

# 多重債務者相談窓口における相談状況調査

アンケート結果(概要)

平成23年度上半期

<都道府県>

## 多重債務者相談窓口における相談状況調査(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」旨が規定されていることを受け、都道府県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のアンケート調査を実施。

### 調査対象:

都道府県

### 調査期間:

平成23年4月1日～平成23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 47都道府県

## 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。**  
(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。**  
(「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をいう。)

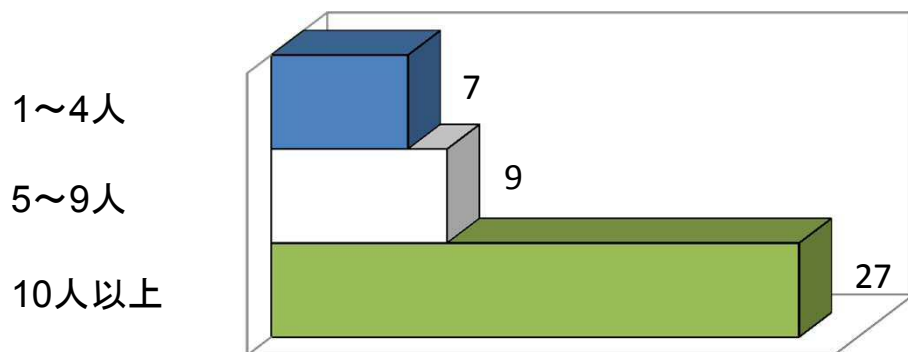
はい : 47都道府県

**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。**

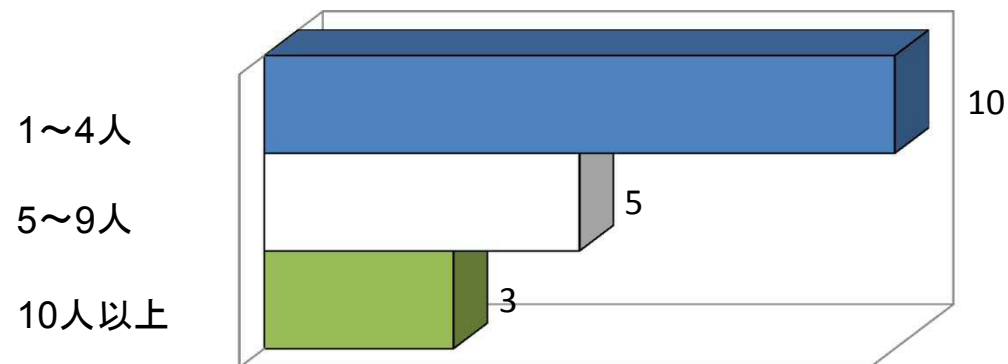
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は都道府県数)

① 嘱託(非常勤)職員



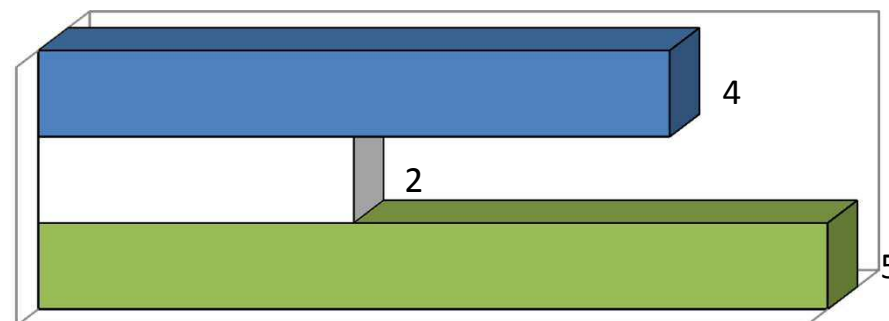
② 常勤の行政(一般)職員



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)

1~4人  
5~9人  
10人以上



都道府県の相談に従事する職員の総数: 799名

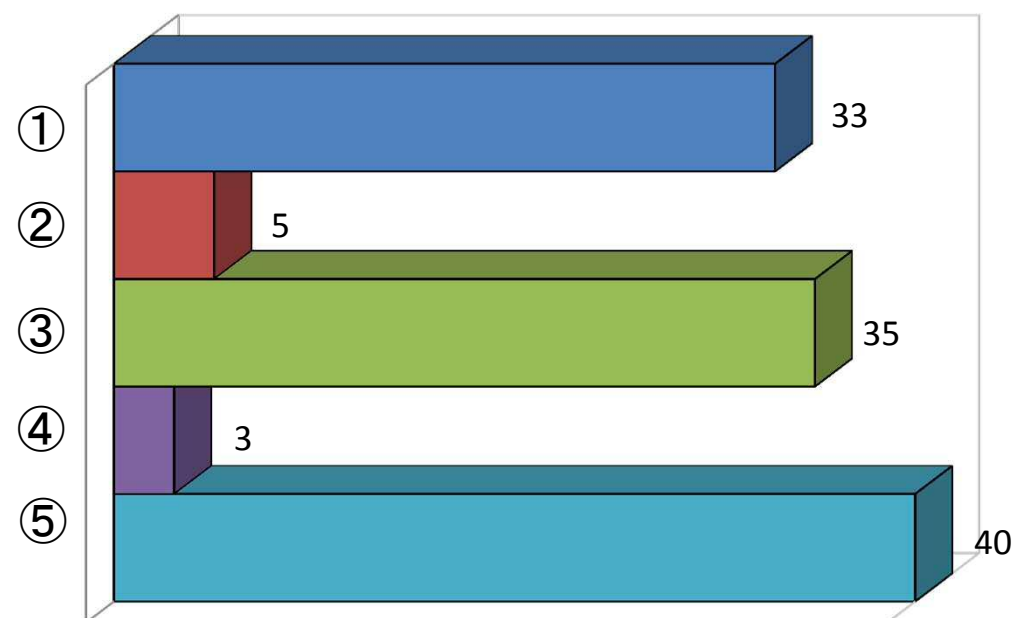
**Q4. Q1の相談窓口と、都道府県内の他部署との間で、多重債務問題に関する連携体制を構築していますか。**  
 (自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

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)

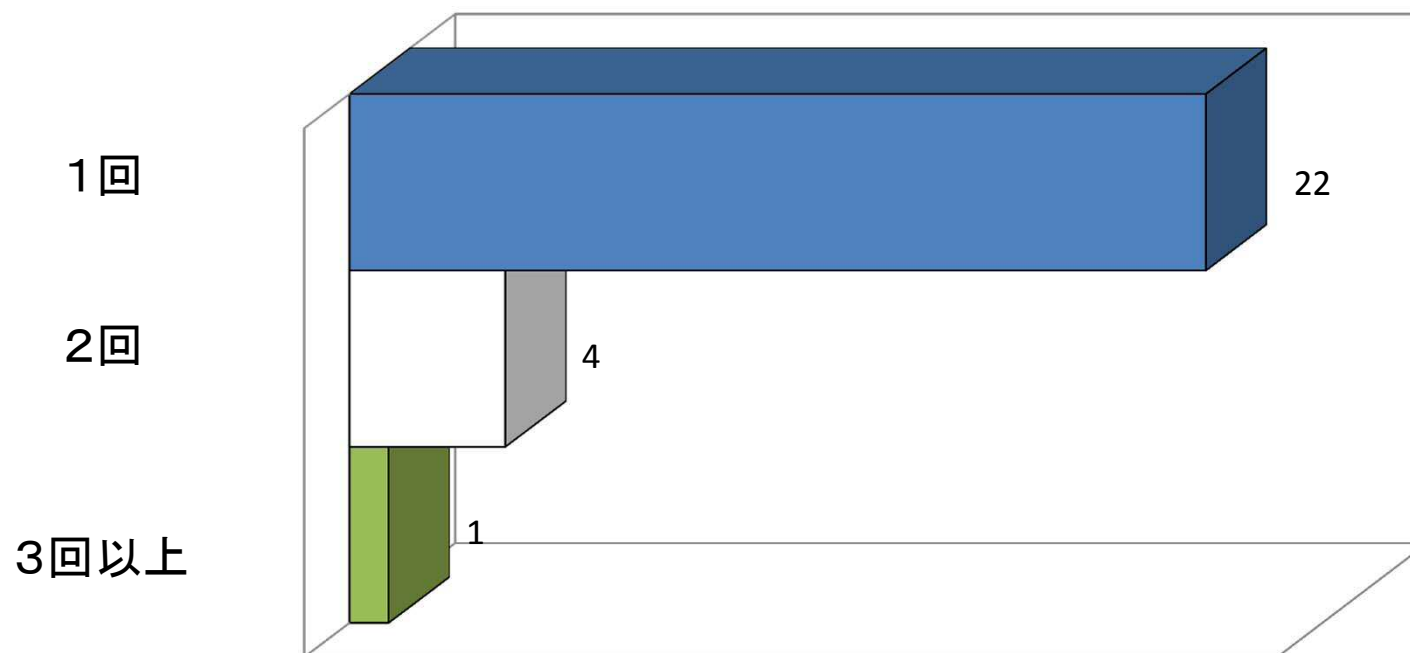
- ① 公営住宅の家賃回収や税の収納を担当する部署等の他部署において多重債務者が発見された場合に、多重債務者の相談窓口へ確実に誘導する体制を確立した。
- ② ①の体制を確立するよう準備を進めている。
- ③ 多重債務者から相談を受けているなかで、生活保護を受けることが適切と考えられる場合やDVの担当部署を紹介すべきと判断される場合などに、相談を受けた相談員が当該担当部署へ確実に誘導する体制を確立した。
- ④ ③の体制を確立するよう準備を進めている。
- ⑤ Q1の相談窓口の担当部署と都道府県内の他部署との間で、連絡会議(多重債務問題に関するテーマを扱う会議)を定期的を開催している。



**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23年4月1日から平成23年9月30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。

(数字は都道府県数)



Q6. 多重債務者対策本部(又は協議会)の取組みのうち、貴自治体独自の施策があれば、ご自由にご記入下さい。

## 独自の取組みの例

### 【群馬県】

県及び各市町村で実施している多重債務者向け法律相談会では、①弁護士や司法書士による「債務整理相談」と、②借金生活から抜け出すため、陥らないための収入に見合った家計の改善方法などについて多重債務者支援団体がアドバイスをする「生活の建て直し相談会」、③多重債務者の精神的負担を軽減することを目的とした、県こころの健康センター等による「こころの健康相談」を組み合わせることで、多重債務者が抱える問題の総合的な解決を目指した相談サービスを提供している。

### 【東京都】

多重債務の相談者の状況に応じて、弁護士会など法律専門相談窓口に確実につなぎ、その後のフォローまで行う「東京モデル」の実施。

### 【茨城県】

多重債務の相談者に対して日本貸金業協会が実施している生活再建支援カウンセリングを紹介いただくよう、県多重債務者対策協議会より各市町村消費者行政担当課あてに依頼し、相談者の生活再建支援までつなぐための体制構築を図っている。

### 【熊本県】

協議会で各団体・機関の相談窓口を記載した名刺サイズのカードを毎年作成し、市町村、県庁内関係課、金融機関、協議会委員、関係団体等へ配布した。

### 【滋賀県・鹿児島県】

ヤミ金融の張り紙撤去



Q7. 多重債務者対策本部(又は協議会)の活動を活性化させていくために、どのような方策が考えられるか、ご意見をご自由にご記入下さい。

### 寄せられたご意見

- 今後は特に、住民に最も身近な市区町村の相談窓口の充実・強化を図る必要があるため、市区町村を構成員に加え、連携体制を構築する必要があると考える。
- 全体的に多重債務相談件数は減少しているが、多重債務者は借金以外にも複合的な問題を抱えている場合が多い。今後は構成機関同士が互いの支援内容を把握し、「多重債務」だけに焦点を置かずに、幅広い角度から相談者をとらえ、構成機関同士で情報提供、つなぎ連絡を日常的に行うことが必要。
- 多重債務相談は減少傾向にある。今後は金銭教育や生活支援制度の周知など、多重債務に陥る前の対応が重要であると考えます。
- 相談者に対する生活再建(家計管理、就労支援)を指導する機関を明確化させること、セーフティネット(貸付)を充実することの二点が必要と考える。
- 多重債務者対策については多重債務者相談マニュアルの策定、貸金業法の改正等により一定の成果を上げてきており、今後については個人事業者向けの経営相談や生活困窮者向けの生活福祉資金の貸付等、多重債務者を生まないための方策を前面に押し出していく必要があると考える。

**Q8. 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 : 18 都道府県

## 2. 相談窓口における相談状況について

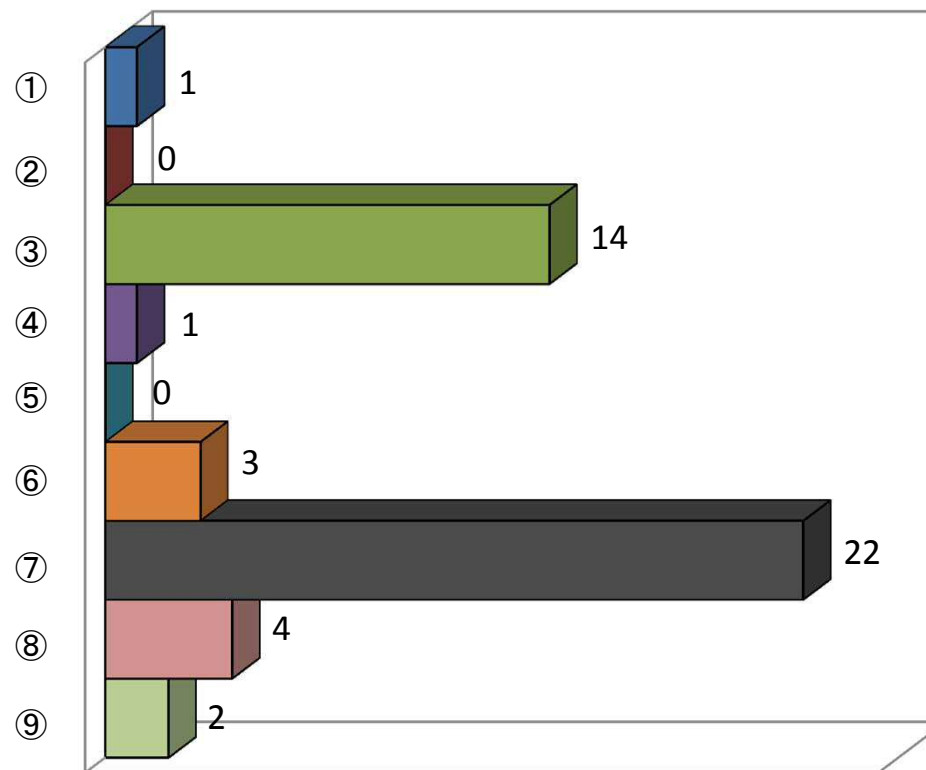
**Q9. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。**

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アポイントメントを取る(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 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 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。



Q10. 平成23年4月1日～平成23年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。

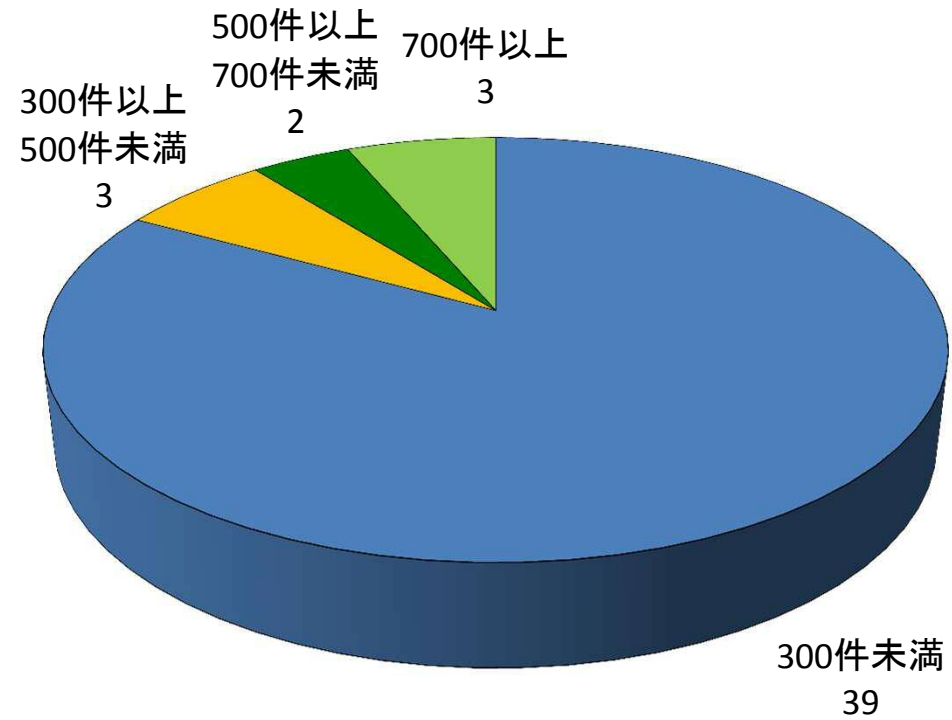
平成23年度上半期の都道府県への相談件数合計：9,920件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
I. 電話のみによる相談件数	1,184	1,182	1,340	1,008	1,116	1,277	7,107
II. 窓口による相談件数	464	450	560	392	423	524	2,813
III. I. II.のうち他部署から紹介された相談件数	62	60	73	55	64	72	386
IV. I. II.のうち相談者が他都道府県の住民である件数	21	45	38	34	39	83	260
合計	1,648	1,632	1,900	1,400	1,539	1,801	9,920

Q10. 平成23年4月1日～平成23年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成23年度上半期における各都道府県別の相談件数の分布

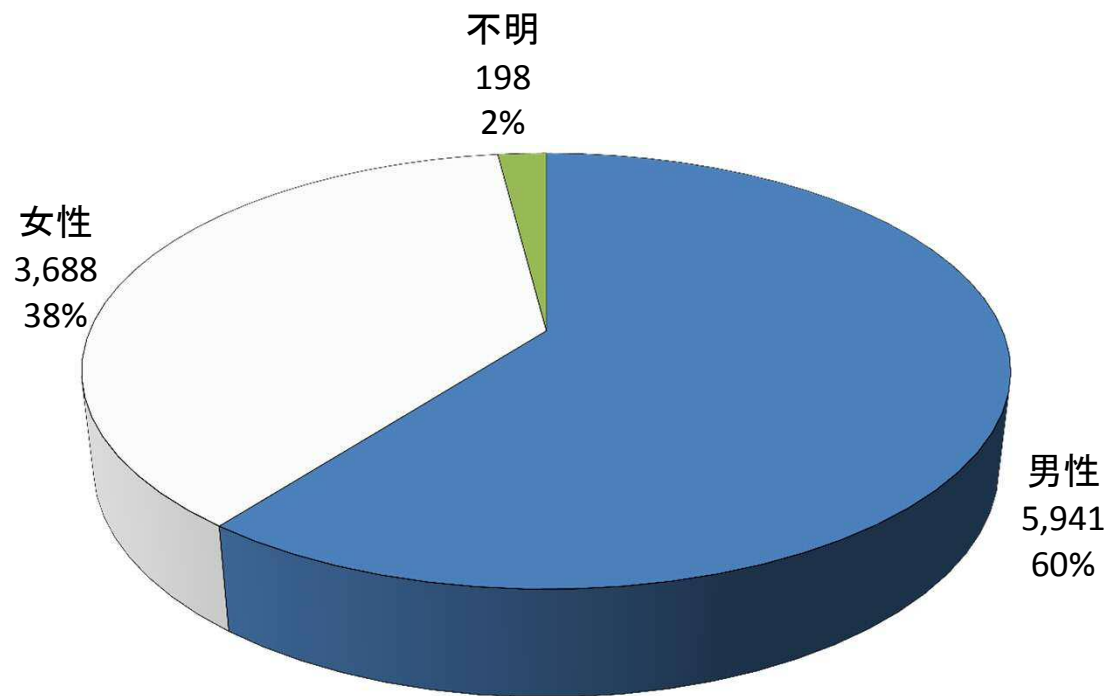
(数字は都道府県数)



**Q11. 相談者のプロフィールについてお答えください。**  
(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

**(1) 性別**

(数字は人数)

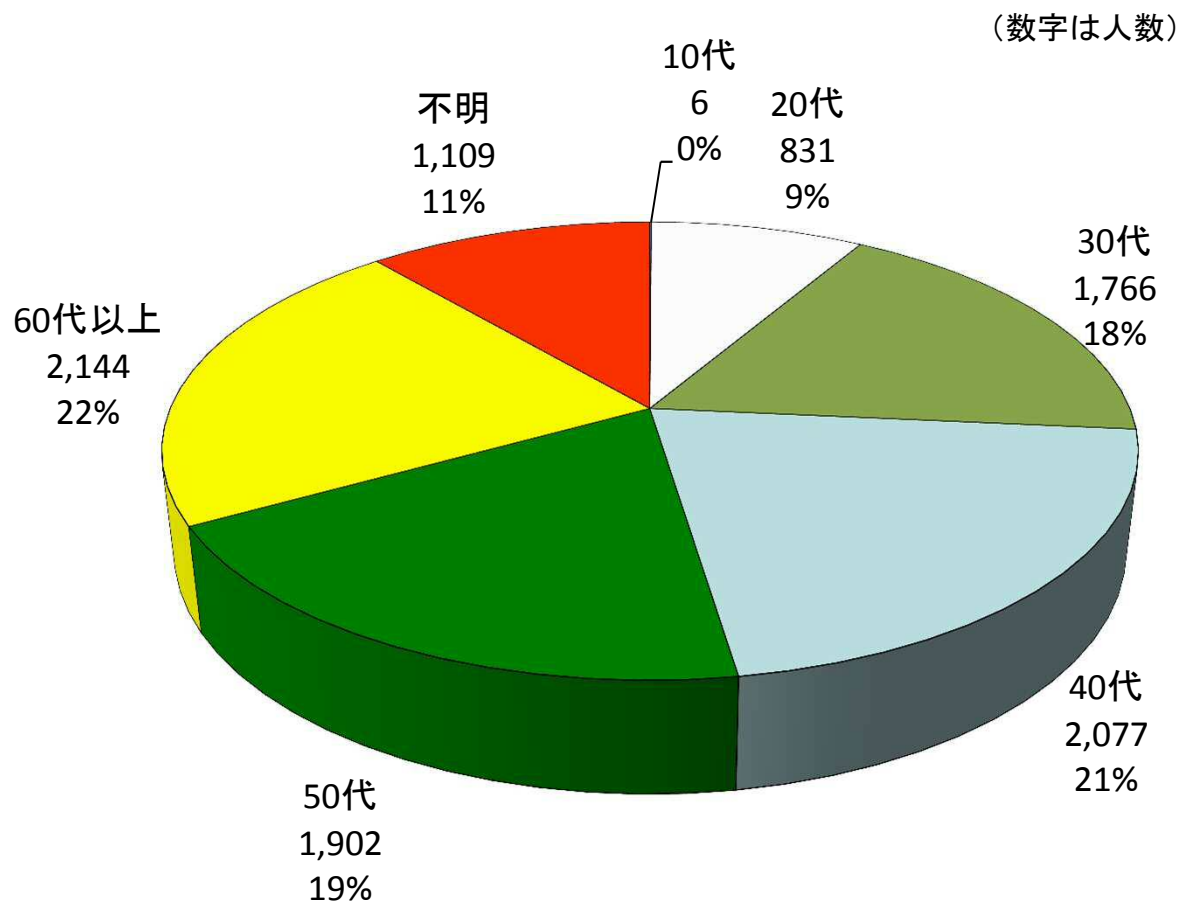


(注) 「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

# Q11. 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23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

## (2) 年齢



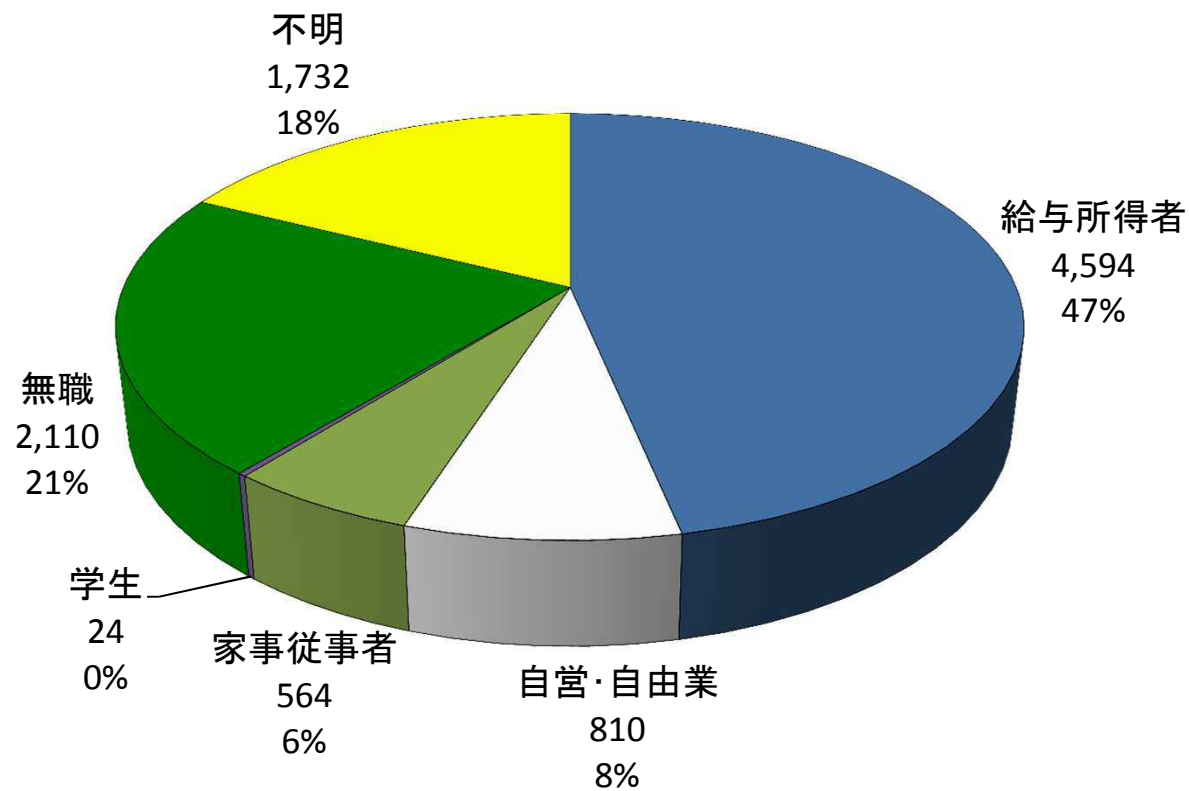


### Q11. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

#### (3) 職業 (分類はPI0-NETの分類 (消費生活相談カードの記載項目) に従う)

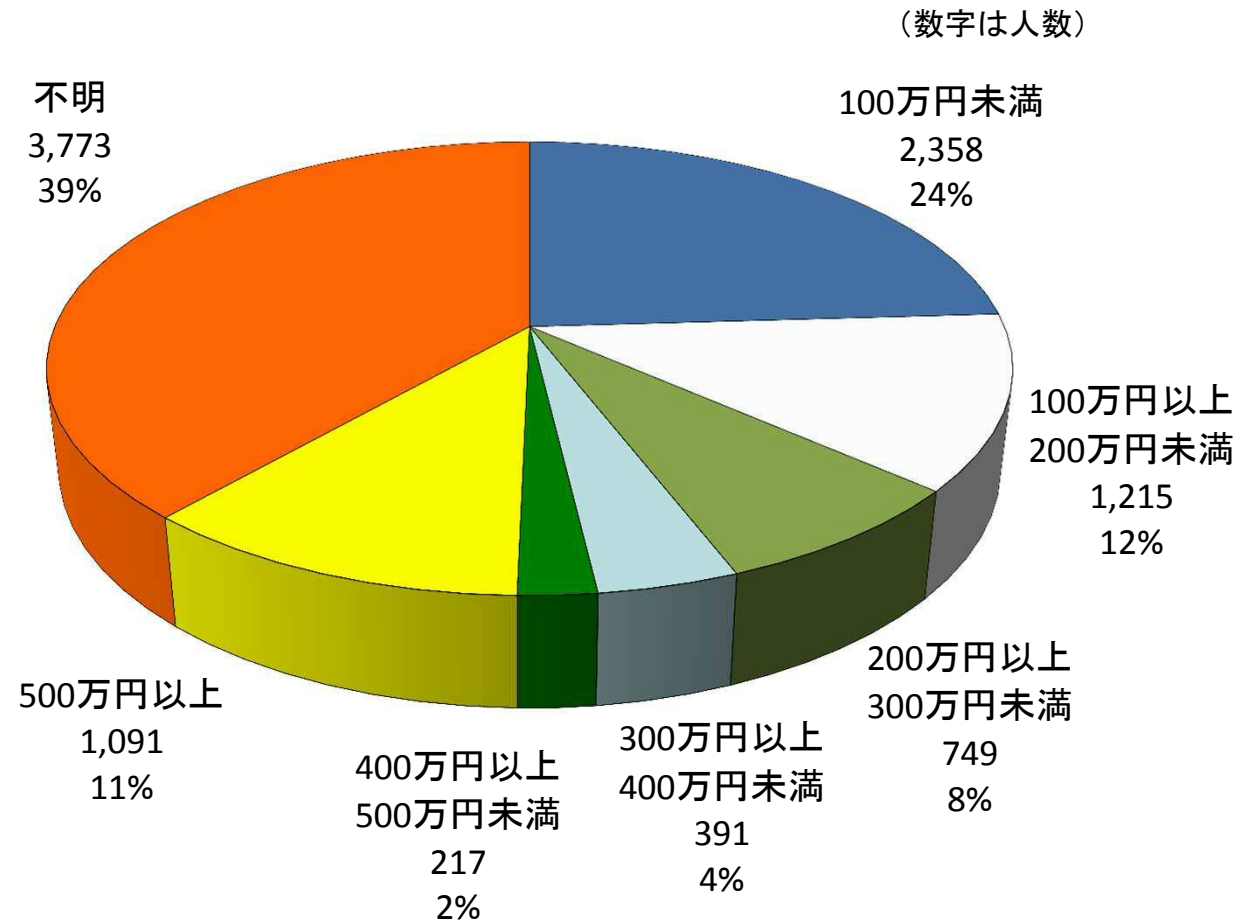
(数字は人数)



**Q12. 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23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

**(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)**

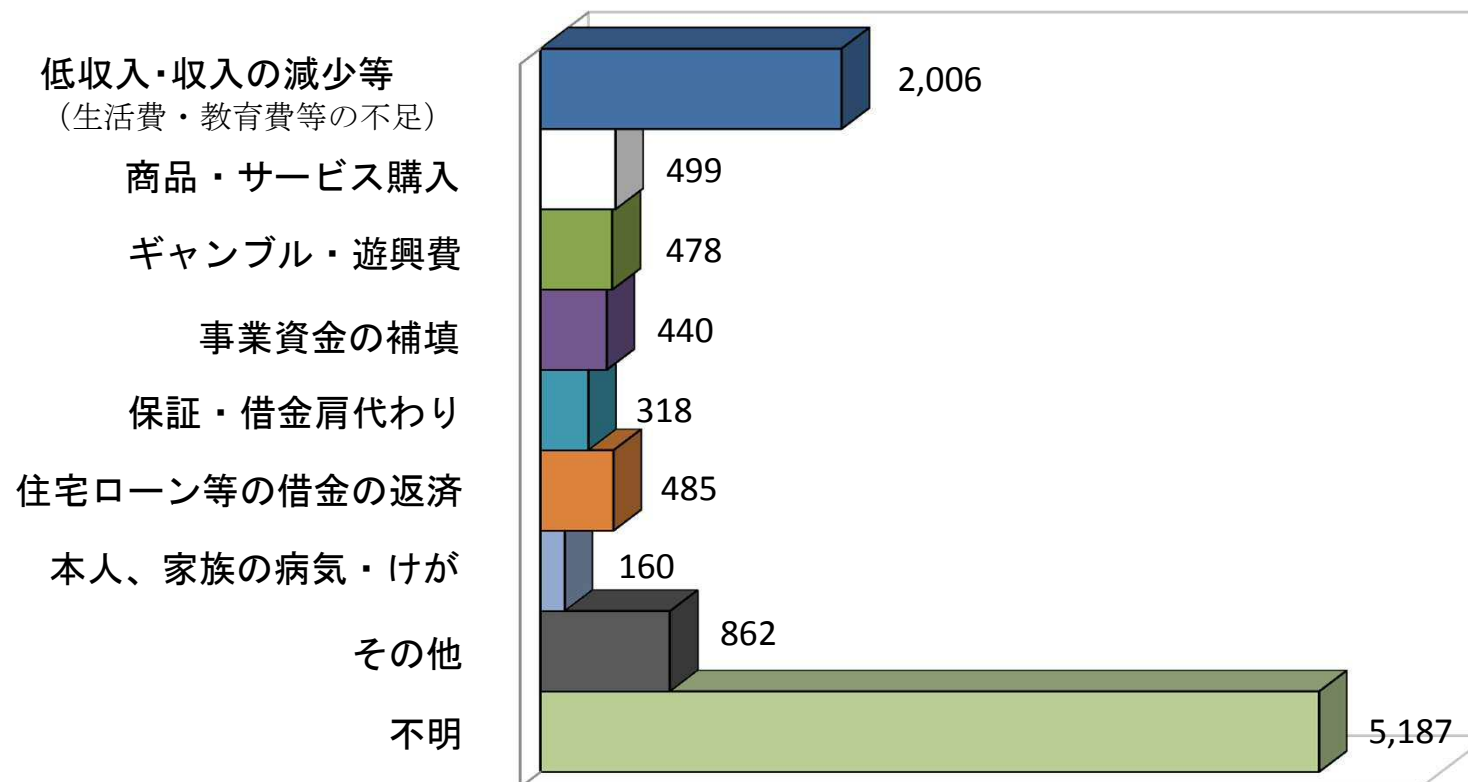


## Q12. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

### (2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)

(数字は人数)

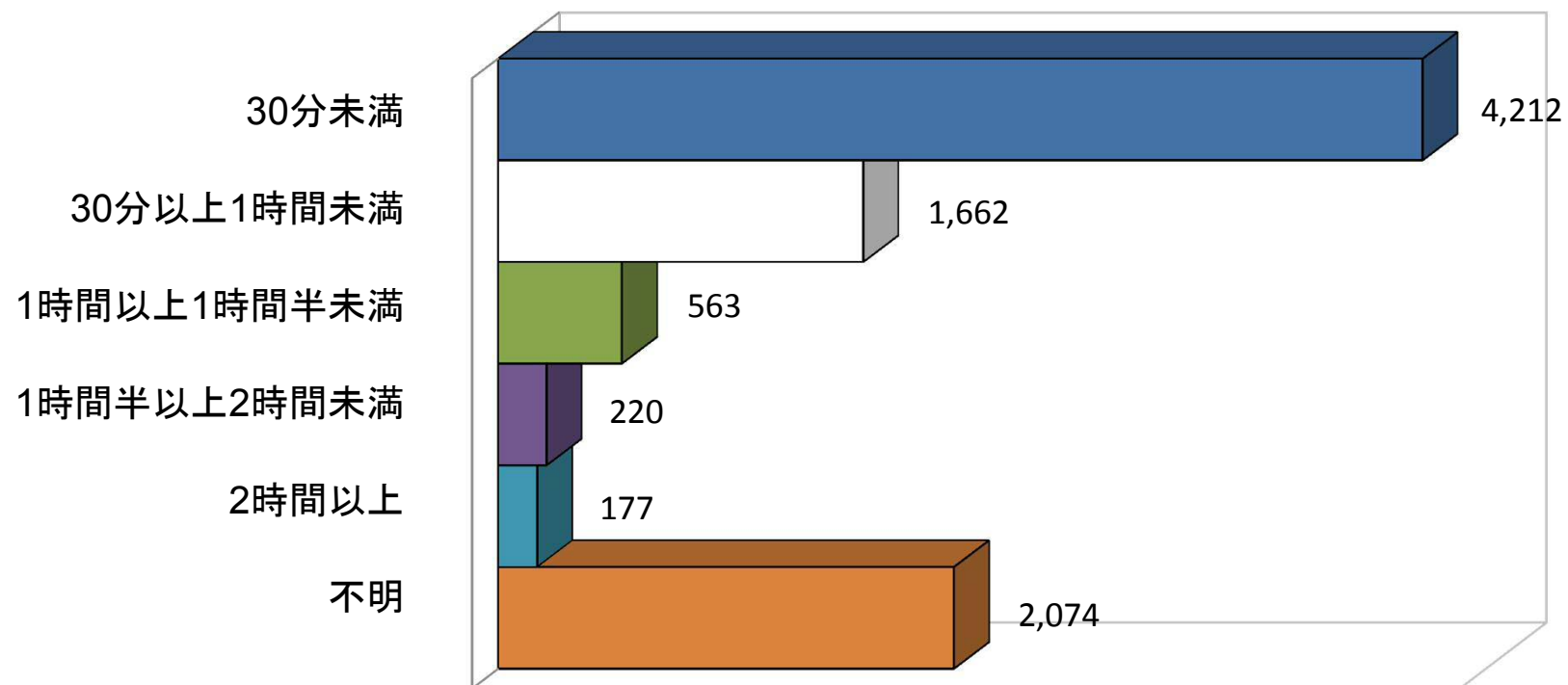


**Q12. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

**(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間**

(数字は人数)

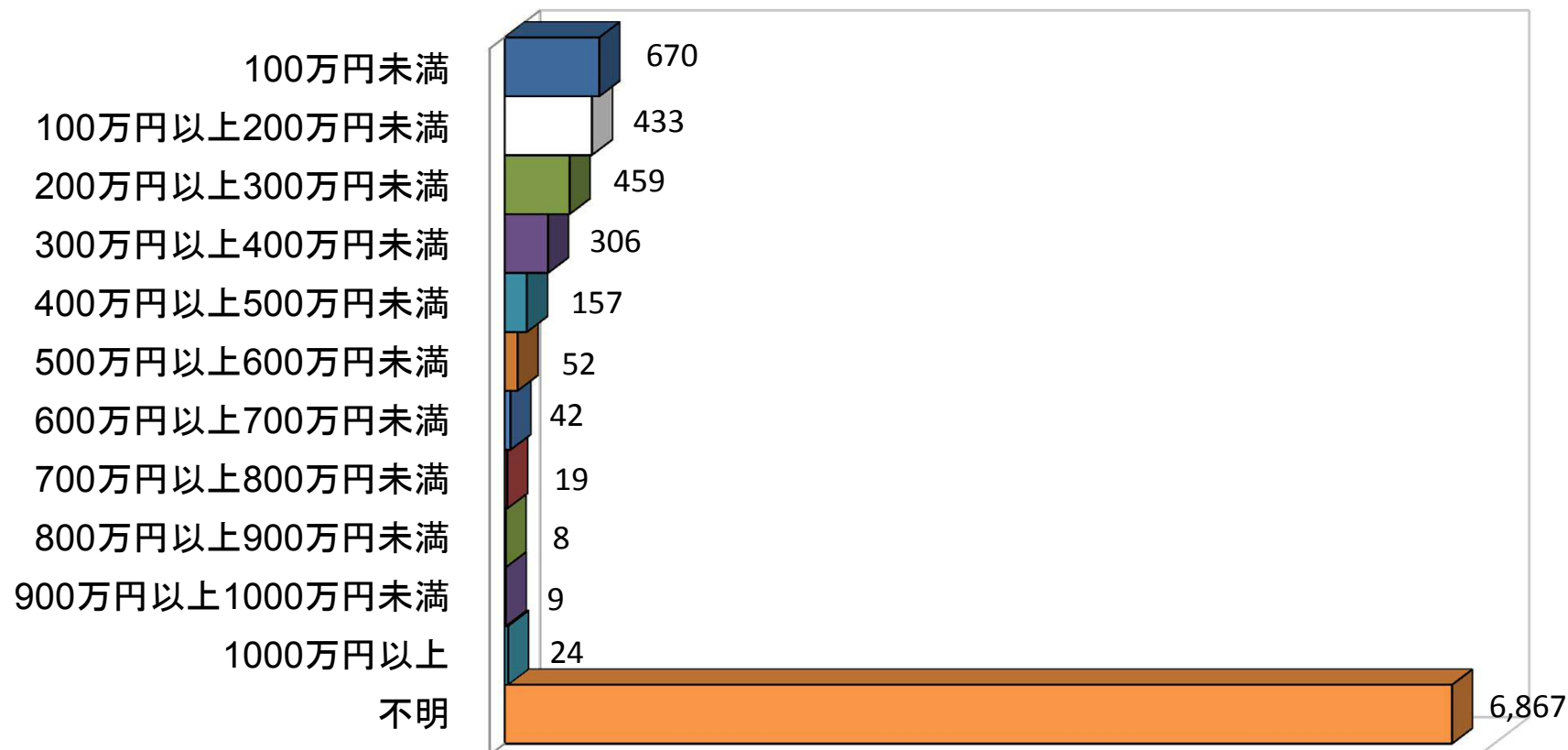


**Q12. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)**

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

**(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)**

(数字は人数)



**Q13. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。(複数回答可)**

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(数字は人数)

新聞、広告紙、ちらしで知った

ポスターで知った

インターネットで知った

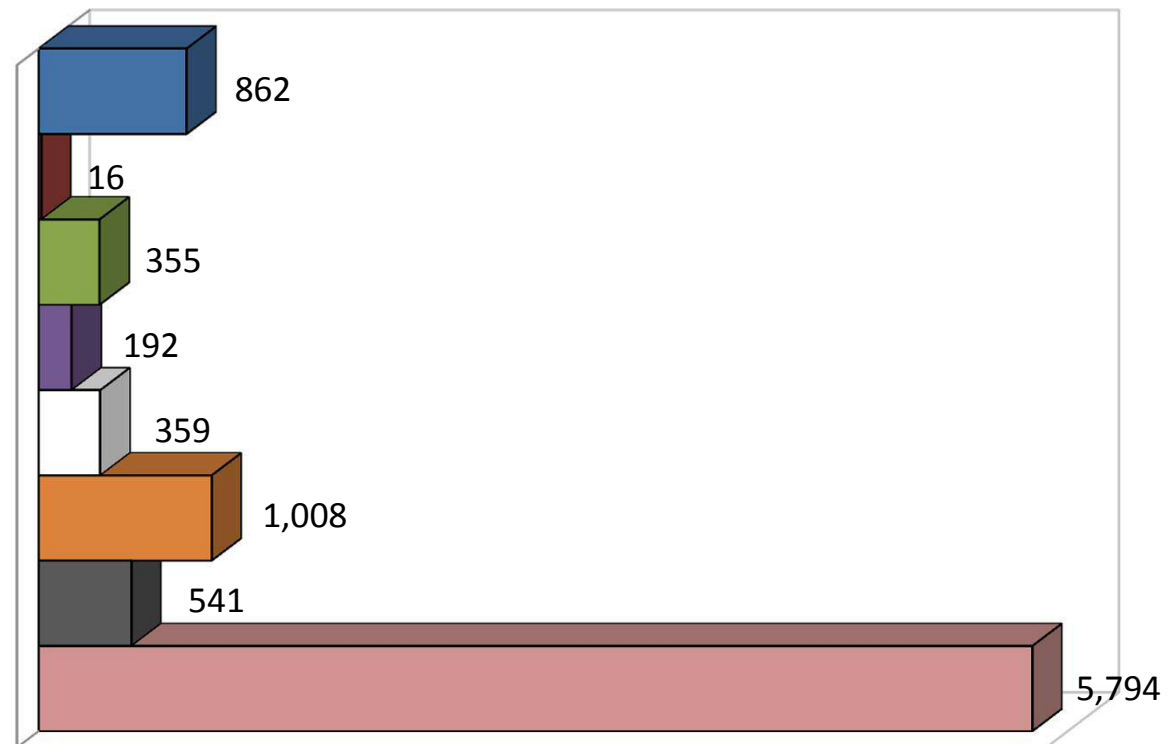
テレビ、ラジオで知った

家族、知人に聞いた

他部署、他機関からの紹介

その他

不明



### 3. 広報活動について

Q14. 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 : 46都道府県

取組みの例

【宮城県】

・ラジオ、新聞、情報誌を活用した。また、広報用ポケットティッシュを作成・配布した。

【群馬県】

・県のウェブサイト、新聞広告、FMラジオ及びフリーペーパーに多重債務者向け無料法律相談会の開催案内を掲載したほか、年間スケジュールを記載したチラシを作成して市町村及び関係団体に配布することで、広くアピールを行い、各相談会への誘導を図った。

【東京都】

・都のHPにおいて、多重債務問題に関する情報提供  
・特別相談「多重債務110番」の実施に伴い交通広告、広報誌、都消費生活センター情報誌「東京らしねっと」での告知  
・リーフレットを作成し、各種イベントや連携機関に配布、地下鉄車内広告に掲載

【鳥取県】

・県税・県営住宅滞納家賃の督促文書に、相談窓口リーフレットを同封(随時)  
・関係部署・市町村・図書館等に、多重債務等法律相談会の案内チラシを配架、HP掲載(毎月)  
・ATM周辺に相談窓口リーフレットを配架(通年)



Q15. 金融庁作成の多重債務者相談窓口周知ポスターの活用状況や、金融庁が実施している広報活動、以前活用を要請した回覧板等についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入下さい。

### 寄せられた意見

- 依然として多重債務相談に訪れて初めて過払いに気がつく相談者がいる中、テレビ・ラジオCMで公的機関の相談窓口の周知が必要。
- TV、ラジオでの広報を実施すればよい。
- 「借金」と大きく書かれたポスターは分かりやすく庁内で掲示している。ただ、ポスターサイズが小さいので電話番号が少し見づらい。相談者にとっては、「多重債務」より「返しきれない借金」について、専門家が無料で相談に応ずる旨の記載がわかりやすい。
- 金融庁のキャンペーンポスターには、県の相談窓口、経済産業局、法テラスの掲載はあるものの、市町村についてはホットラインの掲載に止まっている。市町村窓口の認知度もあがるような記載をしてはどうか。
- ポスター、回覧板原稿とも身近な窓口の電話番号を広報できるデザインで掲出しやすい。

## 4. 今後の取組み等について

**Q16. 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。**

## 取組みの例

### 【福島県】

平成23年11月9日より多重債務者対策協議会構成員に県内金融機関等8機関・団体を加え、協議会の連携を強化(広報、啓発、多重債務者の掘り起こし、相談窓口の誘導等)をしている。

### 【宮崎県】

消費者行政活性化基金を活用し、消費生活センターにおいて多重債務支援アドバイザー(ファイナンシャルプランナー)による相談事業を実施している。

### 【沖縄県】

無料相談会の実施、自殺予防キャンペーンとの連携など。県内の多重債務問題法律専門家のリストアップ準備中。今後、連携範囲に公租公課徴収部門などを加えるよう検討中である。

### 【熊本県】

潜在化している相談の掘り起こしのために、先導的に行っている地方公共団体の職員を講師とし、徴収・督促事務を行う行政職員(県・市町村)を対象とした多重債務研修会を平成24年2月に実施することとしている。

### 【長野県】

自殺予防対策関係者研修会で多重債務者対策について説明する等、保健福祉事務所との連携を図った。

Q17. 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。

### 関係部署・関係機関との連携等に関する意見

- 相談件数は減少傾向にあるとはいえ、多重債務に苦しんでいる者の数そのものは依然として一定程度あるものと推測される。多重債務者については、その正確な数や実態の把握が困難であるため、今後も行政機関内外の関係部局との連携強化を進めながら、より積極的に多重債務者の掘り起こしに努め、相談会や専門家への確実な誘導體制を構築していく必要がある。
- 「多重債務」だけに焦点を置かずに、関係機関が相談者を多角的にとらえ、その相談者が抱える問題を解決するための連携をしていく必要がある。(問題点の掘り起こし、支援機関への誘導等)

### 相談者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見

- 債務整理を終えた人々のその後の生活をどう立て直して行くかが多重債務問題の現状の課題であると感じる。債務整理の手続を開始すると同時に、家計管理や相談者の生活習慣の改善等の指導までフォローできる体制が、根本的な解決手段として必要であると考えます。
- 債務整理後に、再び多重債務に陥ることを防ぐため、1 相談者に対する生活再建(家計管理や就労支援)を指導する機関を明確化し、2 セーフティネット(貸付)を充実することが必要と考えます。

### 相談者等の状況等に関する意見

- 相談件数が大幅に減っているが、新たな受け皿に流れているのであればそれについての対策も必要である。
- 相談を本人からしてこないケースが多いこと、また、本人が債務の状況を把握していないケースも多いので、迅速に解決につなげない点に苦慮しています。