

多重債務者相談窓口向けアンケート
(21年度下半期 市区町村)

- ※ このアンケートは、自治体の窓口における多重債務者（借金の返済に苦しんでいる人）の相談について、その相談状況等を調査することを目的として、金融庁において作成したものです。
- ※ Q1～Q5及びQ10～Q12は、平成22年3月31日を記入時点とします。Q6～Q9は、平成21年10月1日～平成22年3月31日の合計値を記入して下さい。
- ※ このアンケート結果は全て公表されます。

1. 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。

「はい」の場合には回答欄で「1」を選択、「いいえ」の場合には回答欄で「0」を選択して下さい。

多重債務者からの相談以外にも併せて受け付ける相談窓口を設置している場合を含みます。

(以下Q2～Q10はQ1で「1」を選択した場合のみお答え下さい。)

Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。

「はい」の場合には回答欄で「1」を選択、「いいえ」の場合には回答欄で「0」を選択して下さい。

「常設」とは市区町村役場が開いている時間に概ね相談窓口が開いている状態とします。

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。

以下①～③の分類に応じて、人数を記入して下さい。

- ① 嘱託（非常勤）職員
- ② 常勤の行政（一般）職員
- ③ 相談業務を外部に委託している場合には、委託先で相談業務に従事する相談員

「多重債務者からの相談に従事する職員」とは、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みます。）職員とします。他の業務と兼務している職員も1名と数えます。

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。

「はい」の場合には回答欄で「1」を選択、「いいえ」の場合には回答欄で「0」を選択して下さい。

「連携体制」とは、自治体内の内規等により連携体制が明記されている場合に加えて、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みます。

Q4で「1」を選択した場合は、引き続き以下の問にお答え下さい。

いずれも「はい」の場合には回答欄で「1」を選択、「いいえ」の場合には回答欄で「0」を選択して下さい。

「確実に誘導する体制を確立した」とは、実質的に誘導できる体制ができていれば該当することとします（当否の判断は自治体の判断に委ねられます。）。

- 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市区町村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）を定期的を開催している。

2. 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。

最も標準的と考えられる対応を以下の選択肢から一つ選択して下さい。

- ※ 「相談カード」は、金融庁作成「多重債務者相談マニュアル」掲載のものに限らず、相談を受ける際に作成する記録を含みます。
- ※ 弁護士（弁護士会）、司法書士（司法書士会）又は日本司法支援センター（法テラス）（以下「法律専門家等」と言います。）の連絡先のみを教える場合は①～④から一つを、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っている場合は⑤～⑨から一つを選択して下さい。

- ① 相談者に法律専門家等の連絡先を教える。
- ② 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した上で、①の対応を行う。
- 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している。

- 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 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した上で、⑤の対応を行う。
- 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。

（以下Q6～Q9については、同一相談者が同一の借金の相談について複数回相談に訪れた場合でも、1件（1名）とカウントします。仮に、一度債務整理した相談者が、再度、別の借金の問題で相談に訪れた場合には、相談件数は2件（2名）とカウントします。）

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下さい。

※ 電話相談後に窓口に来訪した場合には、「Ⅱ. 窓口による相談件数」に分類されます。

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
Ⅰ. 電話のみによる相談件数	①	⑤	⑨	⑬	⑰	⑳
Ⅱ. 窓口による相談件数	②	⑥	⑩	⑭	⑱	㉒
Ⅲ. Ⅰ. Ⅱ. のうち他部署から紹介された相談件数	③	⑦	⑪	⑮	⑲	㉓
Ⅳ. Ⅰ. Ⅱ. のうち、相談者が他市区町村の住民である件数	④	⑧	⑫	⑯	㉑	㉔

Q7. 相談者のプロフィールについてお答え下さい。

(平成21年10月1日～平成22年3月31日までの合計人数)

「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を意味します。(以下同じ)

(1) 性別

	男	女	不明
人数	①	②	③

(2) 年齢層

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
人数	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(3) 職業

	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
人数	①	②	③	④	⑤	⑥

職業の分類は、PIO-NETの分類(消費生活相談カードの記載項目)に従うこととします。

Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答え下さい。

(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

借金の額については、相談の過程で聞き取ることできた額とします。

金額	人数
100 万円未満	①
100 万円以上 200 万円未満	②
200 万円以上 300 万円未満	③
300 万円以上 400 万円未満	④
400 万円以上 500 万円未満	⑤
500 万円以上	⑥
不明	⑦

(2) 相談者の借金をしたきっかけ

「きっかけ」とは、最初に貸金業者から借金をすることとなった理由とし、複数回答を可とします。

きっかけ	人数
低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等	①
商品・サービス購入	②
ギャンブル・遊興費	③
事業資金の補填	④
保証・借金肩代わり	⑤
住宅ローン等の借金の返済	⑥
本人、家族の病気・けが	⑦
その他	⑧
不明	⑨

(3) 相談者 1 人当たりの延べ相談時間

相談時間	人数
30 分未満	①
30 分以上 1 時間未満	②
1 時間以上 1 時間半未満	③
1 時間半以上 2 時間未満	④
2 時間以上	⑤
不明	⑥

(4) 相談者の年収

「年収」は、世帯収入とします。

年収	人数
100万円未満	①
100万円以上 200万円未満	②
200万円以上 300万円未満	③
300万円以上 400万円未満	④
400万円以上 500万円未満	⑤
500万円以上 600万円未満	⑥
600万円以上 700万円未満	⑦
700万円以上 800万円未満	⑧
800万円以上 900万円未満	⑨
900万円以上 1,000万円未満	⑩
1,000万円以上	⑪
不明	⑫

Q9. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

複数回答を可とします。

きっかけ	人数
新聞、広報紙、ちらしで知った	①
ポスターで知った	②
インターネットで知った	③
テレビやラジオで知った	④
家族や知人に聞いた	⑤
他部署、他機関からの紹介	⑥
その他	⑦
不明	⑧

3. 広報活動について

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。

複数回答を可とします。

- ① 自治体の広報紙に相談窓口を掲載した
- ② ①以外の広報活動を行った（具体的な方法をご記入下さい）
- ③ 特段の広報活動を行っていない

4. 今後の見通し等について

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。

相談件数や取組状況等をまとめた資料があれば併せて添付して下さい。

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。

（以上）