

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年度下半期及び平成24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10月1日～平成24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常設の相談窓口を引き続き設置していますか。

※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。

※「常設」とは、都道府県庁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。

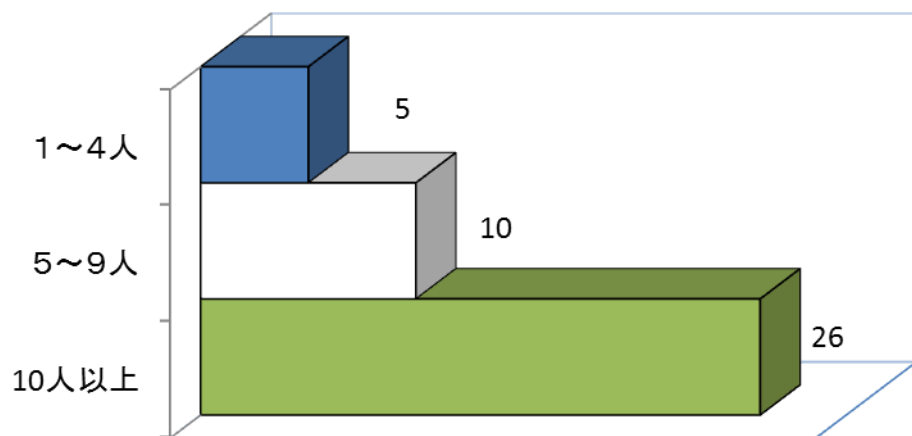
はい : 47都道府県

Q2. 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。

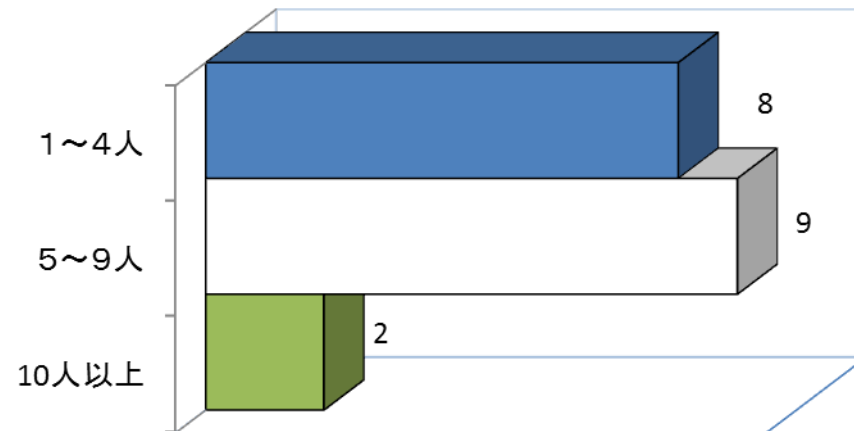
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は都道府県数)

① 嘱託(非常勤)職員

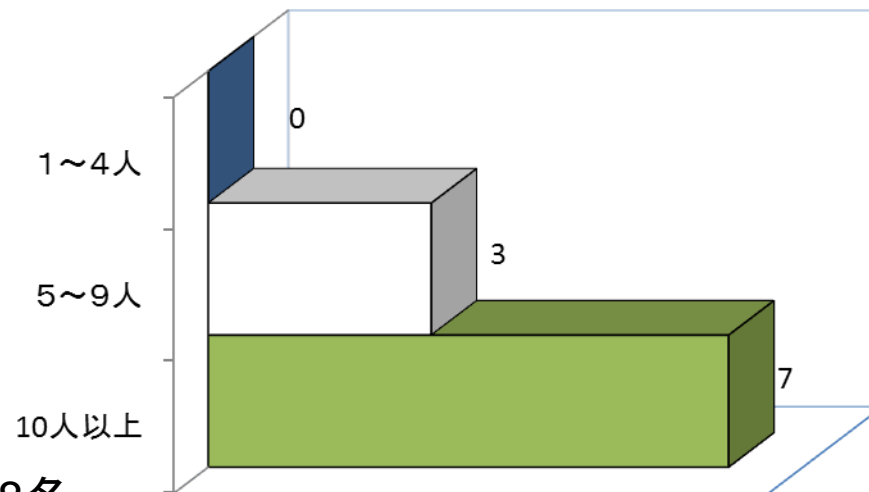


② 常勤の行政(一般)職員



③ 委託先で相談業務に従事する相談員

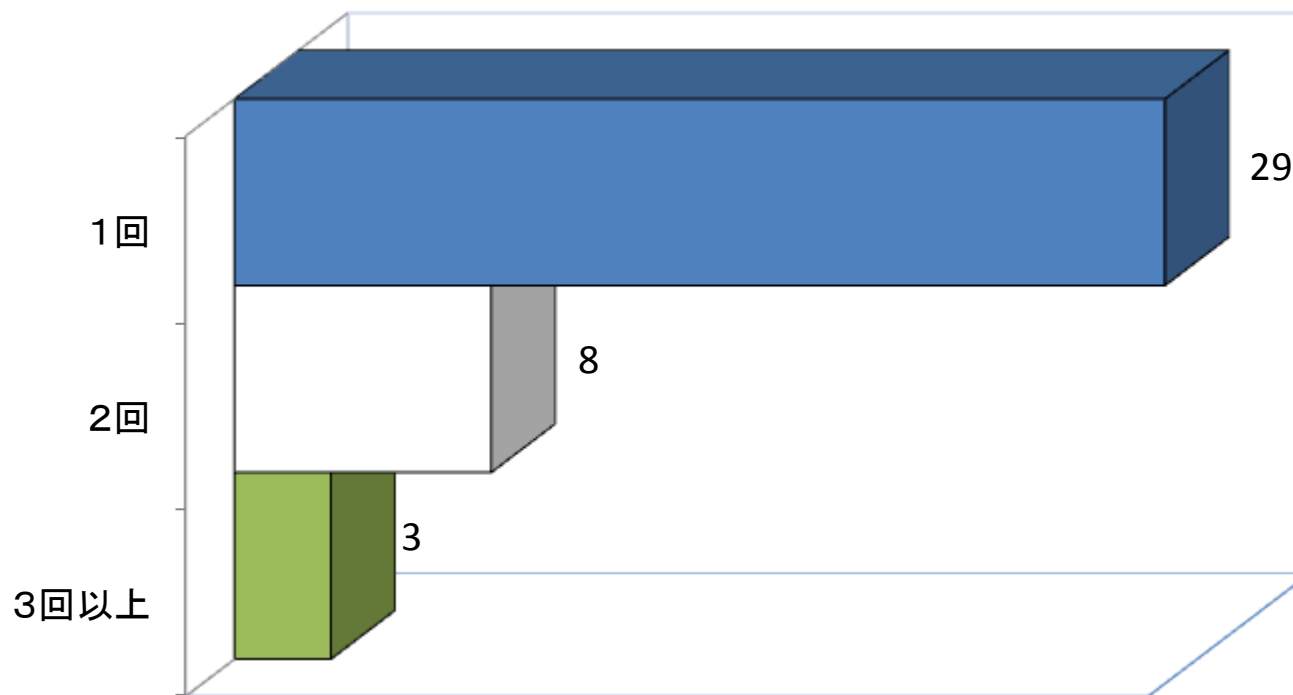
(相談業務を外部に委託している場合)



都道府県の相談に従事する職員の総数: 798名

Q3. 平成23年10月1日から平成24年9月30日の間に、多重債務者対策協議会は何回開催されましたか。

(数字は都道府県数)



Q4. 貴都道府県の多重債務者対策協議会の取組みに関し、独自に実施していることや今後必要と考えられる方策等について、ご自由にご記入ください。

(主な回答の例)

独自の取組みの例

【福島県】

- ・ 平成23年度から、金融機関関係団体等を構成員として参画していただいている。
また、「個人版私的整理ガイドライン運営委員会」と「日本クレジットカウンセリング協会」にもオブザーバーとして出席願
い、活動状況やその結果等について情報提供していただいた。それぞれの構成機関や認識を共有することにより、意思
の疎通が図られ、効果的な多重債務者対策の推進に寄与しているものと考えている。

【山口県】

- ・ 市町において相談会を開催する際の専門家の派遣調整を行う。市町が相談会の開催を希望した場合は、相談者の生活
圏・通勤圏を考慮し、単独市町での開催とせず、極力、周辺市町との共同開催とするよう、広域連携のための調整を行
う。

【熊本県】

- ・ 税務・福祉担当の行政職員の研修において、協議会委員による多重債務講義を実施。

【鹿児島県】

- ・ ヤミ金融の電柱等に違法に掲示されたはり紙の撤去・多重債務相談啓発グッズの街頭配布。

今後必要と考えられる方策等

【栃木県】

- ・ 多重債務者発生を防止するための学校等の金融教育に今まで以上に力を入れて取り組む必要があると考えている。

【山梨県】

- ・ 多重債務相談が減少傾向にあるなか、相談に訪れることのない「潜在的な需要」を、どのように掘り起こしていくかが6
課題。

Q5. 貴都道府県管内の自治体職員向けに、独自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 : 27 都道府県

2. 相談窓口における相談状況について

Q6. 平成23年10月1日～平成24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年度下半期及び平成24年度上半期の都道府県相談窓口への相談件数合計：16,567件

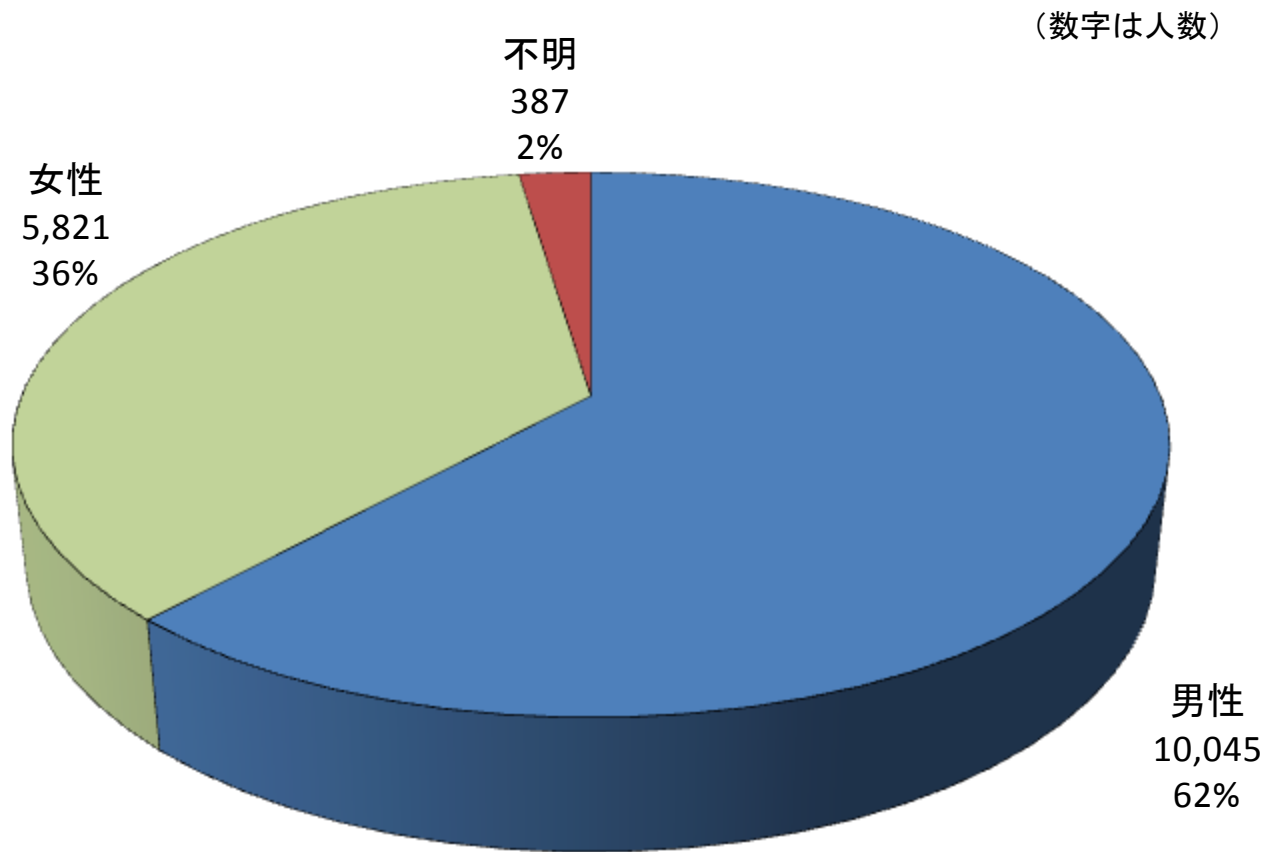
	23年 10月	11月	12月	24年 1月	2月	3月	小計
I. 対面による相談件数	402	454	458	358	390	471	2,533
II. 非対面による相談件数	1,076	1,190	941	934	1,103	1,160	6,404
III. I. 及び II. のうち、相談者が他 都道府県の住民である件数	81	39	44	41	56	70	331
相談件数合計	1,478	1,644	1,399	1,292	1,493	1,631	8,937

4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
381	328	312	322	351	409	2,103
854	982	955	885	874	977	5,527
44	45	42	51	42	58	282
1,235	1,310	1,267	1,207	1,225	1,386	7,630

(注) 「非対面による相談」とは、電話、ファックス、メール等による相談を指す。

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10月1日～平成24年9月30日までの合計)

(1) 性別

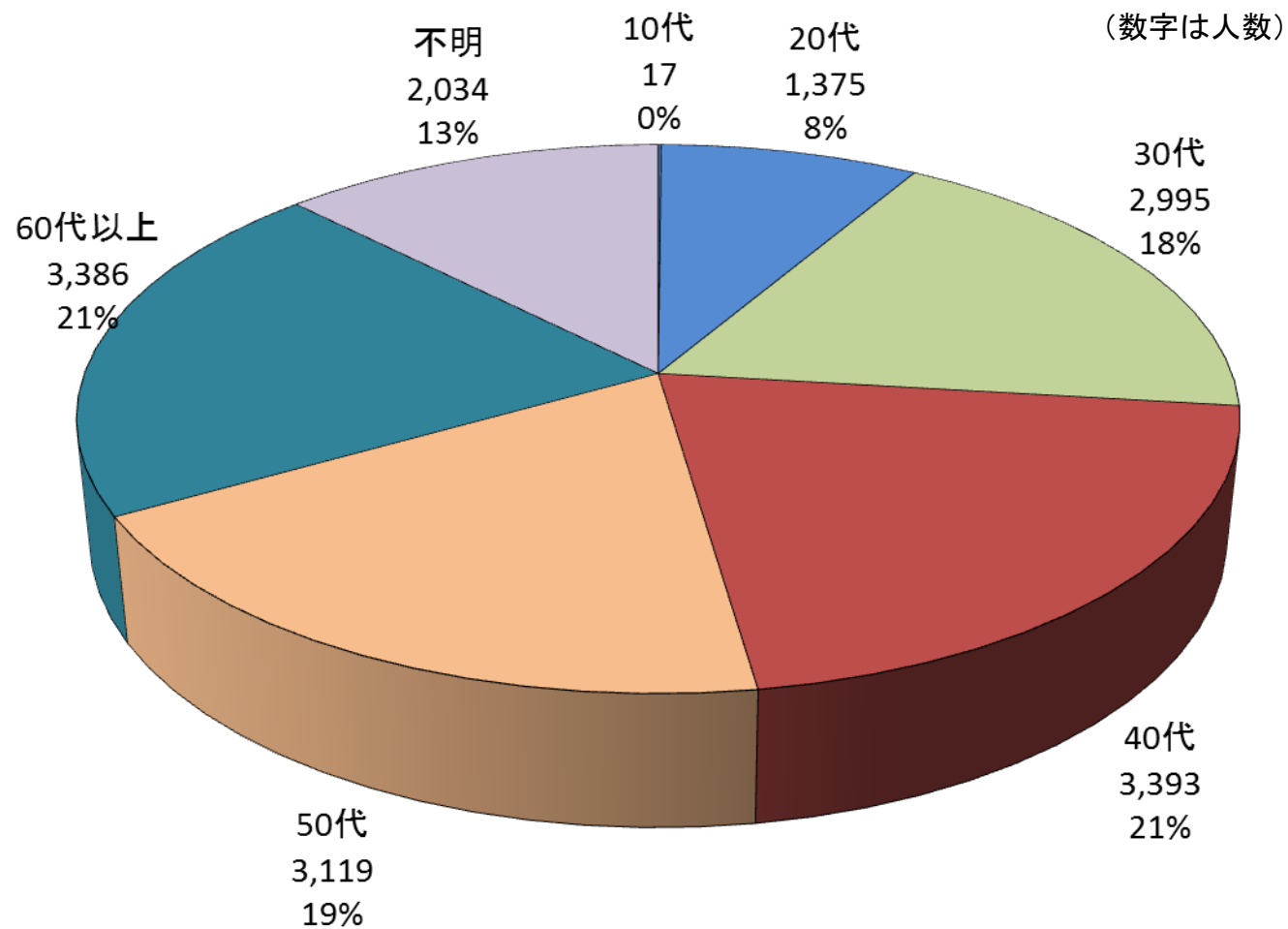


(注) 「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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10月1日～平成24年9月30日までの合計)

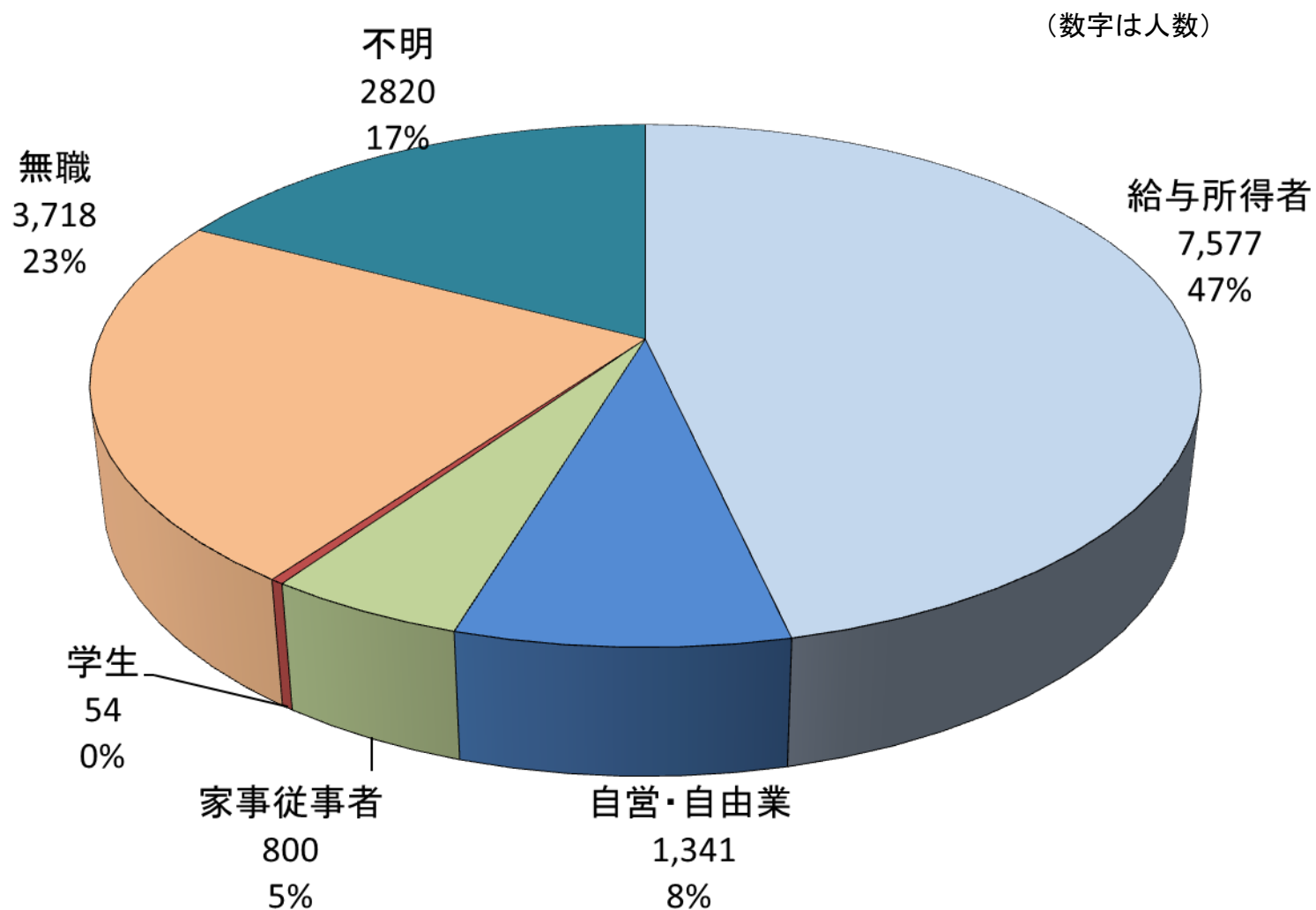
(2) 年齢



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10月1日～平成24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)



3. 多重債務者対策について

Q8. 多重債務者対策について、現状の問題点や今後についてご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

(主な回答の例)

相談者等の状況等に関する意見

【茨城県】

- ・ 多重債務者に関する相談は年々減少傾向にあるが、生活費としては借り入れたが失業などによる収入減や病気により支払いが困難になったなど、相談内容は深刻である。

【鳥取県】

- ・ 相談件数は法整備や相談窓口の増加等により減少傾向にあるが、隠れた多重債務者をいかにして掘り起こしていくかというのが、今後の課題であると認識。

今後の取組みに関する意見

【福島県】

- ・ 多重債務に関する相談件数は激減しており、改正貸金業法完全施行等による効果が出してきたものとする。今後は、多重債務に陥った事情にもよるが、セーフティーネットの充実、Q4にも述べたとおり、啓発等が更に重要になってくるのではないかと考える。

【沖縄県】

- ・ 今後の対応として、多重債務やヤミ金融利用防止、クレジットカード現金化利用防止などの啓発活動にシフトしていくと考えられる。

【熊本県】

- ・ 多重債務に陥る前の金銭教育や家計管理支援等の施策の充実が不可欠であり、周知啓発等についても国の積極的な取組みを要望する。

【大分県】

- ・ 相談件数が減少しており、また、相談内容も「多重債務」というより、借金による生活不安等が多く寄せられる。今後は、生活再生や貧困対策に重点をおいた施策が必要であると考える。