

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

<市区町村>

多重債務者相談窓口向け相談状況調査(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、市区町村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:

市区町村

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 1736市区町村

※震災の影響により、福島県の9町村については実施せず

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 : 1,653市区町村

いいえ : 85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。
(「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 : 1,470市区町村

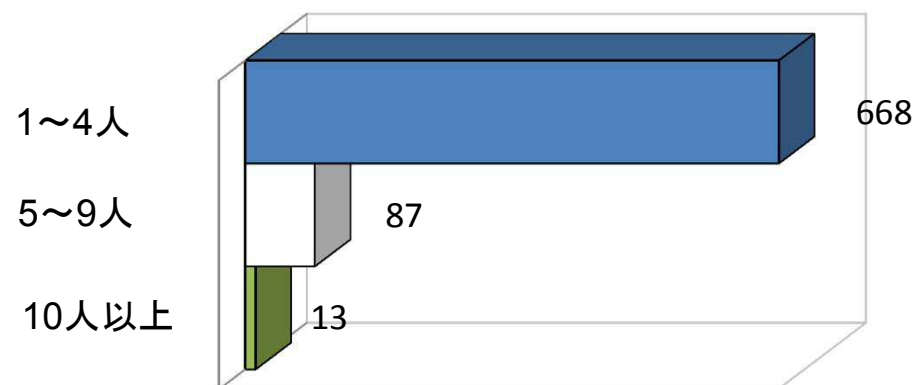
いいえ : 268市区町村

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。

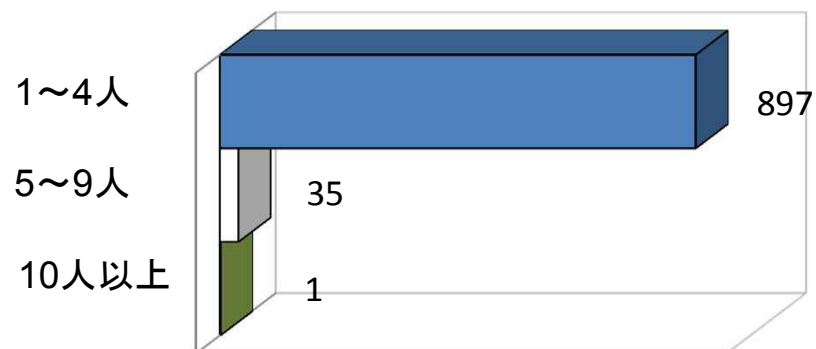
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は市区町村数)

① 嘱託(非常勤)職員

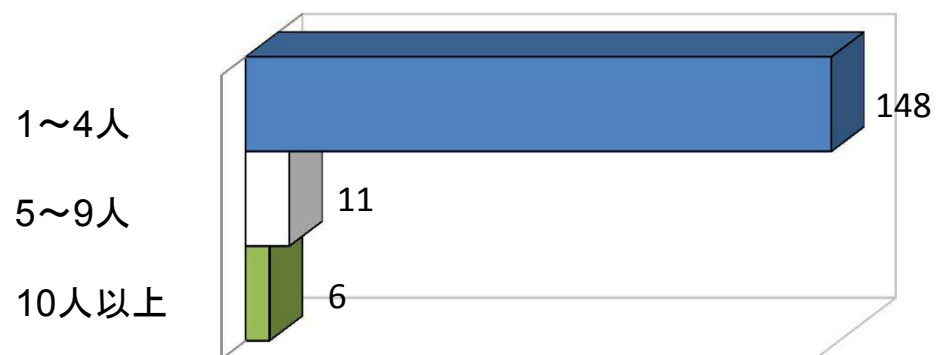


② 常勤の行政(一般)職員



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)



市区町村の相談に従事する職員の総数： 4,681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。

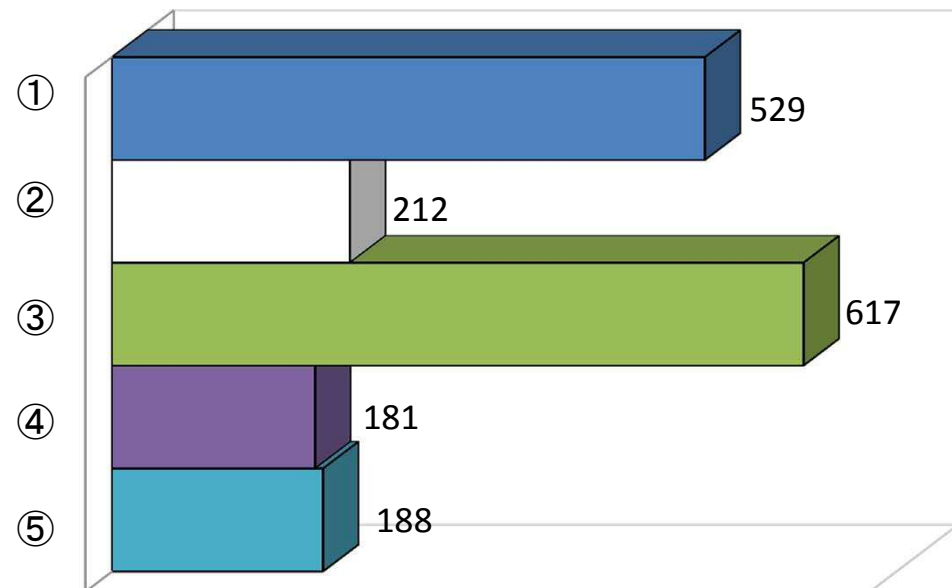
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 843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)を定期的で開催している。



2. 相談窓口における相談状況について

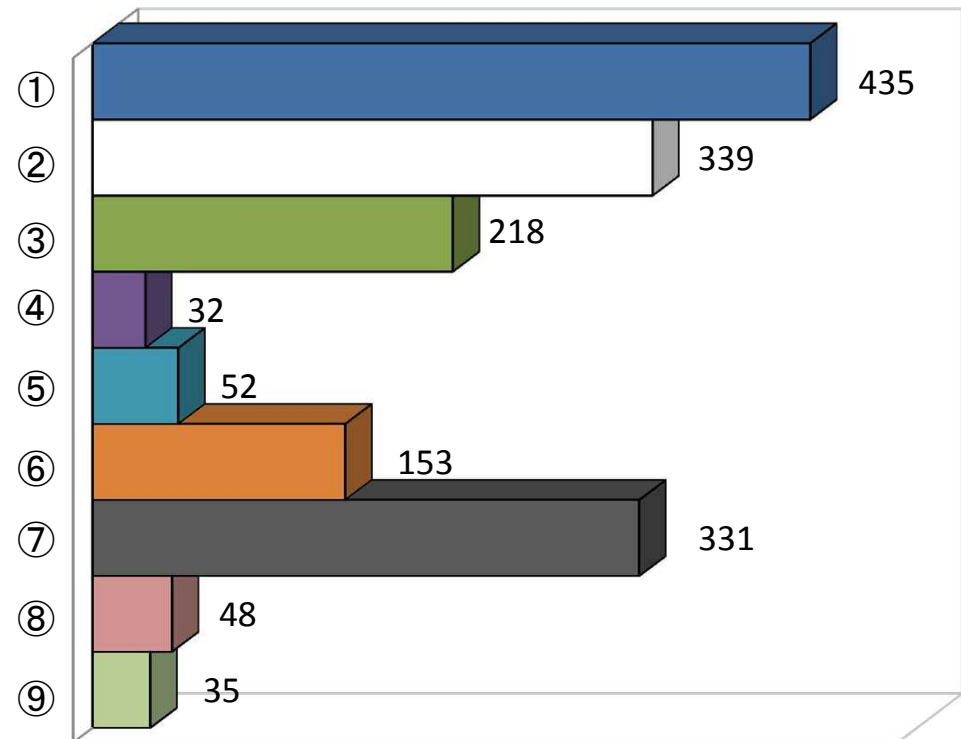
Q5. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,024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) : 619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 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。



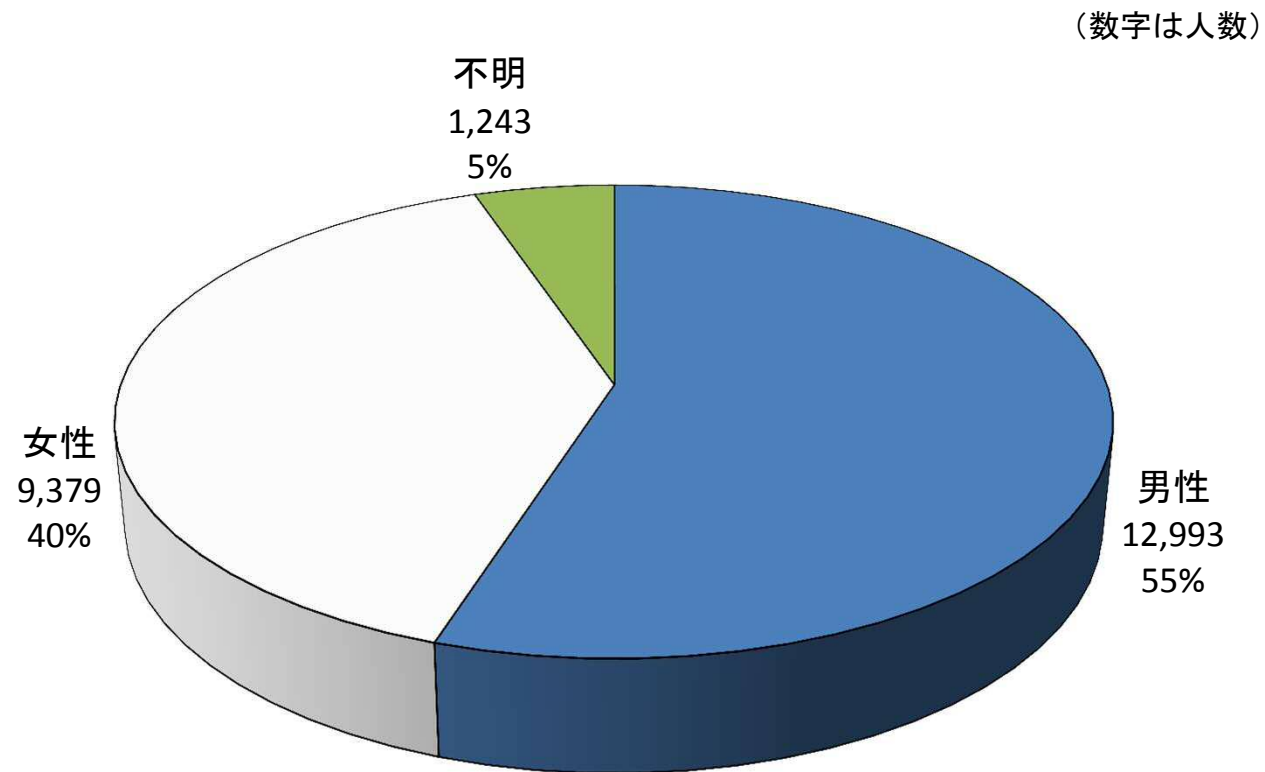
Q6. 平成23年4月1日～平成23年9月30日までの月別の相談件数をお答えください。

平成23年度上半期の市区町村への相談件数合計：23,885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	1,631	1,687	1,793	1,350	1,572	1,546	9,579
II.窓口による相談件数	2,489	2,332	2,940	1,992	2,340	2,213	14,306
III. I. II.のうち他部署から紹介された相談件数	515	513	554	476	497	498	3,053
IV. I. II.のうち相談者が他市区町村の住民である件数	235	185	277	192	247	228	1,364
合計	4,120	4,019	4,733	3,342	3,912	3,759	23,885

Q7. 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)

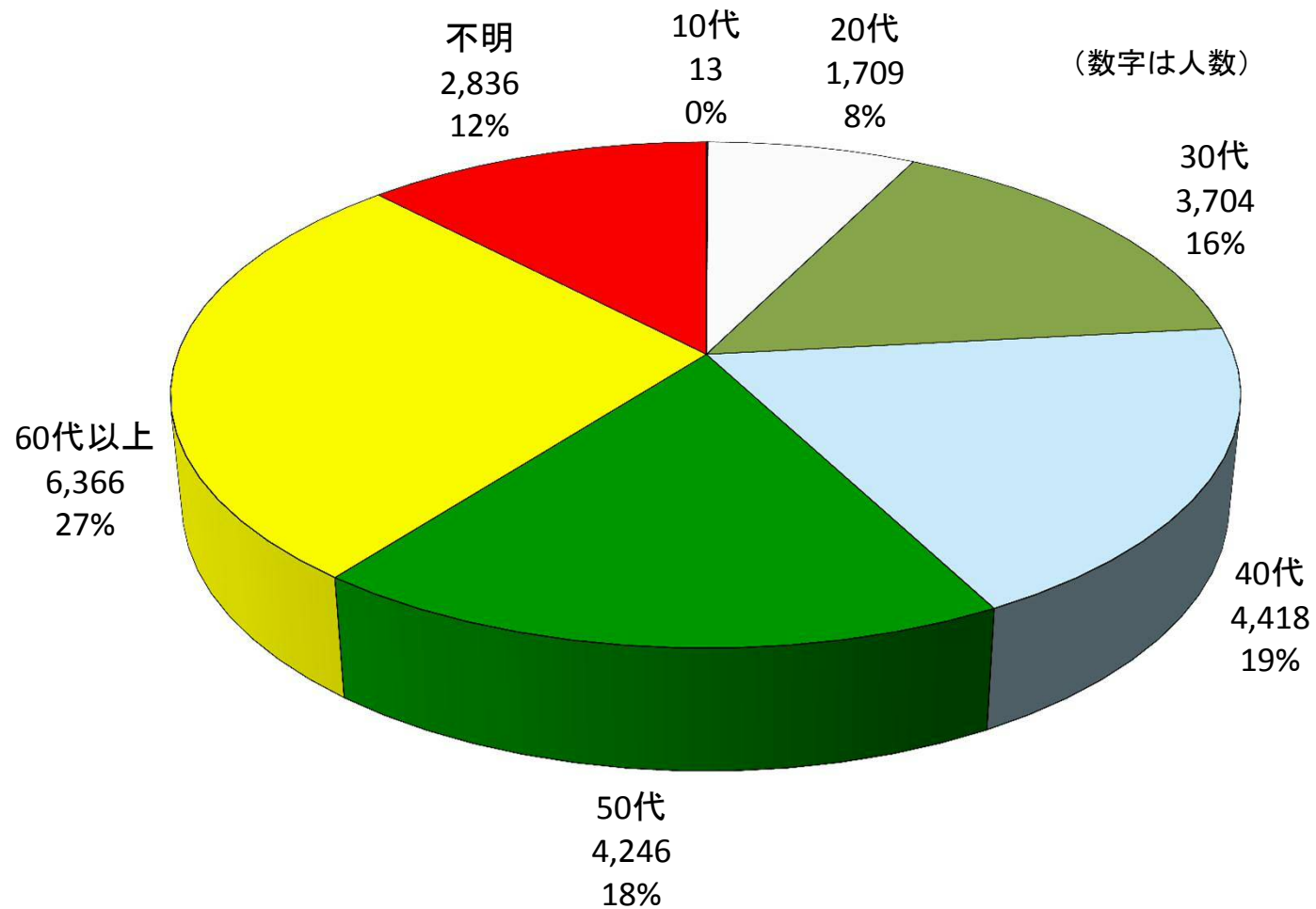
(1) 性別



(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23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(2) 年齢

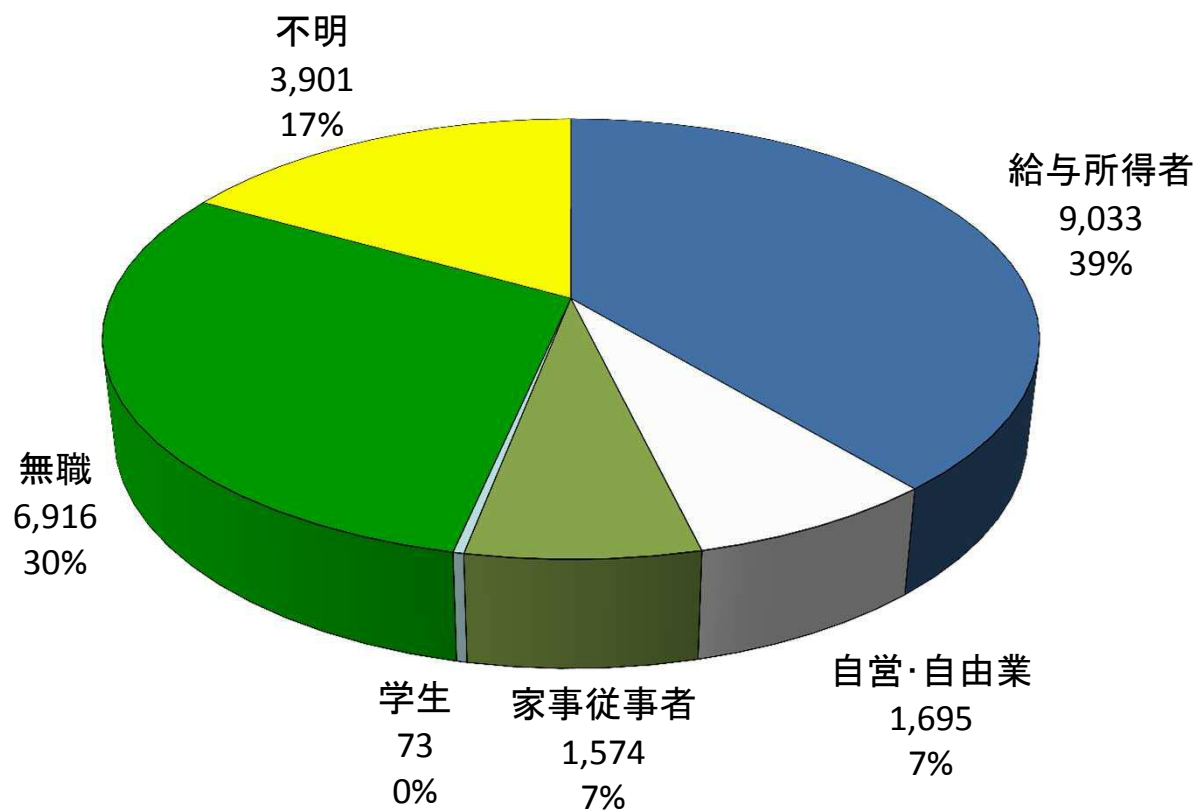


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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PIO-NETの分類(消費生活相談カードの記載項目)に従う)

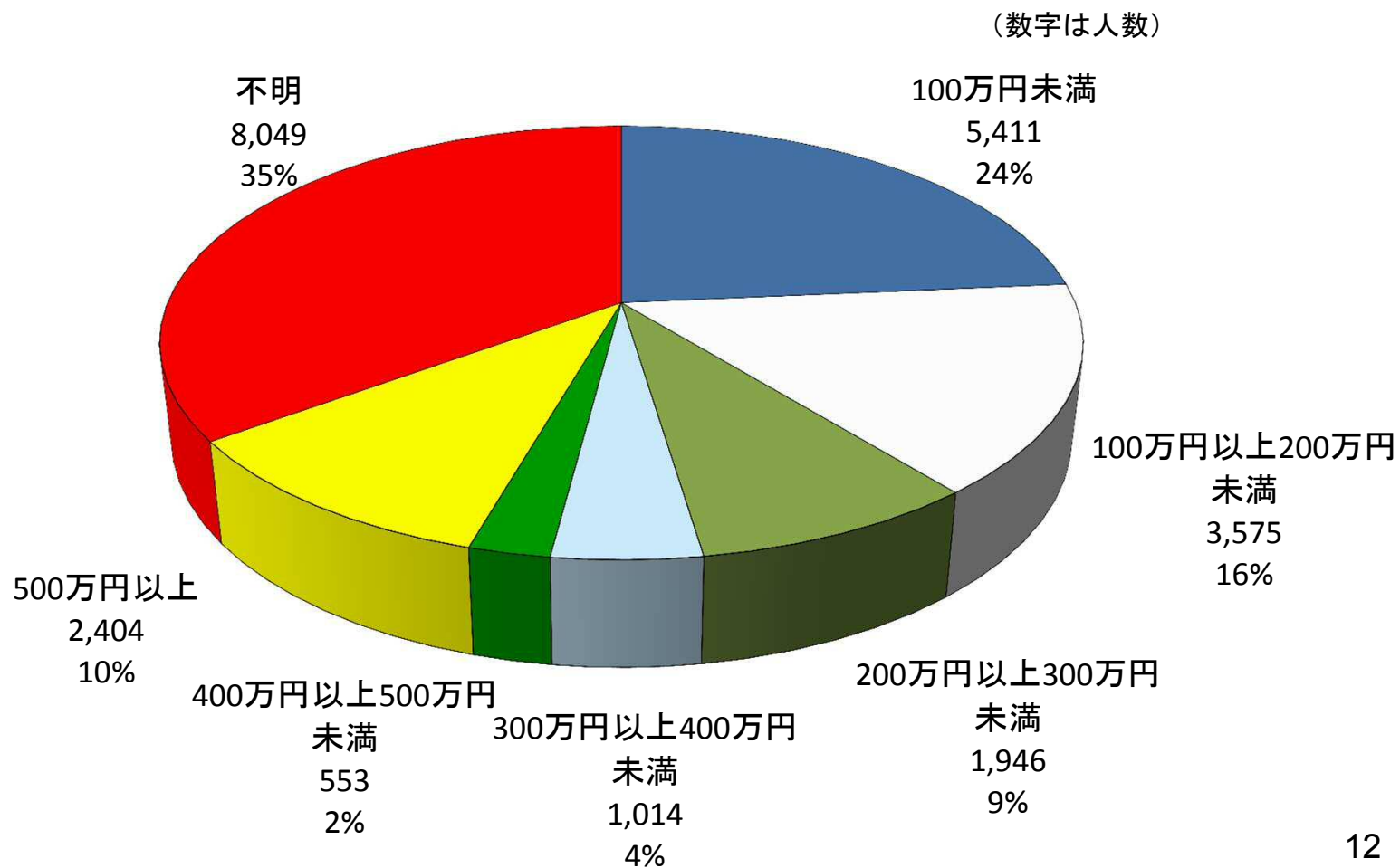
(数字は人数)



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)

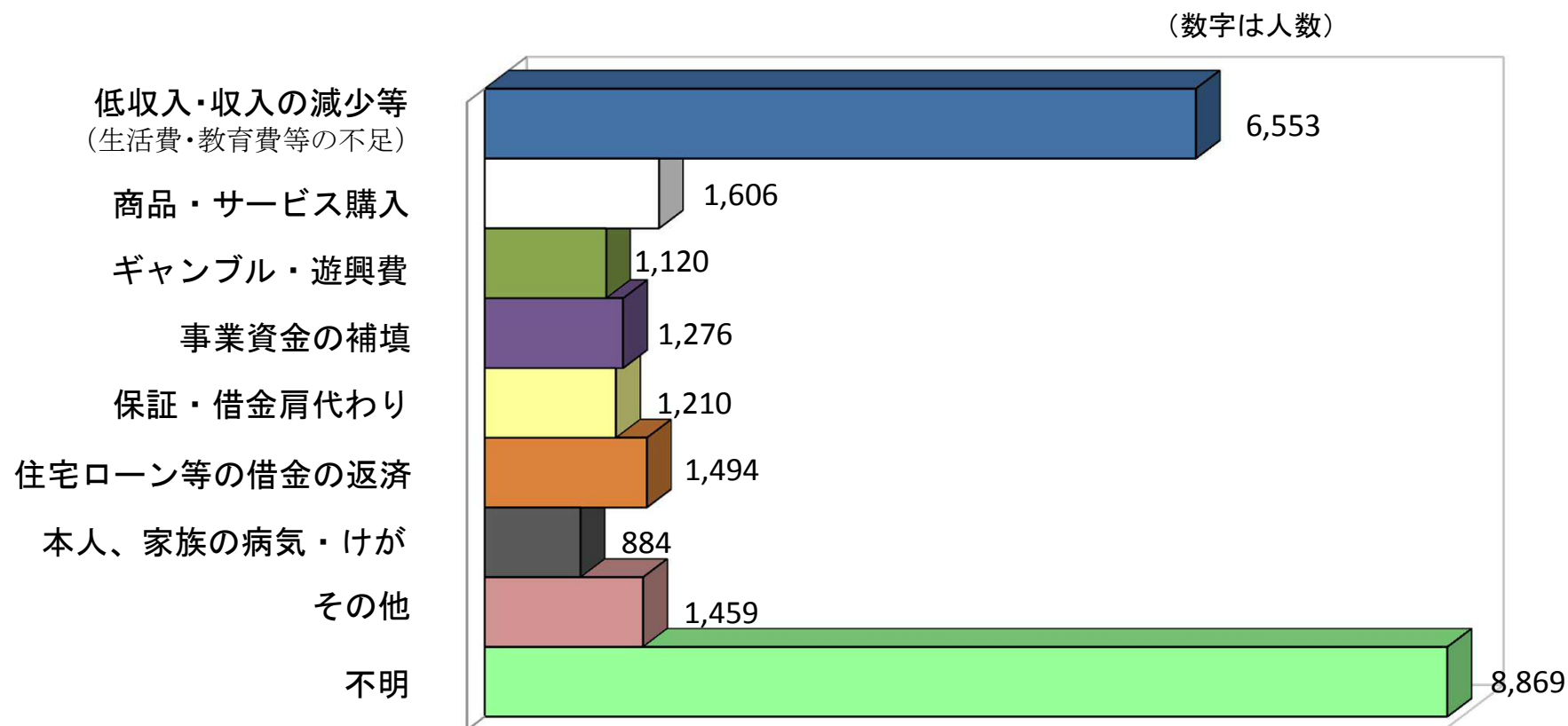
(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)



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)

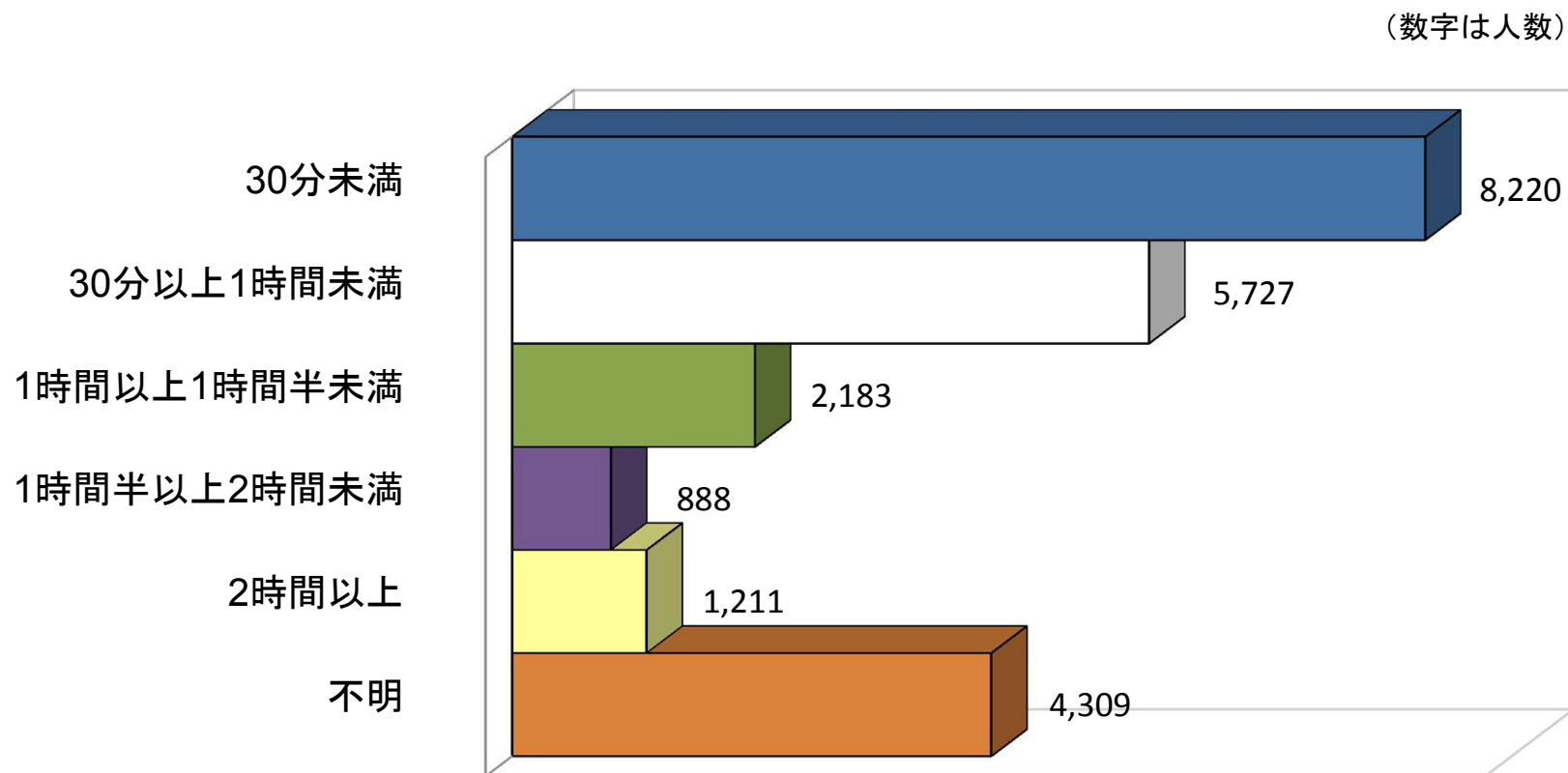
(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)



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

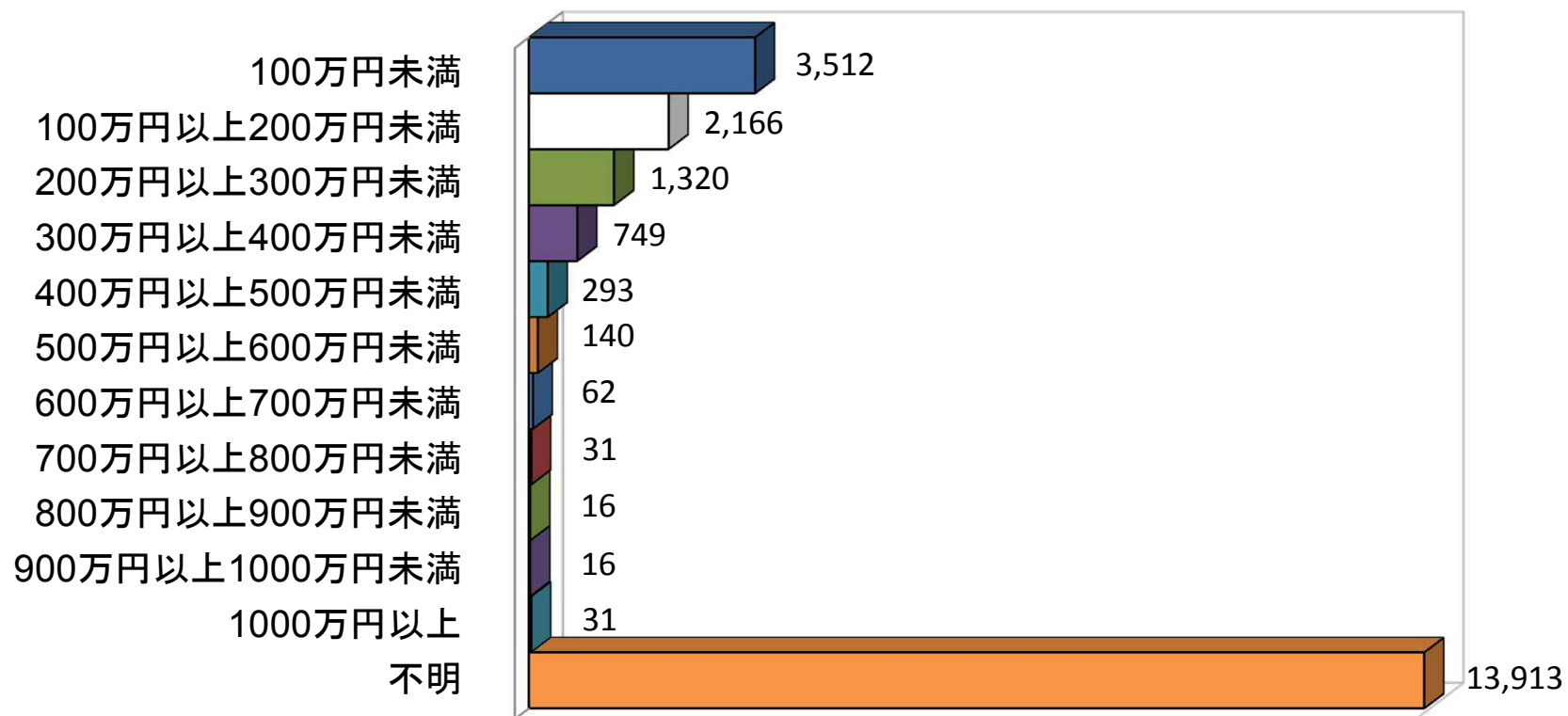


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

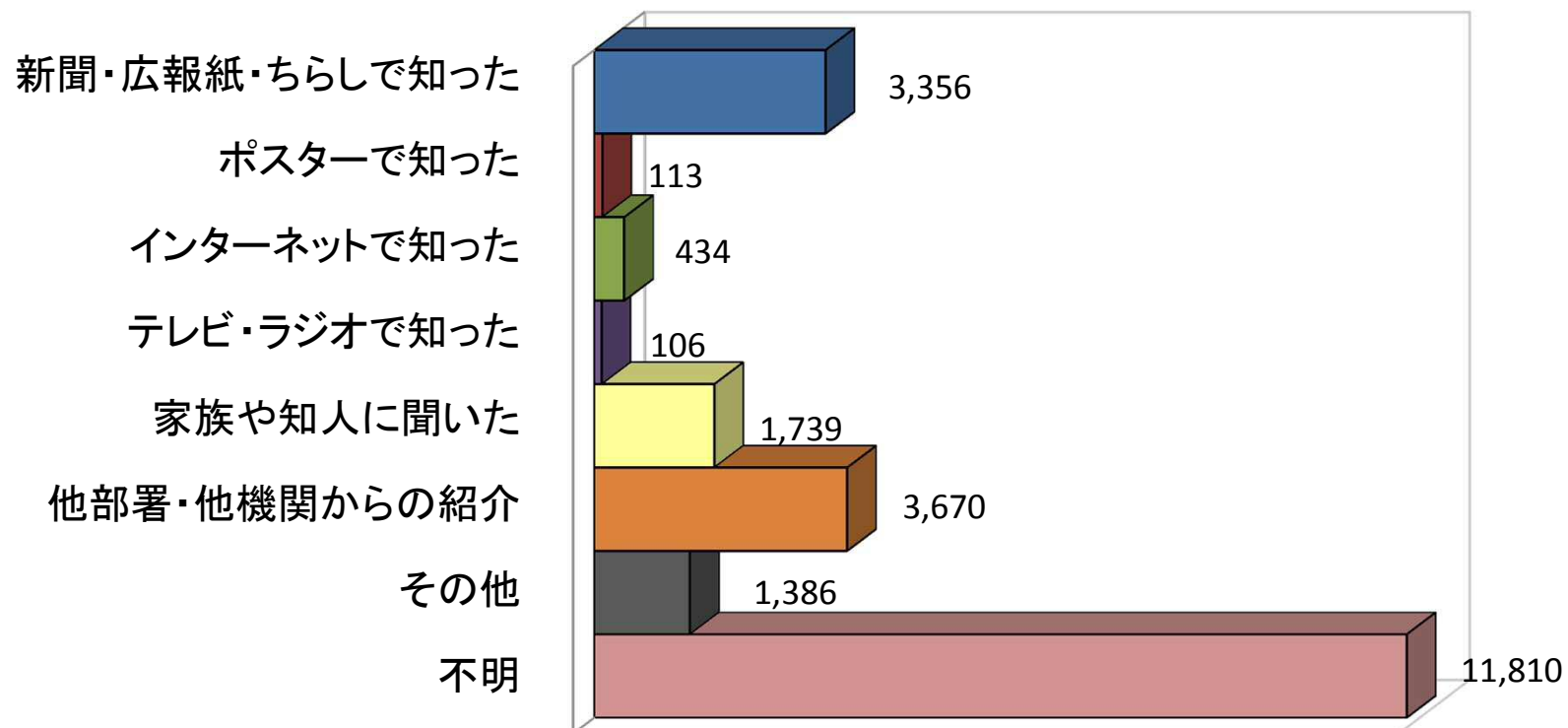
(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)

(数字は人数)



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)



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。

何らかの広報活動を行った : 1,157市区町村

特色ある取組みの例

【石川県かほく市】

- ・ 本市ケーブルテレビに金融庁作成のDVD「はじめての金融ガイド」と、昨年独自で作成したDVD「生活じょうずな消費者をめざして」を随時放送し、市民に啓発した。

【埼玉県朝霞市】

- ・ 多重債務相談窓口の案内を載せた啓発用チラシ、バンソウコウおよびティッシュを窓口に設置した。
- ・ 朝霞駅南口および東口の電光掲示板に相談窓口への案内メッセージを流した。
- ・ 消費生活パネル展において啓発を行った。

【静岡県静岡市】

- ・ 自治会での多重債務相談会のチラシの組回覧、ホームページへの掲載、地元新聞への広告の掲載
- ・ 市税・国保料等の滞納者への通知に相談窓口のチラシを同封

【大阪府高槻市】

- ・ 市営バスのラッピングや、市営バス内外にポスター等を掲示。

【群馬県下仁田町】

- ・ 啓発用広報ファイル及びマグネットバーを作成し全戸配布した。

【長野県筑北村】

- ・ 全戸配布のカレンダーに、多重債務の相談窓口、相談方法等を掲載した。

Q11. 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

- 幅広く広報をするためには、A4サイズでポスターの作成をお願いしたい。
- 市のHPで窓口周知ポスターを掲載。今後は活用する市町村のセンター名や連絡先等が記載できるような様式でポスターを作成してほしい。
- 当市では、広報紙とともに回覧する資料が増えており、多すぎるとの苦情もあって、回覧可能な資料が制限されてきている。特に、当市の名前が入らず、複数ページにわたる資料(『「未公開株」等被害にあわないためのガイドブック』のようなもの)は回覧が困難になっている。A4両面刷り1枚で、印刷機で自治体の窓口も印刷し足せるものであれば、回覧できる可能性がある。また、当市の名前が入らず、複数ページにわたる資料であっても、窓口や市内に設置したパンフレットスタンドに置いて配布することは可能である。
- 生活困窮の相談も増加しています。金融庁と地方自治体の共同リーフレットなどは作れないでしょうか。
- ポスターの一般消費者向け相談窓口の案内が、住民から遠い窓口の順番で書かれているのは不親切だと思います。債務整理相談に限定せず、相談者に必要な社会保障制度を案内または提案でき、かつそれぞれの制度の手続窓口に近い相談窓口から書いたほうが良いと思います。
- 回覧版等については、印刷費用等の負担があり、実施は難しい。

4. 今後の取組み等について

Q12. 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り組み)があればご自由にご記入下さい。

特色ある取り組みの例

【滋賀県野洲市】

健康推進課(健康とこころの問題)、断酒会(アルコール依存症)、商工観光課(就労支援)、市民生活相談室(消費生活相談)、司法書士(多重債務、法律相談)でチームを組んで、野洲図書館において、23年8月にワンストップ相談会を開催。

野洲市市民相談総合推進委員会の要綱を制定し、自殺、多重債務、人権の部会を設置して、市役所が総合力でネットワークを構築するよう整備した。

【青森県青森市】

23年8月から、消費者信用生活協同組合と連携して多重債務者の生活再建支援を行っている。(青森県及び青森県内全市町村が連携している。)

【岩手県久慈市】

23年度から久慈広域市町村の消費者行政共同処理を実施しており、久慈市以外の町村への出張相談会を各町村ごとに毎月1回程度開催した。また、消費者信用生活協同組合と連携して「くらしとお金の安心相談会」を毎月2回実施しており、多重債務者の生活再建に必要な消費者救済資金貸付を今後も継続して消費者信用生活協同組合に実施していただくため、金融機関への預託を継続して行う。

【北海道音更町】

当町消費生活相談受託事業者である当町消費者協会による「ミニ講座」で、北海道財務局帯広財務事務所の職員を講師に多重債務問題も含めた金融問題の講演を実施した。

【大阪府池田市】

多重債務に陥らないための予防教育が必要かつ重要であると考えている。幼少期からの金銭教育が重要との観点から教育委員会に働きかけている。

Q13. 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

- 潜在的な多重債務者の掘り起こしには、特に徴収部門との連携は大事であるとする。徴収部門の職員にもただ徴収するという考えだけでなく、幅広く視点を持ってもらい、税金や保険料を支払うのに本当に苦慮しているという人を見抜いてもらうために、多重債務に関する研修会等を行っていき、相談業務担当者と共通認識を持てるよう努めていく必要がある。
- 多重債務に関する相談は内容が複雑なため、町社会福祉協議会が行っている無料法律相談を紹介している。できれば相談カードや債務整理一覧表、家計収支表などまで作成して法律家へつなぎたいとは考えている。

広報・啓発活動に関する意見

- 多重債務の相談件数は増加してはいないが、氷山の一角である可能性もあり、今後は啓発活動を行うなど、掘り起こし作業や事前予防に努めていく必要がある。また、問題が深刻化してから相談するパターンが多く、早期発見が重要な課題である。
- 生活保護申請者に多重債務者が目立って増えている。若い人の安易なカード利用による債務相談も多い。身の丈の生活をするという生活態度やカードの利便性と危険性など、家庭・学校・行政で啓発や教育をしてゆく事が喫緊の課題であると思う。
- 多重債務、過払い返還手続き等について、業者は10年間で時効消滅の援用をしてくることから、早急に市民への啓発で現多重債務者及び過去に完済の経歴を持つ人の掘り起こしが必要と考える。

相談者等の状況等に関する意見

- アンケートの数字以外にも、前年度からの継続している相談があり、1件の解決に時間がかかる。
- 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。