

「多重債務者相談強化キャンペーン2012」における相談状況等
調査結果(概要)

平成25年5月
金融庁

「多重債務者相談強化キャンペーン2012」における相談状況等調査

調査概要：

平成24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2012」では、政府の多重債務者対策本部、日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会及び日本司法支援センターの連名で、都道府県と当該都道府県の弁護士会、司法書士会及び中小企業団体が共同で多重債務者向けの無料相談会を開催するよう呼びかけ。

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：

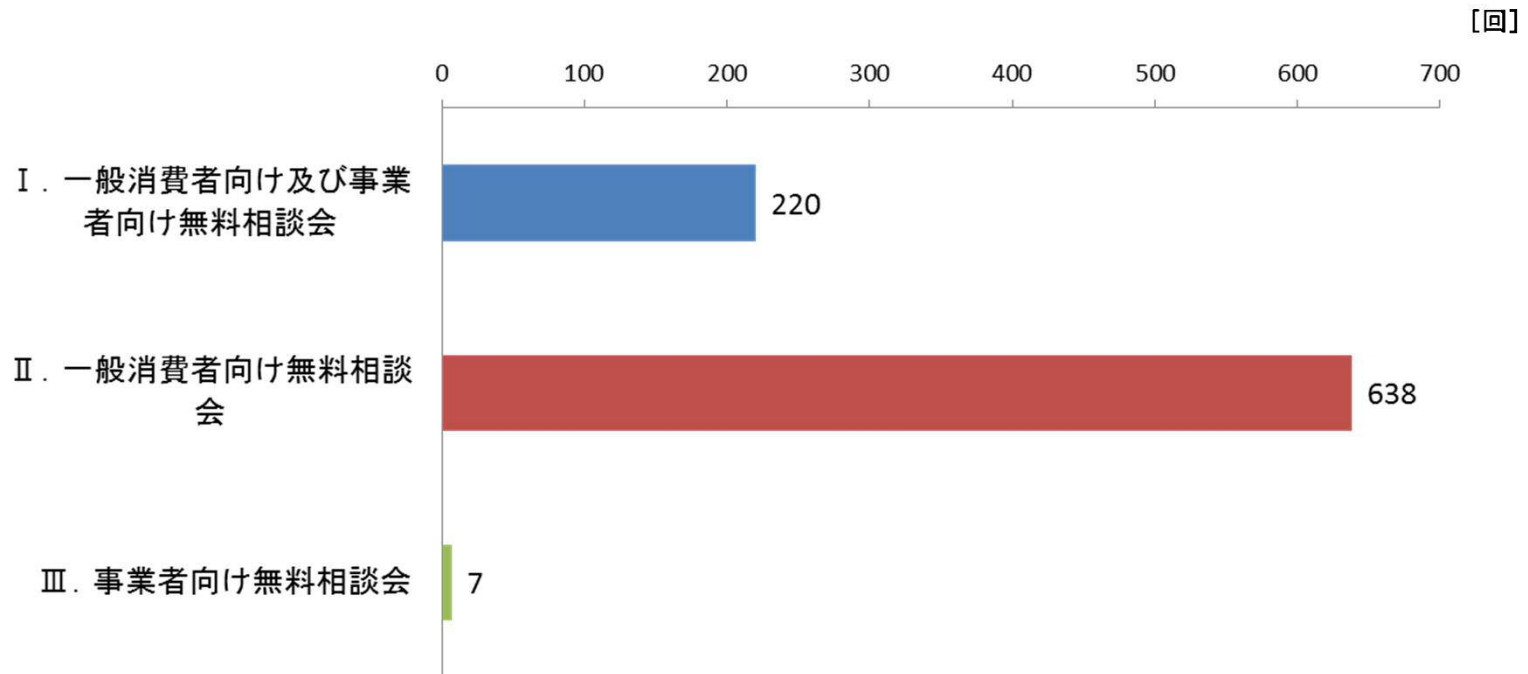
全都道府県

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：865回



一般消費者向け無料相談会を開催した都道府県：46

事業者向け無料相談会を開催した都道府県：10

※前年度のキャンペーン期間中の合計開催数：851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：1,099回

(内訳)

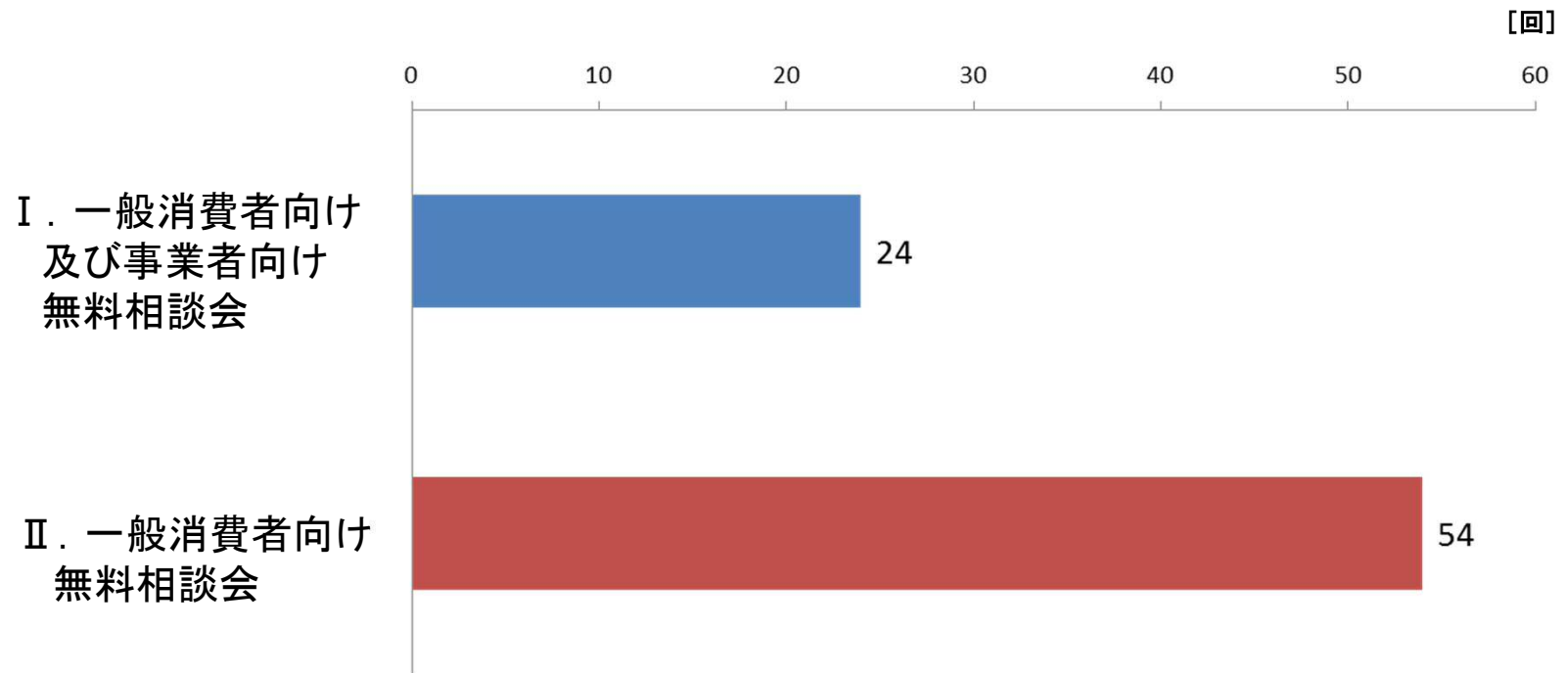
[回]

	弁護士会	司法書士会	商工会議所	商工会	中小企業団体 中央会
I. 一般消費者向け及び事業者 向け無料相談会	181	86	11	2	0
II. 一般消費者向け無料相談会	528	265	—	—	—
III. 事業者向け無料相談会	4	1	13	1	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：1,063回

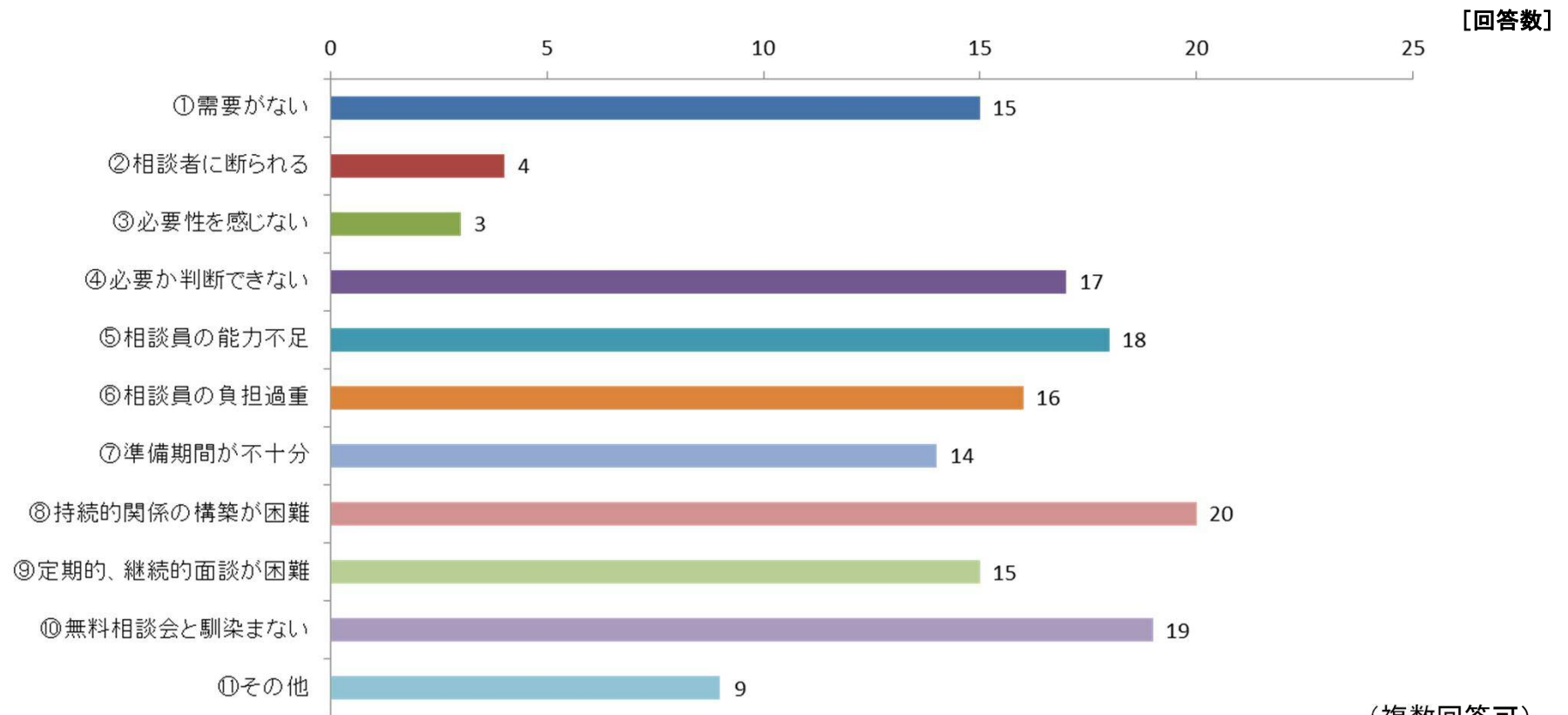
Q3. 家計相談への対応を実施した無料相談会の回数

全都道府県の合計開催数：78回



家計相談への対応を実施した都道府県：10

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(主な任意回答)>

- ・FP協会に打診したが、県内に家計相談のできるFPが十分にいないため、対応が困難であった。
- ・当該相談会は、弁護士、司法書士による法律相談を内容としており、家計診断まで対象とすることは難しい。なお、家計診断等の相談は別事業で通年実施している。

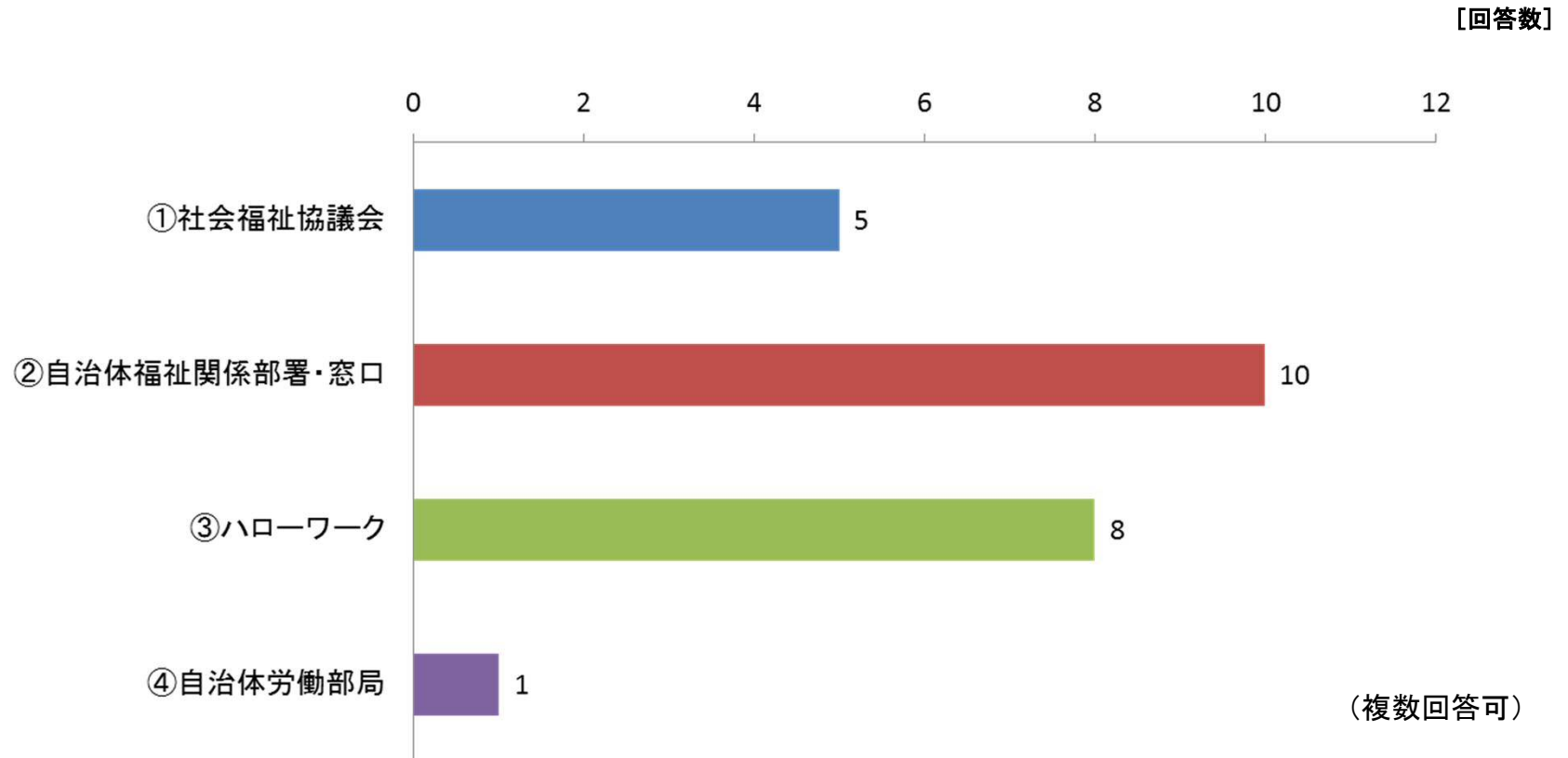
Q5. 常設の相談窓口において家計相談への対応を実施するにあたり、問題となる点

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:30

<その他(主な任意回答)>

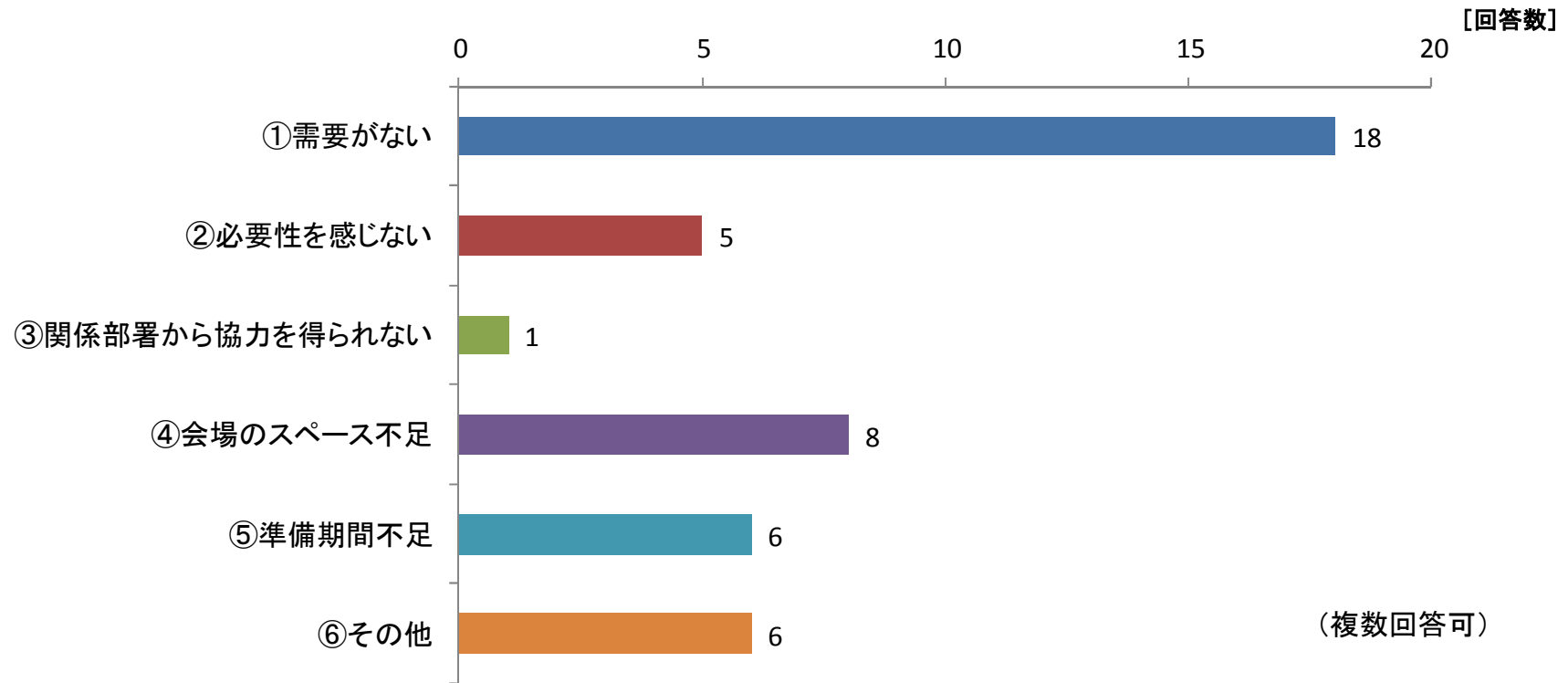
- ・相談員のスキル・経験不足(無料相談会では生活再建相談専門の相談員が対応するが、常設窓口では一般の相談員が対応する。)
- ・生活再建相談業務をNPO法人に委託しているため、問題は起きていない。
- ・常設の相談窓口では、家計相談を受け付けることを想定していない。

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状況



セーフティネット制度等紹介のための関係部署・機関の参加があった都道府県：15

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

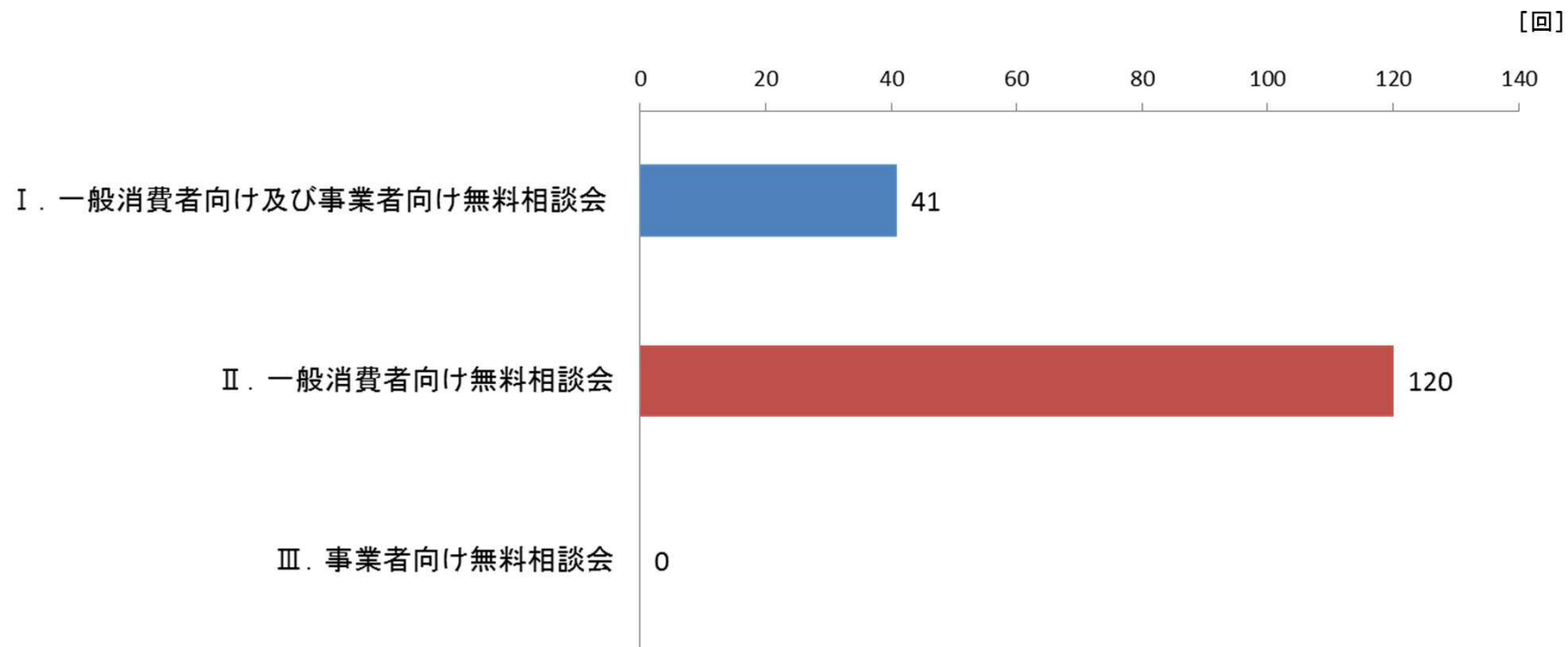


<その他(主な任意回答)>

- ・関係機関等を必要に応じて紹介しているが、その後のフォローアップ体制が整っていない。
- ・セーフティネット制度が必要な相談者については、後日、市町村担当窓口へつなぐ事で、十分に連携ができていると感じる。

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: 161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 : 35

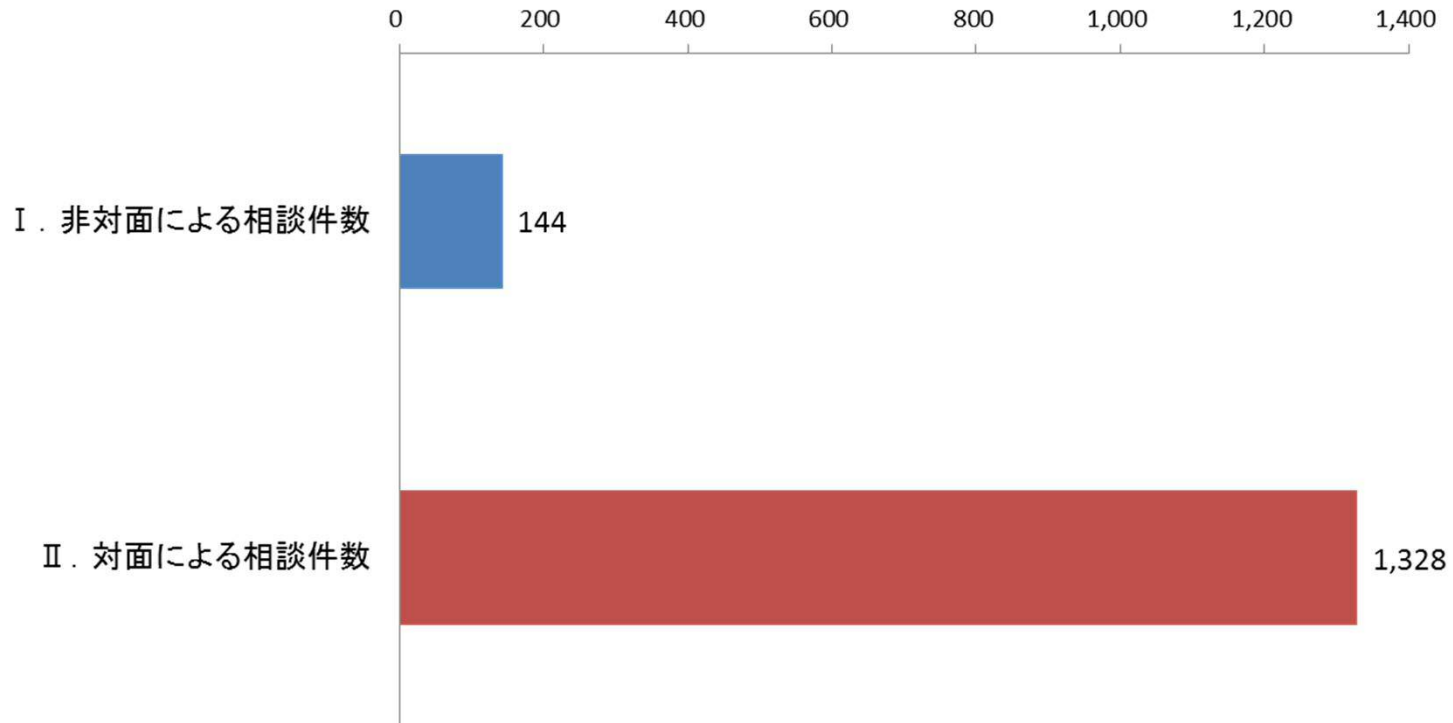
事業者向け無料相談会を休日に開催した都道府県 : 7

※前年度のキャンペーン期間中の合計休日開催数: 153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

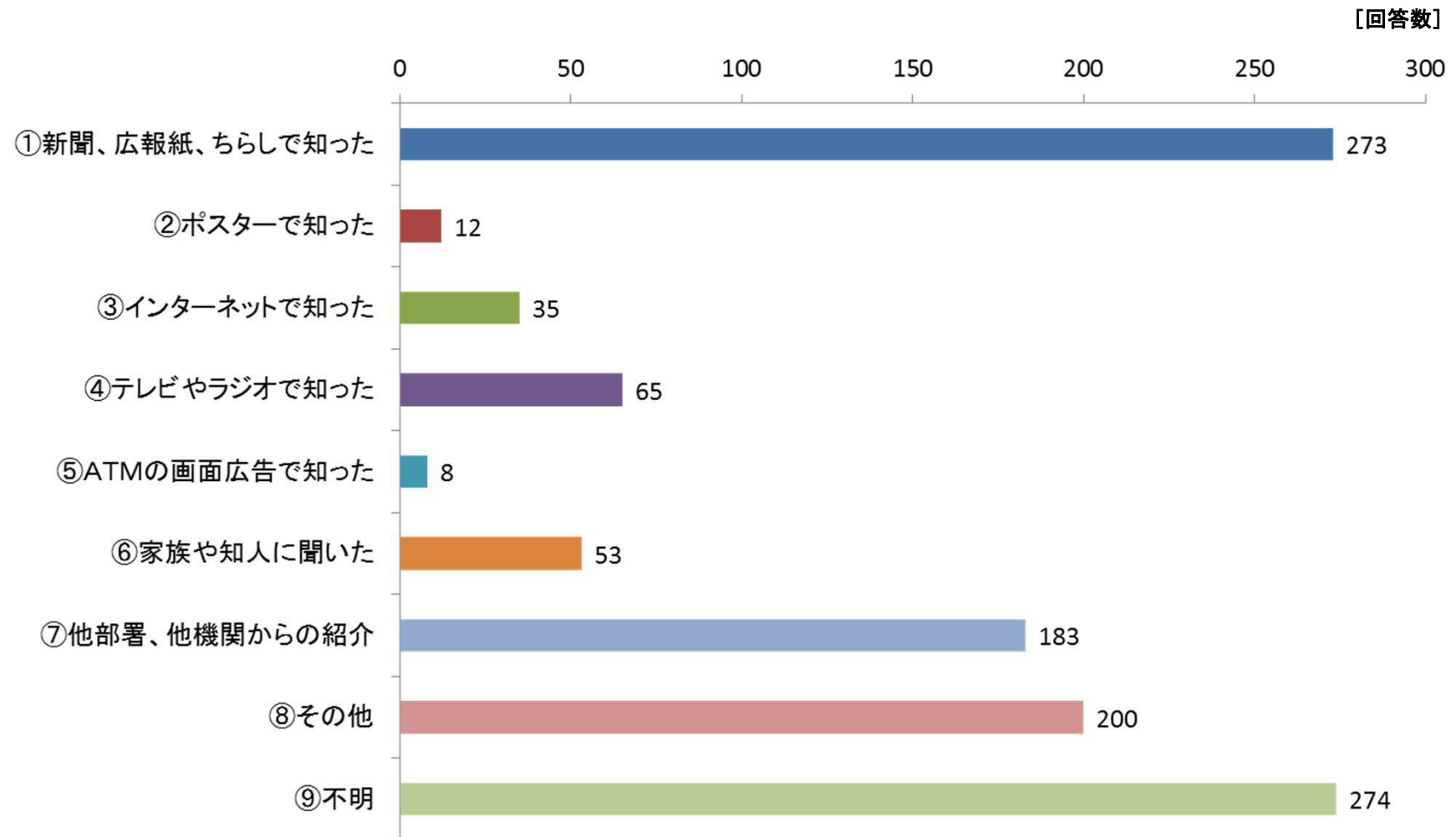
全都道府県の合計相談件数: 1,472件

[件]



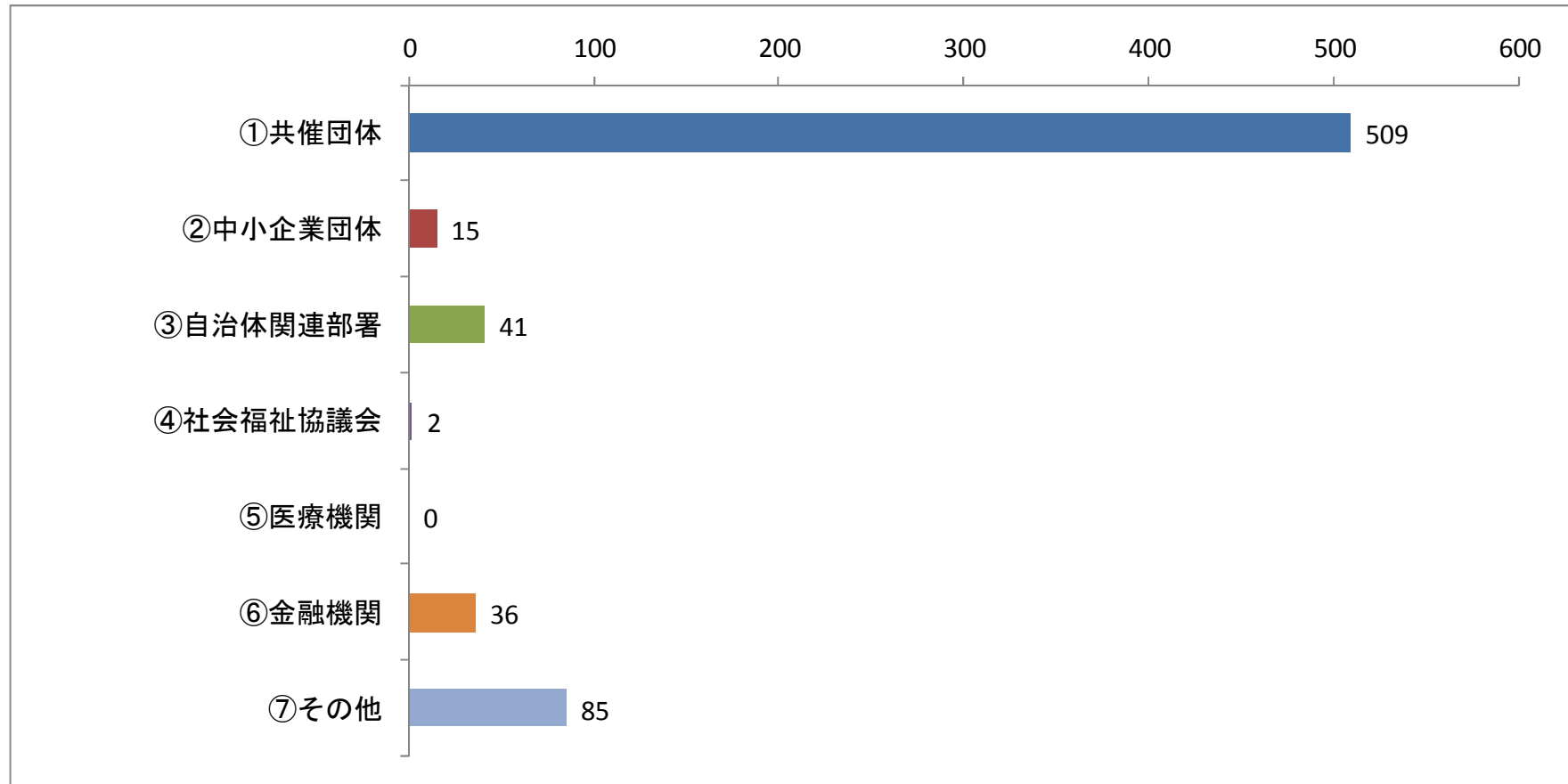
※前年度のキャンペーン期間中の合計相談件数: 1,956件

Q10. 相談者が無料相談会の開催を知ったきっかけ



(相談の過程で聞き取ることができた場合のみ集計。複数回答可。)

Q11. 相談者を関係機関等に引き継いだ件数



(相談の過程で把握できた場合のみ集計。複数回答可。)

(注1)共催団体は、弁護士会、司法書士会、法テラスの合計。

(注2)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3)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実施した独自の取組み

<主な任意回答>

- 無料相談会の開催期間中の「貸金業苦情相談専用フリーダイヤル」を延長開設
- 啓発グッズの配布
- ラジオ番組における情報提供
- 市民向け出前講座、講演会の実施
- 市町村職員及び相談員向け研修会
- ヤミ金融の貼紙撤去
- FP個別相談会の実施
- 多重債務の原因の一つである「依存症」に関する県民向け講演会

Q13. 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：40

上記以外の広報活動を行った都道府県：44

<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
- 金融機関各店舗のATMコーナーへチラシの設置
- 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. キャンペーン期間中の、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

周知・広報活動を行った都道府県:16

<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

Q15. キャンペーン周知ポスターについての意見

<「特になし」以外の意見>

実施主体の一部地方支部において、ポスターの存在を把握していない例が見られた。

Q16. 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)、自治体関連部署及び福祉関係機関(社会福祉協議会、医療機関)との連携状況

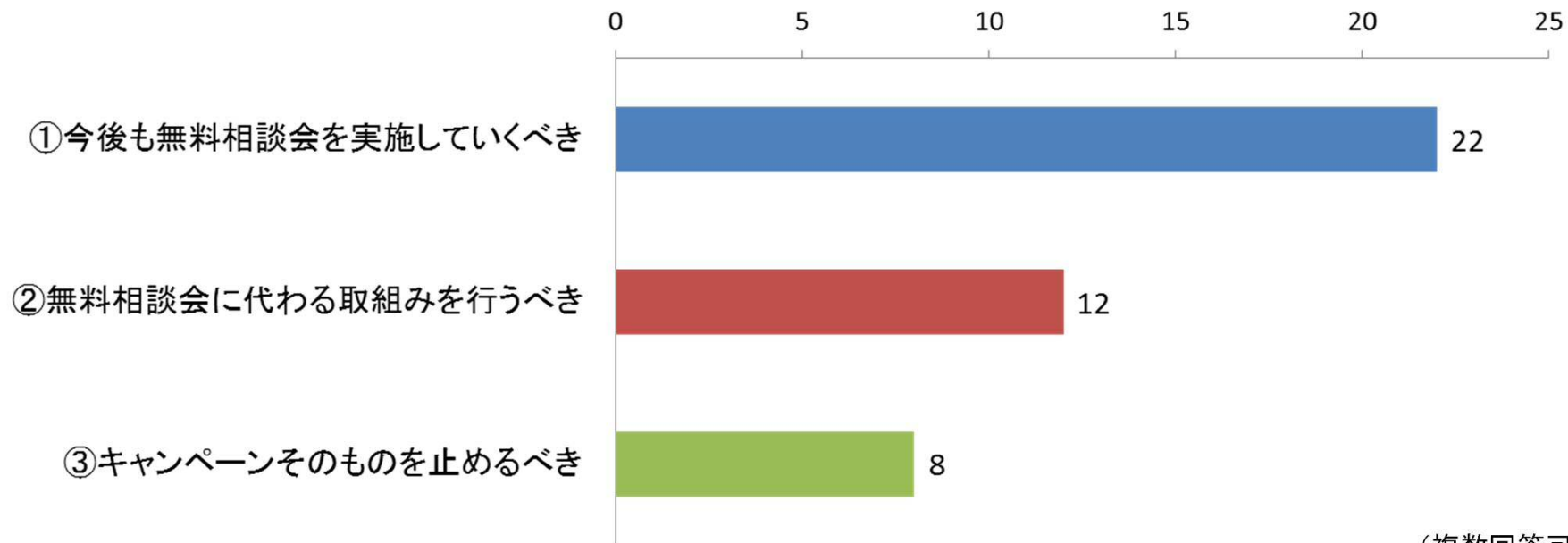
- 相談者に関係機関の連絡先を紹介している都道府県数
法律相談機関を紹介：42 自治体関連部署を紹介：36 福祉関係機関を紹介：34
- 相談窓口において、相談者を関係機関に引き継いでいる都道府県数
法律相談機関へ引き継ぎ：36 自治体関連部署へ引き継ぎ：24 福祉関係機関へ引き継ぎ：17

○中小企業団体(商工会、商工会議所、都道府県中央会) や金融機関(公的金融機関、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)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
中小企業団体を紹介：14 金融機関を紹介：14
- 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
中小企業団体へ引き継ぎ：6 金融機関へ引き継ぎ：9

Q17. 今後のキャンペーンのあり方に関する意見

[回答数]



(複数回答可)

<無料相談会に代わる取組みの提案例>

- 若年者層からの金銭教育と生活設計に係わる研修の実施
- キャンペーン実施主体を市区町村まで拡大し、役割分担をして相談会を実施
- 県及び市町村の消費生活相談窓口が、多重債務に関する相談をいつでも受け付けているということに重点を置いた広報の実施
- テレビやラジオ等のメディアを活用した相談窓口の広報

Q18. 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>

- 多重債務相談が減少傾向にあるなか、相談に訪れることのない、「潜在的な需要」を、どのように掘り起こしていくかが課題。
- 無料相談会は継続すべきであると考えるが、多重債務に限らず金銭問題を広く扱えるような相談会を開催するのが望ましいと考える。

<多重債務者相談業務全般に関する意見>

- 多重債務については、依然として相談件数の上位にあることから、引き続きながしかの啓発活動は必要。改正貸金業法完全施行が功を奏しつつあり、今後は消費者教育等の観点からの多重債務にさせない啓発、教育等に対策の力点をシフトさせていくべき。
- 相談の内容が多重債務に係るものから、収入の減少などの原因による生活困窮や住宅ローンの返済困難など、消費生活ではなく福祉、労働問題に変わってきている。
- 現状は、貧困対策が求められている。生活再生に向けた福祉施策を進めるべき。