

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年度下半期

<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22年10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。

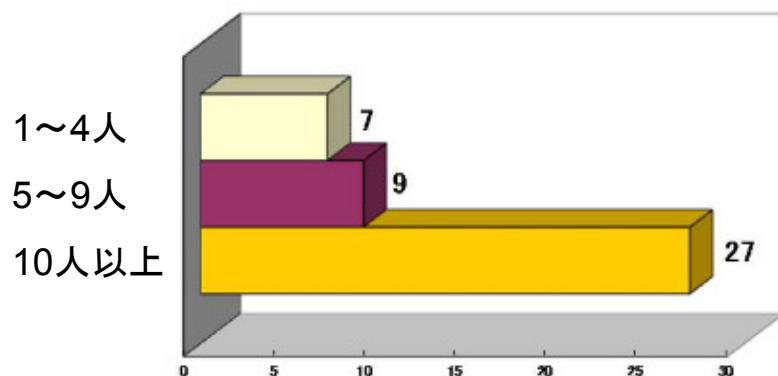
はい : 47都道府県

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。

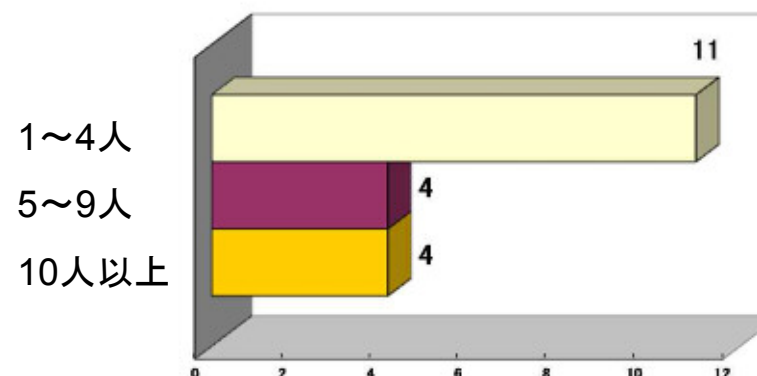
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は都道府県数)

① 嘱託(非常勤)職員

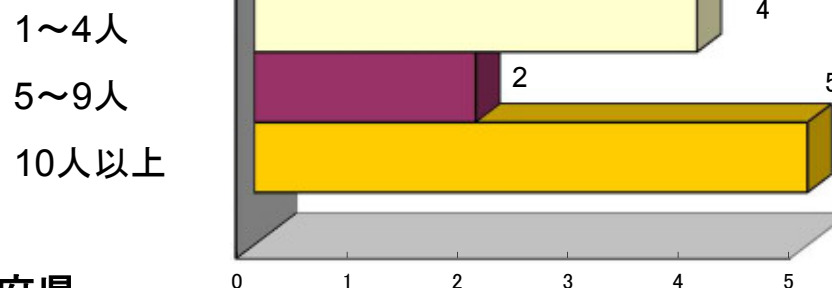


② 常勤の行政(一般)職員



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:90名、神奈川県:77名、愛知県:67名、千葉県:39名、宮城県:31名、岡山県:28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。

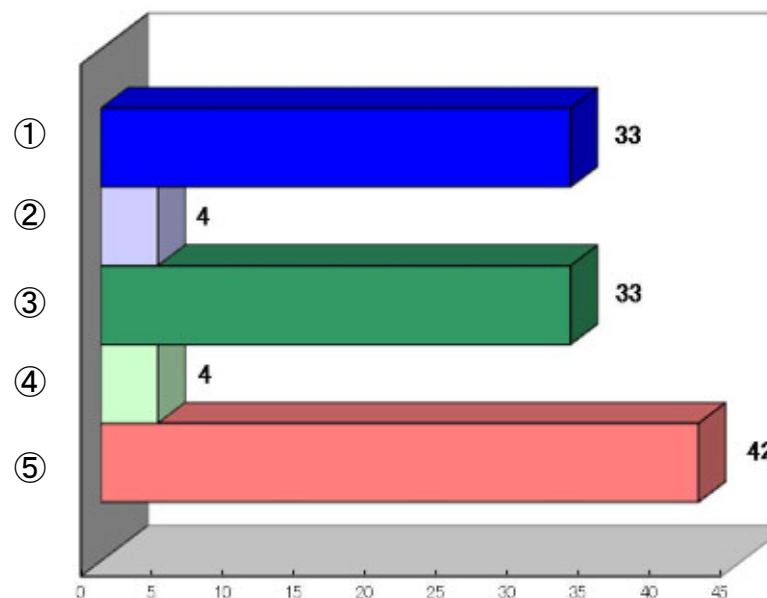
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 47都道府県

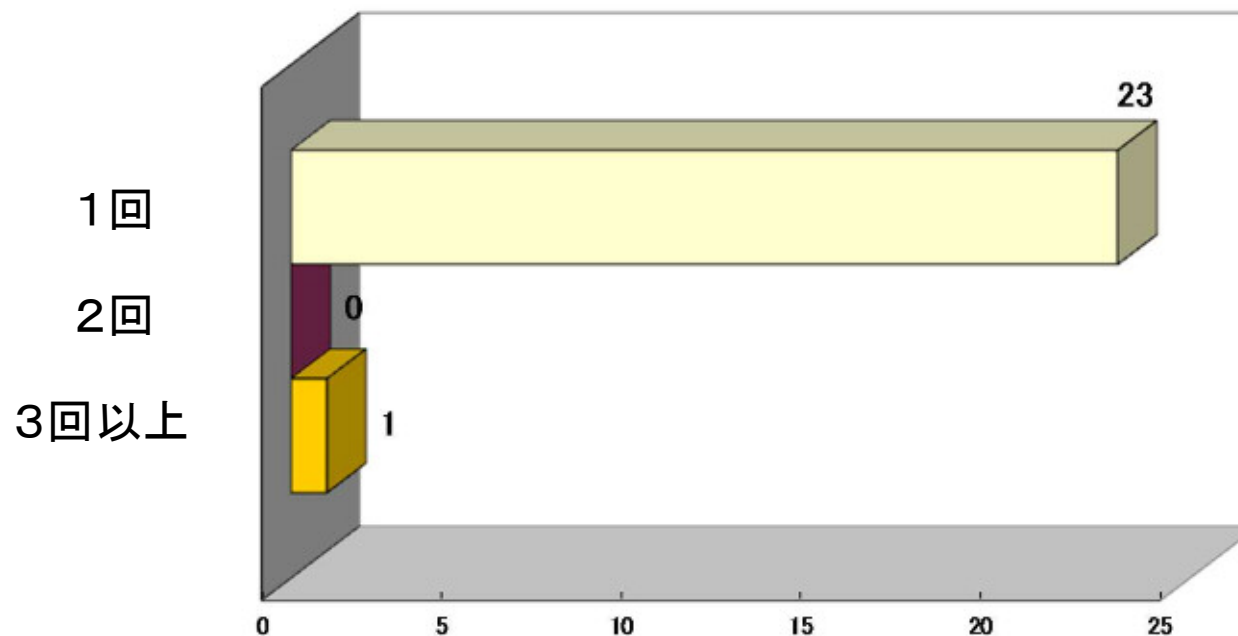
「はい」と答えた都道府県における連携の程度 (複数回答可)

(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)を定期的開催している。



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22年10月1日から平成23年3月31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 : 47 都道府県

相談窓口における相談状況について

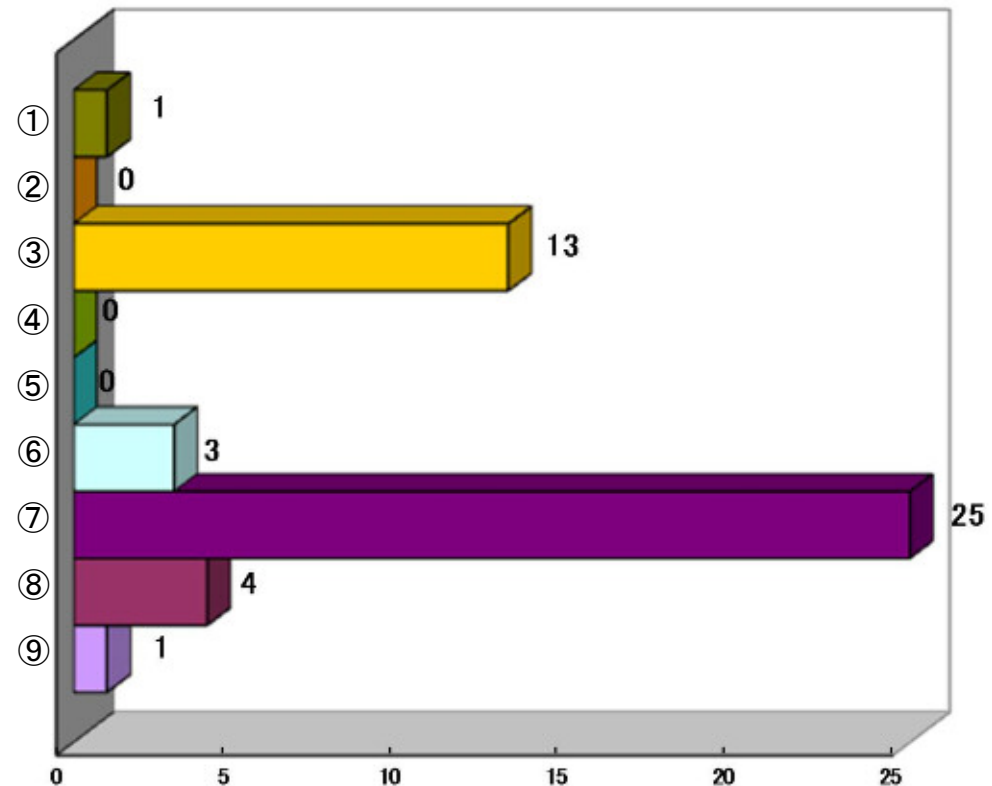
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 14都道府県

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) : 33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。



Q8. 平成22年10月1日～平成23年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。

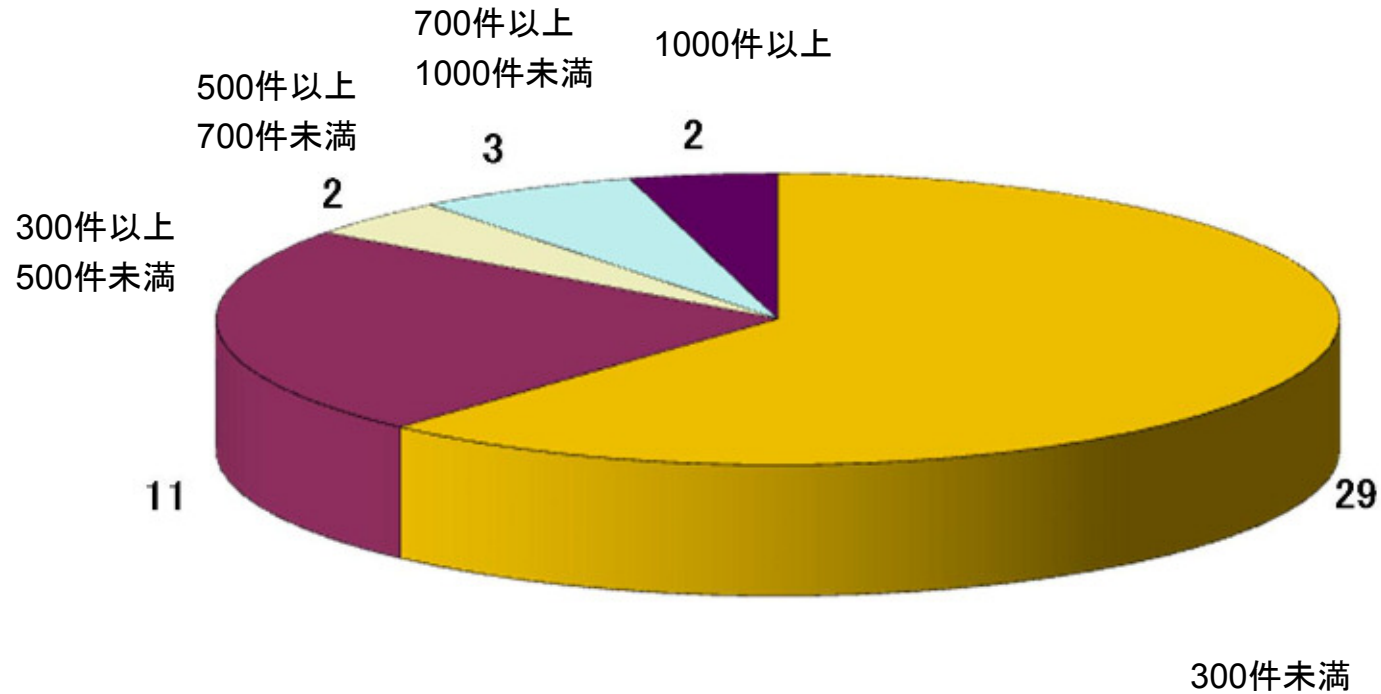
平成22年度下半期の全都道府県への相談件数合計：15,146件

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I. 電話のみによる相談件数	1,746	2,006	1,759	1,869	2,058	1,506	10,944
II. 窓口による相談件数	642	735	835	669	710	611	4,202
III. I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	91	77	99	79	91	86	523
IV. I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	60	49	36	43	46	46	280
相談件数合計	2,388	2,741	2,594	2,538	2,768	2,117	15,146

Q8. 平成22年10月1日～平成23年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。

平成22年度下半期における各都道府県への相談件数の分布

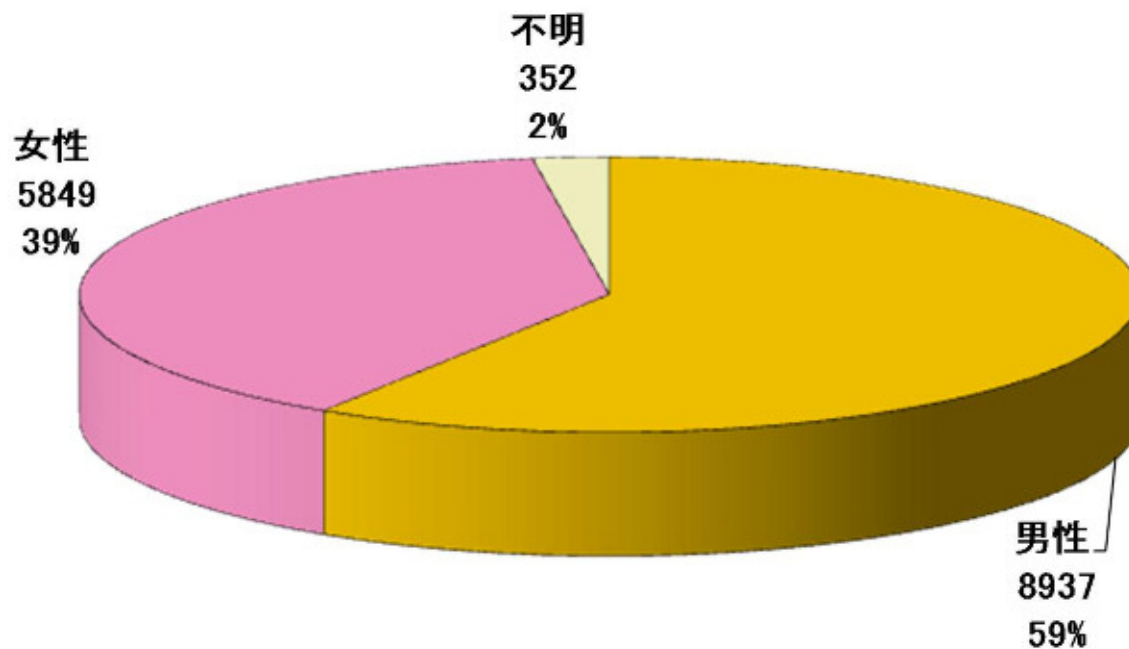
(数字は都道府県数)



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成22年10月1日～平成23年3月31日までの合計人数)

(1) 性別

平成22年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布
(数字は人数)



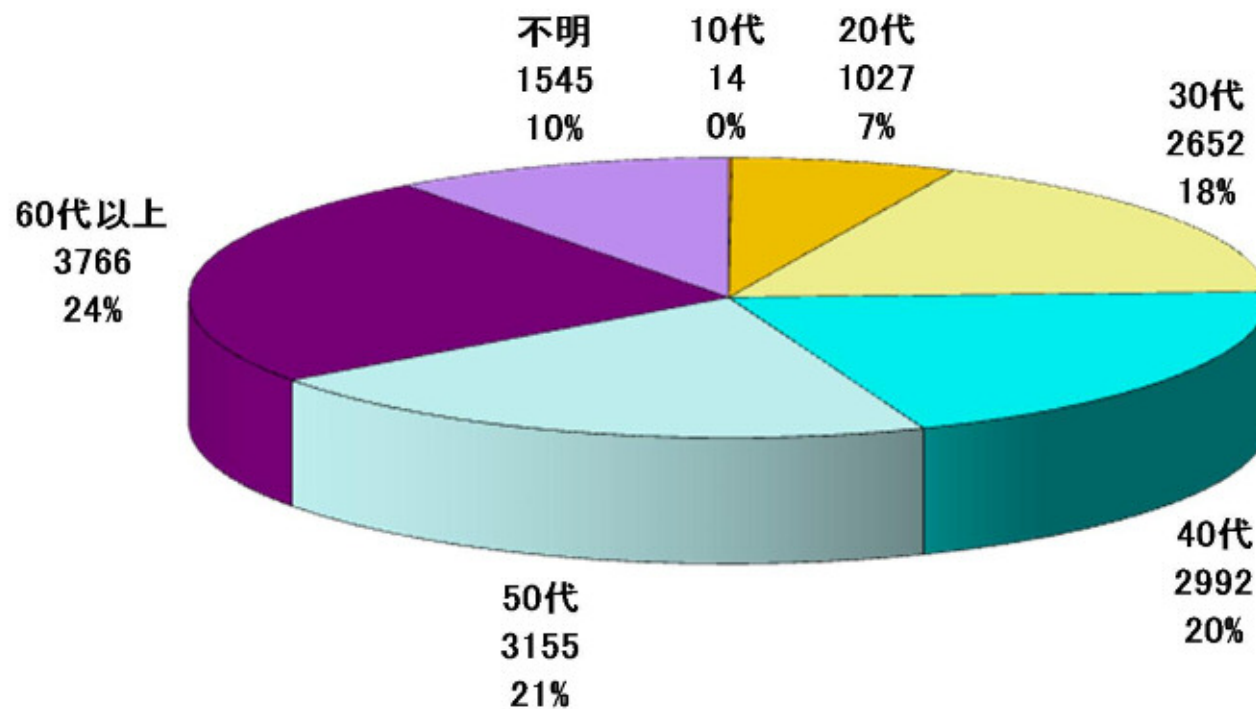
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成22年10月1日～平成23年3月31日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成22年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

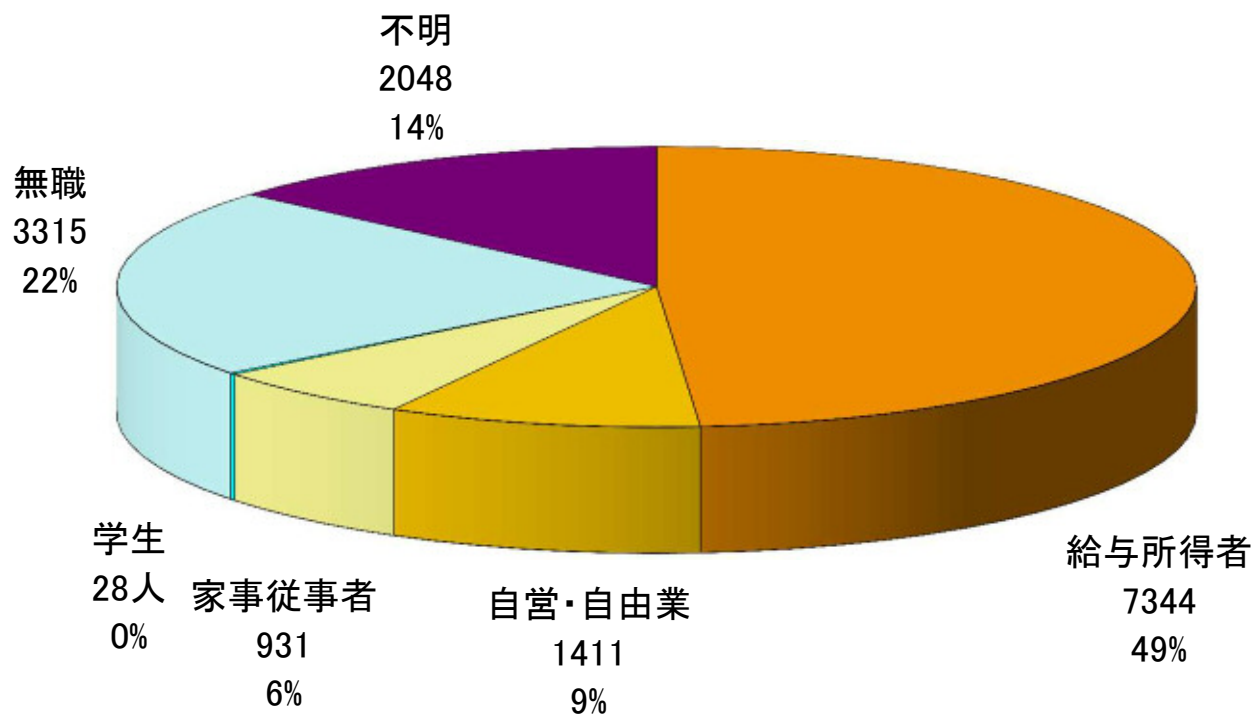
(数字は人数)



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成22年10月1日～平成23年3月31日までの合計人数)

(3) 職業 (分類はPI0-NETの分類(消費生活相談カードの記載項目)に従う)

平成22年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布
(数字は人数)



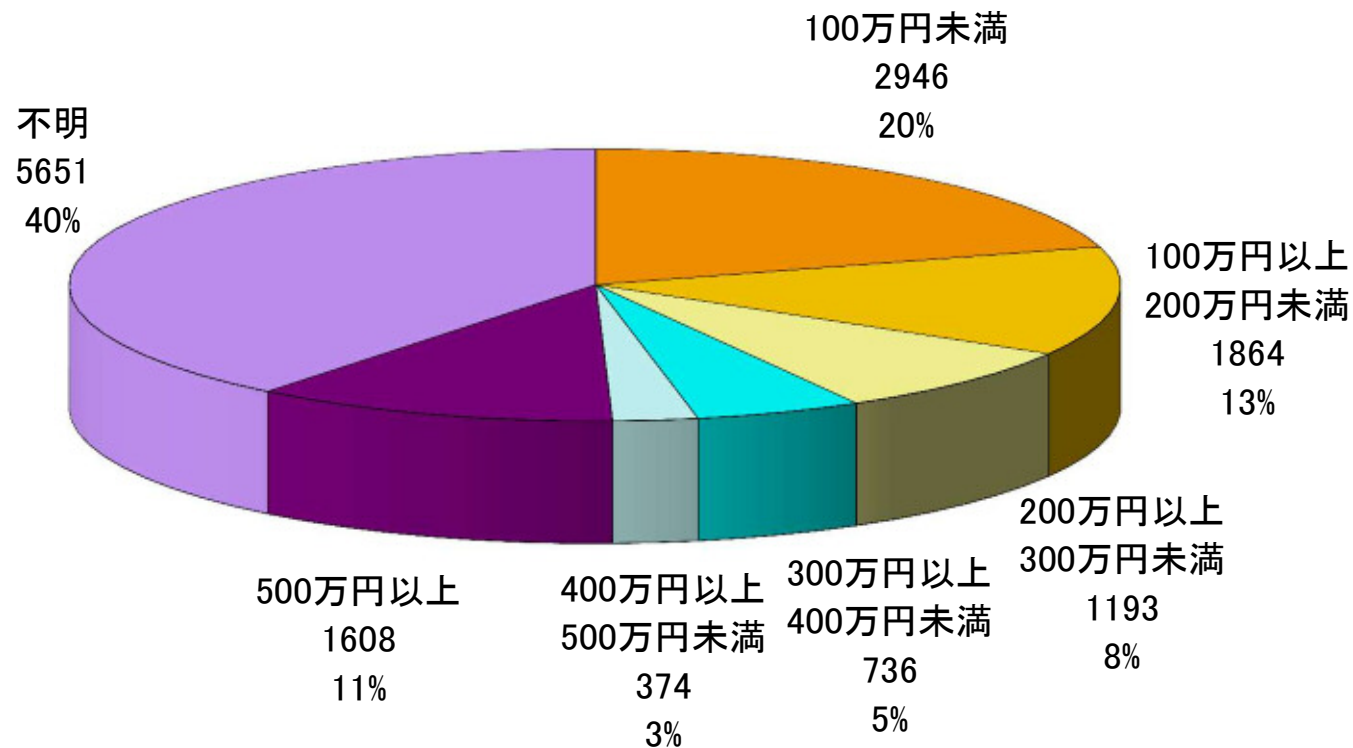
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成22年10月1日～平成23年3月31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年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



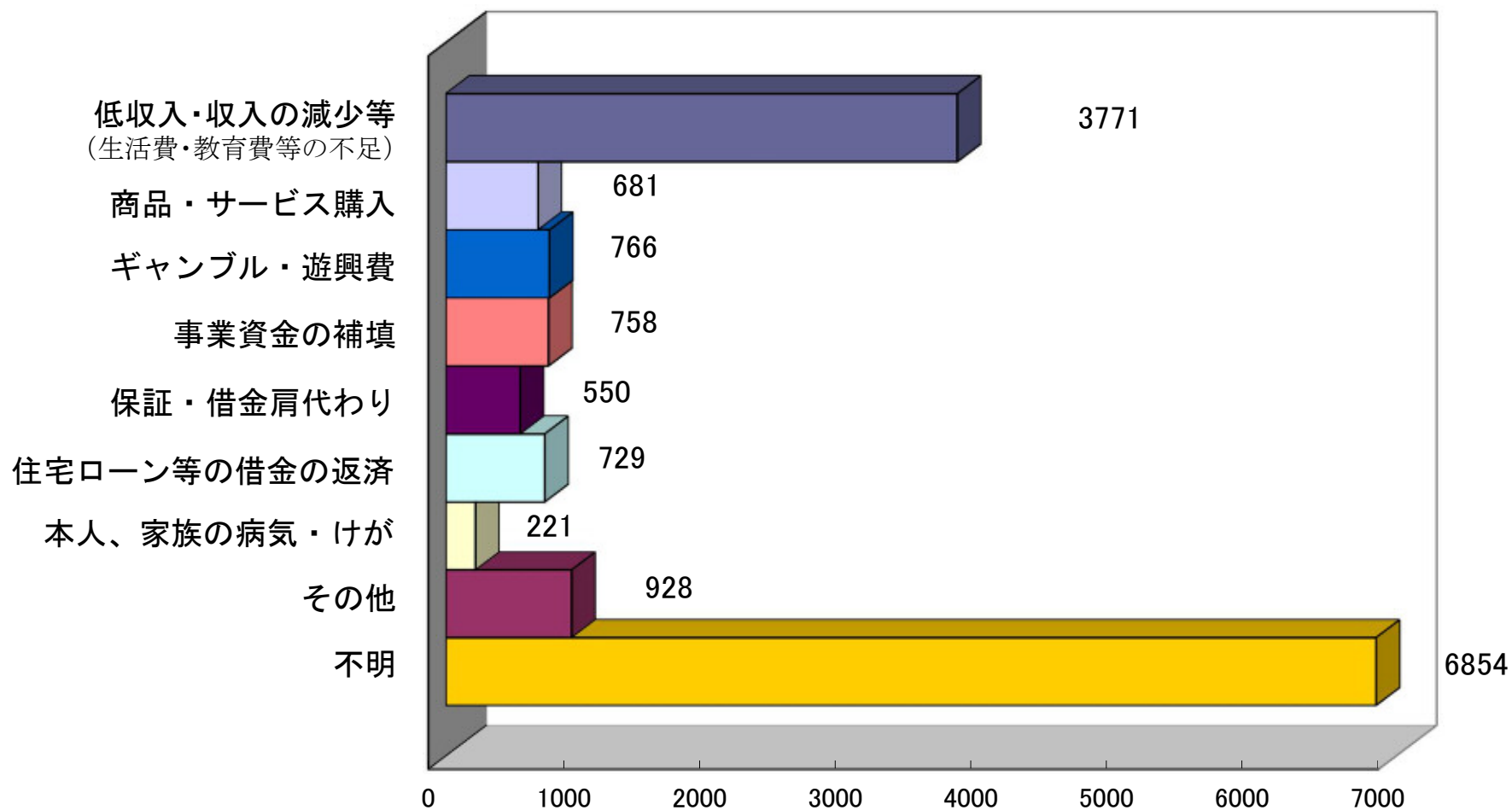
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成22年10月1日～平成23年3月31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年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



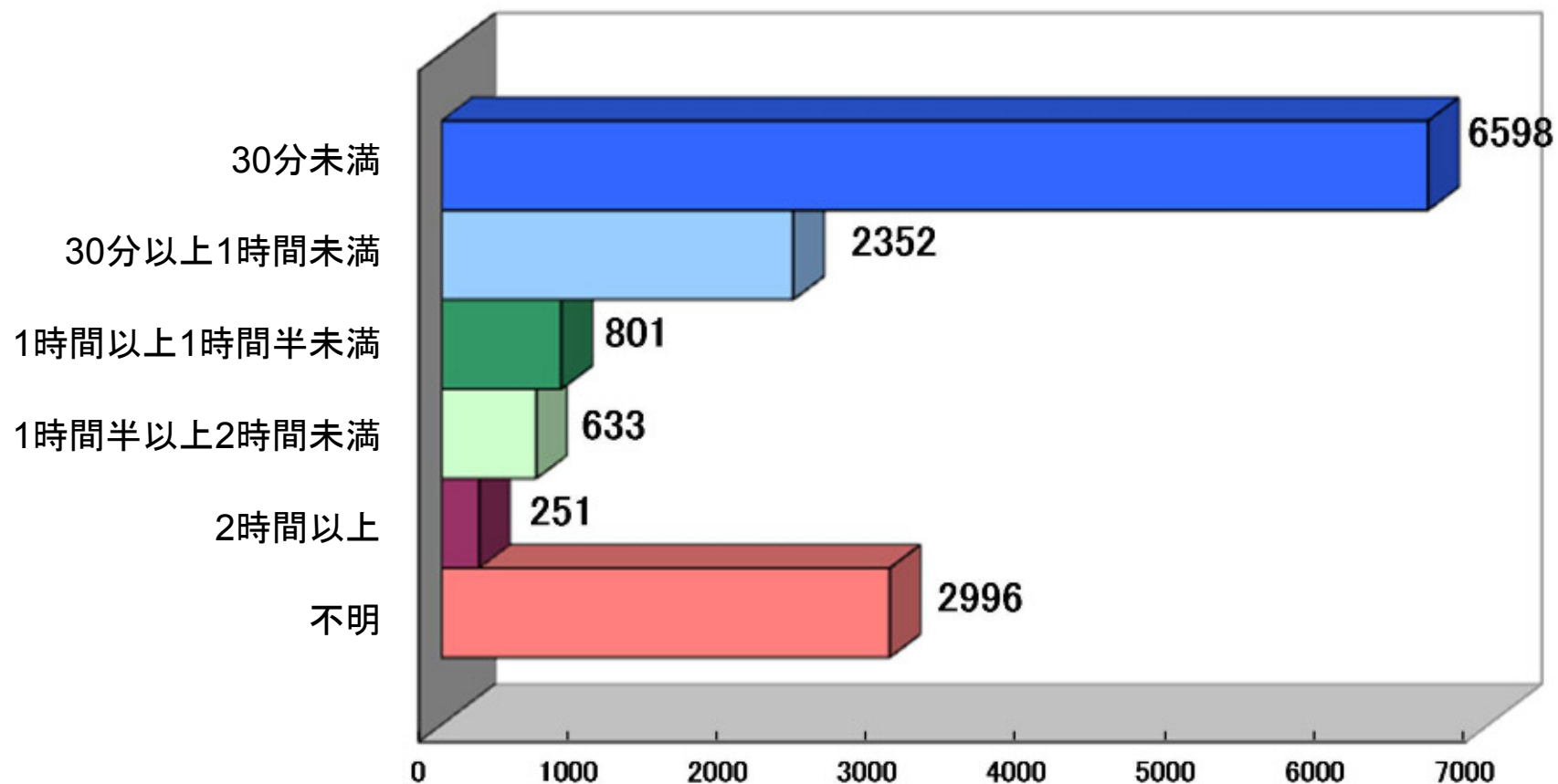
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成22年10月1日～平成23年3月31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年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



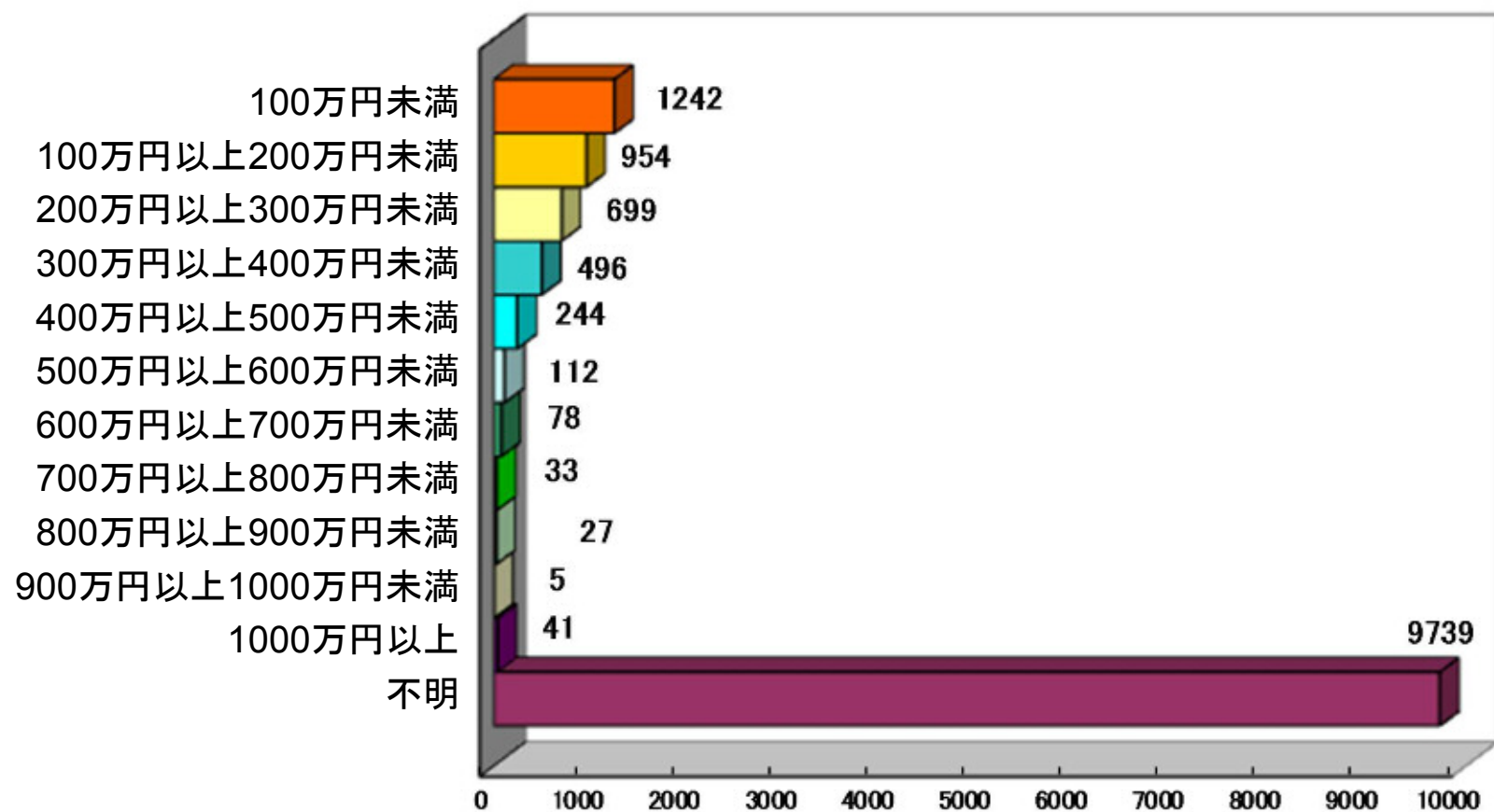
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成22年10月1日～平成23年3月31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年度下半期における相談者の年収分布

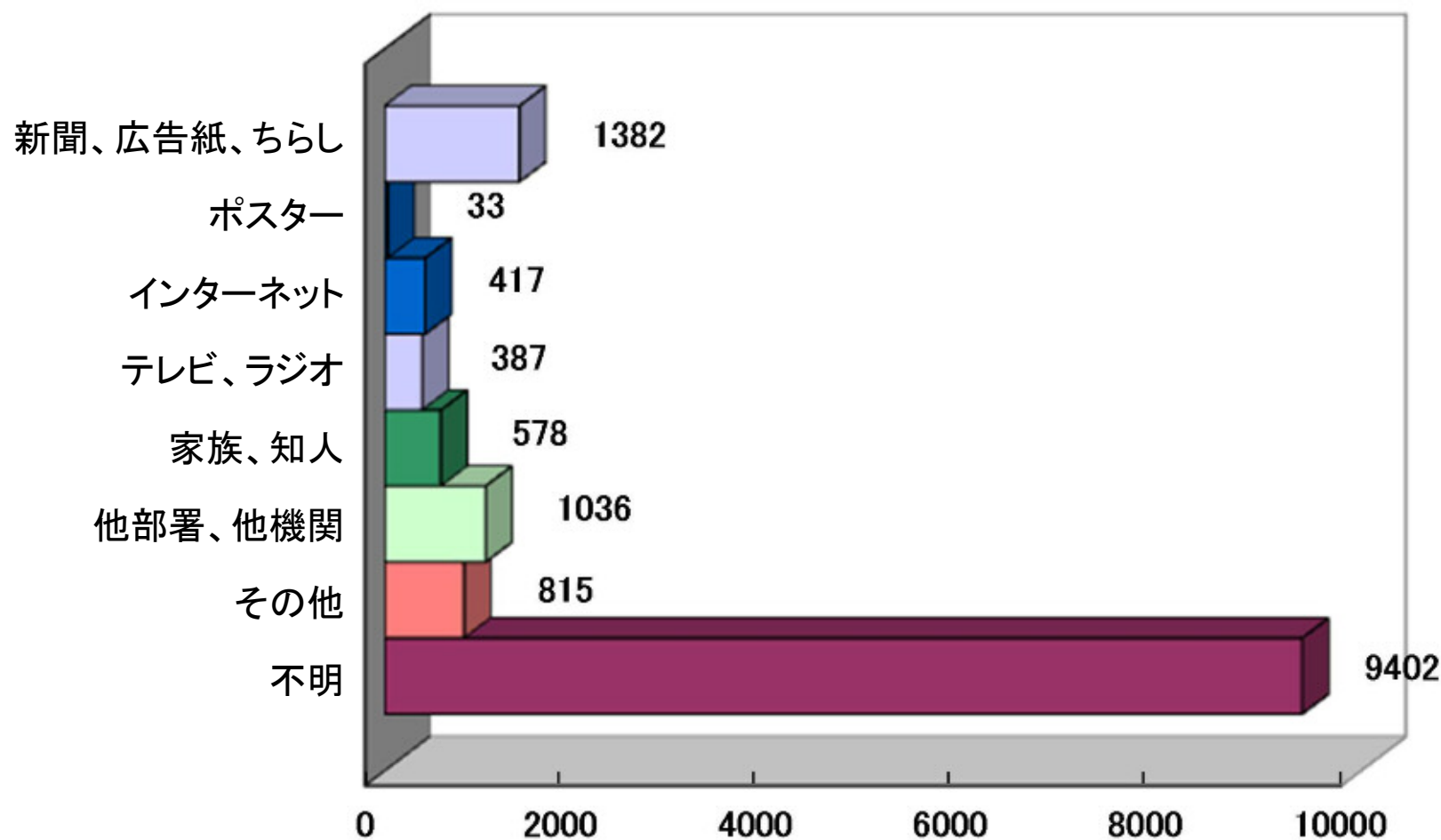
(数字は人数)



Q11. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成22年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



Q12. 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 : 47都道府県

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。

取組みの例として

【宮城県】

公共機関にチラシを配布した、県政だより・市町村広報に掲載、啓発(出前講座)時の講話の時にPR、新聞広告、ラジオ広報

【東京都】

特別相談「多重債務110番」の実施(H23.3.7-8)によりPR、ヤミ金融被害防止キャンペーン等でのリーフレット配布、東京都生活文化局消費生活部ホームページ「くらしWEB」において多重債務問題に関する情報提供

【静岡県】

県広報番組(地元ラジオ局(AM)、地元FM局、コミュニティFM局)において広報。また、地元新聞に無料パブリシティによる掲載を行うほか、県で発行している生活情報誌「くらしのめ」(15,000部)において広報を行った。

【鳥取県】

テレビ・ラジオ・新聞等を効果的に組み合わせた広報(メディアミックス)の実施(12月)、関係部署・市町村・図書館等に法律相談会案内チラシ配架・HP掲載(毎月)、ATM周辺に相談窓口リーフレット配架(通年)、県センター機関誌に年末相談強化ウィークを掲載(12月)

【福岡県】

TVスポットコマーシャル、ラジオスポットコマーシャル、新聞広告、市内電車電光掲示板映像システム、商店街のストリートビジョン、インターネットホームページ

Q13. 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。

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。

特色ある取組みの例として

【茨城県】

多重債務者向けの無料法律相談会を県内9箇所、計10回行った。うち1回については、障害福祉課と合同で「心の健康相談」を併せて実施した。

【神奈川県】

電話・面接相談窓口の設置。県内各地での特別相談会の実施。生活再建支援相談体制の整備に係る生活再建支援アドバイザー及び研修講師の派遣。生活再建支援相談に関する「出前相談」の実施。

【兵庫県】

法律専門家による債務整理相談を中心に、多重債務者支援団体による「生活再建(家計管理)相談」、「こころの相談」にも対応する『合同無料相談会』を開催し、多重債務者問題の根本的な解決を支援。また、土日に相談会を開催し、多くの方に相談を受けていただきやすくし、開催する市町センターには、管内の住民以外の県民からの相談にも応じるよう依頼した。

【佐賀県】

12月の県センターでの多重債務特別相談会の際、精神保健福祉担当保健師による「こころの相談」を実施。平成21年4月に、県と市町が共同して市町村税の滞納整理に取り組む組織として設置された「佐賀県滞納整理推進機構」の実働班である滞納整理特別対策室から多重債務者を相談窓口へ確実に誘導して貰っている(税担当職員が相談者に付き添う等)

Q14. 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。

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。

寄せられた意見

- ・生活困窮による多重債務者や、住宅ローンや教育費が家計の負担になっている人が増えている中、相談できる場所や専門家がいることを知らない人がまだまだ多いと思われる。誰もが相談しやすい窓口として、又、専門家（法律家・生活支援相談員等）に相談することにより、より適切な問題解決への対処につながるということを広く周知していく。
- ・関係各機関・団体で多重債務者に対する相談窓口を開設したため、各相談窓口での多重債務相談件数は減っている。しかし、各相談窓口で相談者が分散した結果であり、多重債務問題を抱えている人は減っているわけではないと思われる。連携している各相談窓口との情報交換を密にしていかないと、誤った状況把握をしてしまう恐れがある。
- ・県内の多重債務に関する相談件数は下げ止まりの状態であると考えられる。今後は、最も住民に身近な市町村職員等のスキルアップ等の窓口の相談体制の強化や地域での見守り活動等による相談の掘り起こしに加えて、予防的な見地から金融経済教育に関しても力を入れて取り組んで行く必要があると考える。
- ・クレジットカードのショッピング枠現金化等のヤミ金まがいの悪質商法について規制できるよう法整備を検討して欲しい。