

財務局等及び地方自治体における
多重債務相談の状況について
(平成21年度相談状況調査結果報告)

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。

財務局等、地方自治体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:

財務(支)局、沖縄総合事務局、全都道府県、全市区町村

調査期間:

平成21年4月1日～平成22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:

提出数 11財務局等 47都道府県、1781市区町村

回収率 100%

1. 多重債務者からの相談を受け付ける相談窓口の設置状況

(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。)

【平成22年3月31日時点】

都道府県

・47都道府県全てで相談窓口が整備済み

市区町村

・1,626市区町村(約91%)で相談窓口が整備済み (未整備:156市区町村)

(平成21年3月31日時点: 1,619市区町村(約91%))

※常設の相談窓口を設置している市区町村は、1,407市区町村に増加

(平成21年3月31日時点: 1,392市区町村)

○相談に従事する職員の総数

財務局 44名 (平成21年3月31日時点:44名)

都道府県 794名 (平成21年3月31日時点:817名)

市区町村 4,438名 (平成21年3月31日時点:4,321名)

2. 他部署間での、多重債務問題に関する連携体制の構築状況

○多重債務問題に関する連携体制の構築状況

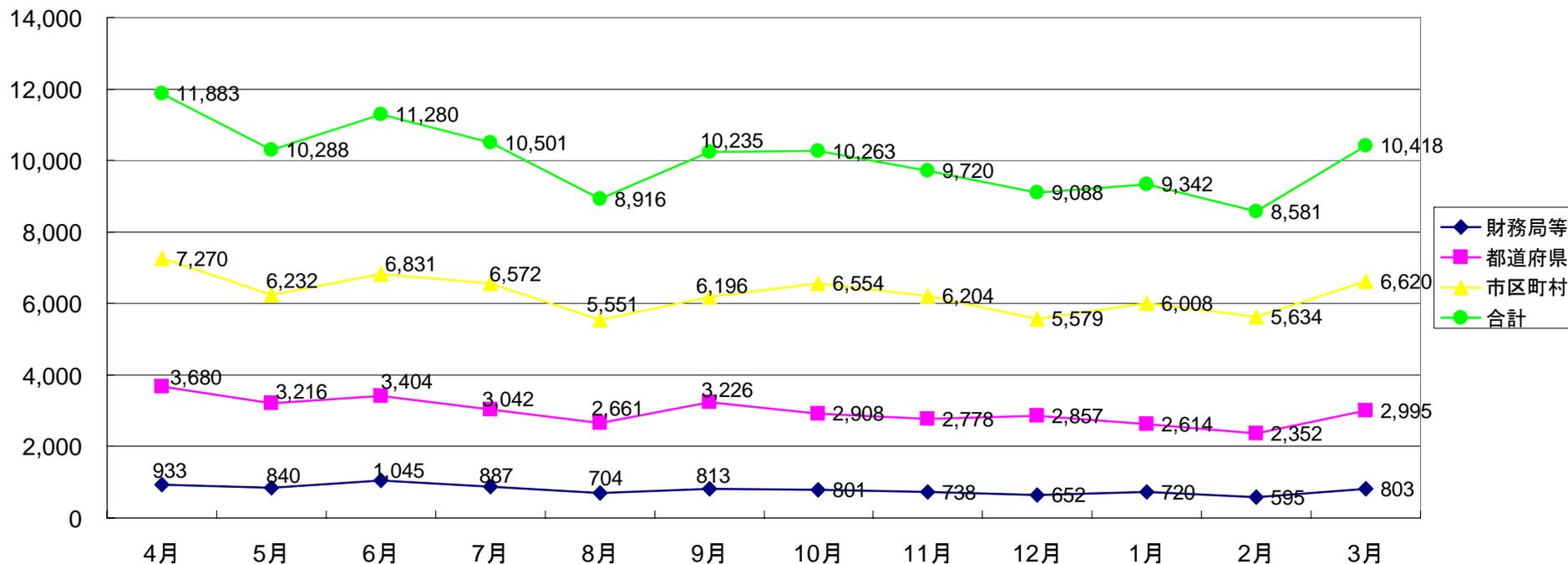
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

【平成22年3月31日時点】

都道府県 47都道府県 (平成21年3月31日時点:47都道府県)

市区町村 743市区町村 (平成21年3月31日時点:705市区町村)

3.平成21年4月1日～平成22年3月31日までの月別の相談件数



平成21年度の財務局等の相談窓口への相談件数合計 : 9,531件

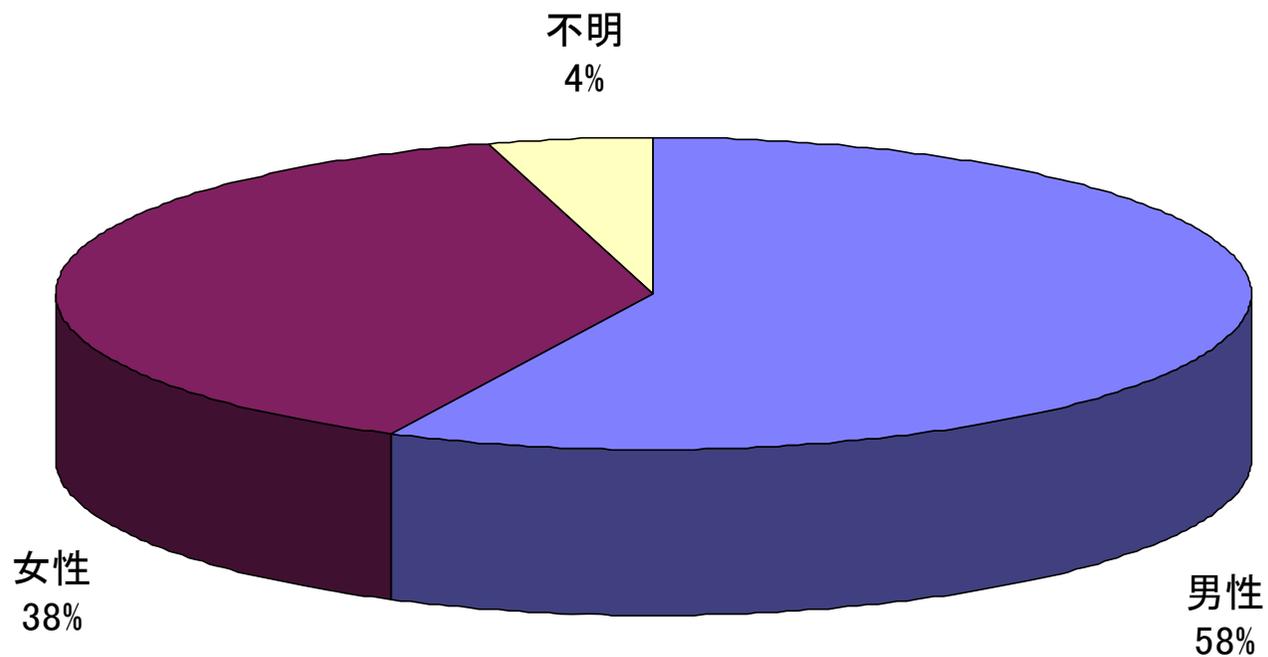
平成21年度の全都道府県への相談件数合計 : 35,897件

平成21年度の全市区町村への相談件数合計 : 75,953件

4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

(1) 性別の分布

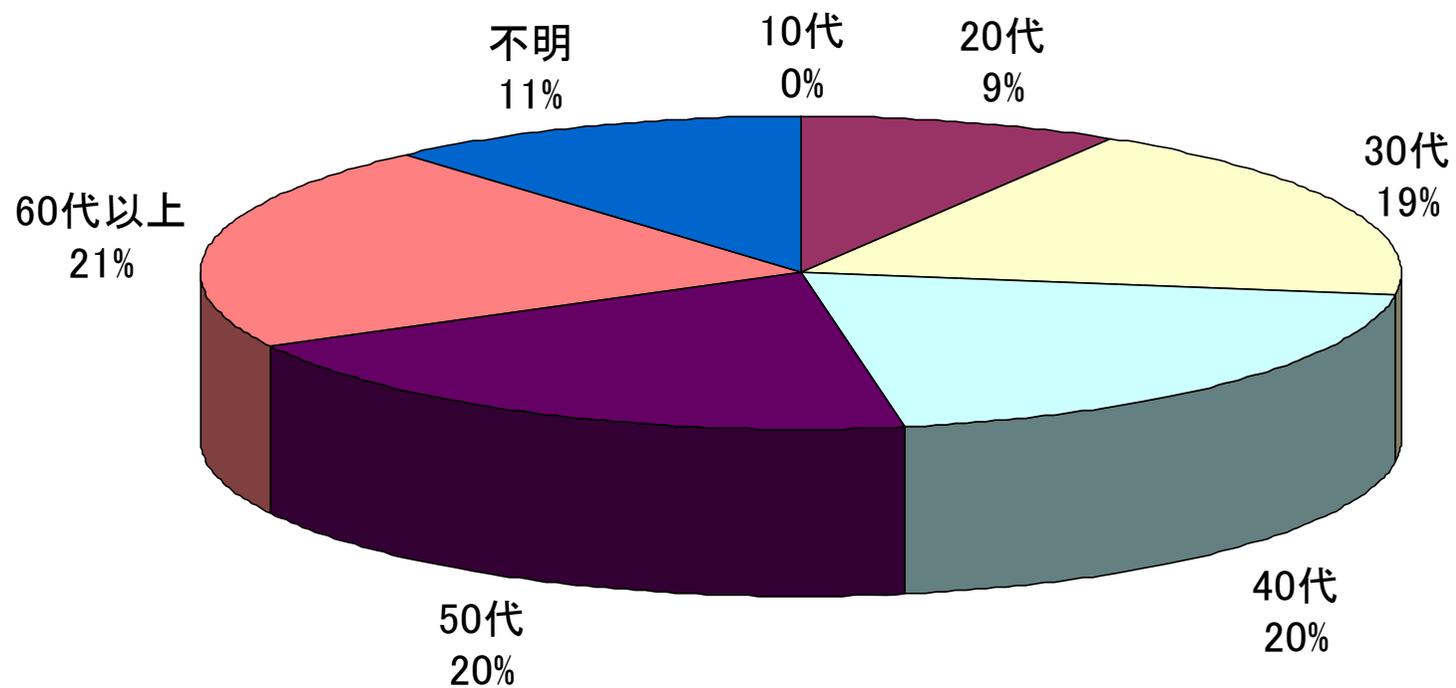


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

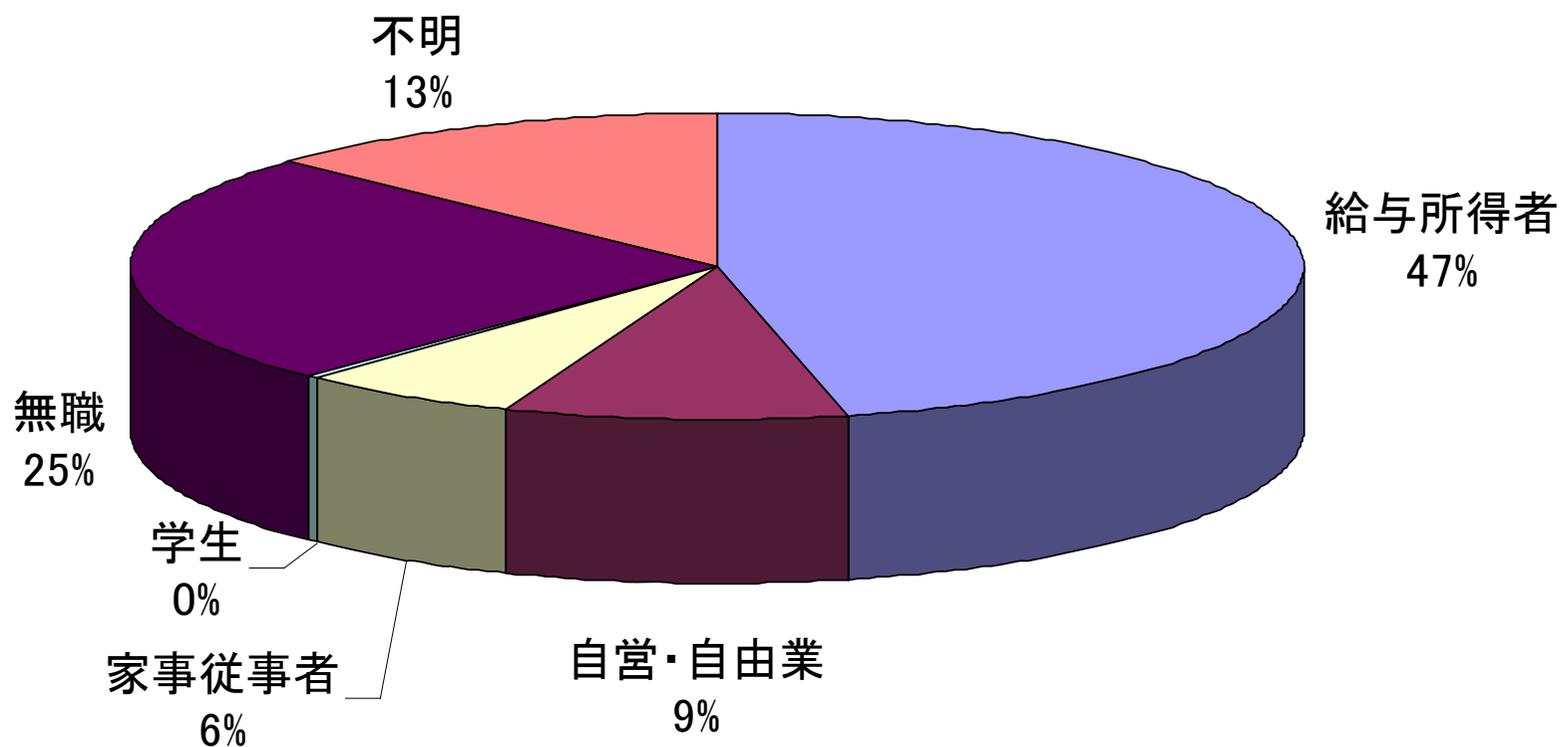
(2) 相談者の年齢分布



4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

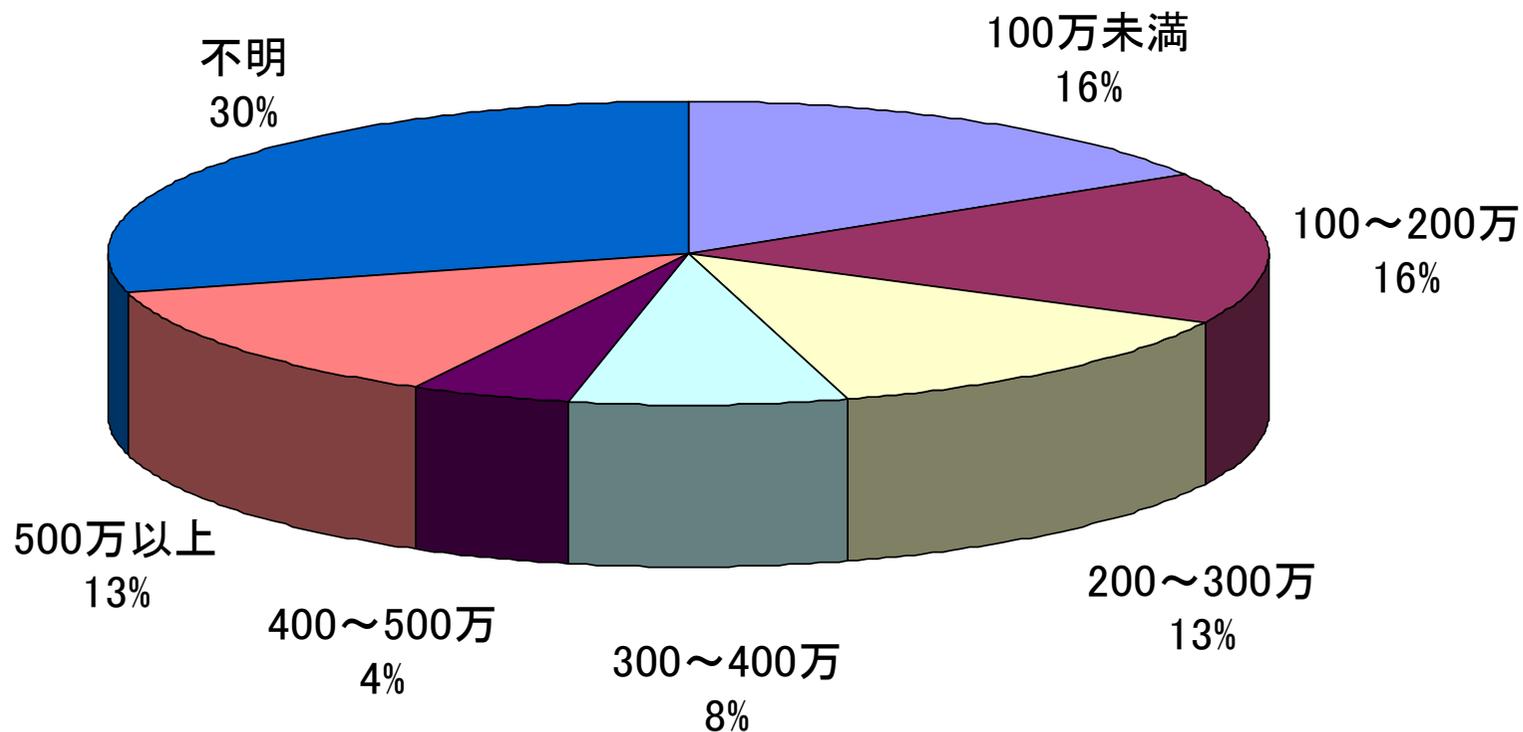
(3) 職業の分布 (分類はPIO-NETの分類(消費生活相談カードの記載項目)に従う)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

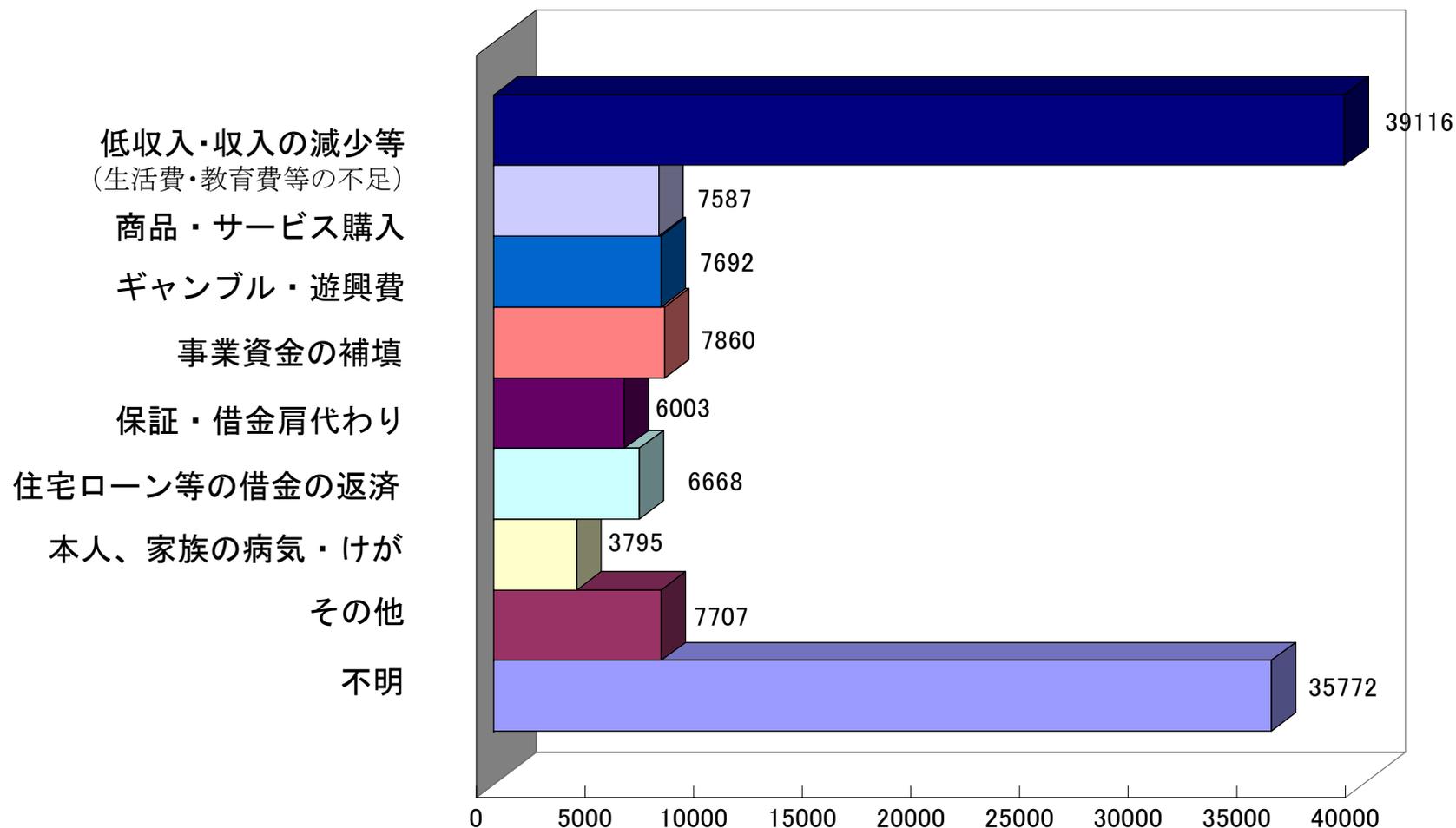
(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

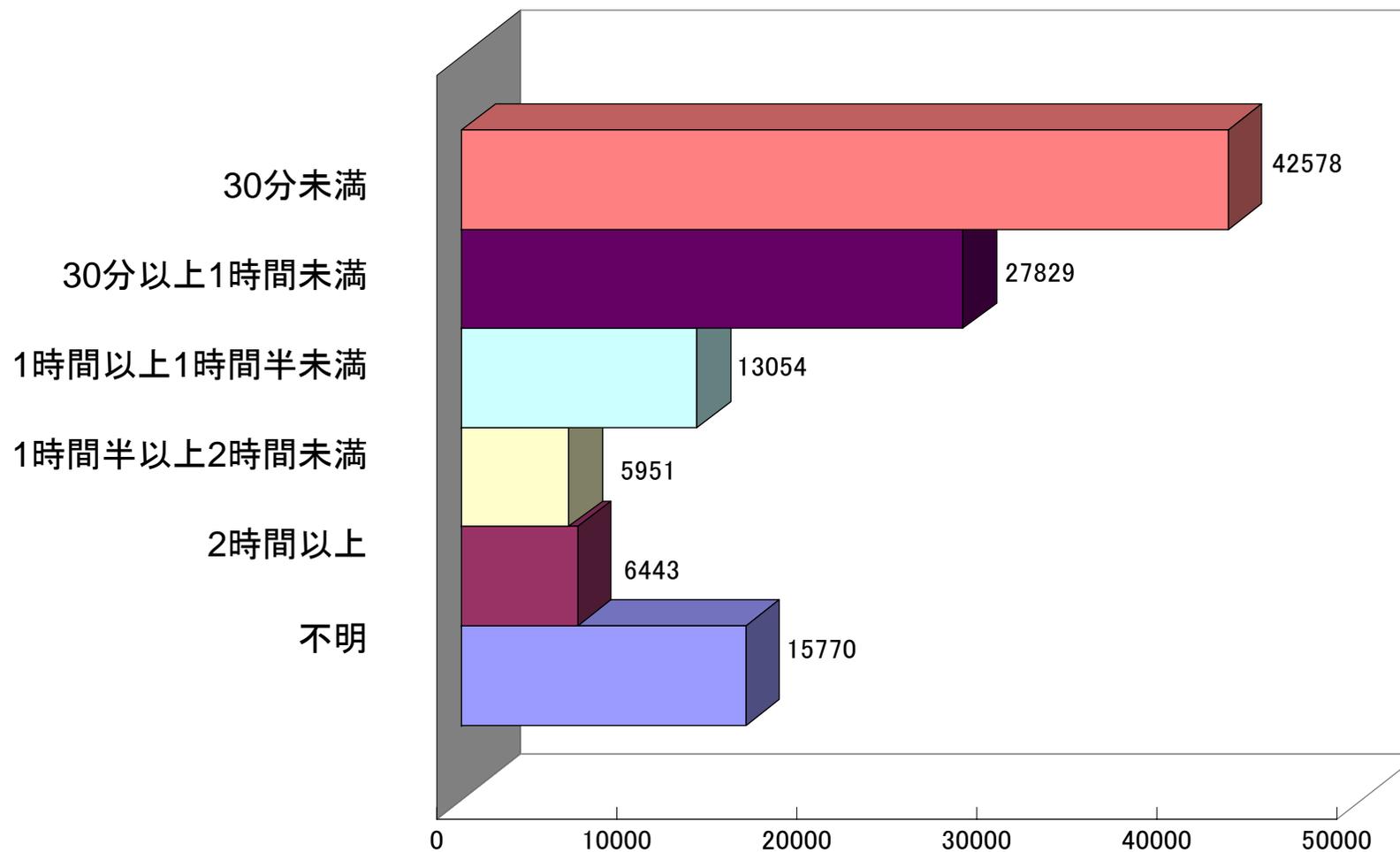
(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

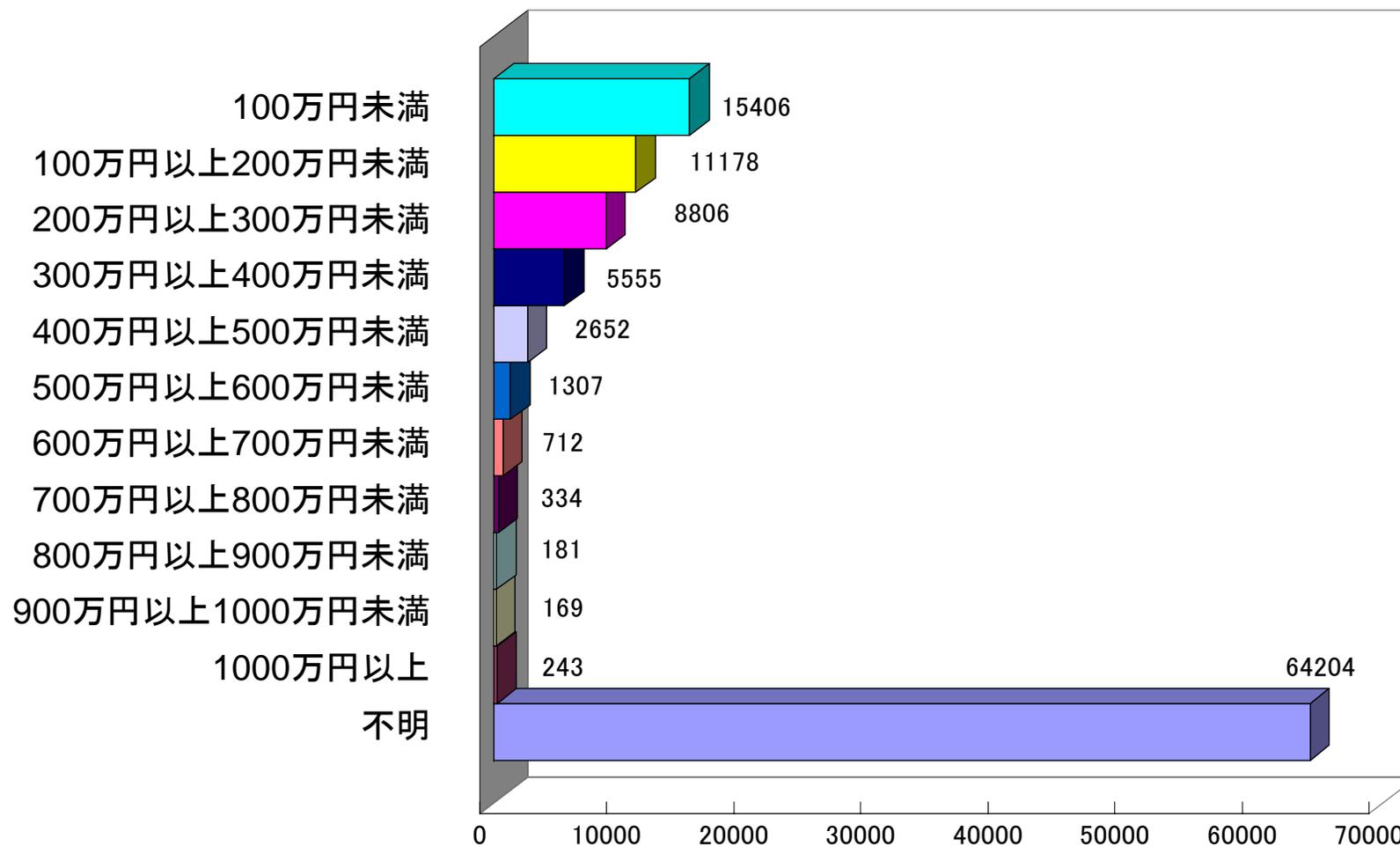
(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成21年4月1日～平成22年3月31日までの相談人数の合計)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)



6. 都道府県、市区町村が行っている多重債務者相談に関する広報活動

○都道府県の取組例

大多数の都道府県で広報活動を実施しており、ポスター、リーフレット、ちらし等の作成・配布、またウェブサイトの活用による相談窓口案内が主に行われている。また、テレビ、ラジオ、新聞、生活情報誌等を利用した広報や、街頭キャンペーンを行う都道府県も複数見られる。

○市区町村の取組例

市区町村においては、HPへの掲載や地域の広報紙、町内会の回覧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、ラジオやテレビによる広報も実施しているところも多く見られた。

7. 都道府県、市区町村が行っている(又は今後広げていきたいと考えている)多重債務問題に関する特別な取組み

○都道府県の取組例

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、ラジオ等の宣伝媒体を利用した広報活動、無料相談会や啓発キャンペーンの開催や、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。

○市区町村の取組例

無料相談会の開催、職員の研修、対策マニュアル作成、他部署・他自治体・他機関との連携強化などの取り組みが多く挙げられており、多重債務問題関連ニュースの配信など独自の取り組みも見られた。

8. 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の意見

○財務局等からの意見

関係機関との連携強化に関する意見が数多く寄せられ、セーフティーネット関連窓口への円滑な引継体制の構築や、法律専門家からの引継後のフィードバックの必要性等の指摘がなされた。また、多重債務相談窓口及び改正貸金業法の周知に関して、広報活動を強化すべきとの意見も複数寄せられた。

○都道府県からの意見

市区町村設置の相談窓口の整備・強化について、関係機関との連携が必要である、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制度の柔軟な運用、悪質な業者の取り締まりや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。

○市区町村からの意見

小規模な自治体からは、人員・予算等の制約から、多重債務相談に対して十分な体制が整備できていないという意見が多く寄せられ、広域の無料相談会の開催やマニュアルの作成を求める声が寄せられた。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。