

# 多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

平成22年度上半期

<市区町村>

# 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：

1754市区町村

## 調査期間：

平成22年4月1日～平成22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 1754市区町村（回収率 99%）

## 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 : 1,627市区町村  
いいえ : 127市区町村

(以下、Q1で「はい」と答えた市区町村のみ回答)

**Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。**

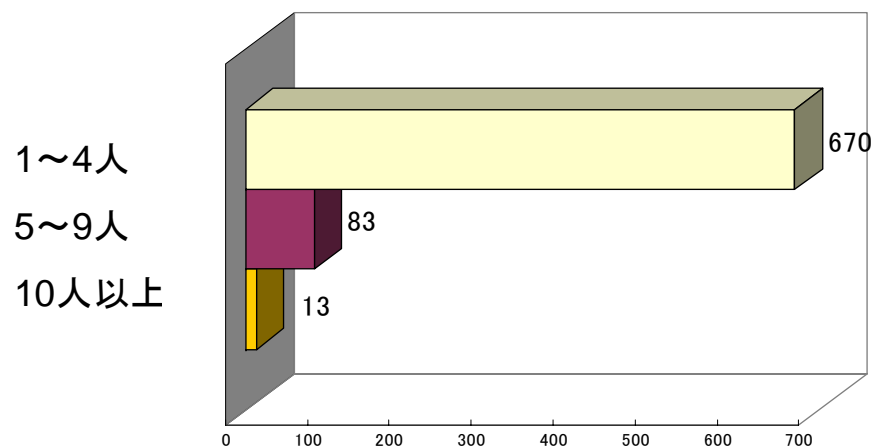
はい : 1,424市区町村  
いいえ : 203市区町村

**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。**

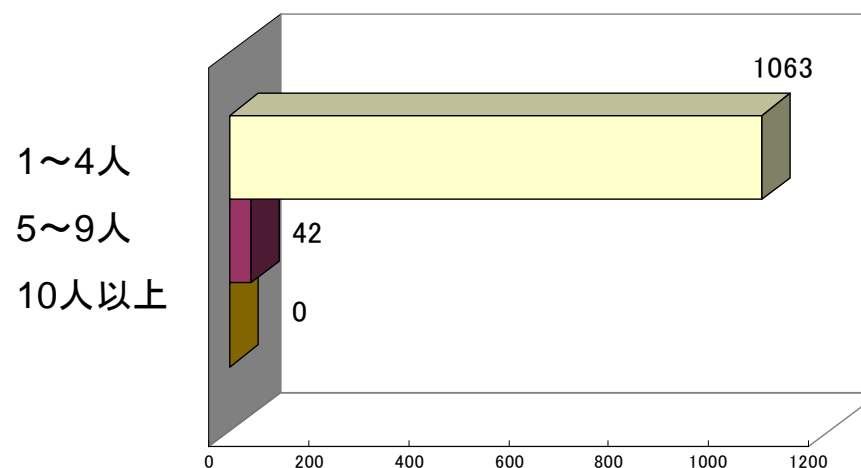
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

**① 嘱託(非常勤)職員**



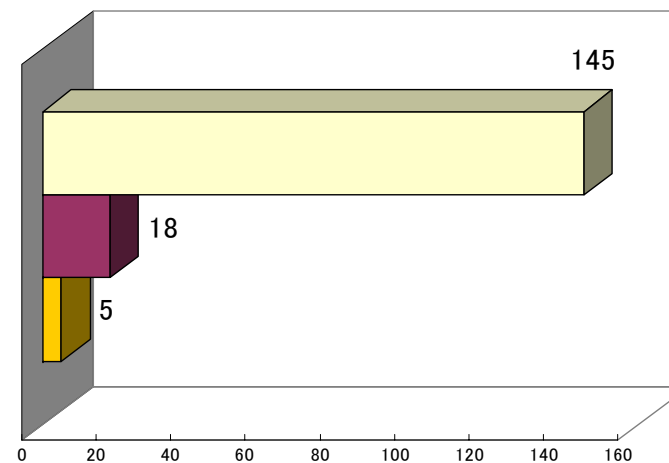
**② 常勤の行政(一般)職員**



**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)

1~4人  
5~9人  
10人以上



市区町村の相談員の総数： 4,564名

#### Q4. Q1の相談窓口と、市区町村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。

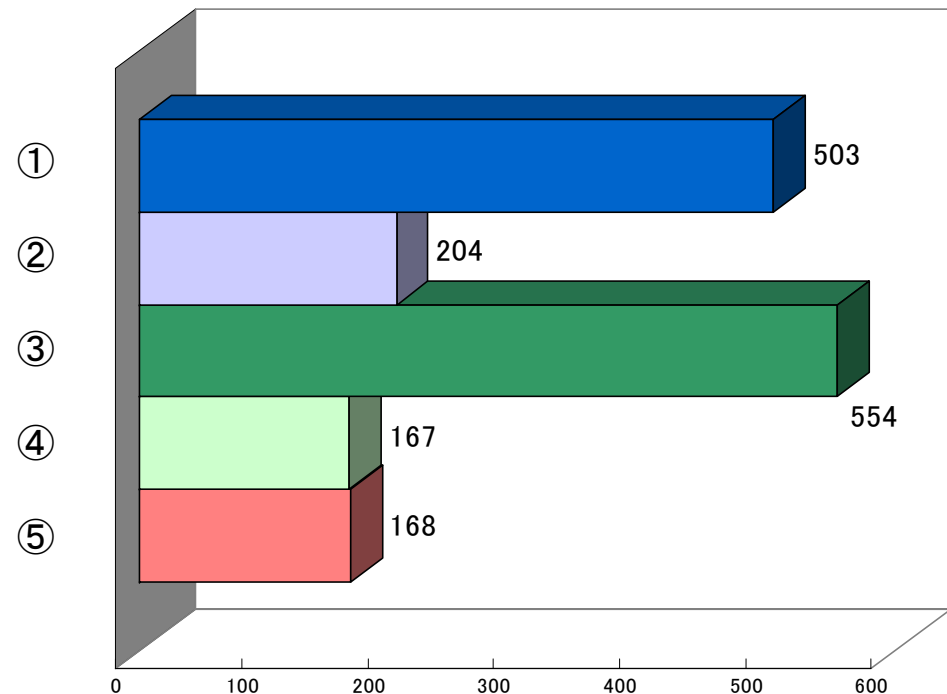
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 800市区町村

#### 「はい」と答えた市区町村における連携の程度 (複数回答可)

数字は市区町村数

- 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)を定期的開催している。



## 相談窓口における相談状況について

**Q5. 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。**

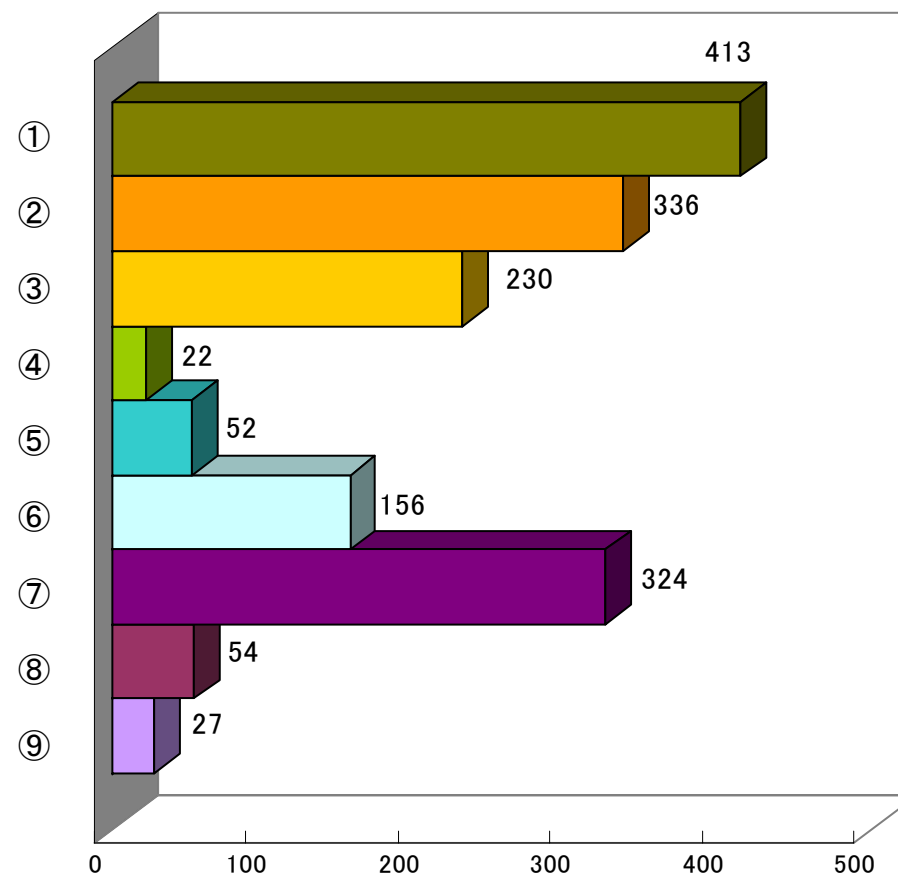
**相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える  
村**

**(下記①～④) : 1,001市区町村**

**相談員自ら法律専門家等の相談のアポイントメントを取る(下記⑤～⑨) : 613市区町村**

数字は市区町村数

- 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ポイントメントを取る。
- 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。





Q6. 平成22年4月1日～平成22年9月30日までの月別の相談件数をお答えください。

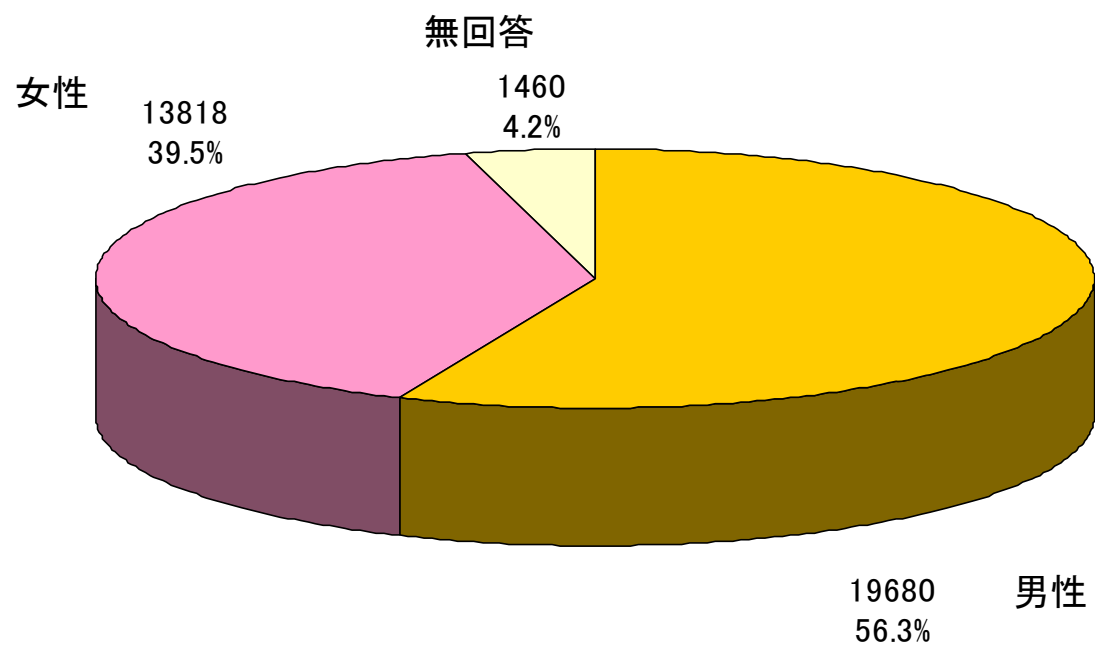
平成22年度上半期の全市区町村への相談件数合計：36,316件

		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	2319	2208	2627	2398	2263	2683	14498
II.	窓口による相談件数	3649	3440	4071	3688	3261	3709	21818
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	658	628	815	711	578	716	4106
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	427	342	419	372	362	386	2308
相談件数合計		5968	5648	6698	6086	5524	6392	36316

**Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。**  
(平成22年4月1日～平成22年9月30日までの合計人数)

**(1) 性別**

平成22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布



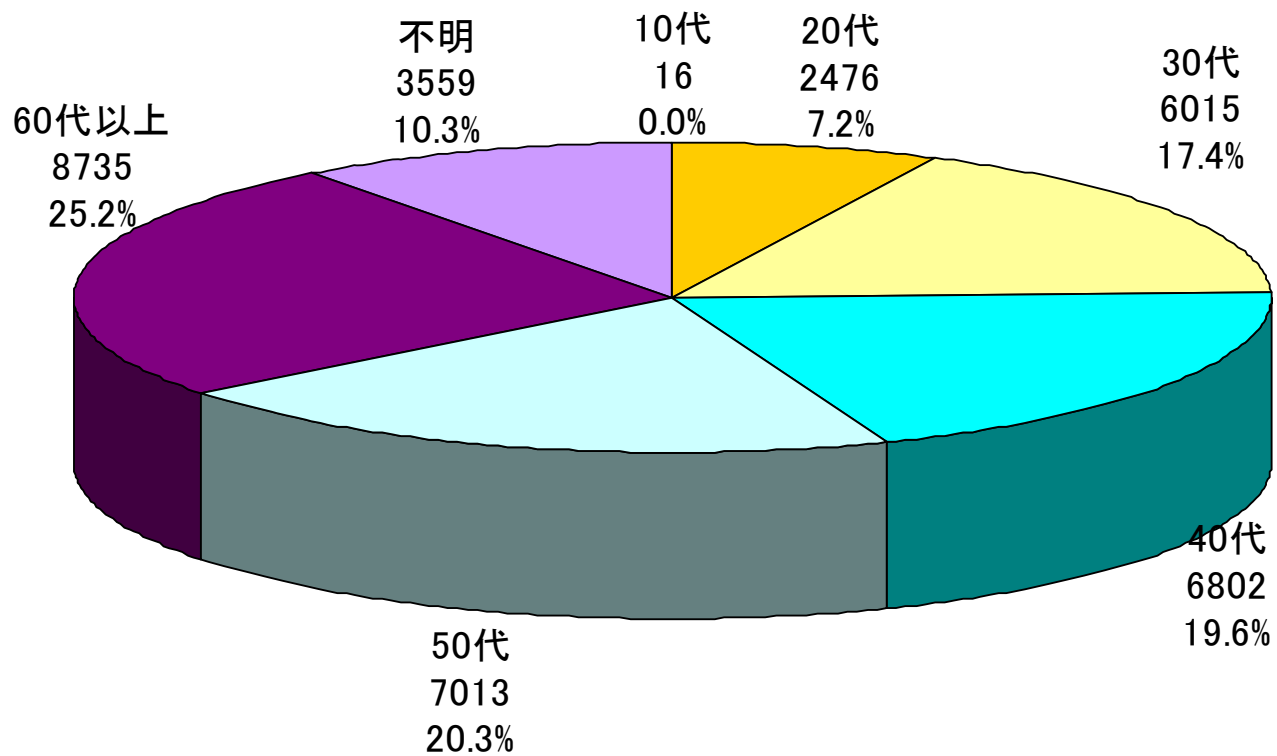
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

**Q7. 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22年4月1日～平成22年9月30日までの合計人数)

**(2) 年齢層**

平成22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

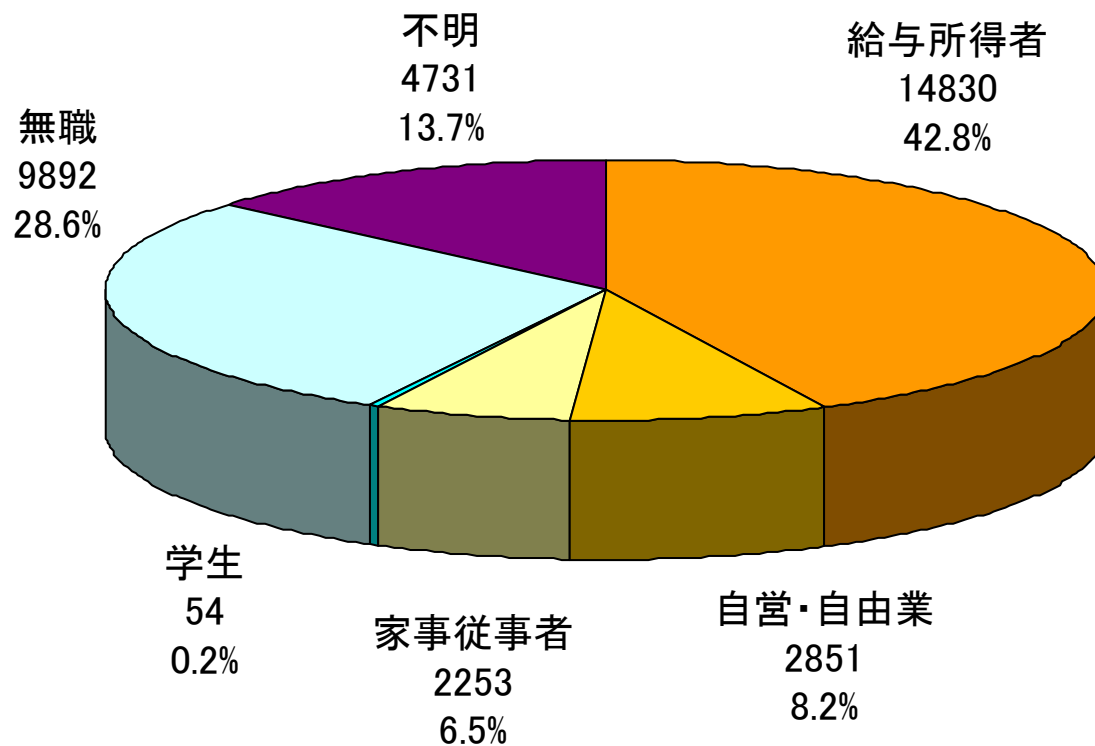


### Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

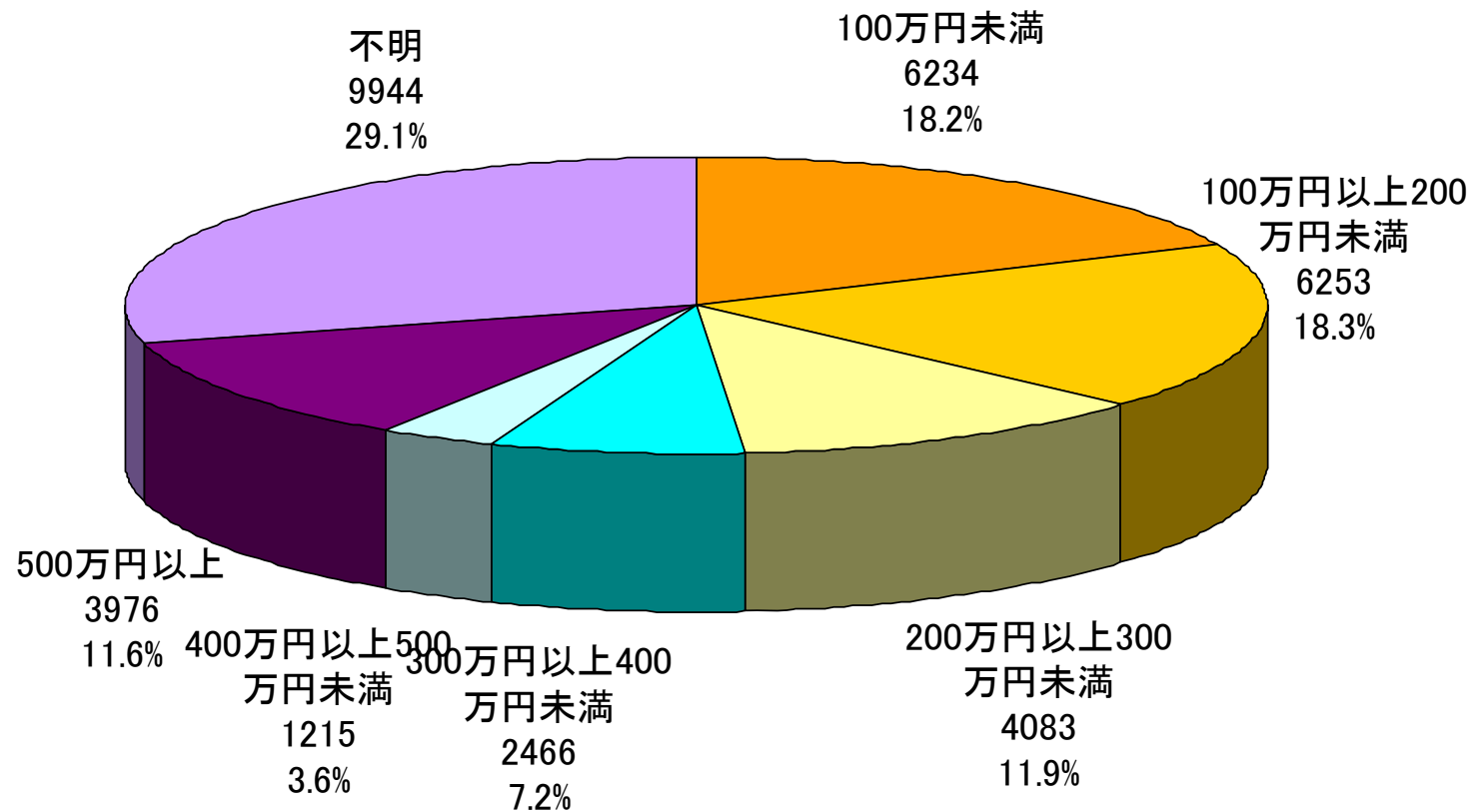


**Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。**

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

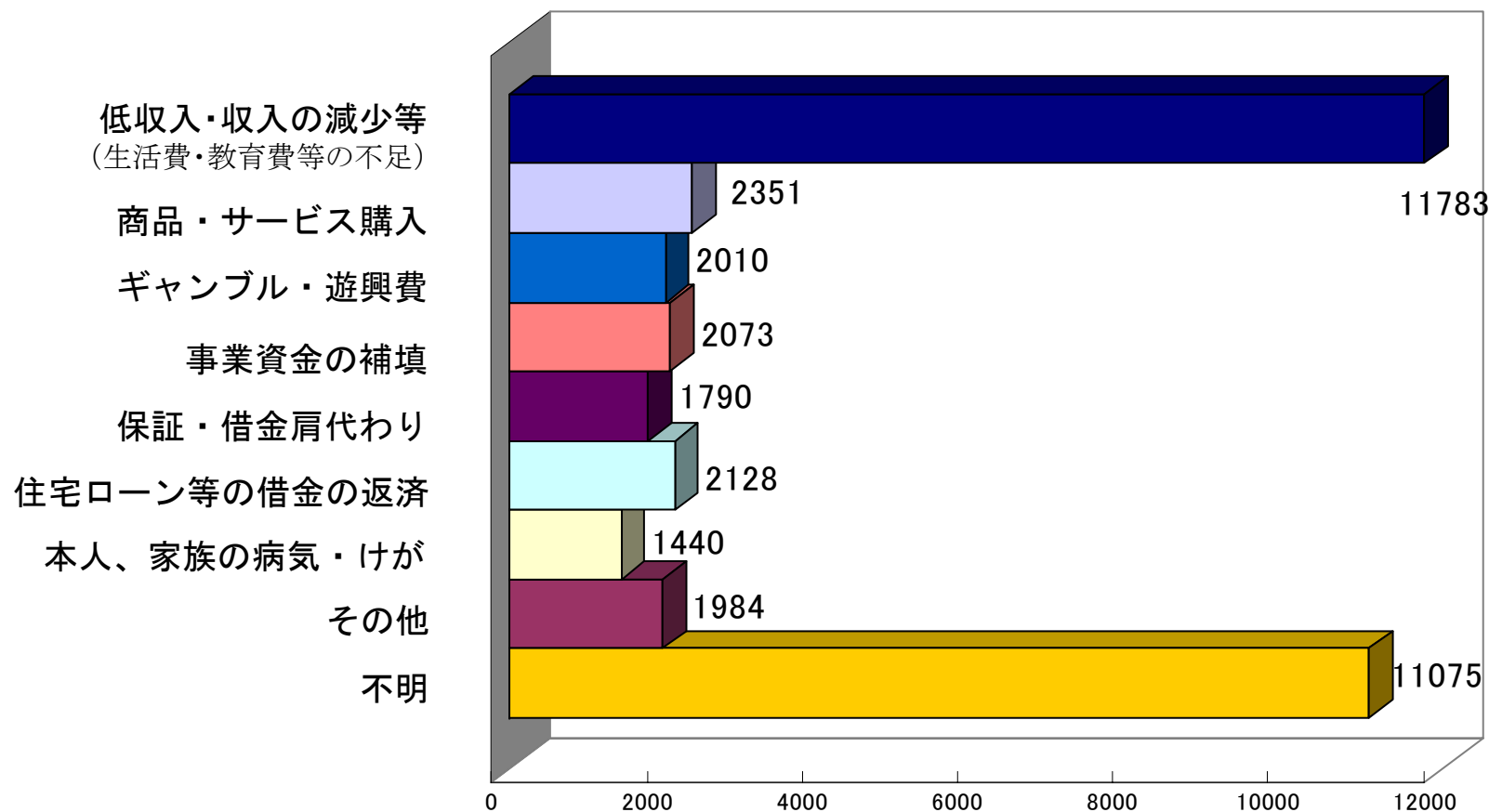


**Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

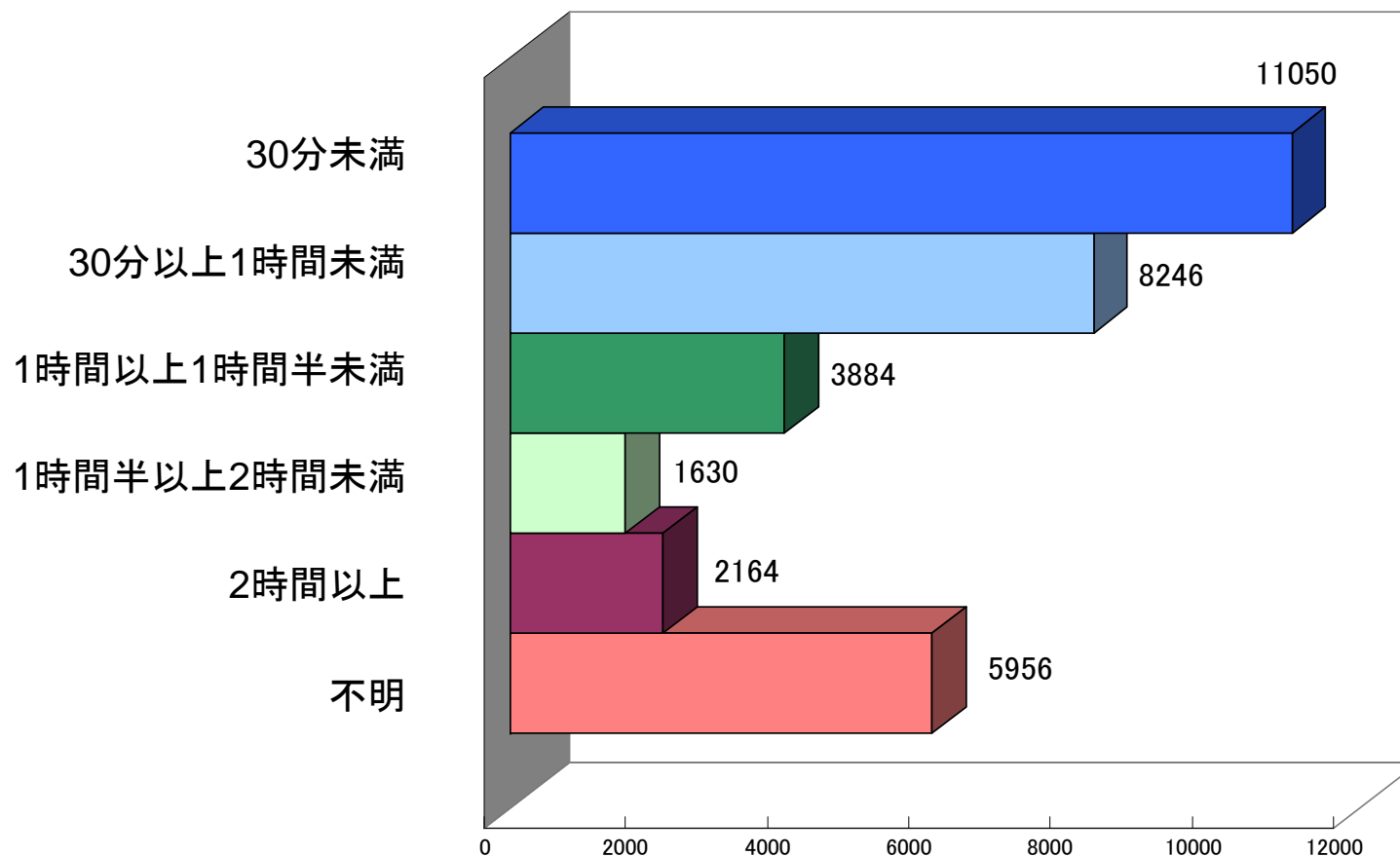


**Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

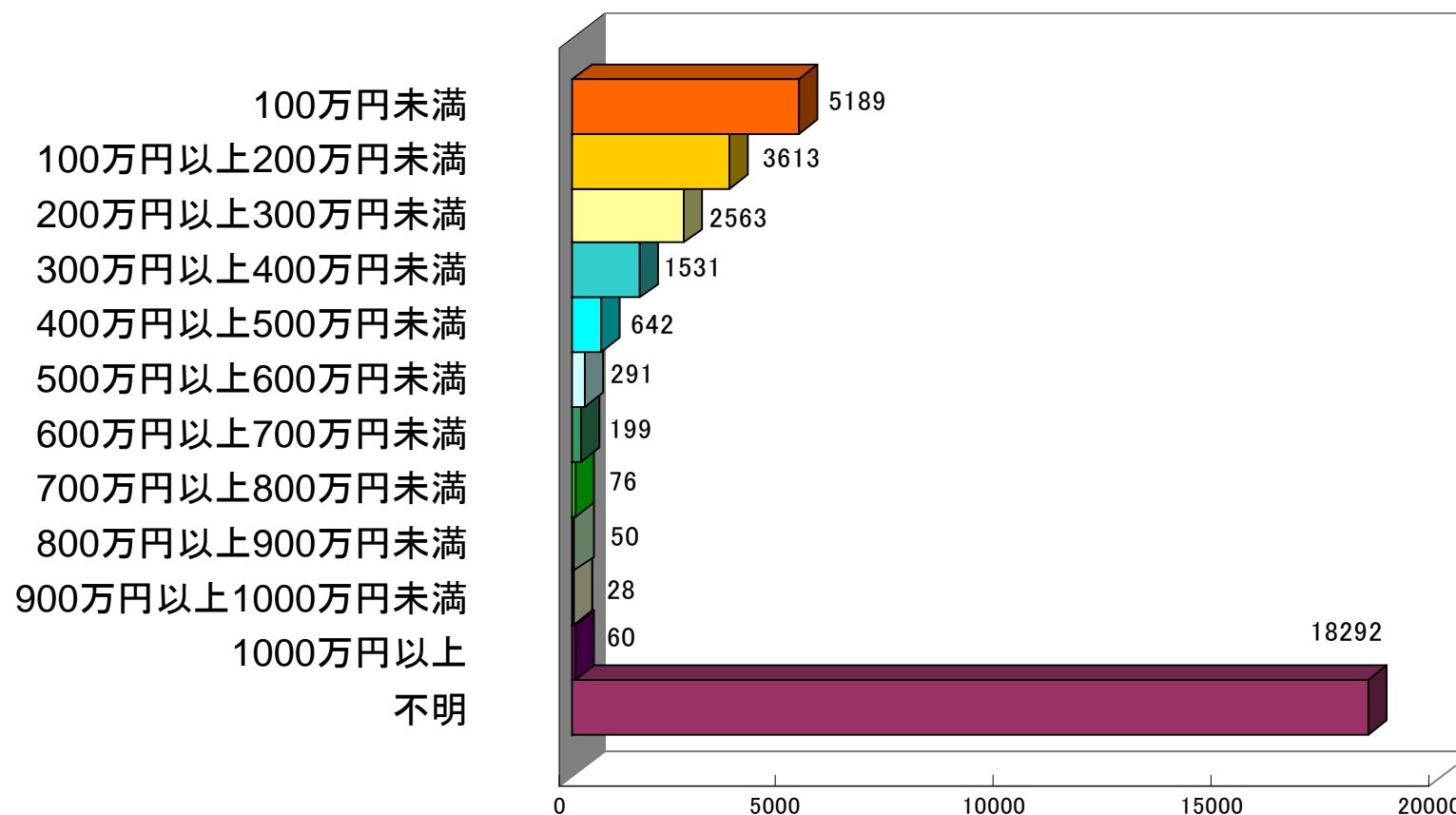


**Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における相談者の年収の分布

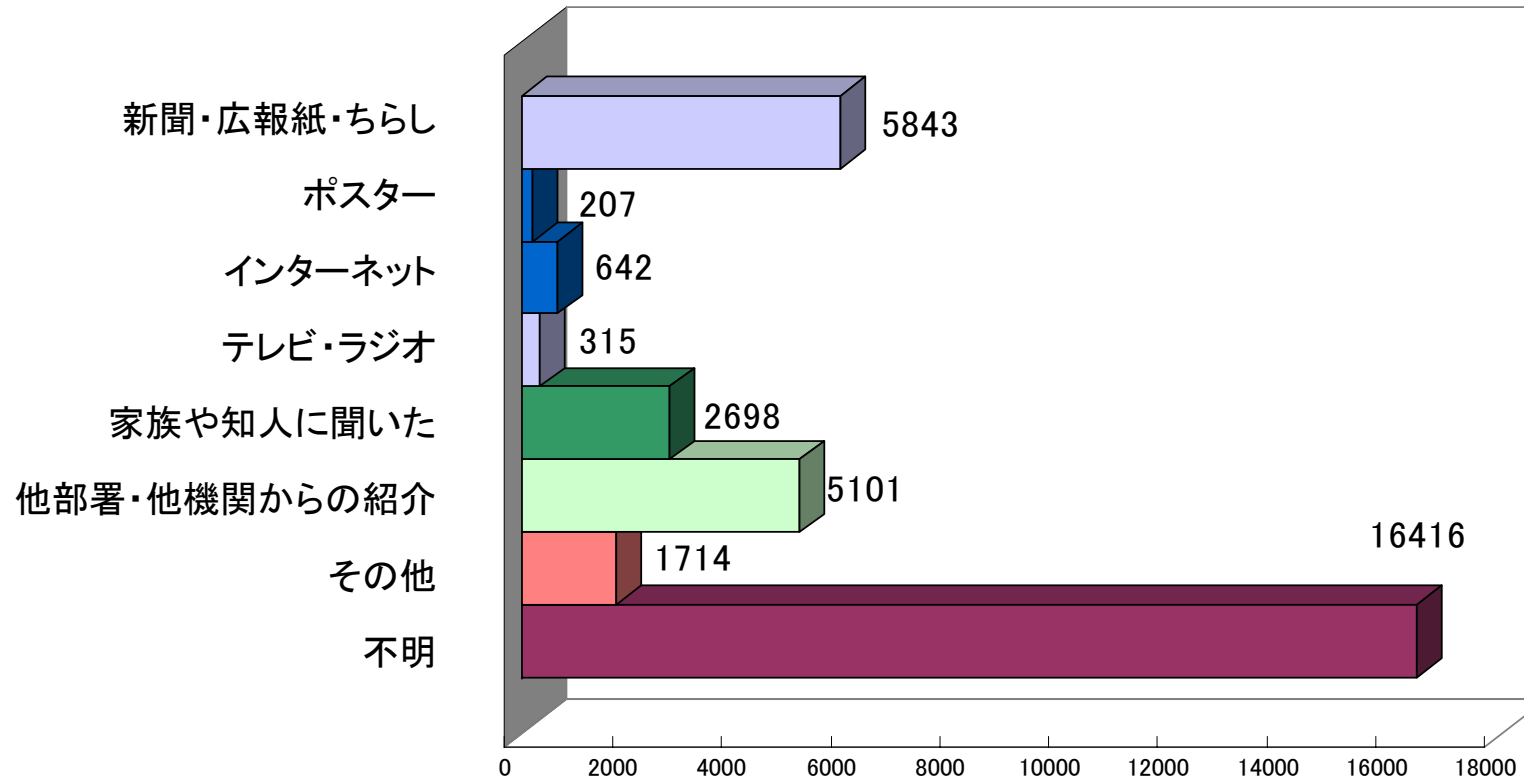




Q9. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成22年度上半期における市区町村への相談者の分布

(数字は人数)



**Q10. 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 : 1,100市区町村

市区町村においては、相談窓口周知を目的として、ポスター・チラシ・ポケットティッシュ・地域の広報紙・ラジオ等を利用した広報が数多く行われている。また、一部の地域では、民生委員等のための相談窓口案内カードの作成やラッピングバスの運行といった、ユニークな取組みも実施されている。

### 取組みの例として

#### 【福島県猪苗代市】

・窓口案内をオリジナルポケットティッシュに記載して配付。またリーフレットによる町民への啓発のほか、町内観光所管課に相談窓口を拡張。

#### 【岩手県二戸市】

・ローカルラジオ放送局である「カシオペアFM」で、定期的に多重債務相談会の開催案内を放送している。また、地域、各種団体等へ消費者啓発活動の一環で「出前講座」を実施している。

#### 【高知県南国市】

・税の催告書にセンターの業務・連絡先を書いた簡単なチラシを同封。

#### 【熊本県人吉市】

・町内会長、民生委員、高齢者相談員等各地区の相談窓口となる人に、消費生活センターの案内カードを待たせている。

#### 【青森県青森市】

・青森市民消費生活センターラッピングバスの運行、市営バス車内放送による消費生活センター広告。

**Q11. 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り組み)があればご自由にご記入下さい。**

無料相談会の開催、職員の研修などの取り組みが多く挙げられたほか、他部署・他機関との連携による、多重債務者の関係部署・関係機関への引継ぎや、多重債務者の発見のための取り組みを実施している事例も見られた。

## 特色ある取り組みの例として

### 【千葉県浦安市】

・22年度より多重債務等の問題解決や相談員のレベルアップとして弁護士相談を月2回実施している。また、相談場所の拡充として市文化会館相談室を利用し、専門相談員による移動相談を月2回実施している。

### 【神奈川県鎌倉市】

・納税・市営住宅等の徴収金担当や、生活保護、子ども母子相談担当等の各課に対し、複数の債務を抱える市民をセンター窓口へ誘導すべく呼びかけている。また、鎌倉保健福祉事務所主催の、地域精神保健福祉部会自殺予防総合対策会議へ出席し、この会議メンバーと連携し、精神保健上問題のある多重債務相談者の支援につなげている。

### 【宮崎県延岡市】

・消費生活センターにおいて、多重債務相談者の中に税の滞納者や生活保護該当者などの市町村で対応すべき市民が来所した場合や、社会福祉協議会において、生活資金等の相談に来た市民より借金等の相談を受けた場合には、市役所の相談窓口へ誘導するなど連携を行っている。

### 【北海道小樽市】

・市役所内の関係9課による「多重債務者対策庁内関係課長会議」の開催。札幌司法書士会による市町村職員向け無料セミナーを開催予定。

## Q12. 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。

### ○市区町村からの意見

職員の専門知識が不足している、また小さな自治体ではほとんどが顔見知りである等の理由から、役場職員への多重債務についての相談には限界があるとの指摘が数多く寄せられ、その対応策として、相談員の知識向上、県主催の広域的な無料相談会の開催、広報活動の強化等が挙げられてた。その他、他部署・他機関との連携強化やに関する意見も多く寄せられた。

### 相談体制の整備に関する意見

- ・地元の役場が相談窓口だと、顔が知られている分、相談者も訪れにくい点があると思われる。また、対応する職員にも専門的な知識が無いため、相談に来られた場合の対処方法がハッキリと分からない。
- ・多重債務者の中には、借金を重ねてしまう人もいる。一度多重債務に陥った人をフォローする体制(メンタルヘルス・生活設計等)が必要であると考える。
- ・当市の消費者相談窓口での相談件数が少ないので、相談し易い環境を整えたい。また、多重債務者が来訪した際に現状以上の対応が出来るよう相談業務に従事する職員の知識向上に努めたい。

### 関係機関・関係部署との連携に関する意見

- ・専門の相談員がいない多賀町では、県の消費生活センターへの取次が主な対応であるため、各関係機関、他部署との、多重債務者の掘り起こしに重点を置いた、より一層の連携体制の構築が必要である。
- ・受任してもらった先の法律専門家または相談者から債務整理の進捗状況を定期的に市へ連絡するようなシステムがほしい。

### その他

- ・市広報やホームページを見ない多重債務者を、いかに相談窓口へ誘導できるかが当面の課題。
- ・各町内自治会の高齢者クラブや学校などへの出前講座を企画・実施して啓発活動ができるよう体制づくりに取り組んでいきたい。