

# 多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

< 市区町村 >

平成20年5月13日

内閣府、金融庁、総務省

# 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、1,823市区町村

## 調査期間：

平成19年10月1日～平成20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、1,793市区町村(うち、市町村合併による消滅：6町村)

回収率 都道府県：100%、市区町村：98.6%

## 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に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 : 1,515市区町村  
いいえ : 278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。**

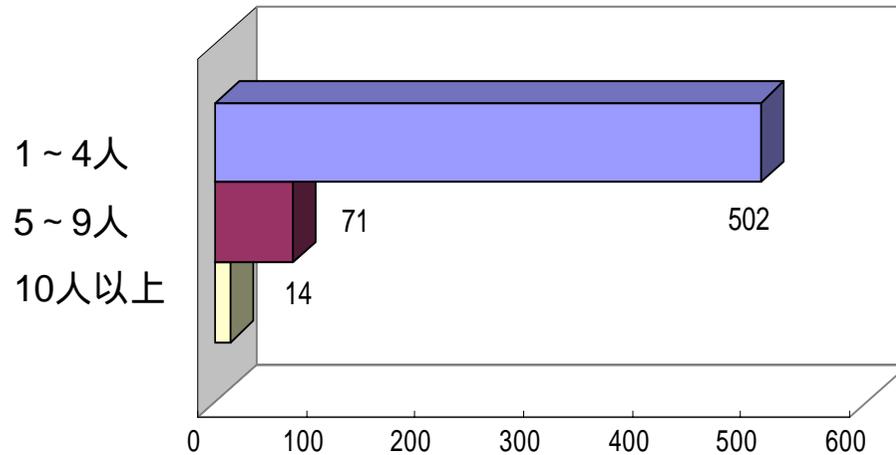
はい : 1,162市区町村  
いいえ : 187市区町村

### 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。

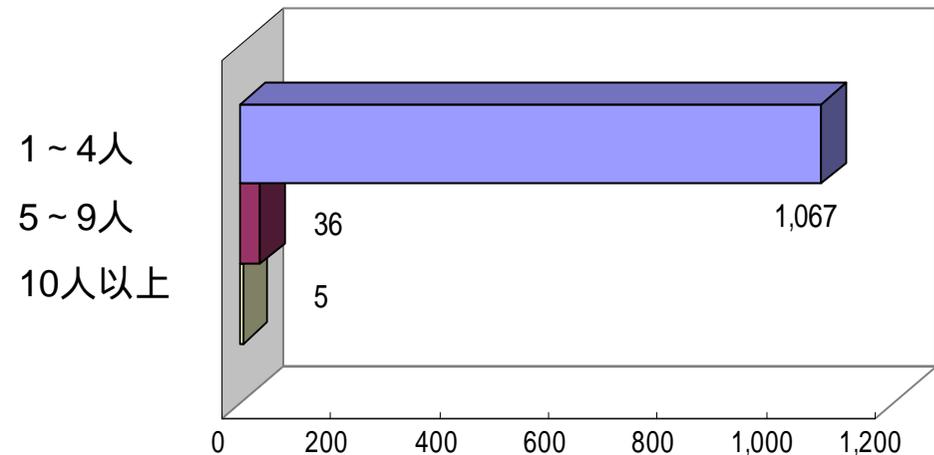
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

#### 嘱託(非常勤)職員

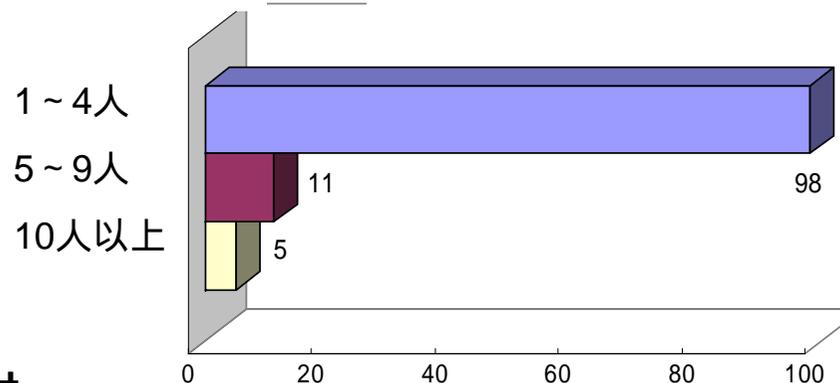


#### 常勤の行政(一般)職員



#### 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市区町村

宇都宮市(栃木県):16名、八王子市(東京都):17名、横浜市(神奈川県):26名、藤沢市(神奈川県):19名、茅ヶ崎市(神奈川県):18名、大和市(神奈川県):15名、静岡市(静岡県):16名、桑名市(愛知県):21名、大阪市(大阪府):16名、堺市(大阪府):15名、熊本市(熊本県):20名、北九州市(福岡県):24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 : 547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

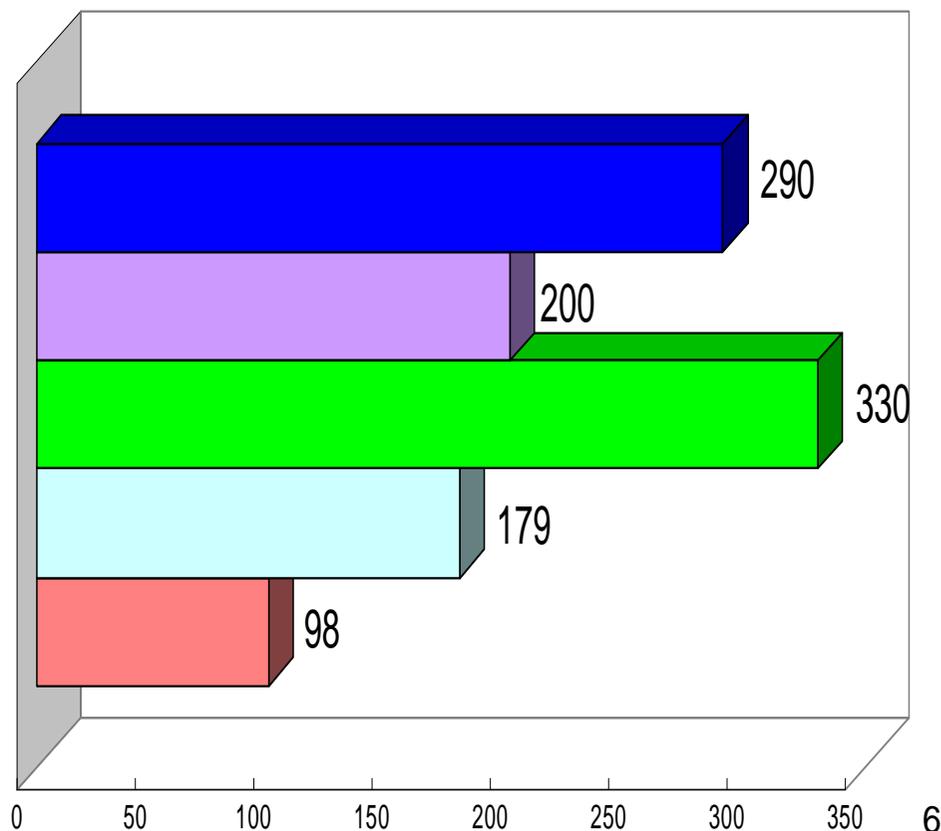
公営住宅の家賃回収や税の収納を担当する部署等の他部署において多重債務者が発見された場合に、多重債務者の相談窓口へ確実に誘導する体制を確立した。

の体制を確立するよう準備を進めている。

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切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。

の体制を確立するよう準備を進めている。

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 ~ ) : 1,107市区町村**

**相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る(下記 ~ ) : 395市区町村**

数字は市区町村数

相談者に法律専門家等の連絡先を教える。

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。

に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。

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。

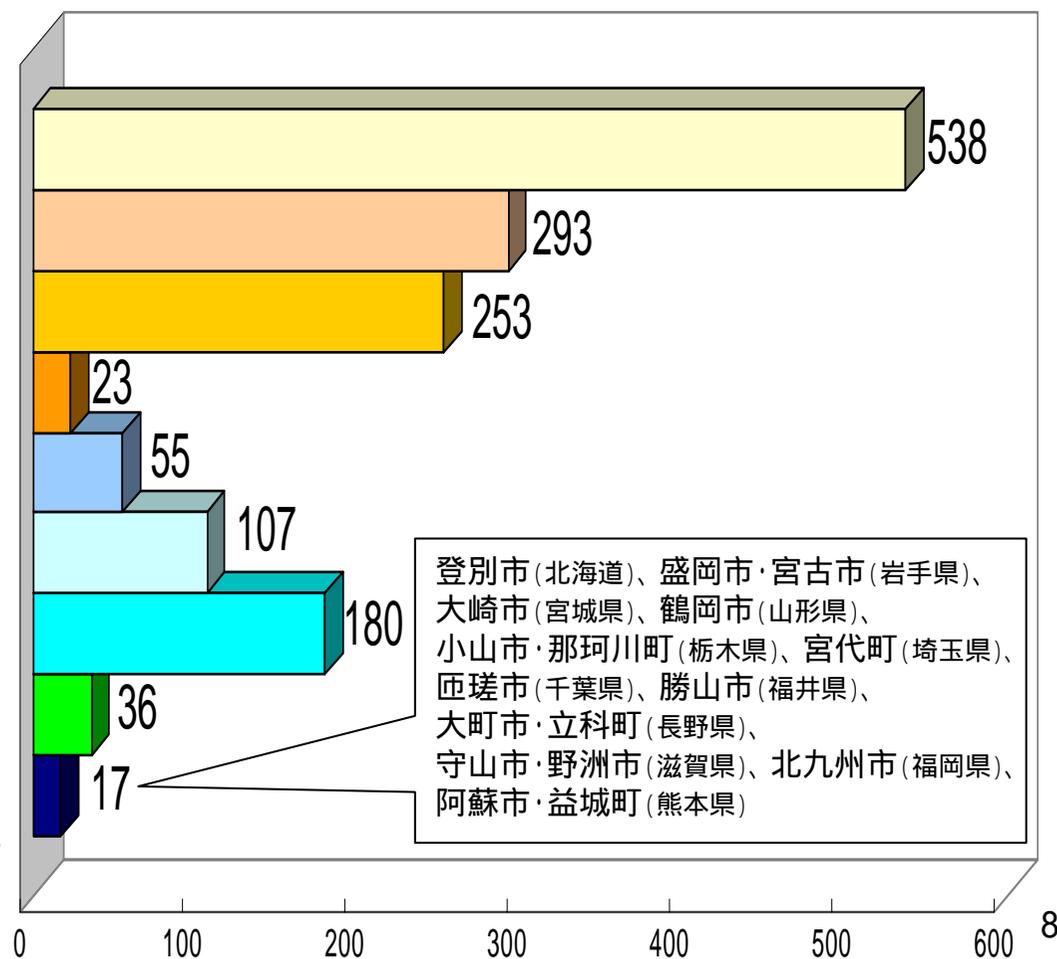
相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る。

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。

に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。

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。

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19年10月1日～平成20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19年下半期の全市区町村への相談件数合計：51,370件

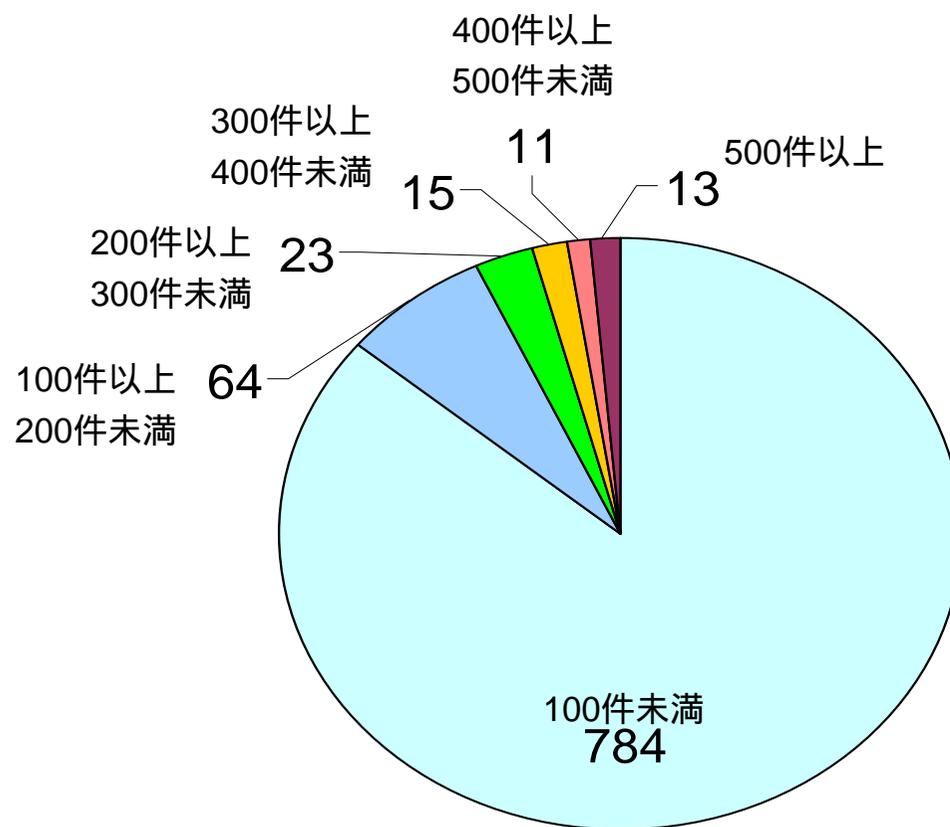
(同時期の全都道府県への相談件数合計：28,543件)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
.電話のみによる相談件数	4,408	4,438	3,745	3,997	4,112	3,649	24,349
.窓口による相談件数	3,594	3,723	3,375	3,447	3,808	3,796	21,743
. . .のうち、他部署から紹介された相談件数	246	267	259	224	302	317	1,615
. . .のうち、相談者が他市区町村の住民である件数	671	727	602	541	597	525	3,663
合計	8,919	9,155	7,981	8,209	8,819	8,287	51,370

Q8. 平成19年10月1日～平成20年3月31日までの月別の相談件数をお答えください。(続き)

平成19年下半期における各市区町村への相談件数の分布

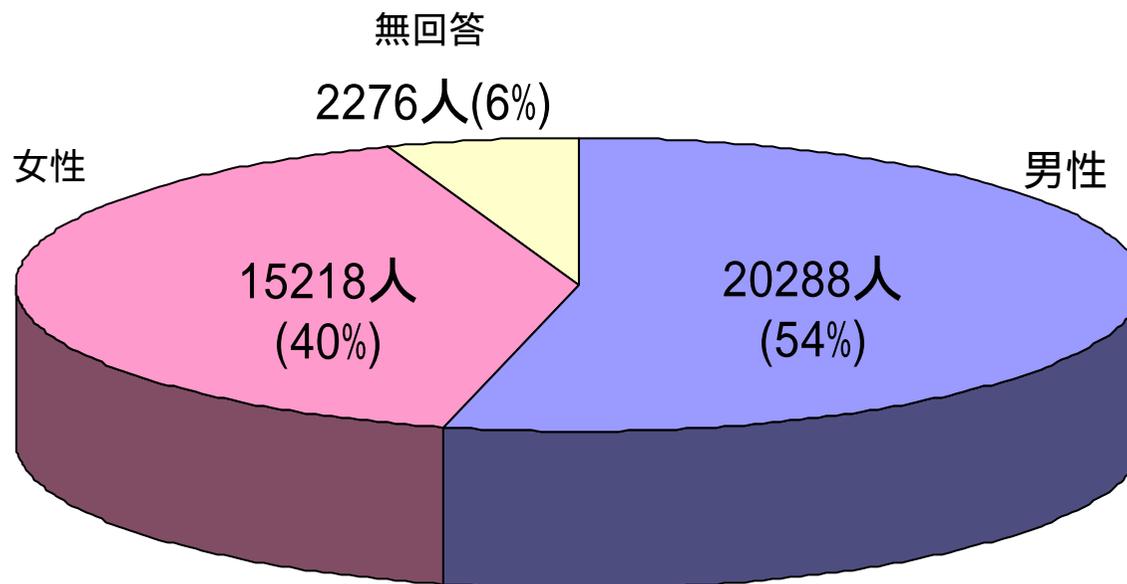
数字は市区町村数



**Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。**  
(平成19年10月1日～平成20年3月31日までの合計人数)

**(1) 性別**

平成19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布

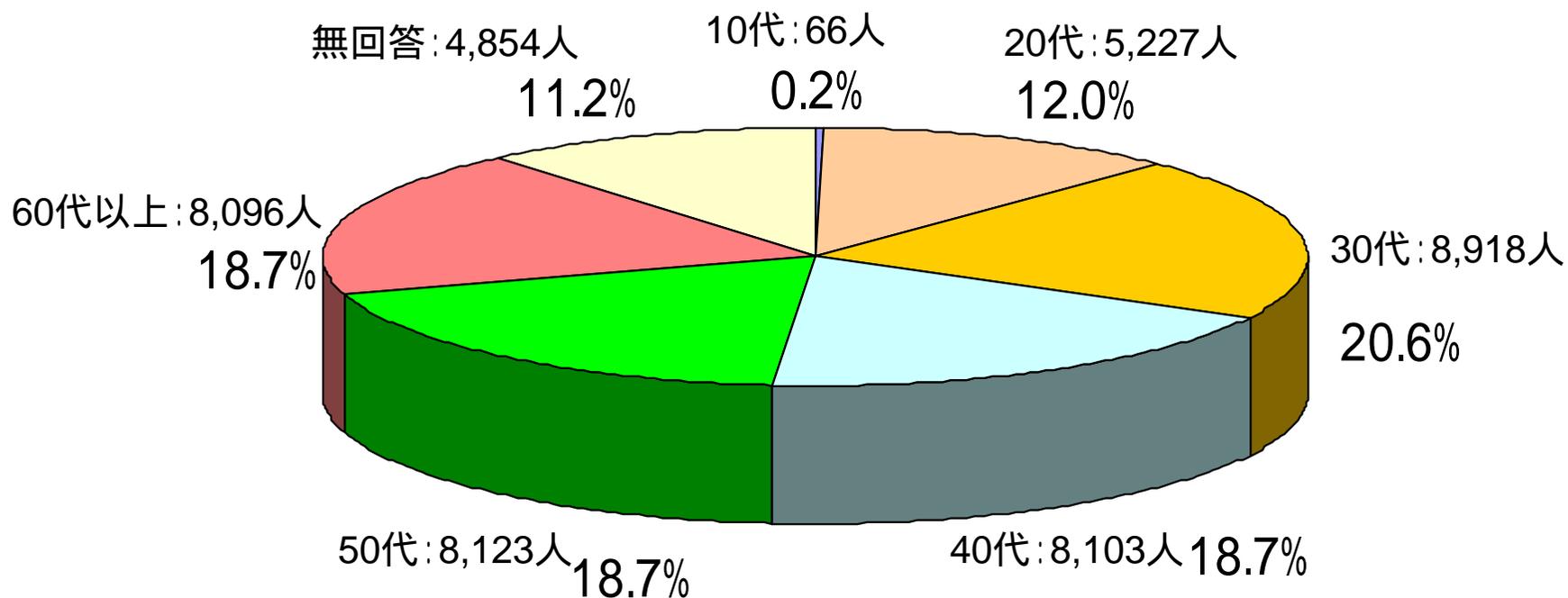


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

**Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)**  
(平成19年10月1日～平成20年3月31日までの合計人数)

**(2) 年齢層**

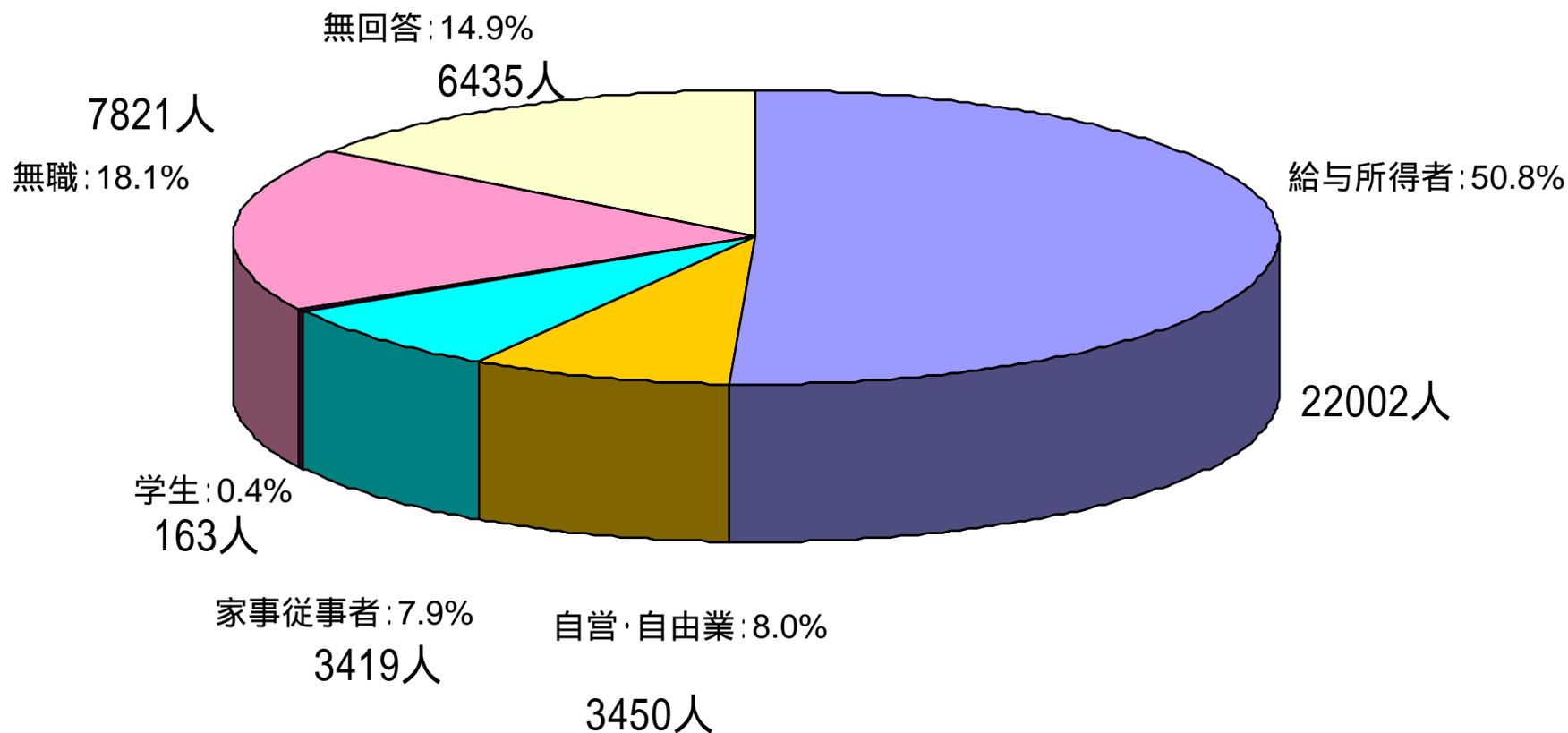
平成19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布



**Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)**  
(平成19年10月1日～平成20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)

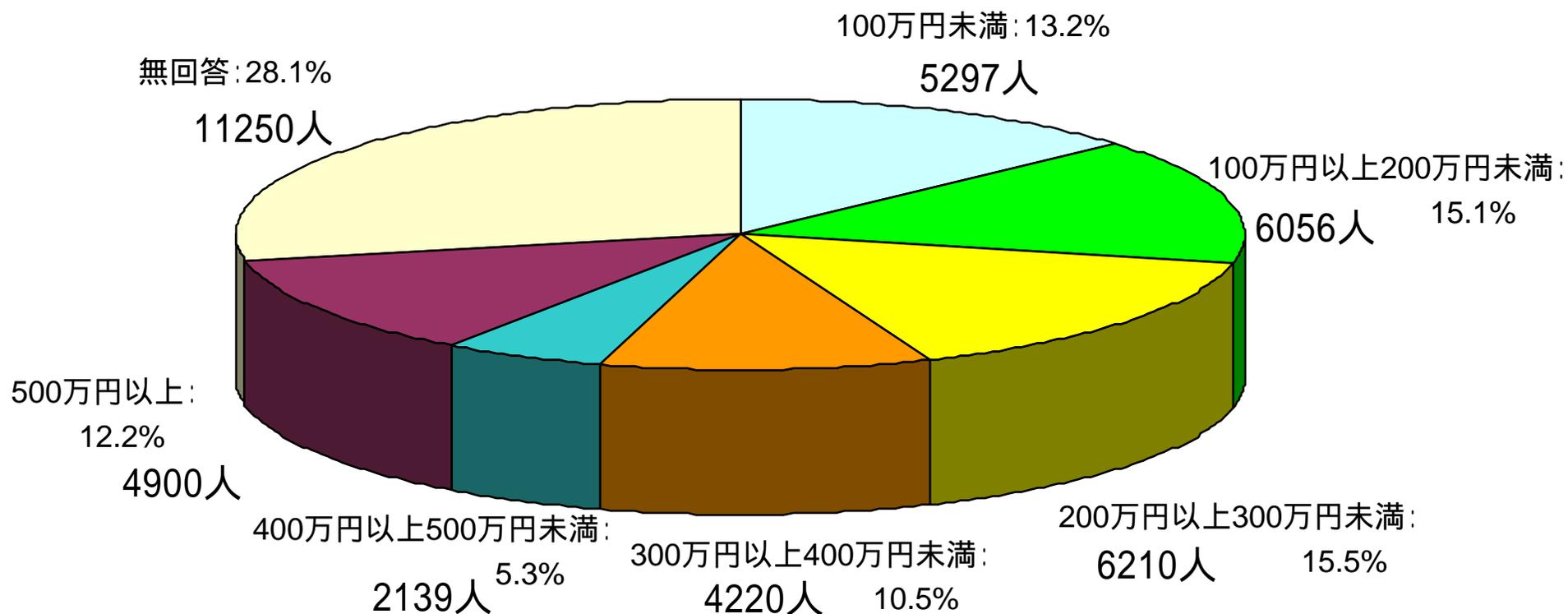
平成19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布



**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19年10月1日～平成20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)

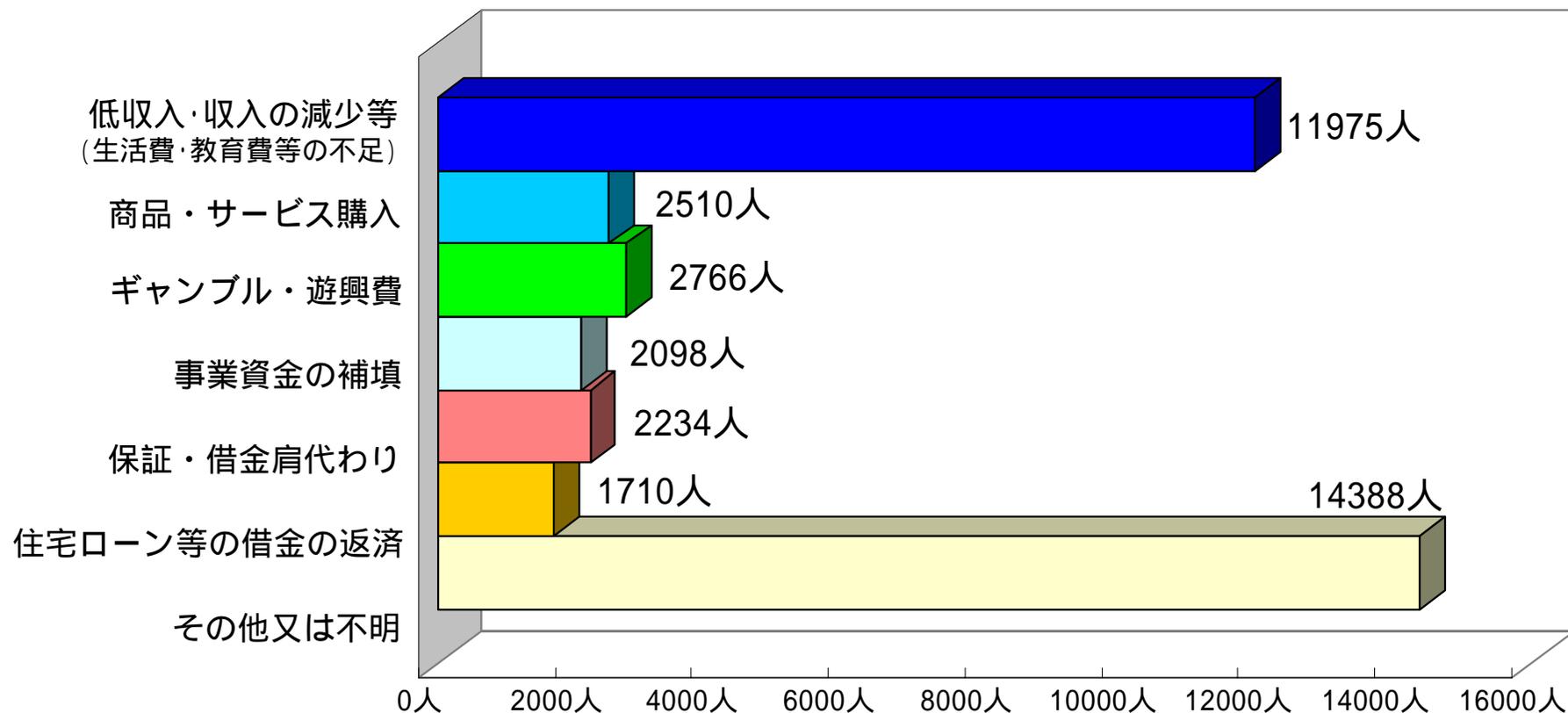
平成19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布



**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19年10月1日～平成20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19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布



**Q10. 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19年10月1日～平成20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19年下半期における全国の市区町村への相談者の分布

