

# 財務局等及び地方自治体における 多重債務相談の状況について

(平成22年度相談状況調査結果報告)

## 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。

財務局等、地方自治体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:

財務(支)局、沖縄総合事務局、全都道府県、全市区町村

### 調査期間:

平成22年4月1日～平成23年3月31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:

提出数 11財務局等 47都道府県、1,743市区町村

(震災の影響により、福島県の一部市町村については回収せず)

回収率 99.5%

## 1. 多重債務者からの相談を受け付ける相談窓口の設置状況

(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。)

【平成23年3月31日時点】

都道府県

- ・47都道府県全てで相談窓口が整備済み

市区町村

- ・1,625市区町村(約93%)で相談窓口が整備済み (未整備:120市区町村)

(平成22年3月31日時点: 1,626市区町村(約91%))

※常設の相談窓口を設置している市区町村は、1,439市区町村(約82%)

(平成22年3月31日時点: 1,407市区町村(約79%))

○相談に従事する職員の総数

都道府県 843名 (平成22年3月31日時点:794名)

市区町村 4,590名 (平成22年3月31日時点:4,438名)

## 2. 他部署間での、多重債務問題に関する連携体制の構築状況

### ○多重債務問題に関する連携体制の構築状況

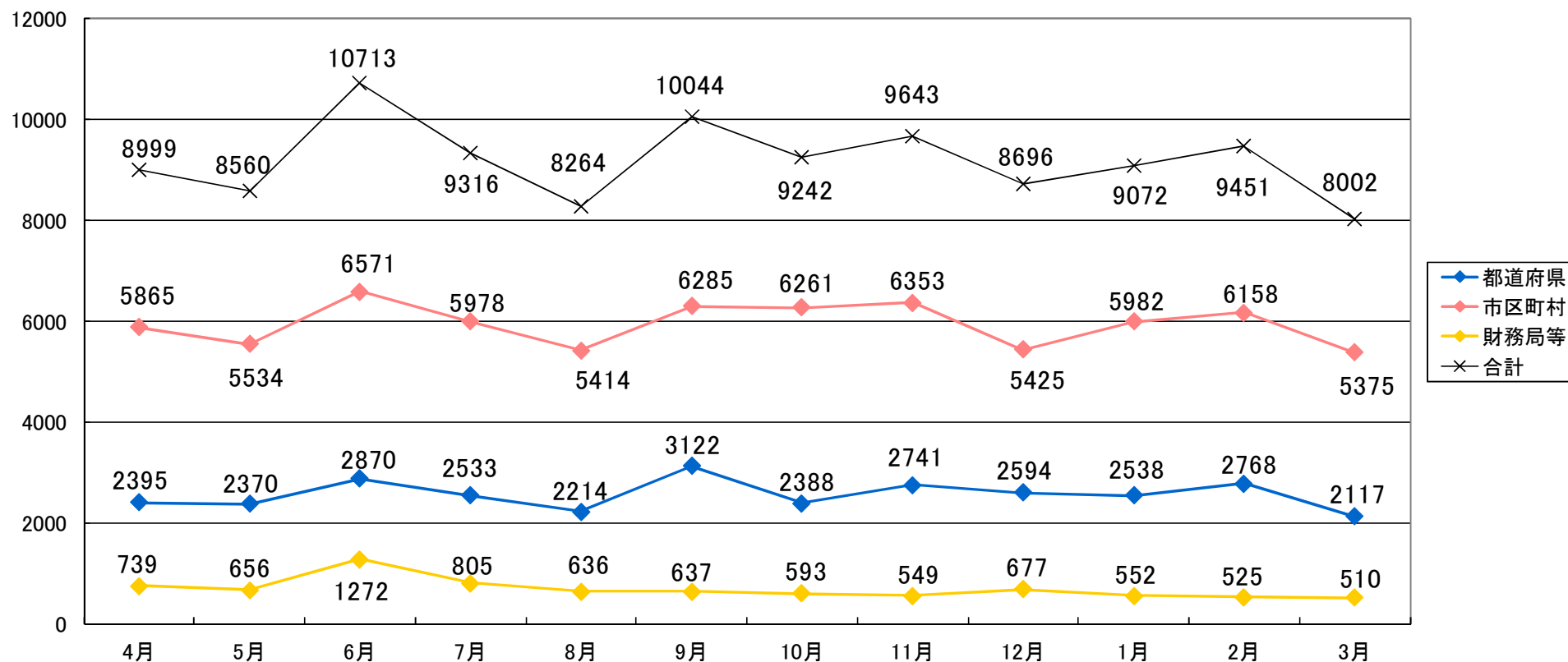
（自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。）

#### 【平成23年3月31日時点】

都道府県    47都道府県 （平成22年3月31日時点：47都道府県）

市区町村    826市区町村 （平成22年3月31日時点：743市区町村）

### 3.平成22年4月1日～平成23年3月31日までの月別の相談件数



平成22年度の財務局等の相談窓口への相談件数合計 : 8,151件 (平成21年度 9,531件)

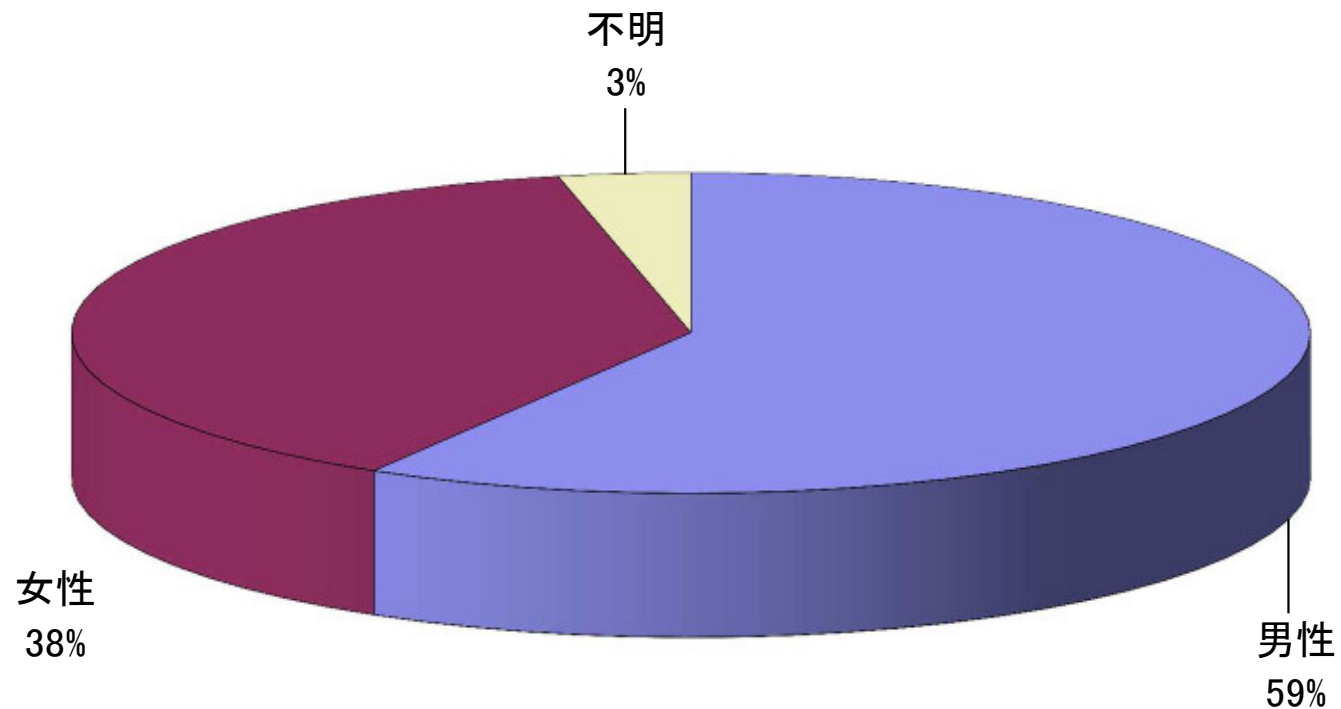
平成22年度の全都道府県への相談件数合計 : 30,650件 (平成21年度 35,897件)

平成22年度の全市区町村への相談件数合計 : 71,201件 (平成21年度 75,953件)

#### 4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

##### (1) 性別の分布

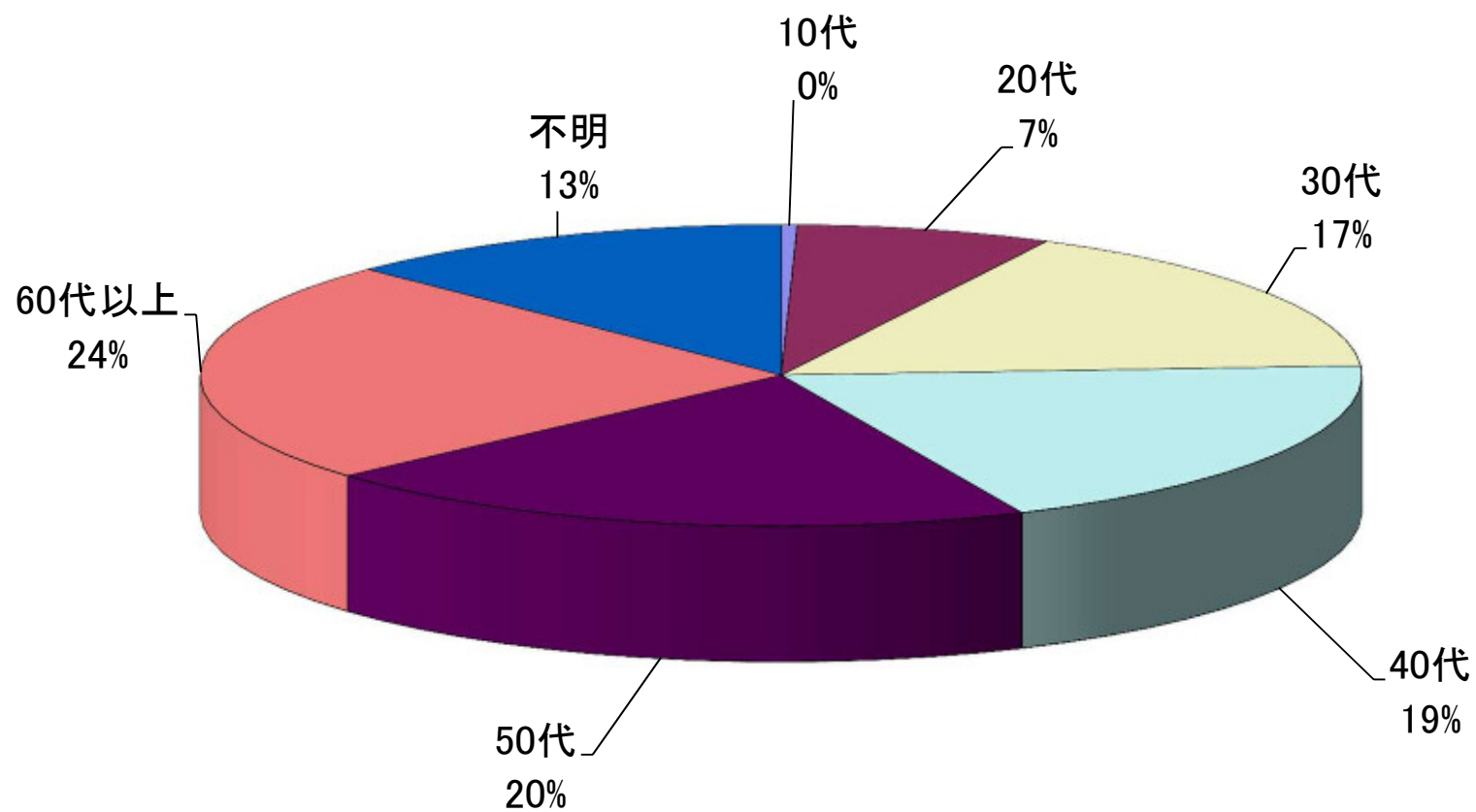


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

#### 4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

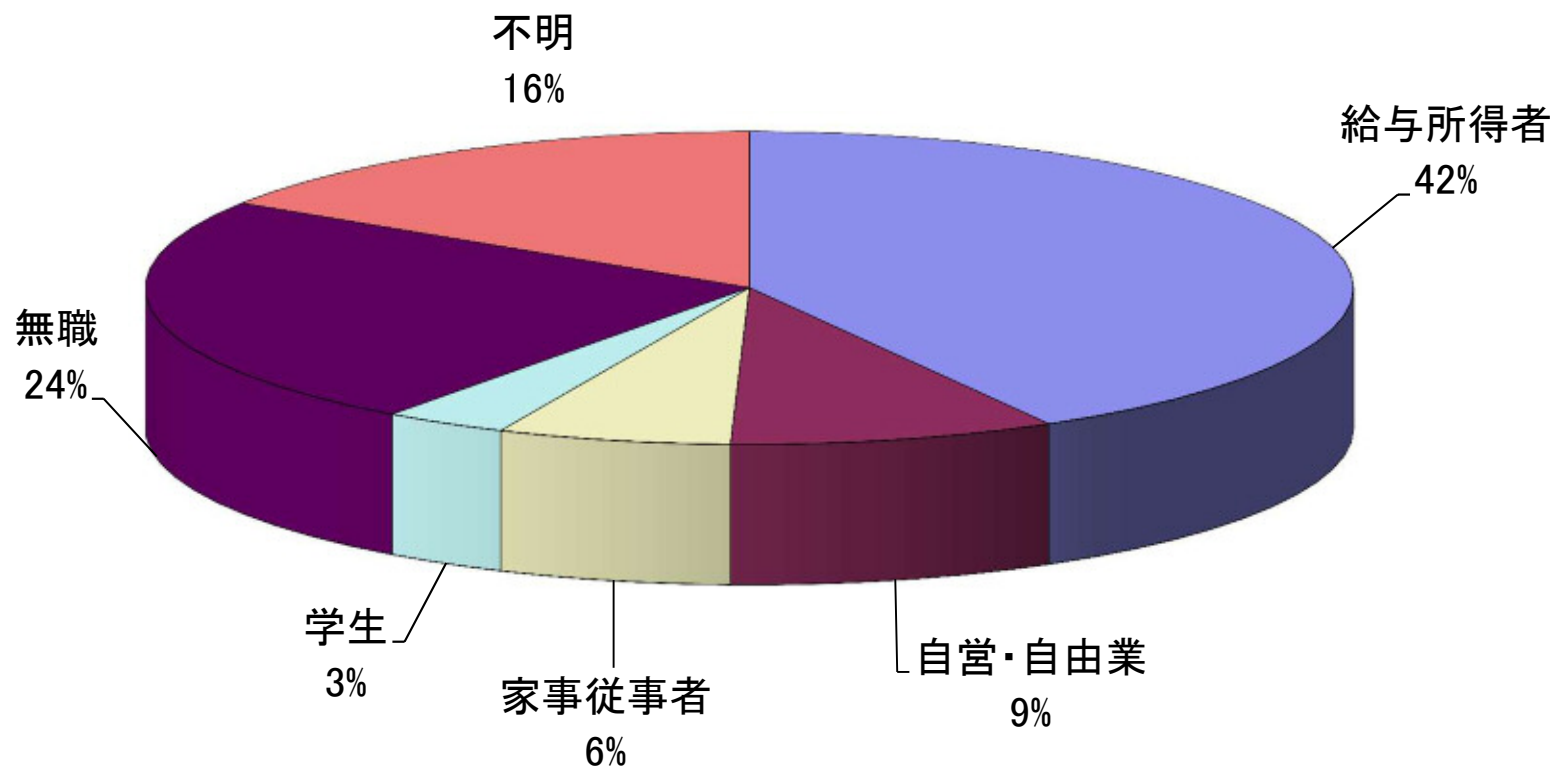
##### (2) 相談者の年齢分布



#### 4. 相談者のプロフィール

（財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計）

##### (3) 職業の分布 （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）

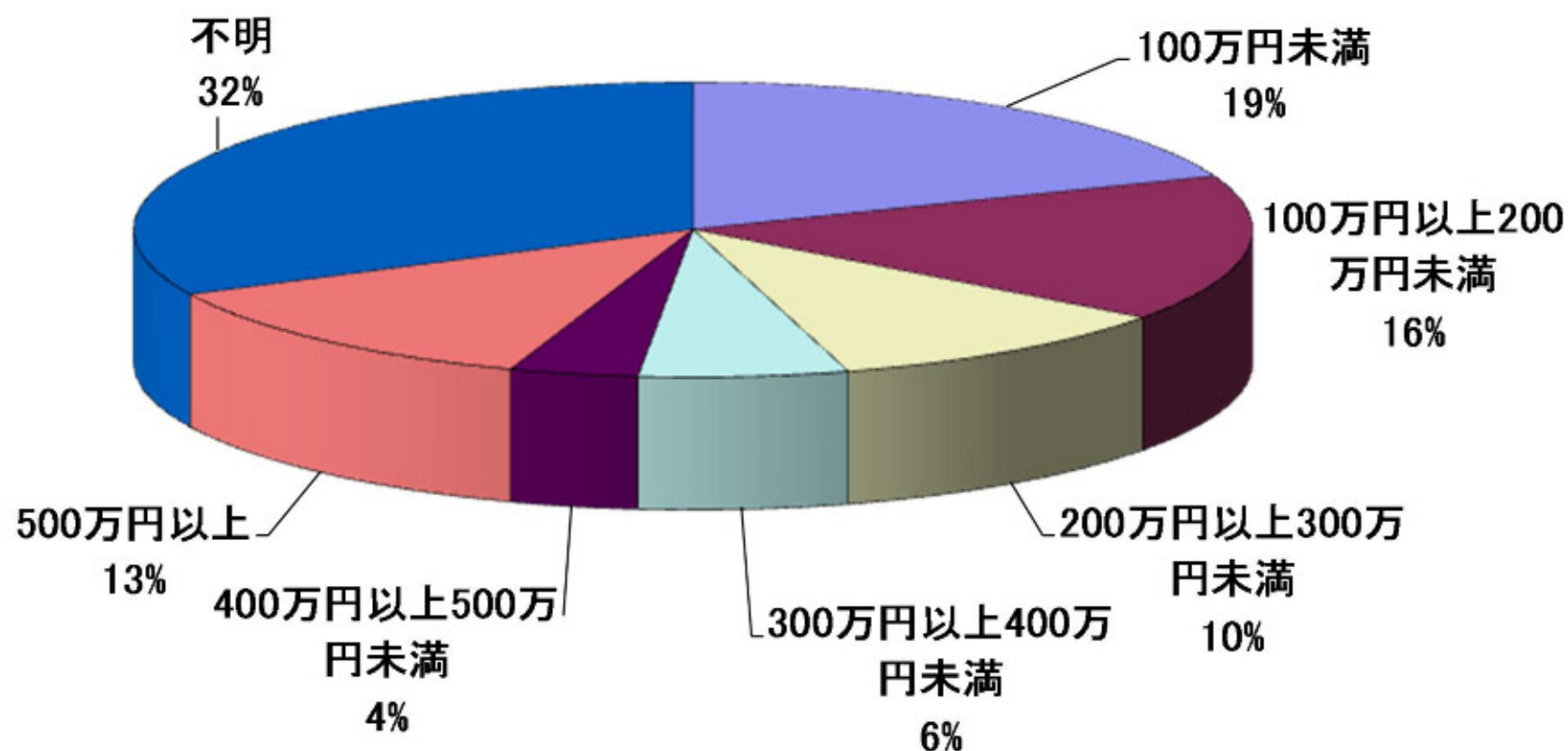




## 5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

### (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でした額)

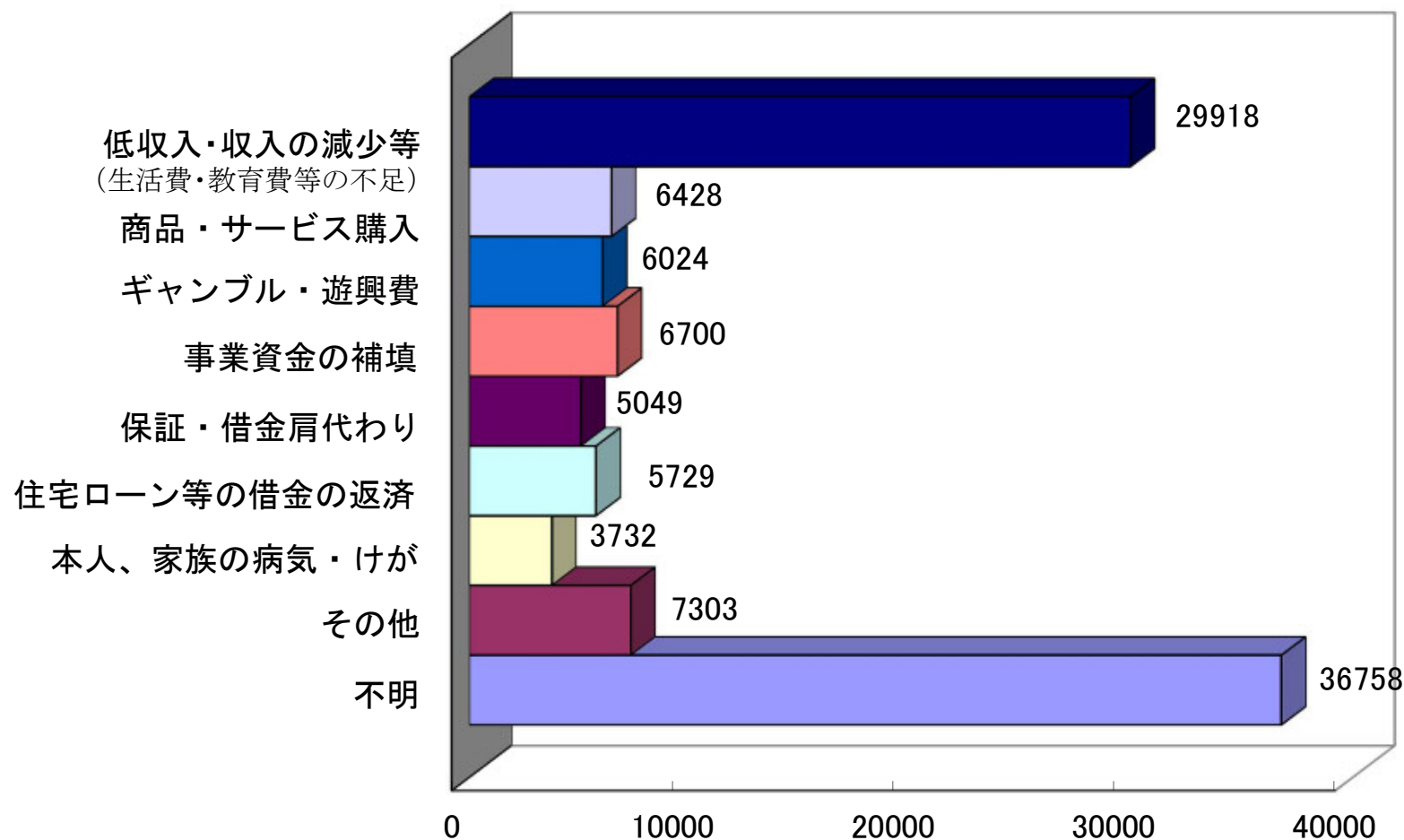


## 5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

### (2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)

(数字は人数)

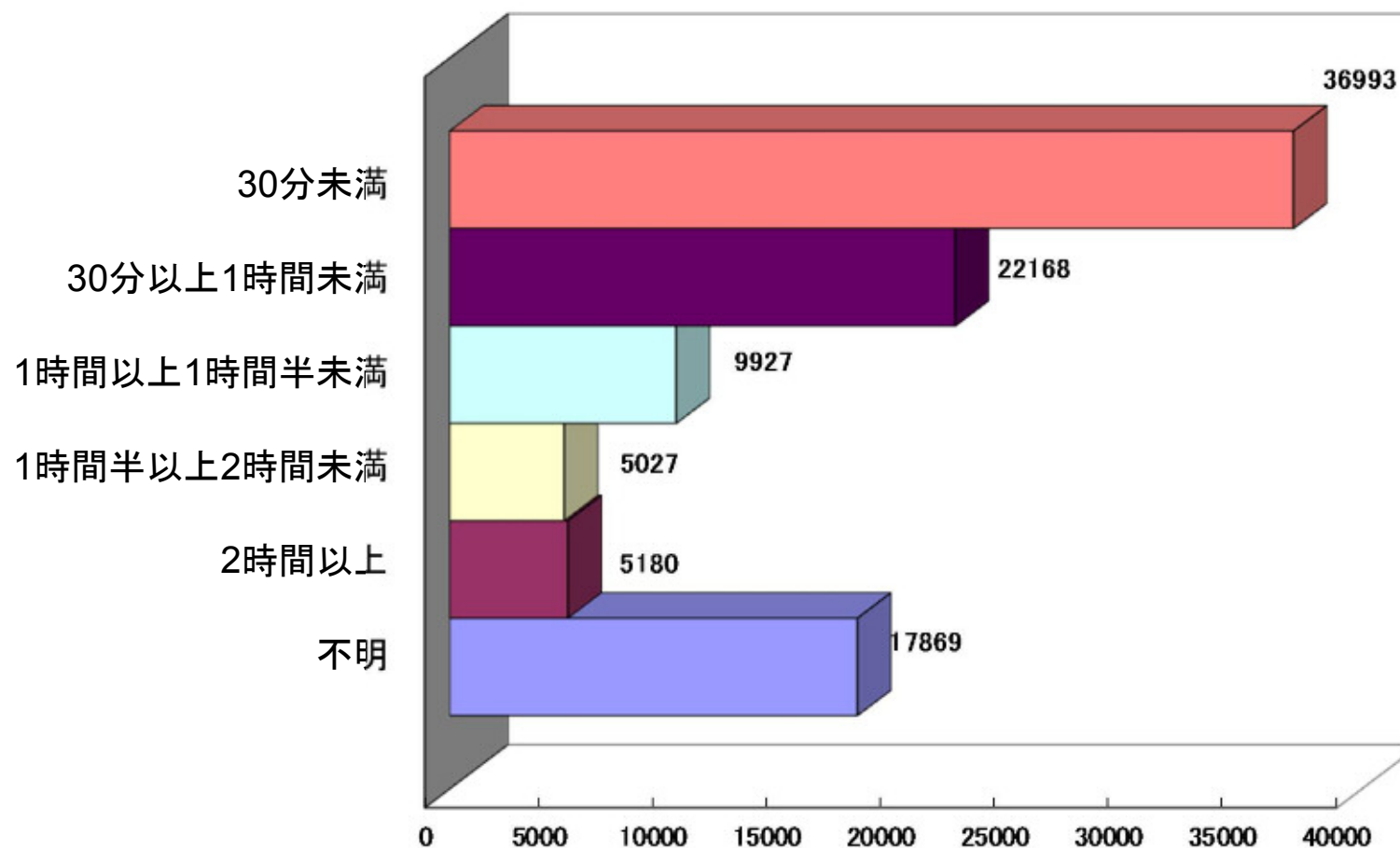


## 5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

### (3) 相談者1人当たりの延べ相談時間

(数字は人数)

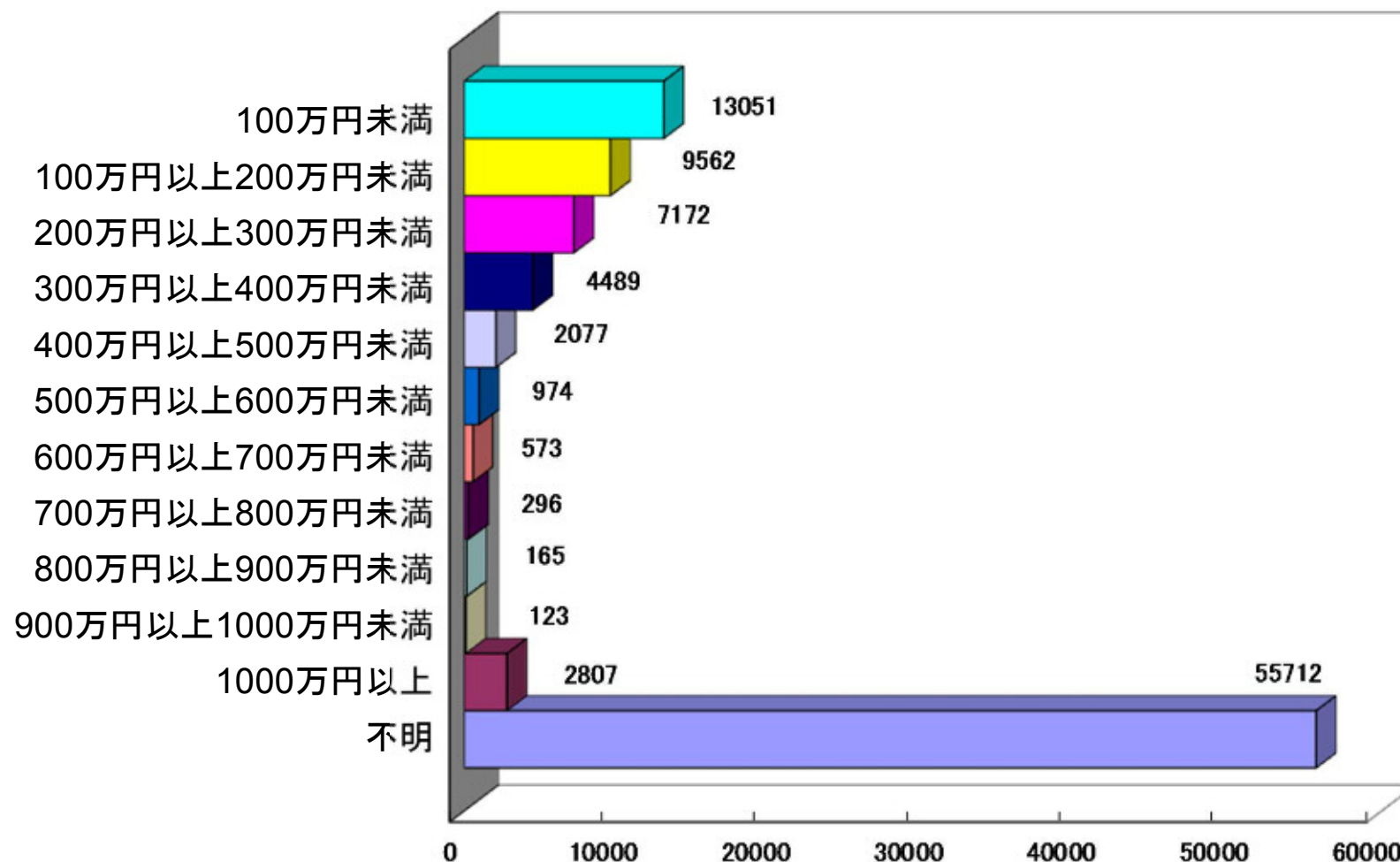


## 5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成22年4月1日～平成23年3月31日までの相談人数の合計)

### (4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)

(数字は人数)



## 6. 都道府県、市区町村が行っている多重債務者相談に関する広報活動

### ○都道府県における取組

全ての都道府県で広報活動を実施しており、リーフレット、ちらし等の作成・配布、県広報紙、地元新聞、ウェブサイトを活用した広報が多く行われている。また、テレビやラジオを利用した広報や、ポケットティッシュ配布等の街頭キャンペーンを行う都道府県もある。

### ○市区町村における取組

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・ケーブルテレビ、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、駅の電光掲示板への掲示、バスの車内放送、デイサービスを利用した高齢者への広報等、工夫をこらした取組みも実施されている。

## 7. 都道府県、市区町村が行っている(又は今後広げていきたいと考えている)多重債務問題に関する特別な取組み

### ○都道府県からの回答

多くの都道府県が、特別の取組み又は今後広げていきたい取組みとして、関係団体・関係部局との連携による一般消費者及び事業者向けの無料相談会の開催、生活再建に向けた取組みの実施、心のケアに対応した相談等を挙げている。

### ○市区町村からの回答

無料相談会の開催、職員の研修等の取組みが多く挙げられたほか、関係部署・関係機関との連携強化のための取組みや、金融経済教育等を実施している事例も見られた。

## 8. 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の意見

### ○財務局等からの意見

相談件数が減少傾向にあるとの意見が寄せられる一方で、生活困窮等の相談内容の深刻化や東日本大震災の影響についての懸念が寄せられている。また、相談員の資質向上のための研修会や、情報交換のための意見交換会等の開催の必要性が指摘されている。

### ○都道府県からの意見

生活困窮による多重債務者に対する生活再建に向けた支援体制の整備、関係機関との連携、更なる多重債務者の掘り起こし等の必要性を指摘する意見が寄せられている。その他、ヤミ金融やクレジットカードのショッピング枠の現金化等を懸念する意見もある。

### ○市区町村からの意見

他部署・他機関との連携強化による相談体制の整備や、多重債務者の掘り起こしのための周知・啓発活動、職員の資質向上のための研修等の必要性を説く意見が多かった。その他、小規模な自治体から、周囲の目を気にして相談に来づらい方々が多く、相談窓口への誘導が課題であるとの意見が数多く寄せられている。