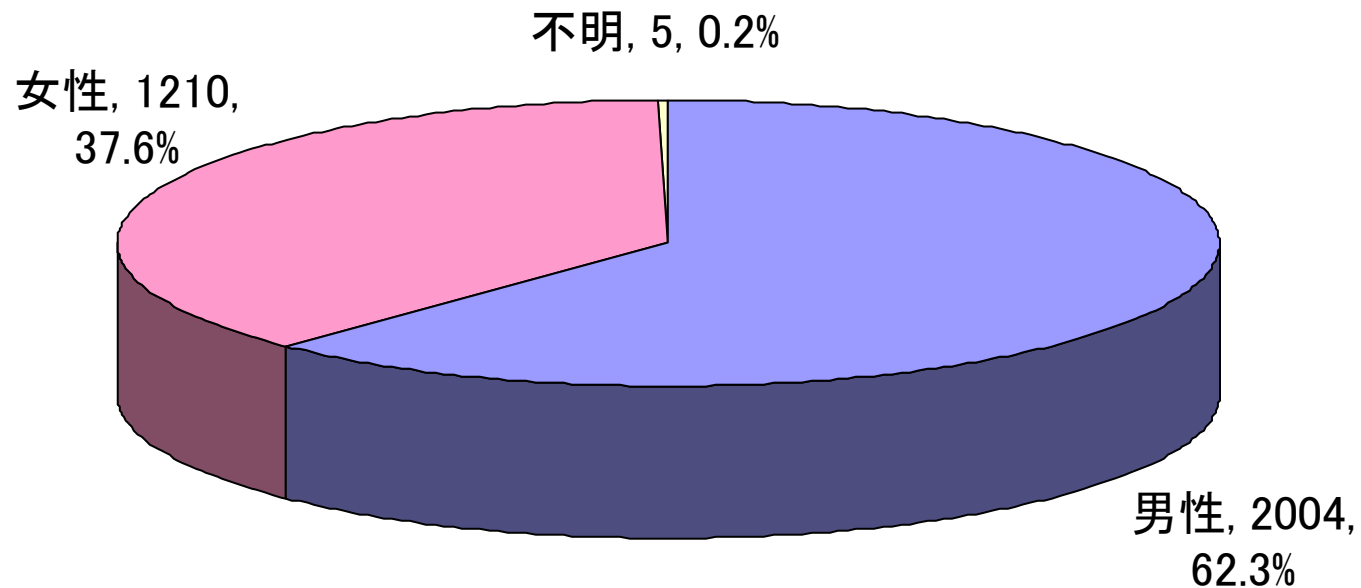
平成20年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：3,219件

| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 計 |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| I. | 電話のみによる相談件数 | 371 | 269 | 282 | 348 | 321 | 516 | 2107 |
| II. | 窓口による相談件数 | 135 | 169 | 159 | 193 | 193 | 263 | 1112 |
| III. | I 及び II のうち、相談者が 他財務(支)局(沖縄総合事 務局を含む。)の管区内の 住民である件数 | 35 | 36 | 45 | 36 | 28 | 58 | 238 |
| 合 計 | | 506 | 438 | 441 | 541 | 514 | 779 | 3219 |

Q2. 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財務局等への相談者の分布(性別)



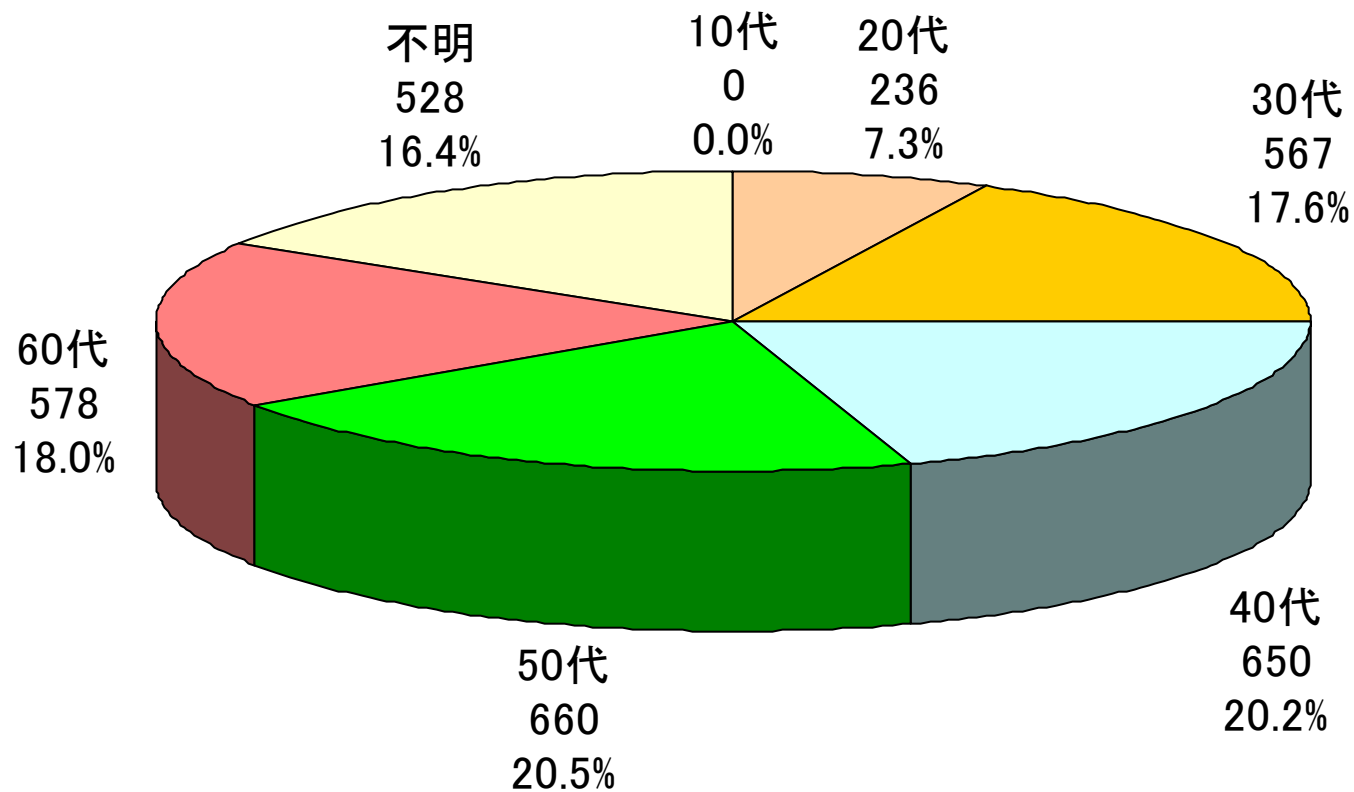
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q2. 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財務局等への相談者の分布

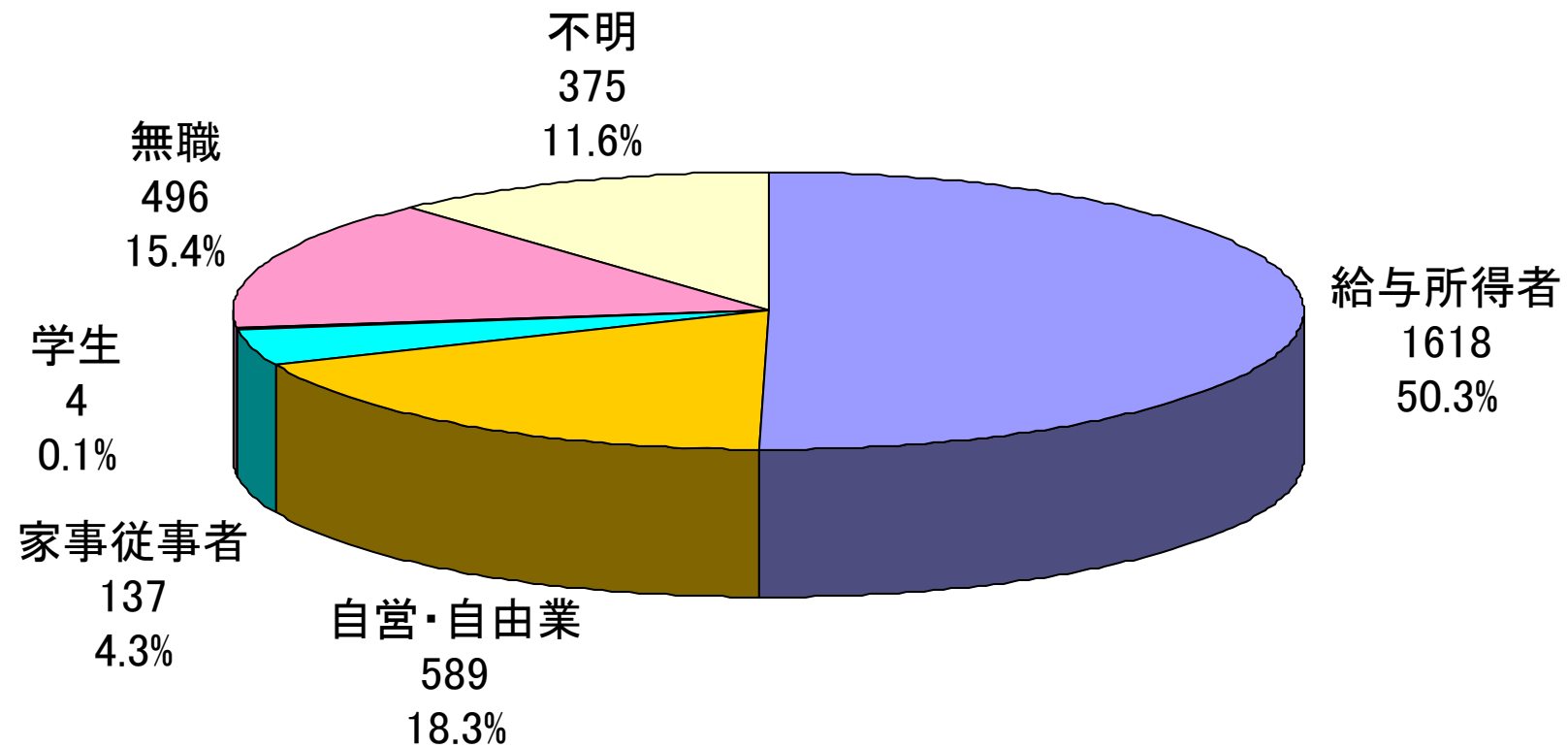


Q2. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(職業)

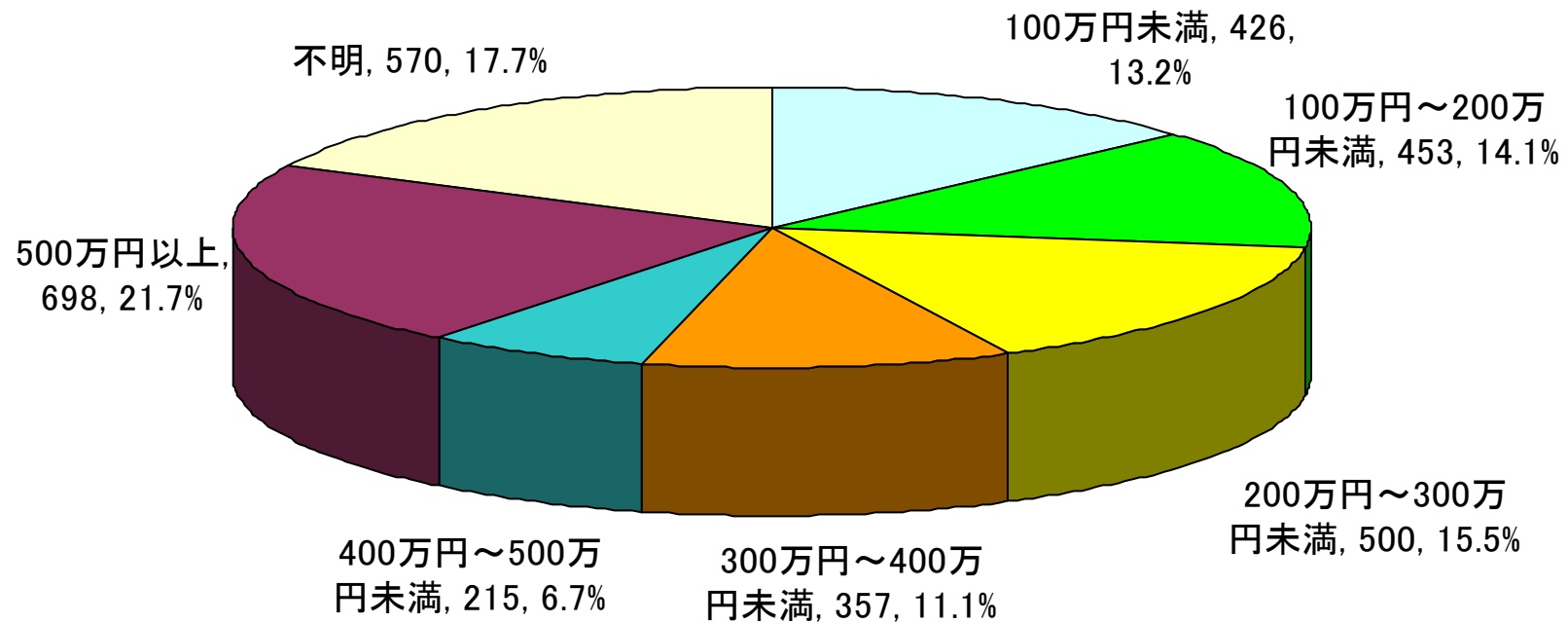


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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年度上半期における財務局等への相談者の分布(借金の状況)

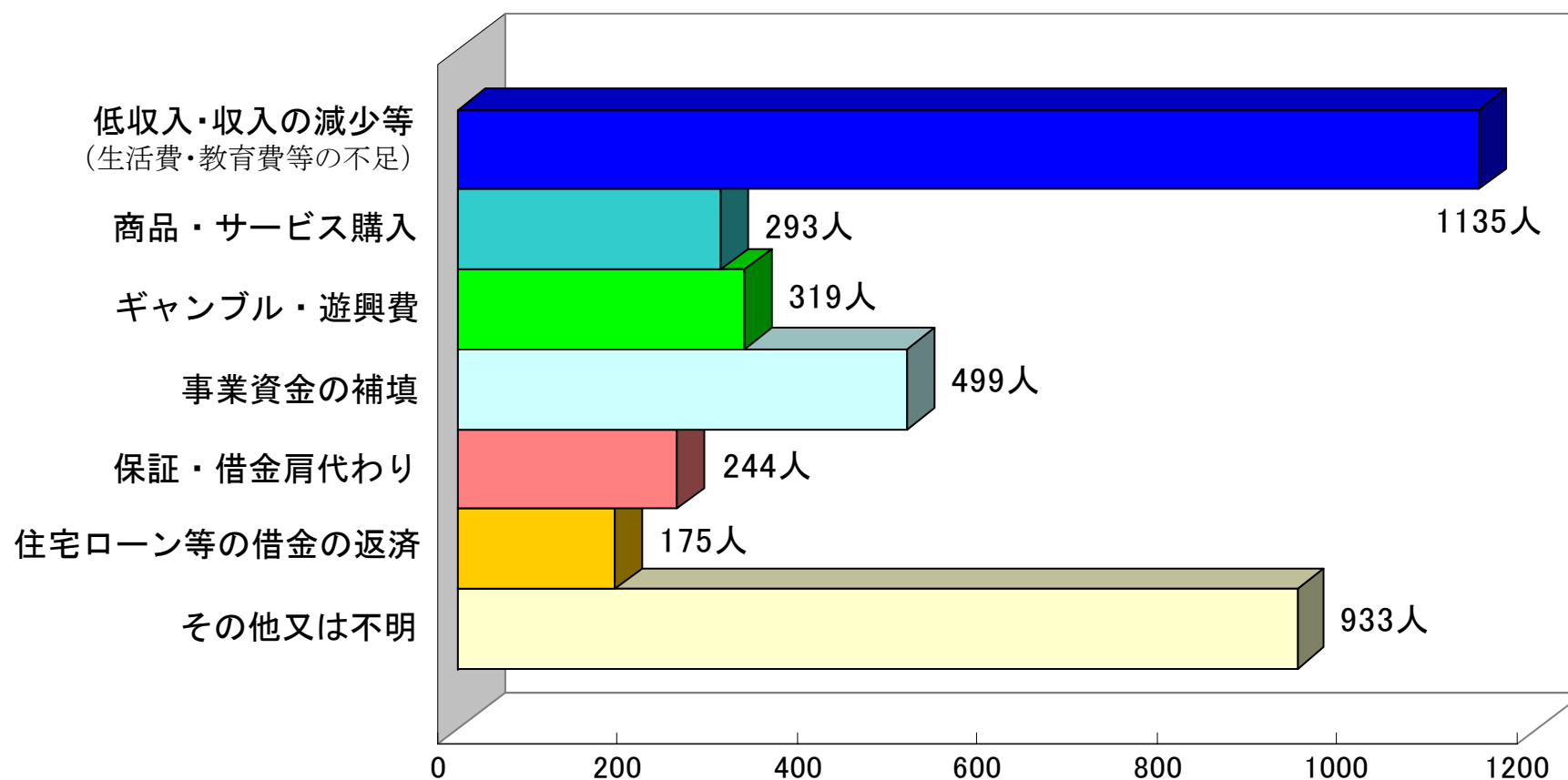


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等の相談窓口への相談者の分布

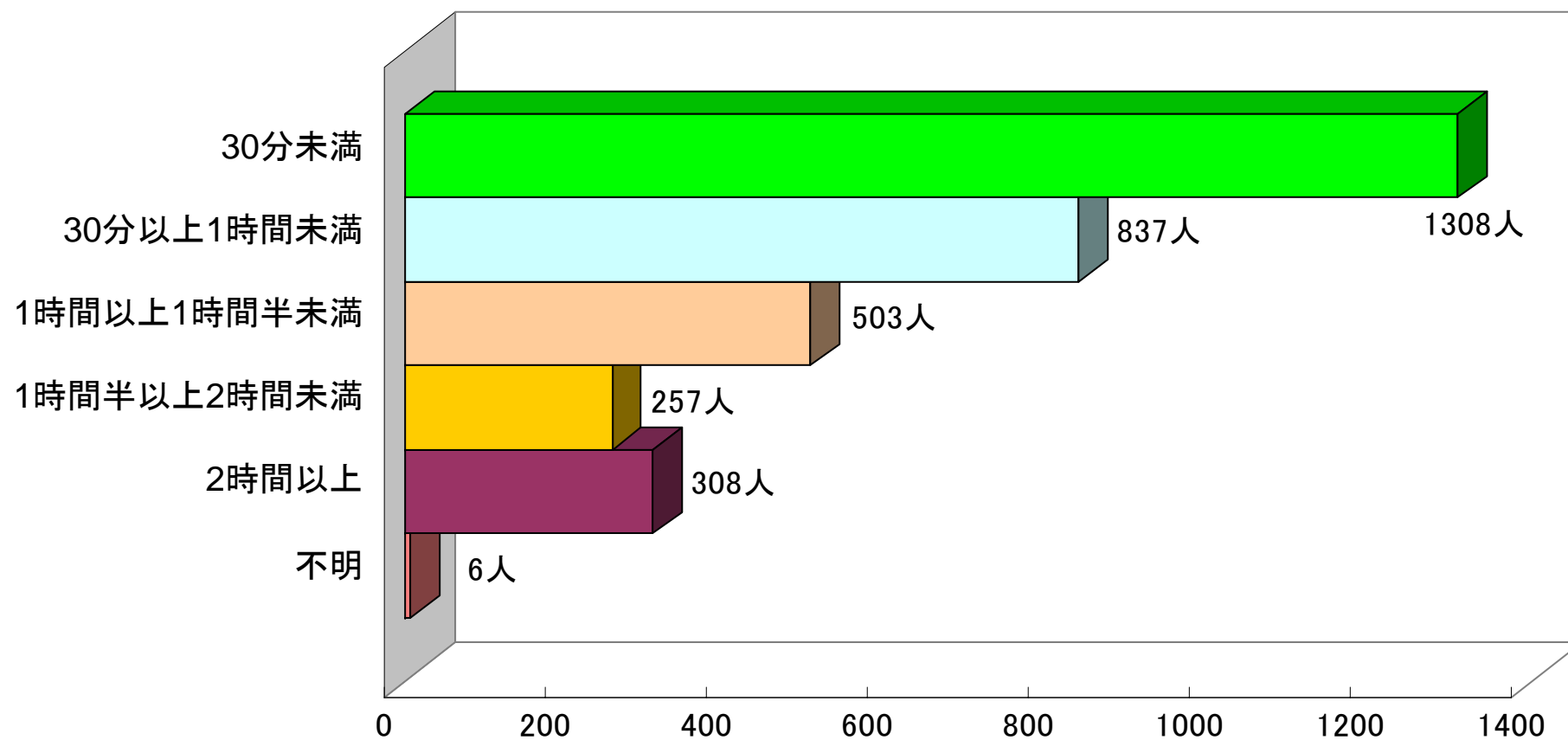


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等の相談窓口への相談者の分布

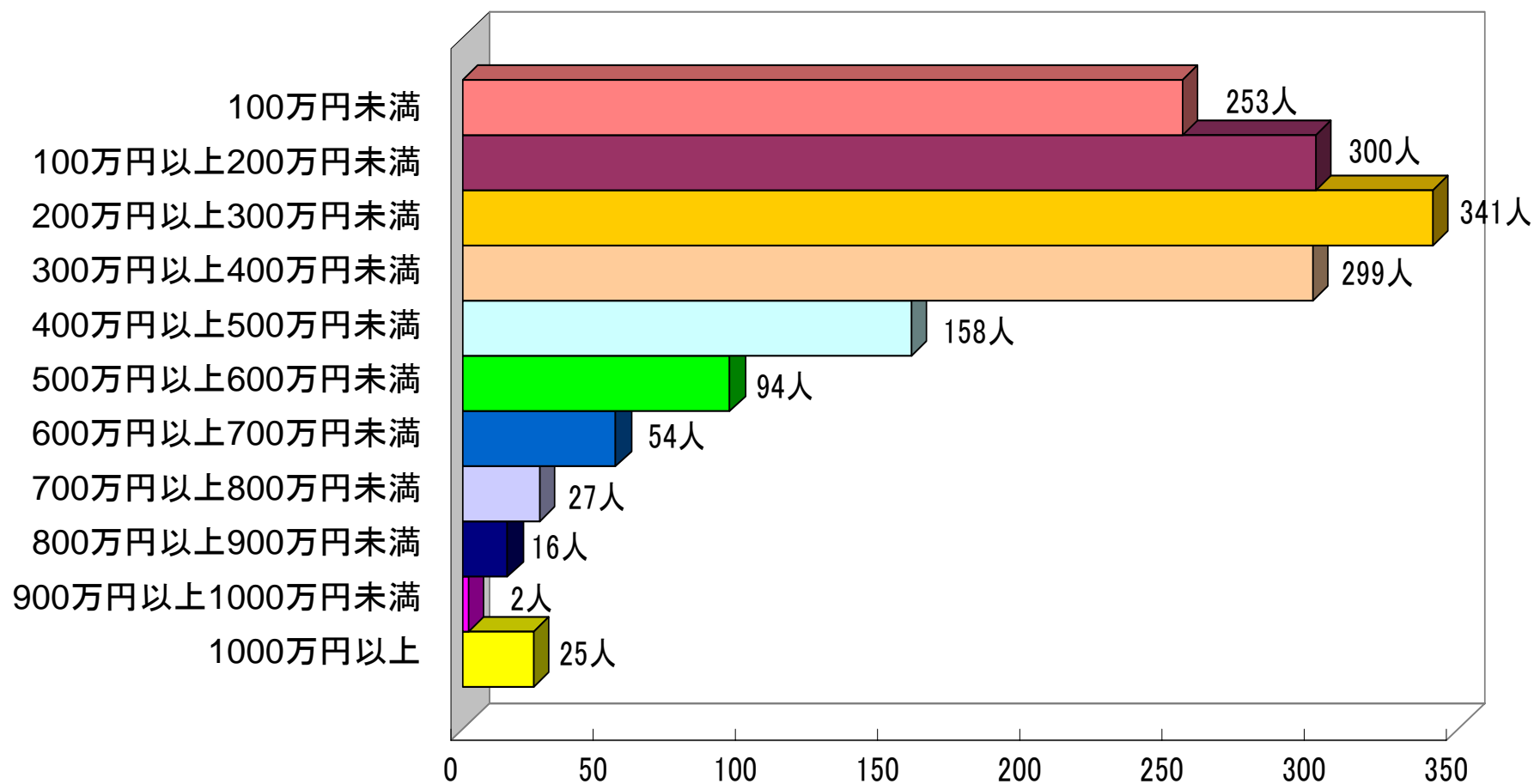


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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



Q4. 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。

○財務局等からの意見

相談窓口の周知が不十分であり、積極的な広報が必要、広報活動に注力したことにより相談件数が増加した等、広報活動の重要性に関する意見が多数寄せられたほか、国(財務局等)と地方自治体との連携を強化すべきとの意見、債務整理後の相談者へのフォローの必要性を指摘する意見などが寄せられた。

広報活動に関する意見

- ・ 相談窓口が十分周知されているとは言えない状況であり、広報活動を継続的に行う必要がある。
- ・ 相談者からは「財務局で相談できることを知らなかった。知っていればもっと早く相談していた。もっとPRしてくれたらよかったのに」との声が聞かれるほか、相談窓口情報が届かない多重債務者はまだまだ多数いるものと思われる。
- ・ 平成20年4月に相談窓口を開設して以降、相談件数は7月に新聞掲載による効果で40件寄せられたものの、8月までの各月においては総じて10件前後と低調であった。9月に入り、リーフレット備え置きを始めとする広報活動に注力した結果、9月は74件と急増。10月も増加傾向にあり、17日現在で84件となっている。

地方自治体との連携を強化すべきとの意見

- ・ 各地公体全てに相談窓口が設置されているわけではないことから、これら地公体との連携を図り、相談者への的確な対応を実践したい。

債務整理後のフォローに関する意見

- ・ 債務整理が終了しても、例えば、健康なのに全く働く意欲のない者、うつ病等による病気が起因で多重債務に陥った者など、借金した原因の根本的解決ができていない人は再び借金を繰り返すことが考えられ、こうした者へのフォローをどうするのか。
- ・ 債務整理後の生活再建を目指すため、専門家受任後のフォローが必要。