

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

平成20年度下半期

<都道府県>

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

調査期間:

平成20年10月1日～平成21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 (回収率 100%)

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 : 47都道府県

Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。

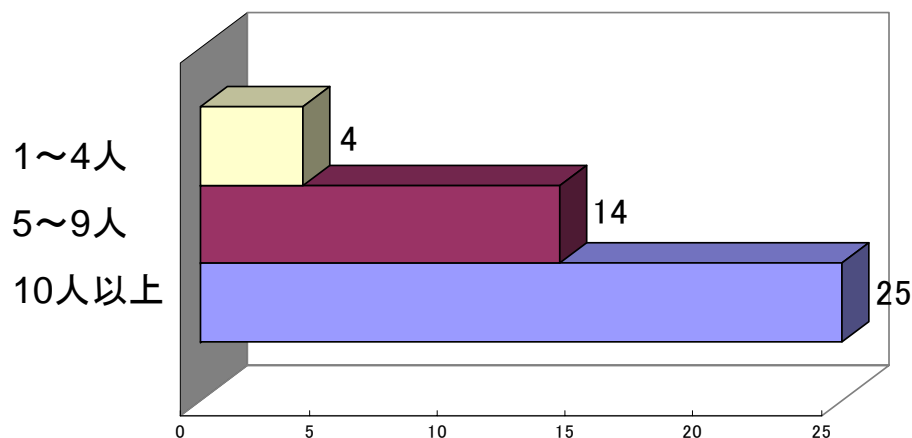
はい : 47都道府県

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。

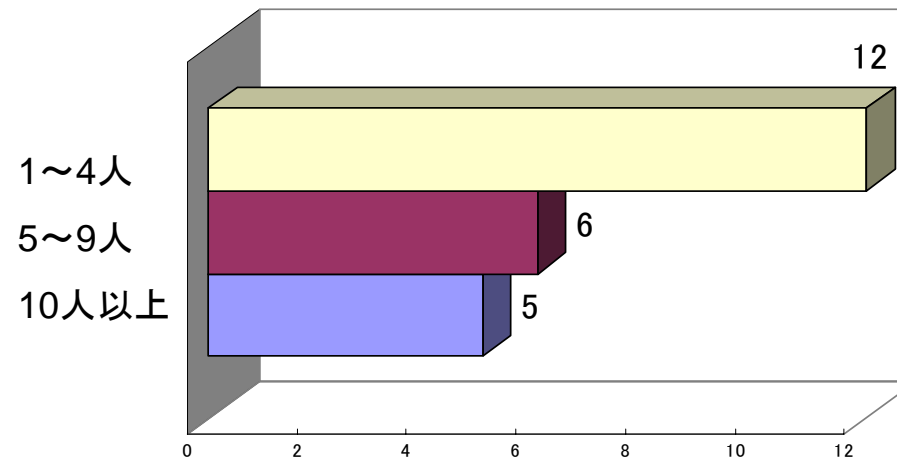
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員

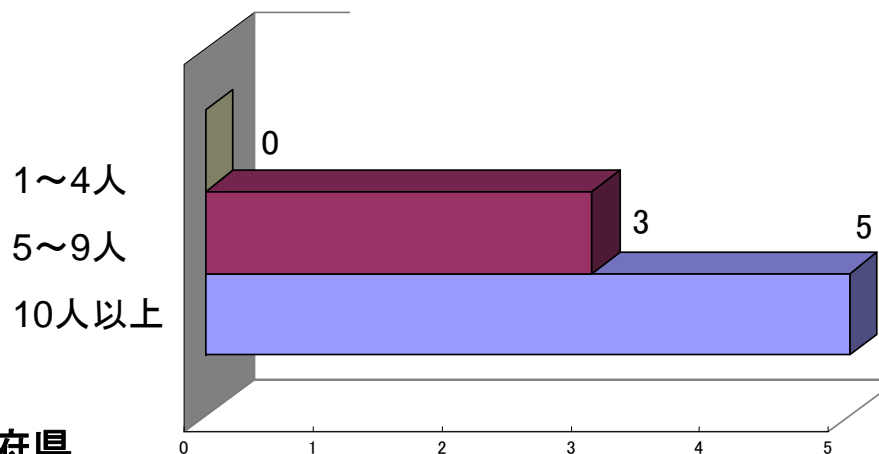


② 常勤の行政(一般)職員



③ 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都道府県

兵庫県:86名、愛知県:60名、千葉県:39名、山口県:35名、宮城県:34名、神奈川県:33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。

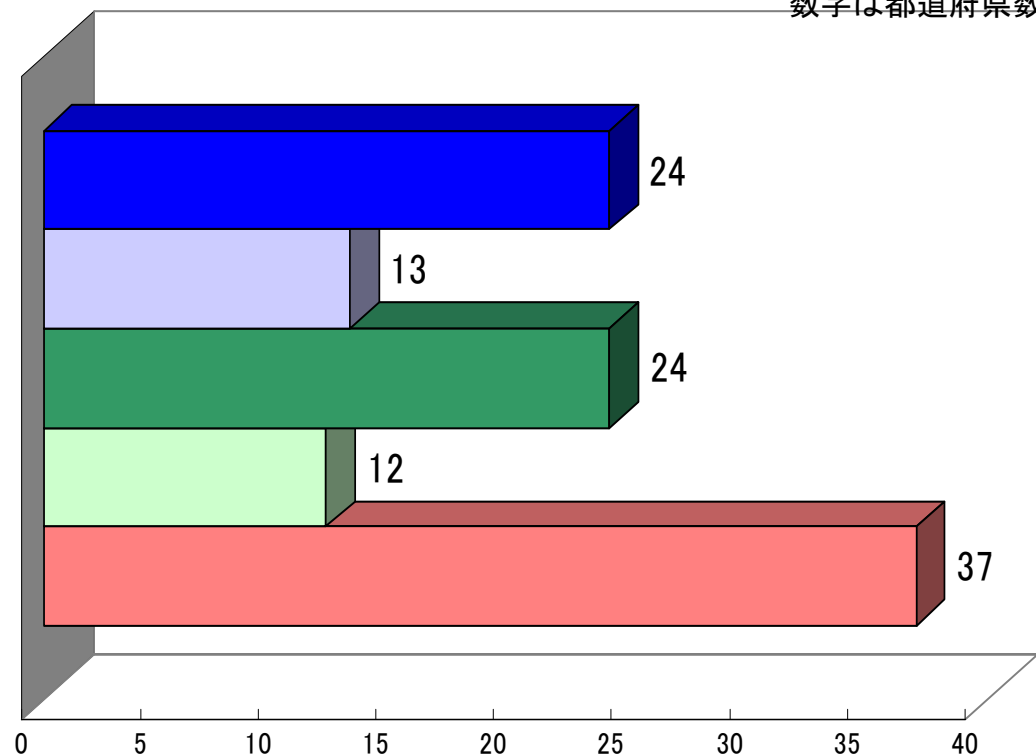
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 47都道府県

「はい」と答えた都道府県における連携の程度 (複数回答可)

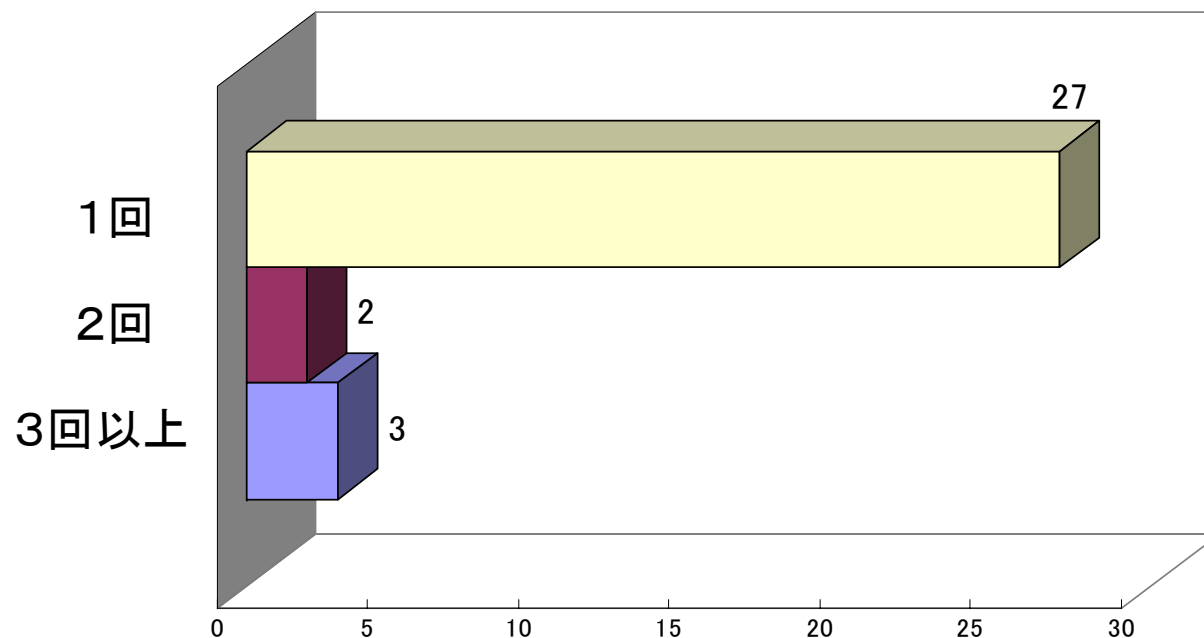
数字は都道府県数

- ① 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。
- ② ①の体制を確立するよう準備を進めている。
- ③ 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。
- ④ ③の体制を確立するよう準備を進めている。
- ⑤ 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)を定期的に行っている。



Q5. 都道府県内で「多重債務者対策本部(又は協議会)」の実施状況等についてお答え下さい。

①平成20年10月1日から平成21年3月31日の間に、多重債務者対策本部(又は協議会)は何回開催されましたか。



Q6. 都道府県管内の自治体職員向けに、多重債務者相談に関する研修会を実施しましたか。

はい : 36都道府県

相談窓口における相談状況について

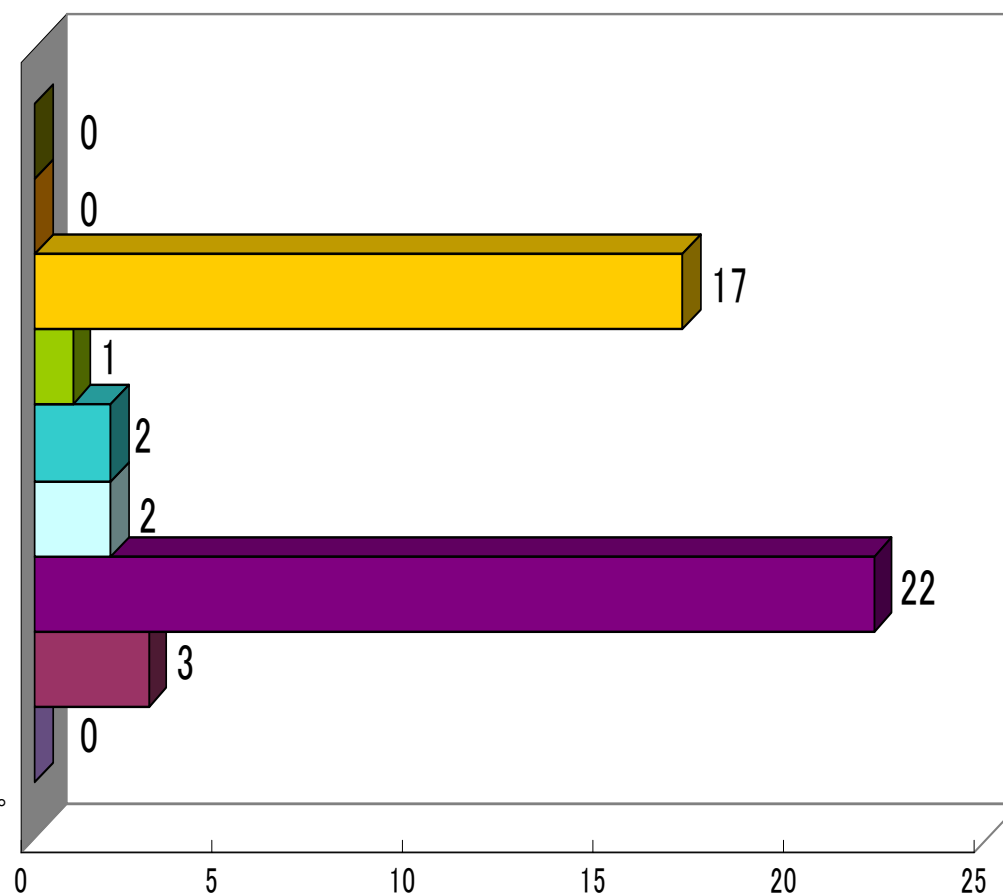
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 18都道府県

相談員自ら法律専門家等の相談のアポイントメントを取る(下記⑤～⑨) : 29都道府県

数字は都道府県数

- ① 相談者に法律専門家等の連絡先を教える。
- ② ①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。
- ③ ②に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。
- ④ ③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。
- ⑤ 相談員自ら法律専門家等の相談のアポイントメントを取る。
- ⑥ ⑤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。
- ⑦ ⑥に加えて、4つの債務整理方法を相談者に説明する。
- ⑧ ⑦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。
- ⑨ ⑧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。



Q8. 平成20年10月1日～平成21年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。

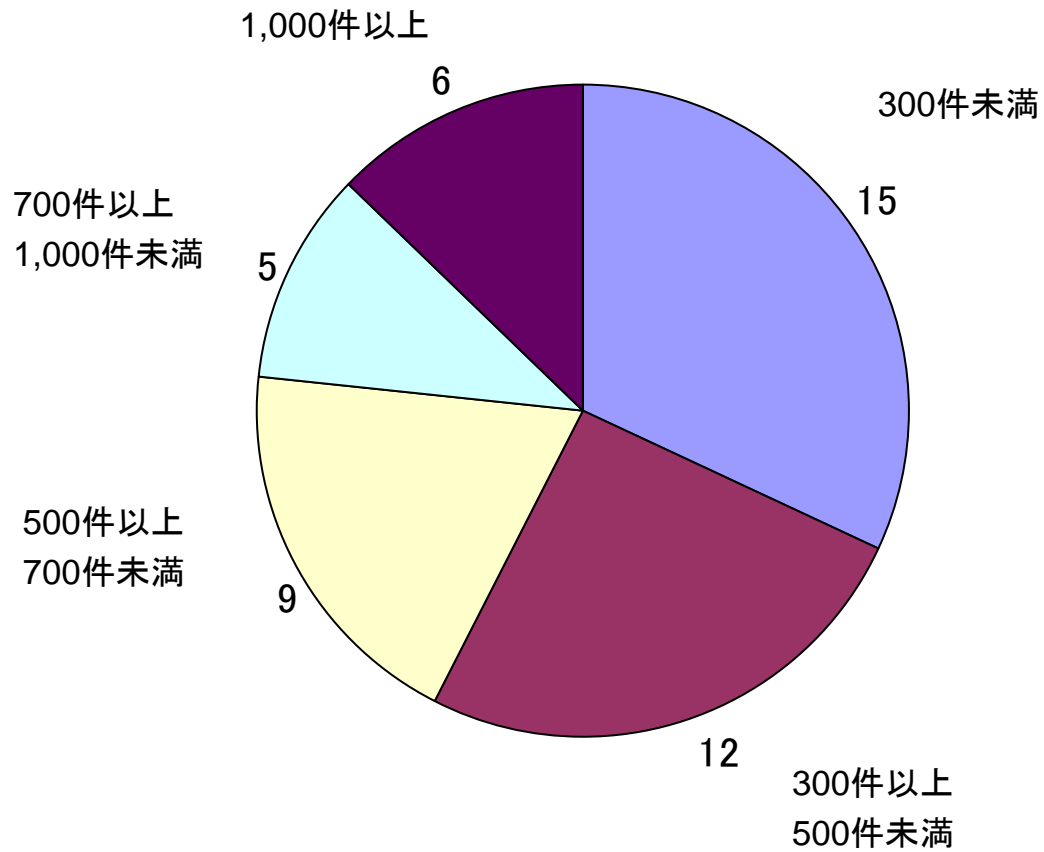
平成20年度下半期の全都道府県への相談件数合計：24,989件

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I. 電話のみによる相談件数	3,193	2,848	2,536	2,785	2,738	2,942	17,042
II. 窓口による相談件数	1,317	1,363	1,533	1,202	1,233	1,299	7,947
III. I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	87	88	67	75	90	76	483
IV. I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	96	112	121	103	96	126	654
	4,510	4,211	4,069	3,987	3,971	4,241	24,989

Q8. 平成20年10月1日～平成21年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成20年度下半期における各都道府県への相談件数の分布

(数字は都道府県数)

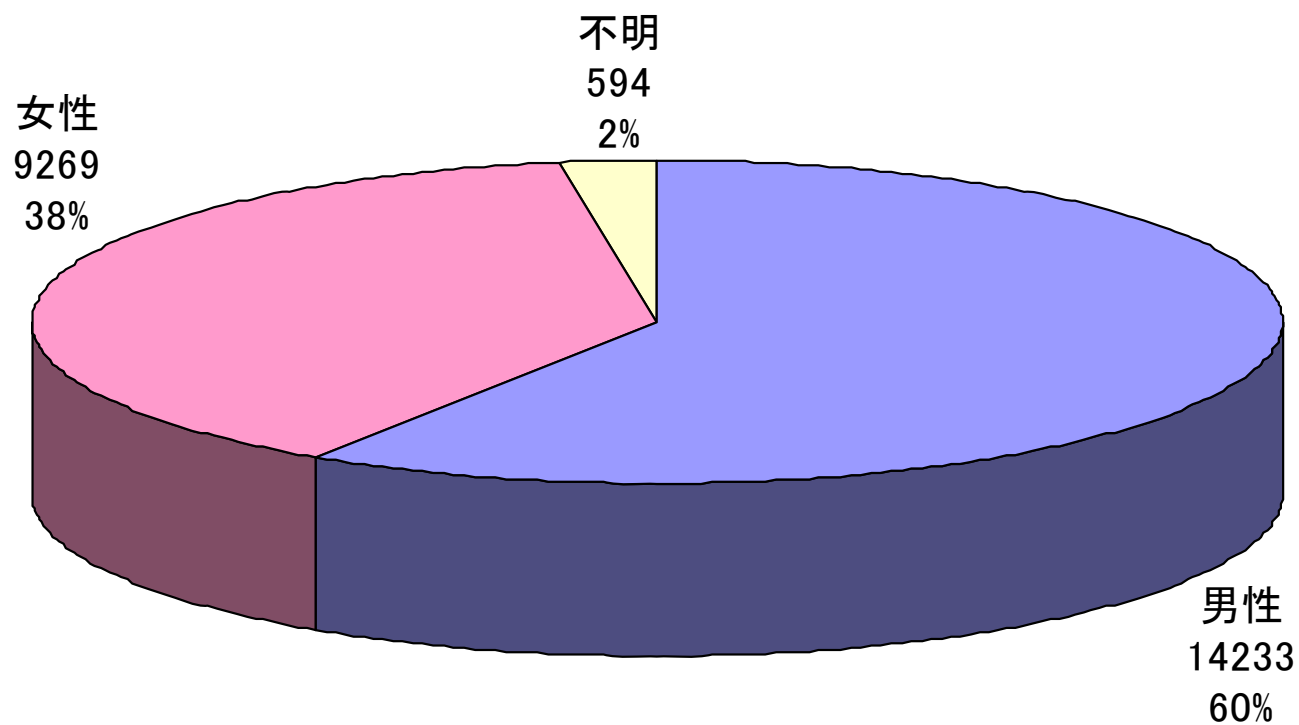


Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成20年10月1日～平成21年3月31日までの合計人数)

(1) 性別

平成20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



(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)

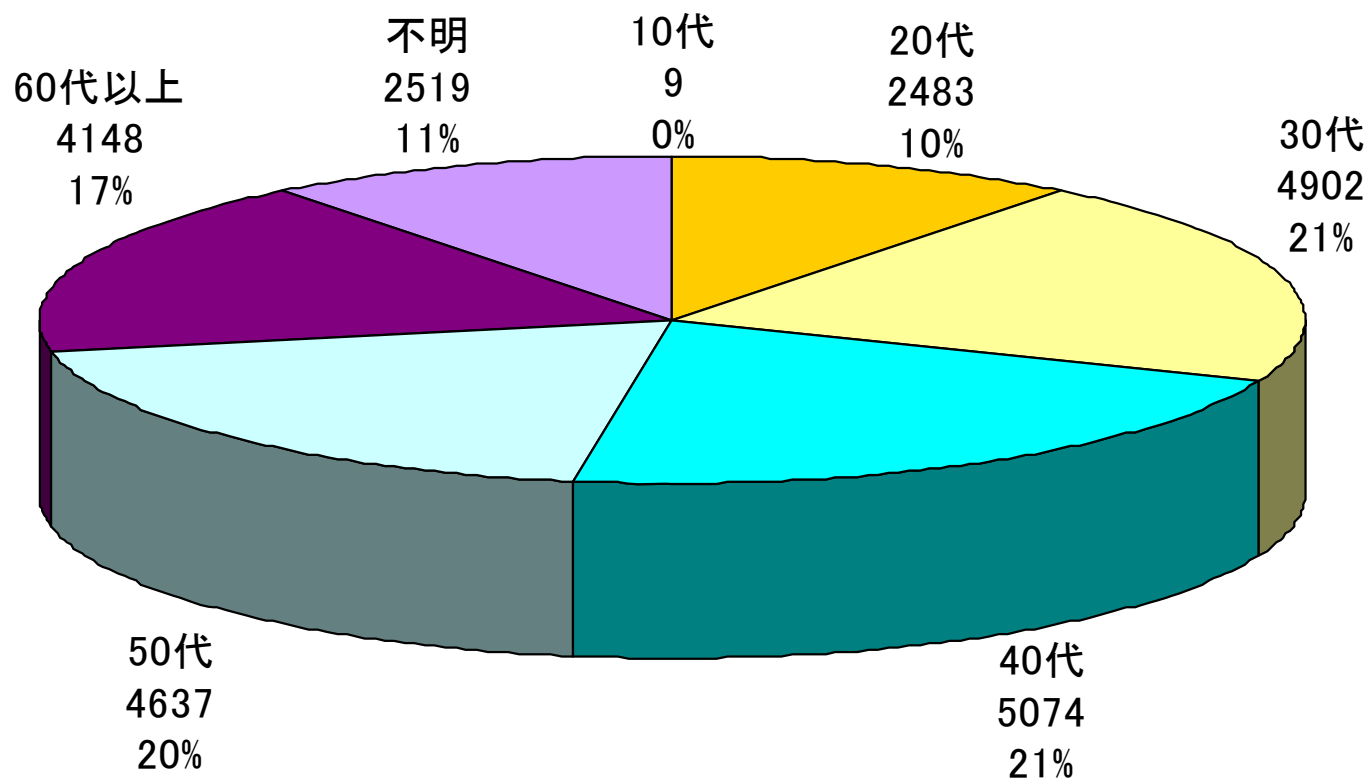
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年10月1日～平成21年3月31日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



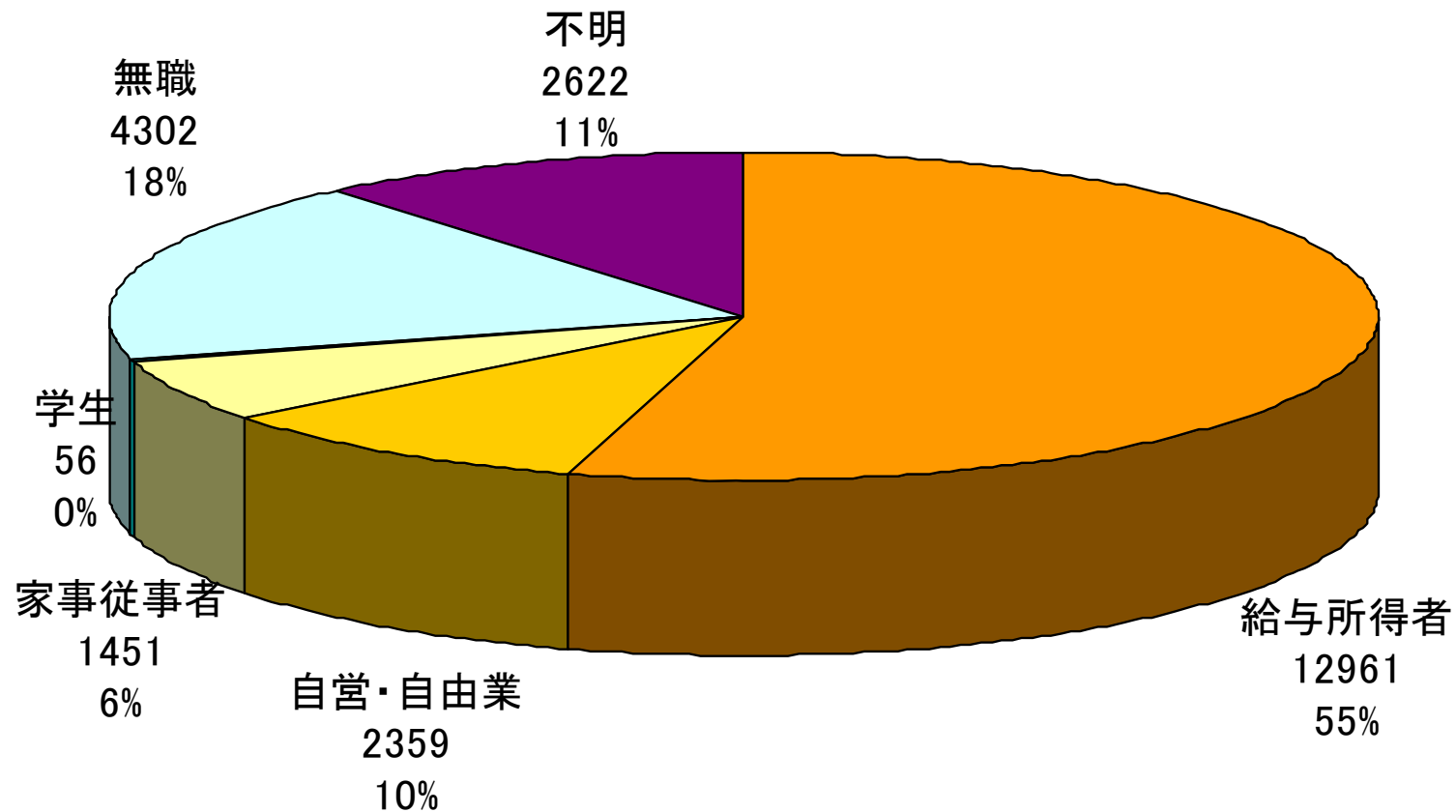
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年10月1日～平成21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20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



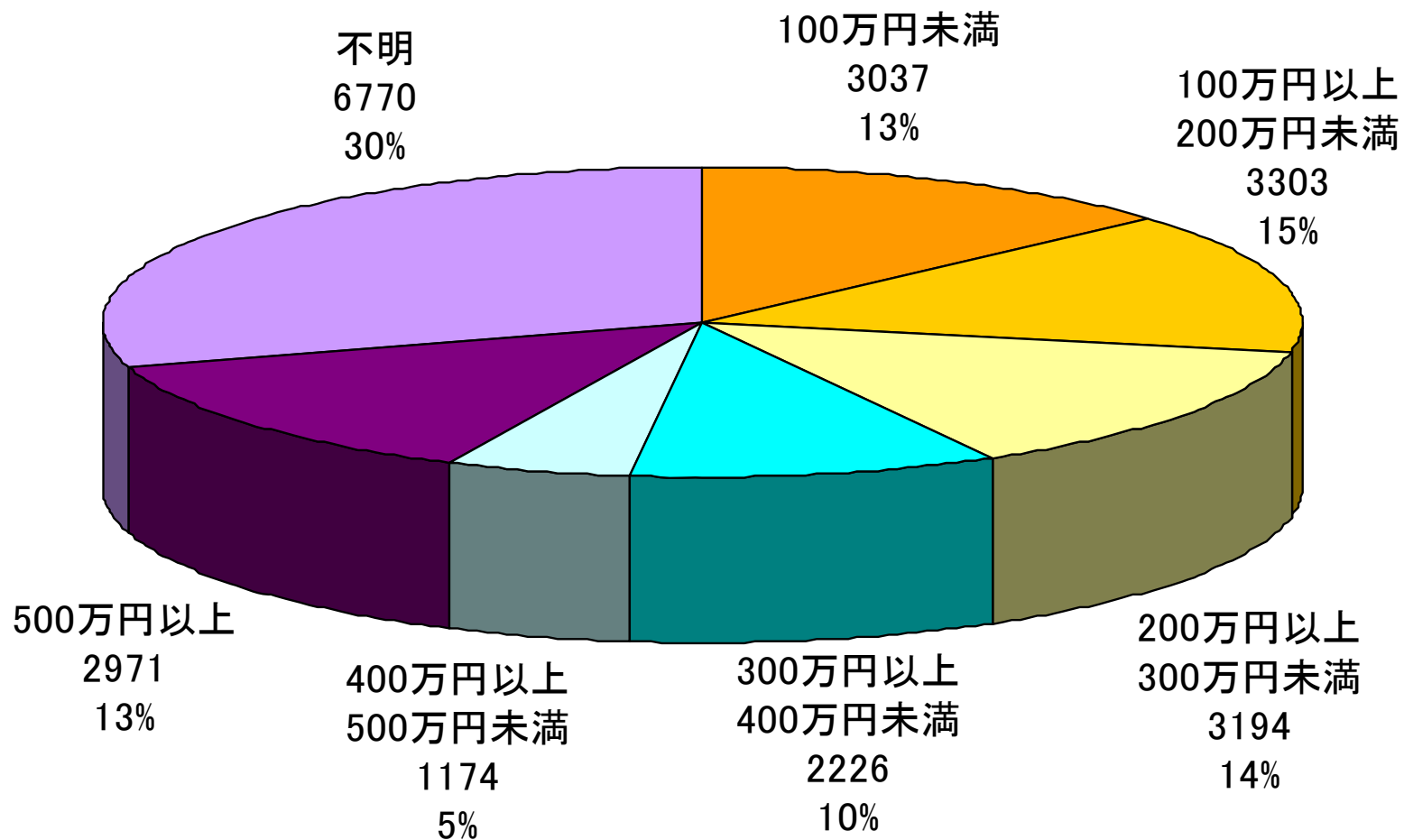
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成20年10月1日～平成21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20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



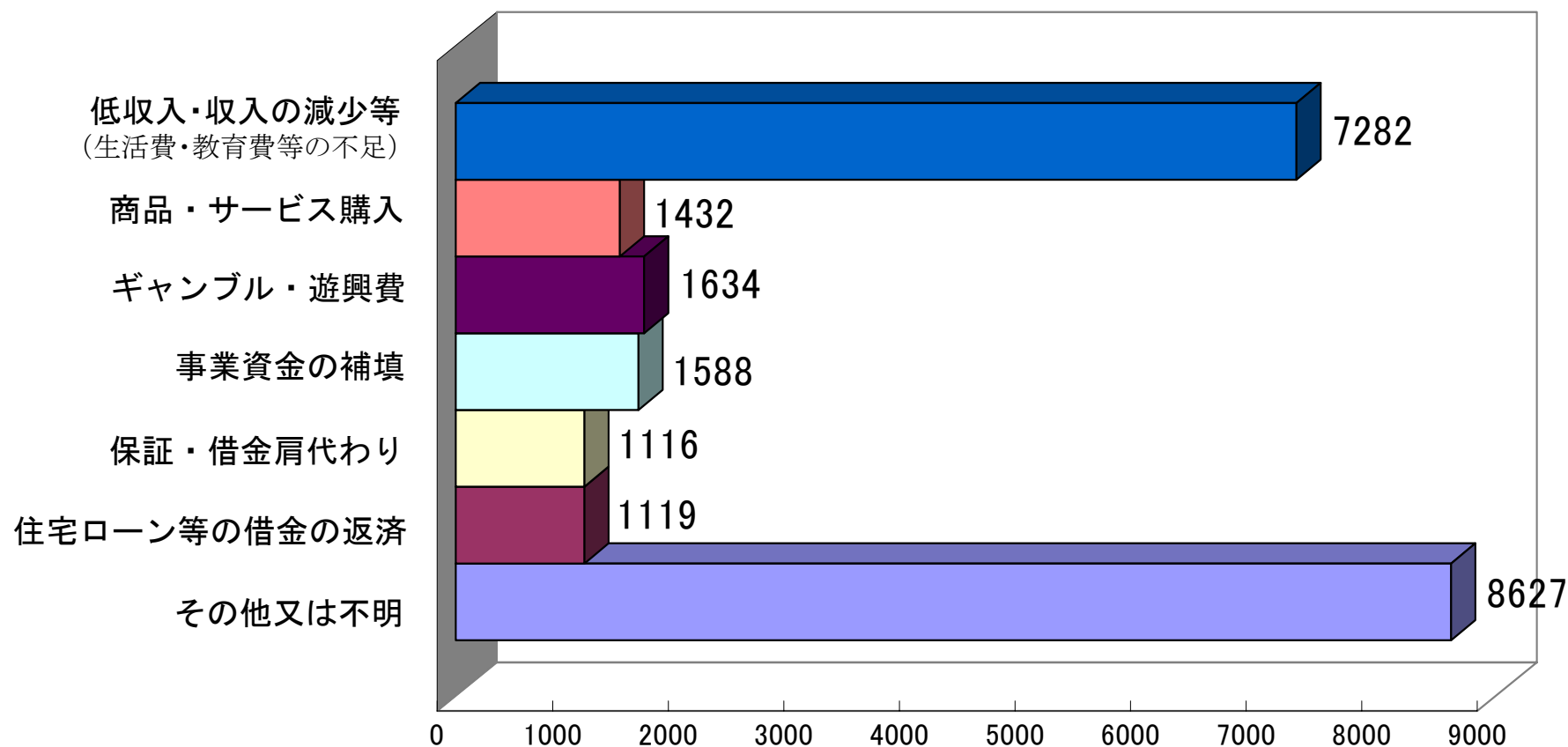
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年10月1日～平成21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20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



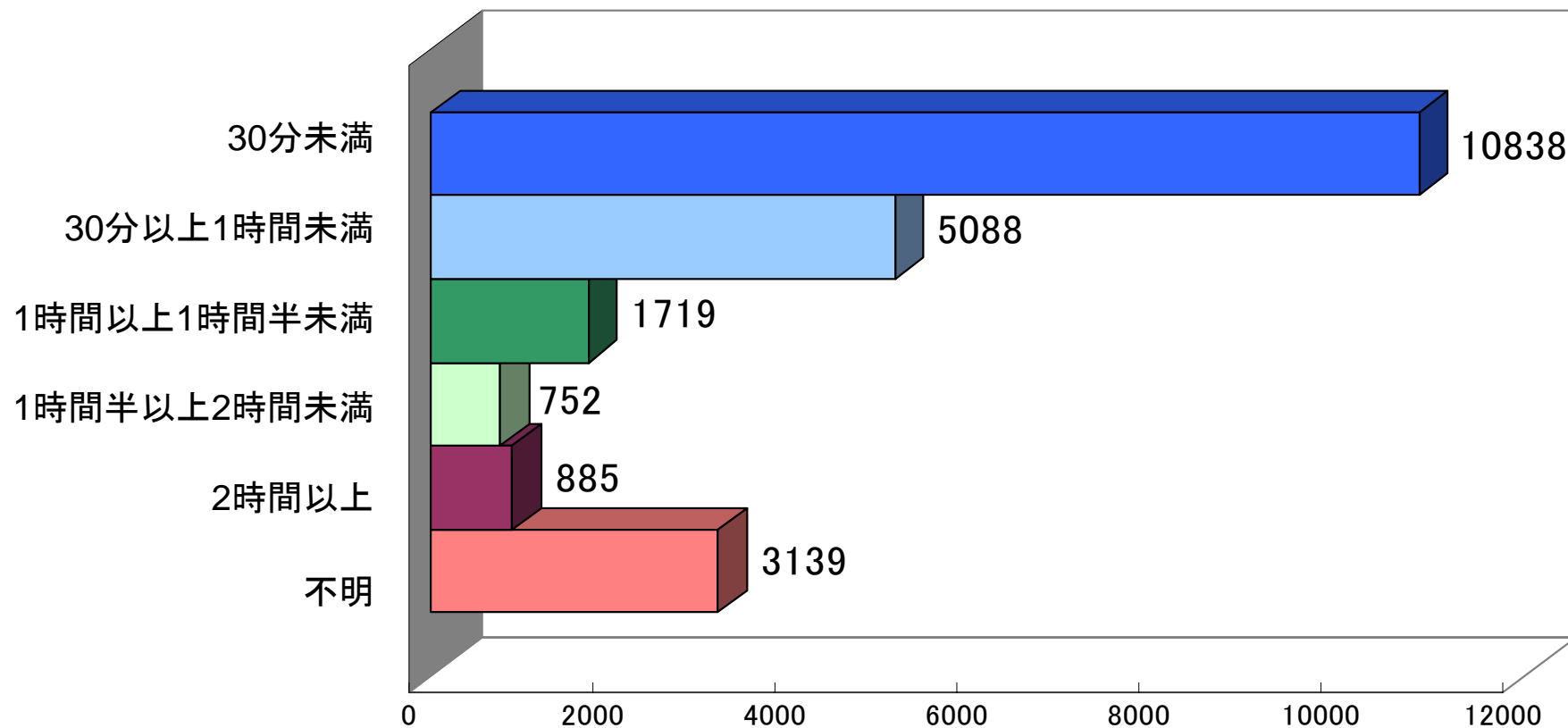
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年10月1日～平成21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20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



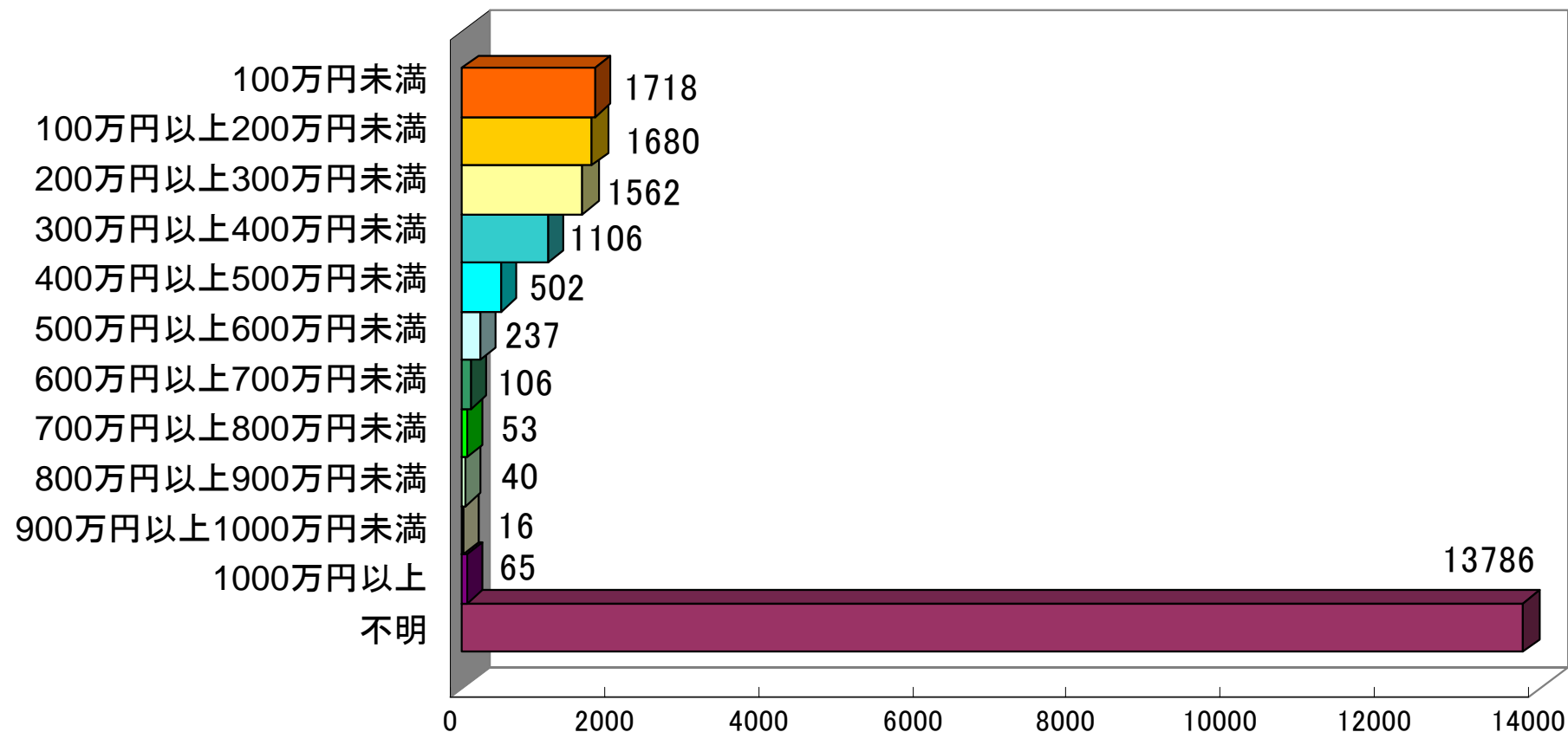
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年10月1日～平成21年3月31日までの合計人数)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)

平成20年度下半期における相談者の年収分布

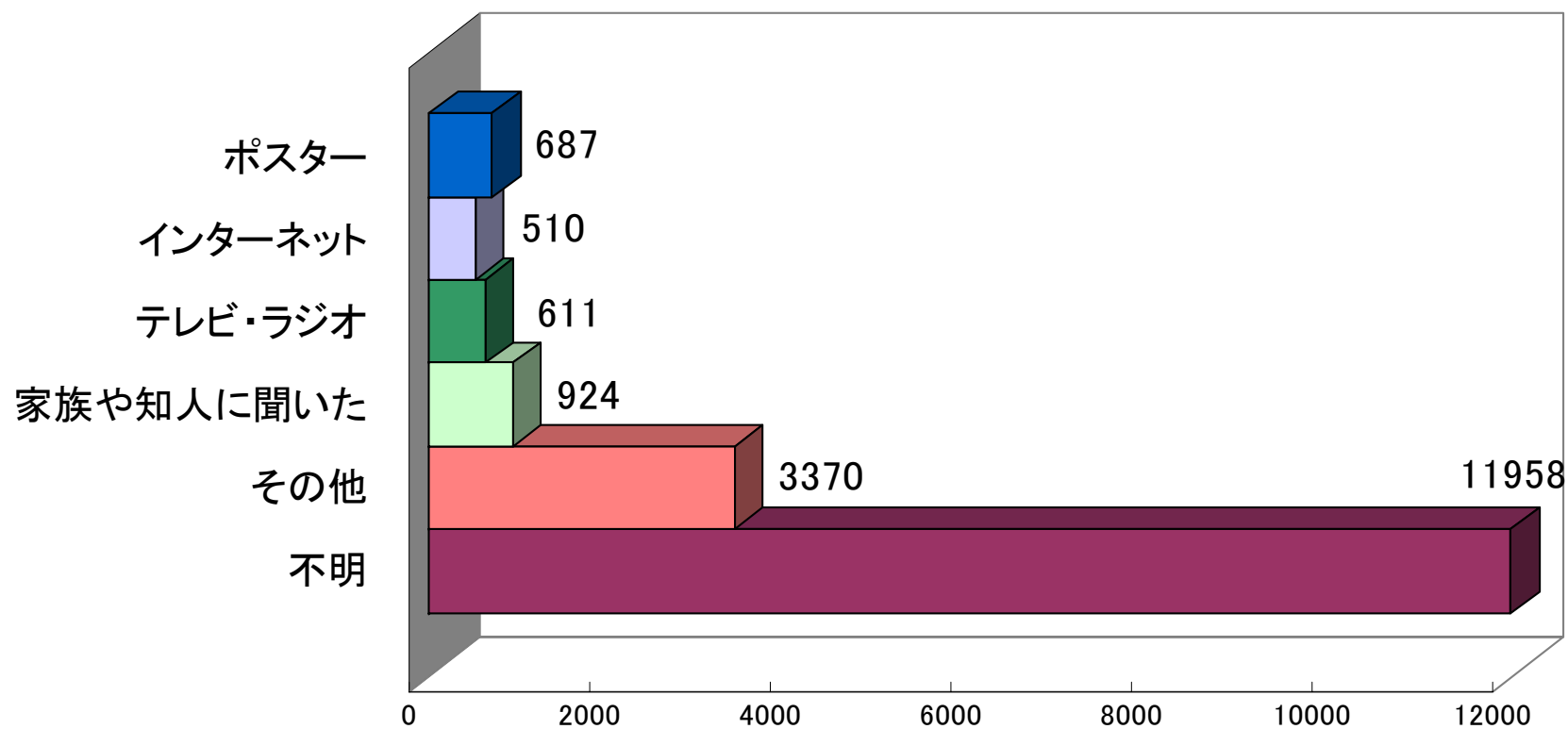
(数字は人数)



Q11. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



Q11. 自治体の多重債務者相談窓口について広報活動を行っていますか。

何らかの広報活動を行った : 46都道府県

約半数の都道府県でリーフレット、ちらし等の作成、配付が行われており、約4割の都道府県でウェブサイトを活用した広報が行われている。ラジオを利用した広報や街頭キャンペーンを行う都道府県も増えてきている。

取組みの例として

【埼玉県】

県、市町村のホームページに掲載している。

全国一斉に開催された多重債務者相談強化キャンペーンにおいては、統一のチラシを作成した。

また、相談会の周知を図るため、協議会構成機関の職員により、県内主要駅6箇所において、ポケットティッシュにチラシを入れたものを配布した。

【富山県】

平成20年10月15日に街頭キャンペーンを行い、啓発リーフレットや無料相談会開催の情報を記載したポケットティッシュを配布した。

【静岡県】

県広報番組(地元ラジオ(中波)、地元FM局、コミュニティFM局)において広報。

また、地元新聞に無料パブリシティによる掲載を行うほか、県で発行している生活情報誌「くらしのめ」(15,000部)において広報を行った。

【広島県】

多重債務者相談窓口を紹介したカード「多重債務はほっとけん」を作成し、関係機関や金融機関窓口に配布した。

【佐賀県】

職員が出演して、テレビ・ラジオでの広報を行った。

Q12. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、行政機関内外での連携など、特別に取り組んでいること(又は今後広げていきたい取組み)があればご自由にご記入下さい。

多くの都道府県が、特別の取組み又は今後広げていきたい取組みとして、無料相談会や巡回相談の開催や、関係部署・関係機関との連携、研修会の実施等が挙げられた。

特色ある取組みの例として

【宮城県】

平成20年度においては、「多重債務者相談強化キャンペーン」における無料相談会実施(12月)の他に、独自に無料相談会を別途開催した(7月及び9月に開催)。

また、宮城県金融広報委員会を新たに多重債務問題対策会議のメンバーに迎え、今後、同委員会と金融教育及び広報活動などで連携を図りながら対策を進めていくこととしている。

さらに、福祉部門と連携し、多重債務相談者を心の相談窓口へと誘導する体制を確立するとともに、消費生活相談員を対象とした心の相談に関する研修会を実施した。

【群馬県】

平成21年1月～3月に、多重債務者支援団体と協働して「生活の建て直し相談会」を開催した。相談会では、相談者が再び多重債務に陥らないように、意識の改善や家計の再構築の方法等についてアドバイスした。

【山口県】

平成20年10月に、多重債務相談窓口相談員等を対象にしたスキルアップ研修を行った。

平成21年2月に、基礎的自治体の職員(多重債務相談窓口担当以外)を対象に、多重債務者問題対策ネットワーク研修を実施。

【宮崎県】

平成21年4月、県消費生活センターに多重債務者対策に係る行政職員のためのヘルプデスクを開設し、県の各機関や市町村の行政職員等が多重債務者との対応で助言を求められることができる専用電話回線を設置。

Q13. 行政機関内外での連携など、多重債務者相談業務について、現状の問題点や今後についてご意見がありましたらご自由にご記入下さい。

○都道府県からの意見

平成20年度上半期に実施した調査に引き続き、市区町村設置の相談窓口の整備・強化について、国や都道府県による支援が必要である、職員の資質向上が必要である等の意見が多く寄せられた。その他、相談窓口の周知や社会福祉等の隣接分野との連携強化、消費者教育の実施等を総合的に展開していく必要性について言及する意見も出された。

寄せられた意見

- ・ 市町村窓口の設置及び充実、また窓口職員の資質の向上が課題。
- ・ 市町村に対し、多重債務問題についての研修を行うなど支援を行っているが、国(金融庁)においても自治体任せではなく、自らの予算・人員等を拡充し、相談窓口の強化や研修等、積極的な取り組みを望む。
- ・ 多重債務相談窓口の周知・広報の充実や、郡部の多重債務者の掘り起こし、相談窓口未設置市町村への支援、多重債務に陥らないための啓発の実施、多重債務者のセーフティネット支援等が課題となっている。
- ・ 多重債務者対策セーフティネット研究会での研究結果を踏まえ、セーフティネット制度の周知、生活保護制度との連携、精神面・生活面での助言やケアを実施する体制構築など、諸課題への対応を検討していくことが重要になってくる。
- ・ 多重債務問題についての理解は相当広がったと理解しているが、未だ相談につながっていない多重債務者を掘り起こす必要があり、さらに関係機関が連携することが必要である。