

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

<市区町村>

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：

1800市区町村

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 1800市区町村（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 : 1,619市区町村
いいえ : 181市区町村

(以下、Q1で「はい」と答えた市区町村のみ回答)

Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。

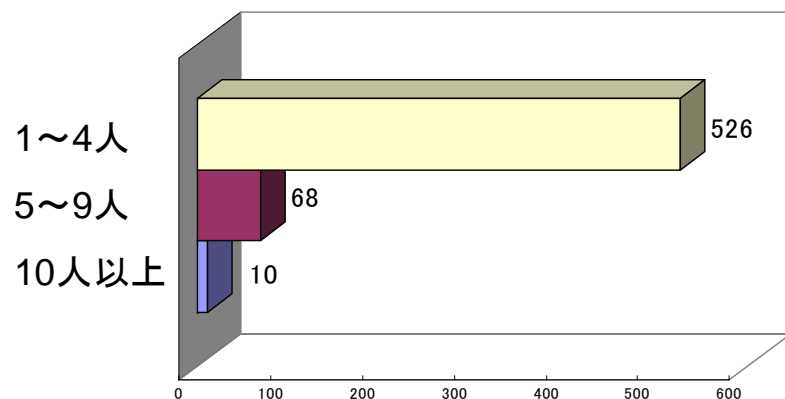
はい : 1,392市区町村
いいえ : 227市区町村

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。

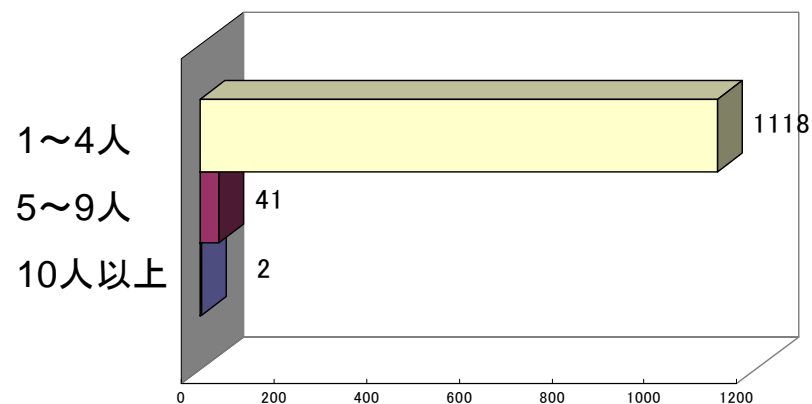
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

① 嘱託(非常勤)職員

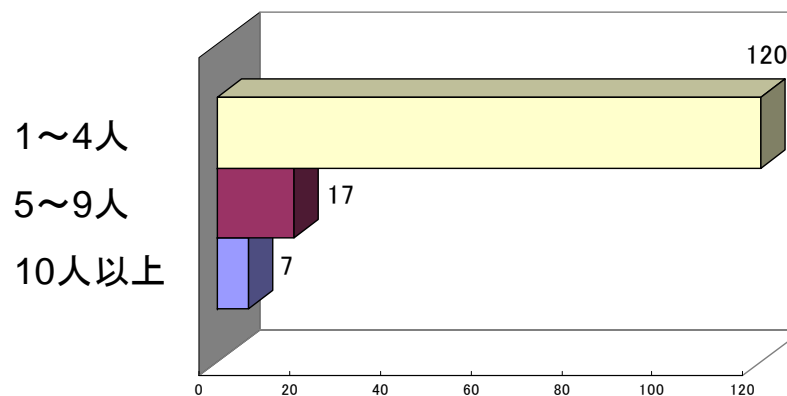


② 常勤の行政(一般)職員



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)



市区町村の相談員の総数： 4,321名

Q4. Q1の相談窓口と、市区町村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。

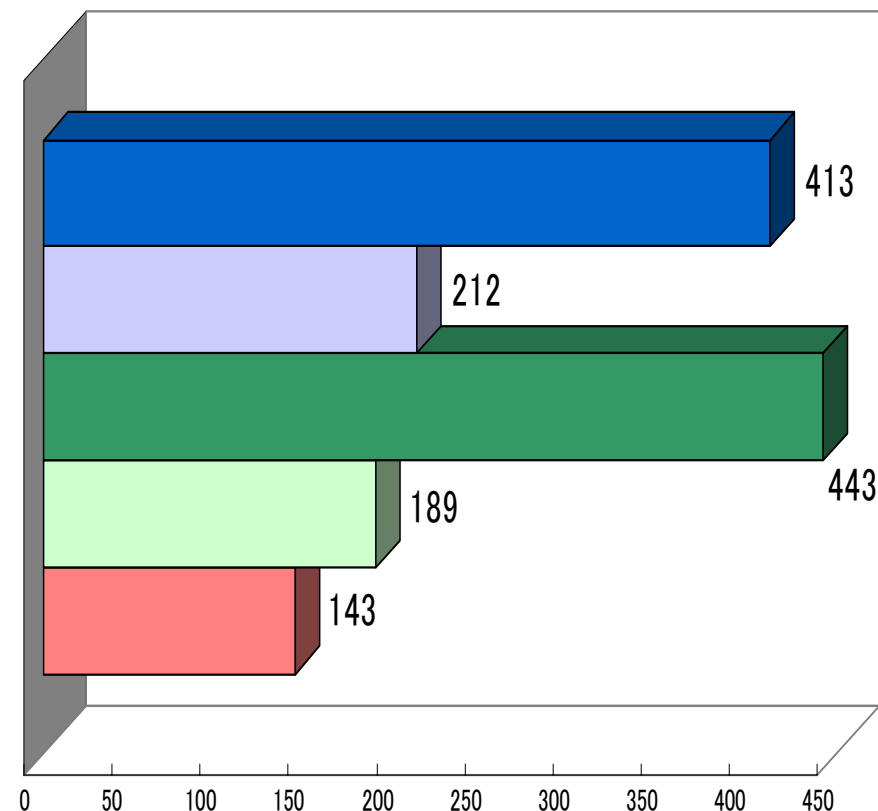
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 705市区町村

「はい」と答えた市区町村における連携の程度 (複数回答可)

数字は市区町村数

- 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)を定期的開催している。



相談窓口における相談状況について

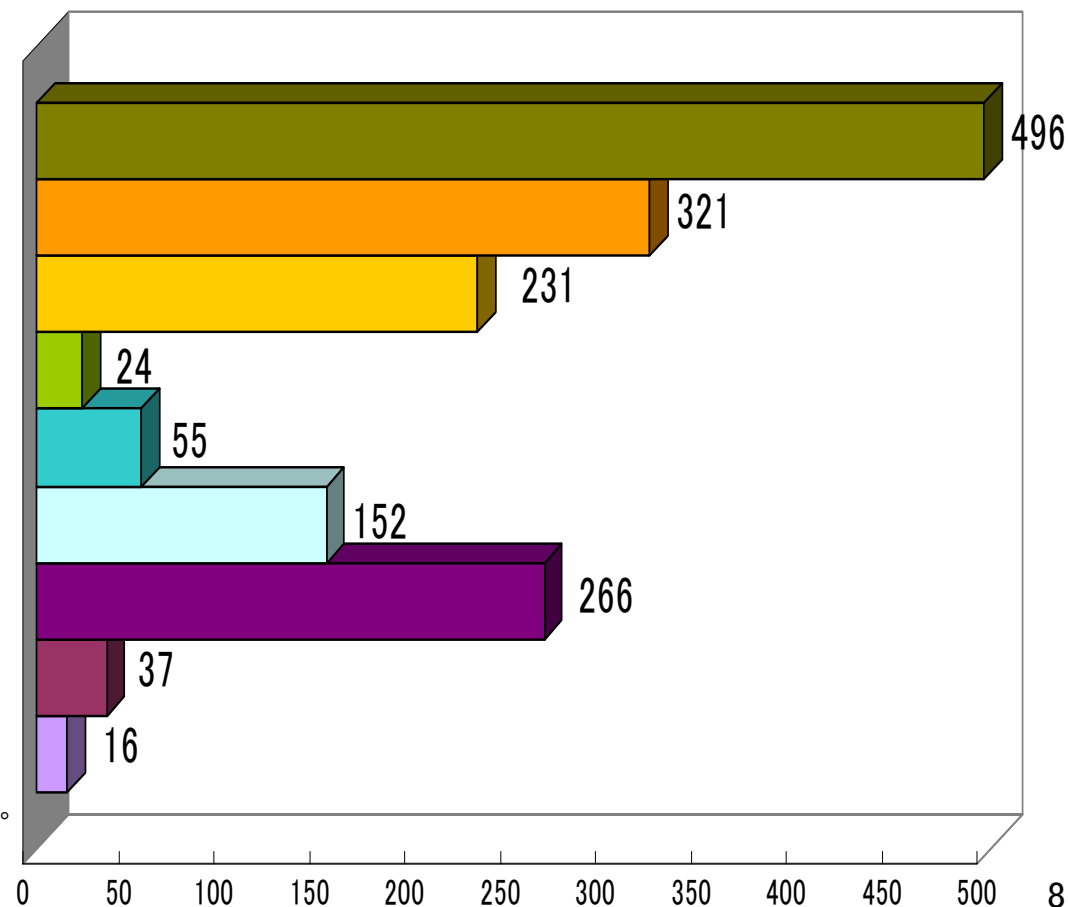
Q5. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,090市区町村

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) : 520市区町村

数字は市区町村数

- 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。



Q6. 平成20年4月1日～平成20年9月30日までの月別の相談件数をお答えください。

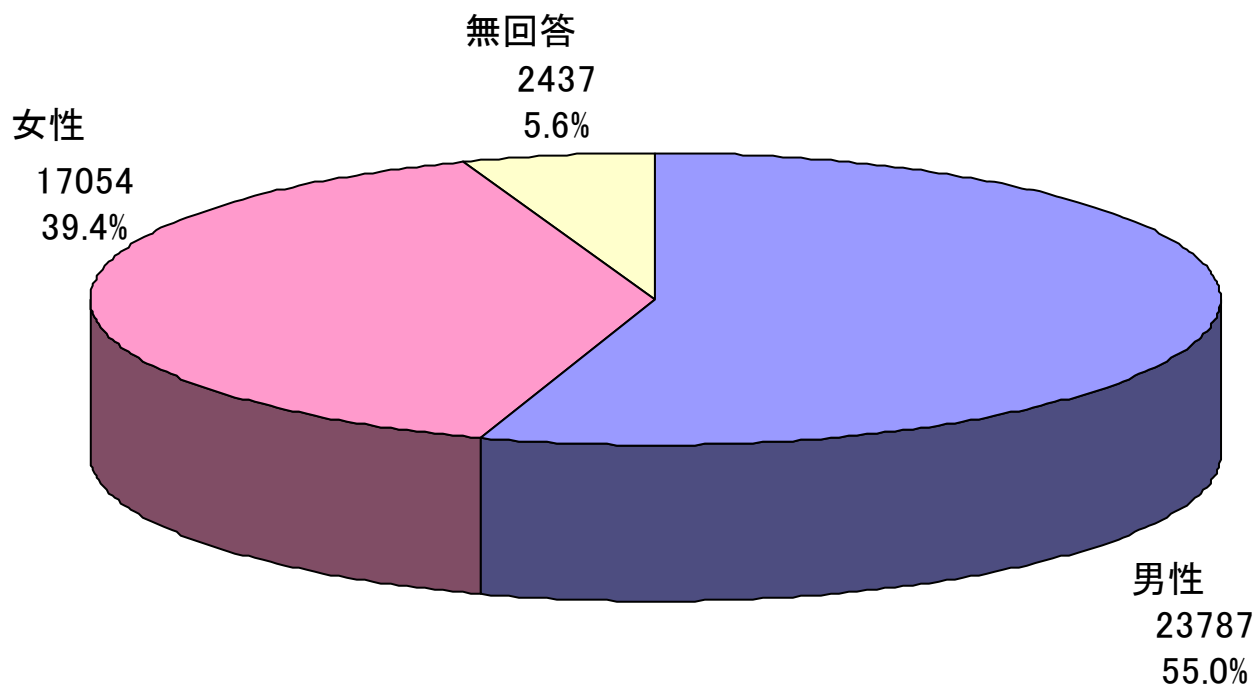
平成20年度下半期の全市区町村への相談件数合計：43,245件

		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	3549	3035	2802	3241	3357	3436	19420
II.	窓口による相談件数	4072	3635	3409	4010	4266	4433	23825
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	489	469	466	523	564	586	3097
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	565	466	441	518	496	523	3009
		7621	6670	6211	7251	7623	7869	43245

Q7. 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市区町村への相談者の分布



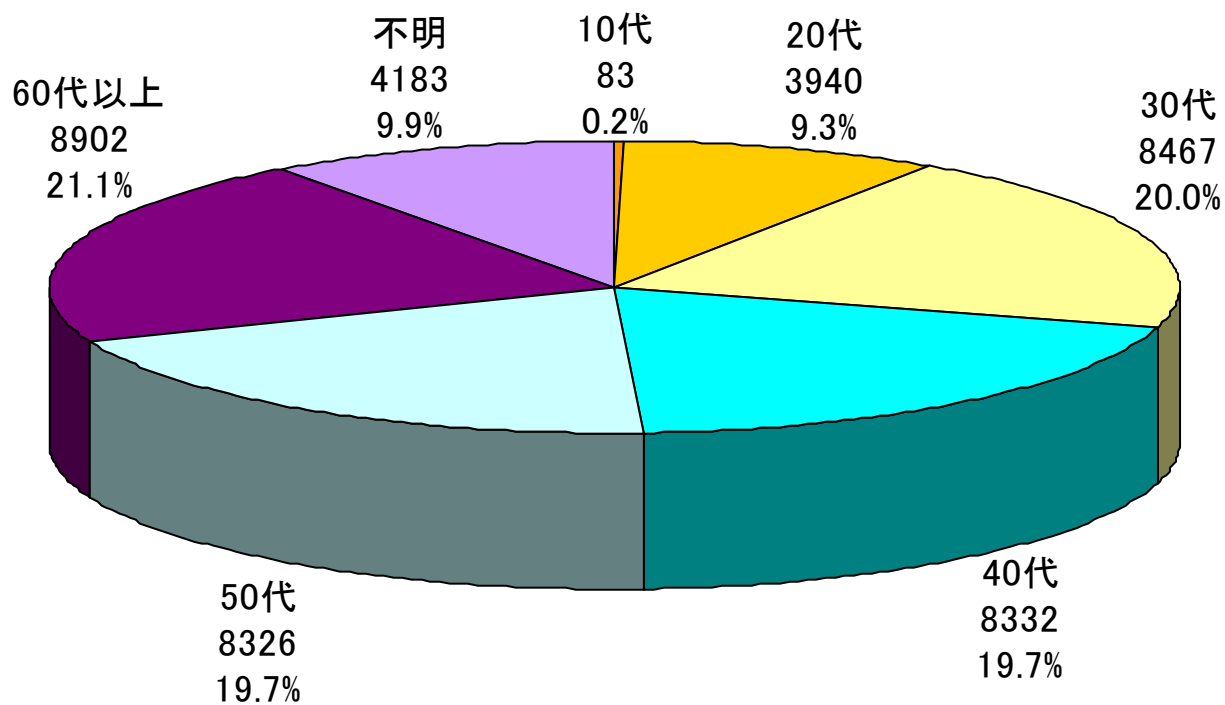
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q7. 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市区町村への相談者の分布

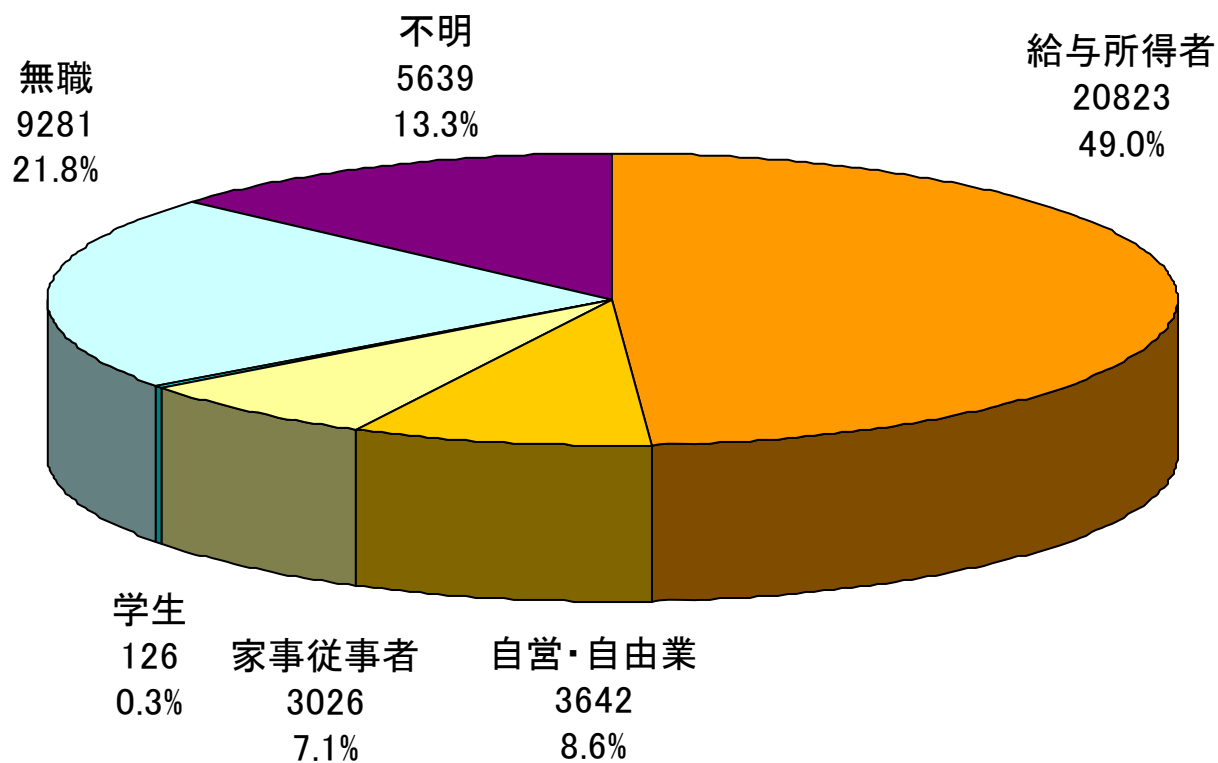


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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市区町村への相談者の分布

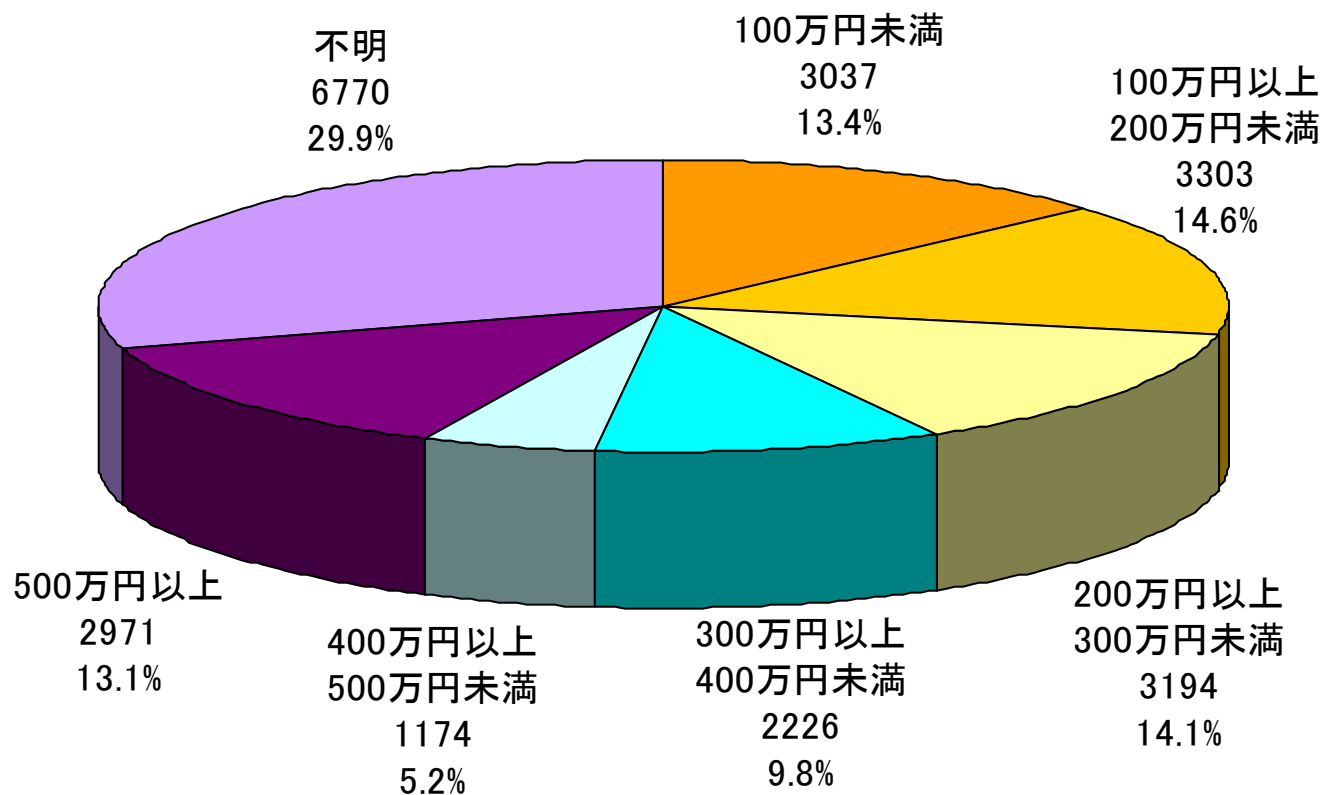


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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市区町村への相談者の分布

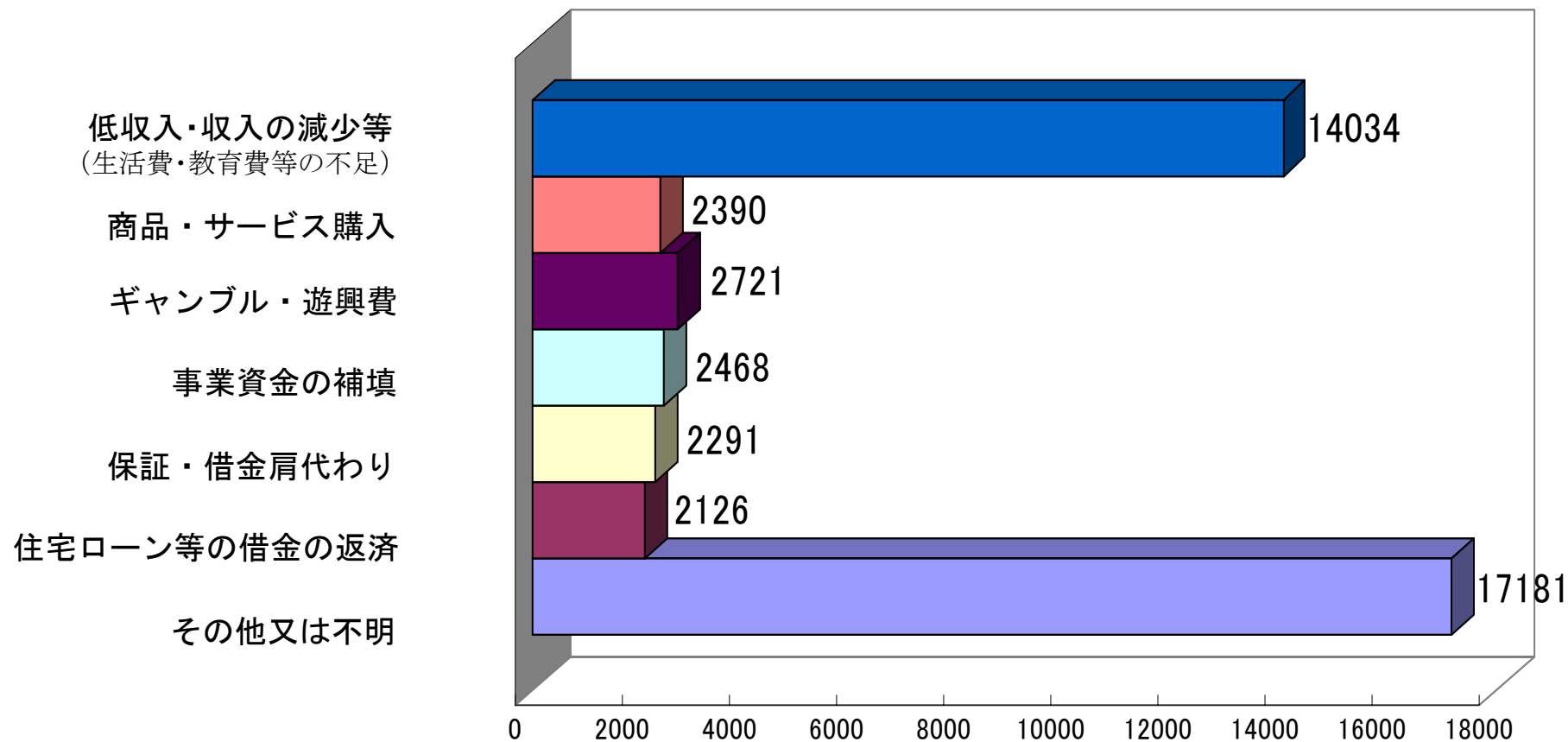


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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市区町村への相談者の分布

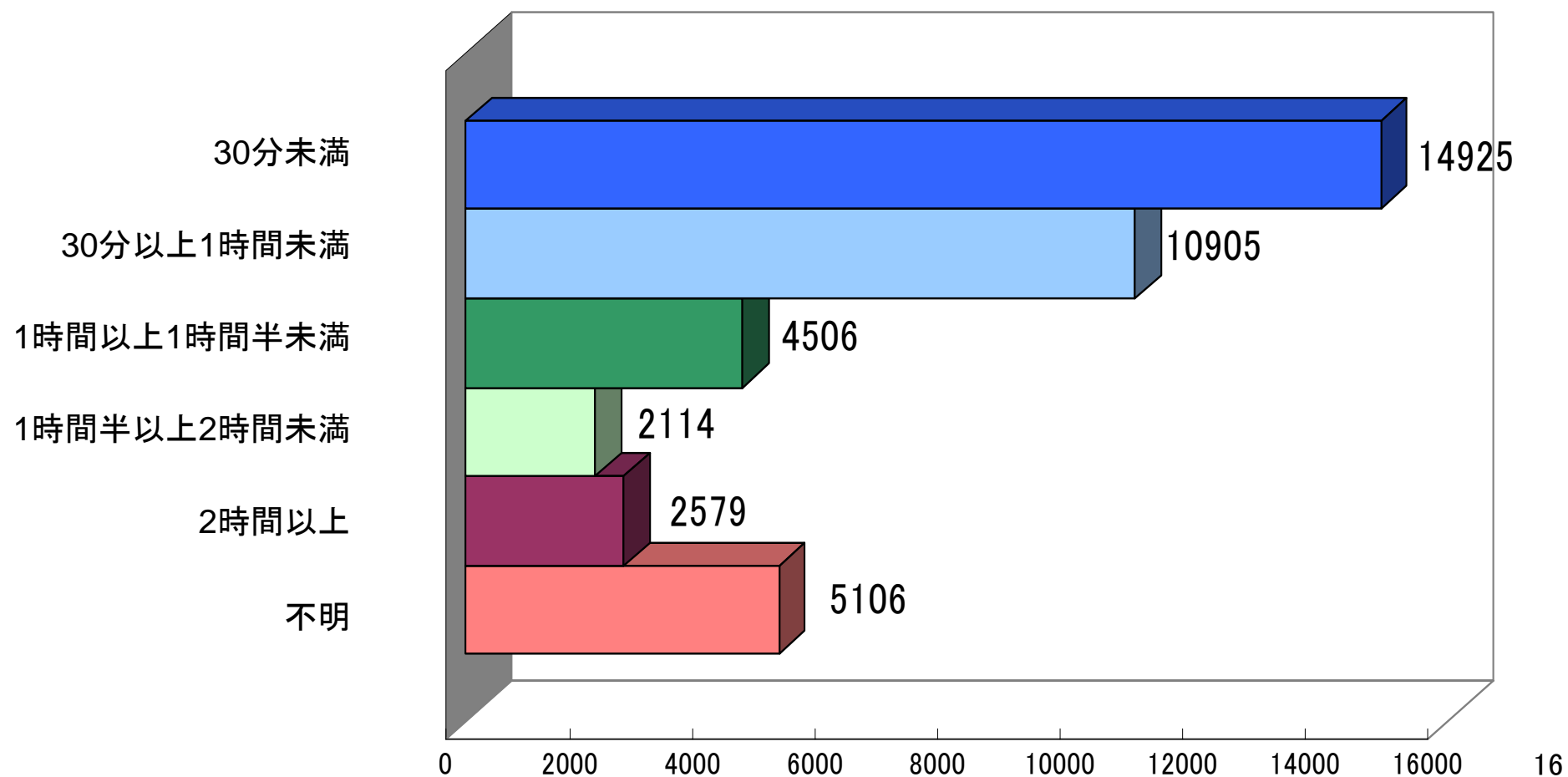


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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市区町村への相談者の分布

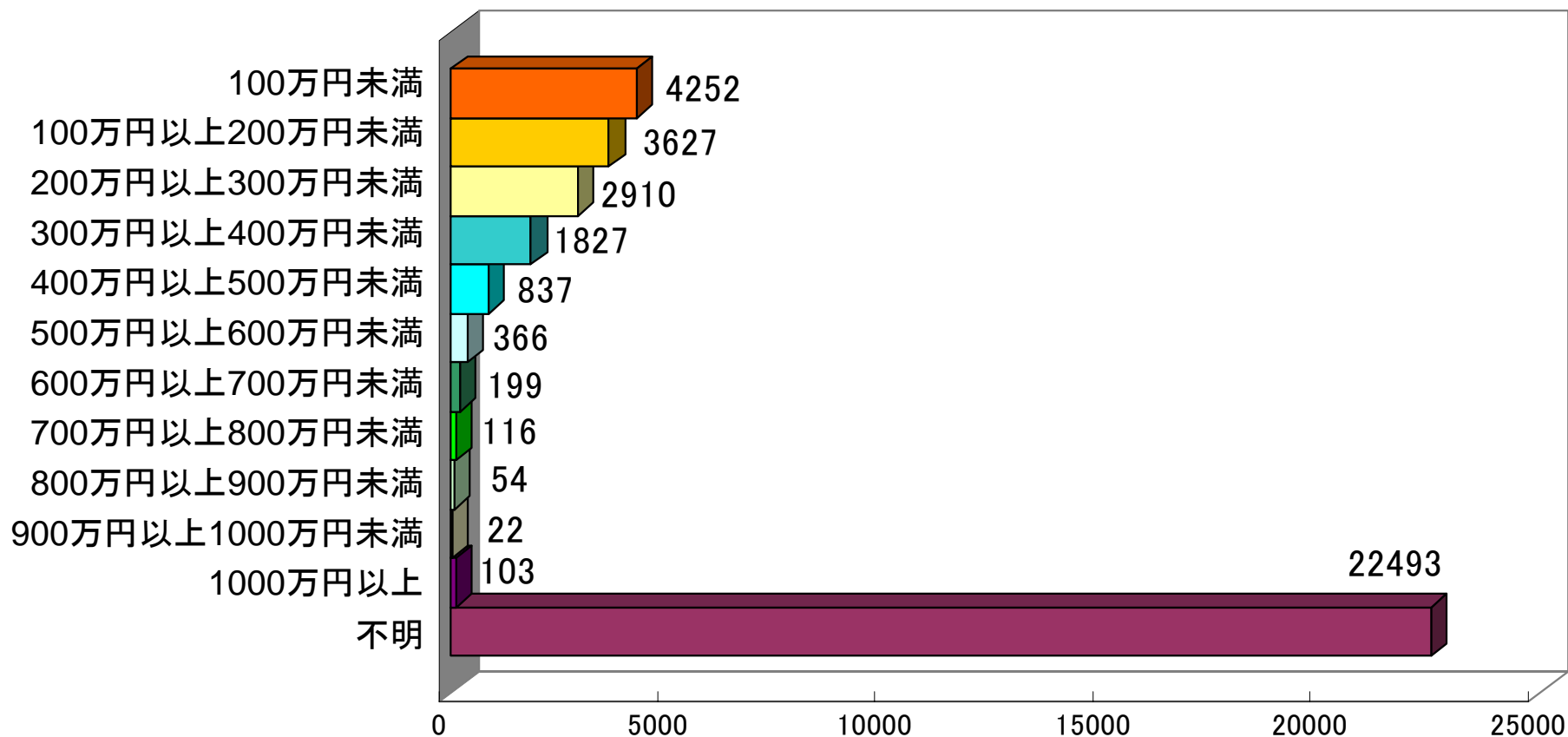


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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)

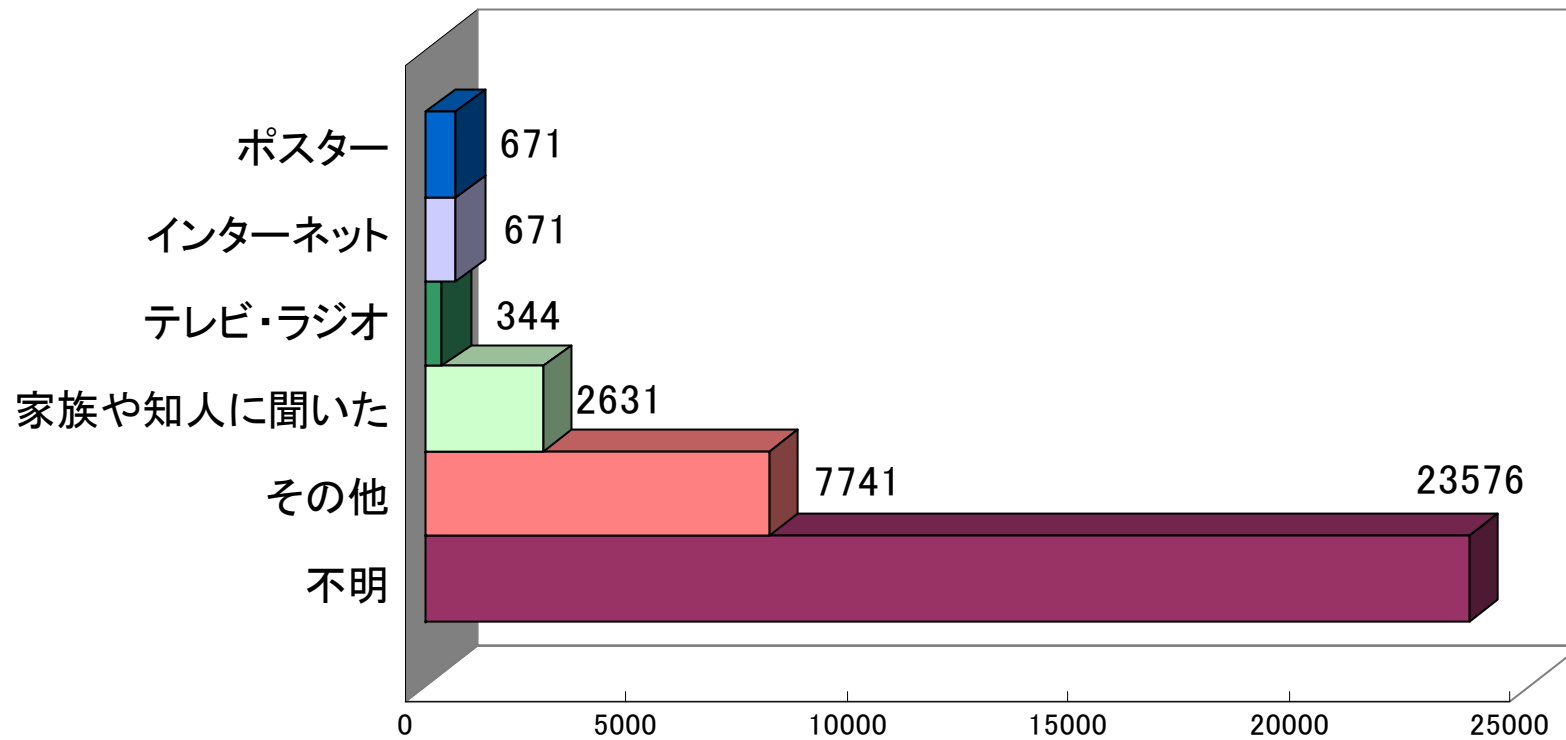
平成20年度下半期における相談者の年収の分布



Q9. 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市区町村への相談者の分布

(数字は人数)



Q10. 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 : 948市区町村

市区町村においては、HPへの掲載や地域の広報紙を利用した広報が数多く行われている。また、ポスター・リーフレット・パンフレットなどを作成し、配布している市区町村も多く存在しているほか、一部の地域では、ラジオやテレビによる広報も実施されている。

取組みの例として

【北海道旭川市】

- ・市民向けリーフレット及び職員用リーフレットを作成し、税や水道料金、市営住宅家賃等の徴収部門、あるいは生活保護など市民と直接接する機会の多い職場(計18課7支所)に配布し、多重債務で困っている方の早期発見と発見した場合の相談窓口への誘導について依頼。また、市民向けのリーフレットについては、旭川市社会福祉協議会及び地域包括支援センター(9箇所)にも配布を依頼。

【宮城県栗原市】

- ・栗原市の404ヶ所に、ポスター及びチラシを設置
設置箇所:栗原市社会福祉協議会(市内11ヶ所)、金融機関(22ヶ所)、民生委員・児童委員による集会所等への掲示(268ヶ所)、栗原市各総合支所等(12ヶ所)、栗原市医師会医療機関(48ヶ所)、栗原市歯科医師会医療機関(33ヶ所)、栗原市各商工会(10ヶ所)

【静岡県静岡市】

- ・町内会の組回チラシの作成。フリーペーパーへの掲載。税金や国保料などの滞納者への通知にチラシを同封。税金、国保料等の収納担当課の窓口でのチラシの配置。

Q11. 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。

無料相談会の開催、職員の研修の実施などの取組みが挙げられたほか、他部署・他機関との連携体制を強化した等の声が寄せられた。

取組みの例として

【兵庫県神戸市】

- ・ 庁内関係部局へ正確な情報提供を行うことを目的に、現在、関連する全ての部局に対し、弁護士・司法書士会等の無料相談窓口や、多重債務者が相談をするにあたっての留意点等を記載したチラシを配布し、日々の業務の中で見かけた多重債務者を速やかに法律専門機関へ導けるような体制を整えている。また、随時必要な情報を記載した「多重債務問題関連ニュース」を、他の相談窓口等に送付・送信し、関連部局との情報共有を緊密に図っているところである。

【長崎県雲仙市】

- ・ 平成20年10月に弁護士、法務局、土地家屋調査士、行政書士、行政相談員、行政評価事務所、市、市消費生活相談員による合同無料相談会を開催。また、平成21年3月には、長崎県青年司法書士協議会と共催にて多重債務問題を中心とした無料法律相談会を開催した。3月より、消費生活相談直通ダイヤルを設け、市民が、より相談しやすい体制の整備を進めており、今後は本直通ダイヤルの周知のため、市内全戸に周知用シールを配布することを計画している。

【宮崎県都城市】

- ・ 庁内の多重債務に関連する関係部署と連携するため「都城市多重債務対策会議」を設置。相談窓口に来所された方を協定を結んだ市内に事務所を構える法律家へ市で連絡を取り誘導する。

【沖縄県与那原町】

- ・ 国保税、町税等の未納者に対し、徴収担当者が納付相談時に多重債務の確認を行い、可能性のある方に対しては、司法書士事務所へ繋げ、解決へと導いている。

Q12. 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。

○市区町村からの意見

小さな自治体ではほとんどが顔見知りのため、役場職員へは多重債務の相談がしづらい面があると思われるので、引き続き県主催の広域の無料相談会を活発に行ってほしいとの意見が多く寄せられた。その他、他部署・他機関との連携を今後進めていきたいとの意見や、職員に専門知識が無いため、研修を充実させてほしい、との意見などが寄せられた。

相談体制の整備に関する意見

- ・金銭問題は非常にデリケートな部分であり、相談に来れず問題を抱えている市民も多いのではないかと懸念している。そういった市民にどう相談へきてもらえるようにするのが今後の課題だと考えている。
- ・専門知識のある相談員(職員)がいない状態に対応しているので、今後研修受講等の職員のスキルアップを図りたい。

関係機関・関係部署との連携に関する意見

- ・市民税を担当している税務課収納担当との連携をしているが、多重債務者の債務整理等の理解が難しい点もある。「多重債務問題改善プログラム」や「多重債務問題に対する東京都の取組」の資料を活用して引き続き連携を図って行きたい。
- ・当窓口で多重債務への対応ができることが多重債務者との接触にある他部署や他の組織の担当者にほぼ浸透したと思われ、個別の紹介はある。しかし、組織としての仕組みが構築されたわけではない。仕組みができれば埋もれている多重債務者が発掘できる可能性があり、早期の構築が望まれる。

その他

- ・相談業務の中で、多重債務者自身が多重債務に陥っていることに気が付いていないのではないかと思う。市民に対する周知、広報の仕方も改善し、多重債務者に気付いてもらえるような周知、広報を考える必要があると思う。
- ・現在、相談者を弁護士・司法書士に円滑につなぐところまで可能になったが、その後の経過の確認やフォローする体制は整っていない。