

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

平成21年度上半期

<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21年4月1日～平成21年9月30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。

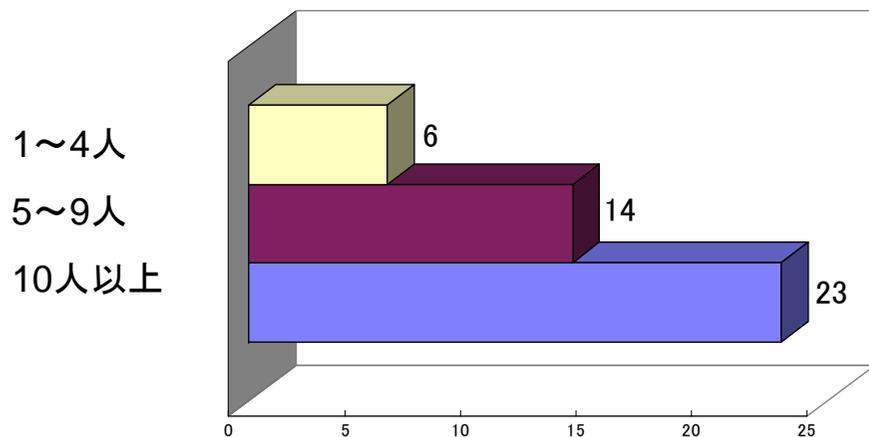
はい : 47都道府県

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。

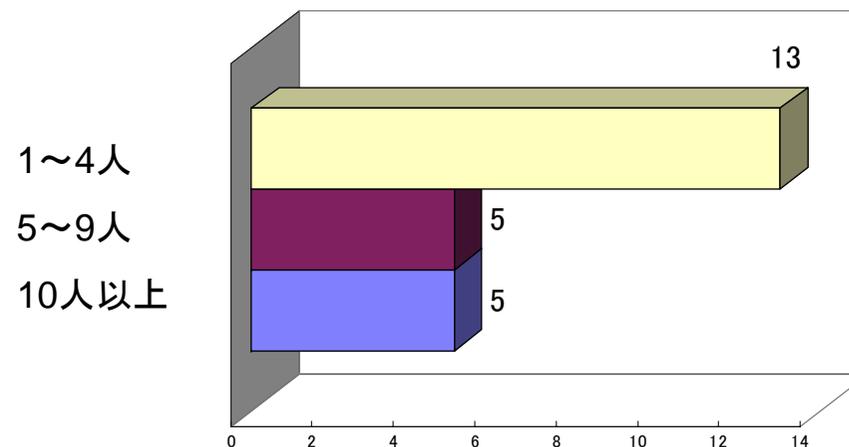
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員



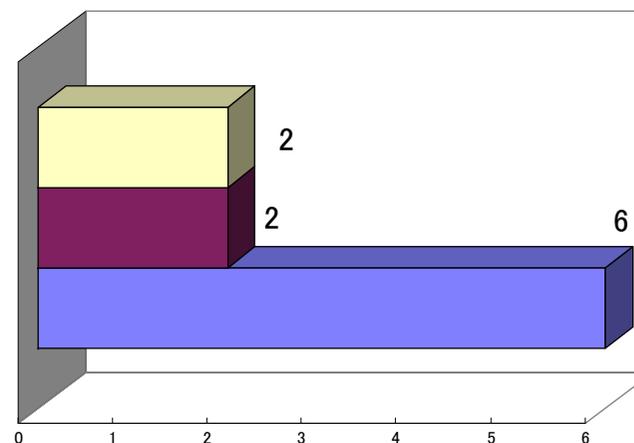
② 常勤の行政(一般)職員



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)

1~4人
5~9人
10人以上



相談に従事する職員の多い都道府県

兵庫県:91名、愛知県:57名、神奈川県:30名、岩手県:29名、宮城県:29名、岡山県:29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。

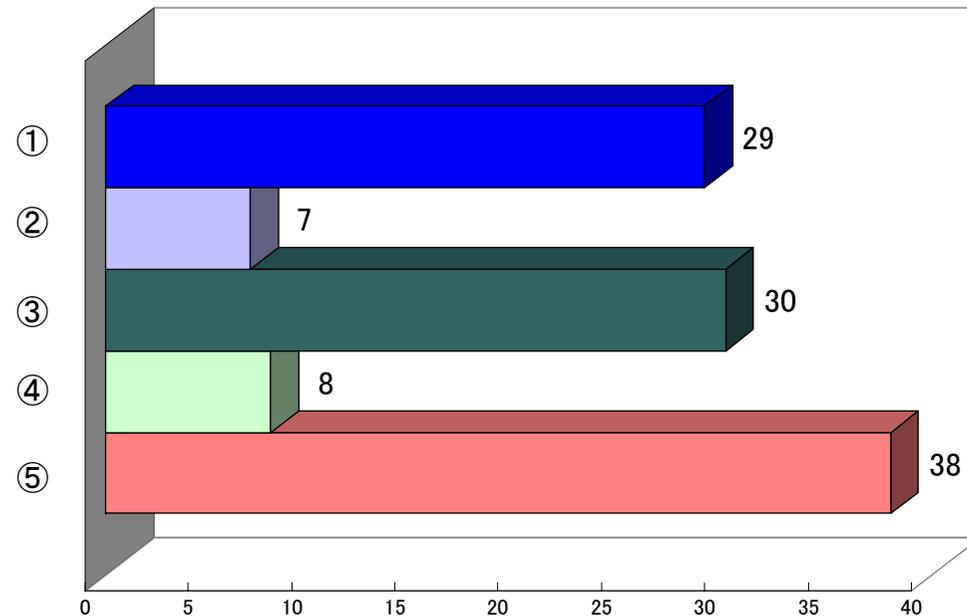
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

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)

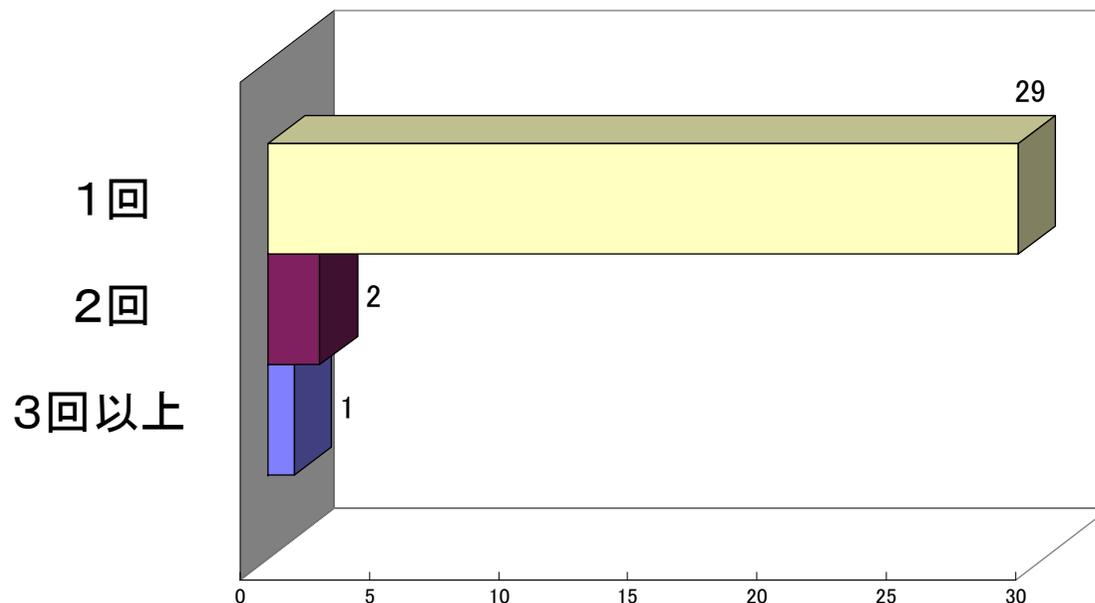
数字は都道府県数

- 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当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。



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21年4月1日から平成21年9月30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 : 26都道府県

相談窓口における相談状況について

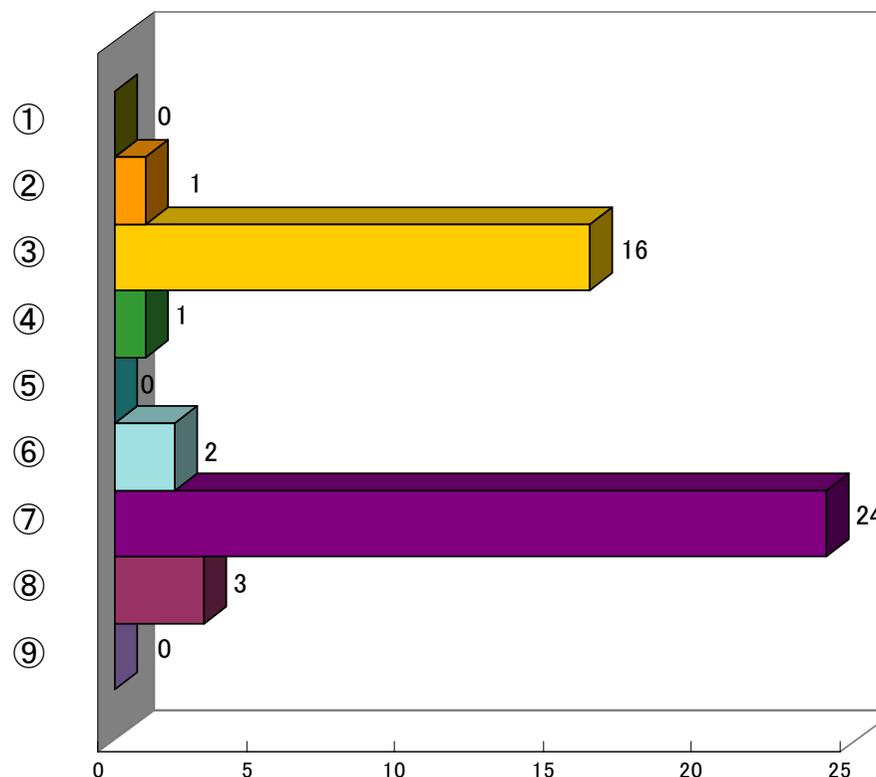
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

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21年4月1日～平成21年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。

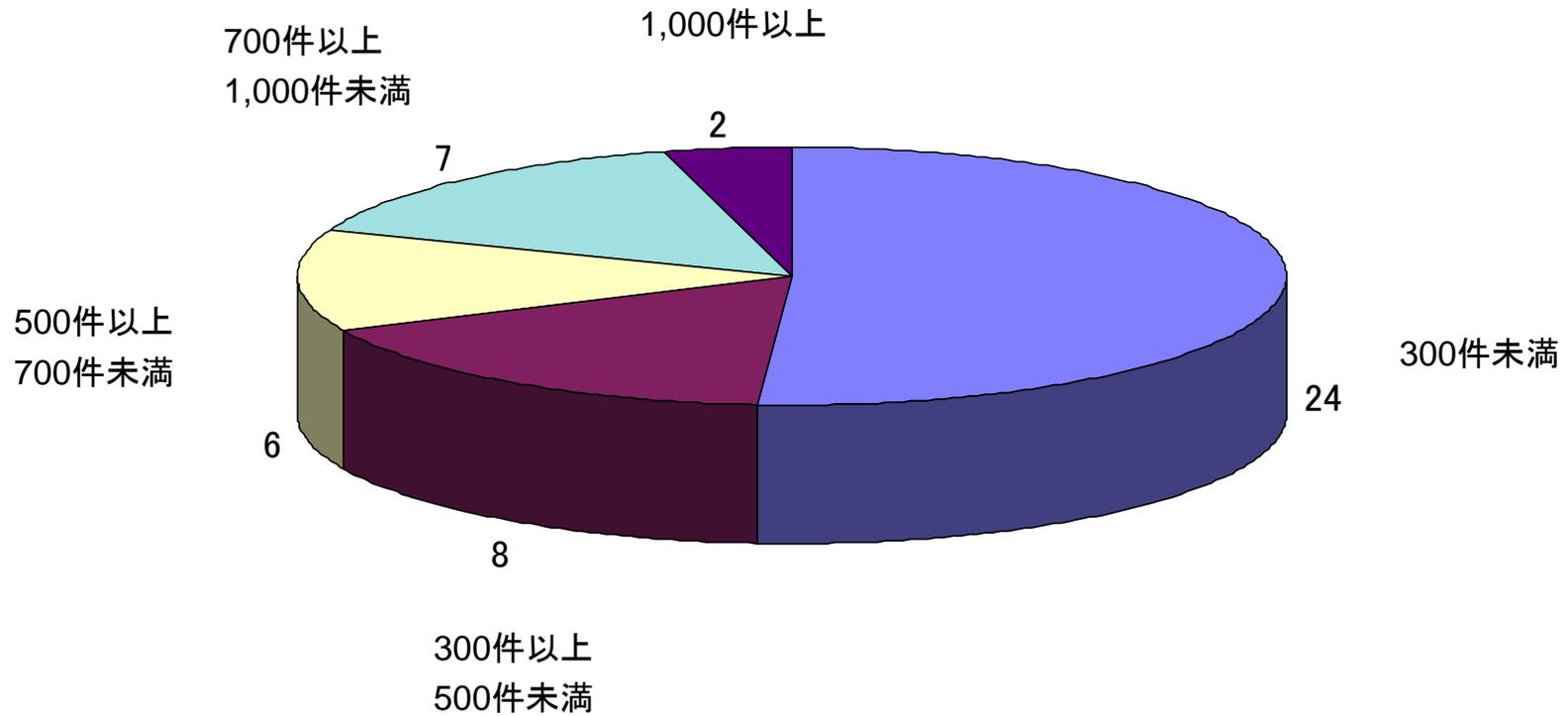
平成21年度上半期の全都道府県への相談件数合計：19,393件

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
I.	電話のみによる相談件数	2,592	2,291	2,328	2,039	1,779	2,143	13,172
II.	窓口による相談件数	1,117	953	1,102	1,034	906	1,109	6,221
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	60	85	91	99	81	70	486
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	47	56	47	35	38	49	272
		3,709	3,244	3,430	3,073	2,685	3,252	19,393

Q8. 平成21年4月1日～平成21年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成21年度上半期における各都道府県への相談件数の分布

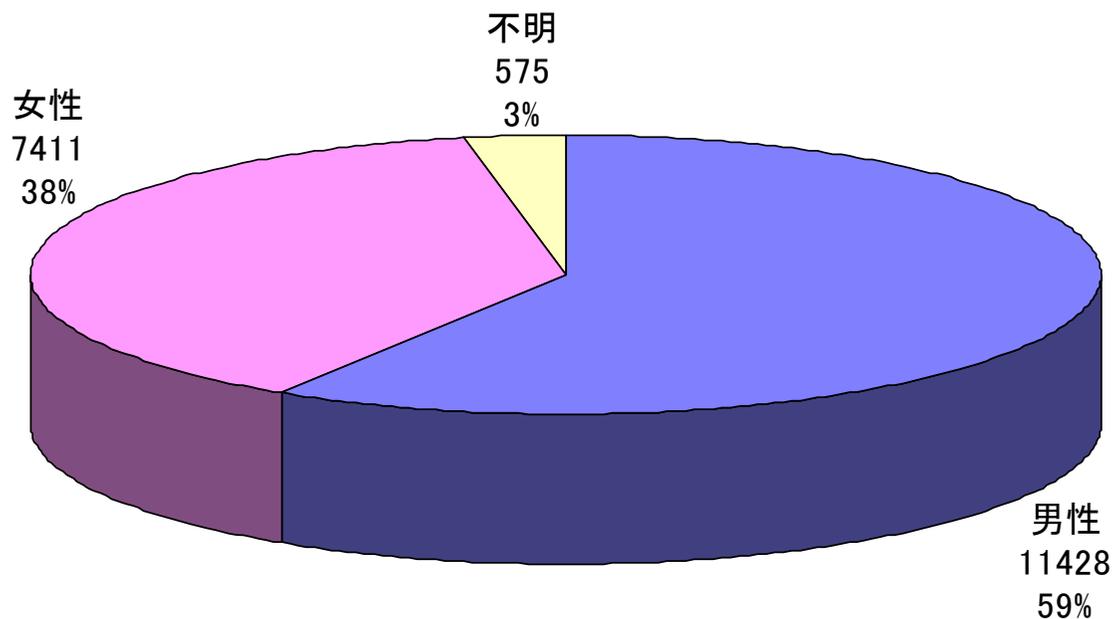
(数字は都道府県数)



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成21年4月1日～平成21年9月30日までの合計人数)

(1) 性別

平成21年度上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)

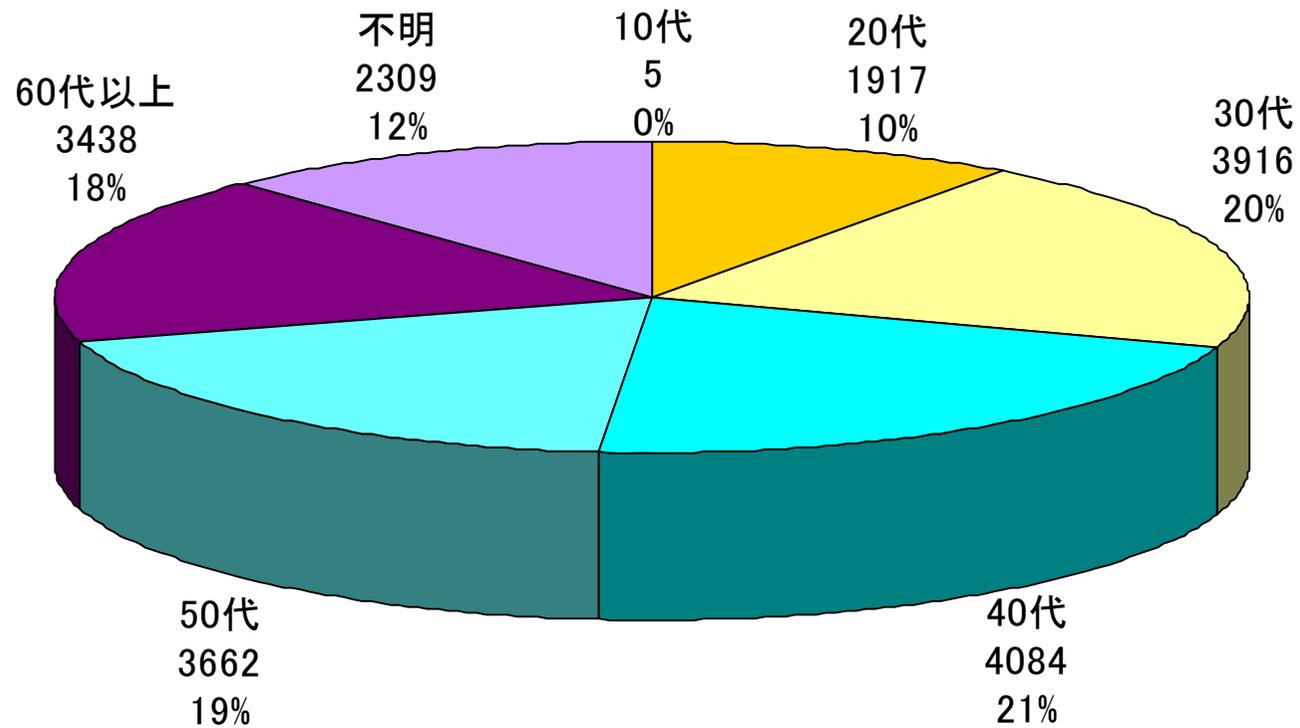
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成21年4月1日～平成21年9月30日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成21年度上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)



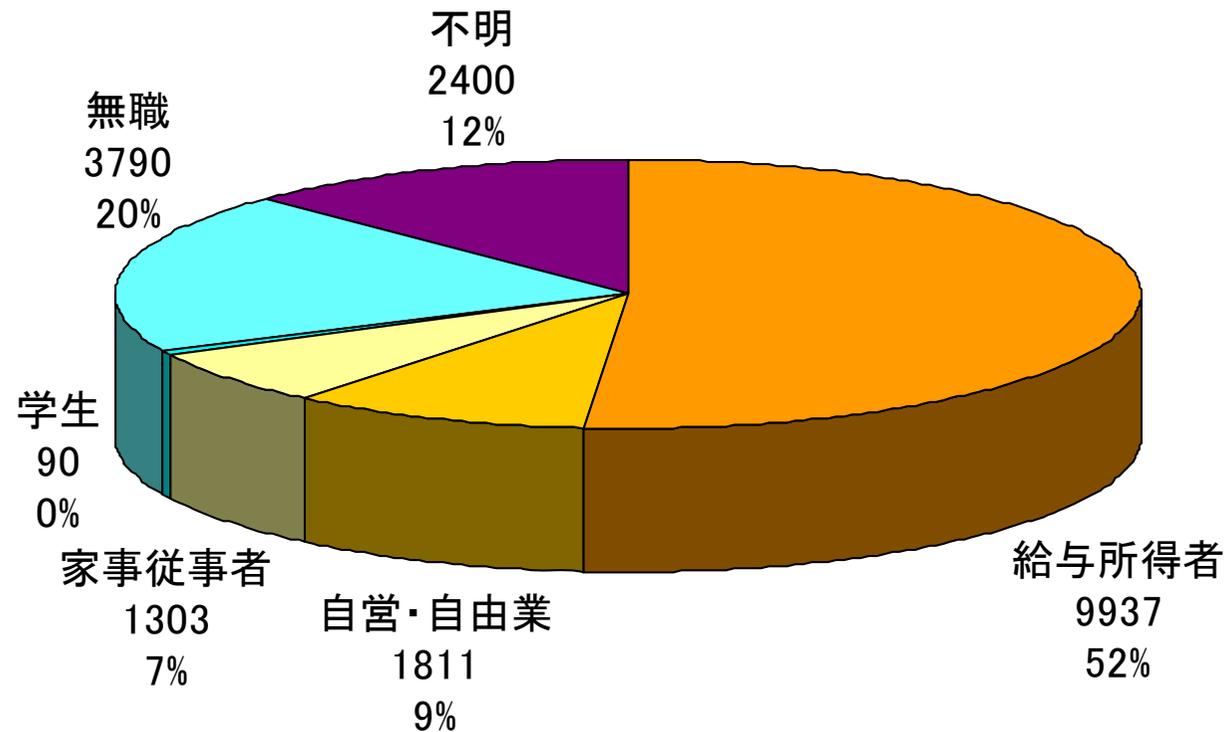
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成21年4月1日～平成21年9月30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21年度上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)



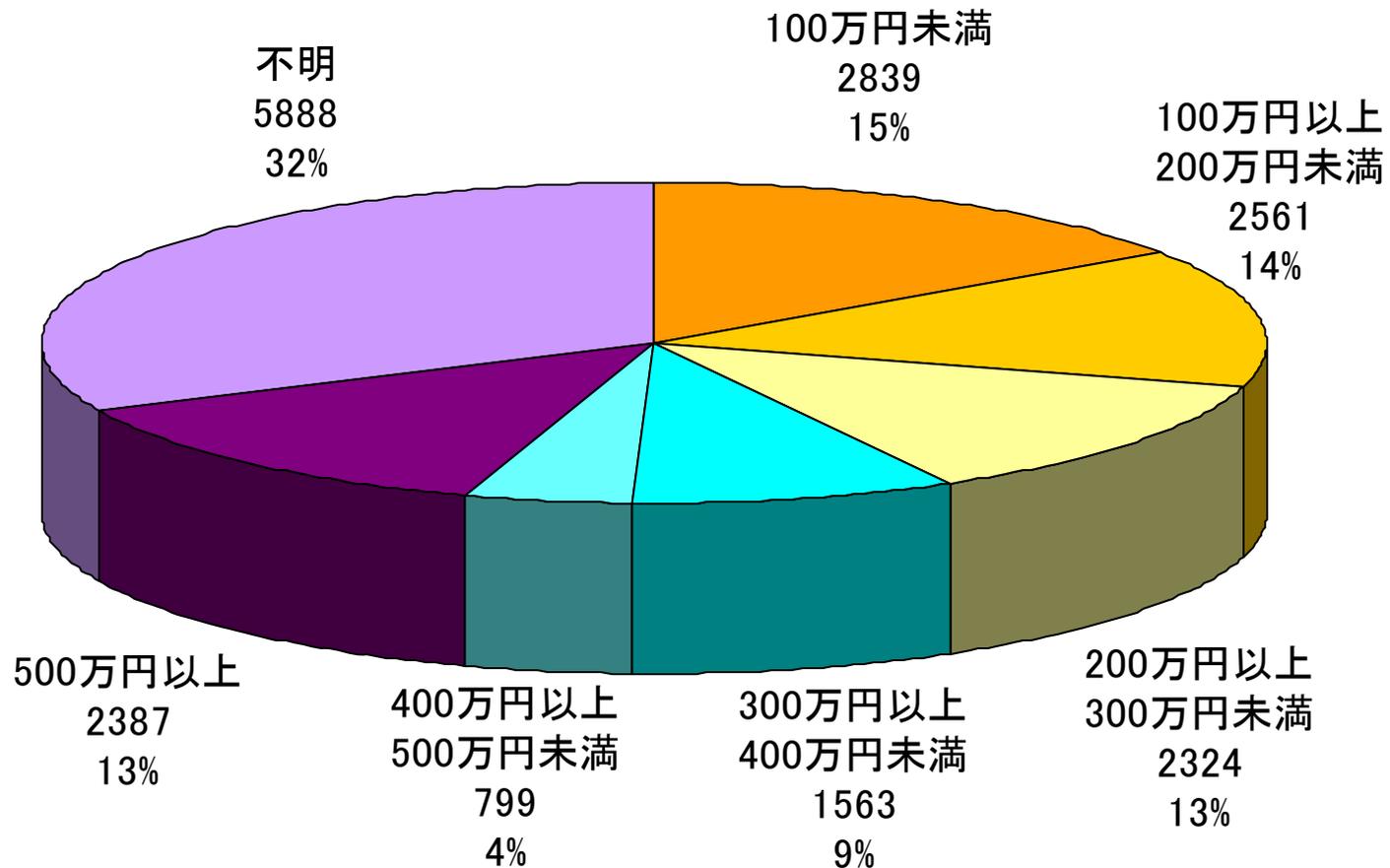
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成21年4月1日～平成21年9月30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21年度上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)



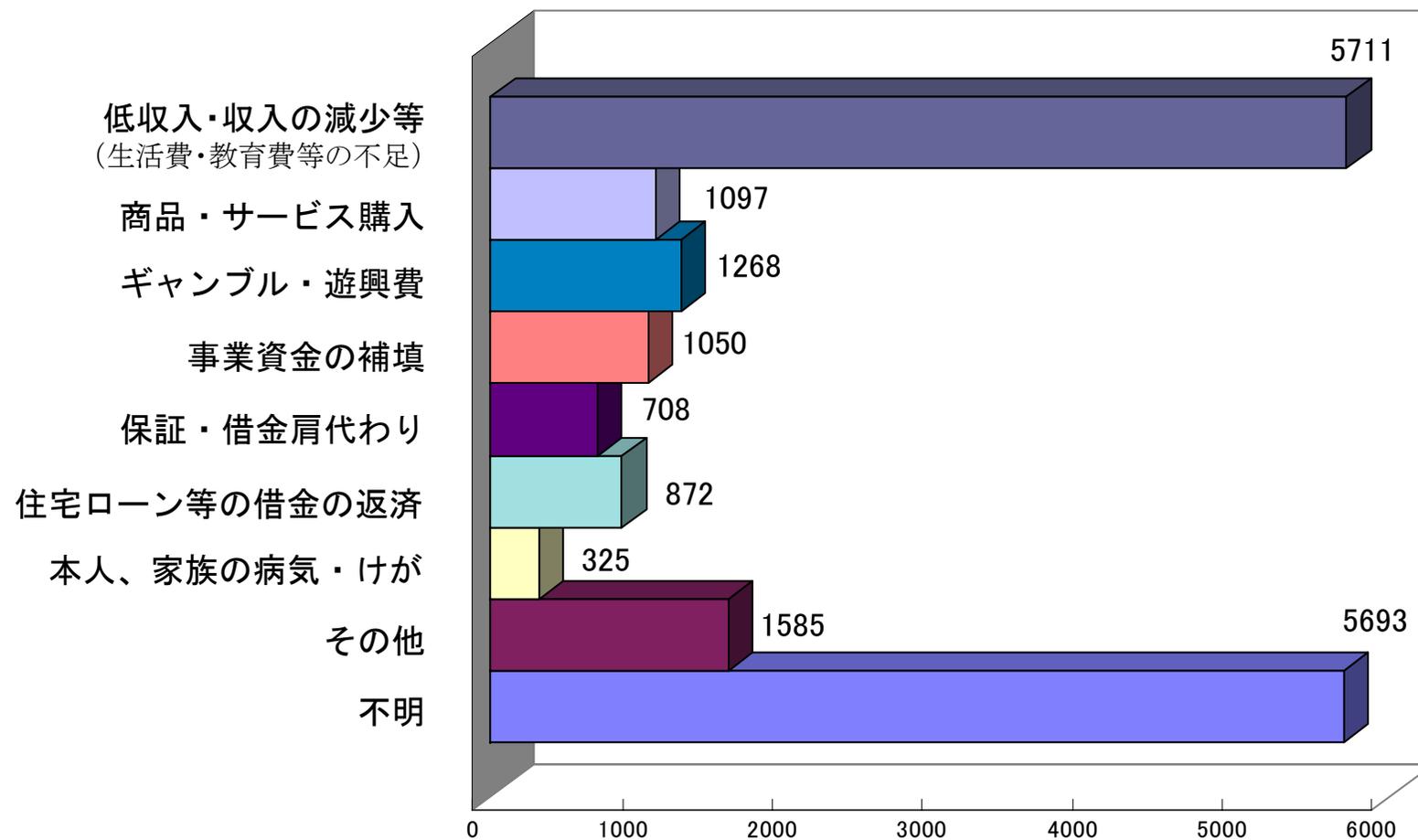
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年4月1日～平成21年9月30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21年度上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)



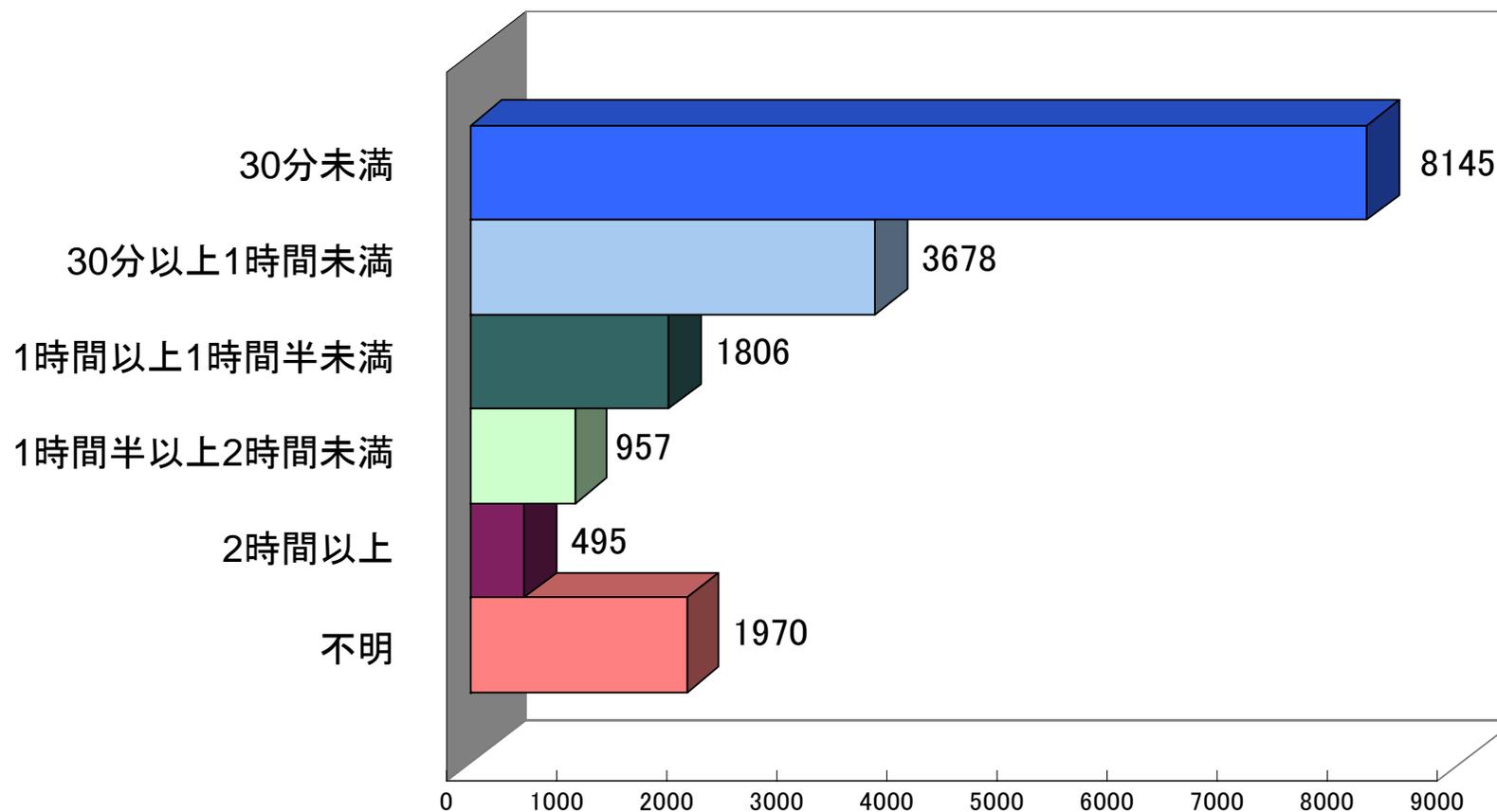
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年4月1日～平成21年9月30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21年度上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)



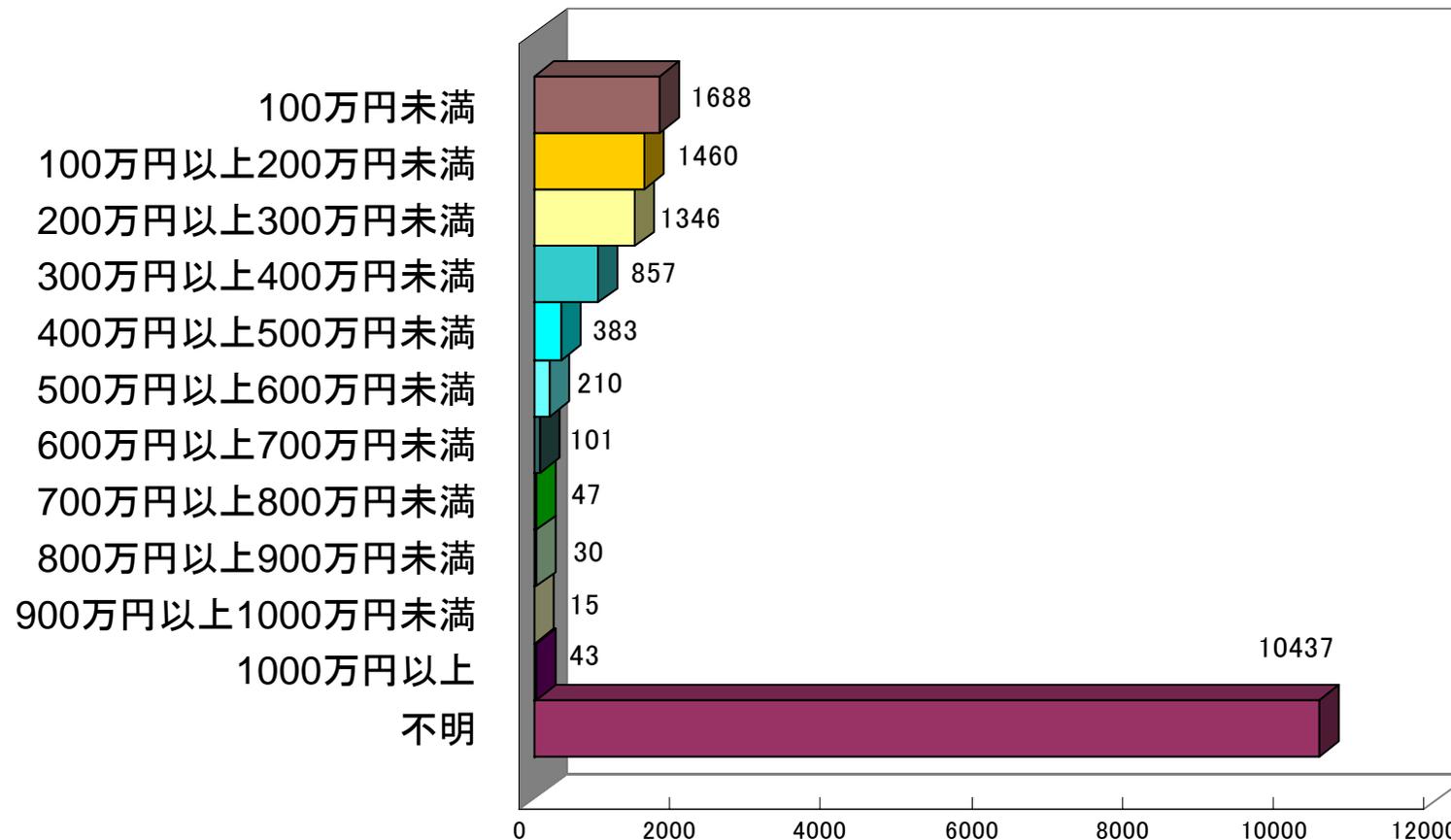
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年4月1日～平成21年9月30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21年度上半期における相談者の年収分布

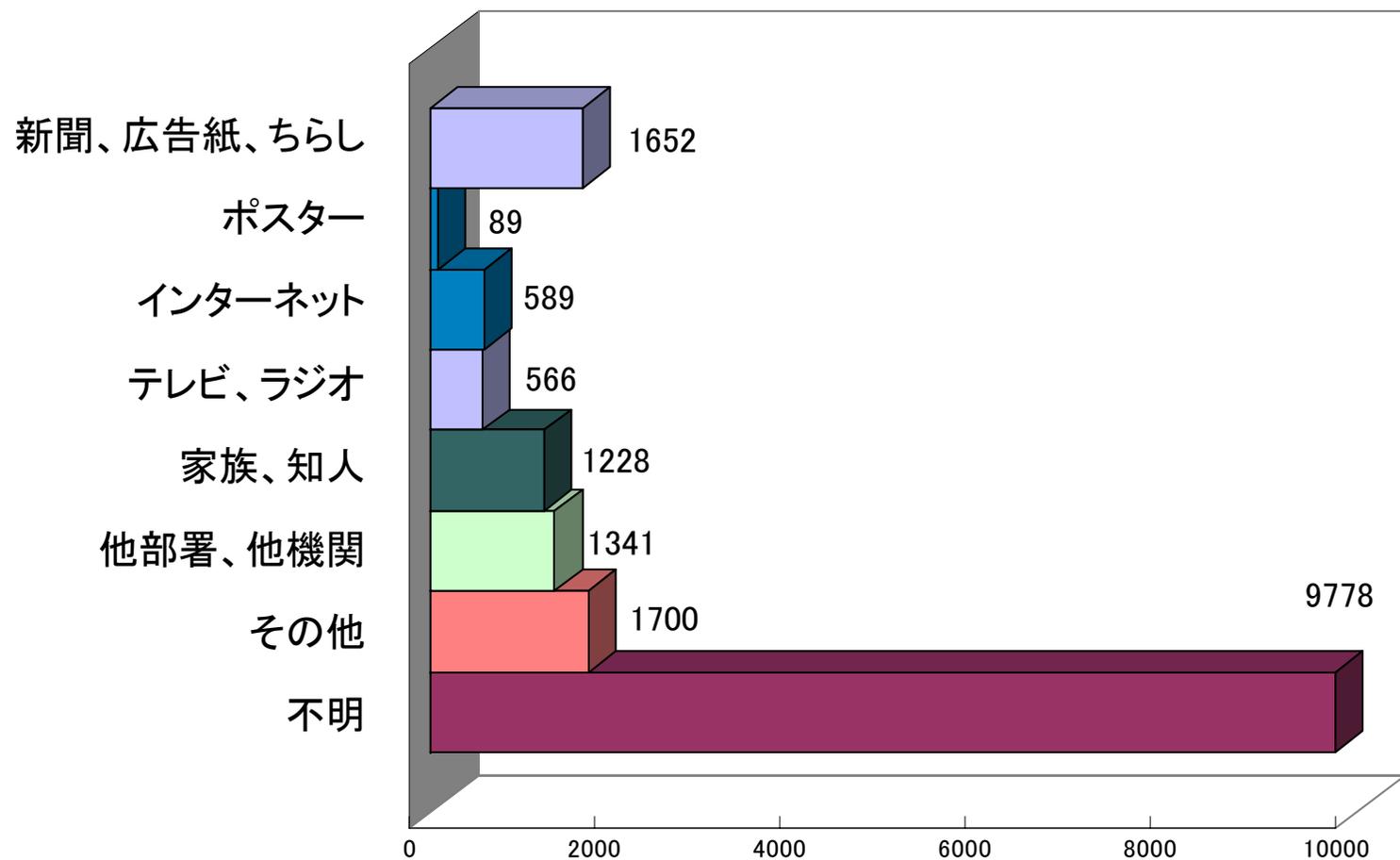
(数字は人数)



Q11. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成21年度上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)



Q12. 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

ほとんどの都道府県で広報活動を実施しており、リーフレット、ちらし等の作成、配布、ウェブサイトを活用した広報が多く行われている。テレビや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加傾向にある。

取組みの例として

【岩手県】

広報用のチラシを作成して、各地方振興局、市町村、社会福祉協議会等に配布するとともに、スーパーマーケットに依頼して配架。

【岡山県】

県広報紙、県広報番組、県ホームページ、市町村等との連携によるチラシ配布・ポスター掲示・市町村広報紙への掲載など、各種媒体を活用しながら、多重債務相談窓口や無料法律相談会開催の周知をはじめ、多重債務問題の背景・現状・解決方法・セーフティネット等についての広報を実施。

【香川県】

ホームページでの案内、リーフレット配布、広報誌に窓口を掲載。また、地方新聞紙面の生活情報コーナーでの相談電話番号の掲載。

【栃木県】

県ホームページに相談窓口を掲載しているほか、5月の消費者月間期間中にラジオ番組を放送し、その中で相談の呼びかけを実施。

【宮崎県】

ショッピングセンターにおいて、多重債務問題に対する啓発キャンペーンを実施。

Q13. 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、ラジオなど宣伝媒体を利用した広報活動、無料相談会・巡回相談の開催、関係部署・関係機関との連携、研修会の実施等を挙げている。

特色ある取組みの例として

【新潟県】

新潟県多重債務者対策連絡会議内に設置したワーキングチームにより、メディアを通じた広報や税務相談時の掘り起こしをはじめ、法律専門家への相談、その後のフォローアップ、緊急資金貸付や就労相談などのセーフティネットまでの流れを再構築し、救済までの仕組みを年度内に連絡会議に報告予定。

県消費生活センターに10月以降消費生活コーディネーターを配置し、多重債務相談等に対する関係機関との連携を強化。

【岐阜県】

県弁護士会、県司法書士会の協力を得て、毎偶数月に電話及び面接による無料相談会を開催。また、毎奇数月に県内6箇所を巡回し、面接による無料相談会を開催。

【愛知県】

多重債務者の発見と相談窓口への誘導を図るため、税金等の滞納者と直接接する機会のある職員等が出席する会議や研修に、多重債務問題に関する講師を派遣。

【宮崎県】

県民交流館において、「自殺予防週間」多重債務無料相談会を県弁護士会、県司法書士会、九州財務局、NPO法人等と協力して実施し、「こころの健康相談」も同会場内で実施。

Q14. 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年度下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、また相談窓口の効果を検証すべきだ等の意見が多く寄せられた。また、多重債務整理後の、生活再建まで含めた支援体制の構築が必要という意見も見られた。

寄せられた意見

- ・都道府県に対して無料相談会の実施が呼びかけられているが、この呼びかけの対象に国(財務事務所)や市町村も加えてほしい。それにより各行政機関がより主体的に多重債務者対策に取り組むことや連携が強化されることが期待できると考える。
- ・相談の結果、多重債務問題が解決したのかどうか、追跡調査ができず、効果がわかりにくい。
- ・失業や収入の減少・低収入などが原因で生活費を借り入れ、多重債務に陥るケースが増えているが、借金問題については、なかなか相談窓口につながらないという現状があるため、ハローワーク等においても、雇用や住宅の相談とあわせた一元的相談窓口の一つとして、多重債務者相談を実施する必要がある。
- ・債務整理後の生活再建までを含めたフォローアップを行うためには、社会福祉機関等との連携強化、体制構築が必要。
- ・相談窓口での対応後、法律専門家に引き継ぐ際、弁護士と司法書士のいずれに引き継ぐべきか判断に迷うケースがある。弁護士と司法書士のいずれに引き継ぐべきか判断する際の基準(目安)を、整理できないか。