

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

<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:

1752市区町村

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 1743市区町村 (回収率 99.5%)

(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)

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 : 1,625市区町村
いいえ : 120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。

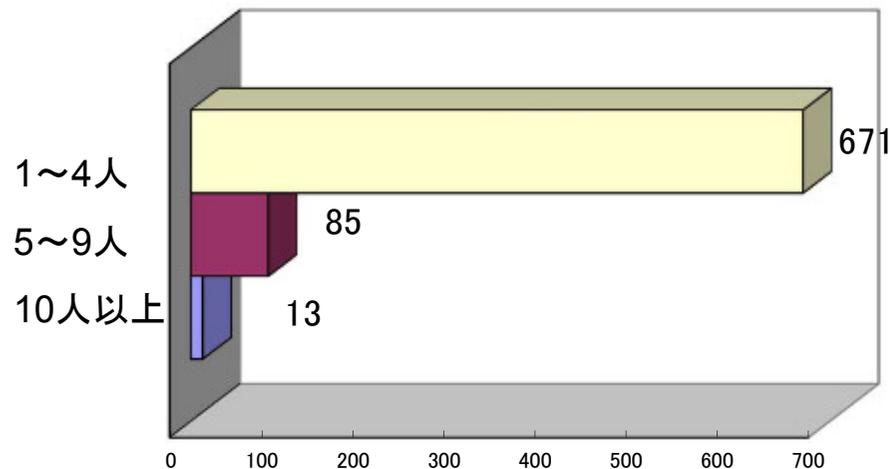
はい : 1,439市区町村
いいえ : 186市区町村

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。

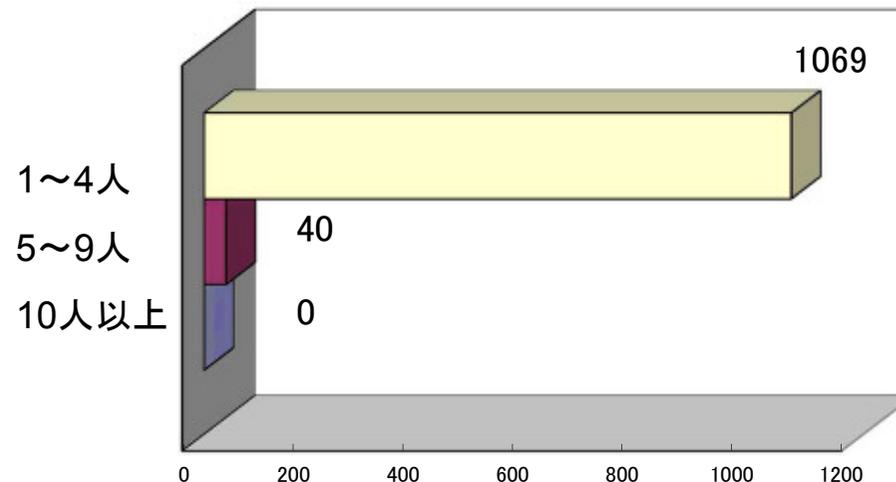
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は市区町村数)

① 嘱託(非常勤)職員

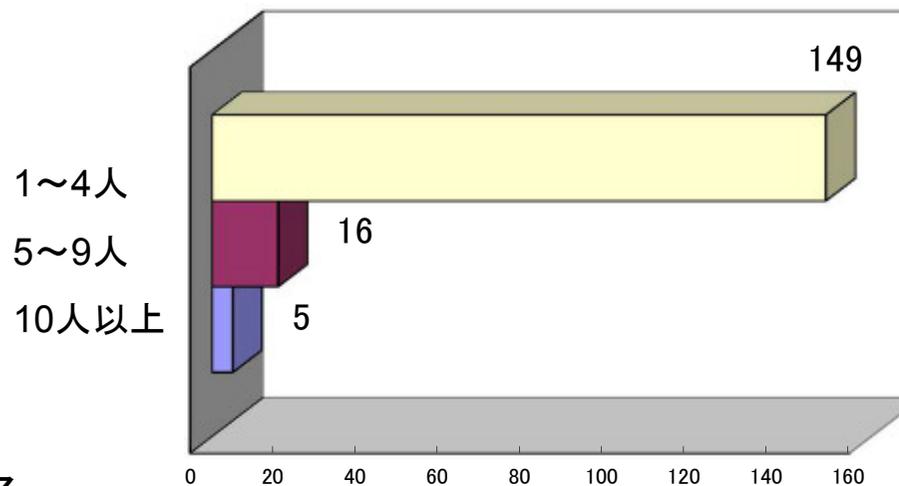


② 常勤の行政(一般)職員



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)



市区町村の相談員の総数： 4,590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。

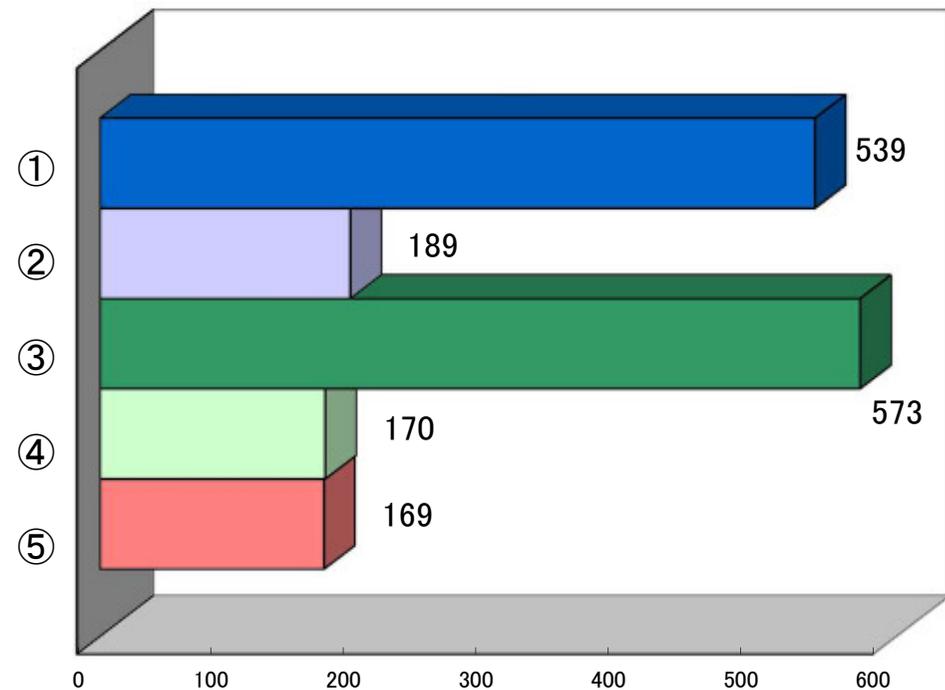
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 826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

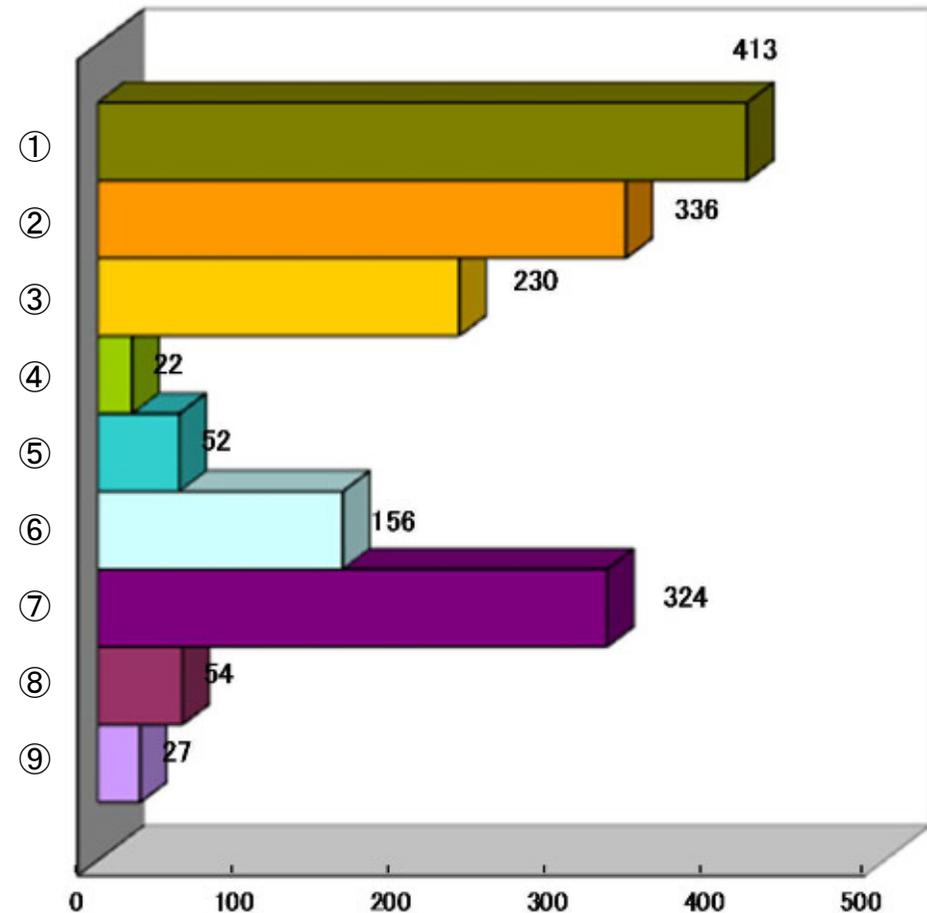
Q5. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,003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ください。

平成22年度下半期の全市区町村への相談件数合計：35,554件

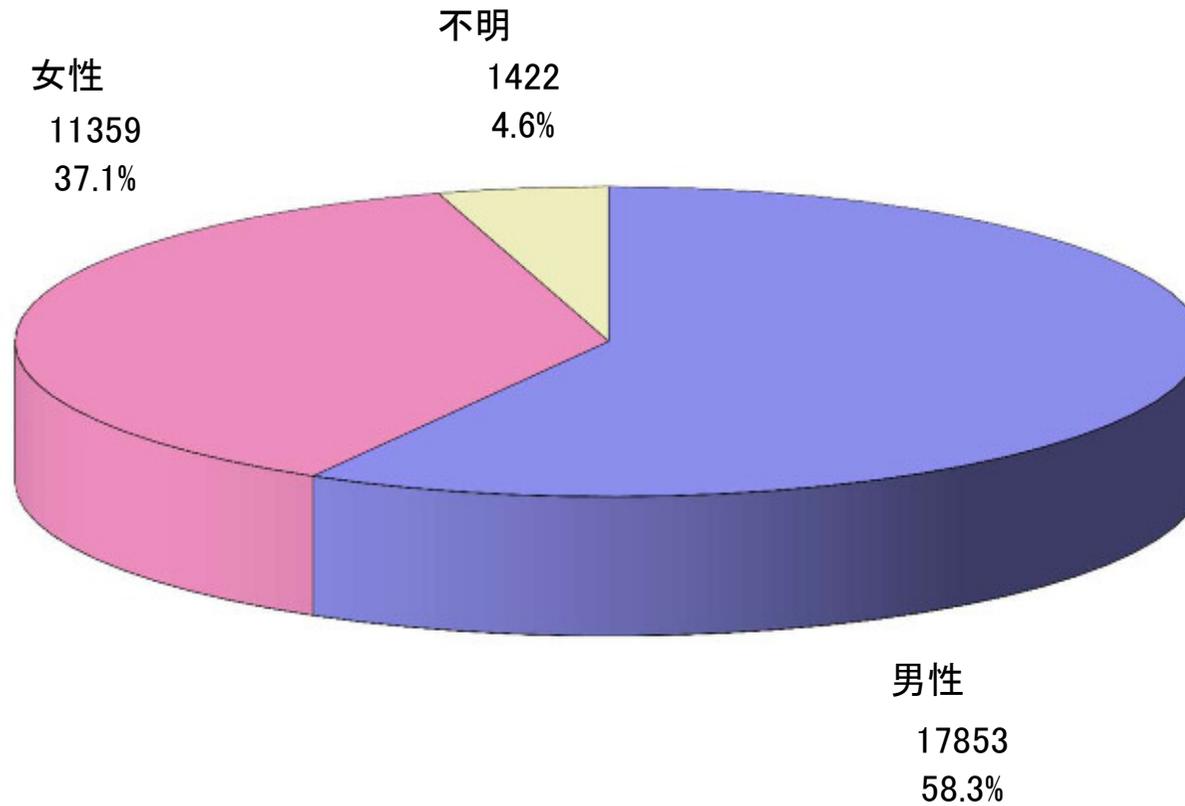
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I.	電話のみによる相談件数	2,664	2,824	2,452	2,731	2,660	2,327	15,658
II.	窓口による相談件数	3,597	3,529	2,973	3,251	3,498	3,048	19,896
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	682	634	546	604	608	534	3,608
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	351	354	327	350	386	302	2,070
相談件数合計		6,261	6,353	5,425	5,982	6,158	5,375	35,554

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10月1日～平成22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市区町村への相談者の分布

(数字は人数)



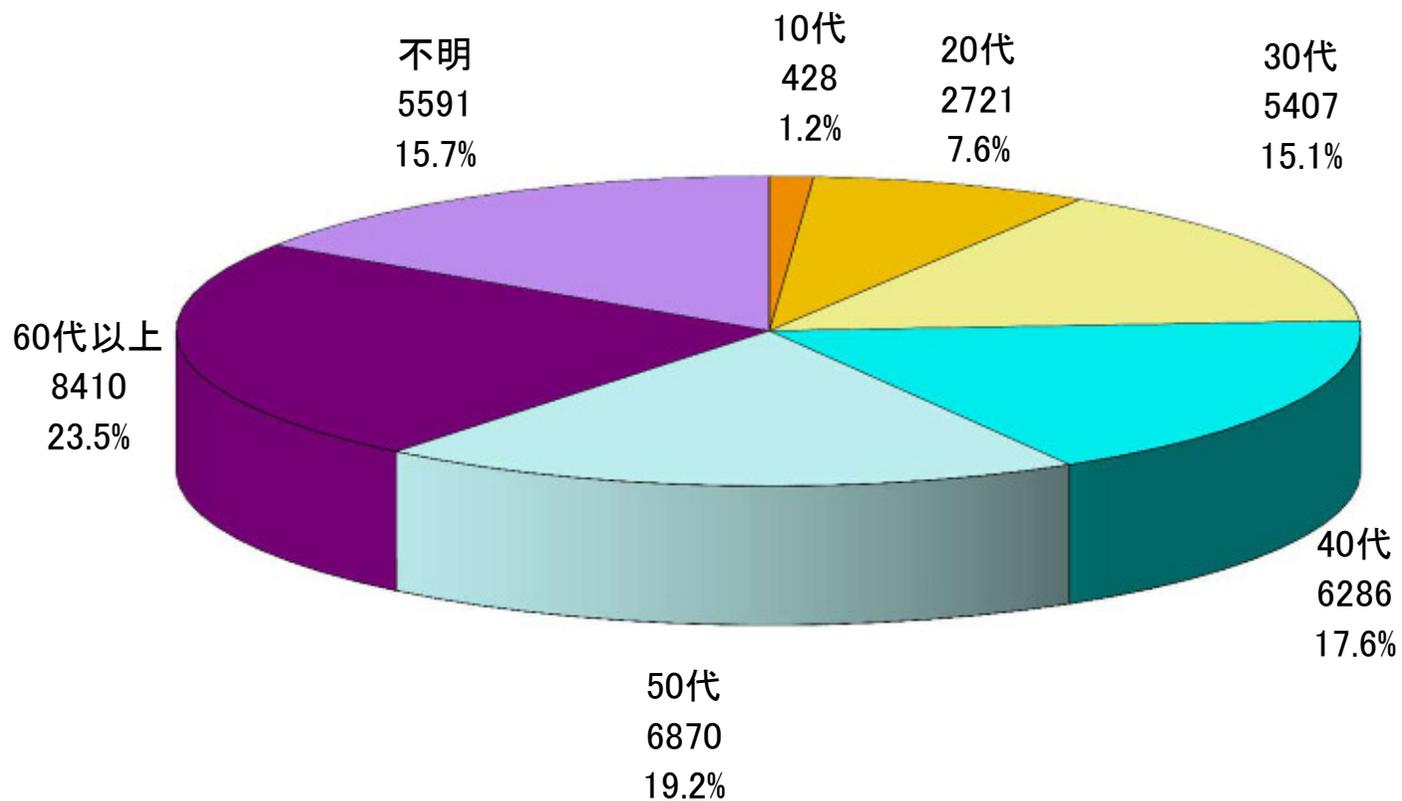
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成23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市区町村への相談者の分布

(数字は人数)

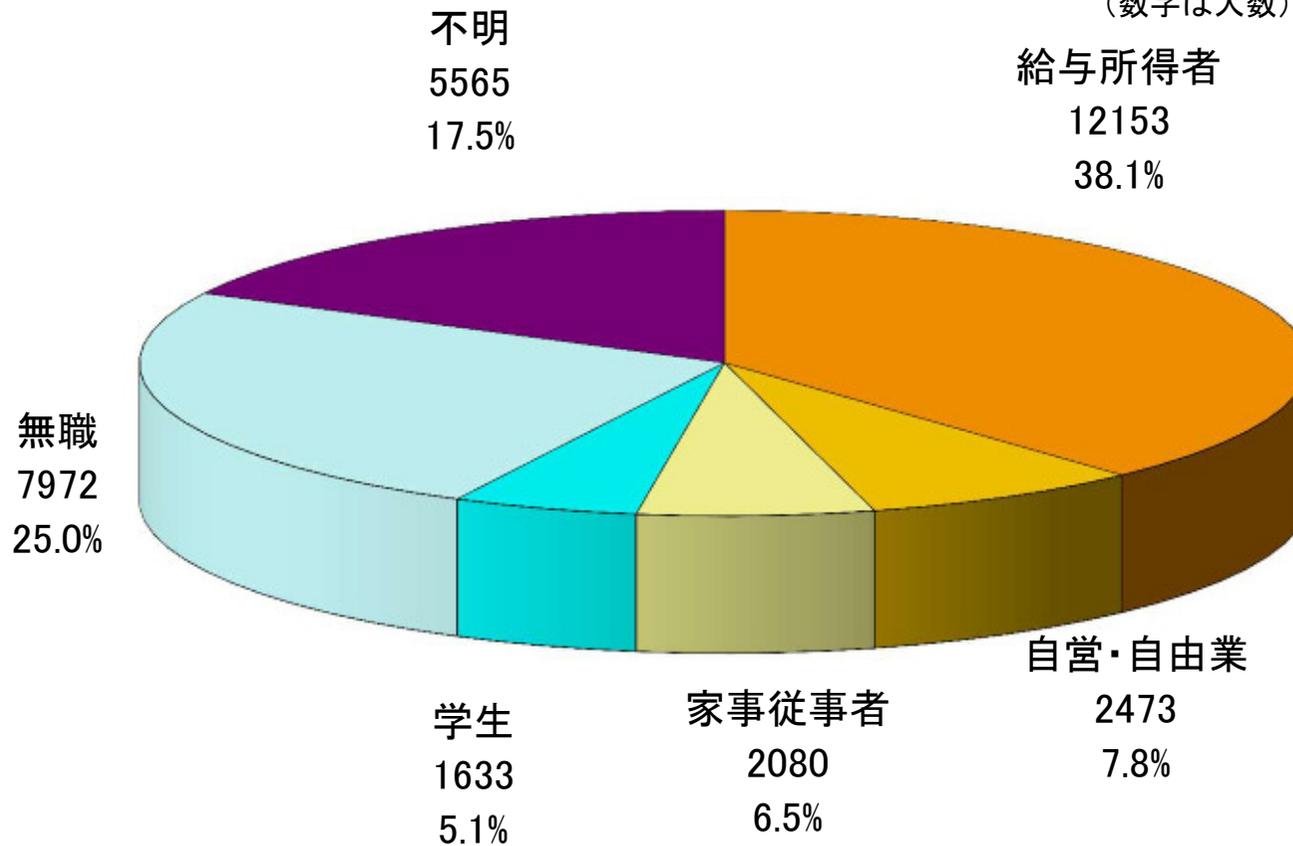


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成22年10月1日～平成23年3月31日までの合計人数)

(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年度下半期における全国の市区町村への相談者の分布

(数字は人数)

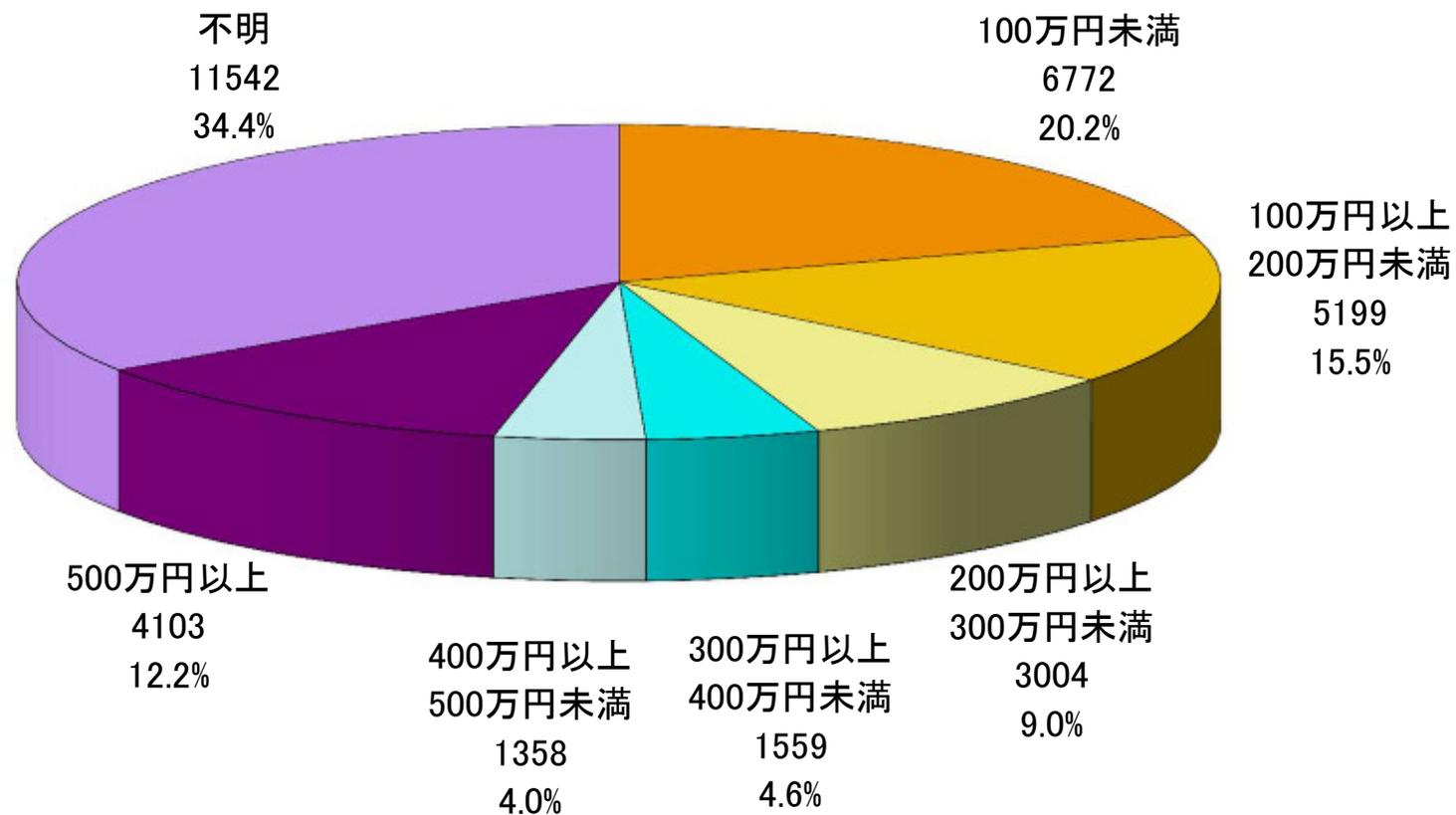


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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)

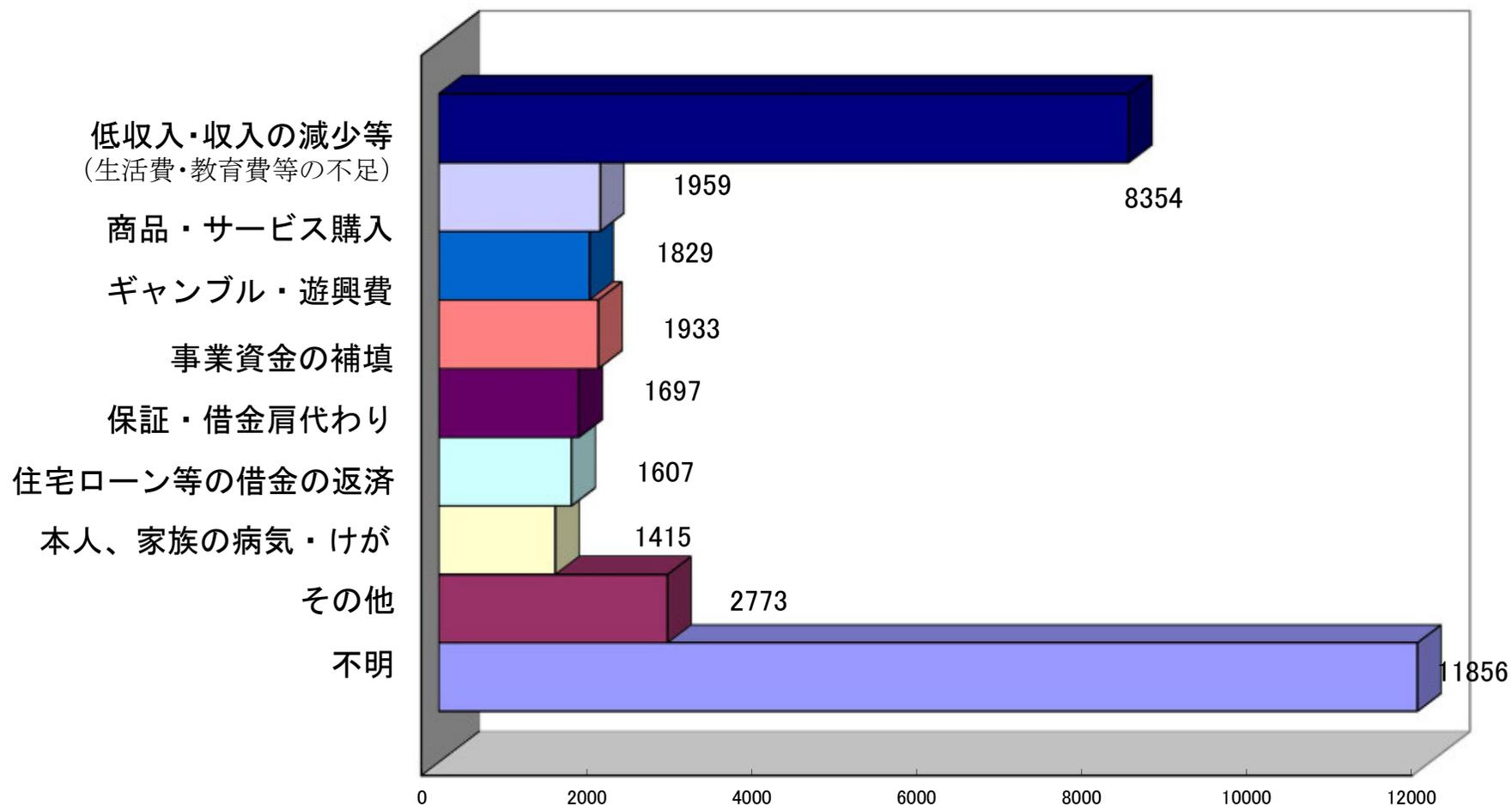
平成22年度下半期における全国の市区町村への相談者の分布
(数字は人数)



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)

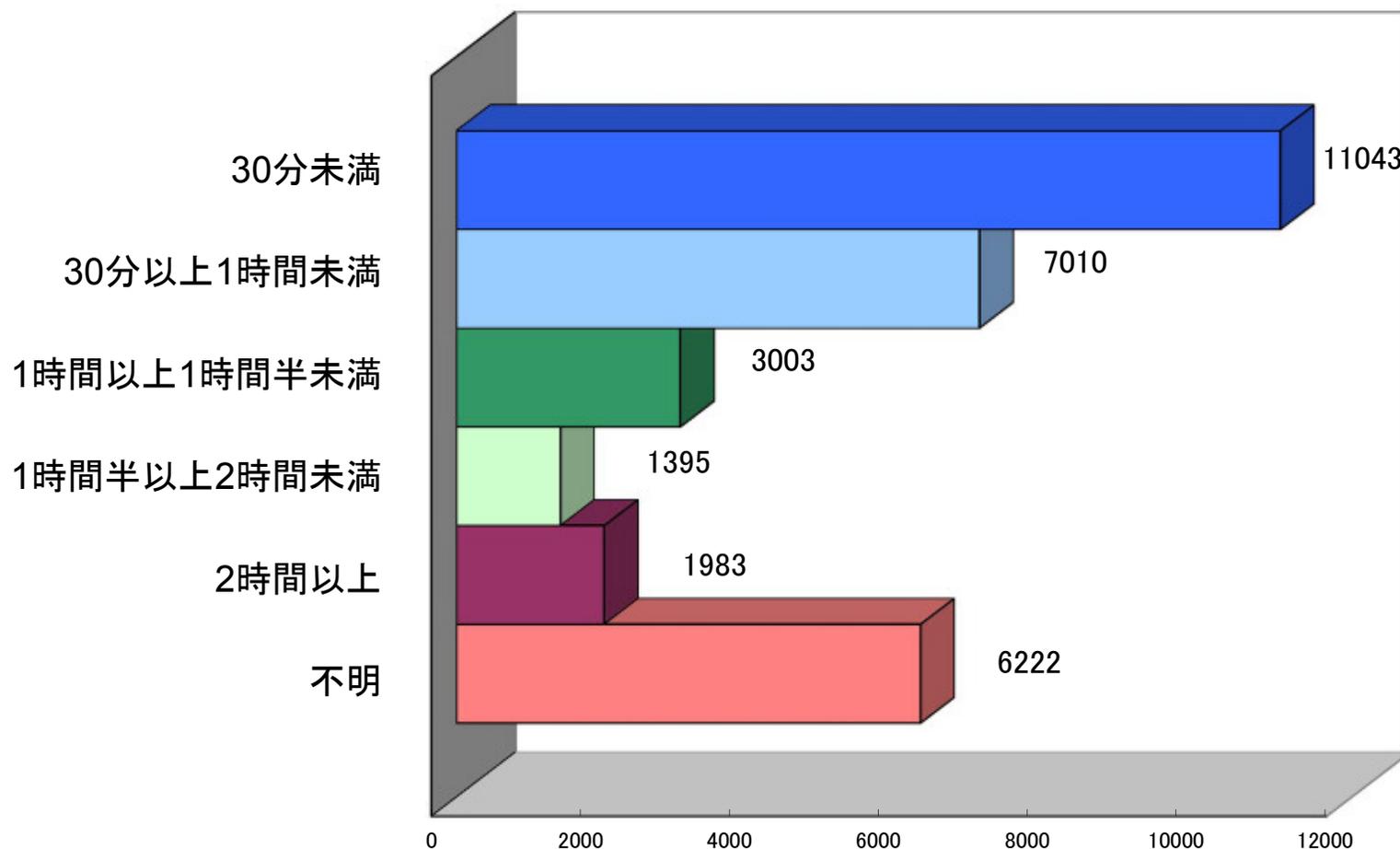
平成22年度下半期における全国の市区町村への相談者の分布 (数字は人数)



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市区町村への相談者の分布 (数字は人数)



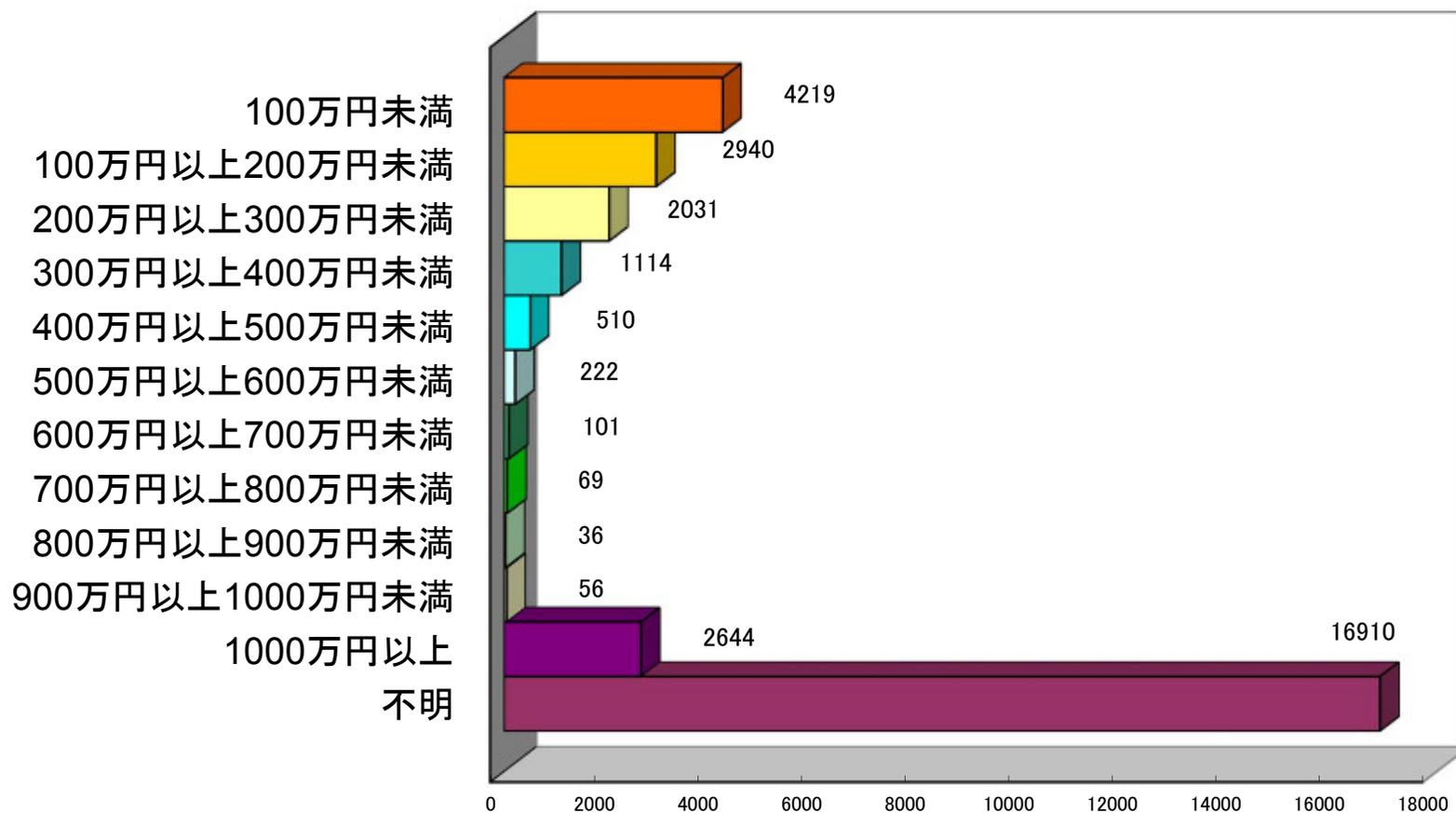
Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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の分布

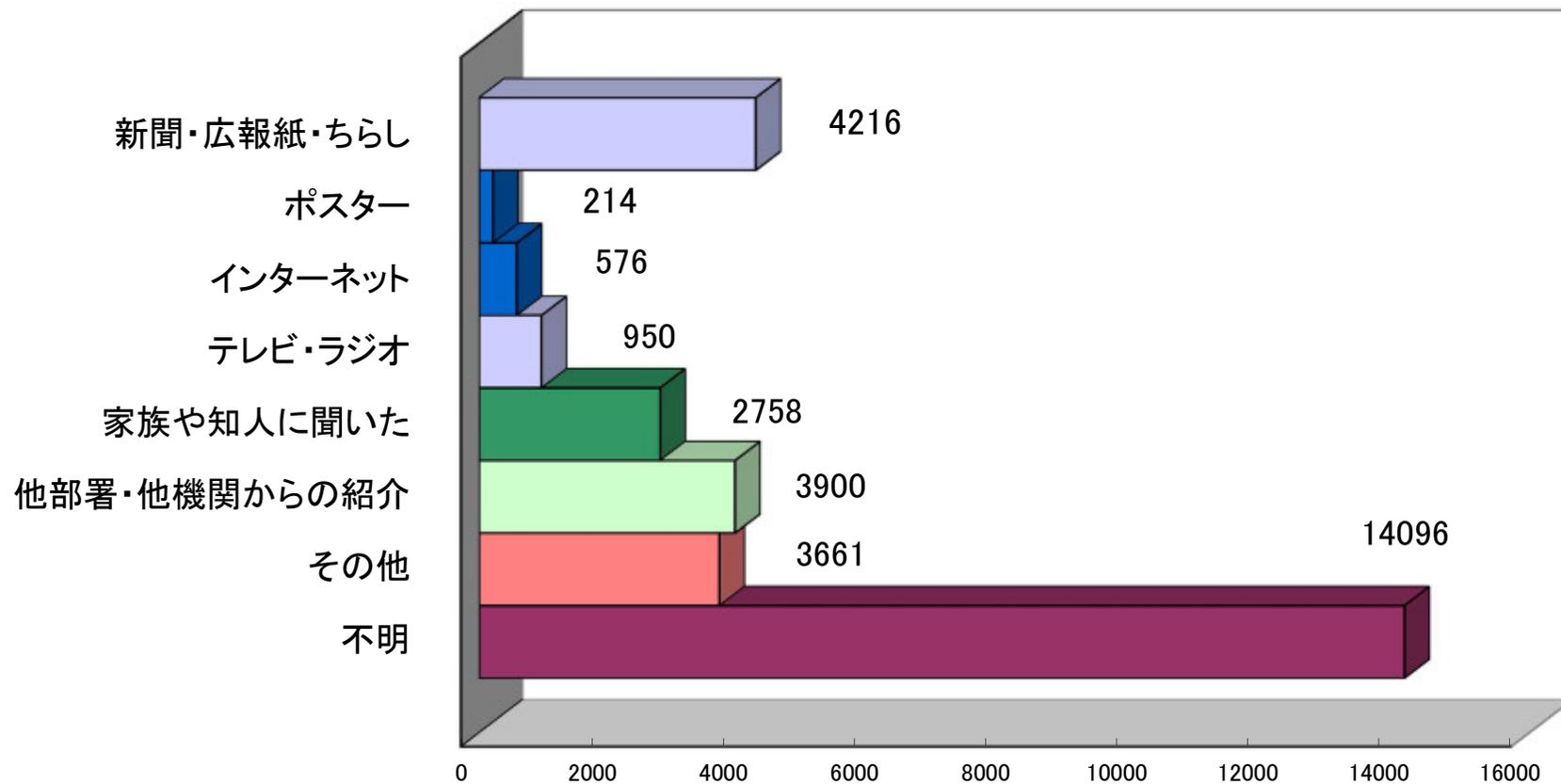
(数字は人数)



Q9. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成22年度下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 : 1,003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・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。

取組みの例として

【埼玉県朝霞市】

- ・朝霞駅南口および東口の電光掲示板に相談窓口への案内メッセージを流した(3月末より東日本大震災関連の案内が優先となり、休止)。
- ・消費生活パネル展において啓発を行なった。
- ・多重債務相談窓口の案内を載せた啓発用チラシ、バンソウコウおよびティッシュを窓口に設置した。
- ・消費者団体と協同で市内のスーパーにて啓発物品(バンソウコウ・ティッシュ)配布の街頭活動を行なった。

【東京都足立区】

- ・コミュニティバス・路線バスの車内放送
- ・区内イベントプログラムへ広告掲載
- ・足立区(消費者センター)のホームページ
- ・相談窓口としての消費者センター紹介のリーフレット等配布

【岐阜県高山市】

- ・HP、FM、CATVや出前講座での周知

【高知県黒潮町】

- ・民生委員会での広報、ヘルパーへの広報、地区長会での広報、デイサービスを利用した高齢者への広報

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、職員の研修等の取り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り組みや、金融経済教育等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

【茨城県桜川市】

- ・市役所関係部署においての多重債務問題庁内連絡会議を開催し、担当者間での連携を図る。また、「庁内連絡票」を作成し、各課窓口から消費生活センターへの連絡票として相談対応に活用している。

【埼玉県桶川市】

- ・盛岡市や奄美市など、全国で積極的に多重債務問題について取り組んでいる6自治体等(当市を含む)の取り組み状況をホームページに掲載中。
- ・ハローワークと社協などと連携して求職者相談会を今後も実施予定。
- ・水道企業団や社会福祉協議会とも連携を図っている。
- ・自殺対策や多重債務相談の研修会や職員や議員等の視察で、多重債務問題や桶川市の取り組みなどを説明する機会が増えつつある。

【熊本県長洲町】

- ・定期的に「生活とこころの無料相談会」を実施している。相談を受ける中で家計管理が重要であることを実感した。平成23年度は税務課とタイアップして、家計管理支援を実施する。

【鹿児島県鹿児島市】

- ・生活保護を所管する部署、関係機関との連携や学校等での金銭教育関係の講座を実施している。

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。

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などの意見が数多く寄せられている。

関係部署・関係機関との連携等に関する意見

- ・多重債務問題の取り組み状況を継続的に庁内で周知し、早期発見、解決のため連携を図っていきたい。市社会福祉協議会主導の関係機関連絡会議が隔月で開催され、センター相談員も参加し、債務問題やヤミ金被害等の事例についても情報交換している。
- ・多重債務に関する相談は内容が複雑なため、町社会福祉協議会が行っている無料法律相談を紹介している。できれば相談カードや債務整理一覧表、家計収支表などまで作成して法律家へつなぎたいとは考えている。

広報・啓発活動に関する意見

- ・広報紙などで相談窓口が大きく取り上げられると相談者が増えるので、一日相談や日曜相談等を計画して、広報紙に掲載される機会を増し、相談窓口の周知に努めていきたい。
- ・多重債務問題は、本人の生活全般の見直しを行わない限り、根本的な解決は図れない。また、庁内連携を行い、例えば税金の滞納状況から多重債務が疑われても、本人に「相談したい、解決したい」という思いがなければ、職員が相談員に取り次ぐことすら難しい。このようなことを考慮すると最終的には「いつでも相談できます」という相談窓口の周知が一番重要になってくるのではないか。

相談者等の状況等に関する意見

- ・小さい町になると周りの目が気になったり、役場職員とも顔見知りの場合もあり、役場の窓口には来づらいのが現状。
- ・少しずつ減少傾向にあるように思いますが、低収入が借金のきっかけで、借金総額も少なくなり、その少ない債務も払えなくなっている相談者が増えたように思います。
- ・住宅ローンをかかえ収入の減少、健康問題、高齢者世帯、不動産評価の低下など問題が重なった深刻なケースがある。また、司法書士や弁護士に紹介した後、どのような方法で解決したのか知りたいときがある。