

多重債務者相談窓口向けアンケート
(財務(支)局、沖縄総合事務局)

- ※ Q2～Q5は、平成23年4月1日～平成23年9月30日の合計値を記入して下さい。
- ※ 数値は、財務広報相談室(官)に寄せられた相談件数等の合計値とし、財務事務所及び出張所の数値も含まれます。

1. 相談窓口における相談状況について

Q1. 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。

最も標準的と考えられる対応を以下の選択肢から一つ選択して下さい。

- ※ 「相談カード」は、金融庁作成「多重債務者相談マニュアル」掲載のものに限らず、相談を受ける際に作成する記録を含みます。
- ※ 弁護士(弁護士会)、司法書士(司法書士会)又は日本司法支援センター(法テラス)(以下「法律専門家等」と言います。)の連絡先のみを教える場合は①～④から一つを、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っている場合は⑤～⑨から一つを選択して下さい。

- ① 相談者に法律専門家等の連絡先を教える。
- ② 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した上で、①の対応を行う。
- 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している。
- 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 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した上で、⑤の対応を行う。
- 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。

Q2. 平成 23 年 4 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日までの月別の相談件数をお答え下さい。

※ 電話相談後に窓口に来訪した場合には、「Ⅱ. 窓口による相談件数」に分類されます。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
Ⅰ. 電話のみによる相談件数	①	④	⑦	⑩	⑬	⑯
Ⅱ. 窓口による相談件数	②	⑤	⑧	⑪	⑭	⑰
Ⅲ. Ⅰ. Ⅱ. のうち、相談者が他財務(支)局(沖縄総合事務局を含む)の住民である件数	③	⑥	⑨	⑫	⑮	⑱

Q3. 相談者のプロフィールについてお答え下さい。

(平成 23 年 4 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日までの合計人数)

※ 「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を意味します。(以下同じ)

(1) 性別

	男	女	不明
人数	①	②	③

(2) 年齢層

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
人数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(3) 職業

	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
人数	①	②	③	④	⑤	⑥

※ 職業の分類は、PIO-NET の分類(消費生活相談カードの記載項目)に従うこととします。

Q4. 多重債務者からの相談内容についてお答え下さい。

(平成23年4月1日～平成23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

※ 借金の額については、相談の過程で聞き取ることできた額とします。

金額	人数
100万円未満	①
100万円以上 200万円未満	②
200万円以上 300万円未満	③
300万円以上 400万円未満	④
400万円以上 500万円未満	⑤
500万円以上	⑥
不明	⑦

(2) 相談者の借金をしたきっかけ

※ 「きっかけ」とは、最初に貸金業者から借金をすることとなった理由とし、複数回答を可とします。

きっかけ	人数
低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等	①
商品・サービス購入	②
ギャンブル・遊興費	③
事業資金の補填	④
保証・借金肩代わり	⑤
住宅ローン等の借金の返済	⑥
本人、家族の病気・けが	⑦
その他	⑧
不明	⑨

(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間

※ 相談時間は電話による相談に加え、面談による相談を行った場合には、当該面談時間も含めます。

相談時間	人数
30分未満	①
30分以上 1時間未満	②
1時間以上 1時間半未満	③
1時間半以上 2時間未満	④
2時間以上	⑤

不明	⑥
----	---

(4) 相談者の年収

※ 「年収」は、世帯収入とします。

年収	人数
100万円未満	①
100万円以上 200万円未満	②
200万円以上 300万円未満	③
300万円以上 400万円未満	④
400万円以上 500万円未満	⑤
500万円以上 600万円未満	⑥
600万円以上 700万円未満	⑦
700万円以上 800万円未満	⑧
800万円以上 900万円未満	⑨
900万円以上 1,000万円未満	⑩
1,000万円以上	⑪
不明	⑫

Q5. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

※ 複数回答を可とします。

きっかけ	人数
新聞、広報紙、ちらしで知った	①
ポスターで知った	②
インターネットで知った	③
テレビやラジオで知った	④
家族や知人に聞いた	⑤
他部署、他機関からの紹介	⑥
その他	⑦
不明	⑧

2. 多重債務者対策本部（又は協議会）の実施状況について

Q6. 貴管内の多重債務者対策本部（又は協議会）の取組みのうち、独自の施策があればご自由にご記入下さい。

Q7. 貴管内の多重債務者対策本部（又は協議会）の活動を活性化させていくために、どのような方策が考えられるか、ご意見をご自由にご記入下さい。

2. 広報活動について

Q8. 財務局の多重債務者相談窓口について、実施している広報活動をご自由にご記入下さい。

Q9. 金融庁作成の多重債務者相談窓口周知ポスターの活用状況や、金融庁が実施している広報活動についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入下さい。

3. 今後の取組み等について

Q10. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、財務局内外での連携など、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。

※ 相談件数や取組状況等をまとめた資料があれば併せて添付して下さい。

Q11. 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。

（以上）