

「多重債務者相談強化キャンペーン2011」における相談状況

調査結果(概要)

平成24年5月

金融庁

「多重債務者相談強化キャンペーン2011」における相談状況の調査

調査概要:

平成23年9月1日から12月31日までの間に実施された「多重債務者相談強化キャンペーン2011」では、都道府県と当該都道府県の弁護士会、司法書士会が共同で多重債務者向けの無料相談会を開催。

当該キャンペーン期間中の無料相談会の成果を中心とした都道府県の多重債務問題への取組み状況について把握するため、調査を実施。

調査対象:

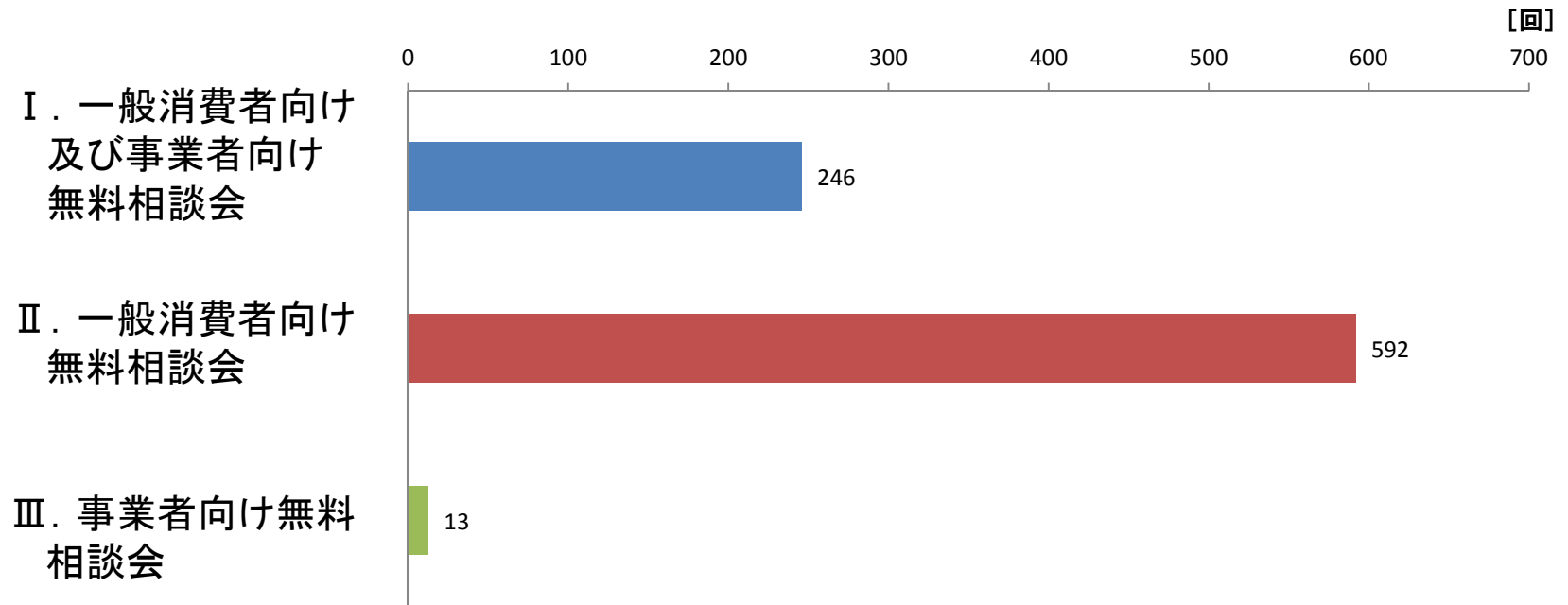
全都道府県

調査方法:

質問について回答票に記入、提出する形で実施。

Q1. キャンペーン期間中に開催した無料相談会の回数

全都道府県の合計開催数：851回



一般消費者向け無料相談会を開催した都道府県：43

事業者向け無料相談会を開催した都道府県：16

※前年度のキャンペーン期間中の合計開催数：880回

Q2. 関係機関・団体と連携して開催した無料相談会の回数

関係機関・団体と連携して無料相談会を開催した合計開催数：1,063回

(内訳)

	弁護士会	司法書士会	商工会	商工会議所	都道府県中央会
I. 一般消費者向け及び事業者向け無料相談会	202	94	6	10	0
II. 一般消費者向け無料相談会	477	247	0	0	0
III. 事業者向け無料相談会	9	1	2	12	3

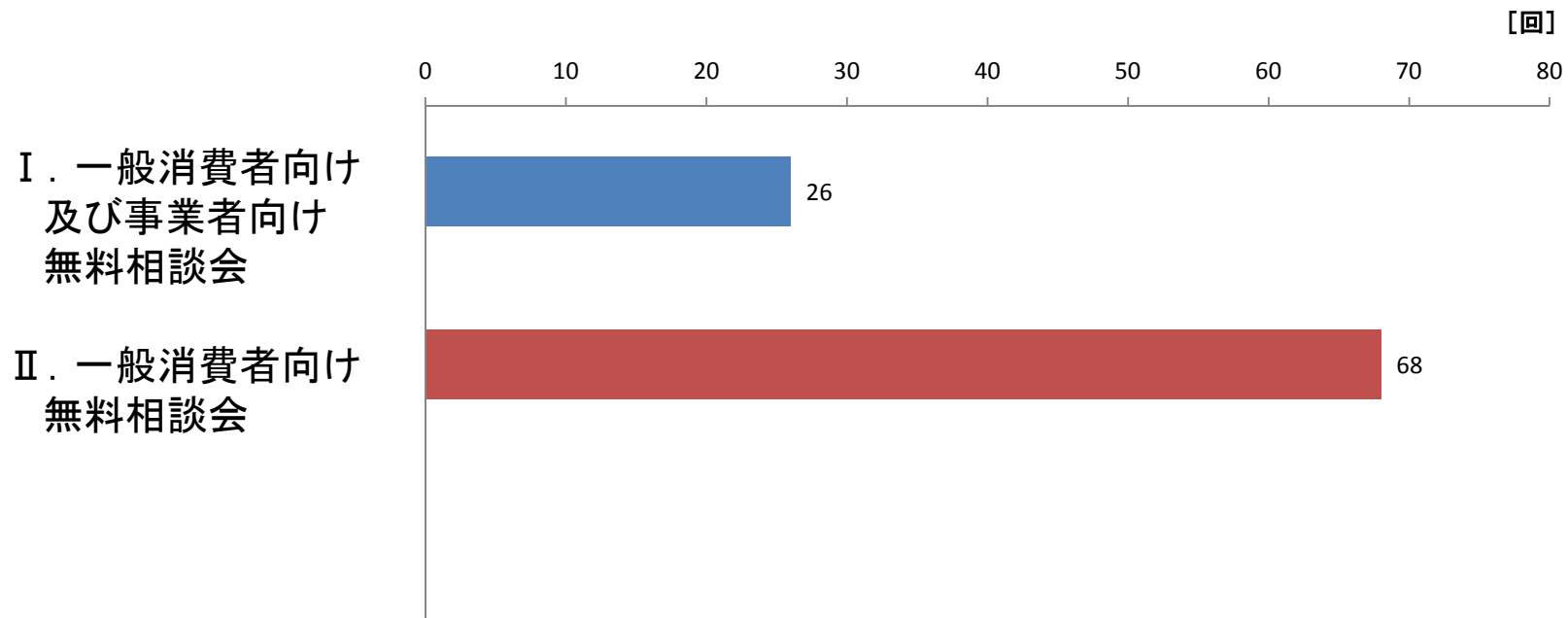
[回]

中小企業団体(商工会・商工会議所・都道府県中央会)と連携して
無料相談会を開催した都道府県：7

※前年度のキャンペーン期間中、関係機関・団体と連携して開催した無料相談会の回数：972回

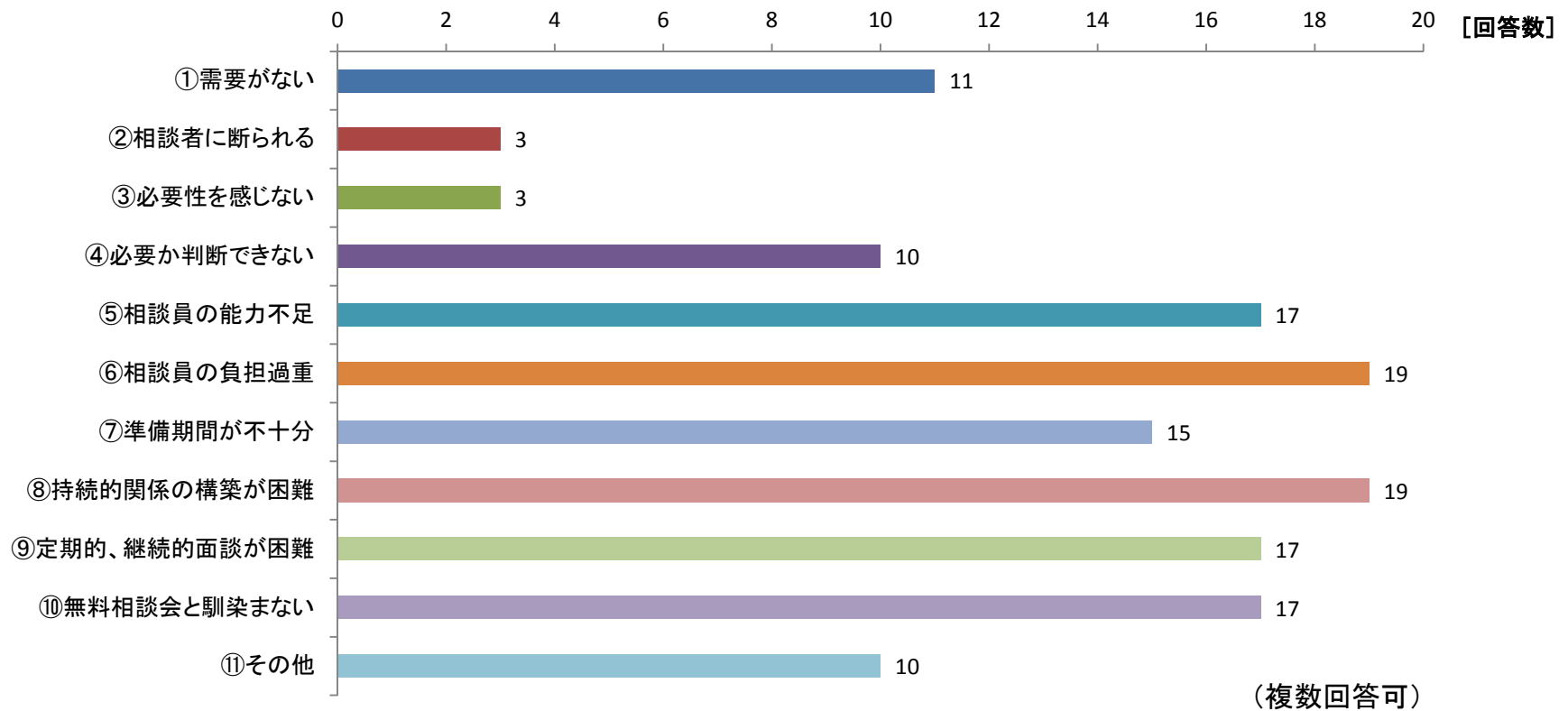
Q3. 家計相談への対応を実施した無料相談会の回数

全都道府県の合計開催数：94回



無料相談会で家計相談への対応を実施した都道府県：11

Q4. 家計相談への対応を実施するにあたり、問題となった点



<その他の問題点(主な任意回答)>

- 専任の家計相談を行うためのFPの確保、費用の捻出が困難。
- 相談会という限られた時間内では、対応が困難。
- 相談者の肉体的・精神的負担が大きくなると思われるため、家計相談など3種類以上の相談内容を絡めたワンストップ相談は実施しない方が賢明。

Q5. 常設の相談窓口において家計相談への対応を実施するにあたり、問題となる点

Q4. 「家計相談への対応を実施するにあたり、問題となった点」と同様であると答えた都道府県数:23

<その他の問題点(主な任意回答)>

- 消費生活センターは多重債務専門の相談窓口ではなく消費生活相談窓口であり、必要最小限の相談員を配置して相談業務に当たっている。家計相談への対応まで求められるのは体制上難しい。
- 家計相談を実施するためには、FPを新たに雇用することが望ましいが、それに見合った相談件数があるとは思えず、それほど多くの費用対効果が期待できない。
- 相談者が今の生活レベルを見直すことについて抵抗を感じているように見受けられる。

Q6. セーフティネット制度等の紹介のための関係部署・機関の無料相談会への参加回数

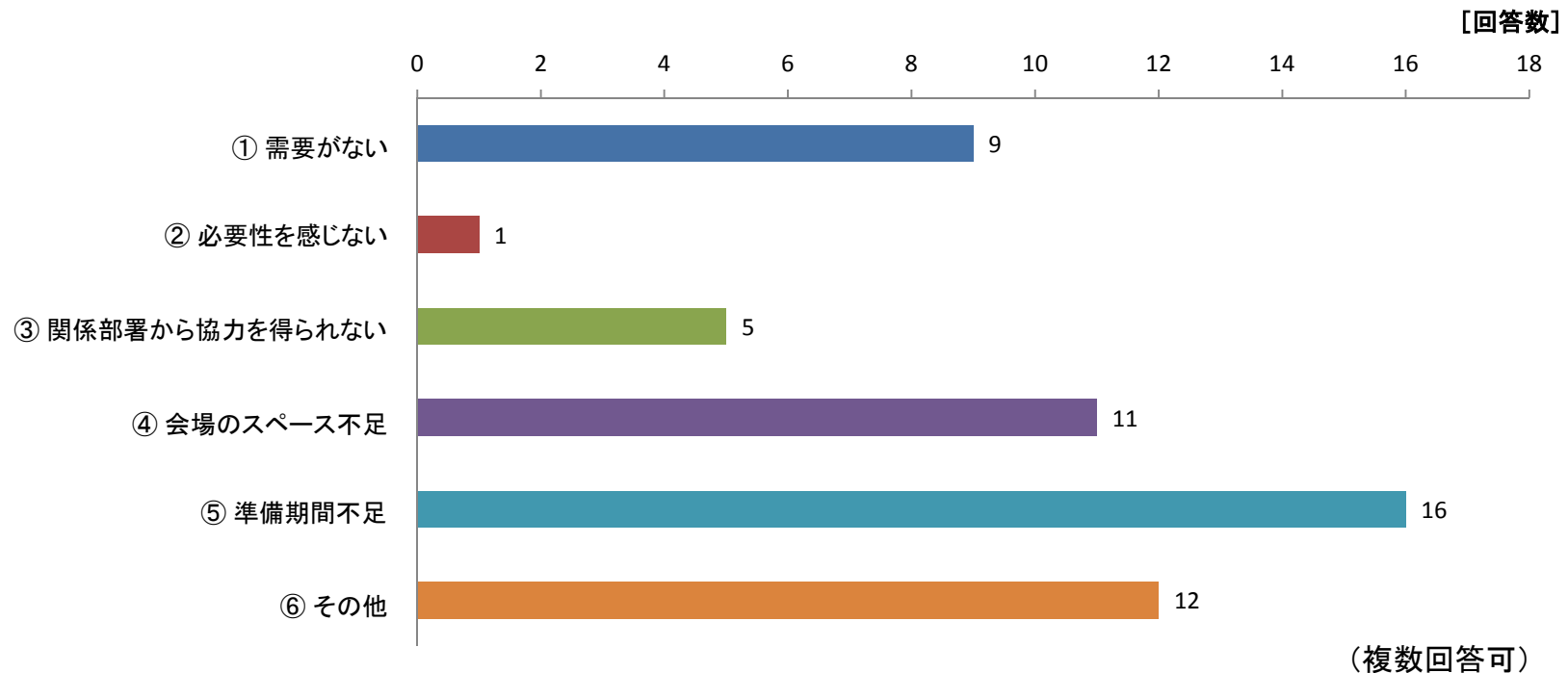
関係部署・機関と連携して無料相談会を開催した合計開催数:93回

(内訳)

	自治体福祉関係 部署・窓口	社会福祉協議会	ハローワーク	自治体労働部局
I. 一般消費者向け及び事業者向け 無料相談会	12	2	4	0
II. 一般消費者向け無料相談会	38	16	21	0
III. 事業者向け無料相談会	0	0	0	0

[回]

Q7. 関係部署・関係機関によるセーフティネット制度等の紹介を実施するにあたり、問題となった点

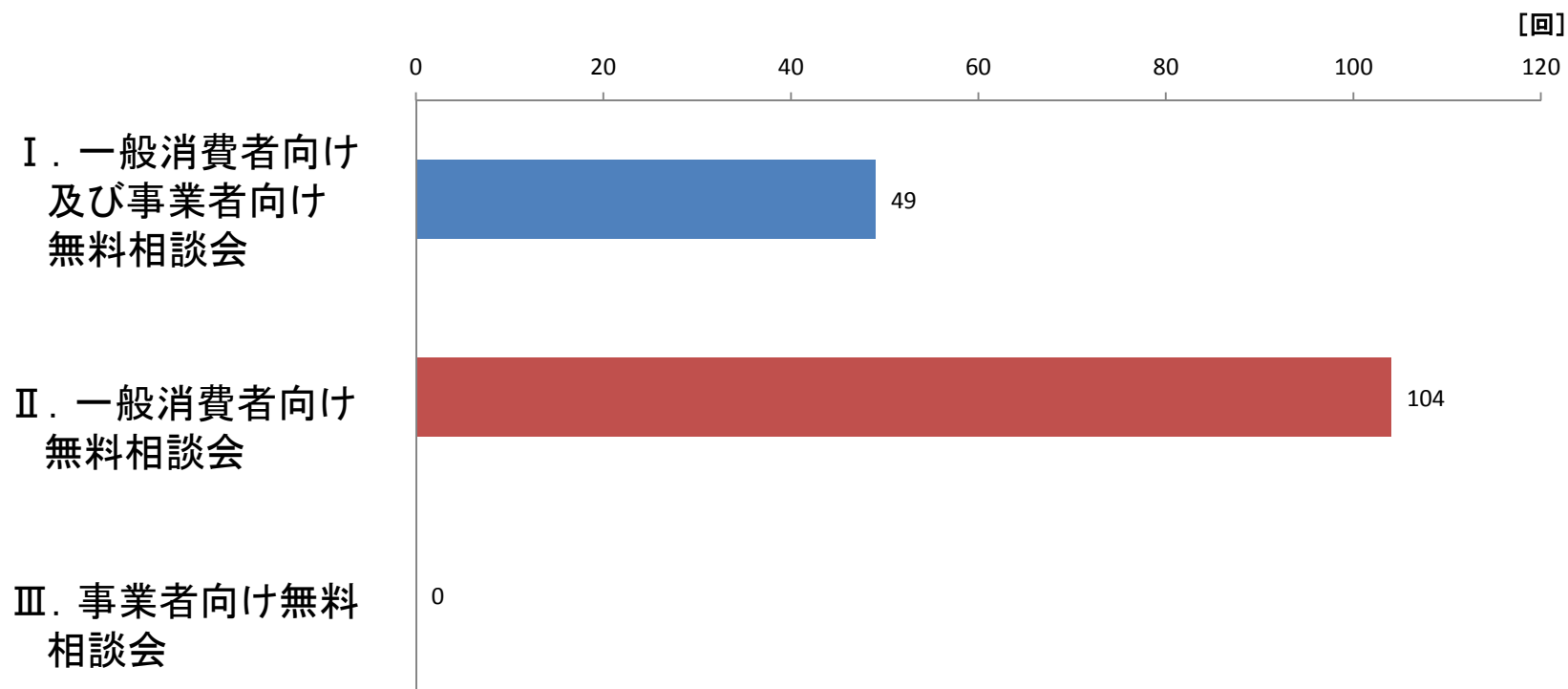


<その他の問題点(主な任意回答)>

- 関係機関等必要に応じて紹介しているが、その後のフォローアップができる体制となっていない。
- ワンストップでの相談体制を整えるほどの需要があるのか判断できない。
- 相談者を誘導できる効果的なセーフティネットについての対応メニューがないため、相談者のニーズにあった制度の紹介が困難。

Q8. 休日開催を行った無料相談会の回数

全都道府県の合計休日開催数: 153回



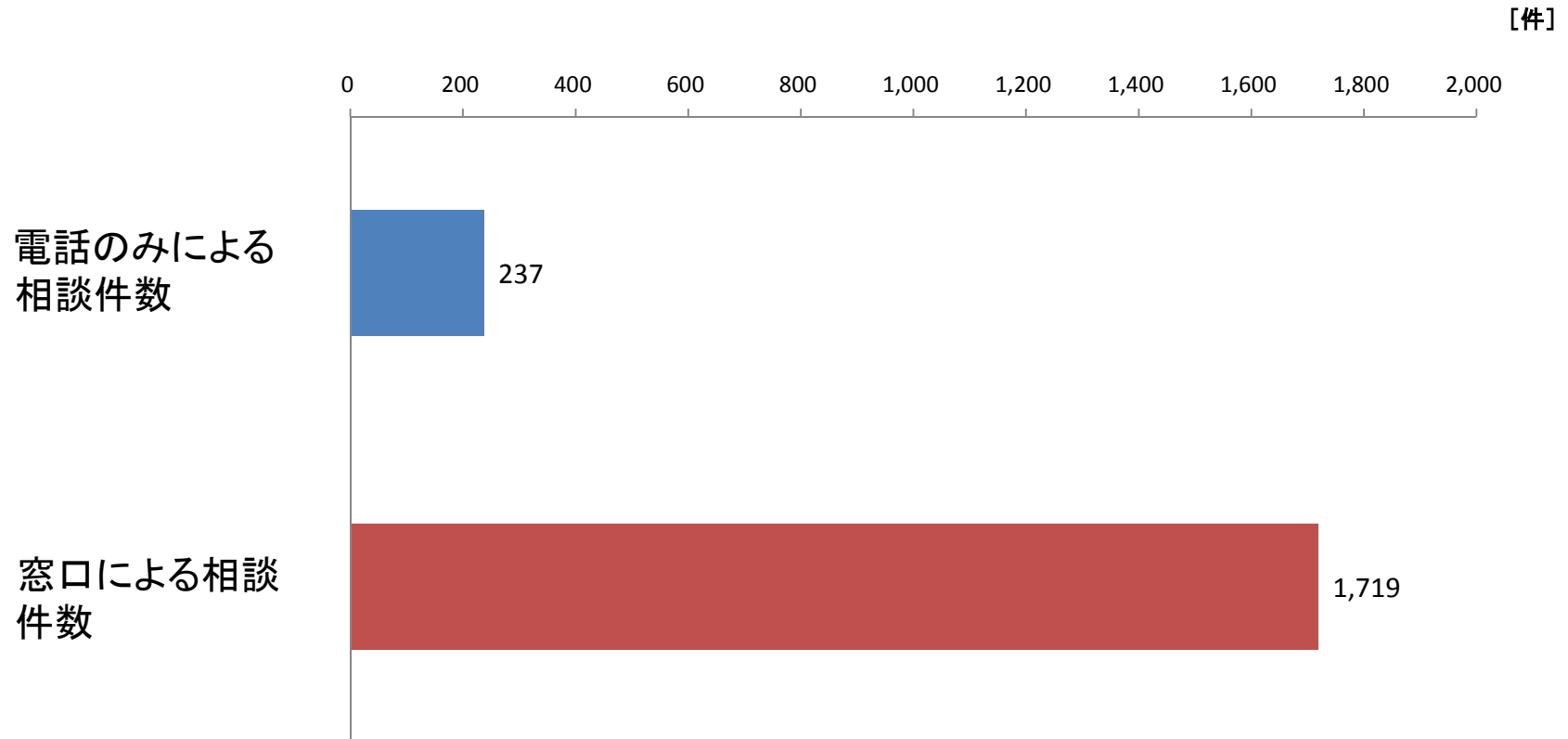
一般消費者向け無料相談会を休日に開催した都道府県: 31

事業者向け無料相談会を休日に開催した都道府県: 9

※前年度のキャンペーン期間中の合計休日開催数: 251回

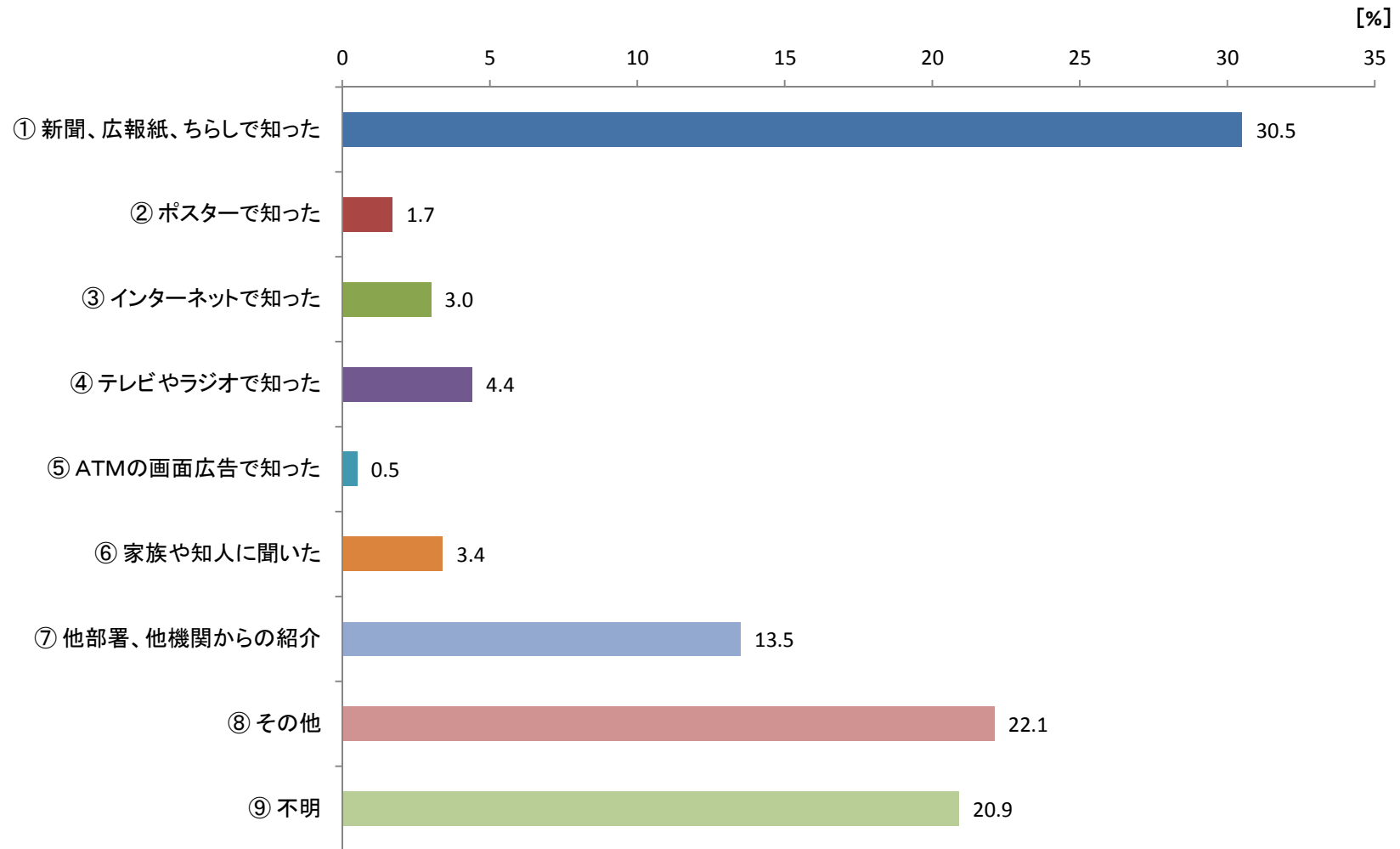
Q9. キャンペーン期間中に開催した無料相談会での合計相談件数

全都道府県の合計相談件数: 1,956件



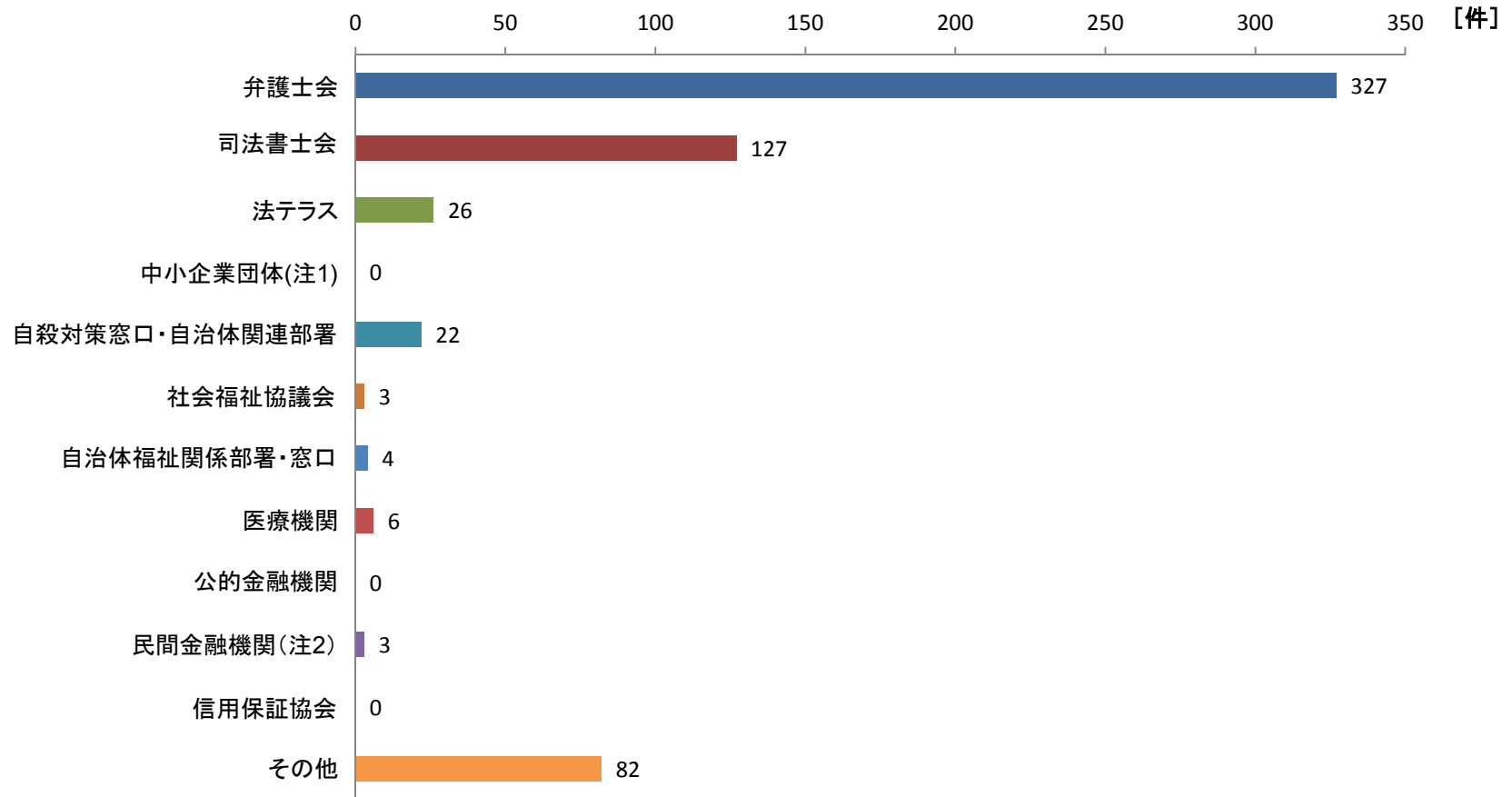
※前年度のキャンペーン期間中の合計相談件数: 3,917件

Q10. 相談者が無料相談会の開催を知ったきっかけ



(無料相談会に訪れた相談者(1,447人)を対象。複数回答可)

Q11. 相談者を関係機関等に引き継いだ件数



(電話のみによる相談及び窓口による相談のうち、把握できた場合のみ集計。複数回答可)

(注1)中小企業団体は、商工会、商工会議所、都道府県中央会の合計。

(注2)民間金融機関は、銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、グリーンコープ生協・信用生協の合計。

Q12. キャンペーン期間中に開催した無料相談会の広報活動

自治体の広報紙に無料相談会の開催予定等を掲載した都道府県：33

上記以外の広報活動を行った都道府県：41

<広報活動の例>

- 都道府県ウェブサイト・メールマガジンでの情報提供
- 県広報紙への掲載
- 報道機関へのプレスリリース
- ラジオ、テレビ広報番組、新聞への広告掲載
- 地元フリーペーパーへの広告掲載
- 街頭大型スクリーンへの広告掲載
- ポスター、チラシ、リーフレット、広報用ポケットティッシュの作成、配布

Q13. 今回のキャンペーン期間中に、ヤミ金やクレジットカードのショッピング枠の現金化、金貨金融等の利用防止に係る周知・広報活動を行った都道府県数

周知・広報活動を行った都道府県:20

＜周知・広報活動の例＞

- 都道府県ウェブサイト・メールマガジンでの情報提供
- 県広報紙への掲載
- 報道機関へのプレスリリース
- ラジオ、テレビ広報番組、新聞への広告掲載
- 地元フリーペーパーへの広告掲載
- 街頭での啓発キャンペーン
- ポスター、チラシ、リーフレット、広報用ポケットティッシュの作成、配布

Q14. 関連部局・関係機関との連携状況

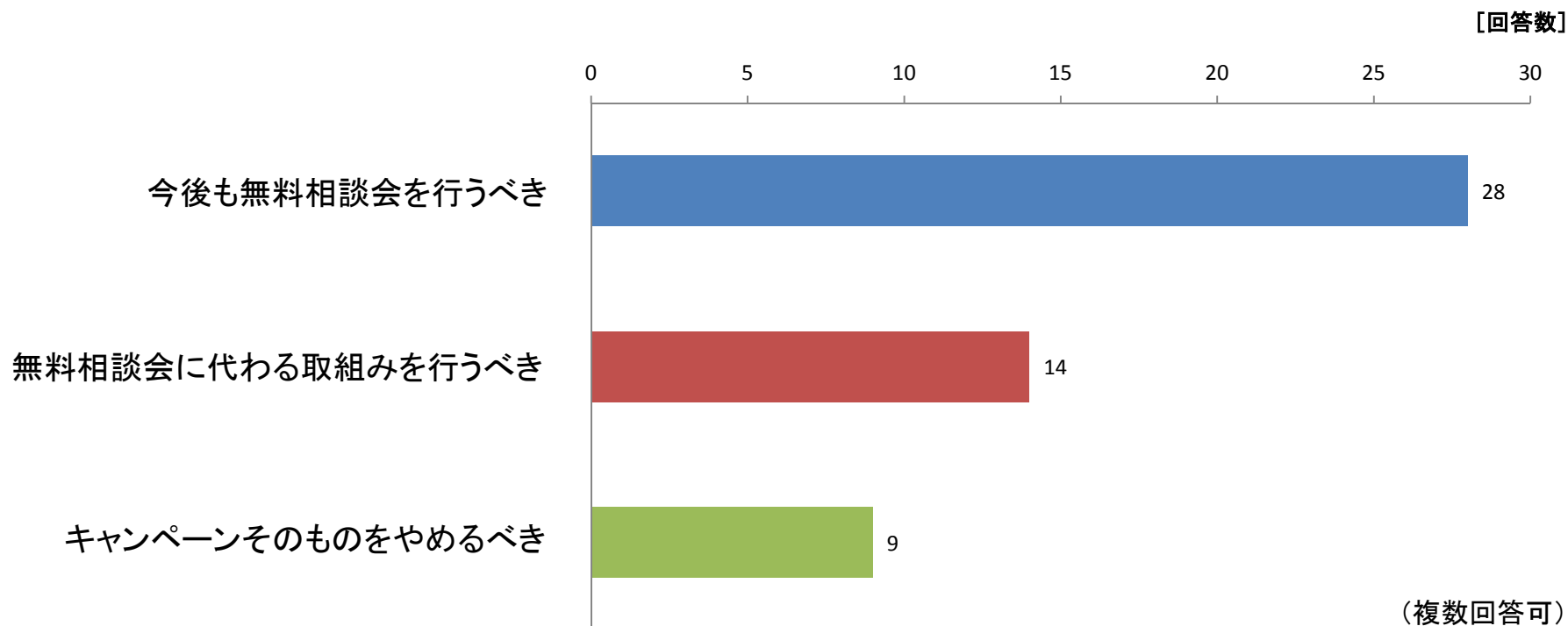
○法律相談機関(弁護士会、司法書士会、法テラス)、自殺関連相談機関(自殺対策窓口・自治体関連部署)及び福祉関係機関(自治体福祉関係部署・窓口、社会福祉協議会)との連携状況

- 相談者に関係機関の連絡先を紹介している都道府県数
法律相談機関へ：41 自殺関連相談機関へ：35 福祉関係機関へ：34
- 相談窓口において、相談者を関係機関に引き継いでいる都道府県数
法律相談機関へ：38 自殺関連相談機関へ：24 福祉関係機関へ：21

○事業者向け相談を実施する中小企業団体(商工会、商工会議所、都道府県中央会)や、各地域における地域金融機関や労働金庫、信用生協との連携状況

- 相談窓口において、相談者に関係団体等の連絡先を紹介している都道府県数
中小企業団体へ：15 地域金融機関・労働金庫・信用生協へ：16
- 相談窓口において、相談者を関係団体等に引き継いでいる都道府県数
中小企業団体へ：5 地域金融機関・労働金庫・信用生協へ：10

Q15. 今後のキャンペーンのあり方に関する意見



<無料相談会に代わる取組みの提案例>

- 若年層からの生活設計の必要性やライフプランの立て方の研修会の実施
- 精神医療分野と連携し、啓発や早期発見・治療への連携体制の構築
- 関係機関との連携による、窓口まで辿り着けない人への支援・掘り起こし
- 厚生労働省所管による生活福祉・就労支援協議会のワンストップ・サービス・デイ等において相談会を実施

Q16. 多重債務者相談業務に係る現状の問題点や今後についての主な意見

<キャンペーンに関する意見>

- 相談件数が減少する中、未だ、相談に踏み出せないでいる多重債務者もいるものと思われる。引き続き、関係部署間の連携や広報・啓発による相談者の掘り起こしに取り組む必要があると考える。
- 事業者やセーフティネット、ハローワークなど全てを網羅したワンストップ相談会のような形態での開催は、会場確保、人員確保も難しく、そもそも他人と顔をあわせたくない人が多い中、そうした会場に足を運ぶのかは疑問。
- 今年から取り組まれた家計相談について、消費生活相談員がFPの資格を有しているものではなく、資格のない相談員が家計相談を受けた場合責任をもてない。また、予算も無く専任のFPの派遣要請も出来ない。

<多重債務者相談業務全般に関する意見>

- 多重債務の原因が生活困窮によるものが増えている。雇用、福祉分野との連携及び生活再建に向けた支援、多重債務者対策としてではなく生活困窮者対策として支援する仕組みが必要と思われる。
- 多重債務者からの相談件数は、著しく減少している。今後は、生活再生支援等の福祉サイドによる貧困対策に注力していくことも必要だと考える。