

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

<財務局等>

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、各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のアンケート調査を実施するにあたり、併せて、財務(支)局及び沖縄総合事務局(以下「財務局等」という。)についても、同様の調査を実施。

調査対象:

財務局等(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:

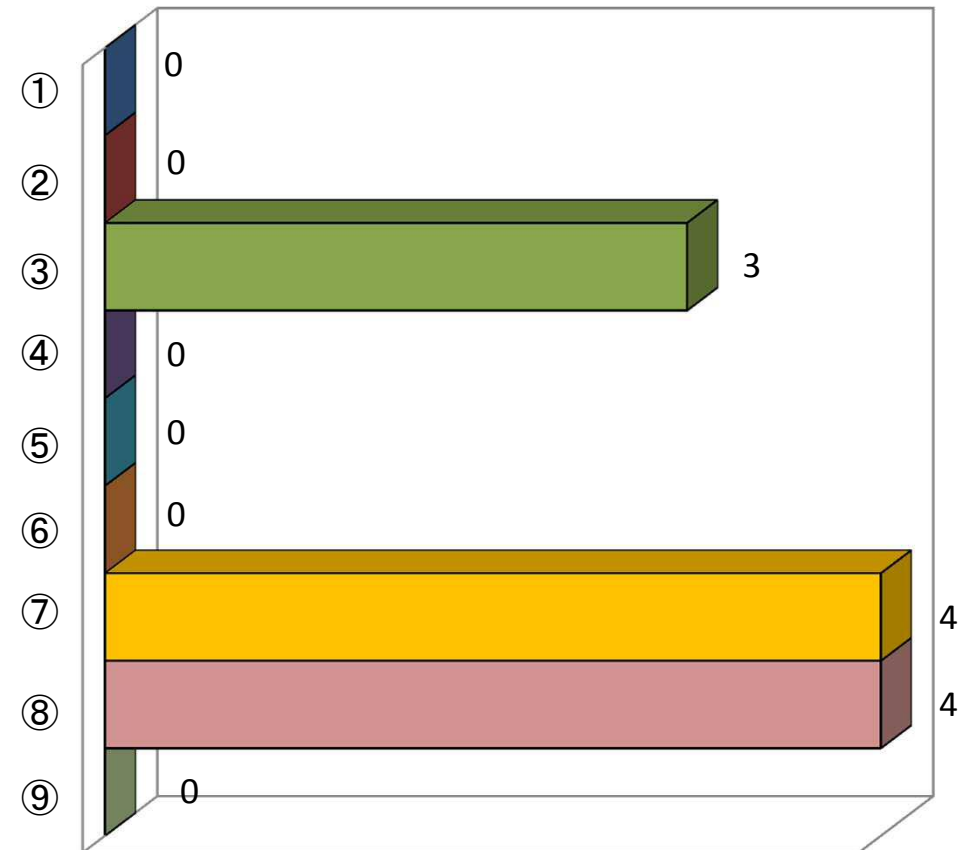
提出数 11財務局等

1. 相談窓口における相談状況について

Q1. 多重債務者が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。

(数字は財務局等数)

- 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予約を取る。
- 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渡し、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。



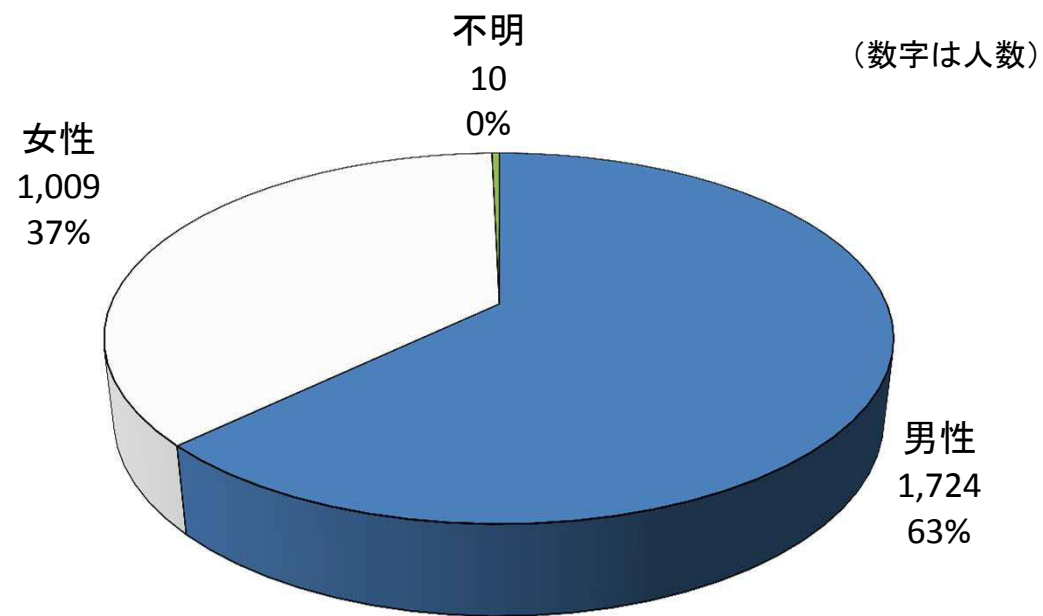
Q2. 平成23年4月1日～平成23年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。

平成23年度上半期の財務局等への相談件数合計：2,743件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
I. 電話のみによる相談件数	304	323	376	291	358	336	1,988
II. 窓口による相談件数	115	131	159	101	113	136	755
III. I. II.のうち、相談者が他財務(支)局(沖縄総合事務局を含む)の住民である件数	13	11	11	8	10	14	67
相談件数合計	419	454	535	392	471	472	2,743

Q3. 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)

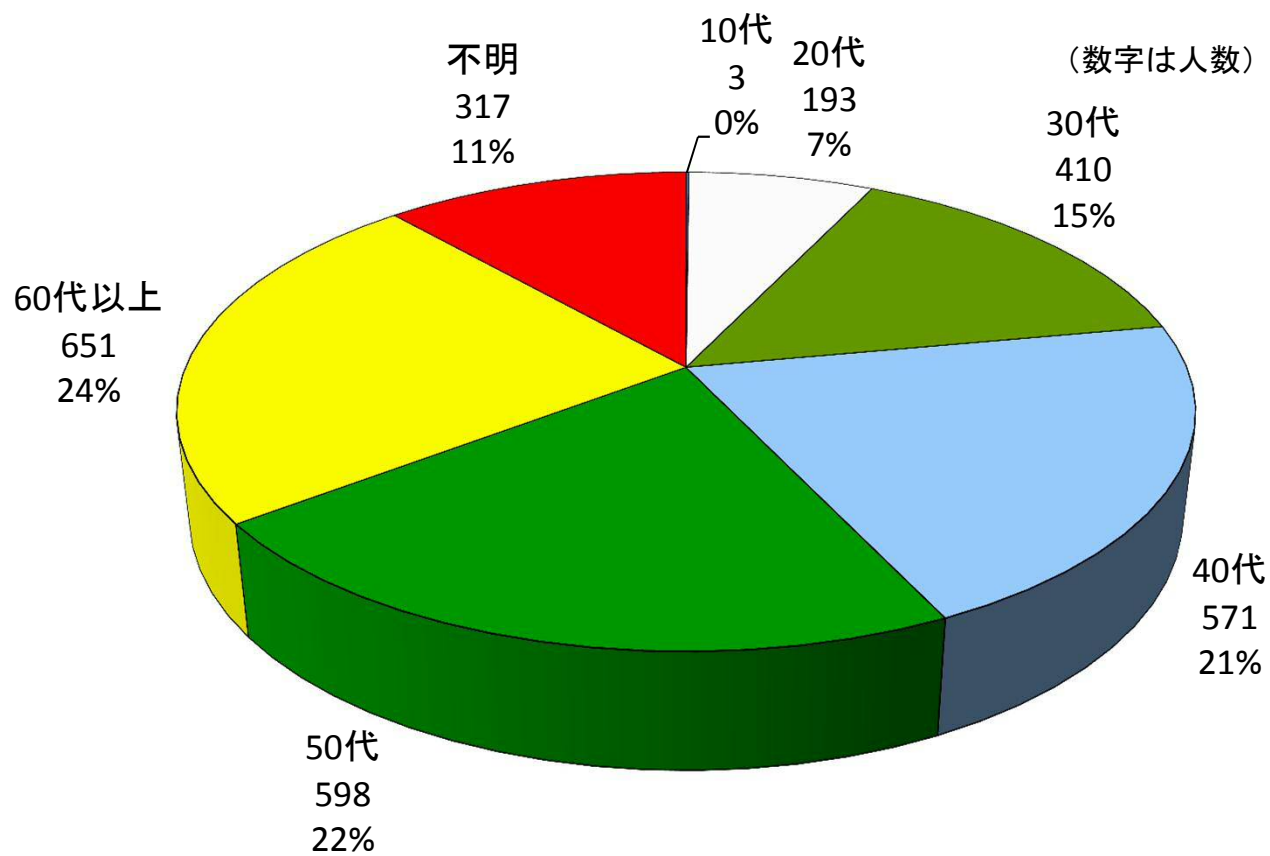
(1) 性別



(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)

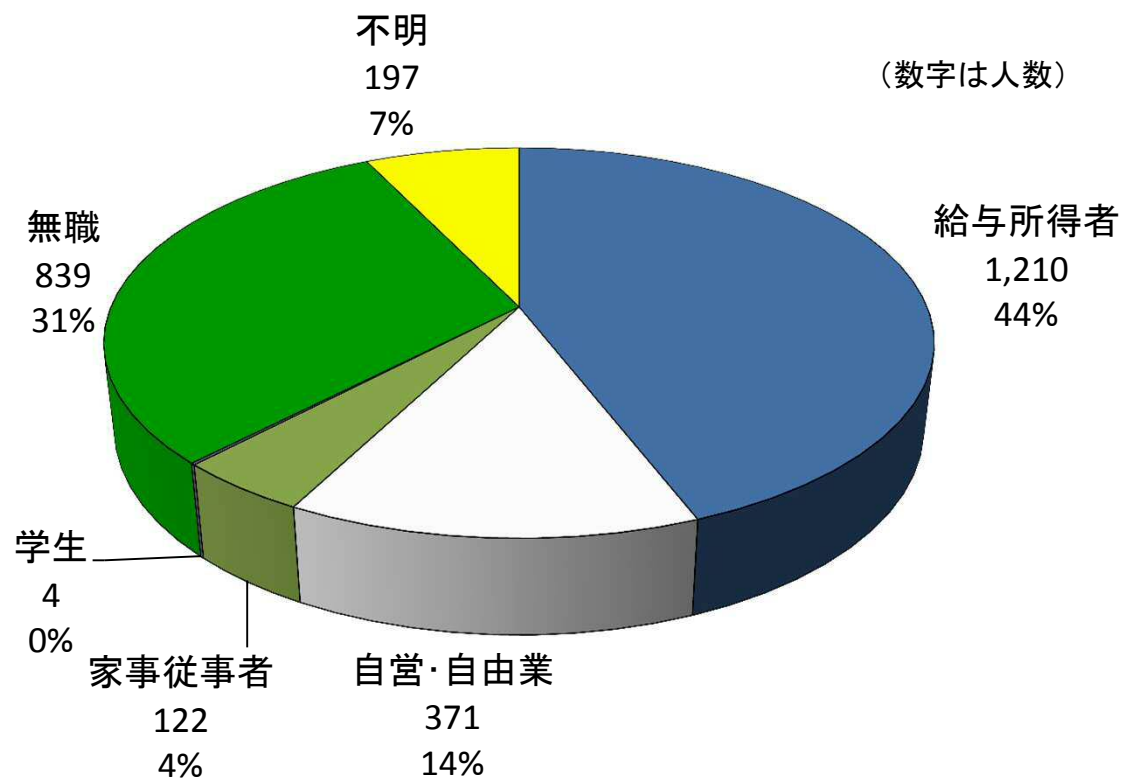
Q3. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)
(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(2) 年齢



Q3. 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)

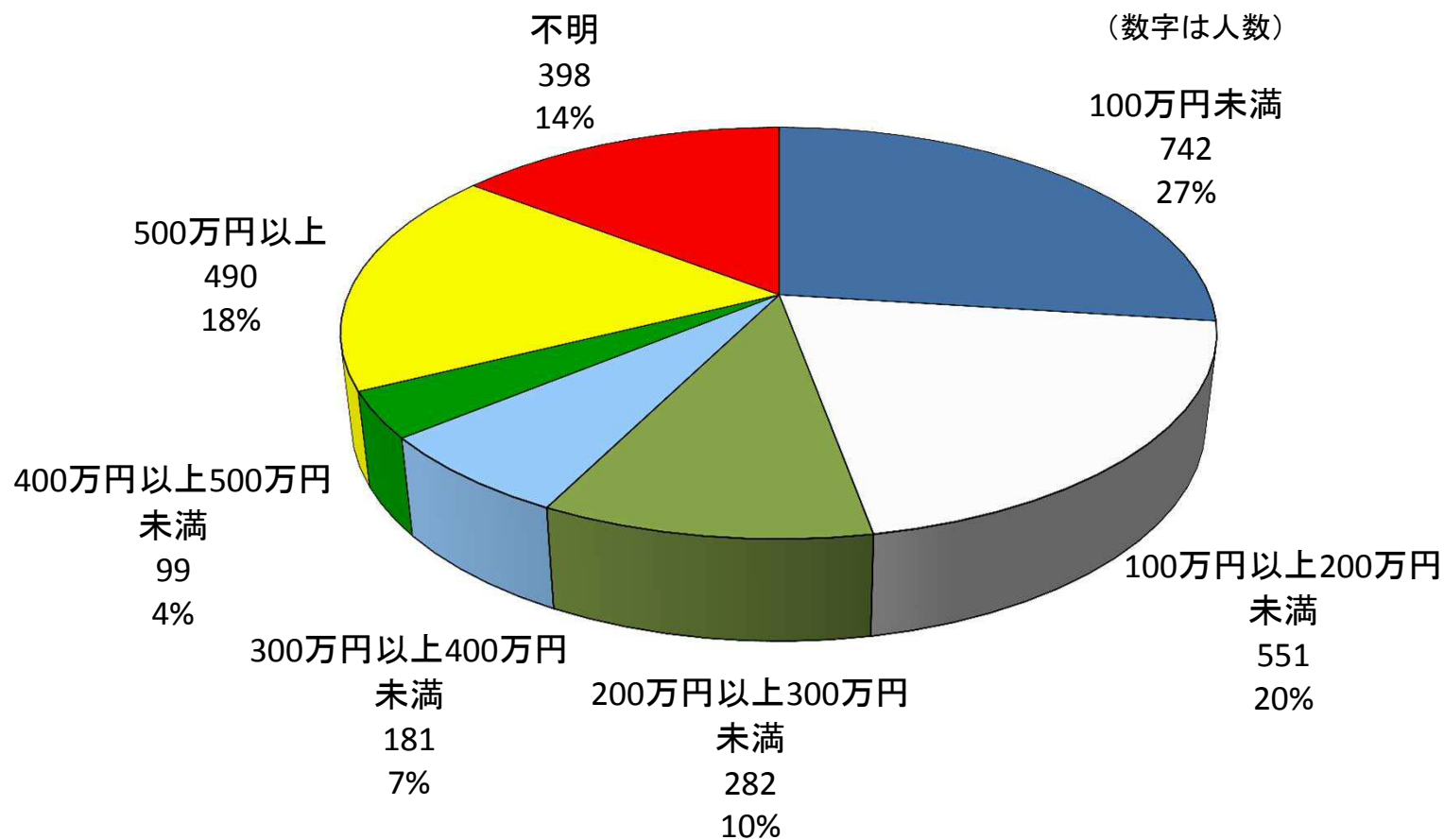
(3) 職業 (分類はPIO-NETの分類 (消費生活相談カードの記載項目) に従う)



Q4. 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)

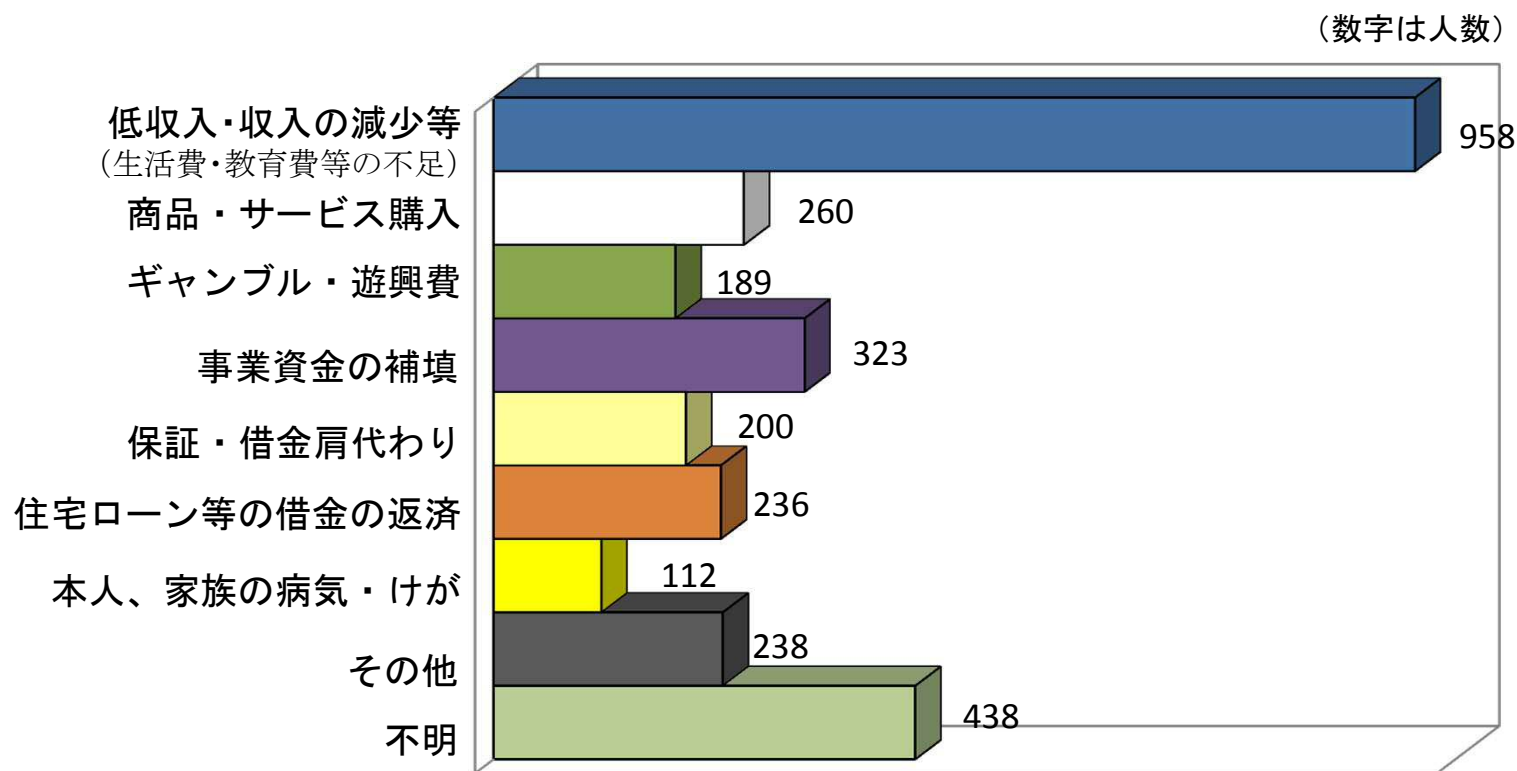
(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)



Q4. 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)

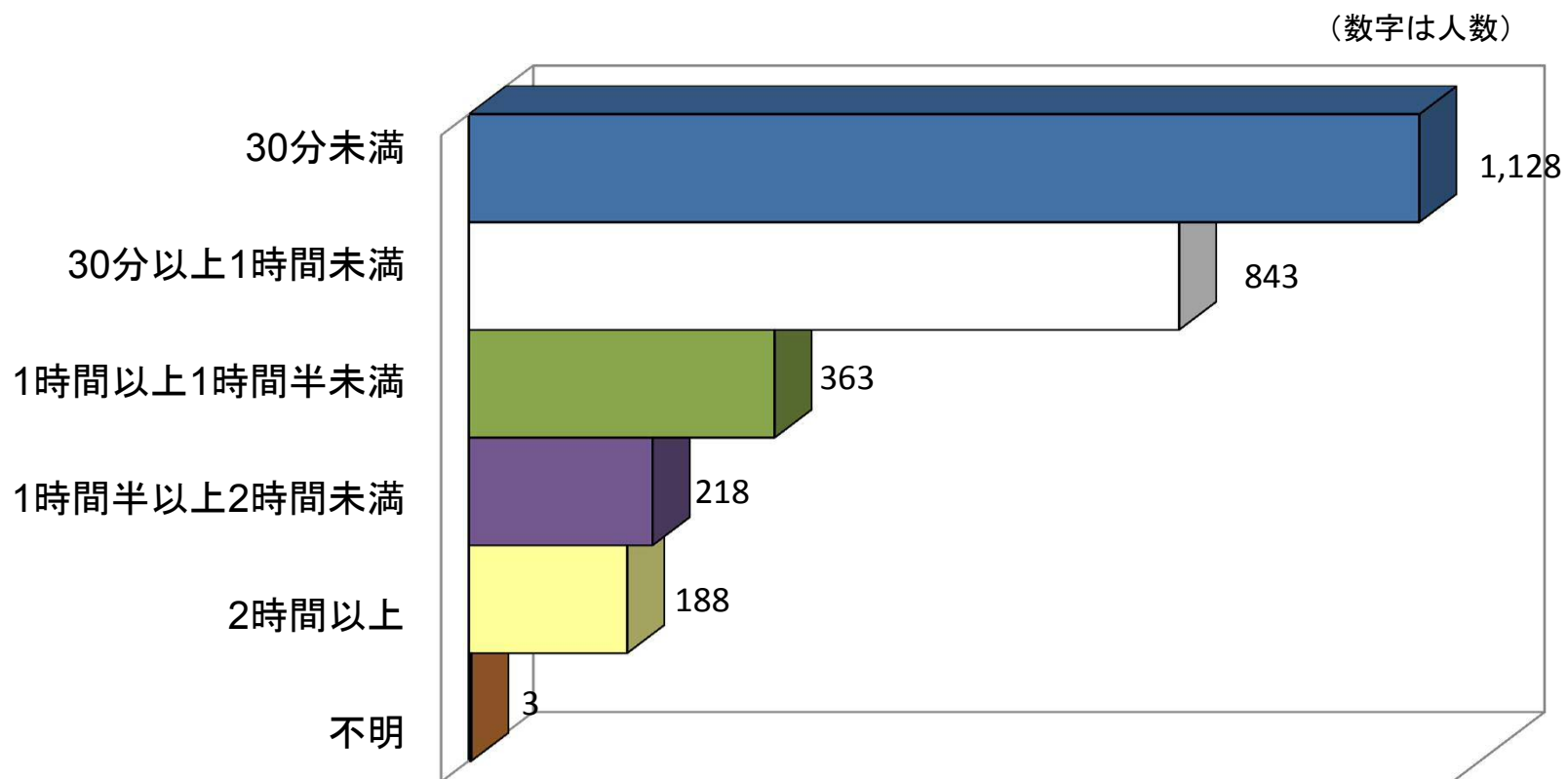
(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)



Q4. 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)

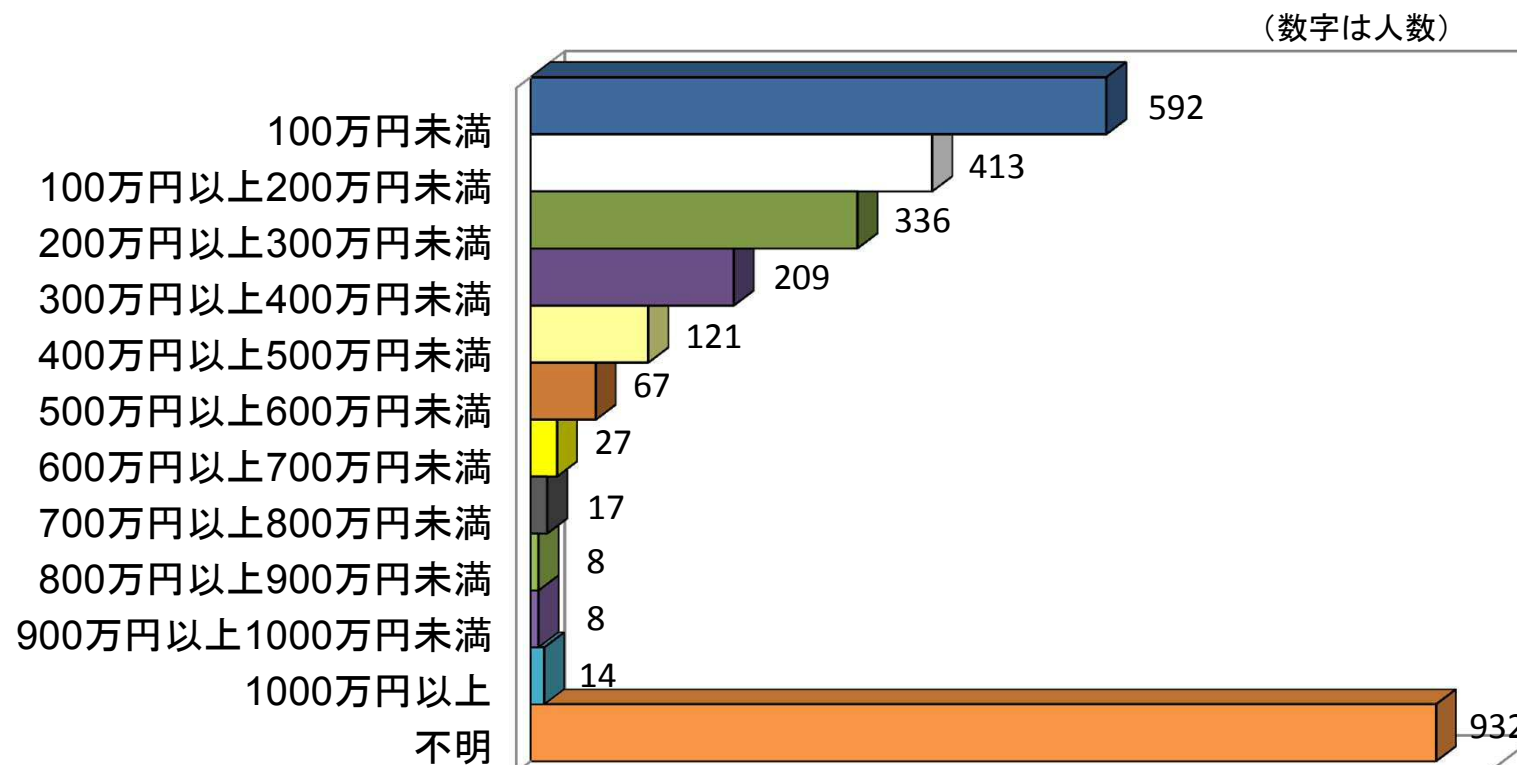
(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間



Q4. 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)

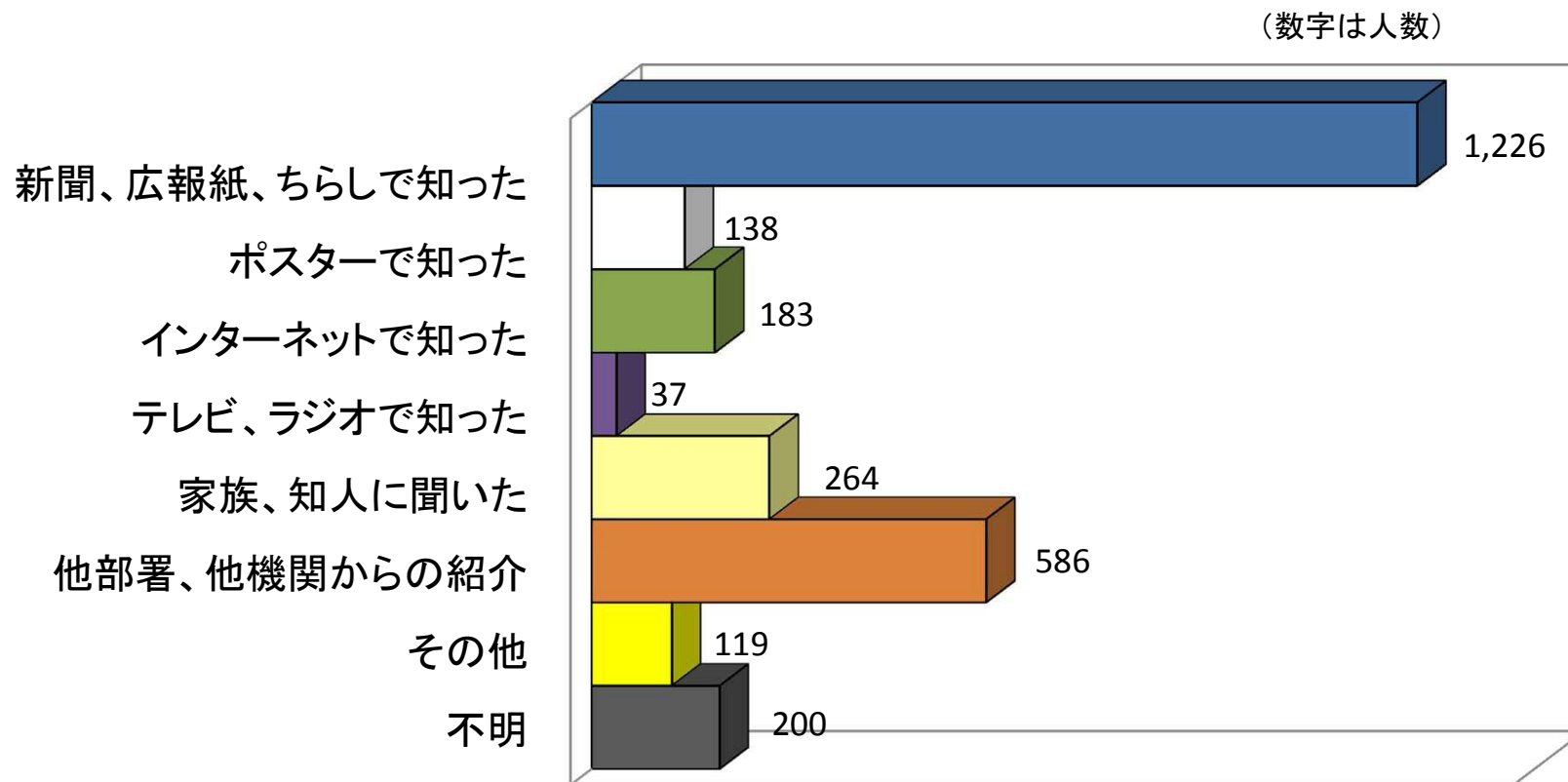
(平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)



Q5. 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)



2. 多重債務者対策本部(又は協議会)の実施状況について

Q6. 貴管内の多重債務者対策本部(又は協議会)の取組みのうち、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

【東北財務局】

- ・ある県では、多重債務者対策協議会(総会)は年1回の開催であるが、専門部会として相談体制部会(法律相談等)、ヤミ金取締部会(ヤミ金対策)、金融経済教育部会(金銭教育)を設置し、相談体制部会を年4～5回程度、ヤミ金取締部会と金融経済教育部会をそれぞれ年1回開催している。

【関東財務局】

- ・多重債務者対策協議会相談部会に自殺対策課など社会福祉担当者も同席
- ・生活困窮者対策に力点を置き、東京モデル(相談者を確実に専門家に繋ぐ仕組み)の連携先に、生活再生事業(生活サポート基金)を追加
- ・多重債務者掘り起こしのモデル市町村を指定し、市内連携を図り、他部署から多重債務相談窓口への誘導率が大幅に上昇
- ・県と民間団体との協働事業で、家計管理などを含む相談体制の充実を図り、生活再建に向けた支援を実施・毎年7月～3月まで月2回「多重債務者法律相談会」「生活の立て直し相談会」を市町村持ち回りで開催している団体あり

Q7. 貴管内の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。

寄せられた意見

- ある県の専門部会(特に相談体制部会)においては、各機関から出される問題点の検討や情報交換が行われ、有意義なものとなっている。多重債務者対策協議会等の構成機関が、相談傾向、対処方法、事例紹介等、実務担当者レベルでの打合せを実施すれば、構成機関同士の情報共有や連携の強化につながるのではないかと。
- 多重債務の原因のひとつとして「低収入」という問題がある。債務整理後も、再び多重債務に陥るというケースもあり、多重債務者の生活支援を行う部署(就労、生活保護等)へも参加を呼び掛け、関係機関が一体となって問題解決を図る態勢作りを行う必要がある。
- 対策協議会構成組織における多重債務問題にかかる意識高揚を継続するため、ひとつの案として、金融庁主催で相談者向けの研修会を行うなど毎年趣向を替えイベントを実施。
- 国レベルでの適時の情報提供や人的・予算的なバックアップが効果的に行われれば、より充実した対策が可能になるのではないかと。
- 当管区内都道府県の、平成23年度第一回多重債務者対策協議会において、協議会の活動にあたってはマスコミに取り上げられるような広報活動が重要との意見あり。

3. 広報活動について

Q8. 財務局の多重債務者相談窓口について、実施している広報活動をご自由にご記入下さい。

取組みの例

【関東財務局】

- ・当局幹部が地公体訪問の都度、リーフレットを持参し当局窓口を周知
- ・地公体発行の広報誌やHPに当局相談窓口の掲載を依頼（直接訪問も）
- ・貸金業者のお客様サービスプラザにおいて、当局相談員がローン・クレジットの講座を開催（6月、9月）
- ・ハローワーク等へ、当相談窓口周知用チラシの備え置きを依頼
- ・事務所独自のリーフレット作成

【東海財務局】

- ・相談窓口のリーフレットを作成、管内金融機関（銀行、信用金庫、信用組合、貸金業者等）の窓口、ATMコーナーに据置を依頼している

【福岡財務支局】

- ・各自治体訪問により、パンフレットの備置き交渉等を通じた窓口周知活動。
- ・各自治体において、専門の相談員が配置されていない自治体窓口における職員に対する講師派遣案内や助言・アドバイス。
- ・回覧板等を使ったチラシの戸別配布や自治体広報誌への相談窓口掲載依頼。
- ・地元新聞の窓口案内記事の定期掲載依頼。

Q9. 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

- 相談者の立場では、キャンペーンポスターに地元の相談窓口が掲載されているほうが利用しやすいのではないか。
- ポスターに関して、一部の地公体では掲示スペースが限られているなか、国・都道府県など関係機関から多種多様の掲示物依頼が多く来るので、1ヶ月以内で張り替えている、またはそもそも掲示できない場合がある、という状況があるようだ。
- 安定した広報活動に必要な予算計上をお願いしたい。
- 広報用パンフレット等は内容が陳腐化しないよう随時更新をお願いしたい。
- 金融庁からの配布先になっていないところでも、公営ギャンブル場等に貼付依頼を行った。
- 金融広報委員会と広報先の情報交換を行い、より多くの所に広報活動できるようにしたい。
- 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。

4. 今後の取組み等について

Q10. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、財務局内外での連携など、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。

特色ある取組みの例

【東北財務局】

- ・行政評価局と連携し、「行政困りごと相談所」や「一日合同行政相談所」へ参加している。
- ・クレジットカウンセリング協会と周知活動等において連携を図っている。
- ・事業者向け相談会の開催にあたり、商工団体との連携を図っている。
- ・財務事務所長等が市町村を訪問する際に、窓口設置のPRや講演会への講師派遣等の周知を行い、広報活動に取り組んでいる。
- ・常設の相談窓口がない市町村に対して、相談対応への協力ができないかなどニーズを把握するための取組みを行っていききたい。
- ・個人債務者の私的整理ガイドライン運営委員会と多重債務相談窓口の連携について検討していききたい。

【東海財務局】

- ・相談業務においては、カウンセリング対応が重要であることから、23年9月に日本貸金業協会から講師を招き当局相談員のみならず、管内(愛知県、名古屋市、静岡県、岐阜県、三重県)の消費生活センター及び(財)日本クレジットカウンセリング協会の相談員に対し、カウンセリング講座を開催した。こうした研修は有益であり、今後も開催を望むとの声が多く出されたことから、管内の消費生活センター等の相談員を含め、研修等を実施したいと考えている。

【九州財務局】

- ・自治体の広域相談体制整備支援の一環として、相談会開催の支援(運営に関する助言等)。
- ・多重債務に陥らないための啓発活動の一環として、対象者の年代を問わず金銭教育や消費者教育に取り組んでいきたい。
- ・生活保護や心の悩みなどを扱う部署、関係機関(税、公営住宅、水道、健康保険、教育委員会)との連携。
- ・多重債務者を作らないための中・高校生など若年者を対象とした金銭教育関係の出前講座の実施。
- ・市町村・地域の社会福祉協議会・警察等との連携が不可欠。窓口周知活動を積極的に行いたい。

Q11. 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。

関係機関との連携等に関する意見

- 生活保護や税・公共料金滞納等の増加問題を持つ地公体等関係機関への当局窓口周知の深化と掘り起こしが必要。
- 相談員による関係機関(法テラス、裁判所、弁護士会、信用情報機関、貸金業者等)の最新情報(貸金業者については融資商品)に基づいたきめ細かな助言とその結果としての周囲からの信頼性向上のため、これら機関との恒常的なパイプ確保が必要。
- 多重債務相談分野として信頼される窓口を目指し、地公体相談窓口への知識支援をするため、相談員による地公体等関係機関との交流を図ってはどうか。
- 相談者数は減少傾向にあるが、相談者の状況は失業状態が長い、生活保護受給、精神障害やうつ病を抱えるなど、生活再建が困難なケースが増えていると感じる。基本的な家計管理のスキルがないと、債務整理後の生活再建が不安である。自治体の相談窓口で生活再建支援、家計管理支援ができるのが望ましいが、相談員等の負担が大きいと思われる。財務局の窓口でも支援できるよう、自治体との連携を深めることが今後の課題と考える。

相談体制に関する意見

- 財務局の相談窓口は、相談者の居住地や勤務地といった要件がなく、相談者にとって相談しやすい窓口を選択できるというメリットがある。財務局の相談窓口を運営するにあたっては、相談件数や効率性だけを重視するのではなく、地域における必要性にも着目していただきたい。
- 相談員の資質向上と情報交換を目的とする意見交換会を、今後も開催していただきたい。
- 現状、財務局においてFP等の有資格者を配置するまでの対応は難しい。家計相談については、FP等の有資格者の人材確保・育成をお願いしたい。