

# 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

<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。

## 相談窓口における相談状況について

Q1. 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年度下半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：3,406 件

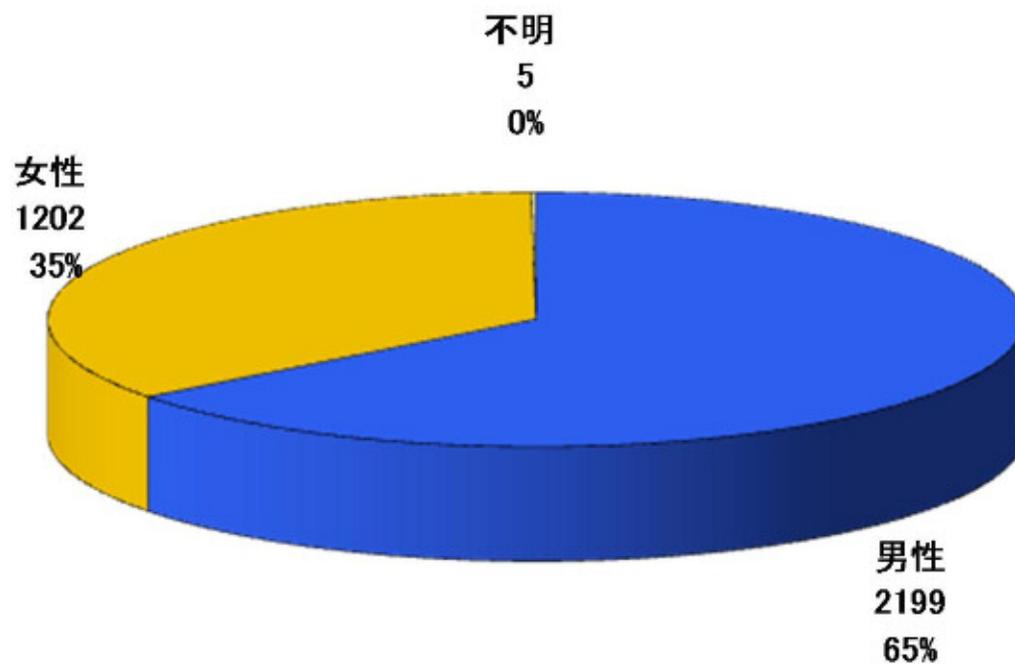
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I. 電話のみによる相談件数	400	369	508	394	361	363	2,395
II. 窓口による相談件数	193	180	169	158	164	147	1,011
III. I 及び II のうち、相談者が他財務局等管内地域の住民である件数	29	29	28	34	39	17	176
	593	549	677	552	525	510	3,406

**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財務局等への相談者の分布(性別)

(数字は人数)



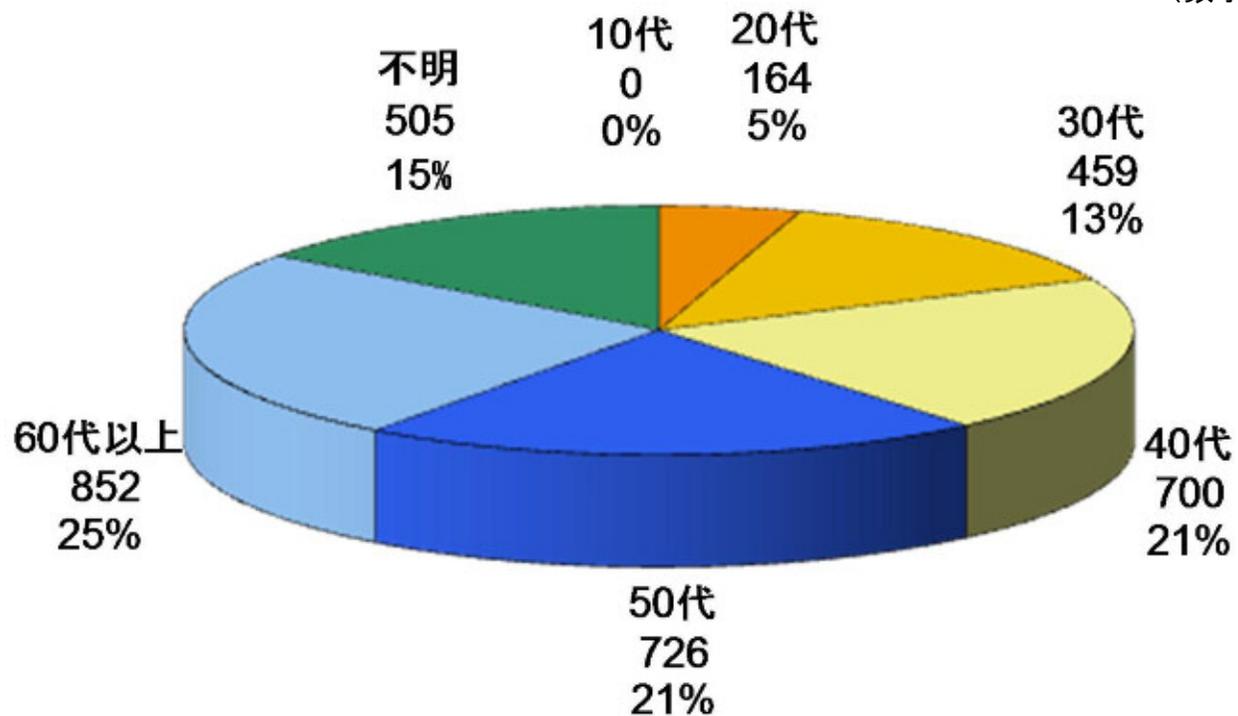
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

**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財務局等への相談者の分布(年齢層)

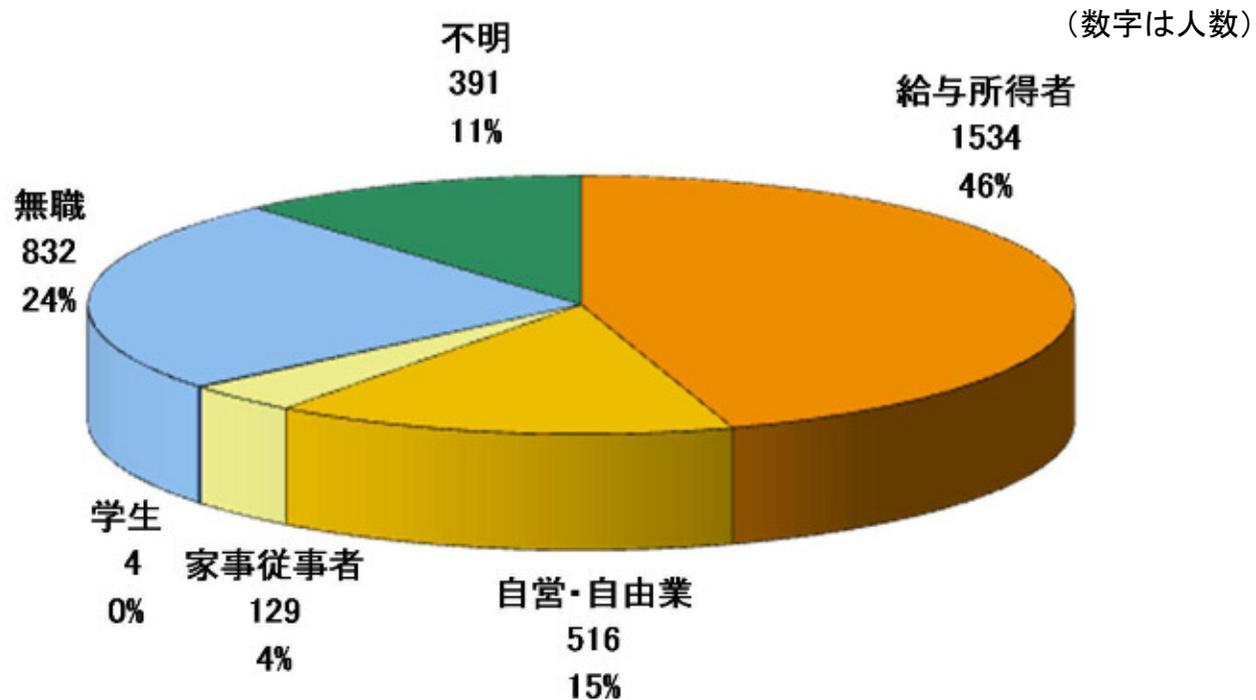
(数字は人数)



**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)

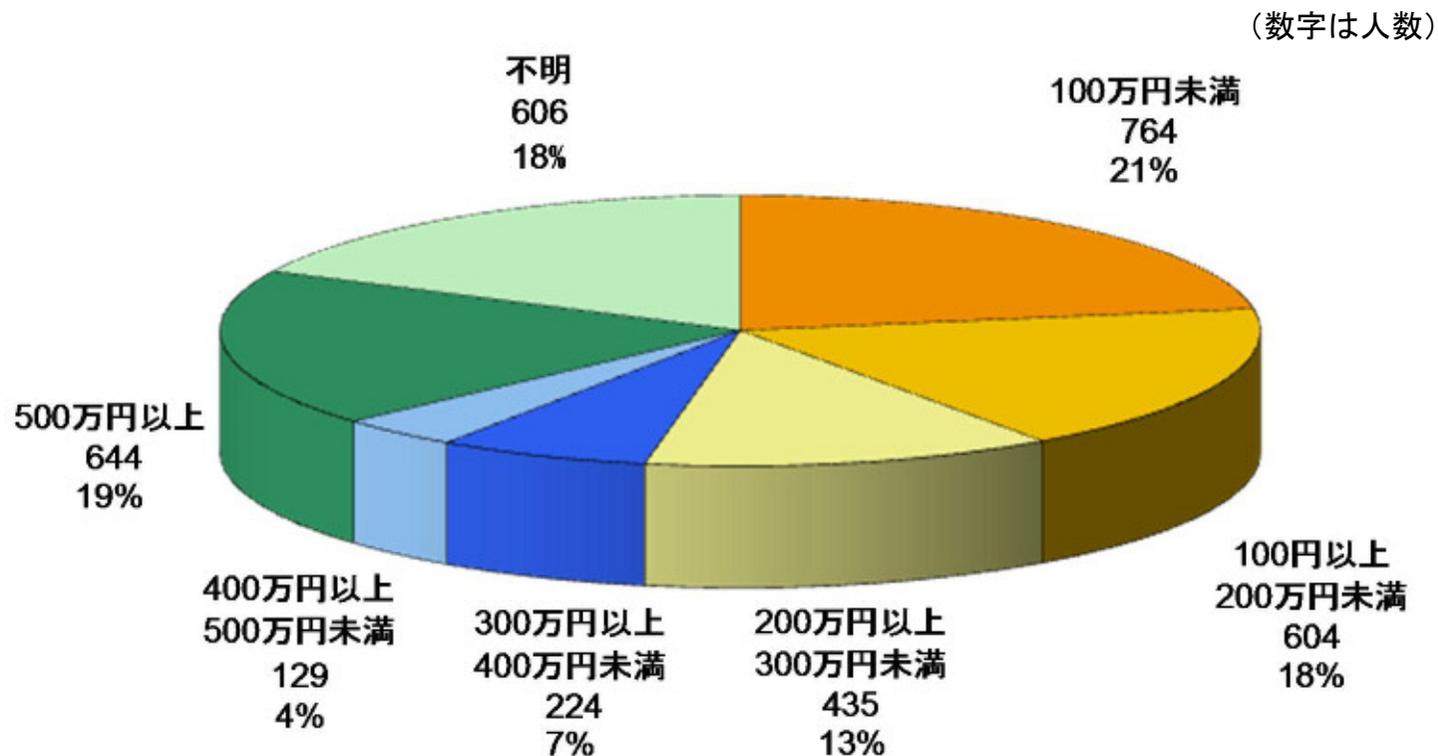


**Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。**

(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財務局等への相談者の分布



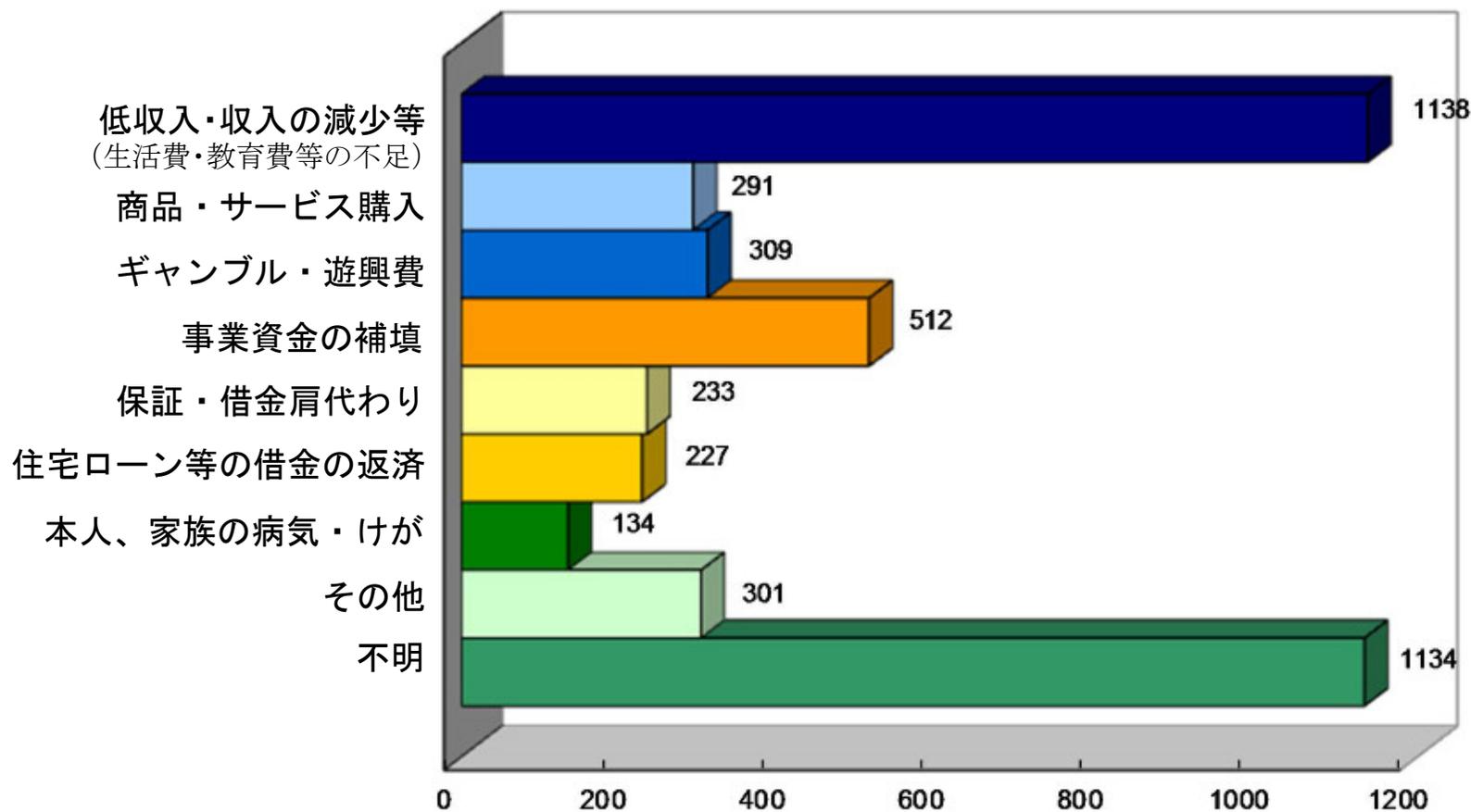
**Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。**

(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財務局等への相談者の分布(借金のきっかけ)

(数字は人数)



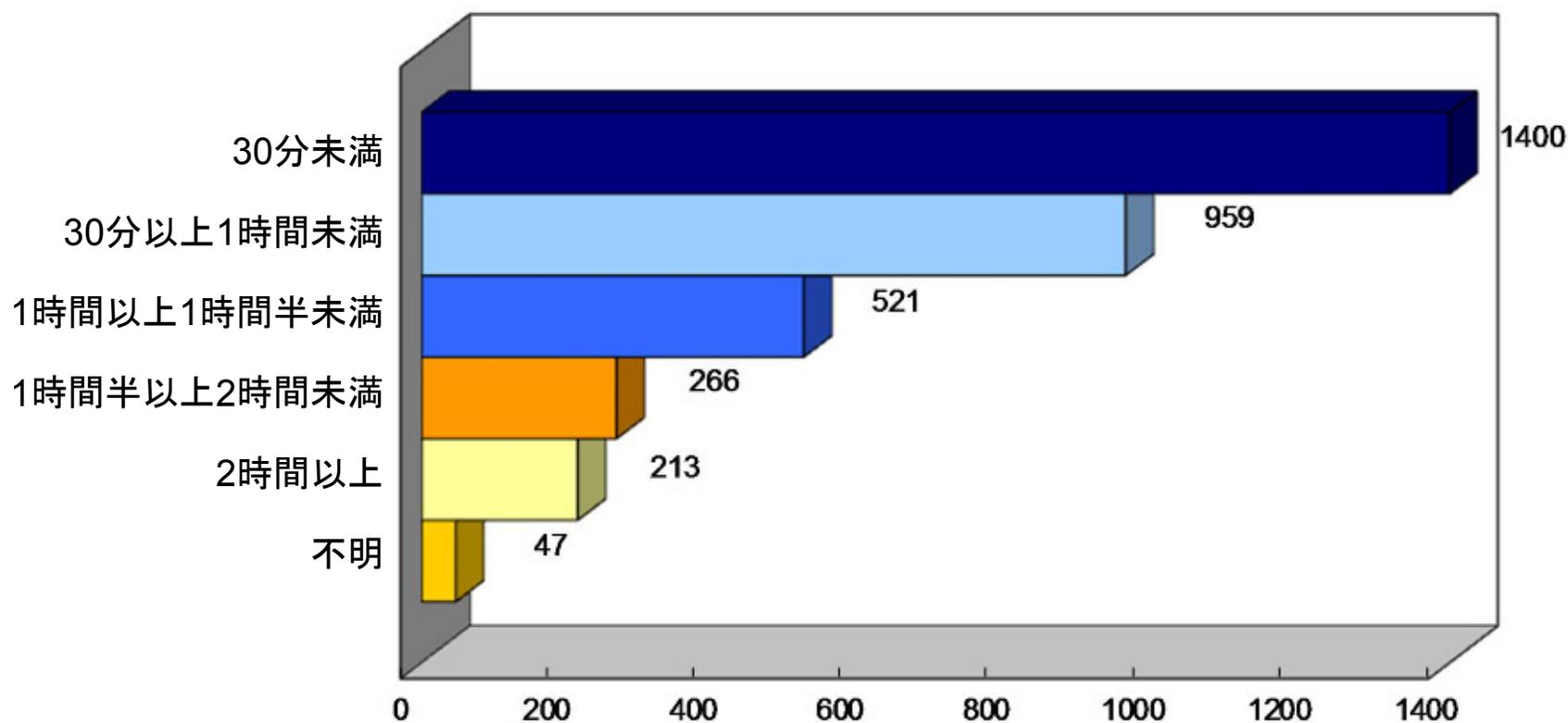
**Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。**

(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財務局等への相談者の分布(相談時間)

(数字は人数)

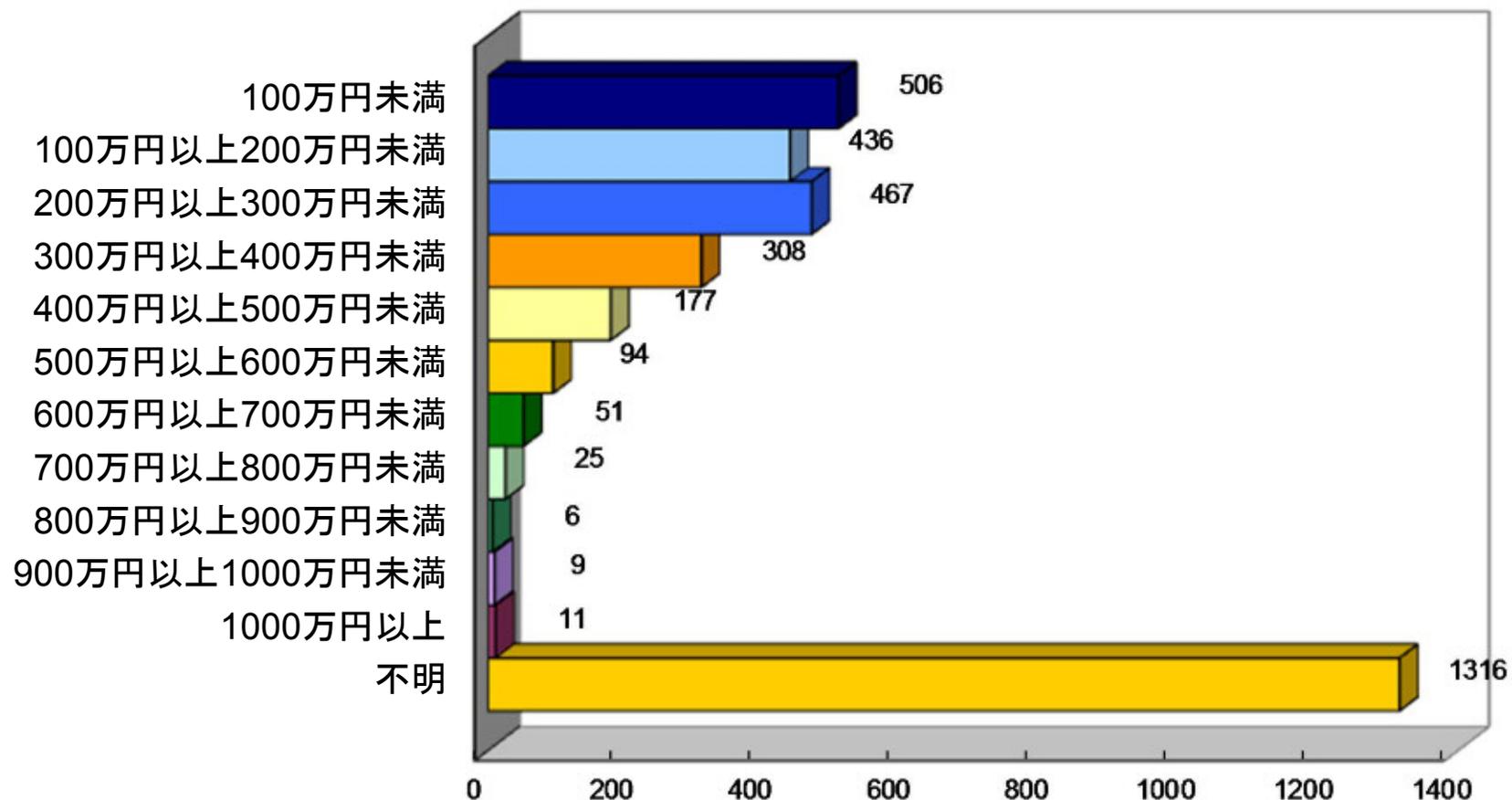


**Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。**

(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財務局等への相談者の分布(年収) (数字は人数)



**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。**

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。

### 関係機関との連携等に関する意見

- ・ 相談件数は減少傾向で推移(関係団体も同様の傾向)し、総量規制の効果で債務額は減少傾向。しかし、失業などで債務整理後の生活が難しい方の相談が増加。経済環境や社会福祉の改善が望まれる。  
また、相談内容は深刻化から、福祉や生活保護、自殺対策等の関係機関との連携の強化や研修が必要。
- ・ 過払による債務整理の逓減が予想される中、今後は、深刻な問題を抱えた生活困窮者等、法律専門家に取次ぐだけでは問題解決に至らない相談者の占める比率が逆に増加していくのではないかと懸念があります。  
また、全体的に見ると、多重債務者の絶対数は減少傾向にあると思われませんが、今般の東日本大震災を受けた、局地的な債務相談の飛躍的増加懸念、及び全国的にも震災の余波を受けた債務弁済に支障を来す者の増加懸念も想定されるのではないかと考えております。  
そこで、管内における他機関の相談員や地公体職員等とも問題意識を共有し、緊密に連携しながら、問題の実体的解決を図る機関・組織等に相談者を導けるような「適切な仲介者」としての役割を積極的に担っていく必要性のみならず、全局相談窓口相互間においても、連携や情報共有を図る必要性が一層増していくのではないかと考えております。
- ・ 「東日本大震災」の関連では、家族全員が失業や自宅待機により収入が途絶えてしまい、「既存の借入れについては専門家に相談することにより不安は和らいたが、就職のあてもなく、これから生活していけるかどうか不安。」といった相談がある。今回の震災では、多くの方が様々な形で影響を受けており、今後の就業や生活支援等についてスピード感のある対応が求められていると実感している。

#### 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。

相談者の負担軽減を図るためのフリーダイヤルの設置や、相談窓口の認知度向上のための広報活動に関する意見が多く寄せられている。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。

#### 相談窓口の広報等に関する意見

- ・ 相談件数は減少傾向にあるが、依然として、潜在的な多重債務者は存在すると思われるので、掘り起こしのための継続した窓口広報を行う必要がある。
- ・ 情報過疎の地域の方や高齢者は、今も法的な債務整理を進める術を知らず、誰にも相談できない方がいると思われるので、当該先への啓発活動について、引き続き推進する必要があると考える。
- ・ 相談受付用電話をフリーダイヤル化することで、多重債務相談に係る相談者の電話料金の負担軽減が図られることに加え、フリーダイヤルであることを広報することで相談者がより気軽に連絡しやすくなると思われることから、相談者への利便性向上につながるものと考えられる。是非、相談受付用電話のフリーダイヤル化を要望する。
- ・ 地方の広報活動だけでは及ばない全国的なネットワーク(マスコミ媒体等)を利用した広報活動に引き続き協力願いたい。
- ・ 金融庁から、全国遊戯業協会等へ、多重債務相談窓口周知の強化をしていただき、各店舗へ、ポスター掲示を依頼(予算上難しければ、ポスターは、ホームページからダウンロードし各自で印刷してもらう)していただけると、財務局からも依頼しやすい。

#### 研修・情報提供等に関する意見

- ・ 各局の取組状況の成果や課題など情報交換の機会として、各財務局相談員の連絡会議や相談員向け研修を定期的実施していただきたい。
- ・ 相談員の資質向上と情報交換を目的とする意見交換会を、開催していただきたい。