

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22年度上半期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22年4月1日～平成22年9月30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、1754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9月30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

・1,627市区町村(約92%)で相談窓口が整備済み (未整備:140市区町村)

(平成22年3月31日時点: 1,640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、1,424市区町村(約81%)

(平成22年3月31日時点: 1,419市区町村(約79%))

○相談に従事する職員の総数

都道府県 811名 (平成22年3月31日時点:807名)

市区町村 4,564名 (平成22年3月31日時点:4,413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

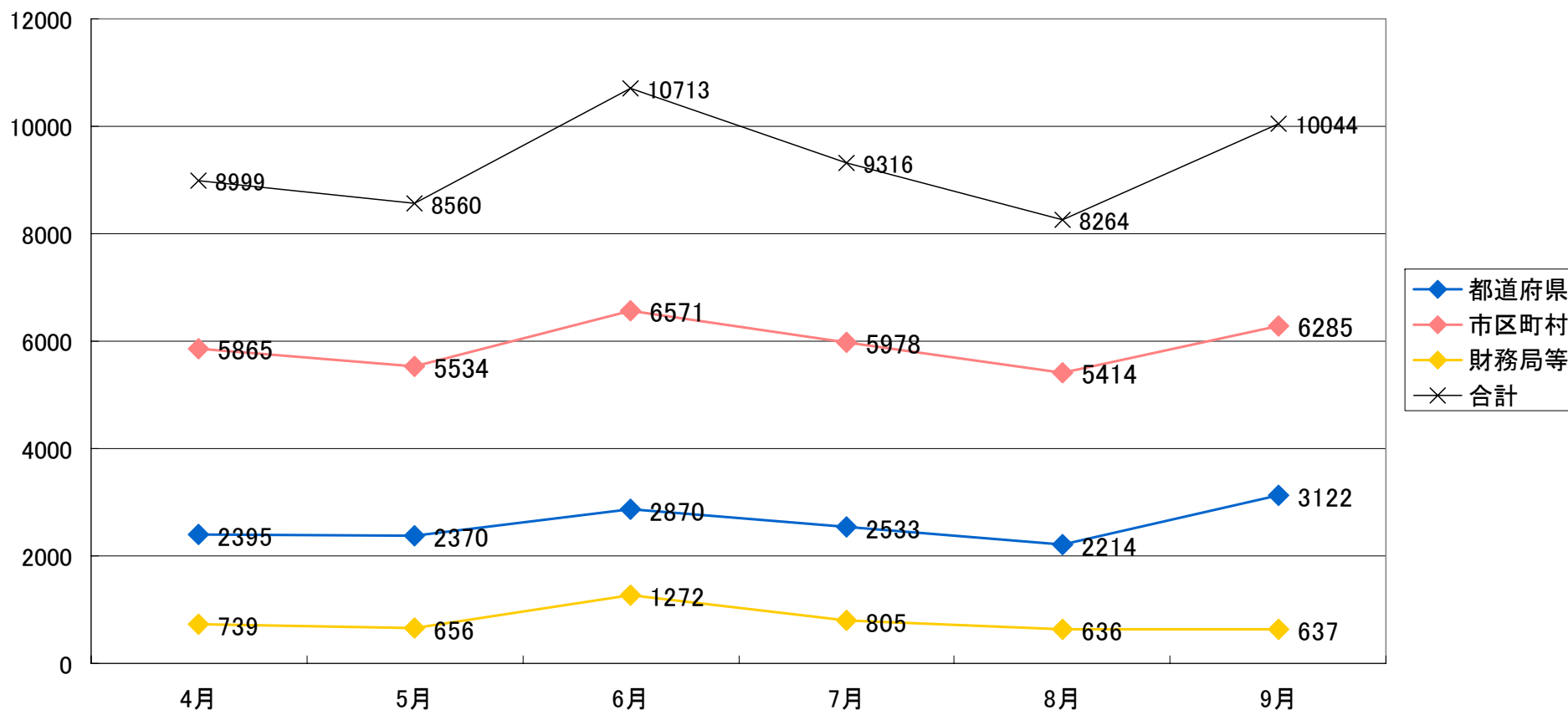
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

【平成22年9月30日時点】

都道府県 47都道府県 (平成22年3月31日時点:47都道府県)

市区町村 800市区町村 (平成22年3月31日時点:745市区町村)

3.平成22年4月1日～平成22年9月30日までの月別の相談件数



平成22年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計 : 4,745件 (平成21年度上半期 5,222件)

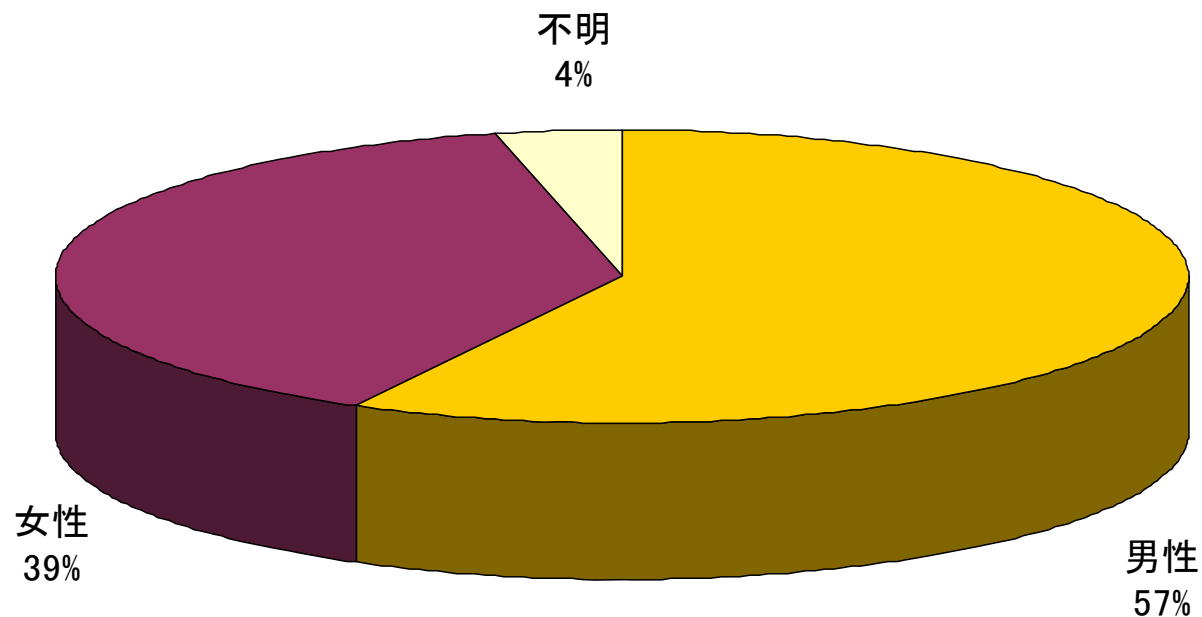
平成22年度上半期の全都道府県への相談件数合計 : 15,504件 (平成21年度上半期 19,393件)

平成22年度上半期の全市区町村への相談件数合計 : 36,316件 (平成21年度上半期 39,354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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

(1) 性別の分布

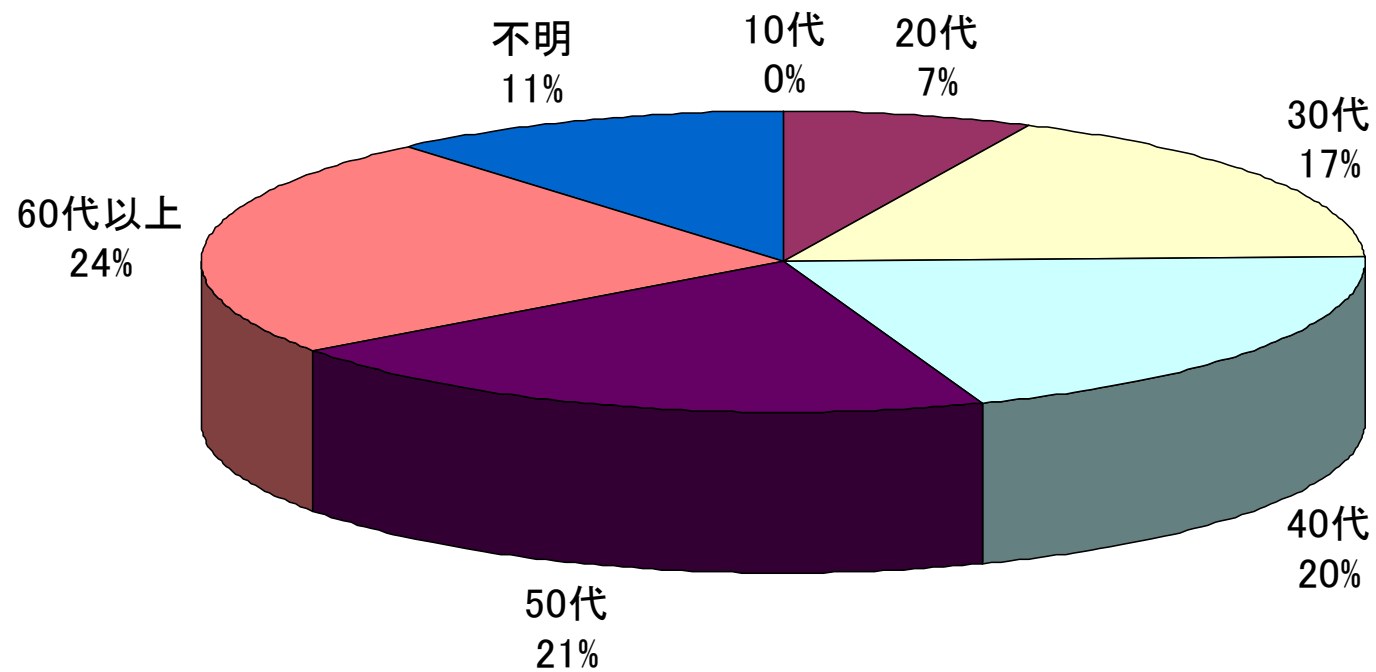


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

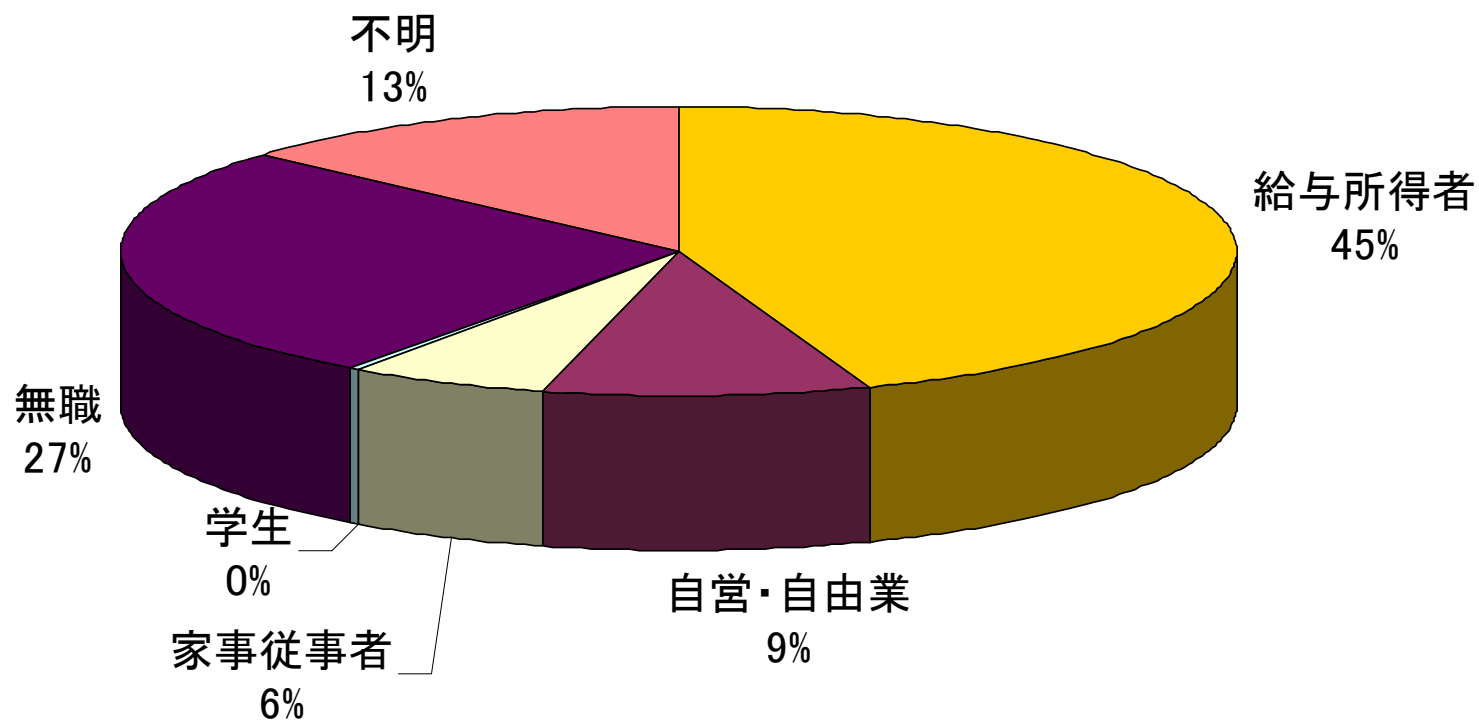
(2) 相談者の年齢分布



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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

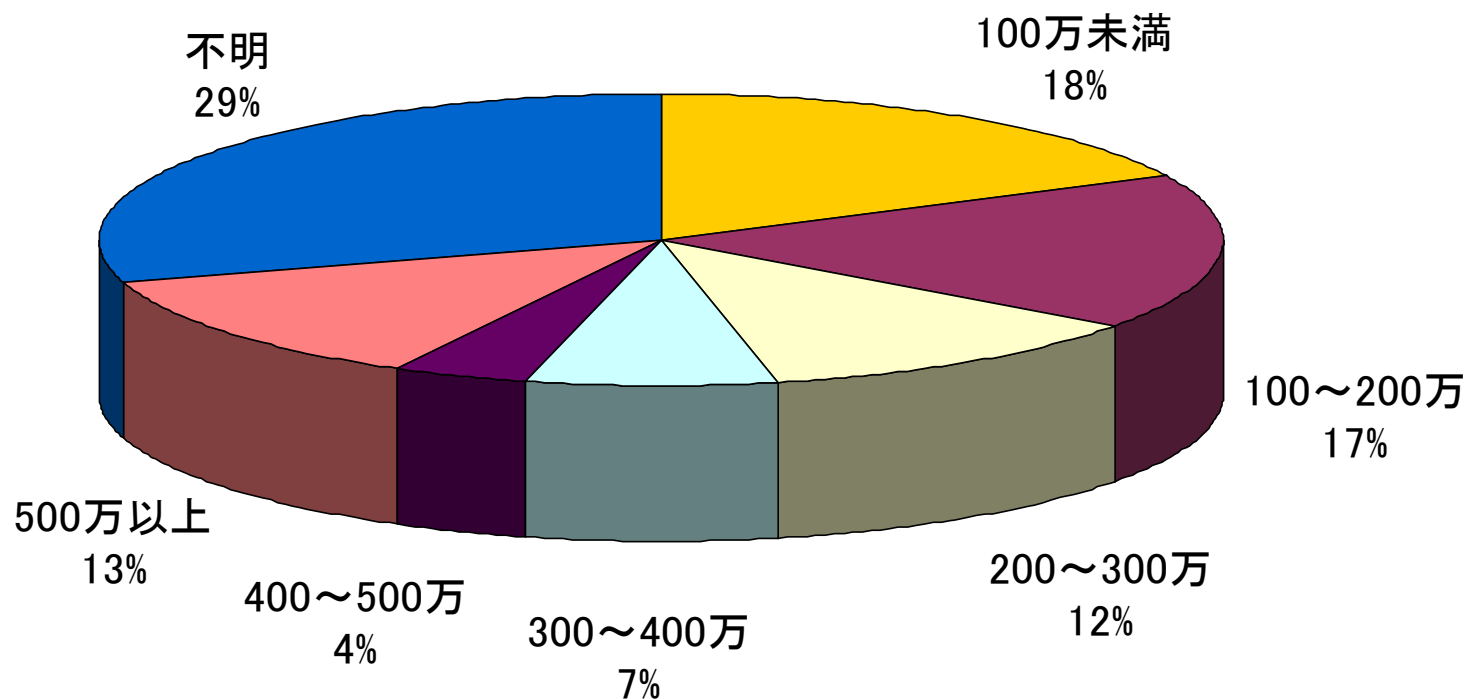
(3) 職業の分布 (分類はPIO-NETの分類 (消費生活相談カードの記載項目) に従う)



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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

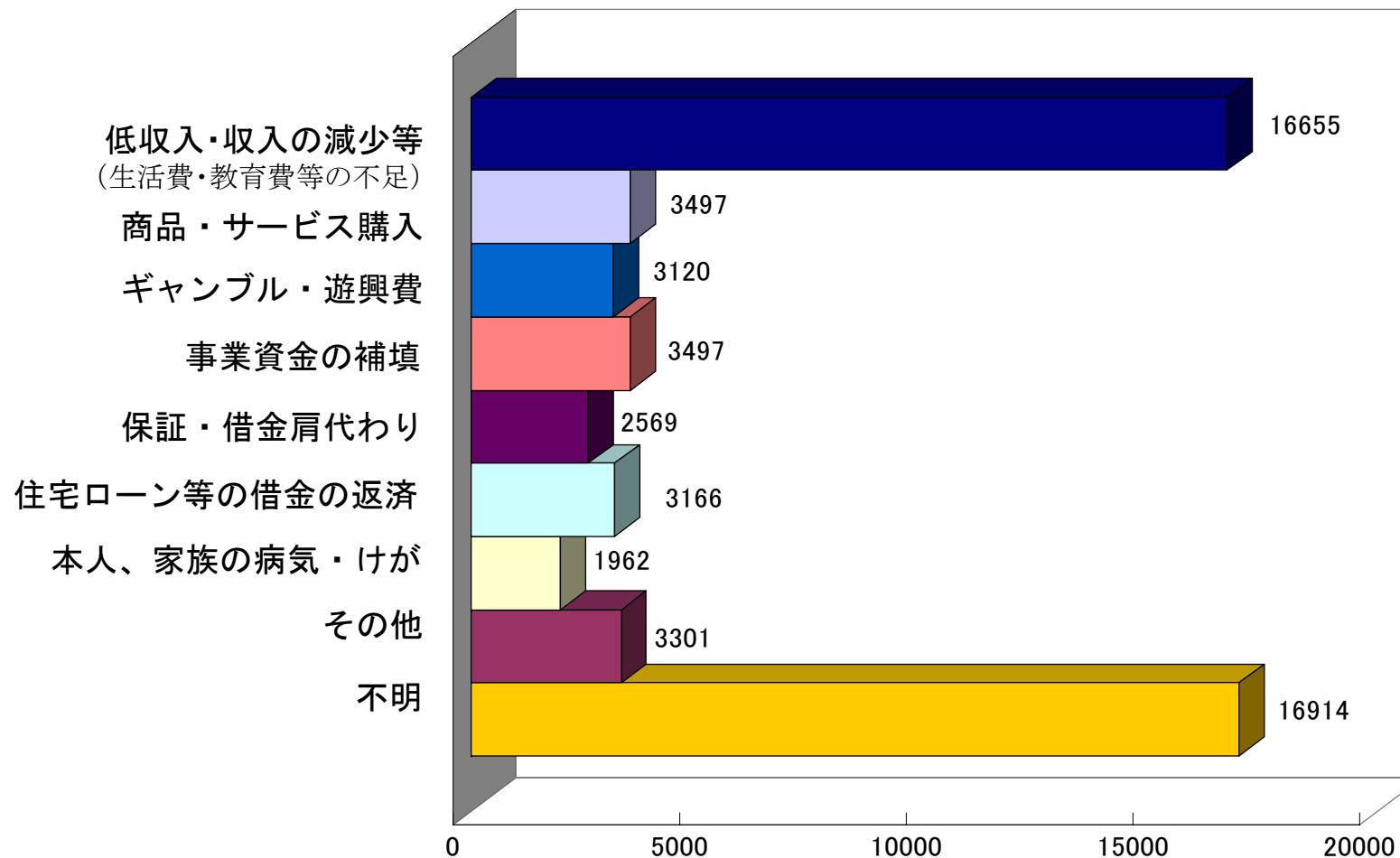
(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)



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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

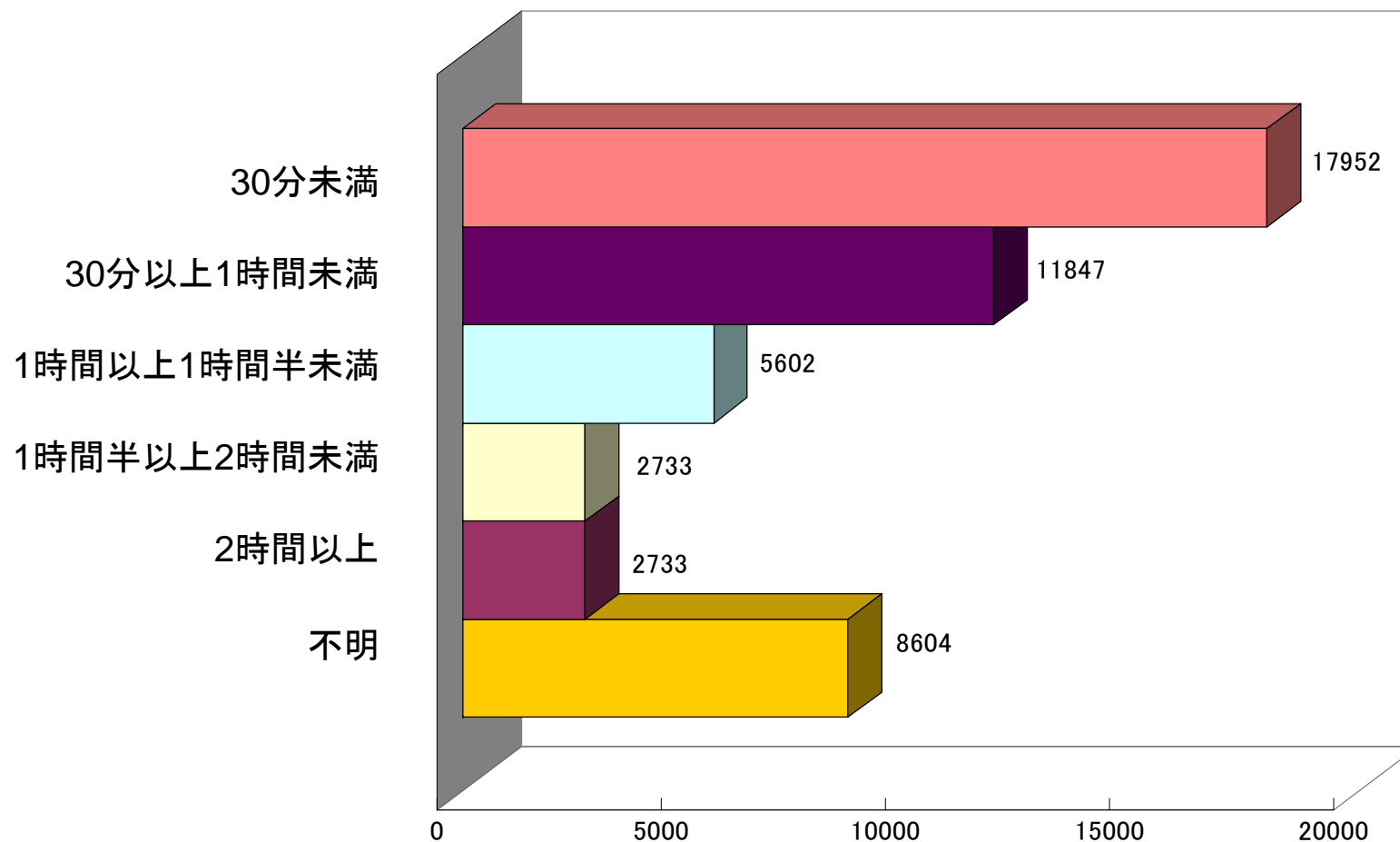
(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)



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22年4月1日～平成22年9月30日までの相談人数の合計)

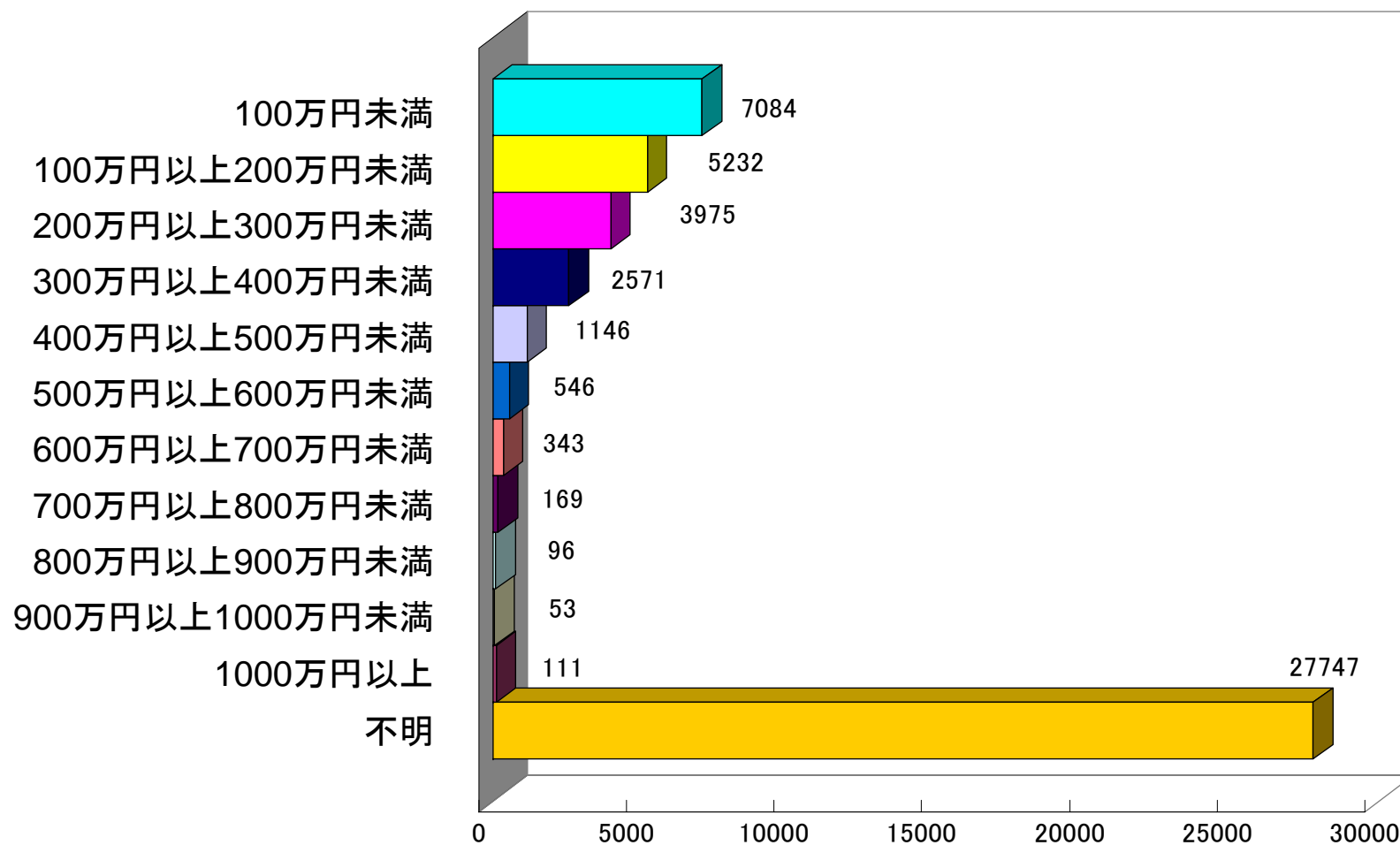
(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間



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22年4月1日～平成22年9月30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

○都道府県における取組

ほとんどの都道府県で広報活動を実施しており、リーフレット、ちらし等の作成・配布、県広報紙、地元新聞、ウェブサイトを活用した広報が多く行われている。テレビやラジオを利用した広報や、ポケットティッシュ配布等の街頭キャンペーンを行う都道府県もある。

○市区町村における取組

市区町村においては、相談窓口周知を目的として、ポスター・チラシ・ポケットティッシュ・地域の広報紙・ラジオ等を利用した広報が数多く行われている。また、一部の地域では、民生委員等のための相談窓口案内カードの作成やラッピングバスの運行といった、ユニークな取組みも実施されている。

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

○都道府県からの回答

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、関係団体・関係部局との連携による一般消費者及び事業者向けの無料相談会の開催、生協との連携による生活再生支援事業の実施、研修会の実施等を挙げている。

○市区町村からの回答

無料相談会の開催、職員の研修などの取組みが多く挙げられたほか、他部署・他機関との連携による、多重債務者の関係部署・関係機関への引継ぎや、多重債務者の発見のための取組みを実施している事例も見られた。

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

相談員向けの研修会や相談員間の意見交換会の開催を要望する意見が多く寄せられた。また、相談窓口の広報等に関し、ポスター・リーフレット等の現状の広報物の改良、ハローワークや生活保護受給申請窓口との連携、フリーダイヤルの設置等、様々なアイデアが寄せられた。

○都道府県からの意見

自治体による広報活動や関係機関の協力等により、各地の相談窓口の整備が進み、多重債務者の債務整理に向けたプロセスが確立されつつあるという意見がある一方、債務整理後の生活再建に向けた支援体制の整備や、徴税部局・自殺対策担当部局等とのさらなる連携強化、相談後の追跡調査の必要性を指摘する意見が多く見られた。また、ヤミ金、クレジットカードのショッピング枠現金化等の広がりを懸念する意見も寄せられた。

○市区町村からの意見

職員の専門知識が不足している、また小さな自治体ではほとんどが顔見知りである等の理由から、役場職員への多重債務についての相談には限界があるとの指摘が数多く寄せられ、その対応策として、相談員の知識向上、県主催の広域的な無料相談会の開催、広報活動の強化等が挙げられてた。その他、他部署・他機関との連携強化やに関する意見も多く寄せられた。