

「多重債務者相談強化キャンペーン2013」における相談状況等
調査結果(概要)

平成26年4月
金融庁

「多重債務者相談強化キャンペーン2013」における相談状況等調査

調査概要：

平成25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2013」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：

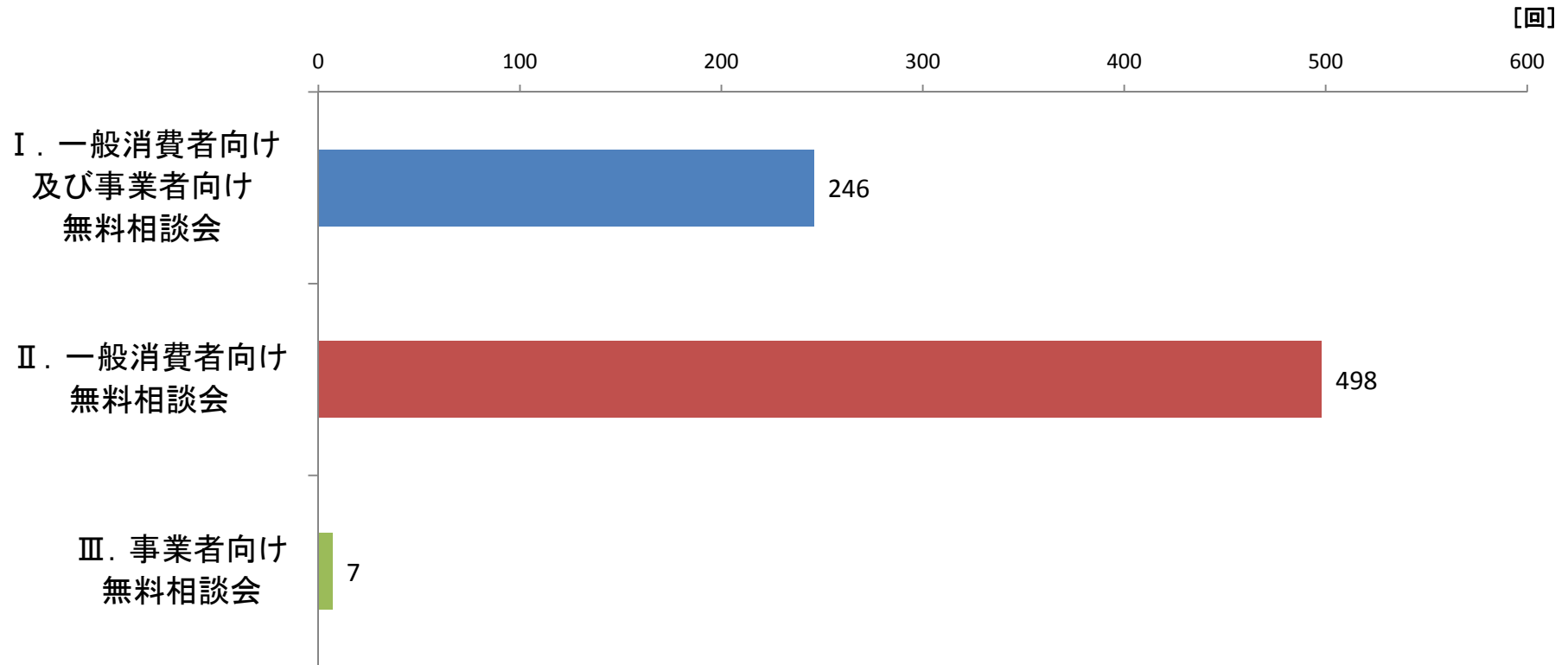
全都道府県

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：751回



46都道府県が一般消費者向け無料相談会を開催したと回答

10道県が事業者向け無料相談会を開催したと回答

※前年度のキャンペーン期間中の合計開催数：865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: 1,025回

(注) 無料相談会開催に当たり連携した関係機関・団体の延べ数

(内訳)

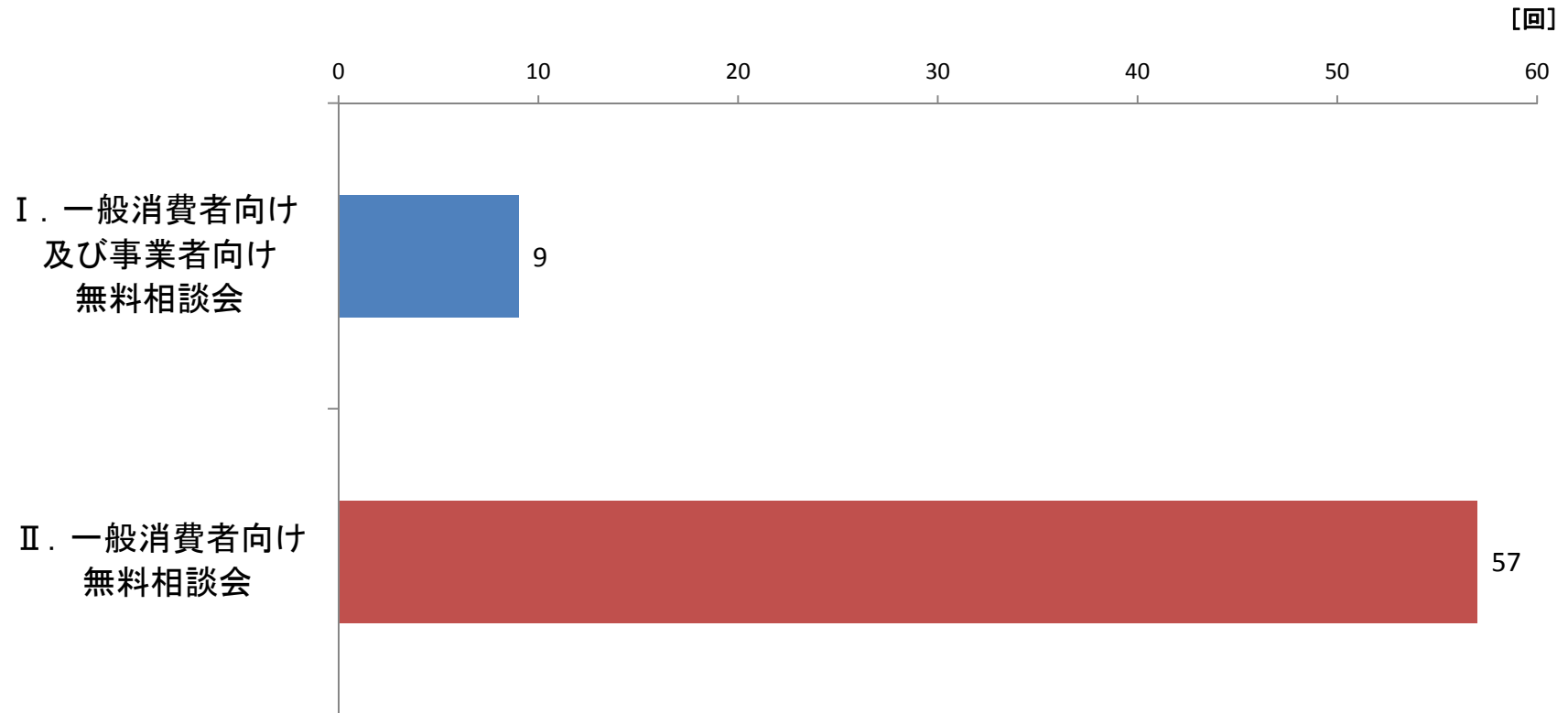
[回]

	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	その他
I. 一般消費者向け及び事業者向け無料相談会	190	87	12	6	0	5
II. 一般消費者向け無料相談会	418	236	—	—	—	57
III. 事業者向け無料相談会	0	0	6	1	0	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合計開催数: 1,099回

Q3. 家計管理支援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：66回

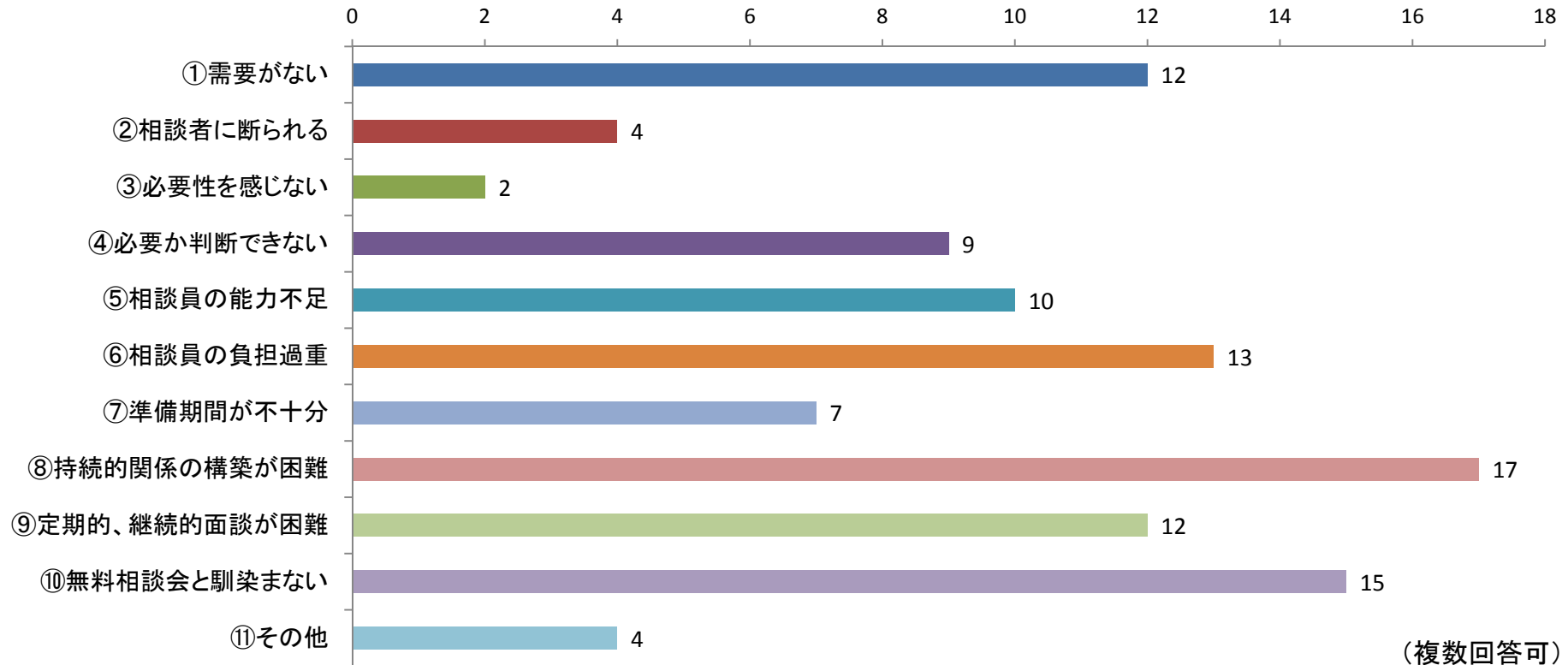


10都県が家計管理支援への対応を実施したと回答

※前年度のキャンペーン期間中、家計管理支援への対応を実施した無料相談会の合計開催数：78回

Q4. 家計管理支援への対応を実施するにあたり、問題となった点

[回答数]



<その他(主な任意回答)>

- 相談会の限られた時間内では、相談内容を聞き取り、法律相談に繋げるまでしか対応できない。
- 相談員が弁護士・司法書士であり、法律相談会と位置付けている。

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

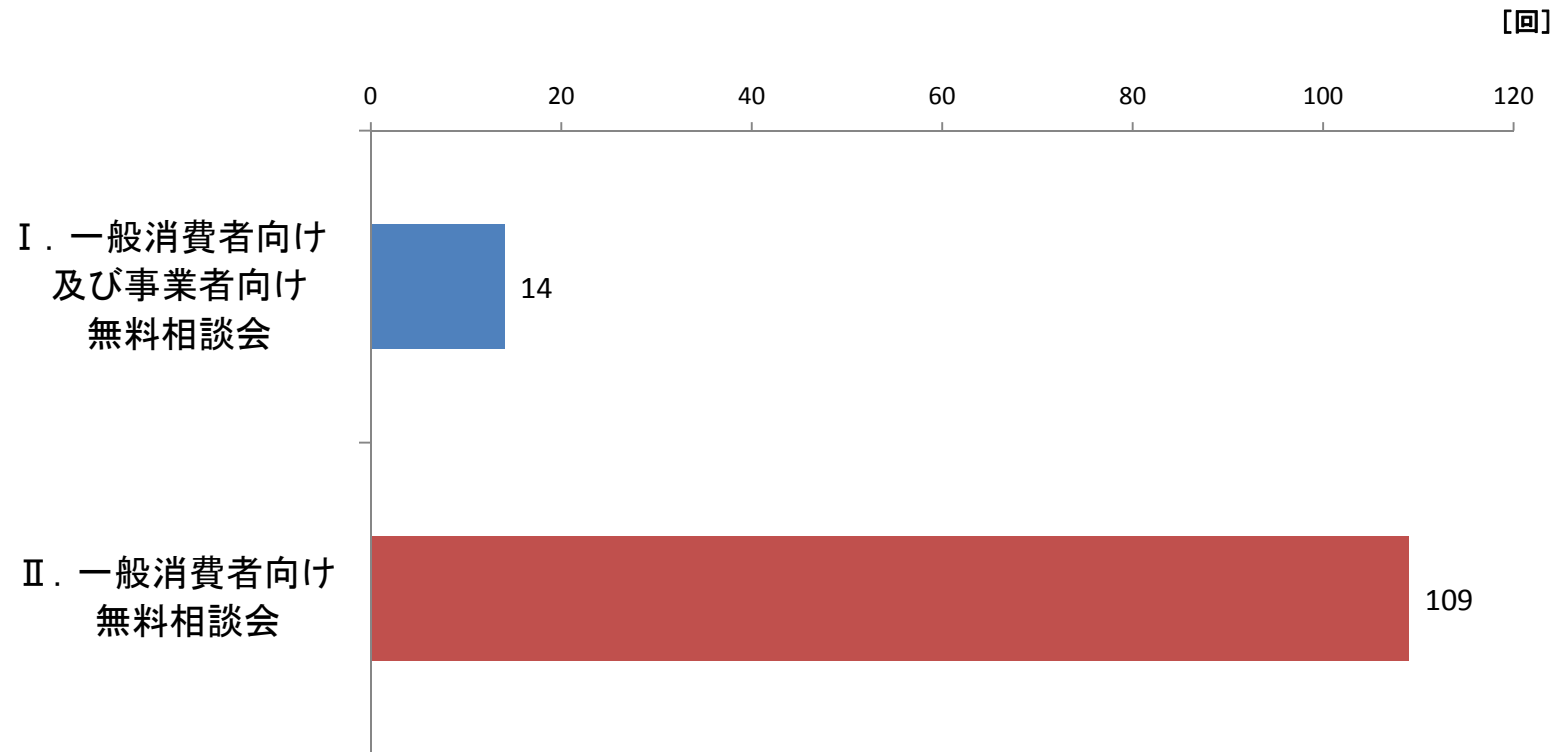
30都府県がQ4.「家計管理支援への対応を実施するにあたり、問題となった点」と同様であると回答

<その他(主な任意回答)>

- 無料相談会における家計管理支援への対応は専門家(ファイナンシャルプランナー)が対応しているが、常設の相談窓口の相談員は専門家ではないため、スキルや経験が不足しており、相談員への負担が過重になる懸念もある。

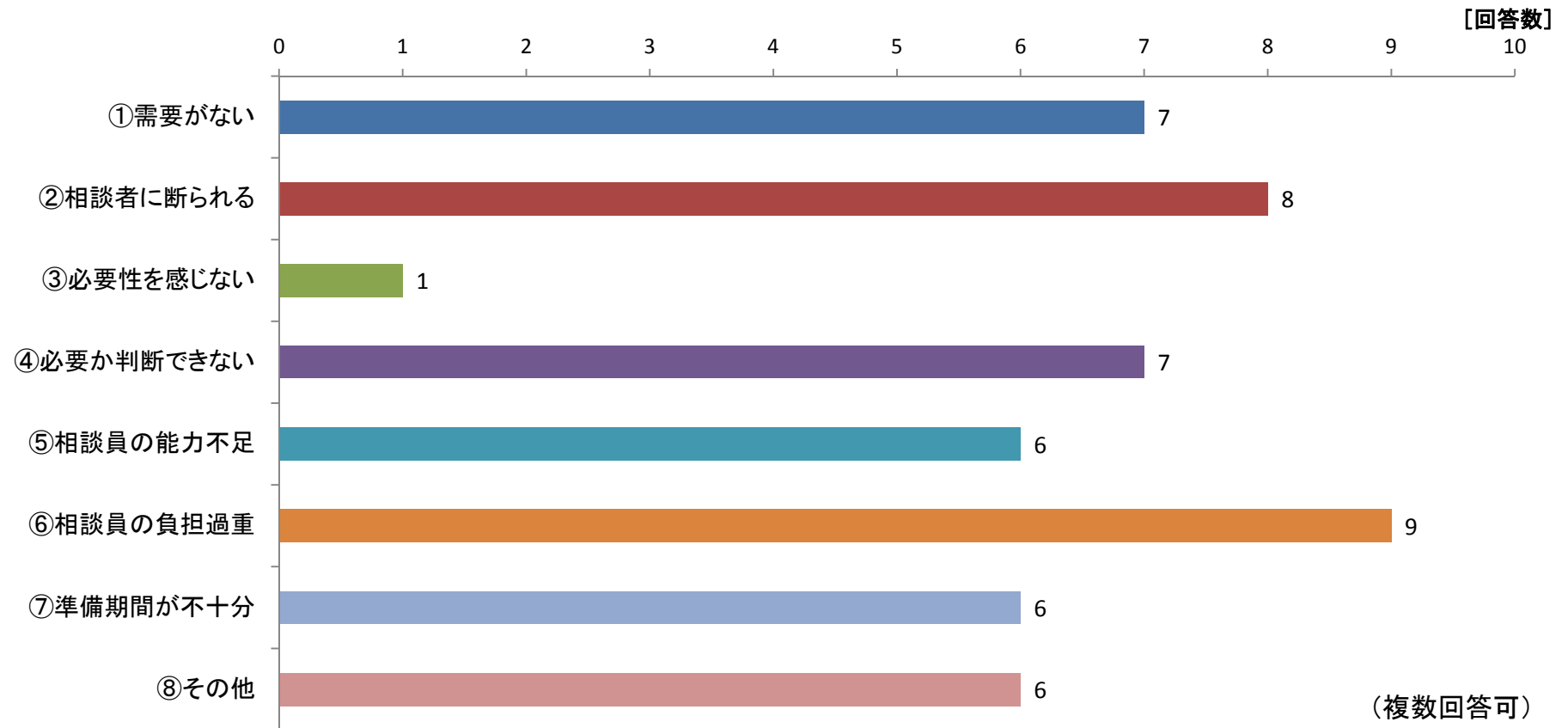
Q6. メンタルヘルスへの対応を実施した無料相談会の回数

全都道府県の合計開催数：123回



19都県がメンタルヘルスへの対応を実施したと回答

Q7. メンタルヘルス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)>

- メンタルヘルスへの対応については、福祉部局(保健所、各市町担当課等)が相談窓口となっており、多重債務相談員に専門知識がない中では、当該窓口を紹介するしかできない。

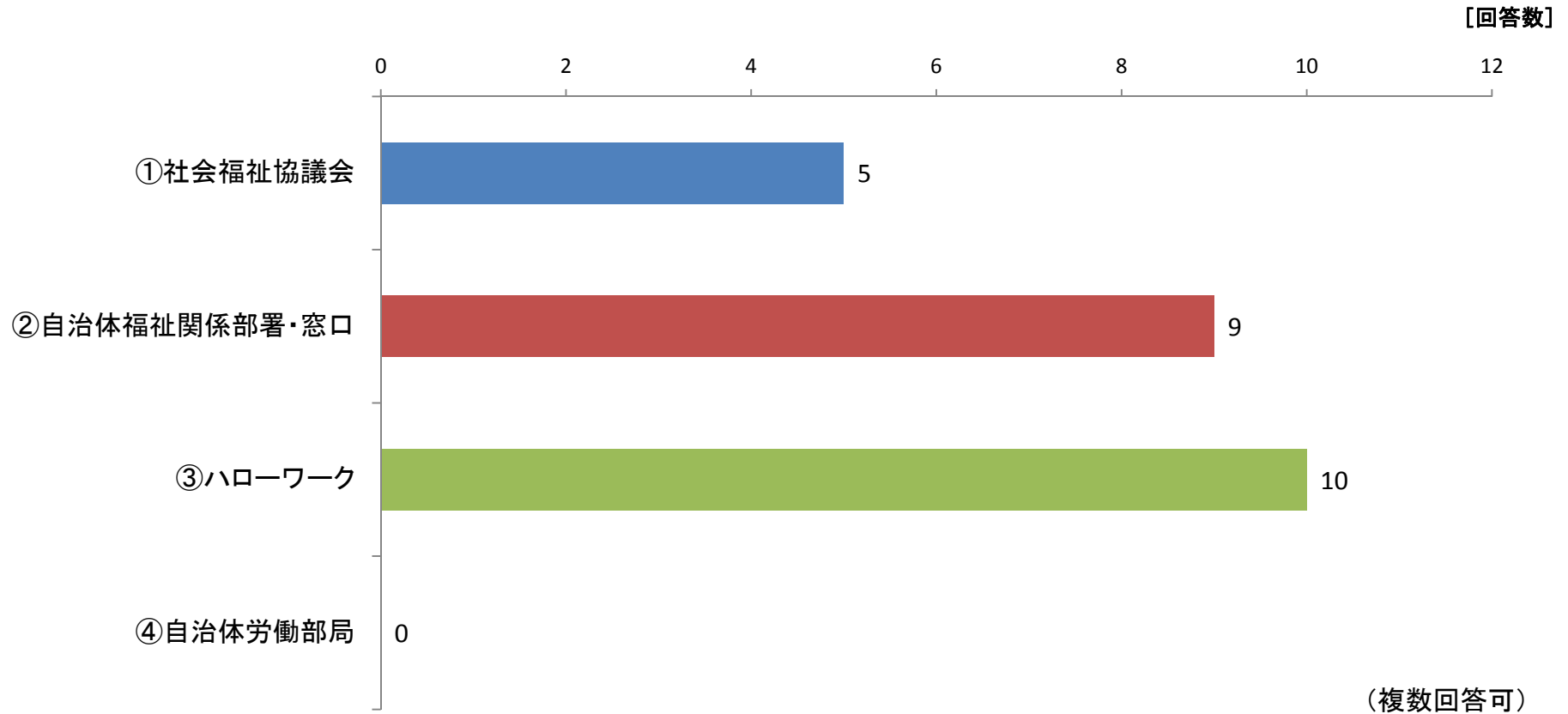
Q8. 常設の相談窓口においてメンタルヘルスへの対応を実施するにあたり、問題となる点

26都府県がQ7.「メンタルヘルスへの対応を実施するにあたり、問題となった点」と同様であると回答

<その他(主な任意回答)>

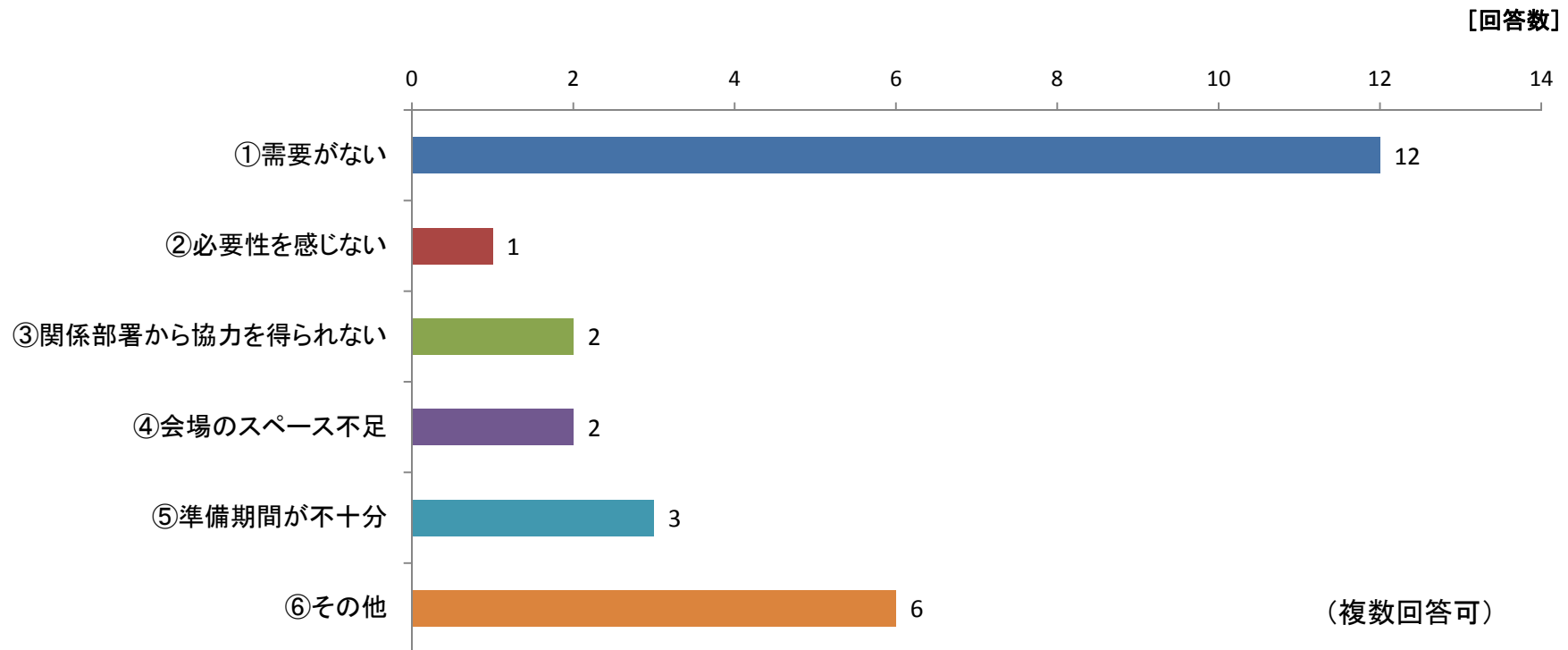
- 無料相談会におけるメンタルヘルスへの対応は専門家(保健師)が行っているが、常設の相談窓口の相談員は専門家ではないため、スキルや経験が不足しており、相談員への負担が過重になる懸念もある。

Q9. 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



14県が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と回答

Q10. 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

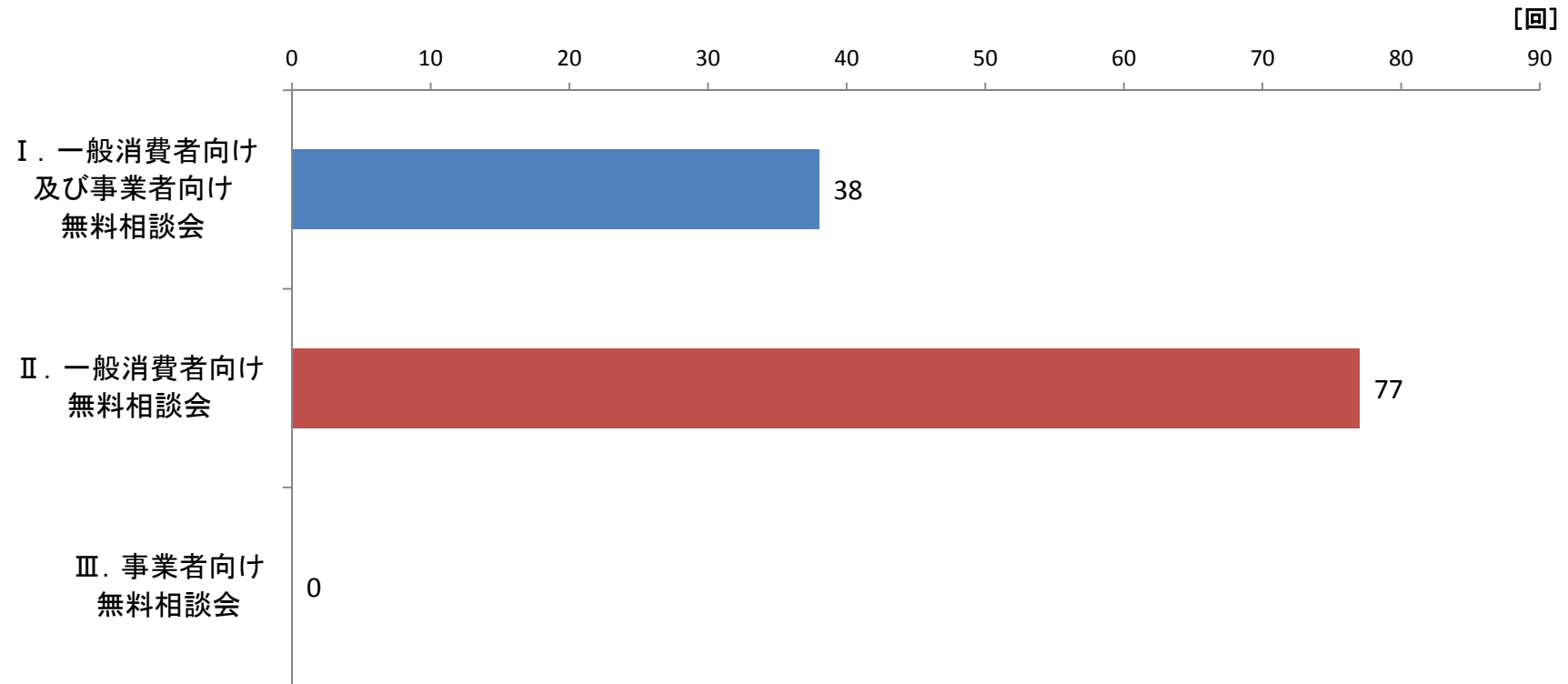


<その他(主な任意回答)>

- 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備されていない。
- 県内でセーフティネット制度を実施している機関に関する情報が不足している。

Q11. 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:115回



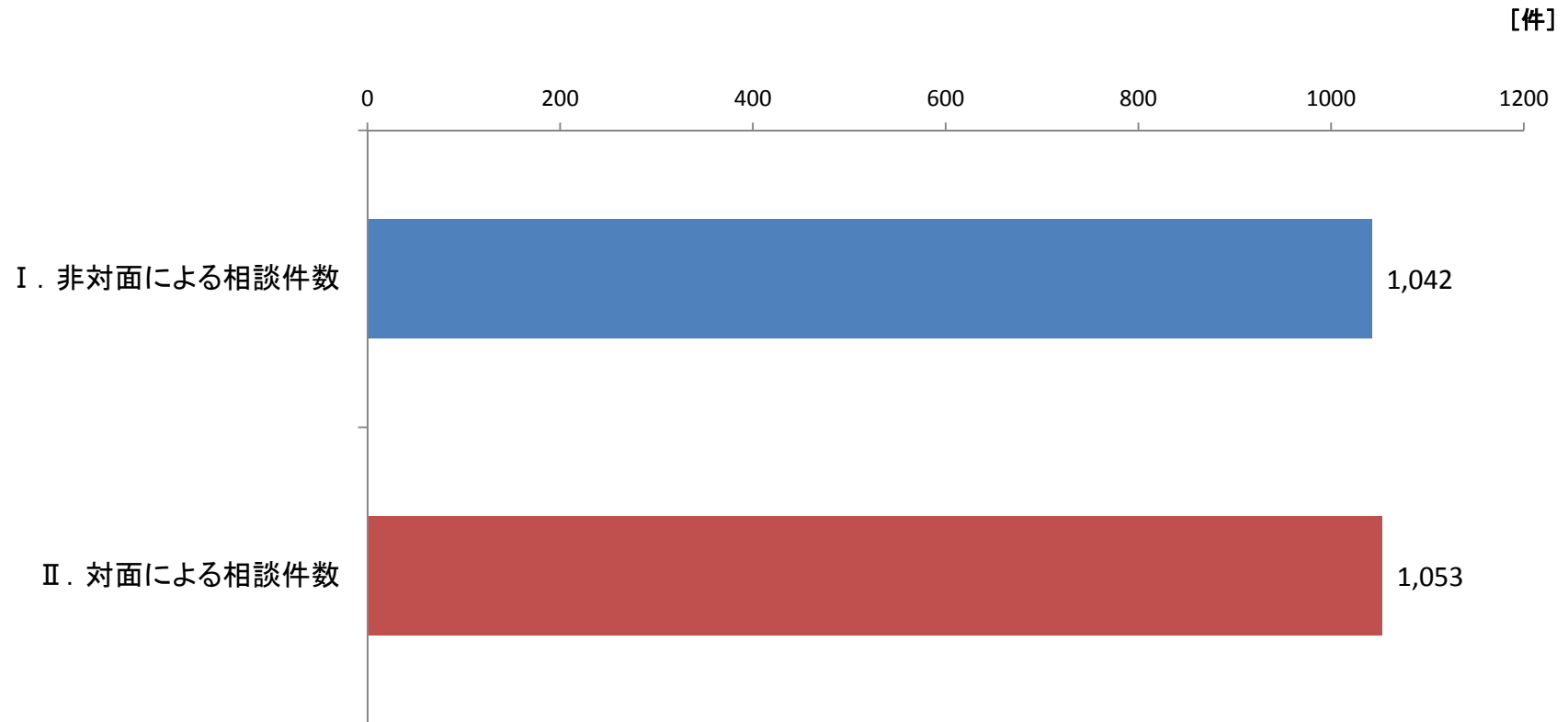
31道県が一般消費者向け無料相談会を休日に開催したと回答

8道県が事業者向け無料相談会を休日に開催したと回答

※前年度のキャンペーン期間中の合計休日開催数:161回

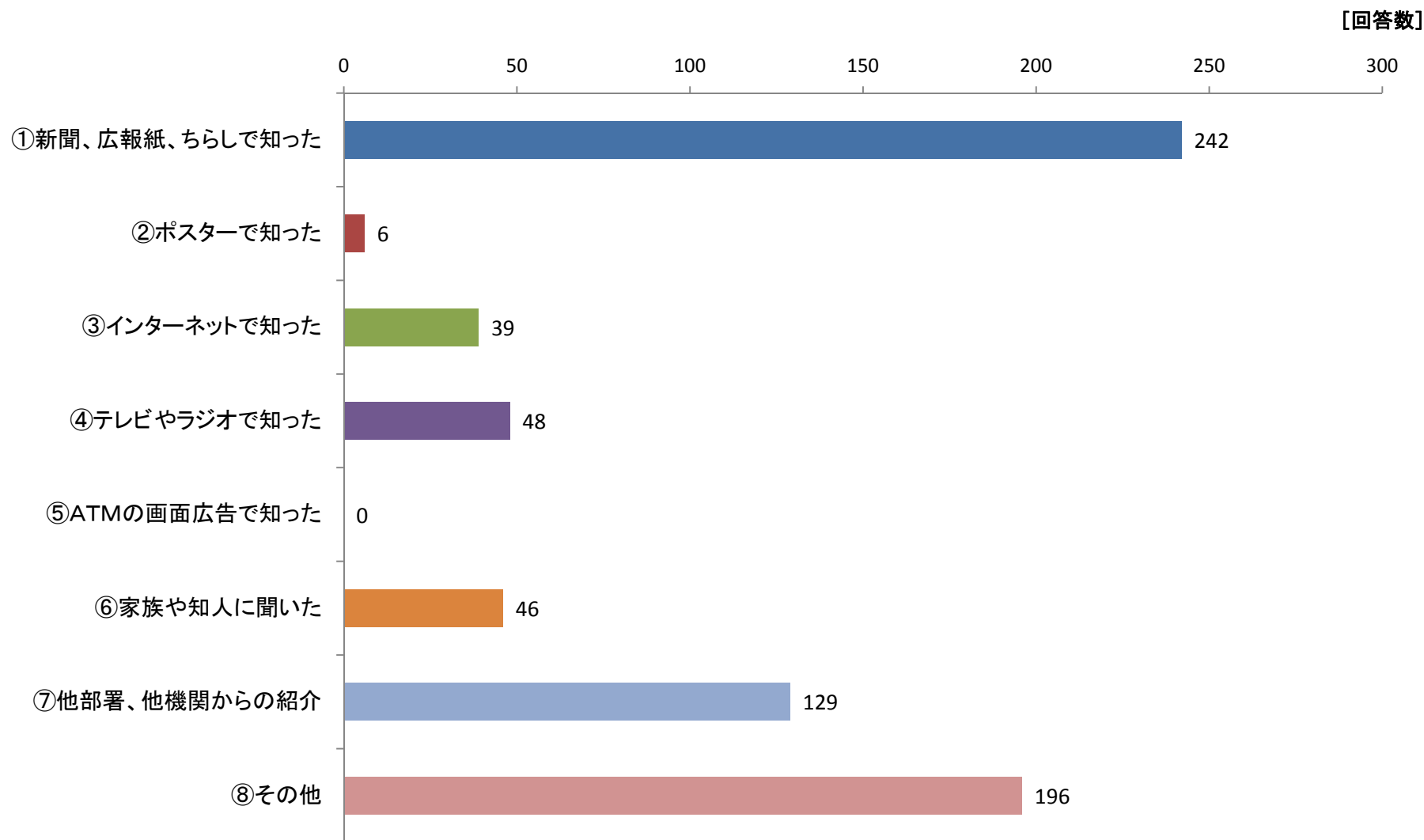
Q12. キャンペーン期間中に開催した無料相談会での合計相談件数

全都道府県の合計相談件数:2,095件



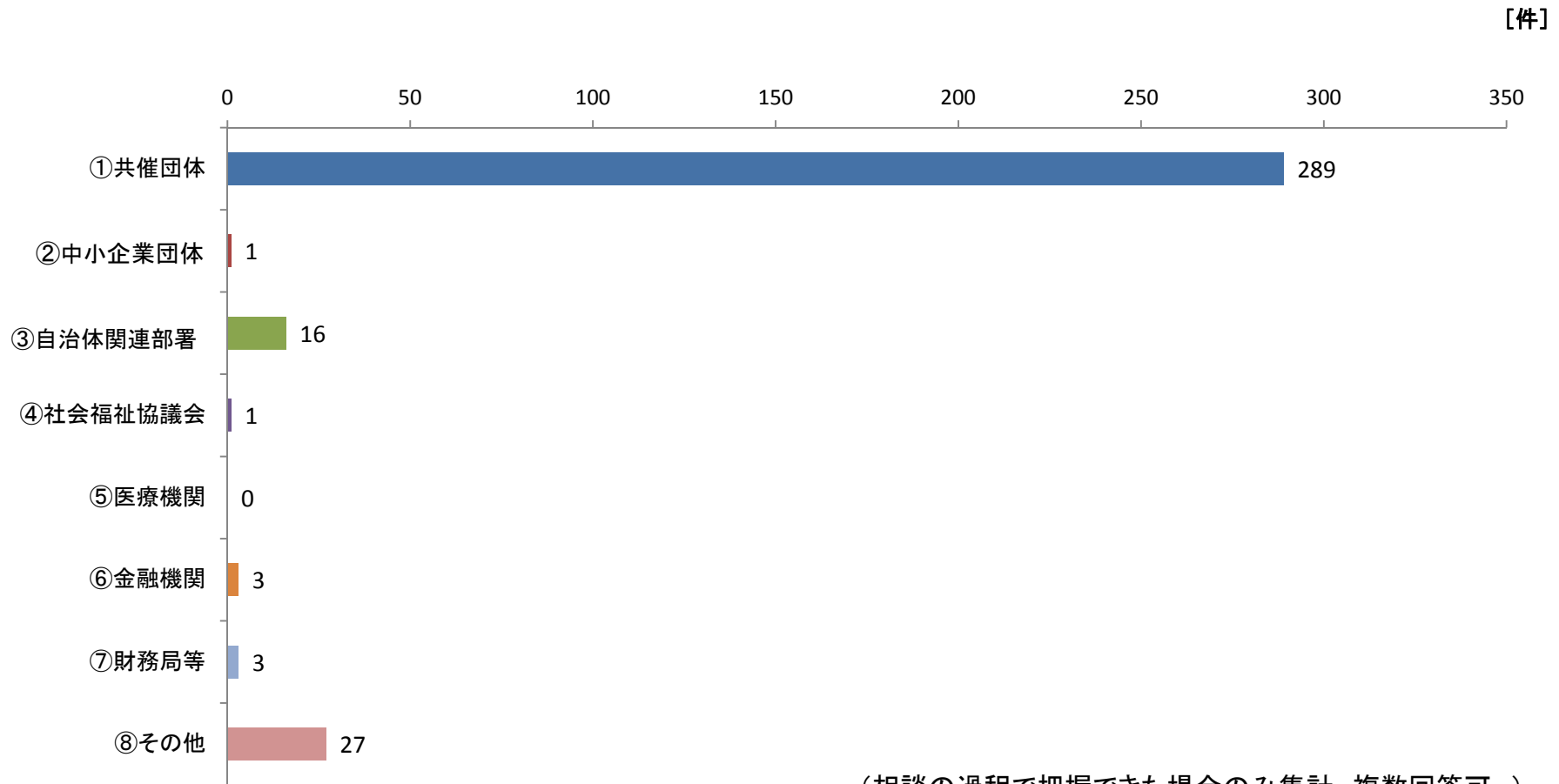
※前年度のキャンペーン期間中の合計相談件数:1,472件(うち非対面による相談件数144件、対面による相談件数1,328件)

Q13. 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。)

Q14. 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)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。

Q15. 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・チラシの街頭配布
- ヤミ金融の貼紙撤去
- 常設相談窓口の周知用チラシの配布
- 福祉部局と連携のうえ、「家計管理支援」に関する講演会の実施
- 多重債務問題シンポジウムの開催(大学生等を対象)
- 寸劇や漫才などを活用した市民向け講演会の実施

Q16. キャンペーン期間中に開催した無料相談会の広報活動

35都県が自治体の広報紙に無料相談会の開催予定等を掲載したと回答

41都道府県が上記以外の広報活動を行ったと回答

<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
- 自治体回覧板への広告掲載
- 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
- 電車中吊り広告への掲載

Q17. 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等の利用防止に係る
周知・広報活動

15道県が周知・広報活動を行ったと回答

<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
- 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

Q18. キャンペーン周知ポスターについての意見

<主な意見>

- 電話による案内だけでなく、金融庁のキャンペーンのホームページのURL及びQRコードの掲載や「〇〇〇〇で検索」等、ウェブサイトによる案内も検討してはどうか。

Q19. 今後のキャンペーンのあり方に関する意見・要望

<主な意見・要望>

- 相談件数は減っているものの潜在的な多重債務者は存在していると思うので、どうしたら相談窓口へ足を運んでもらえるようになるかが今後の課題である。
- キャンペーン期間にかかわらず、「県や市町村の消費生活相談窓口等で、いつでも多重債務に関する相談を受け付けている」等の「いつでも身近な相談窓口が利用できる」ことの広報にも重点を置いていただきたい。
- いまだに一定数の多重債務者がおり、相談会を継続して実施するべきと考えるが、相談件数が減少しているため、キャンペーンの規模縮小等、実施方法について検討するべき。
- キャンペーン期間中に実施する無料法律相談会の相談件数は減少していることから、常設の相談窓口の周知活動や弁護士等による相談員向けの研修等も実施できるようにしてはどうか。
- キャンペーン実施主体を市町村まで拡大し、都道府県と市町村とで役割分担をして相談会を実施してはどうか。