

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

<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：

1781市区町村

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 1781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 : 1,626市区町村

いいえ : 155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 : 1407市区町村

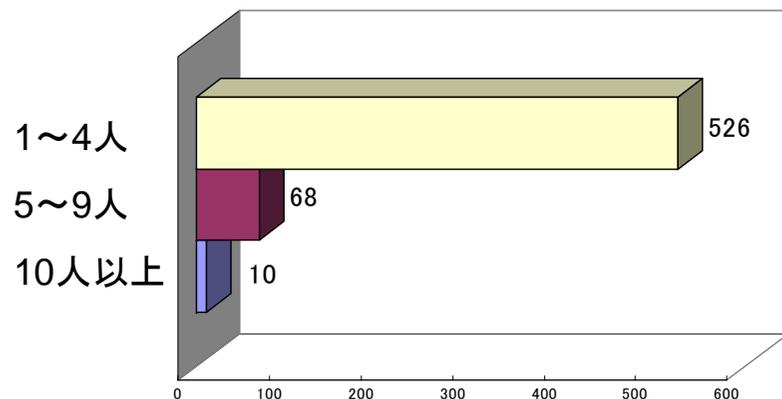
いいえ : 219市区町村

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。

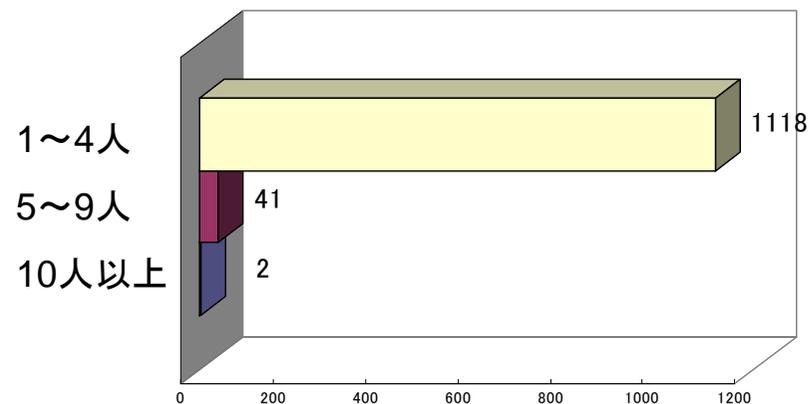
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

① 嘱託(非常勤)職員

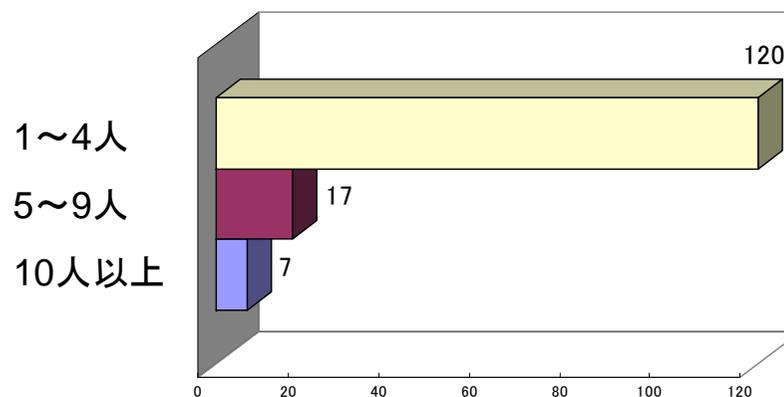


② 常勤の行政(一般)職員



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)



市区町村の相談員の総数： 4,438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。

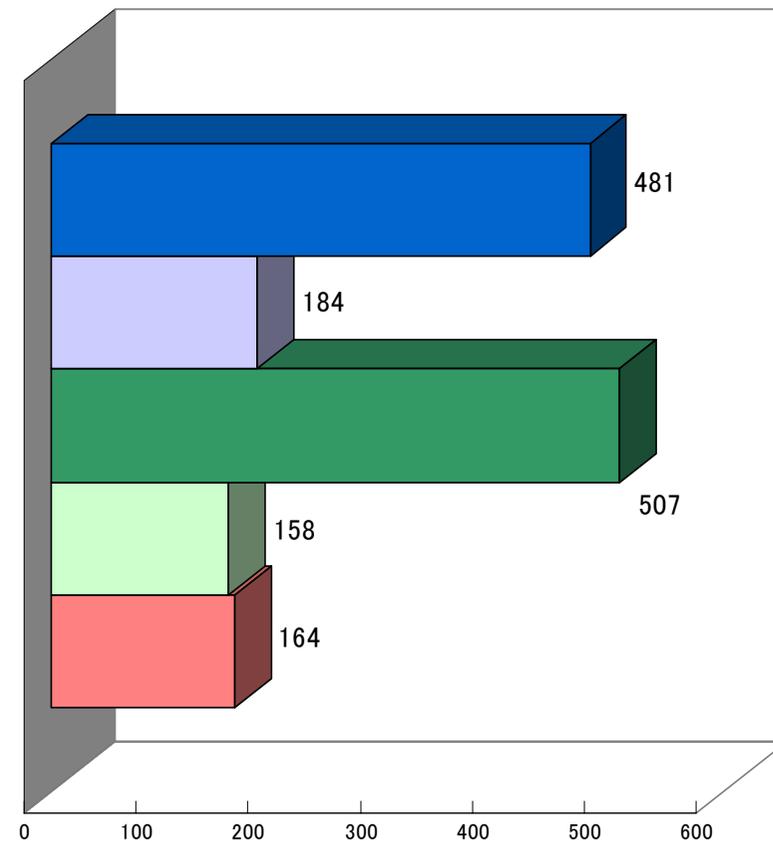
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 743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

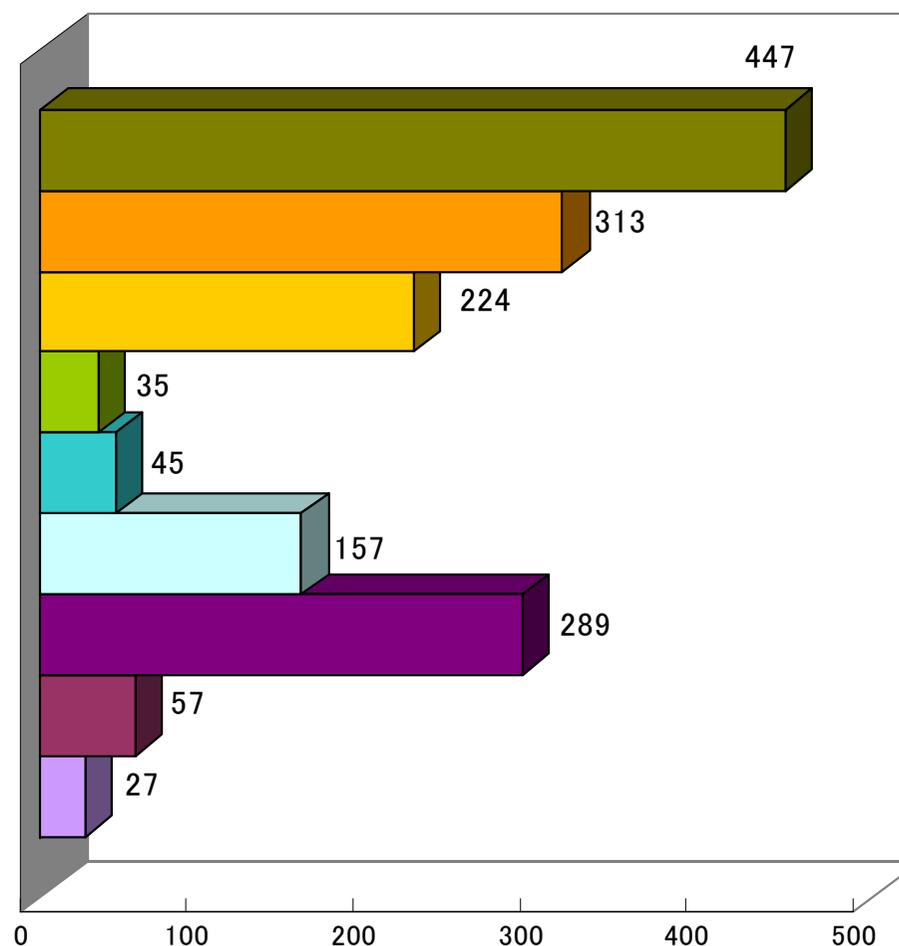
Q5. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,064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) : 575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ください。

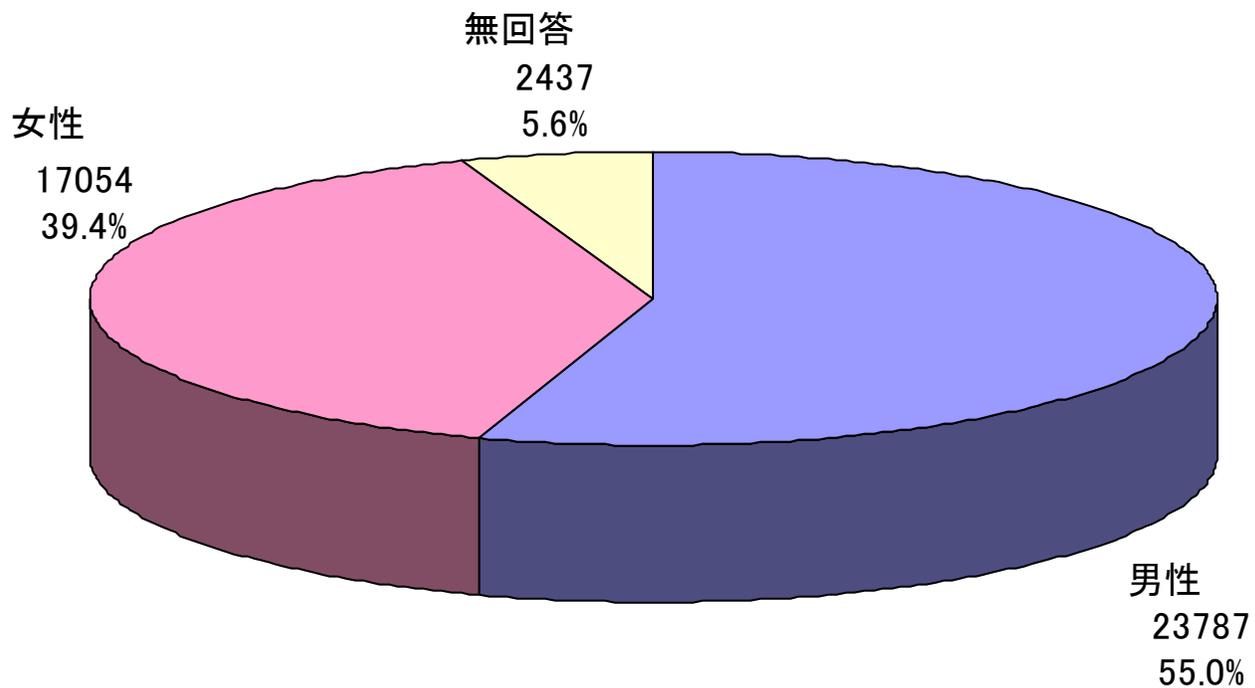
平成21年度下半期の全市区町村への相談件数合計：36,599件

		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	2873	2658	2350	2612	2443	2869	15805
II.	窓口による相談件数	3681	3546	3229	3396	3191	3751	20794
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	638	605	639	628	618	653	3781
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	421	293	255	285	257	321	1832
		6554	6204	5579	6008	5634	6620	36599

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



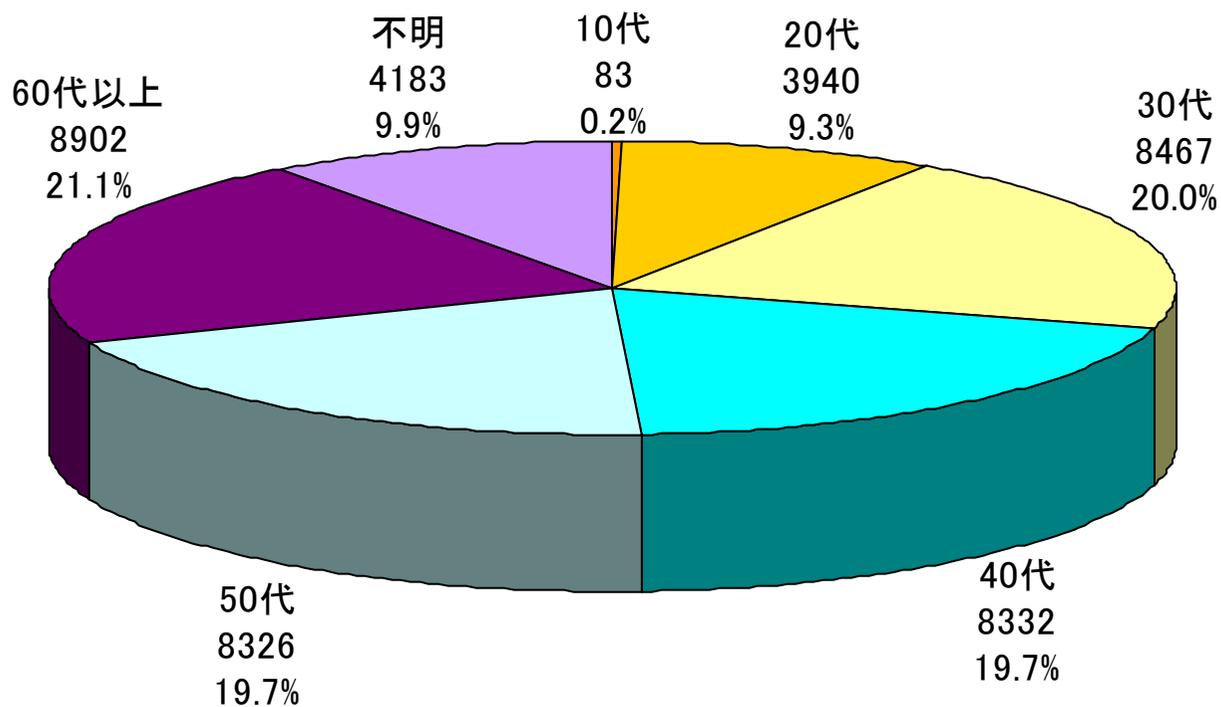
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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

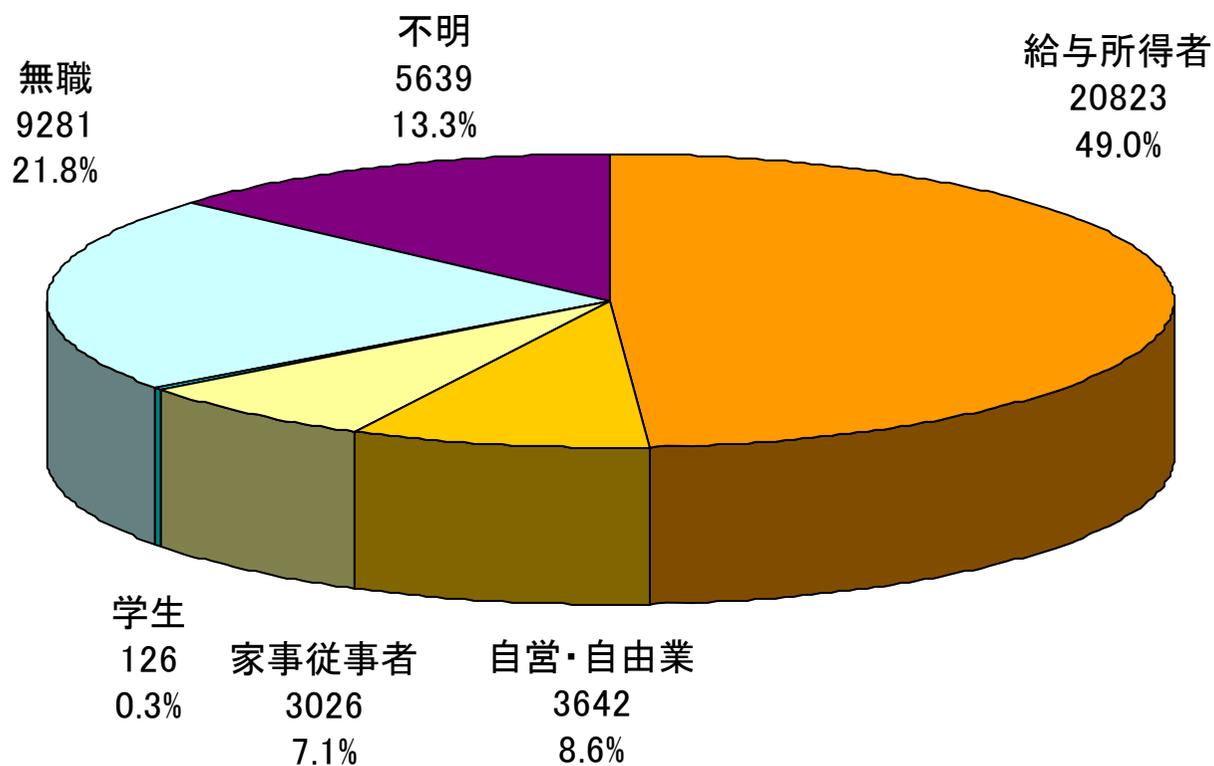


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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

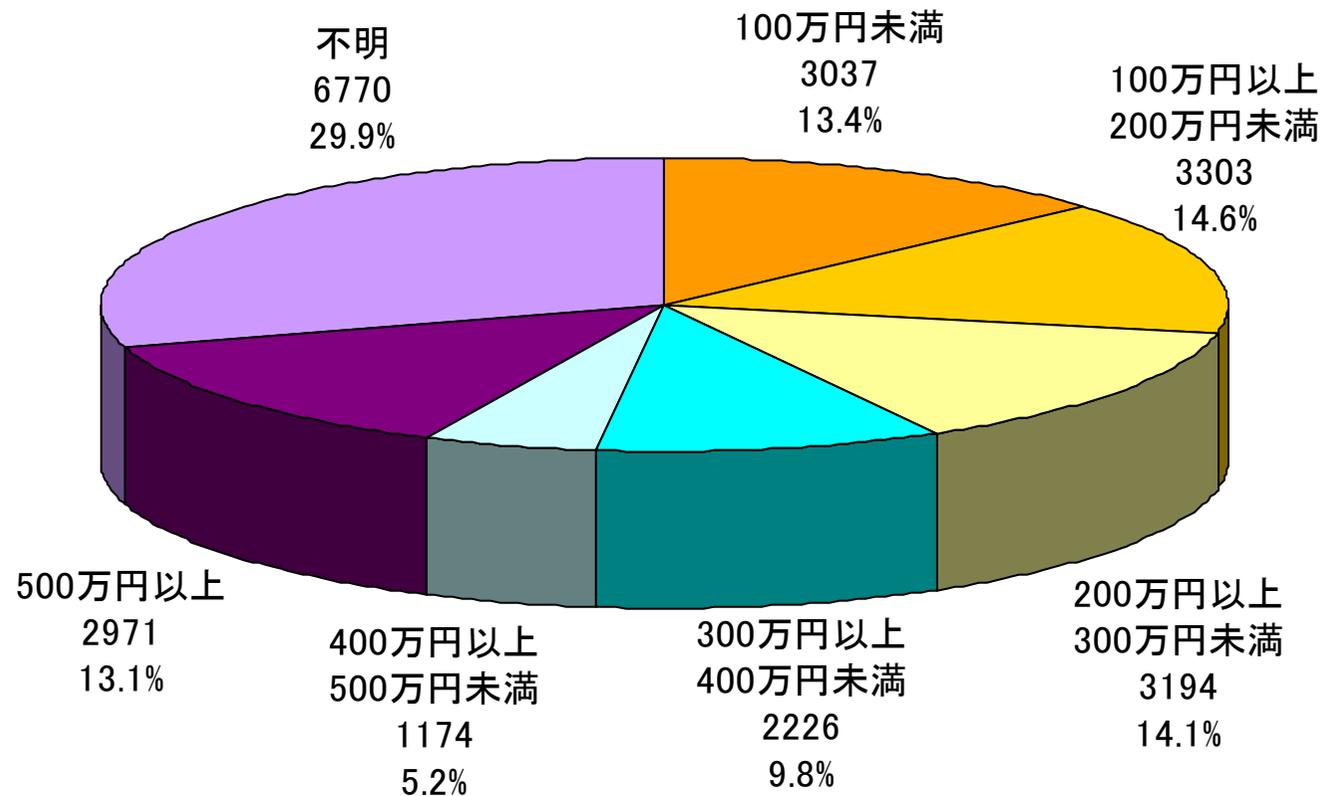


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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

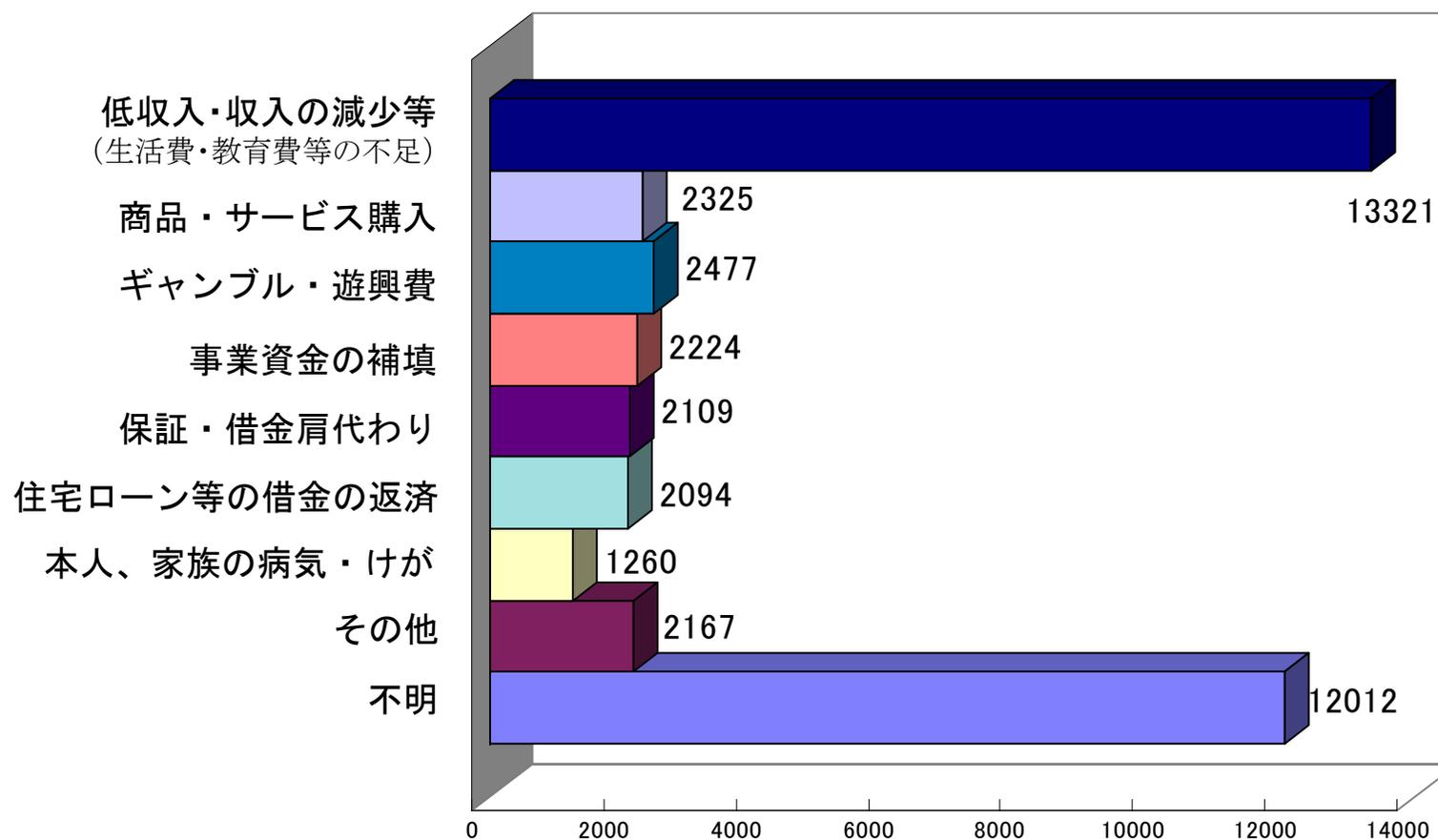


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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

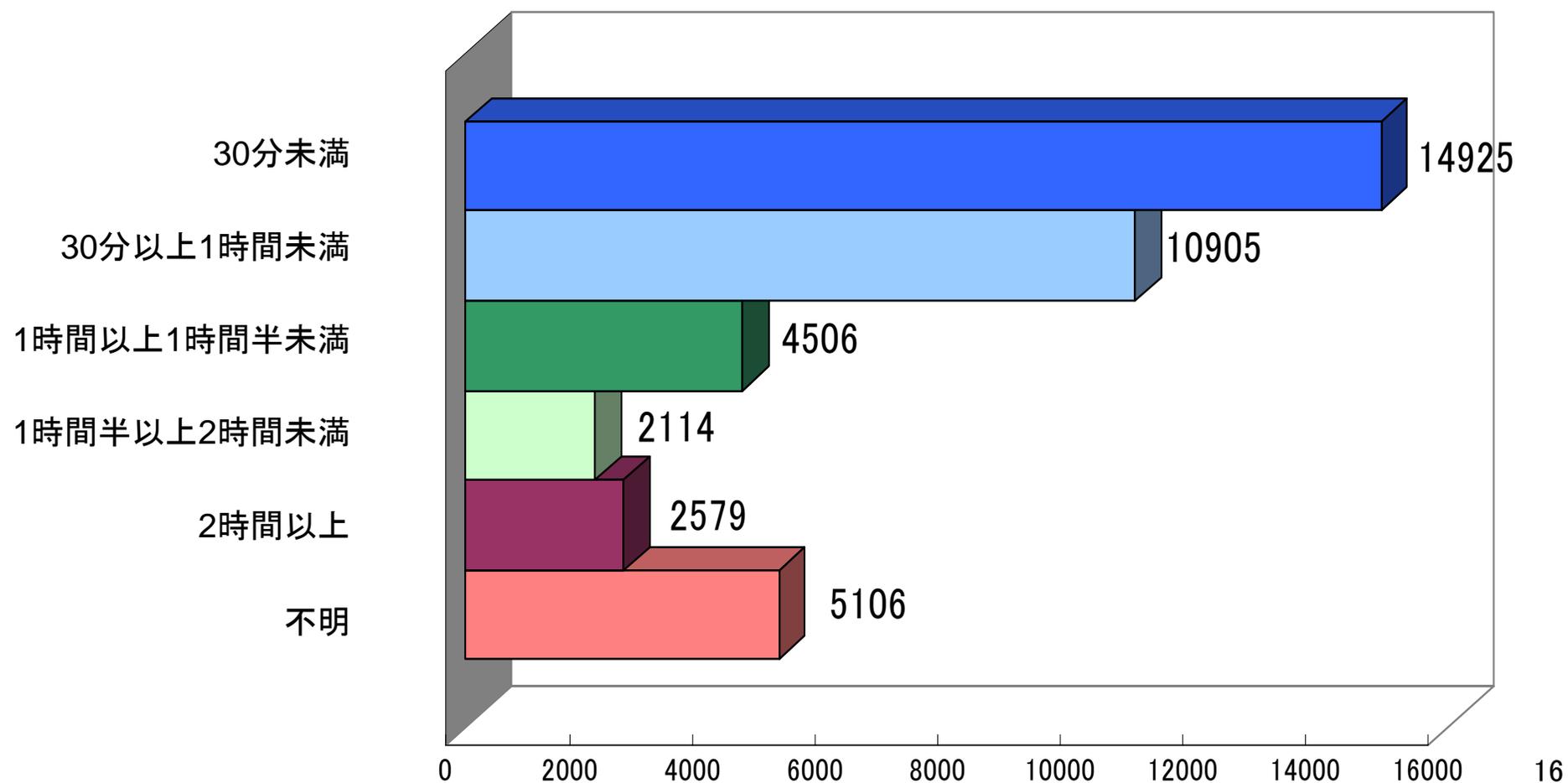


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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

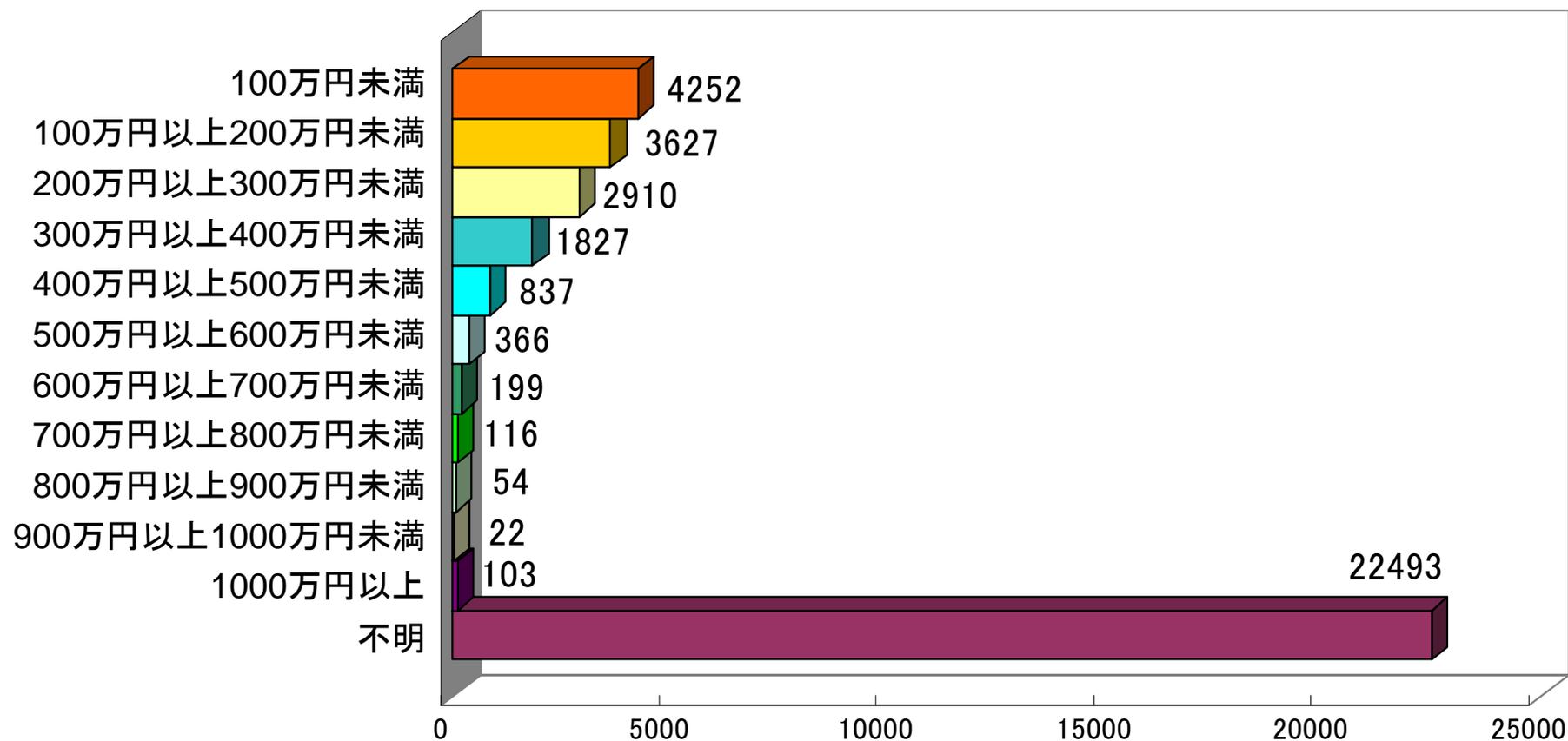


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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)

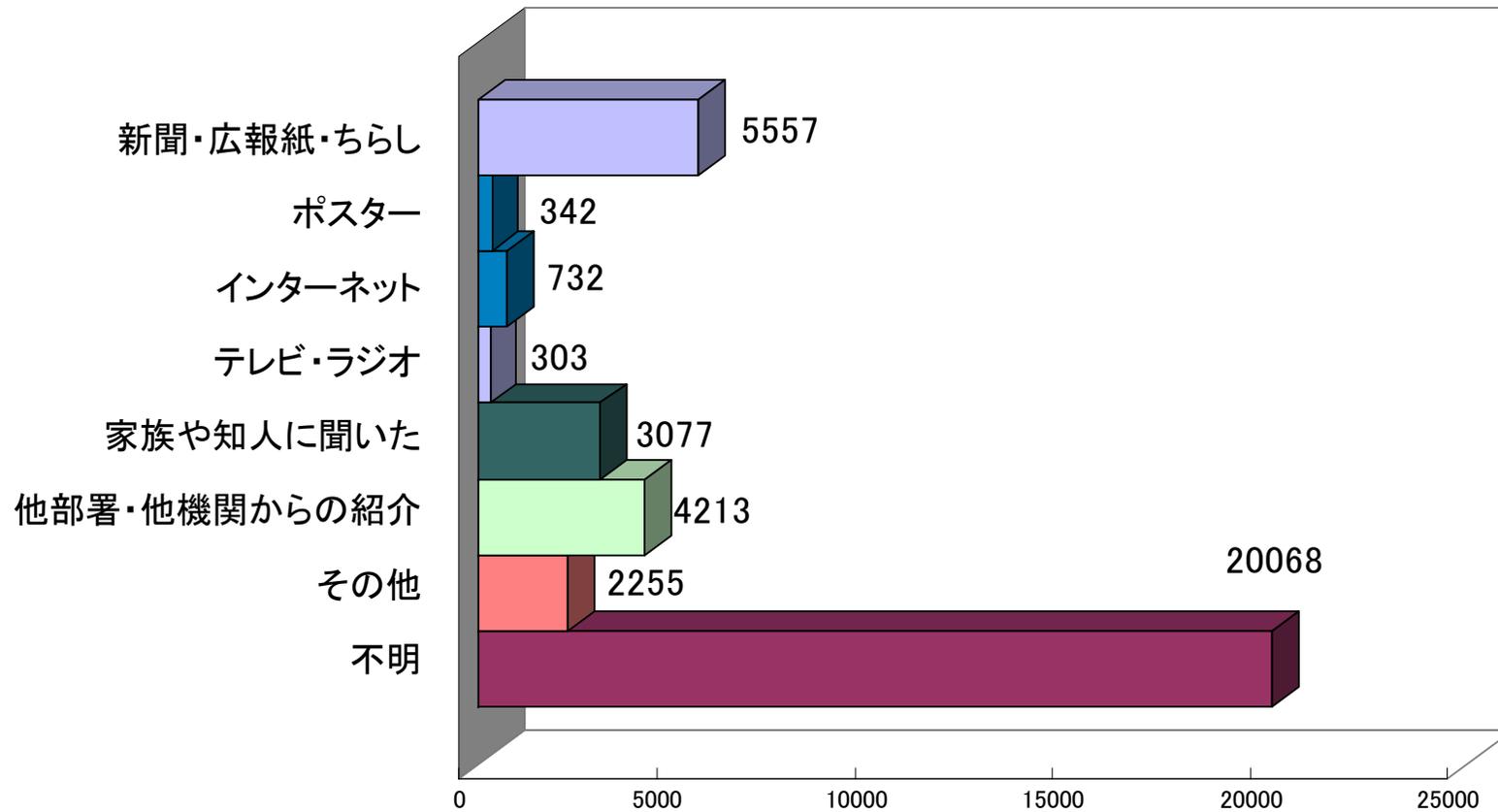
平成21年度下半期における相談者の年収の分布



Q9. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成21年度下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 : 948市区町村

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。

取組みの例として

【北海道苫小牧市】

・「くらしのニュース」(2,150部発行)に掲載し、町内会・公共施設等に配布。イベント等街頭啓発チラシ配布、市役所収納窓口や生活保護担当課及び公共施設にチラシ配置、民生委員・児童委員にチラシ配布。

【東京都中野区】

・毎月発行の「消費者相談の現場から」で多重債務事例を取り上げ、借金問題は必ず解決できること、多重債務の4つの整理方法及び相談窓口について掲載し、区内施設に配置した。また、シティテレビ中野の文字情報番組「なかの区掲示板」において、「借金問題でお困りの方へ」と題し、適切な専門相談先を案内するので消費者センターに電話するようにと放送している。さらに区役所本庁舎内において来訪者が多い階のトイレ内に債務整理の方法と相談先を記載したポケットサイズのカードを配置した。

【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。早期の相談を呼びかけた。・FMラジオ・ケーブルテレビのスポットCMで早期の相談を呼びかけた。・多重債務の相談を呼びかけるチラシを作成・配布 ・ 出前講座で、多重債務相談の現状を紹介し、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、他自治体・他部署・他機関との連携強化などの取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組みも見られた。

取組みの例として

【青森県野辺地町】

・近隣市町村で自殺予防対策協議会があり、多重債務との関係など保健師、司法書士他各種団体と情報交換をし、連絡体制の構築を作る為に研修会に参加している。

【福岡県大野城市】

・平成20年5月から、月に2回弁護士による無料の多重債務法律相談を行っている。通常の消費生活相談の中で、相談員の判断により弁護士相談に誘導している。

【福島県いわき市】

・平成20年6月より弁護士による多重債務者無料法律相談会を月2回実施している(平成20年度158件、平成21年4月～9月106件)。多重債務者対策担当者会議(不定期)を平成21年5月に開催。

【福井県坂井市】

・県弁護士会、司法書士会と連携し、無料法律相談会を開催。また、市役所の関係各課と多重債務者救済連絡会を持ち、生活再建に向けて情報交換をしている。

【兵庫県神戸市】

・関係部局(債権徴収担当や訪問・相談の背景に多重債務問題が絡むことがある部局など)に対して、連携を図るために多重債務問題関連ニュースを適宜配信している。

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

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。

相談体制の整備に関する意見

- ・相談窓口は月・水・金の午前中開催しているが、多重債務に関する専門知識の対応が課題であり、相談を受け止める体制の強化を進めていかなければならないが、現況では人員の増・新窓口の設置については不可能と思われる（広域化による体制整備が望ましい。）
- ・担当する職員は、他の業務と兼務であることに加え、数年で交代するため、専門知識を習得することに限界がある。このため、相談者が来庁されても、消費者センターを紹介するケースが多い。

関係機関・関係部署との連携に関する意見

- ・税務課や市民課より多重債務者が発見された場合の相談窓口への誘導や、相談窓口から生活保護が必要な人の担当部署への誘導体制等を確立していく必要がある。
- ・行政機関内部において、連携部署を増やし、多重債務相談業務に活用できるよう検討中。また、現在連携を実施している部署については、連携内容の充実を図り、多重債務者への周知、及び啓発に繋げることが必要。
- ・庁内での関係各課との連携については、各担当員と相談員での、ケースバイケースにて対応しているのが、現状である。包括的な対応となれば、多重債務整理を進める中で、各課での個々の取組みを再検討する必要がある。

その他

- ・行政機関内で連携体制を構築しても職員の意識が統一されないと機能しない。また、より密な連携を構築したくても、どの分野も多忙を極めているために余裕がないという現状を踏まえて、全ての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をすることが可能な簡潔なマニュアルの作成、多重債務問題の相談先の周知が課題と思われる。