

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年度下半期

<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10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。

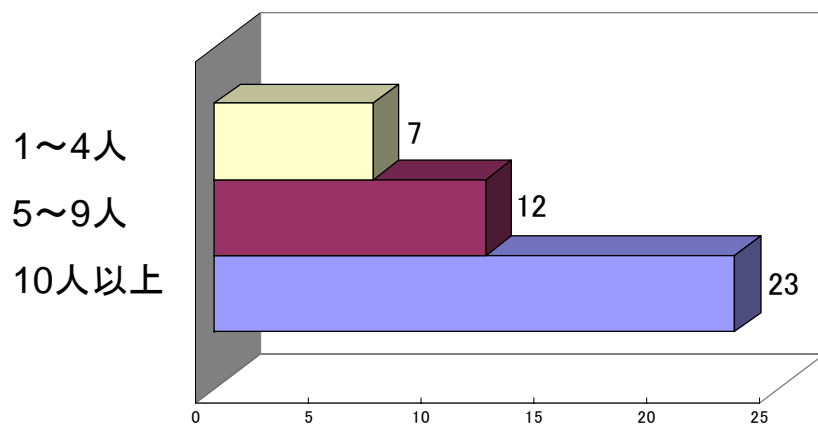
はい : 47都道府県

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。

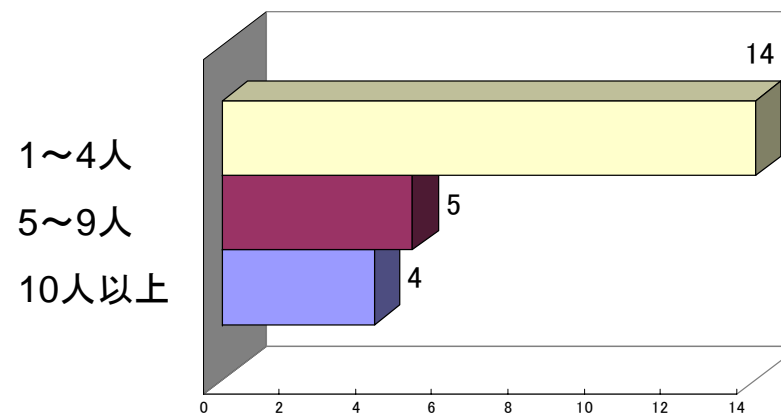
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員

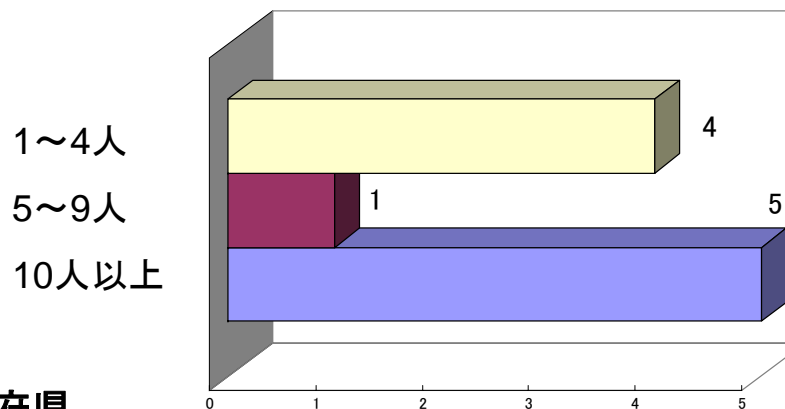


② 常勤の行政(一般)職員



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)



相談に従事する職員の多い都道府県

兵庫県:86名、愛知県:60名、千葉県:39名、山口県:35名、宮城県:34名、神奈川県:33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。

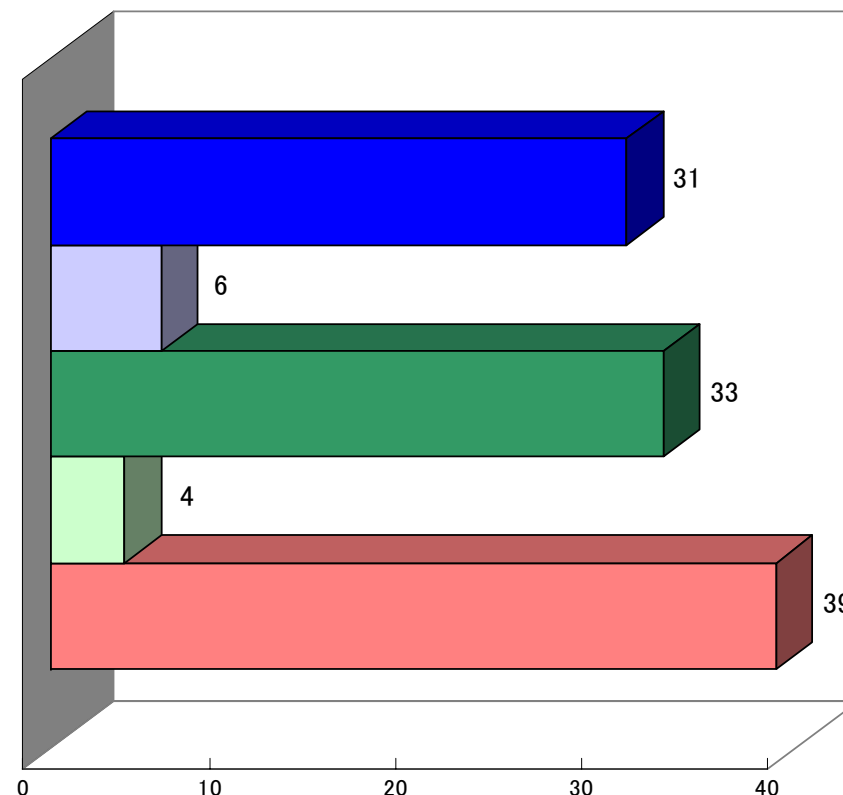
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

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)

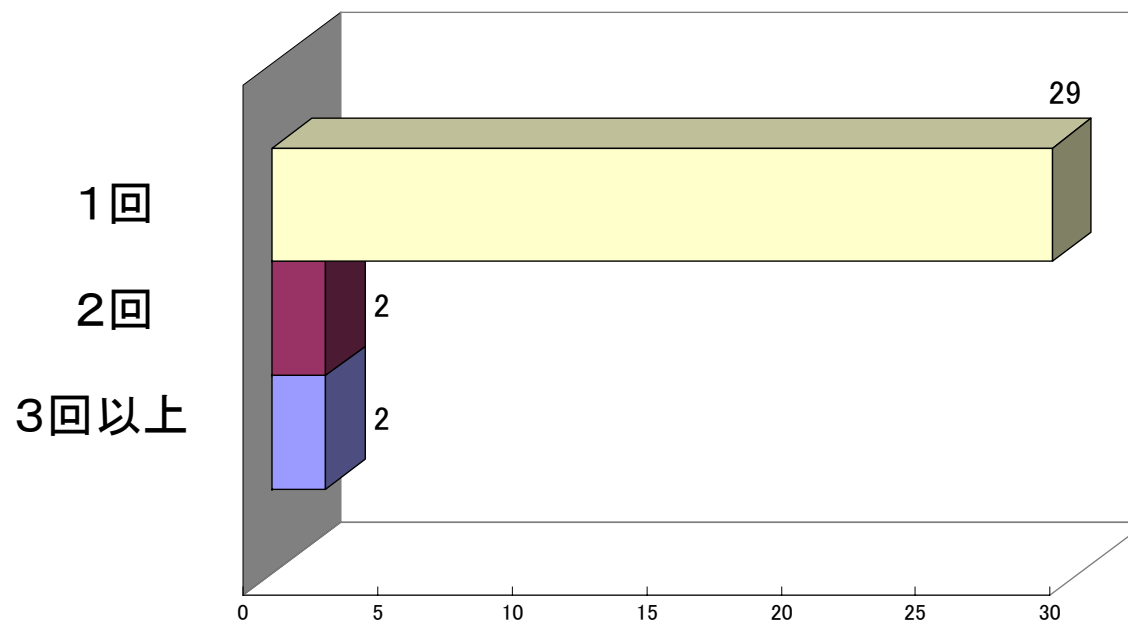
数字は都道府県数

- 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。



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10月1日から平成22年3月31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 : 28都道府県

相談窓口における相談状況について

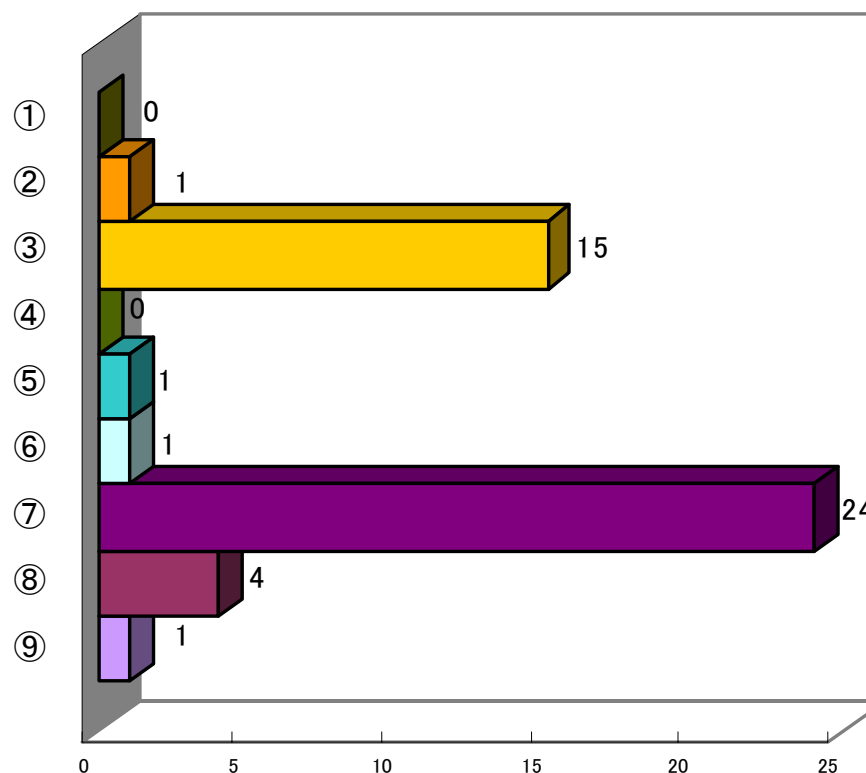
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 16都道府県

相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る(下記⑤～⑨) : 31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予約を取る。
- 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10月1日～平成22年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。

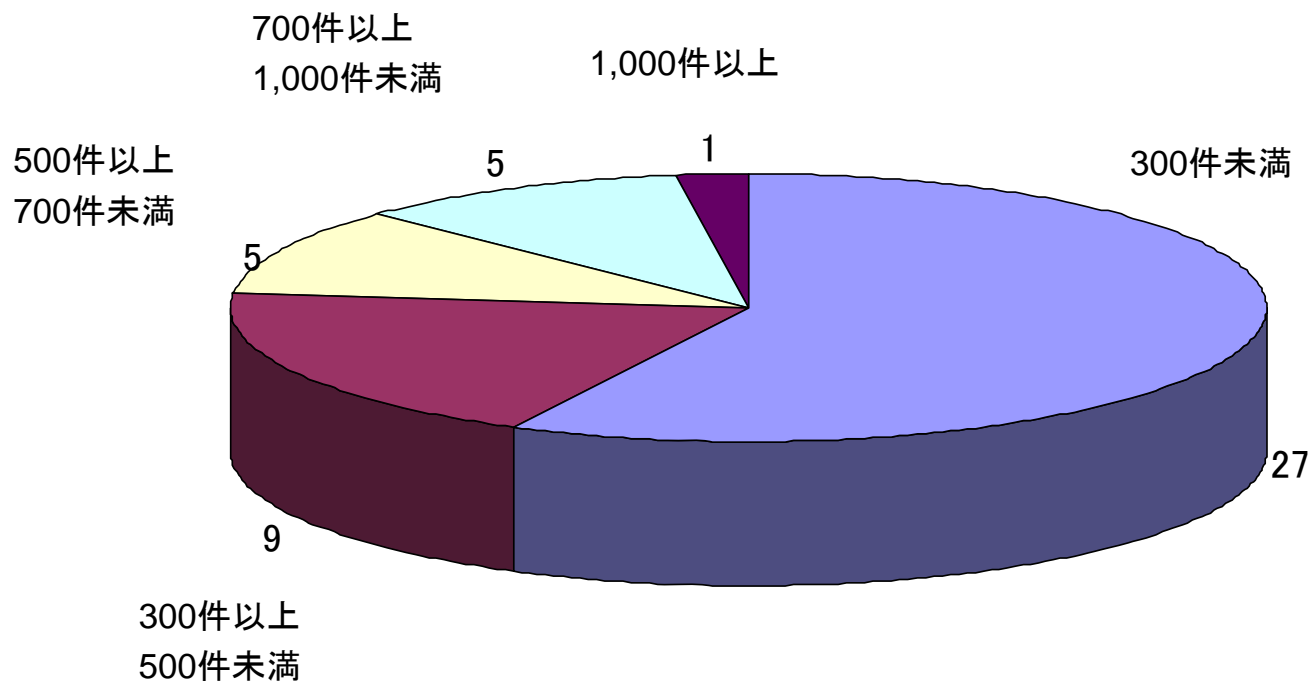
平成21年度下半期の全都道府県への相談件数合計：16,504件

	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	2,026	1,954	1,721	1,923	1,639	2,177	11,440
II. 窓口による相談件数	882	824	1,136	691	713	818	5,064
III. I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	100	101	104	115	91	89	600
IV. I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	31	39	20	31	33	27	181
	2,908	2,778	2,857	2,614	2,352	2,995	16,504

Q8. 平成21年10月1日～平成22年3月31日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成21年度下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)

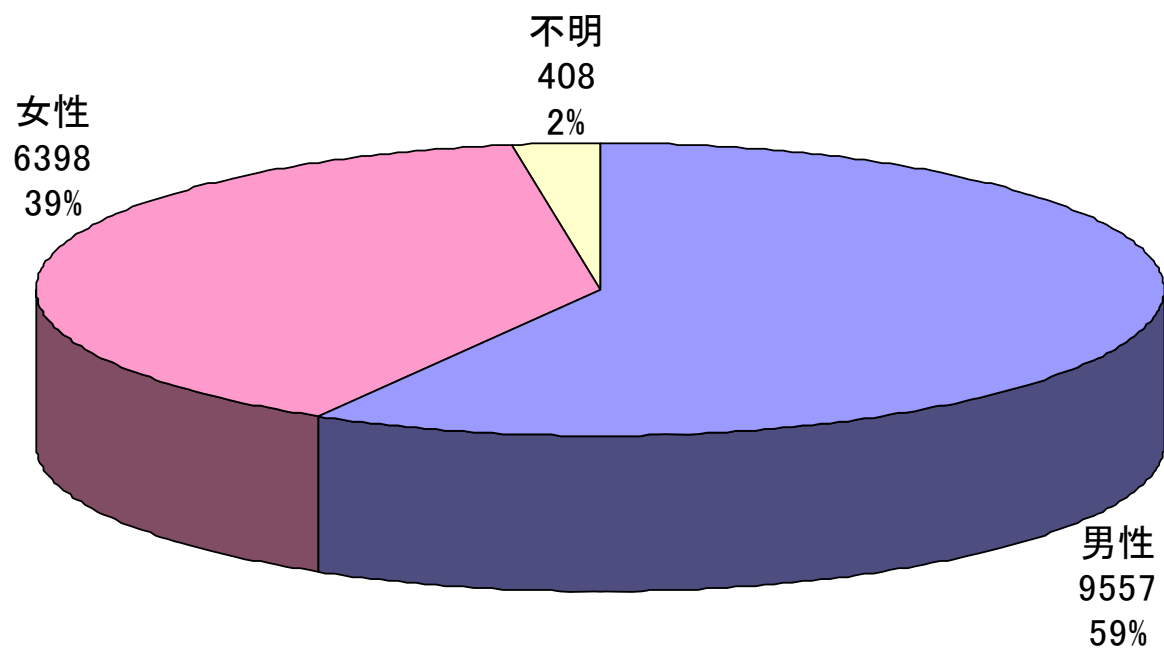


Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成21年10月1日～平成22年3月31日までの合計人数)

(1) 性別

平成21年度下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)

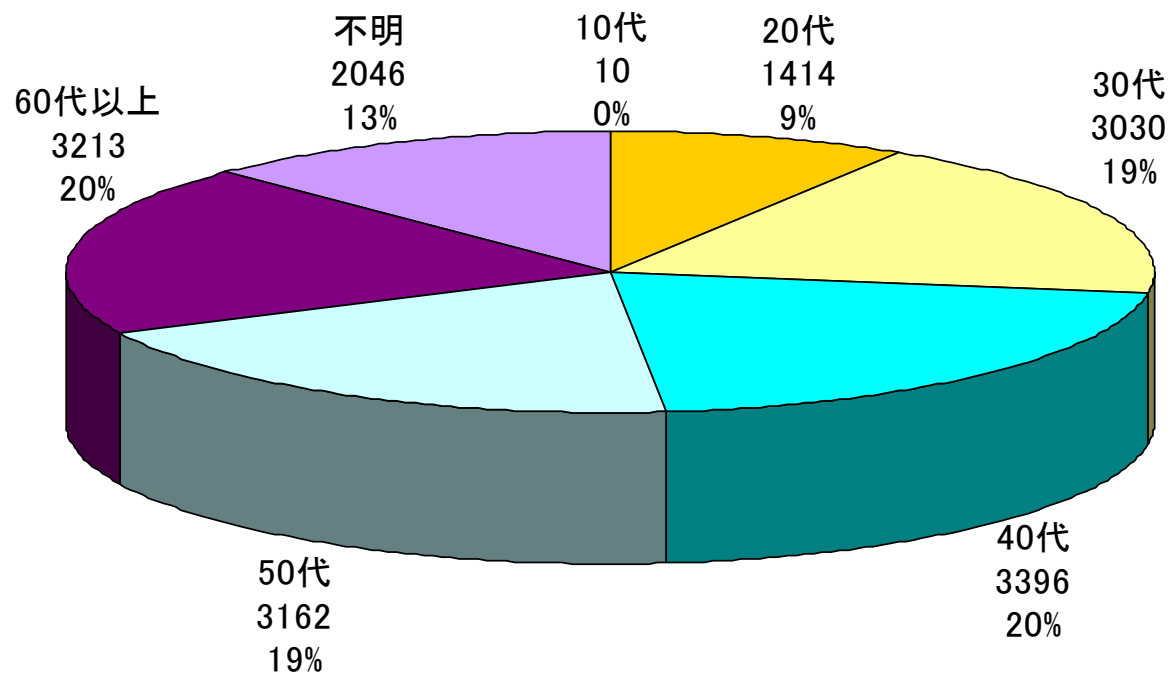
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成21年10月1日～平成22年3月31日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成21年度下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)



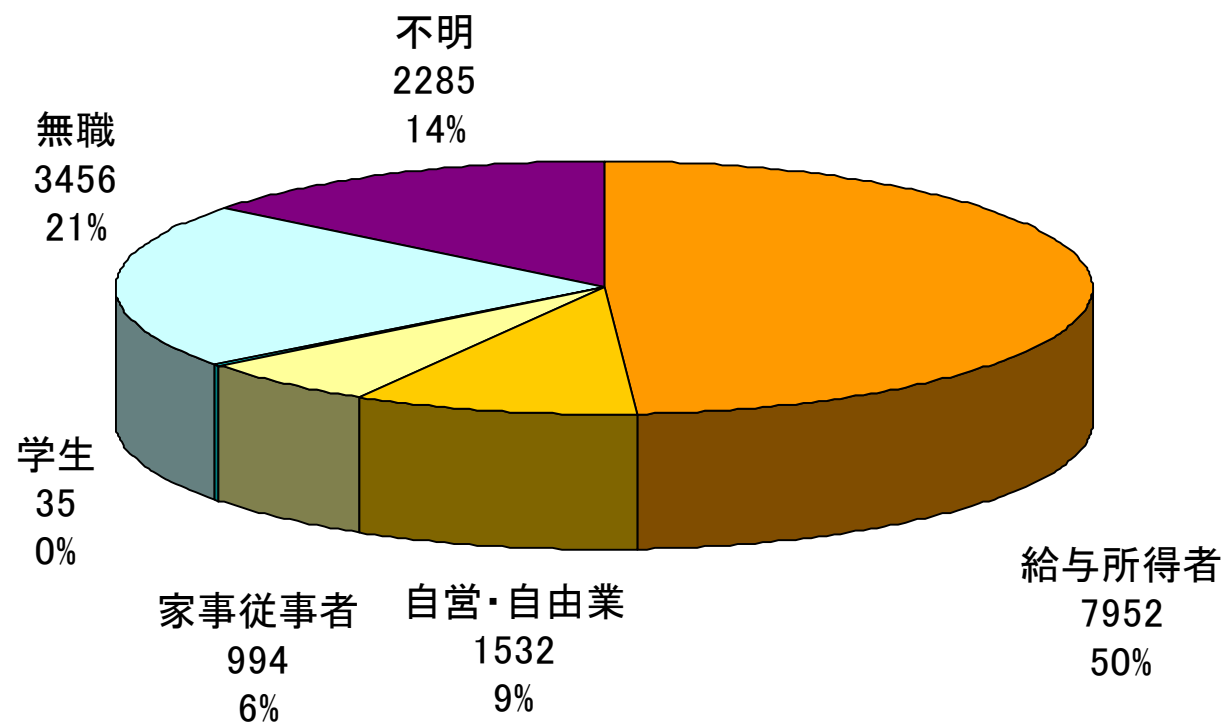
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成21年10月1日～平成22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21年度下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)



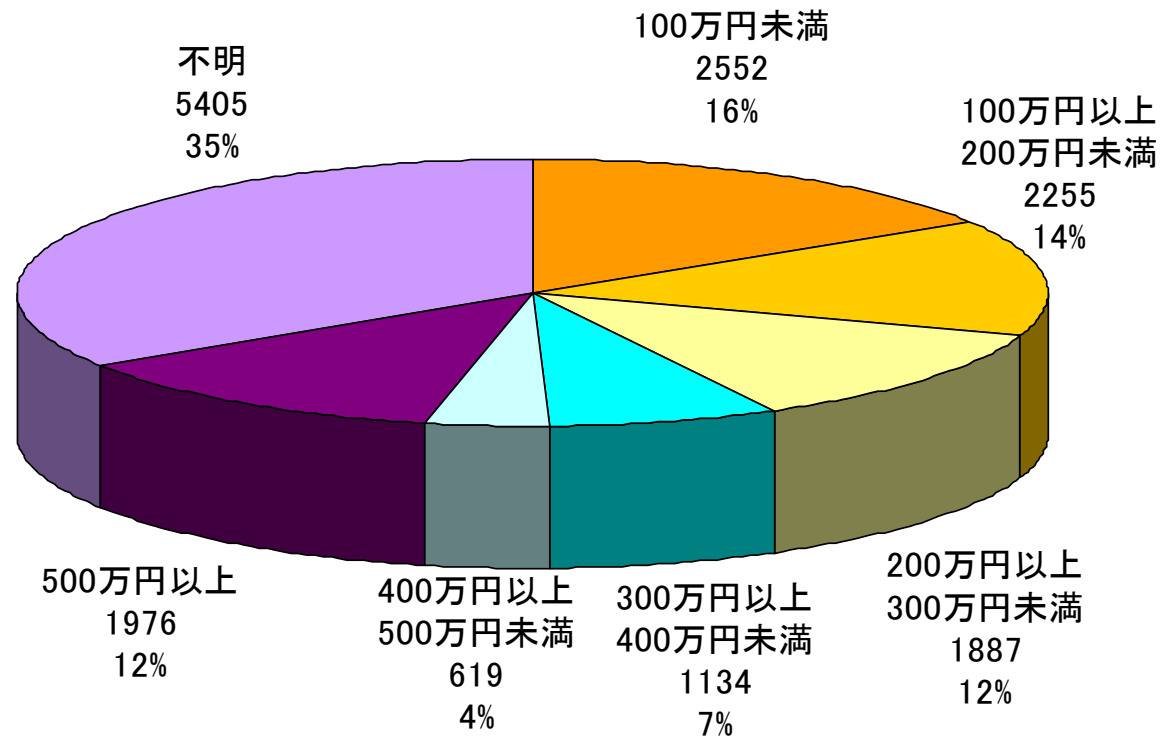
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成21年10月1日～平成22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21年度下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)



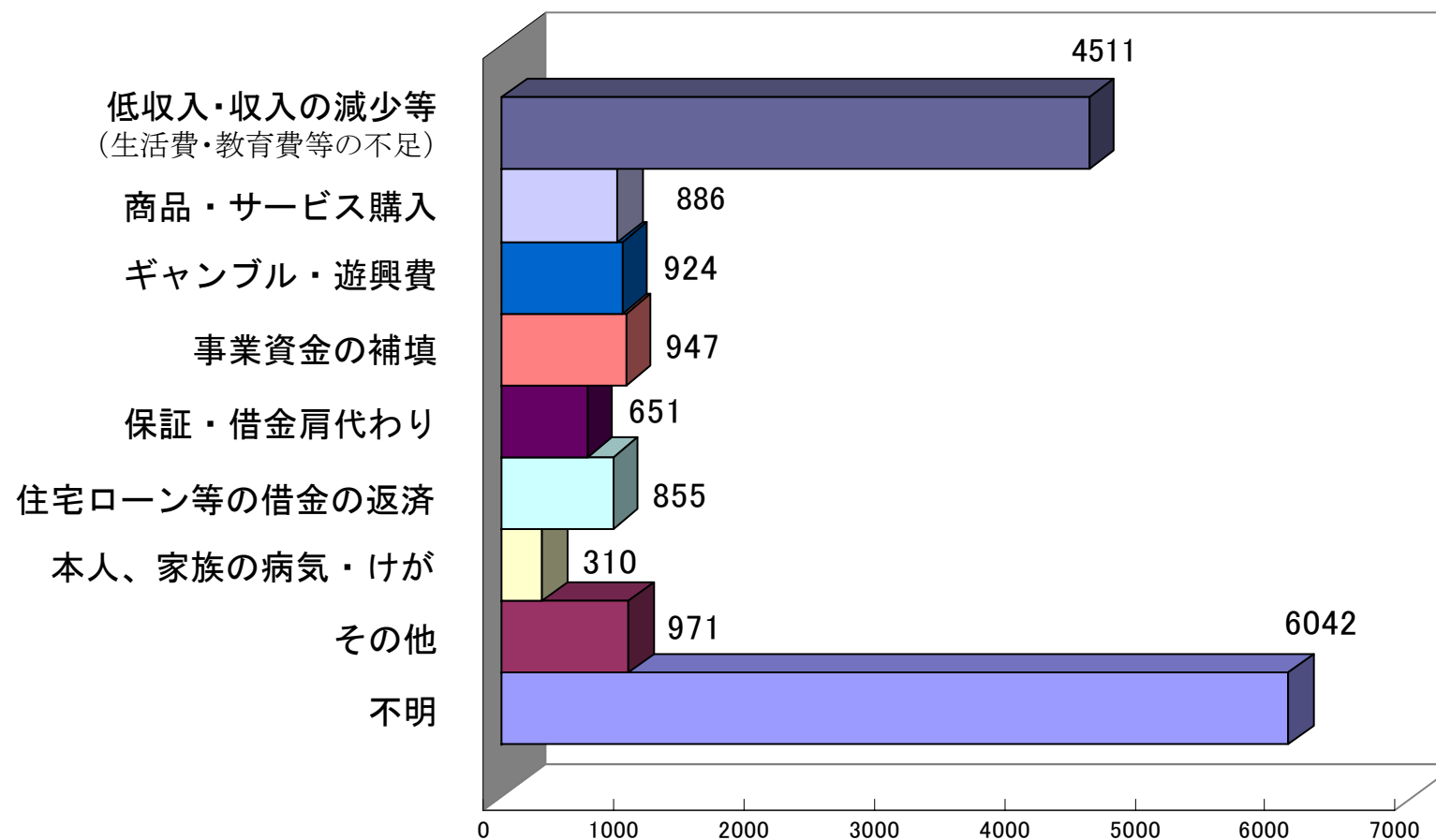
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年10月1日～平成22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21年度下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)



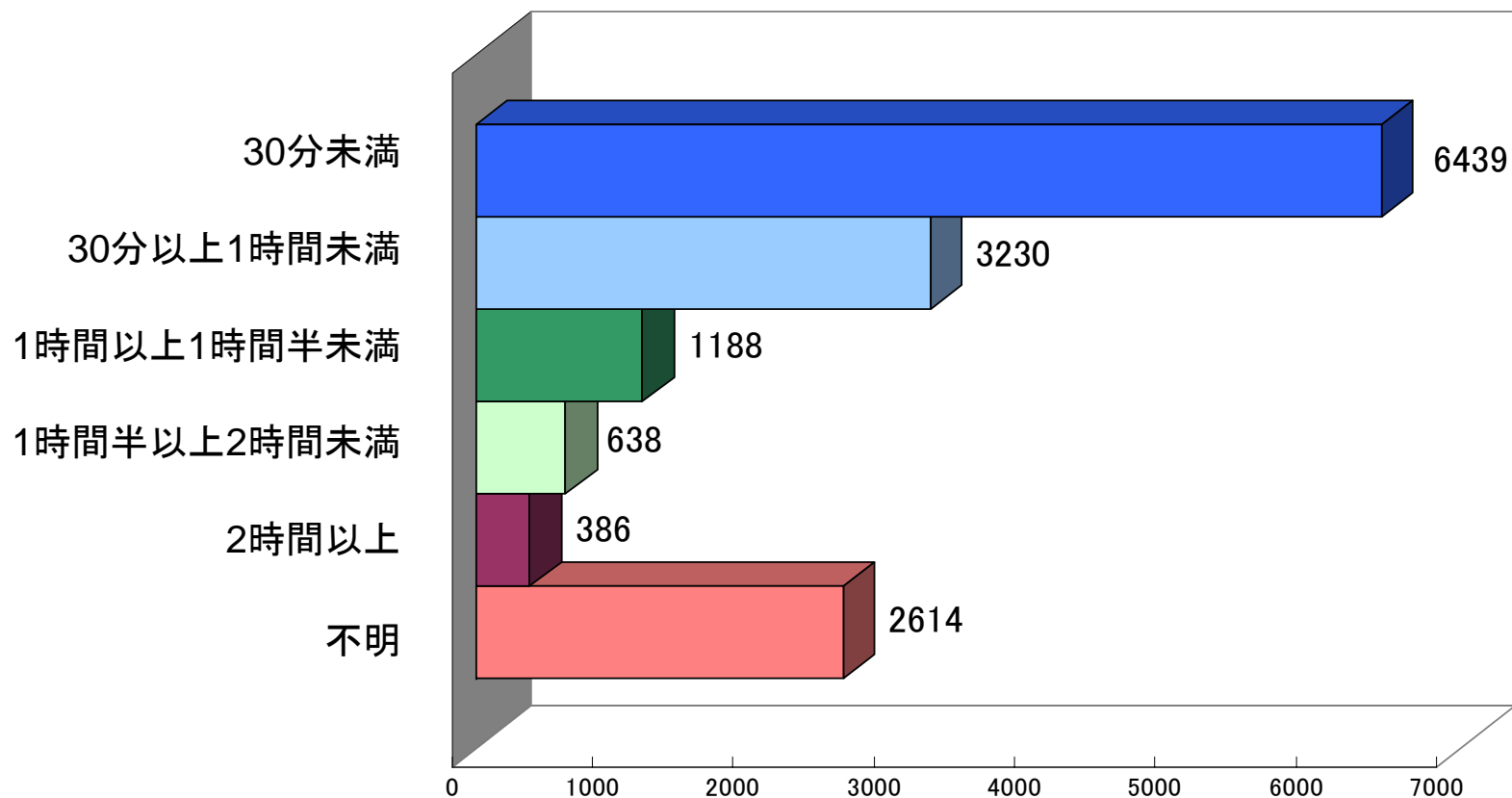
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年10月1日～平成22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21年度下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)



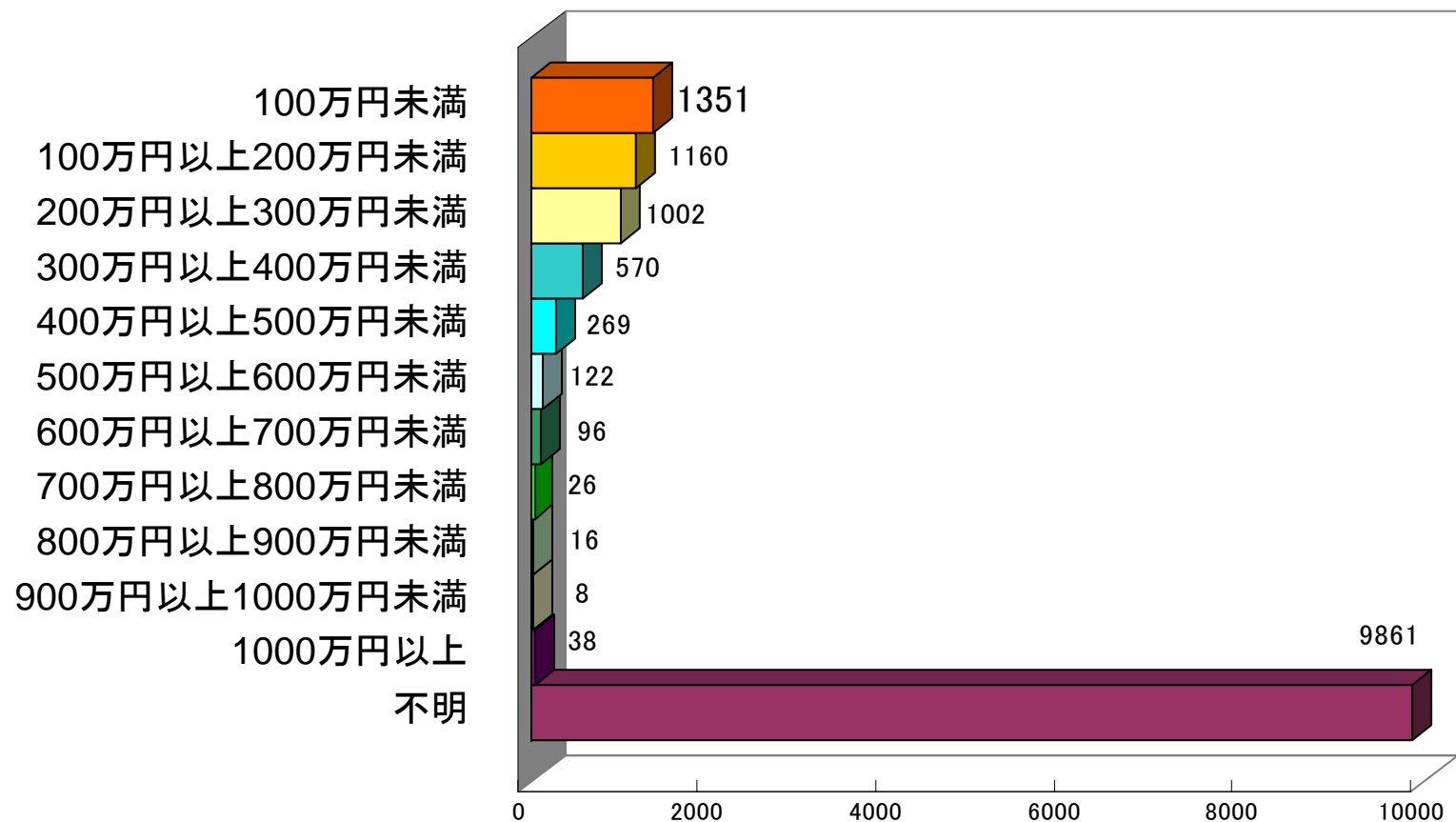
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成21年10月1日～平成22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21年度下半期における相談者の年収分布

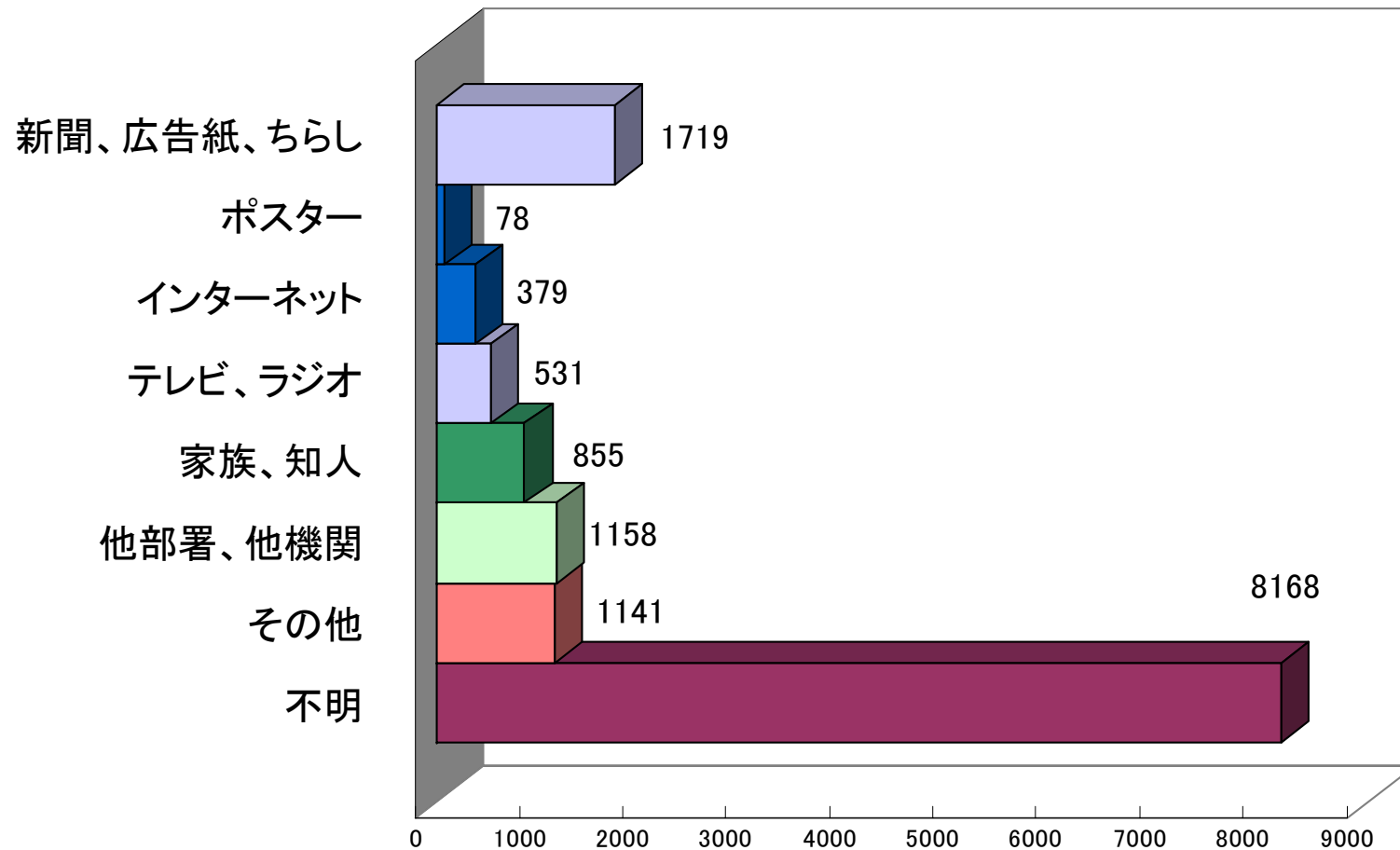
(数字は人数)



Q11. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成21年度下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 : 44都道府県

約半数の都道府県でリーフレット、ちらし等の作成、配付が行われており、ラジオや新聞、生活情報誌等を利用した広報を行う都道府県も多い。

取組みの例として

【宮城県】

- ・宮城県、消費生活センター、県内各県民センターの各HP内に、相談窓口の案内を掲載。他に、地元新聞(朝刊)に、相談窓口、相談事例等の広告を計4回(2月~3月)掲載した。
- ・12月に実施した多重債務無料相談会の広報活動の一環として、以下の周知広報PRを実施した。

【富山県】

- ・庁内多重債務問題対策連絡会議構成所属等及び多重債務問題対策本部構成団体に、金融庁作成の「多重債務者相談強化キャンペーン」ポスターの配付・掲示。

【静岡県】

- ・県広報番組(地元ラジオ(中波)、地元FM局、コミュニティFM局)において広報。
- ・また、地元新聞に無料パブリシティによる掲載を行うほか、県で発行している生活情報誌「くらしのめ」(15,000部)において広報を行った。

【鳥取県】

- ・県内の役場、図書館など公共施設にチラシを配架。県のホームページに掲載。金融機関のATM脇に多重債務相談のリーフレットを配架。

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、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。

特色ある取組みの例として

【千葉県】

- ・「多重債務相談強化月間」を設定し、多重債務に係る街頭啓発キャンペーンや「シンポジウム・無料相談会」を、11月9日に開催。
- ・「無料相談会」を年6回県内各地域で開催(強化月間含む)
- ・昨年8月から、多重債務者等への「24時間・365日相談業務」を業務委託により相談窓口を開設。

【宮城県】

- ・自殺対策担当部署と連携し、H21年度から多重債務相談会(一斉開催時)で必要に応じて「こころの健康相談」も出来る体制をとっている。巡回相談会についても事務所により協力体制をとっている。また、日常の相談についても必要に応じて連携。

【新潟県】

- ・平成21年10月より、県消費生活センターに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。
- ・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、緊急貸付資金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整理した。

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21年度上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、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。

寄せられた意見

- ・多重債務問題についての理解は相当広がったが、未だ相談につながらない多重債務者の掘り起こしが必要であり、そのためには、さらなる問題への理解と関係機関の連携の強化が必要である。
- ・市町村における相談窓口の設置、体制の強化、市町村内関係各課の連携。
- ・消費生活相談員、市町村担当職員等への研修機会の増加が必要。
- ・債務整理後の生活再建の支えとなるセーフティネット貸付制度が不足しているため、再び多重債務に陥る状況が発生してしまう。生活福祉資金制度の柔軟な運用が望ましい。
- ・ヤミ金融など、消費者金融から借入が出来ない人を狙った金融業者への取締りの強化が必要。
- ・債務整理の必要な人には、高齢者、障害者もあり、自分で働くことができないので支援をする仕組みが必要。