

# 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

<財務局等>

## 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。

各自治体の状況調査と同様に、財務局等における多重債務者向け相談窓口の相談状況等について把握するため、調査を実施。

### 調査対象：

北海道財務局、東北財務局、関東財務局、北陸財務局、東海財務局、近畿財務局、中国財務局、四国財務局、九州財務局、福岡財務支局、沖縄総合事務局

### 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。

## 相談窓口における相談状況について

Q1. 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。

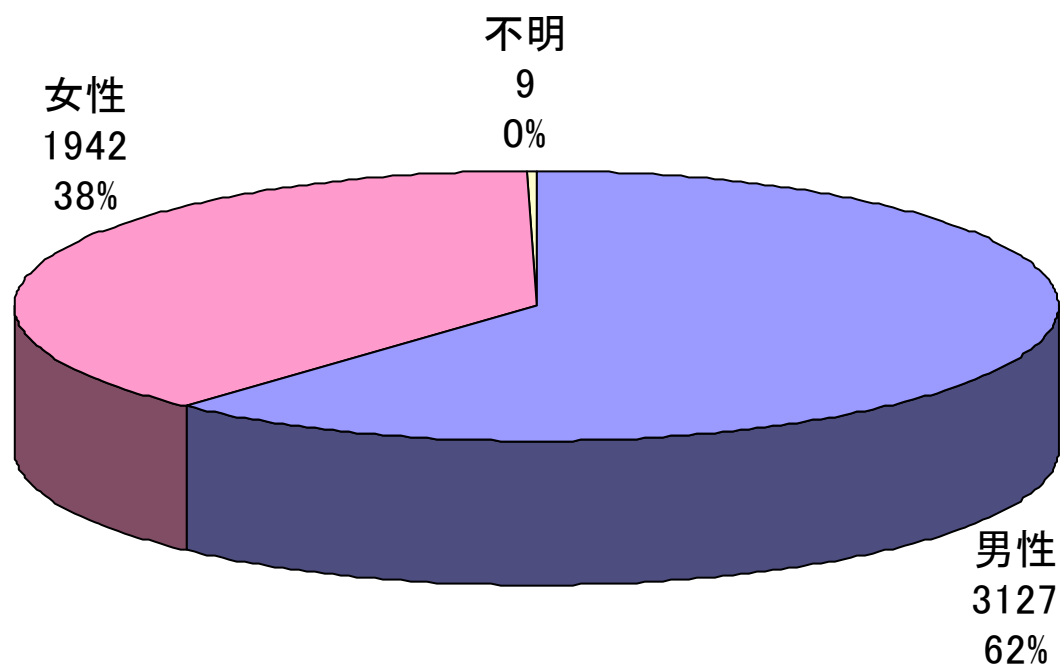
平成20年度下半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：5,078件

	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	563	476	456	496	528	703	3222
II. 窓口による相談件数	292	322	247	291	316	388	1856
III. I. II. のうち、相談者が他財務(支)局(沖縄総合事務局を含む)の住民である件数	38	19	17	19	21	18	132
	855	798	703	787	844	1091	5078

**Q2. 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財務局等への相談者の分布(性別)



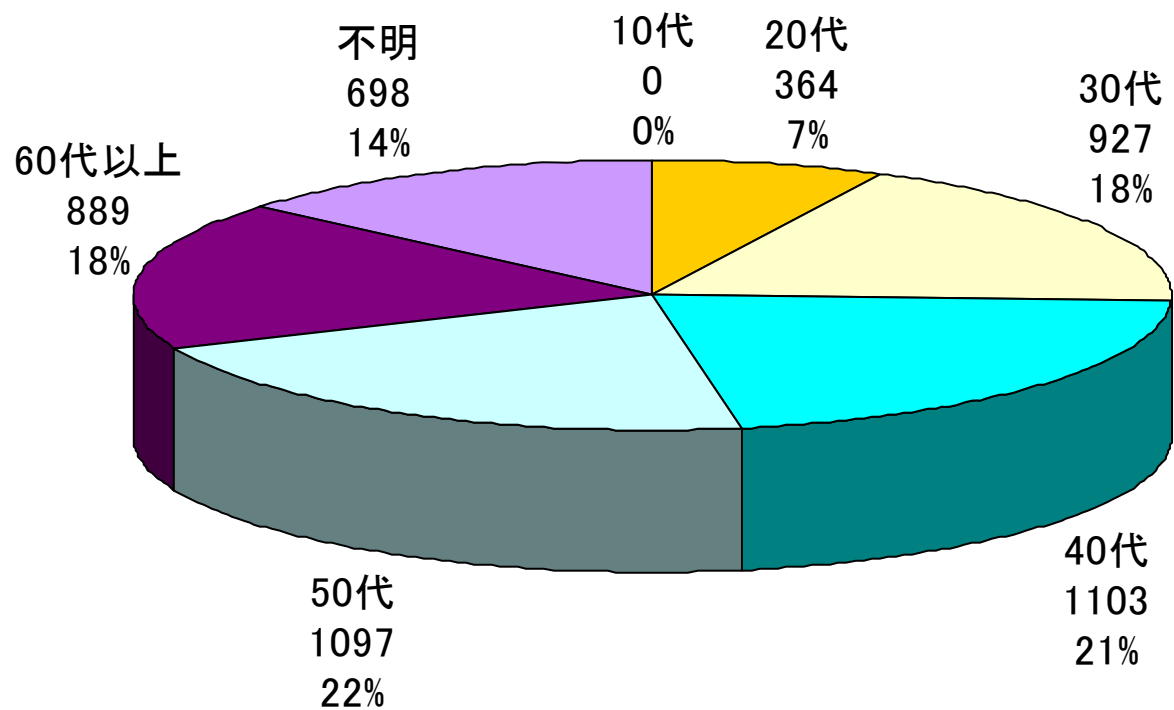
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

**Q2. 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財務局等への相談者の分布(年齢層)

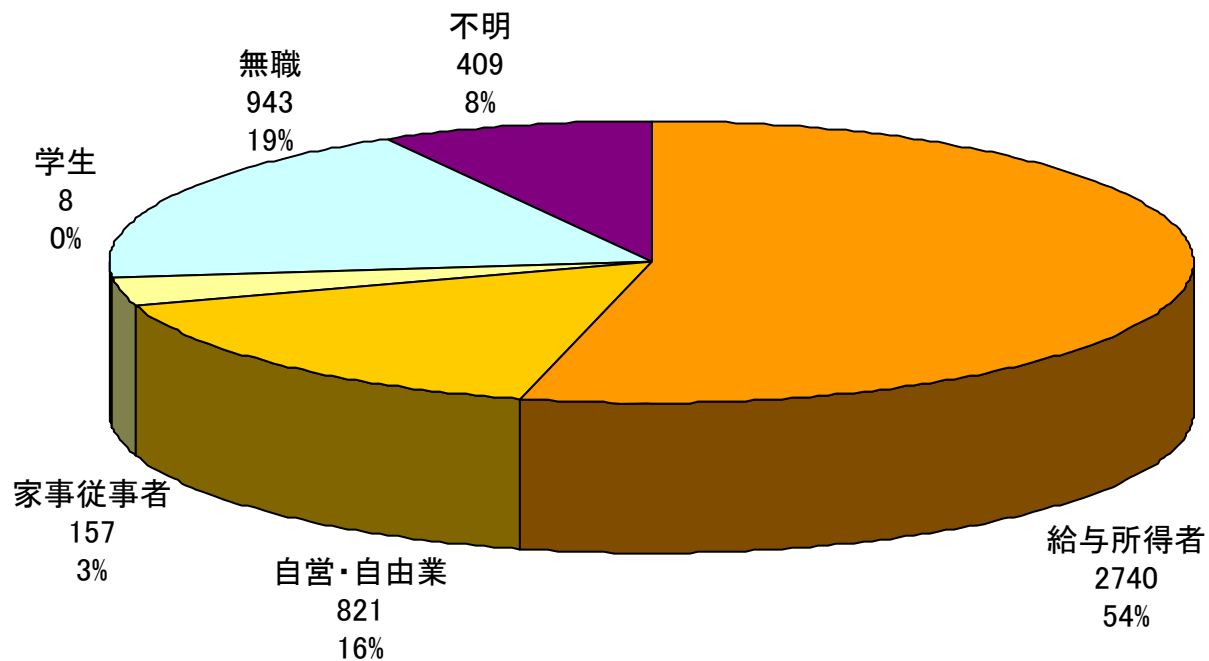


## Q2. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(職業)

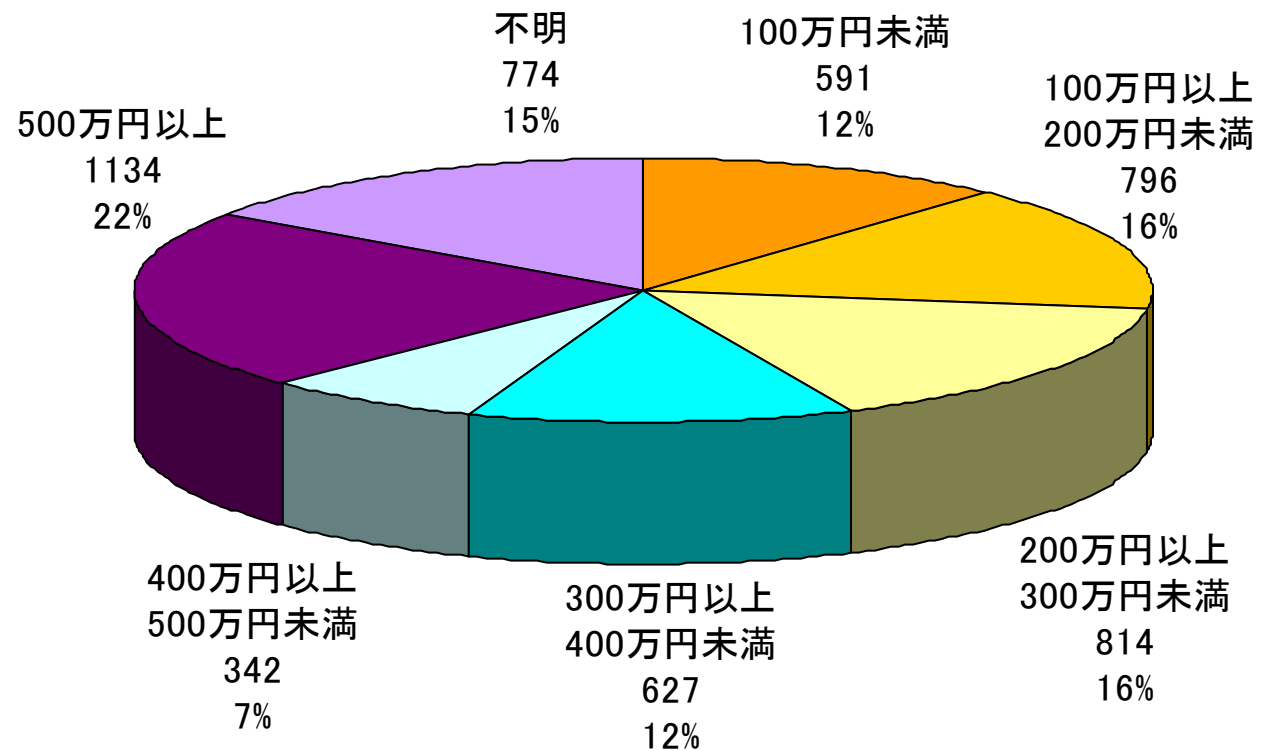


### Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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財務局等への相談者の分布(債務額)



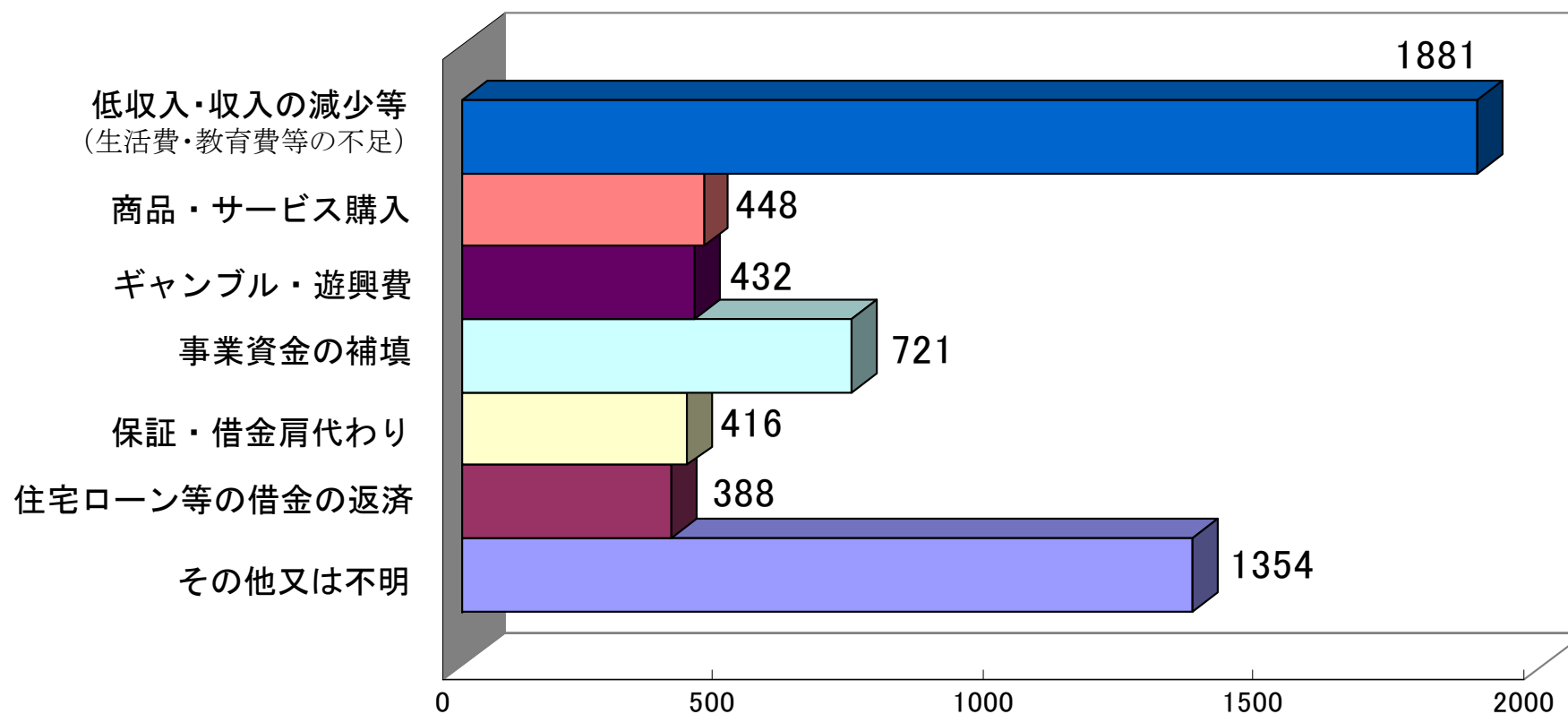


### Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(借金のきっかけ)

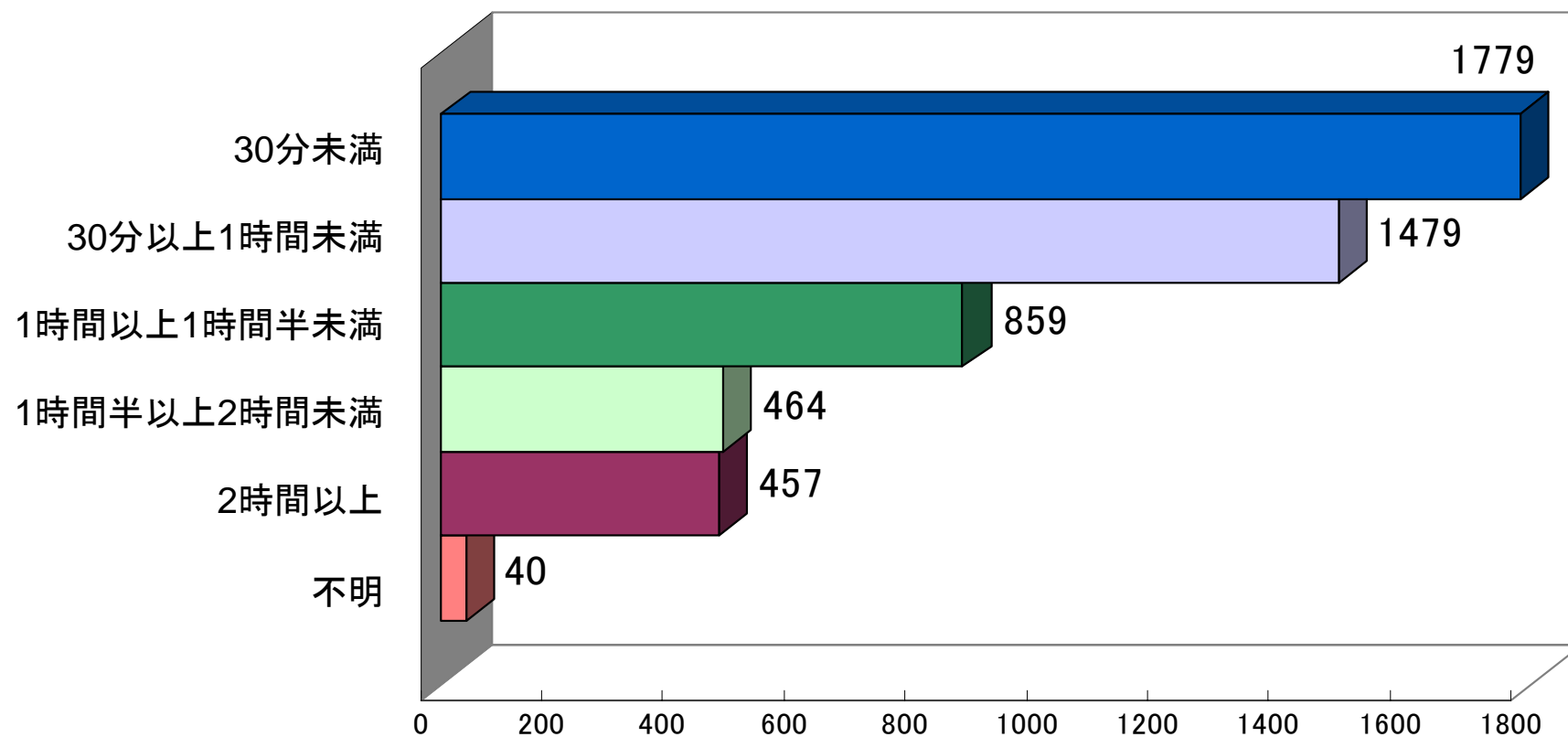


**Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(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財務局等への相談者の分布(相談時間)

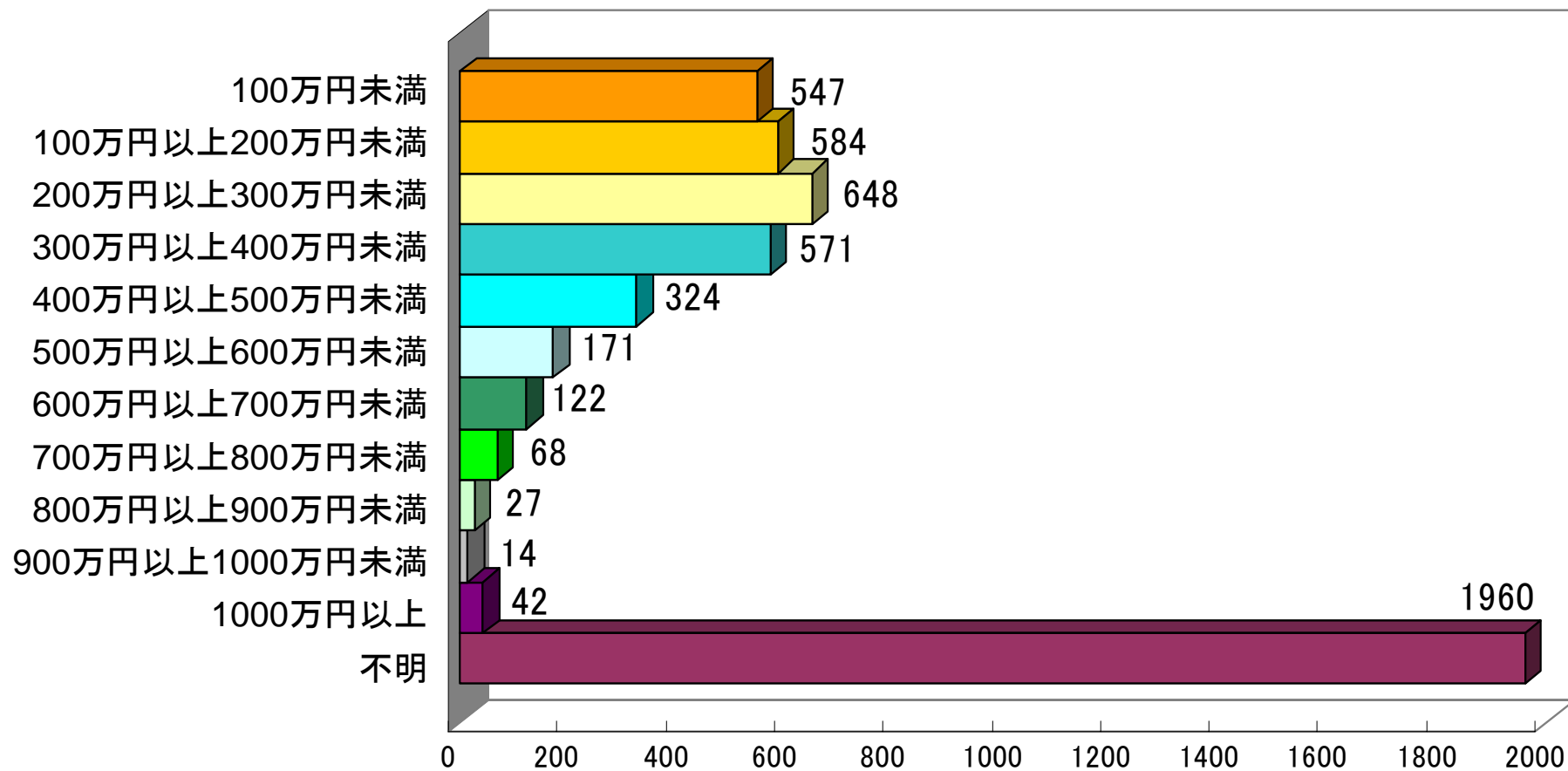


### Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(年収)



Q4. 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。

#### ○財務局等からの意見

平成20年度上半期に引き続き、広報活動に関する意見が多く寄せられ、具体的には、継続して広報することが必要、広報手法の工夫が必要等の意見が出された。また、相談員の研修や情報交換のための会議開催の要望、関係機関との連携強化についての意見、啓発用資料の作成の要望等が複数の局から出された。

#### 広報活動に関する意見

- ・ 地公体広報誌への相談窓口の掲載依頼等、費用を伴わないPRも行っているほか、広報効果の大きい新聞や民放等への働きかけも行っているが、経営環境の厳しさから協力が得られにくい状況。また、報道として採り上げてもらうにしても、提供する情報にも一定制限があり、対応に苦慮しているところ。
- ・ 1年間相談業務を行ってきたが、相談に来るきっかけとなったものは、ATM付近に備置きしたリーフレットや市町村の広報誌が最も多かった。多重債務相談は大変デリケートなものであり、相談するかどうかわ迷う方が大変多いため、自分の手元に持っておけるリーフレットや広報誌の効果が大きかったと思われる。相談できずに悩んでいる方はまだまだいるはずなので今後も更なる周知に努めたい。

#### 相談員の研修、情報共有等に関する意見

- ・ 相談窓口を開設して1年が経過したことから、各財務局での取り組み状況や関係機関との連携状況などについて、各局代表相談員による意見交換を行い、もって財務局相談窓口の目線の統一化や今後の相談業務に資するための会議等の開催について、ご検討いただきたい。

#### 関係機関との連携等に関する意見

- ・ 各自治体の財政状況等により、各県の多重債務問題対策会議の取組み(専門家による多重債務無料相談の実施等)にも温度差がみられるので、関係団体との更なる連携強化が望まれる。
- ・ 関係機関(事業者向け相談の中小企業庁、生活保護を担当する福祉事務所、セーフティネット貸付を担当する社会福祉協議会、心の病気を患っている方のための精神保健福祉センター、家計管理支援に取り組んでいる金融広報委員会等)との連携を強化し研修・勉強会などの開催を希望。