

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

<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：

1799市区町村

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 1799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 : 1,640市区町村
いいえ : 159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。

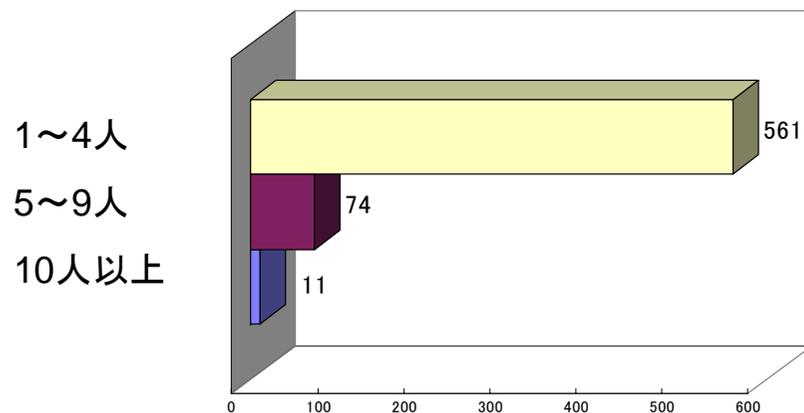
はい : 1,419市区町村
いいえ : 221市区町村

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。

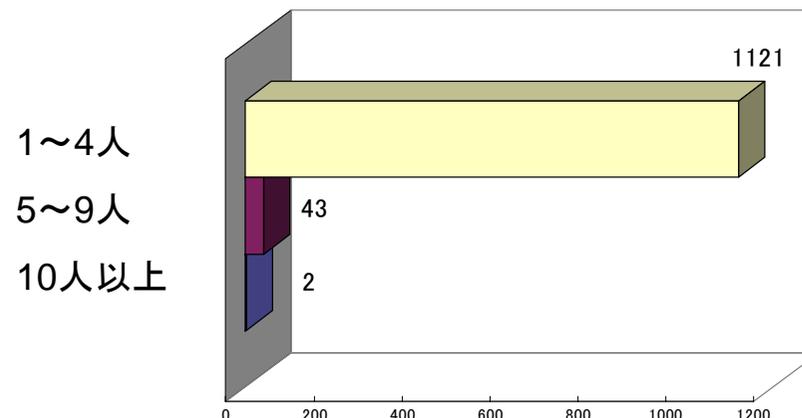
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

① 嘱託(非常勤)職員



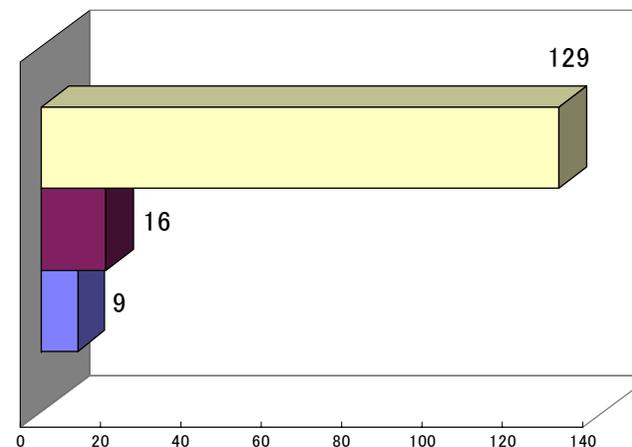
② 常勤の行政(一般)職員



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)

1~4人
5~9人
10人以上



市区町村の相談員の総数: 4,413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。

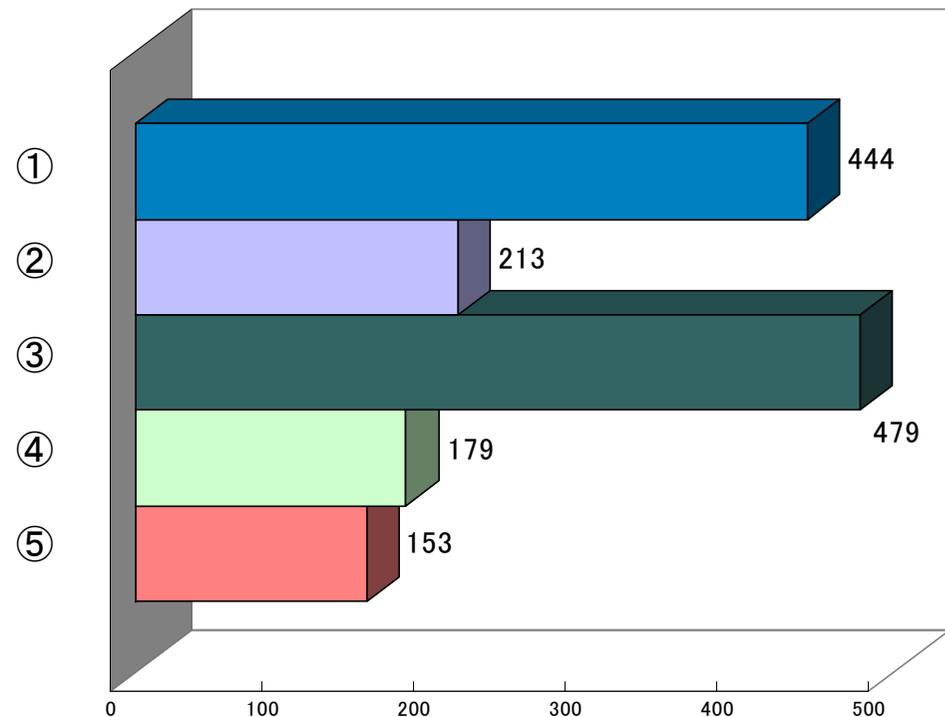
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 745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。



相談窓口における相談状況について

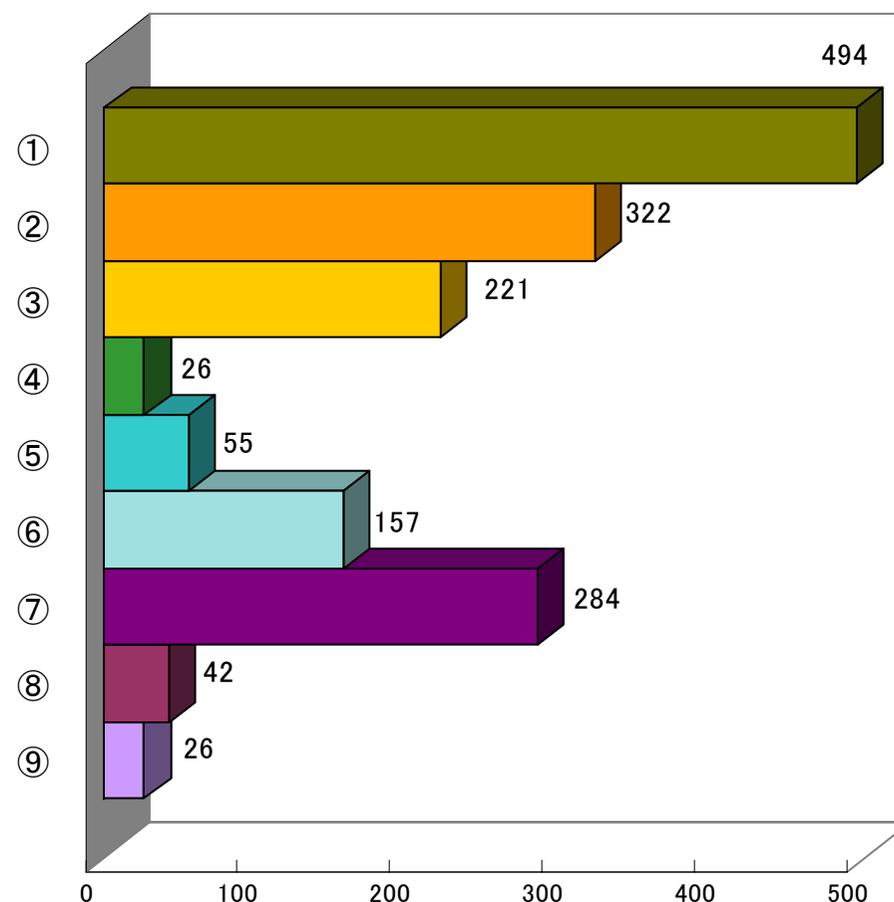
Q5. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,063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) : 564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ください。

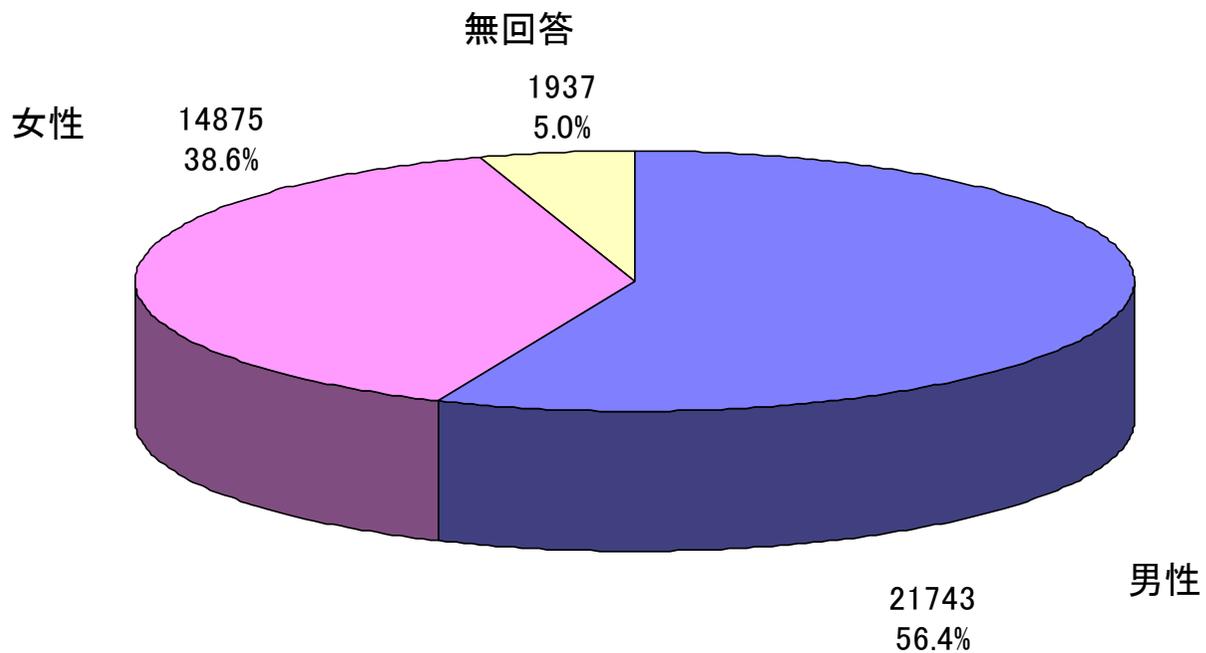
平成21年度上半期の全市区町村への相談件数合計：39,354件

	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	3188	2697	2945	2789	2421	2719	16759
II. 窓口による相談件数	4205	3624	4013	3916	3240	3597	22595
III. I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	622	572	684	653	502	596	3629
IV. I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	391	319	350	362	260	329	2011
	7393	6321	6958	6705	5661	6316	39354

Q7. 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



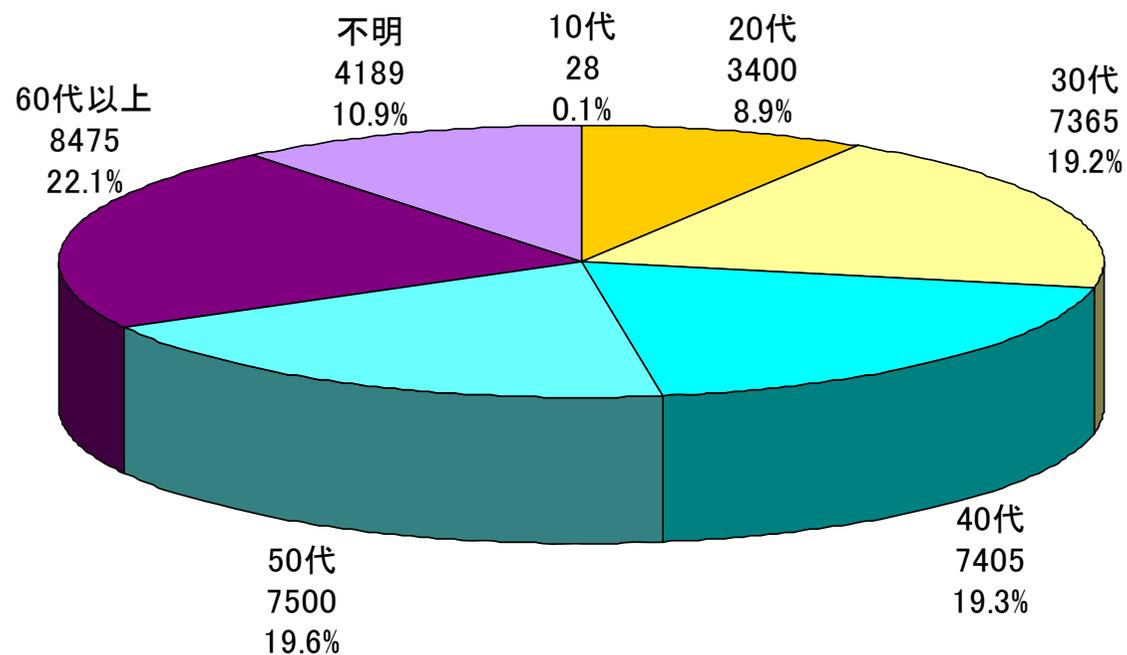
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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

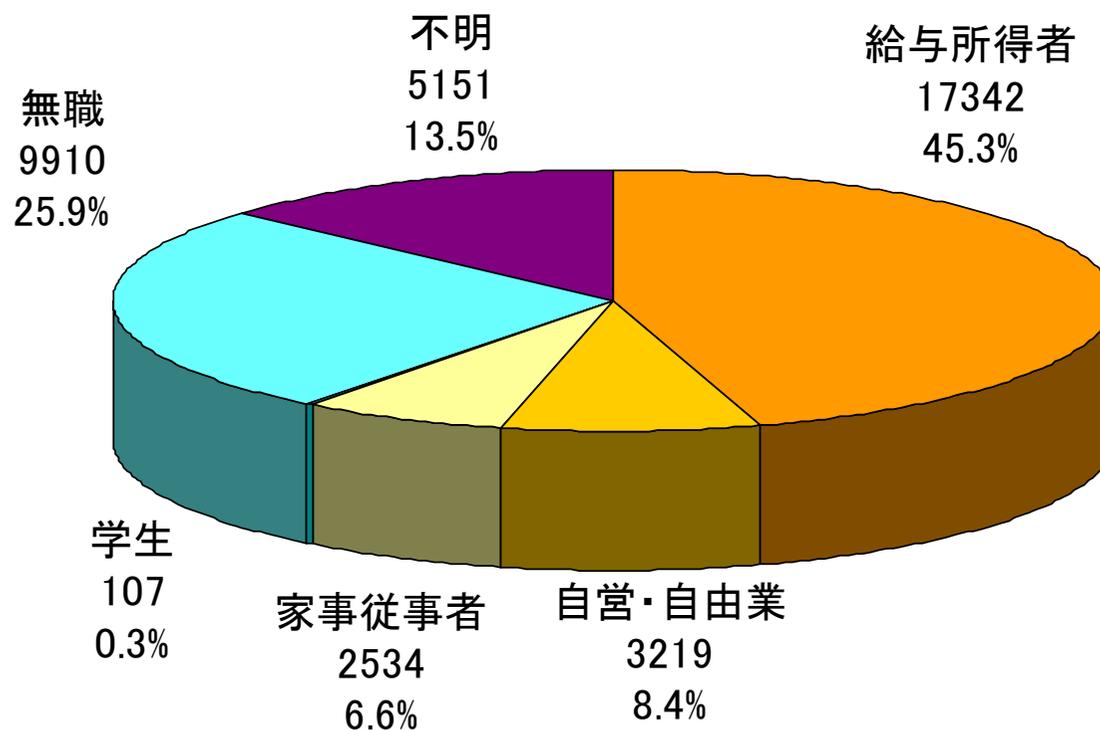


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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

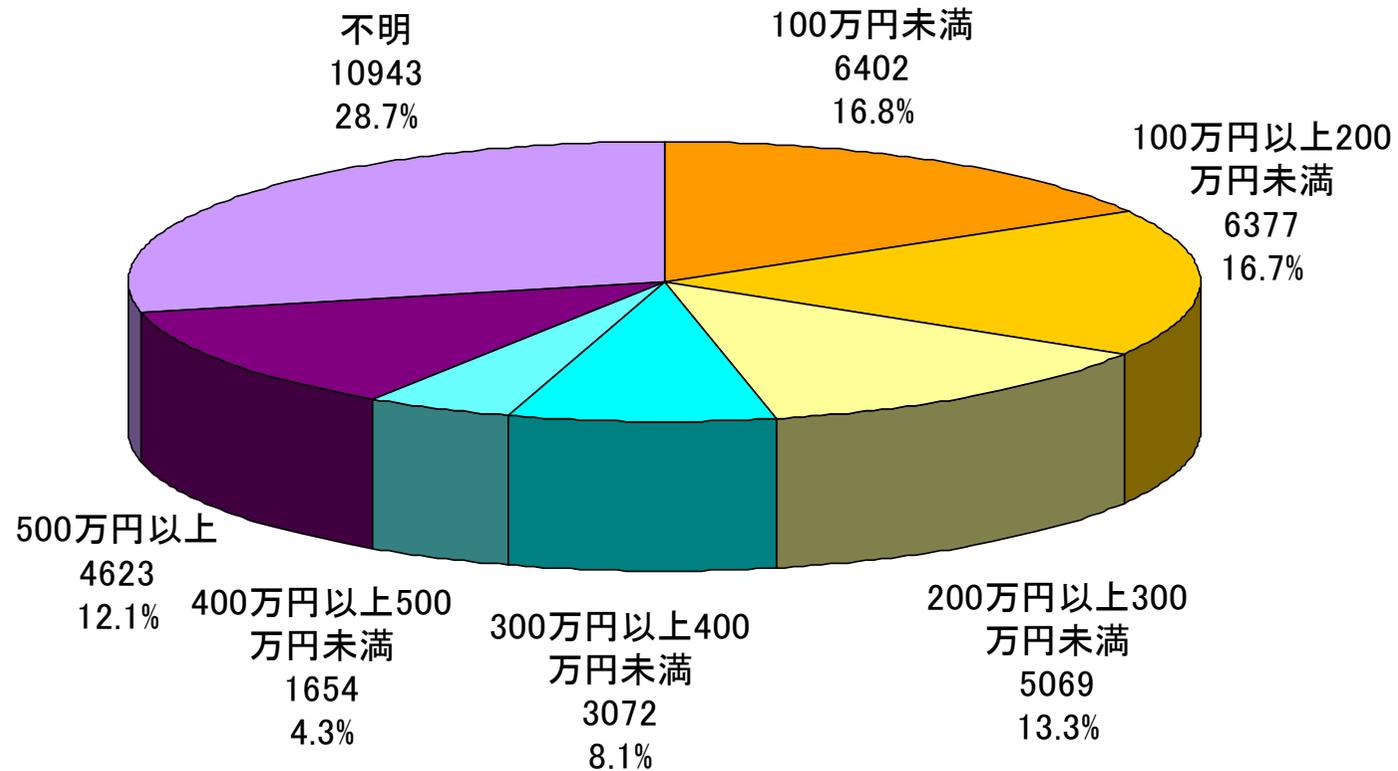


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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

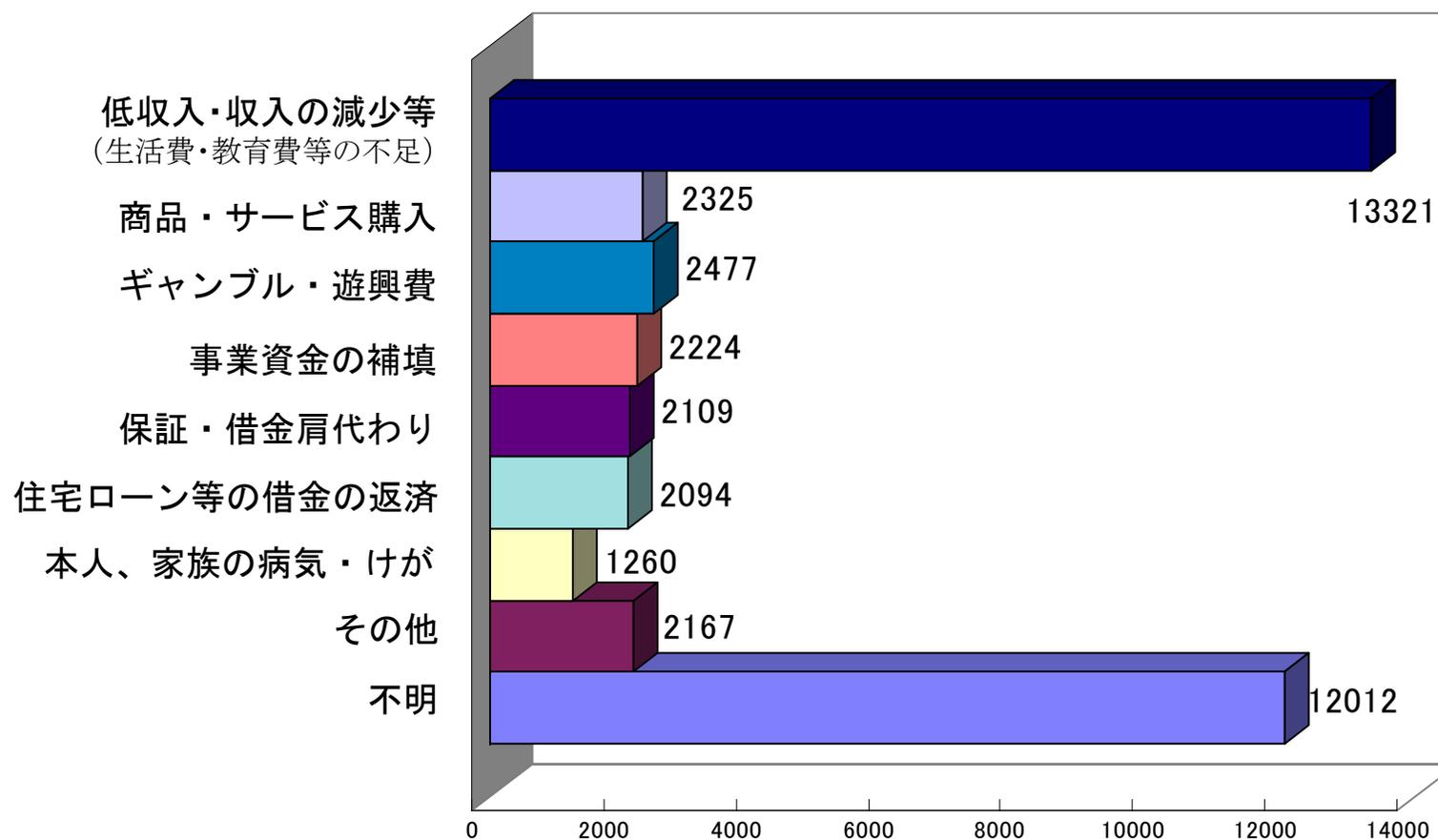


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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

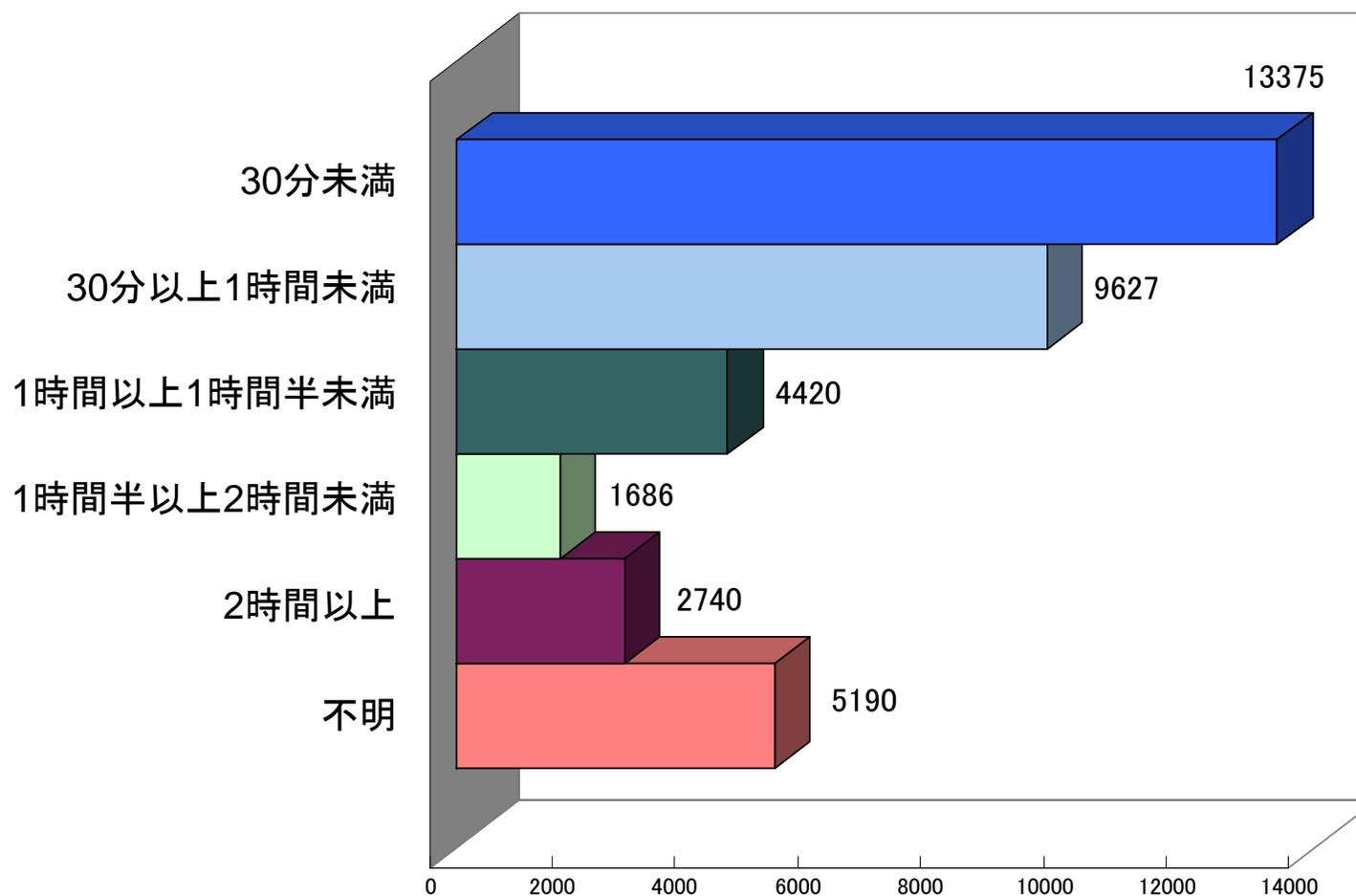


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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

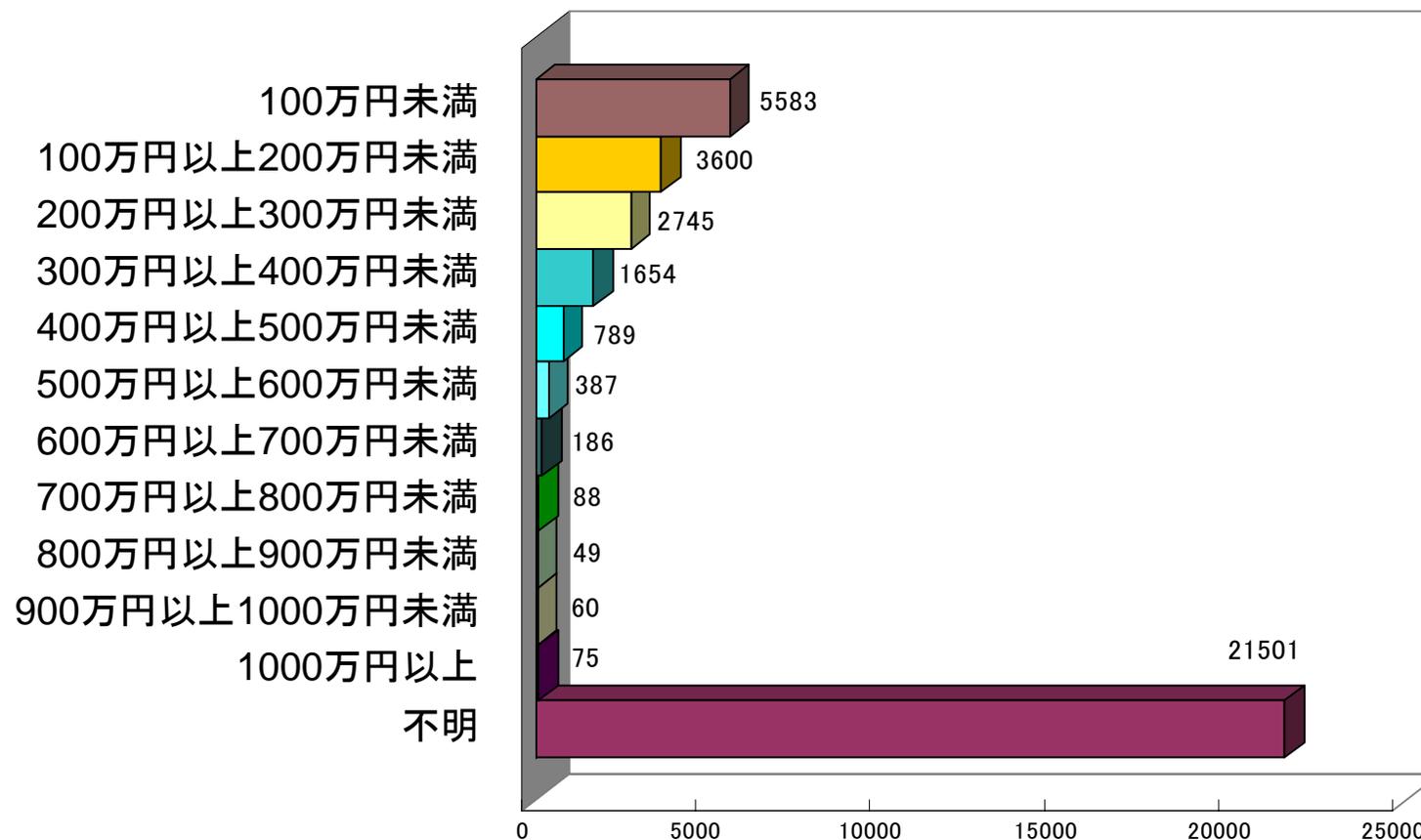


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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)

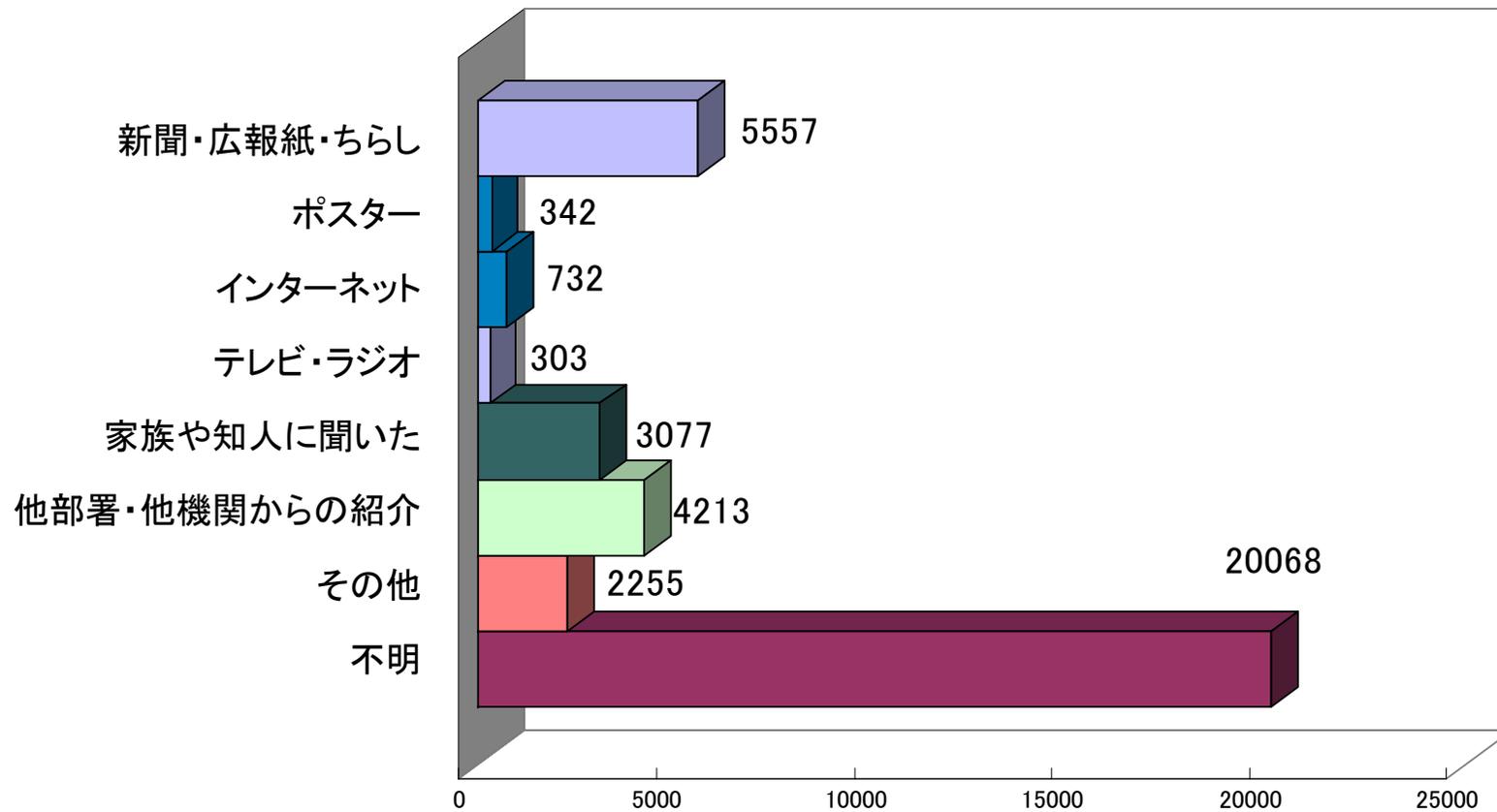
平成21年度上半期における相談者の年収の分布



Q9. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成21年度上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 : 1,013市区町村

市区町村においては、相談窓口やHPへの掲載、地域の広報紙等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

【大阪府豊中市】

・市役所各窓口での相談窓口案内リーフレットの配置、地域福祉ネットワーク会議や移動消費者教室(出前講座)、ホームページ等での啓発を実施。

【北海道小樽市】

・市の広報紙、市民生活ガイド、ホームページに掲載したほか、新聞報道依頼をかけた。

【滋賀県野洲市】

・ホームページに掲載する他、チラシを作成し市役所内の関係部署の窓口や労働金庫に配布。またケーブルテレビやラジオの番組内でもPRを行った。

【岡山県倉敷市】

・FMラジオの番組で、多重債務の整理の方法について説明し、早期の相談を呼びかけた。また、多重債務の相談を呼びかけるチラシを作成・配布し、出前講座では多重債務相談の現状を紹介して相談を呼びかけた。

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、対策マニュアル作成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。

特色ある取組みの例として

【福岡県福岡市】

・本市の各相談窓口や福祉、徴収事務を所管する部署をメンバーとした連絡会議を開催し、多重債務者の相談窓口への誘導について連携していくことを確認し情報共有を行うようにしている。なお、弁護士による多重債務法律相談を月2回実施している。

【東京都練馬区】

・消費生活センターや福祉事務所以外の窓口においても、法的な専門相談機関へ案内できるよう平成20年10月にマニュアルを作成した。現在これに基づき取組みを行っている。

【岩手県八幡平市】

・消費者相談窓口の体制強化のため、盛岡広域管内8市町村で連携し、平成22年4月から盛岡市消費生活センターを広域的な窓口として拡充し、消費者相談の共同実施を行う予定。その広報を行うなど、消費者相談窓口のPRに努め、消費者の保護を推進する。

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

職員の専門知識が不足している、また小さな自治体ではほとんどが顔見知りである等の理由から、役場職員へは多重債務の相談には限界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、若年世代からの金融教育に力を入れるべきとの意見も寄せられた。

相談体制の整備に関する意見

- ・規模の小さな町の場合は、どうしても相談者と顔見知りの場合等が多いため、広域的な相談窓口の整備等が望まれる。
- ・町内に多重債務の相談に対応できる専門家がないため、県庁所在地まで相談者に行ってもらっているのが現状。町内でも専門家による相談会を定期的を実施したい。
- ・業務体系について、複数の業務をこなしており、専門的な勉強を行う時間がない。また、数年で異動となるので、多重債務のエキスパートがないのが現状である。

関係機関・関係部署との連携に関する意見

- ・多重債務問題は最終的に専門家にゆだねることになるため、弁護士・司法書士との連携をどのようにするかが課題。
- ・多重債務で困った場合に、すぐに市役所へ相談するという認識を浸透させることが必要。また、市役所（相談員）が多重債務相談を受けた場合は、きちんとした解決策での誘導と各課と連携した生活再建が必要。

その他

- ・多重債務の原因が、生活費の不足や病気からであれば債務整理のみしても根本的な解決にはならないため、債務整理と並行して生活再建の手立てを一緒に考え実行していくシステムが必要と思われる。
- ・相談に来ない、または債務整理に消極的な市民へ対する情報提供が必要と感じる。