

平成 22 年 9 月  
消 費 者 庁

## 多重債務問題に関する地方公共団体の取組例（平成 21 年度） （地方消費者行政活性化基金を活用したもの）

以下は、平成 21 年度に都道府県・政令指定都市が地方消費者行政活性化基金を活用して多重債務者対策を実施したもののうち、消費者庁で把握した取組の例を内容ごとに記載したものである。

### 1 無料相談会等の実施

#### ○宮城県

「多重債務者相談強化キャンペーン」期間中に、従来、県内 7 箇所（16 日間）で無料相談会を開催していたところ、県内 4 圏域ごとに 2 日ずつ拡充。

#### ○群馬県

各市消費生活センターに多重債務者支援団体の相談員を派遣し、生活再建相談会（出張相談会）を実施。平成 21 年 7 月から平成 22 年 3 月まで各市センターにおいて 12 回開催。

#### ○さいたま市

専門家の協力の下で多重債務の専門相談会を 3 回実施。

#### ○大阪市

弁護士・司法書士による無料相談会を実施（平成 22 年 1 月、3 月に 1 週間ずつ）。

#### ○島根県

面接及び電話による特別無料相談を実施（平成 21 年 9 月から平成 22 年 3 月にかけて計 5 日間）。

### 2 相談窓口の高度化

#### ○秋田県

県生活センターの日曜相談（月 2 回）において、多重債務に関する弁護士の無料相談を開催。年間 24 回開催のうち基金事業で 7 回実施。

○千葉市

毎月2回、弁護士による多重債務特別相談を無料で実施。年間24回のうち基金事業で6回実施。

○富山県

消費生活センターに多重債務専門相談員として弁護士や司法書士を配置（平成21年5月から週1日午後）。

○山梨県

弁護士による休日の無料相談会を開催（平成21年8月～平成22年3月）。相談対応は弁護士が行い、県民生活センターの相談員等が同席して記録を行う。

○宮崎県

NPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会より推薦のあったファイナンシャル・プランナーに、多重債務者支援アドバイザーとして、県消費生活センター等において月6回、消費生活相談員と一緒に、多重債務者への助言・指導を行ってもらう（平成21年12月～平成22年3月）。

○北九州市

消費者トラブル法律無料相談の実施（一般消費トラブルと多重債務の2種類の法律相談を、基金の活用により統合・拡充）。平成21年7月以降、弁護士、司法書士による相談を週1日ずつ午後に実施。

### 3 相談員等の研修

○仙台市

庁内の窓口担当者を対象に研修会を実施。

○群馬県

NPOの支援団体を講師として、消費生活相談員への研修を実施（年4回の研修のうち、1回が多重債務問題）。

○兵庫県

相談員を対象に弁護士、司法書士による研修会を実施（平成21年11月、平成22年2月に計4日実施）。

○高知県

多重債務者対策の理解を深めてもらうとともに、近隣市町村での関係部署とのネットワークづくりのきっかけとするため、市町村の消費者行政担当職員のみならず、税や福祉担当職員等を対象としたブロック別の研修会を開催。

○山口県

福祉関係者を対象とした研修を実施。

○熊本県

「消費生活相談員養成事業」の座学研修の中で、多重債務問題を取り上げ(5時間)。

#### 4 消費者向け広報・啓発

○仙台市

多重債務リーフレットを購入し活用。

○岐阜県

コンビニエンスストア(のべ5社)のATM画面にて多重債務相談窓口を周知(平成21年11月~平成22年3月)。

○愛知県

弁護士・司法書士等による無料相談会の広報用ポスターや、相談を促し窓口を周知する啓発リーフレットを作成。

○滋賀県

多重債務啓発用チラシの作成、多重債務110番啓発用ジャンパーの作成。また、啓発番組(4分×12話)を制作し地元テレビ局において放送(うち1回は多重債務問題を取り上げ)。

○鳥取県

「多重債務相談強化キャンペーン」の時期に、タレントとファイナンシャルプランナーを招いた講演会を実施。また、テレビ・ラジオスポットやポスター・ちらしを用いたメディアミックス広報を実施。

○島根県

多重債務・ヤミ金の相談窓口周知チラシを印刷し、金融機関(地銀、信金等)、公民館等に配布(平成22年3月)。

○高知県

多重債務やその他の消費者トラブルに陥りやすい若年層を対象に、契約トラブル等に気付き、相談を促す広告をタウン情報誌及び求職情報誌に掲載(5誌に計13回)。

消費生活センター（一部）に寄せられた多重債務相談の概況（9月7日時点）

消費者庁

相談内容 / 月	5月	6月	7月	8月	合計
① 総量規制に関する相談	38	115	84	38	275
② 過払金返還請求に関する相談	29	44	38	44	155
③ ヤミ金融に関する相談	68	101	103	106	378
④ その他の相談（一般の多重債務相談等）	1,367	1,639	1,454	1,246	5,706
うち、借入困難等の理由につき「専業主婦（夫）」であるとの言及があったもの	24	25	17	17	83
合計	1,502	1,917	1,679	1,434	6,532

（注）報告のあった相談件数のうちには、①～④の分類が付されていないものがあり、それらは月別合計欄にのみ計上している。

（調査の概要）

- 本調査は、全国の消費生活センター（窓口）のうち一定の条件（週4日以上開所、P I O - N E T 設置）に該当するもの549ヶ所に任意で月ごとに提出を依頼しているものである。

本表では、9月7日時点で5～8月のすべての月に回答のあった消費生活センター（153ヶ所；調査対象全体の27.8%）の相談件数のみを計上している。

（結果の概要）

- いずれの月においても、相談件数の大部分（9割弱程度）を一般の多重債務相談等が占めている。
- 法施行月（6月）に相談件数が増加したが、7月にはやや減少し、8月にはさらに減少している模様がうかがわれる
- 6月及び7月には、総量規制に関する相談（①）がやや増加したことがうかがわれる。
- 借入困難等の理由につき「専業主婦（夫）」であるとの言及があった相談の件数（④の内数）は、相談全体の1～2%程度にとどまっている。

(参考) 消費生活センターから消費者庁に回答のあった相談件数総数 (9月7日時点)

相談内容 / 月	5月	6月	7月	8月	合計
① 総量規制に関する相談	143	394	268	47	852
② 過払金返還請求に関する相談	119	171	129	48	467
③ ヤミ金融に関する相談	350	357	332	121	1,160
④ その他の相談 (一般の多重債務相談等)	4,699	5,592	4,757	1,524	16,572
うち、借入困難等の理由につき「専業主婦(夫)」であるとの言及があったもの	58	66	36	19	179
合計	5,311	6,529	5,477	1,742	19,059
提出割合 (*)	70.1%	67.2%	67.9%	36.2%	—

(注) 報告のあった相談件数のうちには、①～④の分類が付されていないものがあり、それらは月別合計欄にのみ計上している。

(調査の概要)

- 本調査は、全国の消費生活センター (窓口) のうち一定の条件 (週4日以上開所、P I O-N E T設置) に該当するもの549ヶ所に任意で月ごとに提出を依頼し、回答のあったセンターの相談件数を集計したものである。
- したがって、本表は、全国の消費生活センターに寄せられたすべての相談件数の推移等を示すものではない。また、新しい月の提出割合が低くなっている点に留意する必要がある。

(\*) 提出割合：提出のあった消費生活センターの数を549で割ったもの