

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

<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」旨を規定。

各自治体の状況調査と同様に、財務局等(財務局、財務支局及び沖縄総合事務局をいう。以下同じ。)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。

相談窓口における相談状況について

Q1. 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下さい。

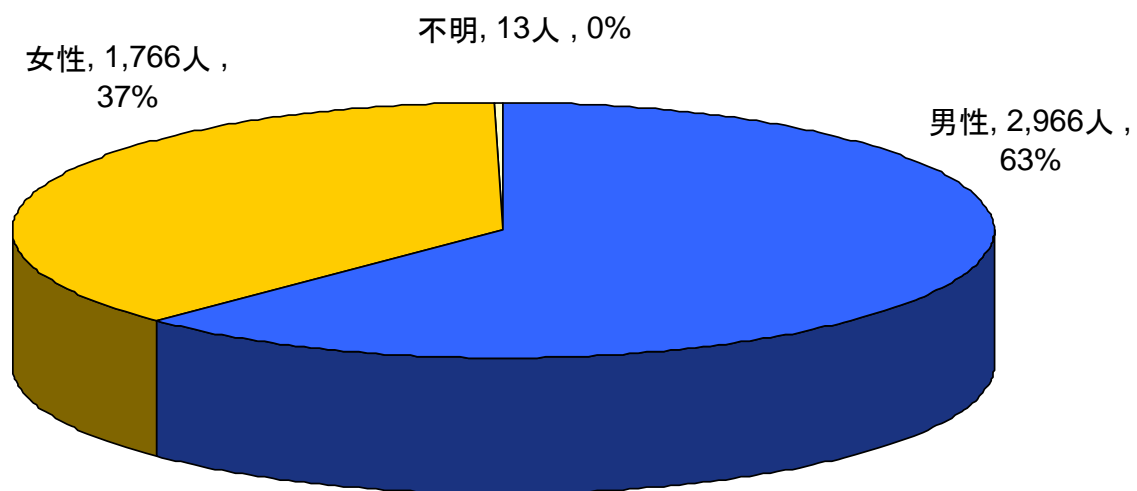
平成22年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：4,745 件

	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	501	464	899	563	433	410	3,270
II. 窓口による相談件数	238	192	373	242	203	227	1,475
III. I 及び II のうち、相談者が他財務局等管内地域の住民である件数	10	12	19	12	11	10	74
	739	656	1,272	805	636	637	4,745

Q2. 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)



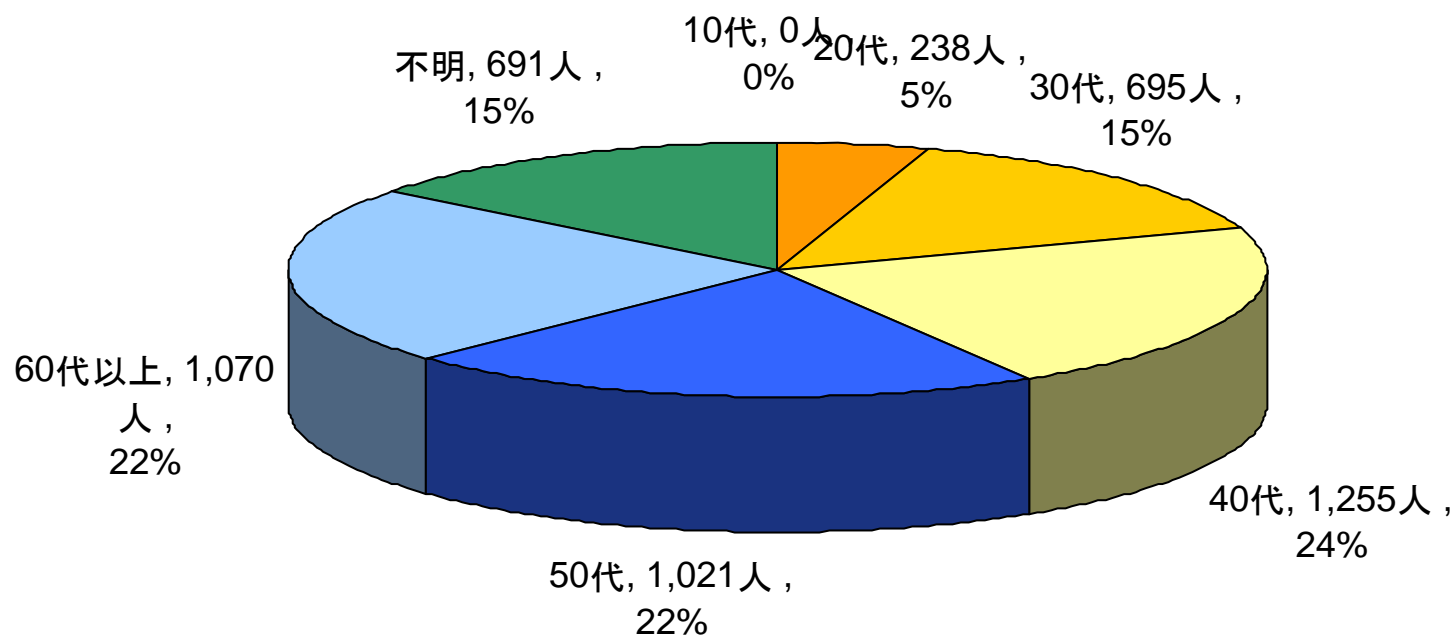
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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財務局等への相談者の分布(年齢層)

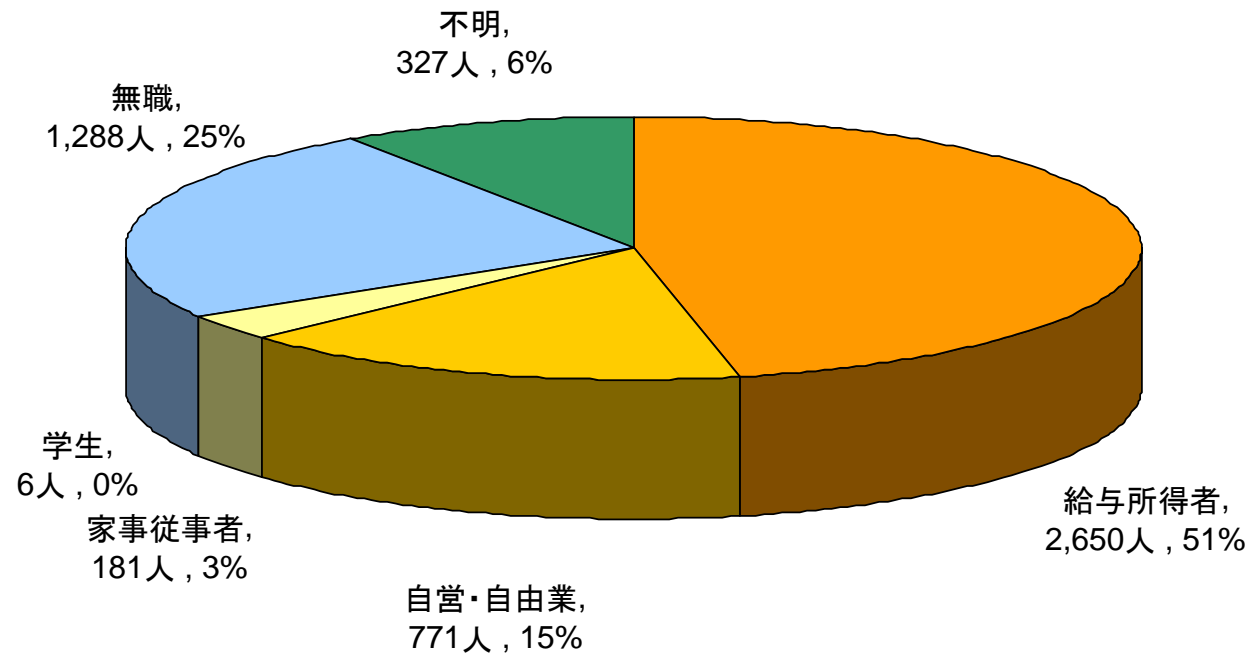


Q2. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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)

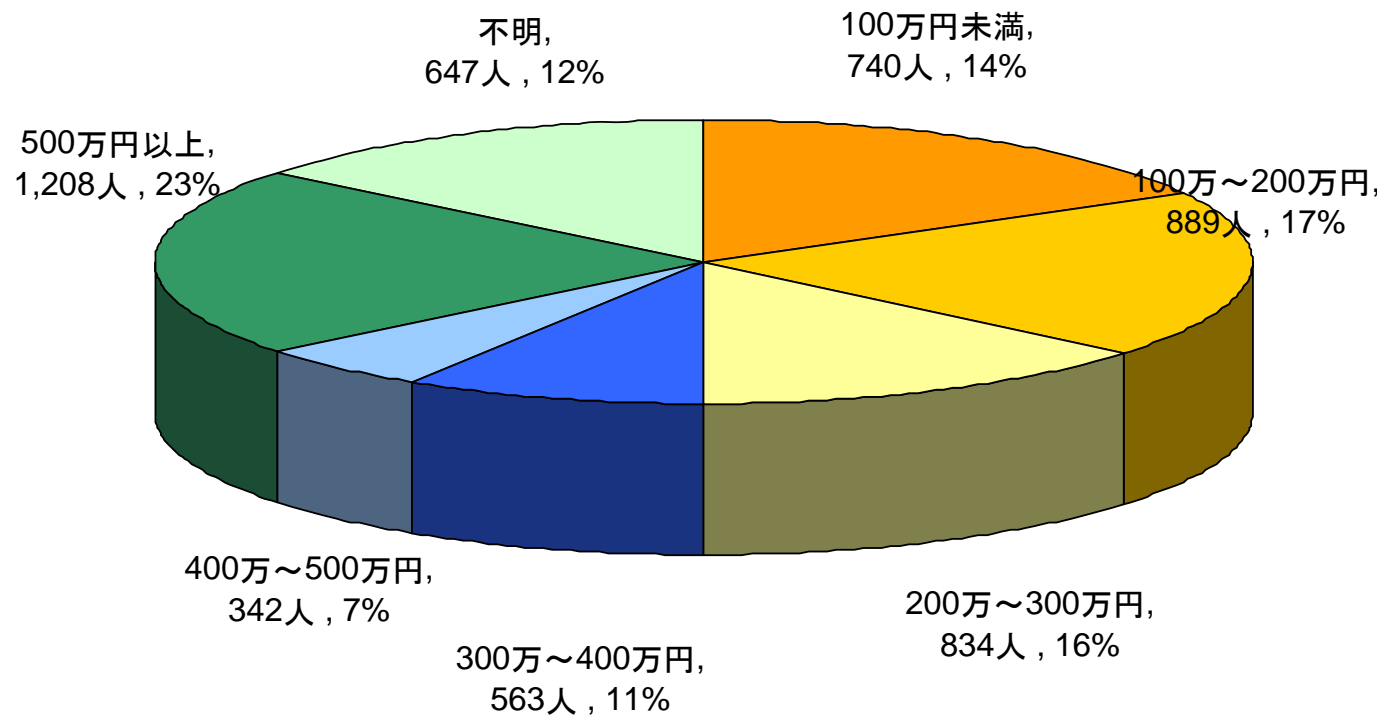


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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財務局等への相談者の分布(債務額)

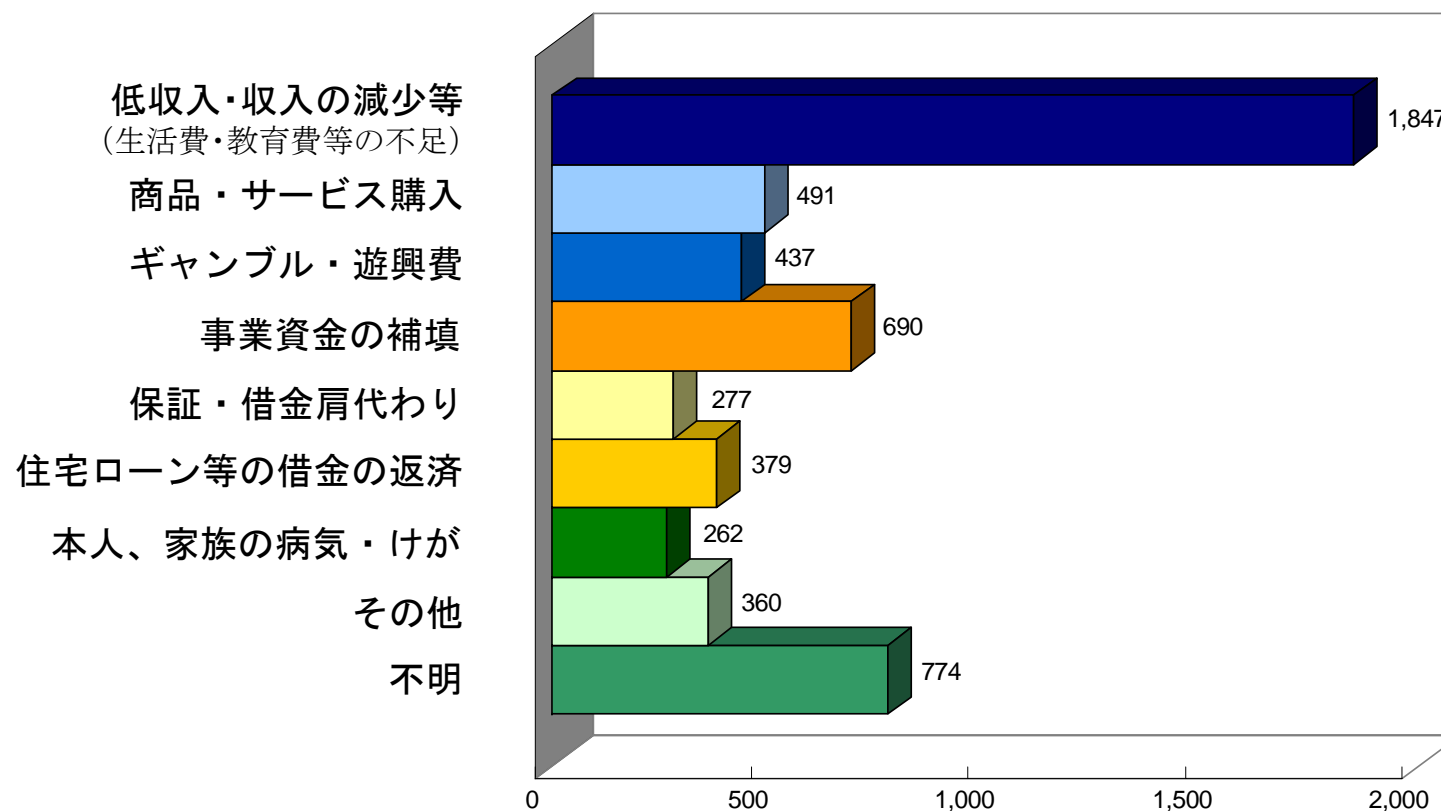


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(借金のきっかけ)

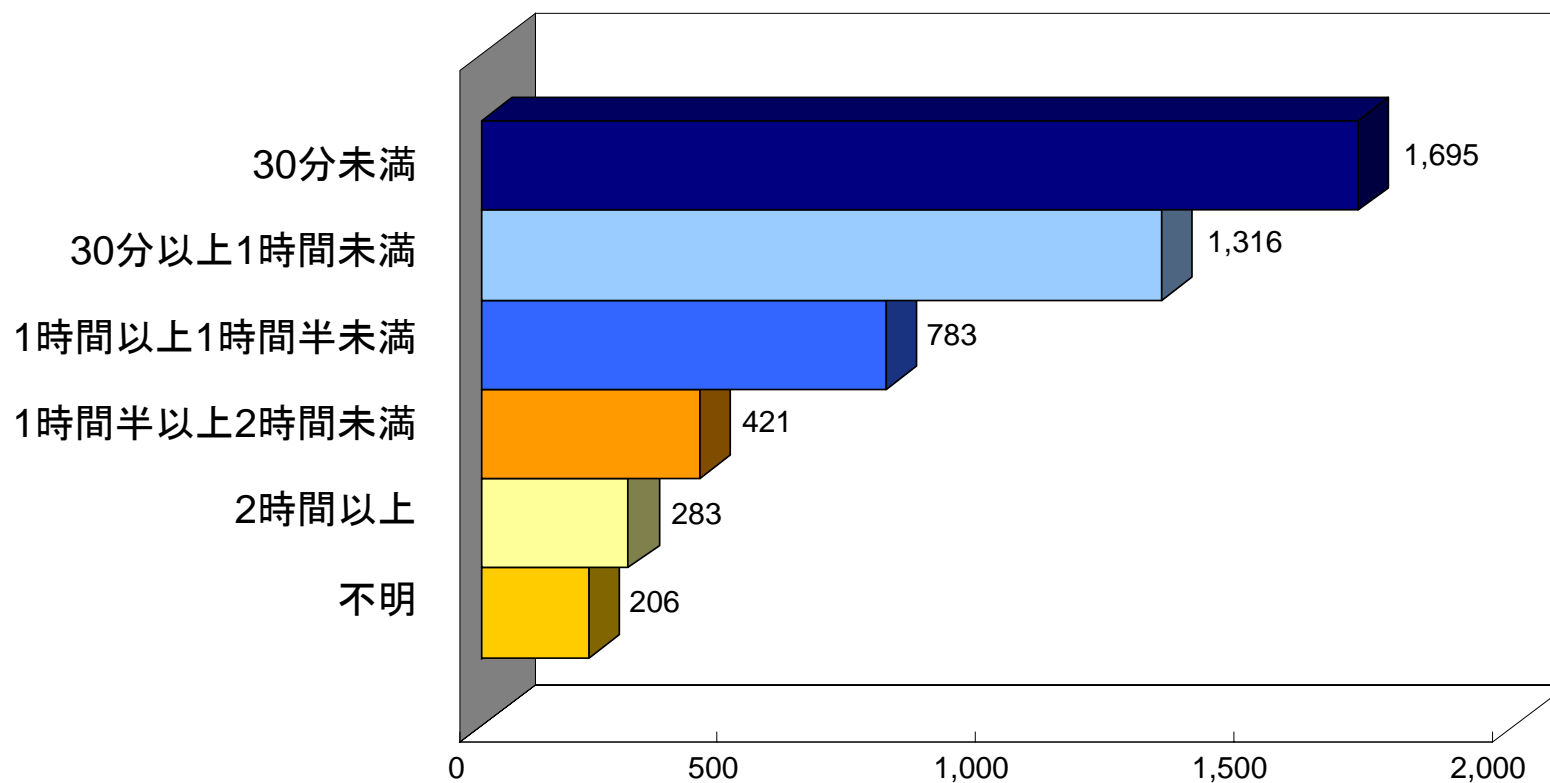


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(相談時間)

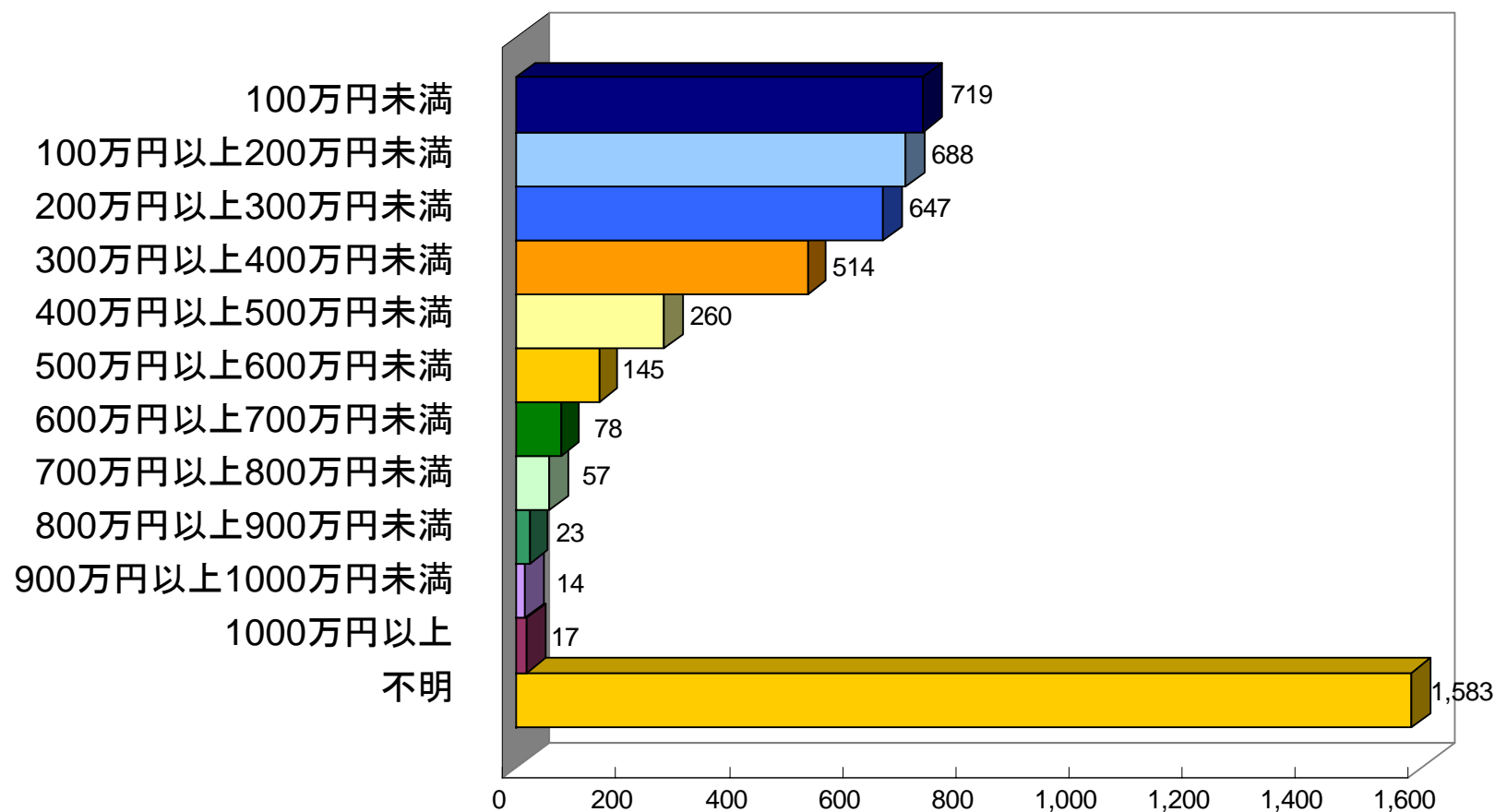


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(年収)



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

相談窓口の認知度向上のための広報活動や、関係機関との連携強化に関する意見が多く見られた。従来の相談窓口周知ポスター・リーフレット等の改良や、債務整理後の支援のための自治体の福祉関係団体・部局との連携強化等、様々なアイデアが寄せられた。

相談窓口の広報等に関する意見

- ・ 公的機関の広報(市報・町報)による相談窓口の紹介は信頼度が高く、定期的な相談窓口の広報をお願いしたい。
- ・ 改正貸金業法の完全施行に伴い、金融庁作成のポスターやリーフレット等において改正概要や相談窓口の周知が図られたが、相談の現場では、マスメディアや事務所独自のポスター等をきっかけにした相談者が多かった。ポスターやリーフレットの作成は局単位で構成できるような方策を検討してほしい。
- ・ 相談の中には、クレジットカードで購入した商品を転売して現金化したという相談も見受けられることから、改正貸金業法だけでなく、割賦販売法などの多重債務に関連した情報と併せた周知広報の強化が必要ではないか。

関係機関との連携に関する意見

- ・ 債務の実態を伺う中で、初めて人前で語られた経験を無にせず、少なくとも関連相談窓口の紹介もして悪循環の根を絶つ努力をしたいが、このような窓口リストのフォーマットを相談マニュアルに盛り込んで、地域の実情によりアレンジして使えるようにして頂きたい。
- ・ 多重債務者を債務整理等へつなぐ体制は整備されているが、債務整理後の支援(セーフティネット貸付)については更なる充実・強化が必要ではないか。多重債務相談においては、無職の相談者も依然として一定程度存在し、また、改正貸金業法の影響などもあることから、公租公課が払えない、生活が困窮しているといった相談が今後増加する懸念もある。セーフティネット貸付けを行う機関と地方公共団体の連携や、市町村単位でも多重債務担当部局と福祉関連部署等との連携が更に強化されれば望ましい。

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

相談員向けの研修会や相談員間の意見交換会の開催を要望する意見が多く寄せられた。また、相談窓口の広報等に関し、ポスター・リーフレット等の現状の広報物の改良、ハローワークや生活保護受給申請窓口との連携、フリーダイヤルの設置等、様々なアイデアが寄せられた。

相談員の研修等に関する意見

- ・ 貸金業を取り巻く環境が大きく変化している中、相談内容も複雑化する傾向にある。こうした環境変化に対応できるよう、相談員に対するサポート(専門家による研修、相談員が相談できる体制の整備など)の充実・強化をお願いしたい。
- ・ 相談窓口を開設して1年半が経過し、他の財務局とも、①様々な相談をこなし解決策等蓄積したノウハウや、②相談窓口の周知方法や他の相談機関・窓口との連携の状況について、情報交換及び情報の共有化を図ることは有益であることから、相談員の意見交換会の開催についてご検討いただきたい。

相談窓口の広報等に関する意見

- ・ 失業者など生活困窮者が集まるハローワーク、生活保護受給申請窓口などに対して一層の周知を図るため、金融庁から関係省庁・関係機関に大して、財務局の相談窓口の利用を呼び掛けることも効果的であると思われる。
- ・ 相談者の経済的負担の軽減を図るため、相談窓口のフリーダイヤル化を要望する。多くの方に覚えやすい窓口番号とすることでPR効果も期待できるものと思われる。
- ・ 多重債務に係る広報活動の場として、民生委員や消費者センターなどが主催する研修会等への参加を申し出ているが、参加し、多重債務に係る広報・啓発を行うことに対して消極的なところもあり、これら機関との連携強化が課題である。

相談業務に関するその他の意見

- ・ 任意整理や特定調停を行った後、収入の減少等の理由により返済が困難となり、再度借入れをしてしまったという相談がある。国、地方自治体及び関係機関による、債務整理後のフォロー体制についての検討が必要。
- ・ 相談者については、債務整理後、収入内で生活を可能にする家計の建て直しが必要なケースが多く、家計管理¹²の支援など、相談後の関与が課題と認識している。