

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

<財務局等>

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。

各自治体の状況調査と同様に、財務局等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:

北海道財務局、東北財務局、関東財務局、北陸財務局、東海財務局、近畿財務局、中国財務局、四国財務局、九州財務局、福岡財務支局、沖縄総合事務局

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。

相談窓口における相談状況について

Q1. 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。

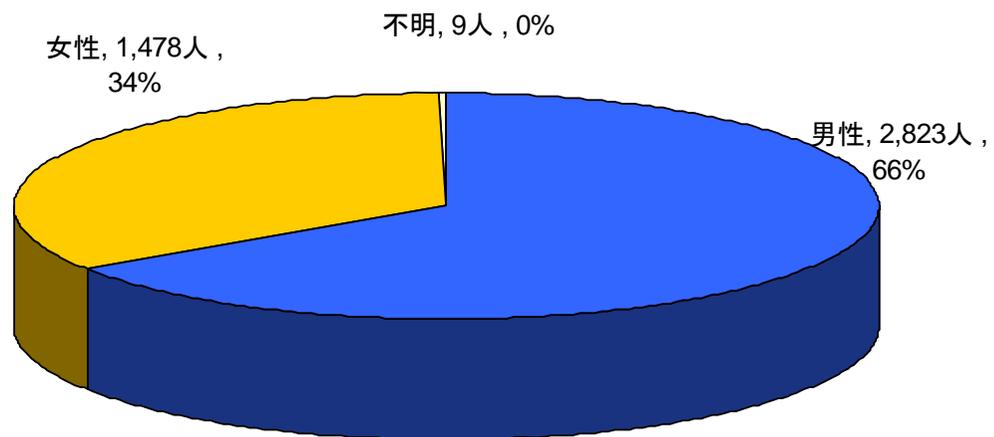
平成21年度下半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：4,309件

	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	503	478	407	447	405	542	2,782
II. 窓口による相談件数	298	260	245	273	190	261	1,527
III. I及びIIのうち、相談者が他財務局等管内地域の住民である件数	30	27	27	31	19	23	157
合計	801	738	652	720	595	803	4,309

Q2. 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財務局等への相談者の分布(性別)



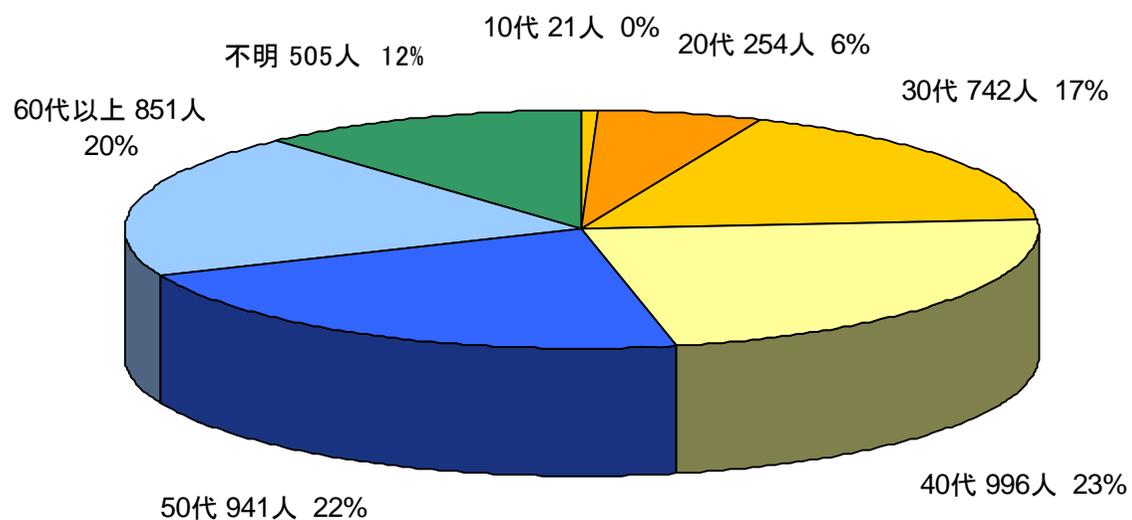
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q2. 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財務局等への相談者の分布(年齢層)

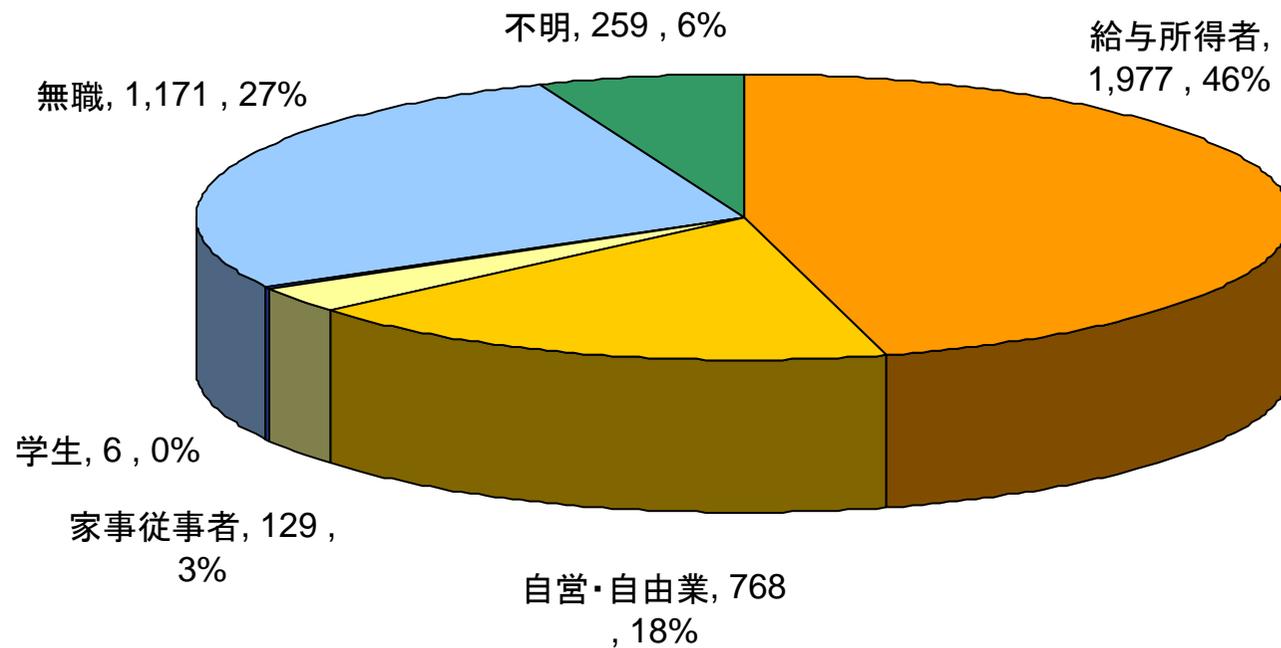


Q2. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(職業)

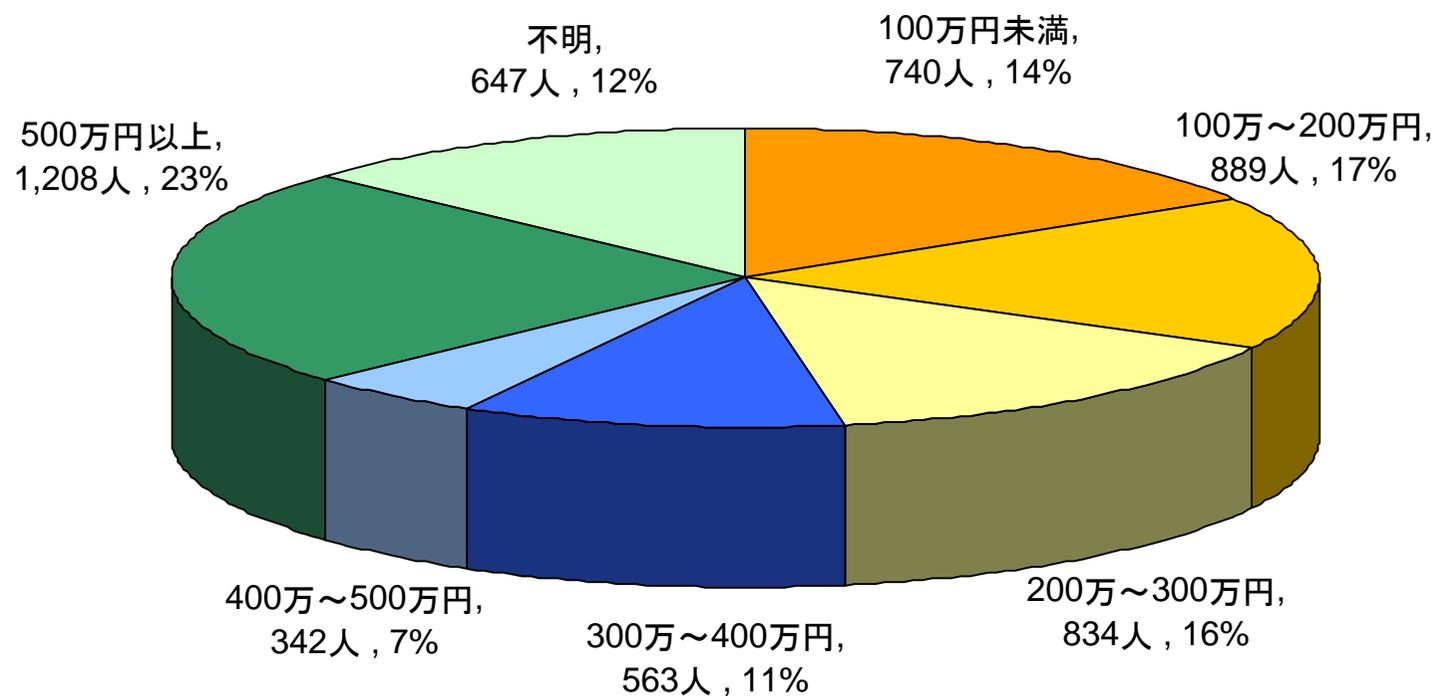


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(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財務局等への相談者の分布(債務額)

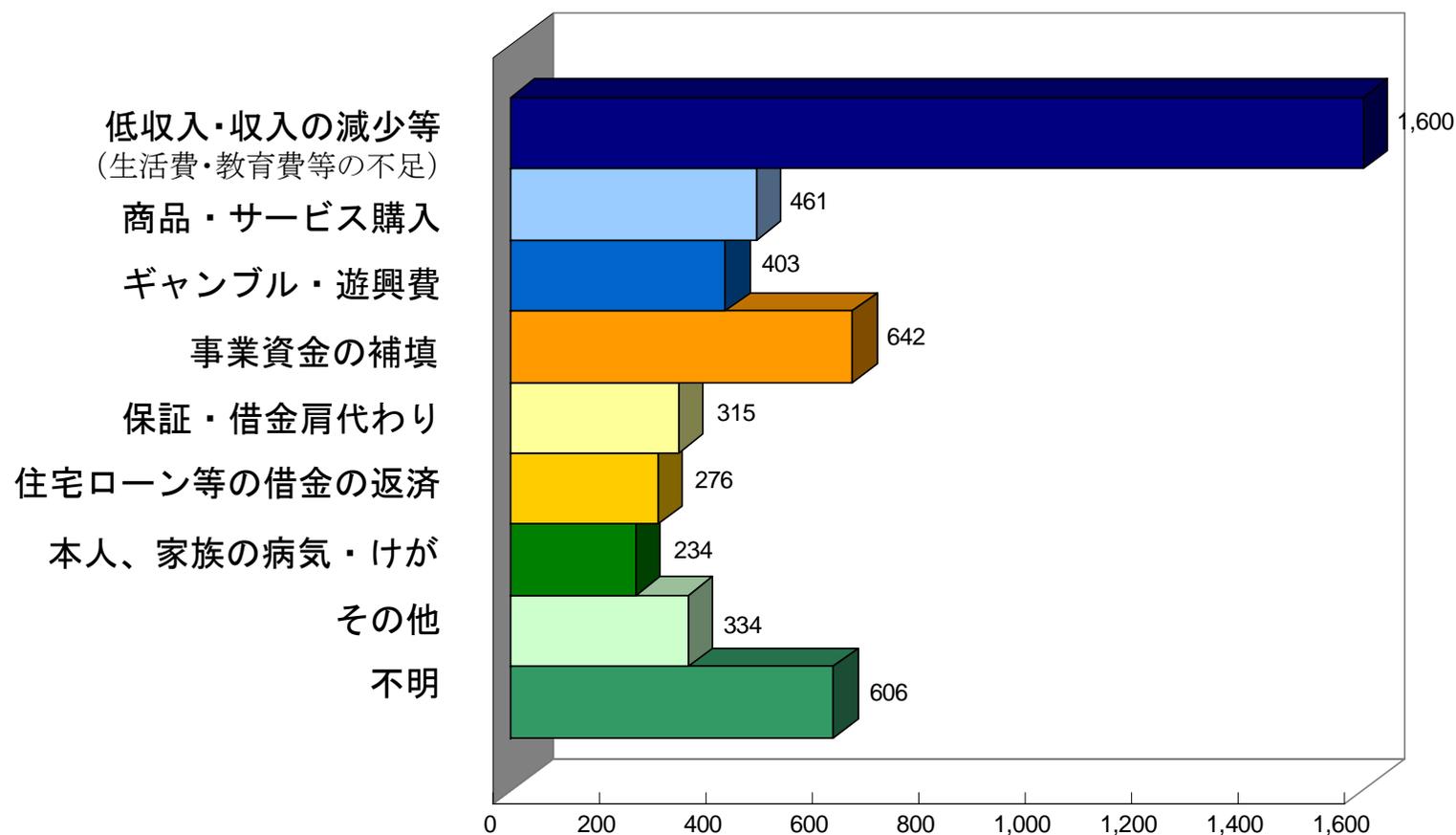


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(借金のきっかけ)

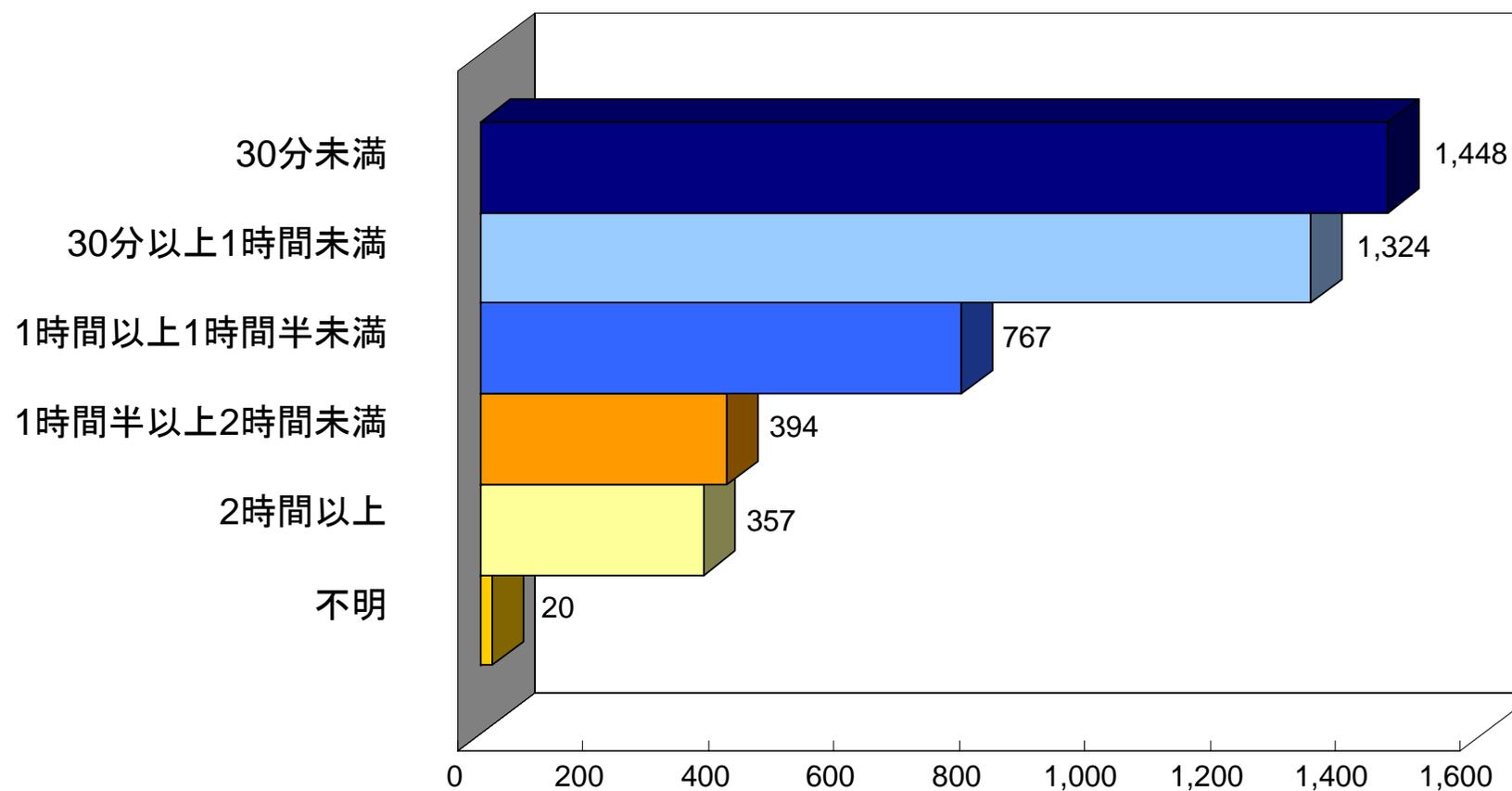


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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財務局等への相談者の分布(相談時間)

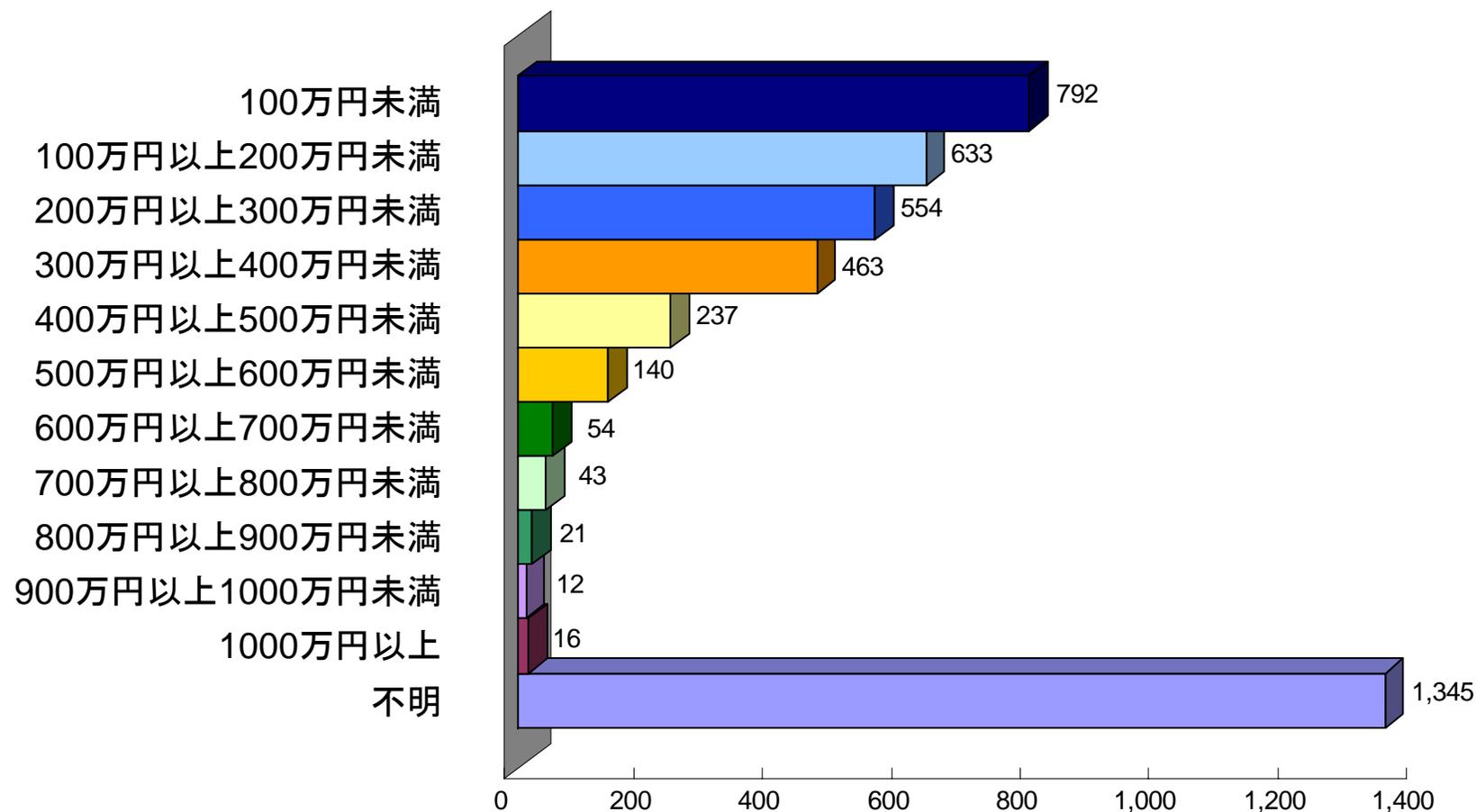


Q3. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(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)

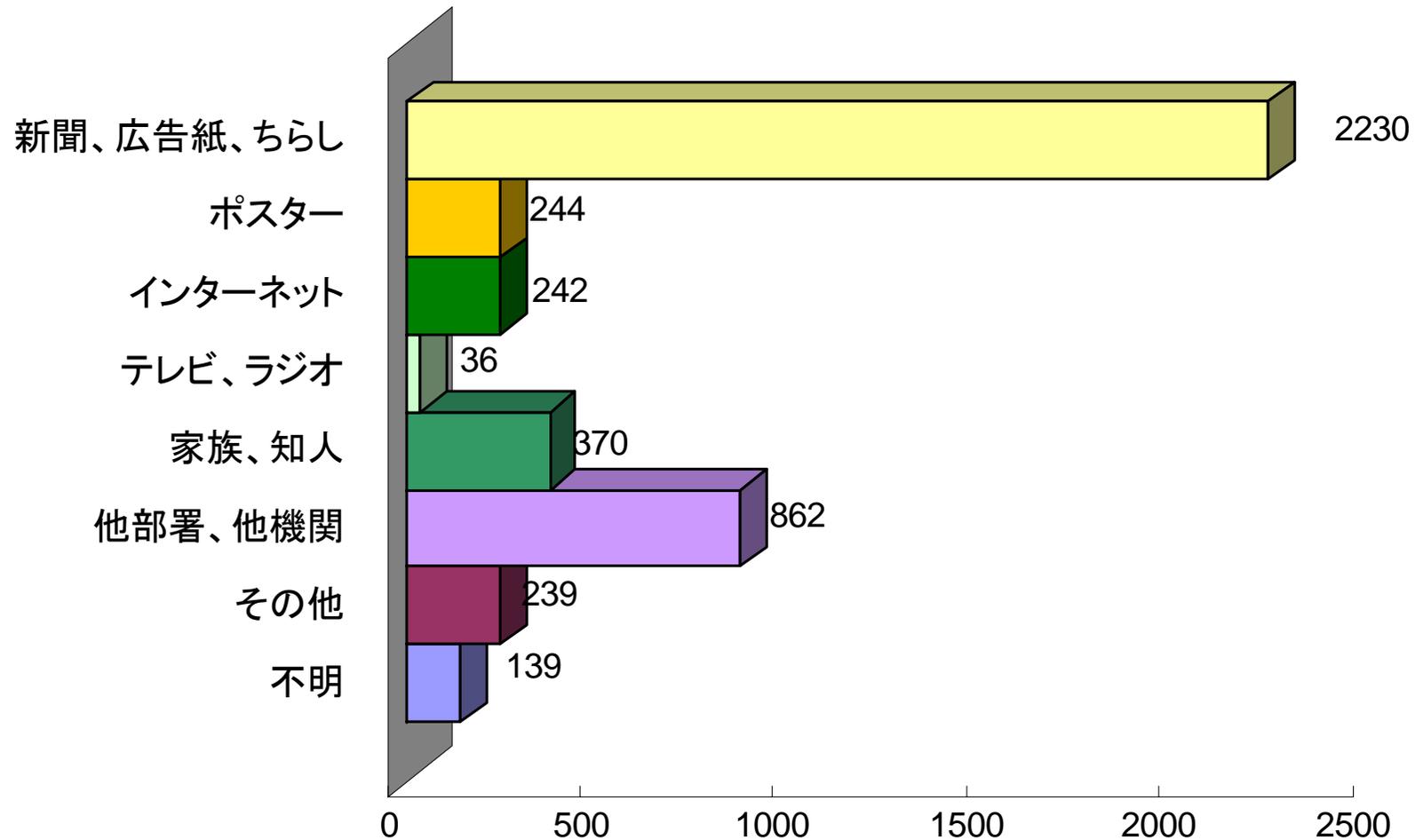
平成21年度下半期における財務局等への相談者の分布(年収)



Q4. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。
(平成21年10月1日～平成22年3月31日までの合計人数)

平成21年度下半期における財務局等への相談者の分布(訪問のきっかけ)

(数字は人数)



Q5. 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。

○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。

関係機関との連携等に関する意見

- ・ 当局相談窓口から照会した法律専門家から、手続き等に関する進捗結果等をフィードバックしてもらうなど相談窓口・法律専門家等の連携を強化する必要があると認識。
- ・ 相談者の聞き取りを進めるうちに、相談者の問題解決には単に債務面の問題だけでなく①精神面、②生活のサポートといった観点からのアプローチの必要性が高いと思われるケースが一定程度存在する。したがって、今後作成するマニュアルには、保険福祉センター、福祉事務所、包括支援センターなどの連絡先も入れるべきではないか。
- ・ セーフティネット貸付等に関して、関係省庁ごとの周知ではなく、制度全体を一覧表等にするなど利用者が判り易いような工夫をする必要がある。

広報活動に関する意見

- ・ 改正貸金業法の施行について、相談員の感触では殆どの者が理解をしておらず、また、利用者がヤミ金から資金調達するケースの増加が危惧されるため、メディア等の利用も含めた周知活動行う必要がある。また、財務局で相談受けの業務を行っていることを金融庁レベルで更に周知してほしい。
- ・ 地方の広報活動だけでは及ばない全国的なネットワーク(マスコミ媒体等)を利用した広報活動に引き続き協力願いたい。

相談業務に関するその他の意見

- ・ 局相談員は、多重債務に関して、自治体の相談員に情報提供できる程度の知識等を有することが望ましいので、知識等の取得について随時フォローして欲しい(研修、メーリングリストなどによる)。