

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

<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 11財務局等

1. 相談窓口における相談状況について

Q1. 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ください。

平成23年度下半期及び平成24年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：4,914件

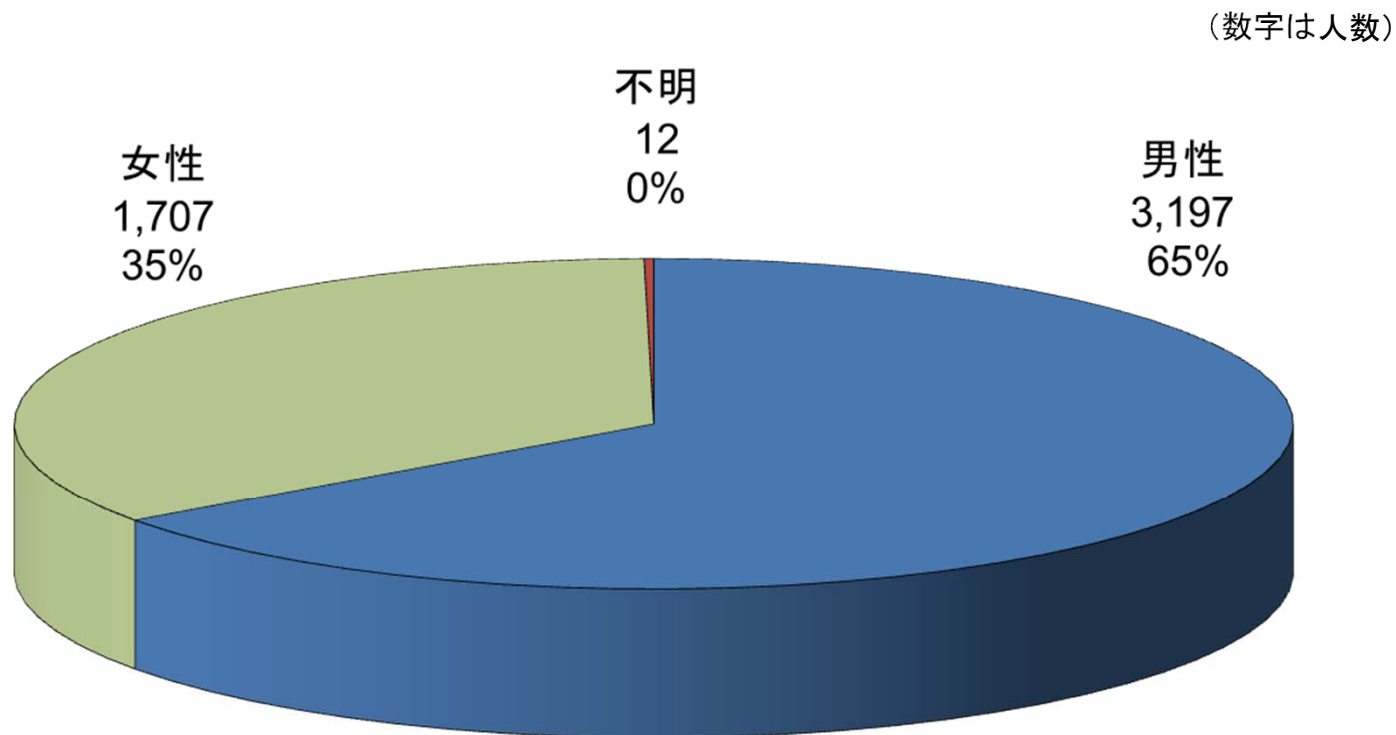
	23年 10月	11月	12月	24年 1月	2月	3月	小計
I. 対面による相談件数	104	102	100	90	113	135	644
II. 非対面による相談件数	337	277	262	258	296	334	1,764
III. I及びIIのうち、相談者が 他財務局等管内地域の住 民である件数	7	8	11	5	4	6	41
相談件数合計	441	379	362	348	409	469	2,408

4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
116	132	103	99	84	149	683
283	318	321	341	301	259	1,823
5	5	6	4	9	4	33
399	450	424	440	385	408	2,506

(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。

Q2. 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

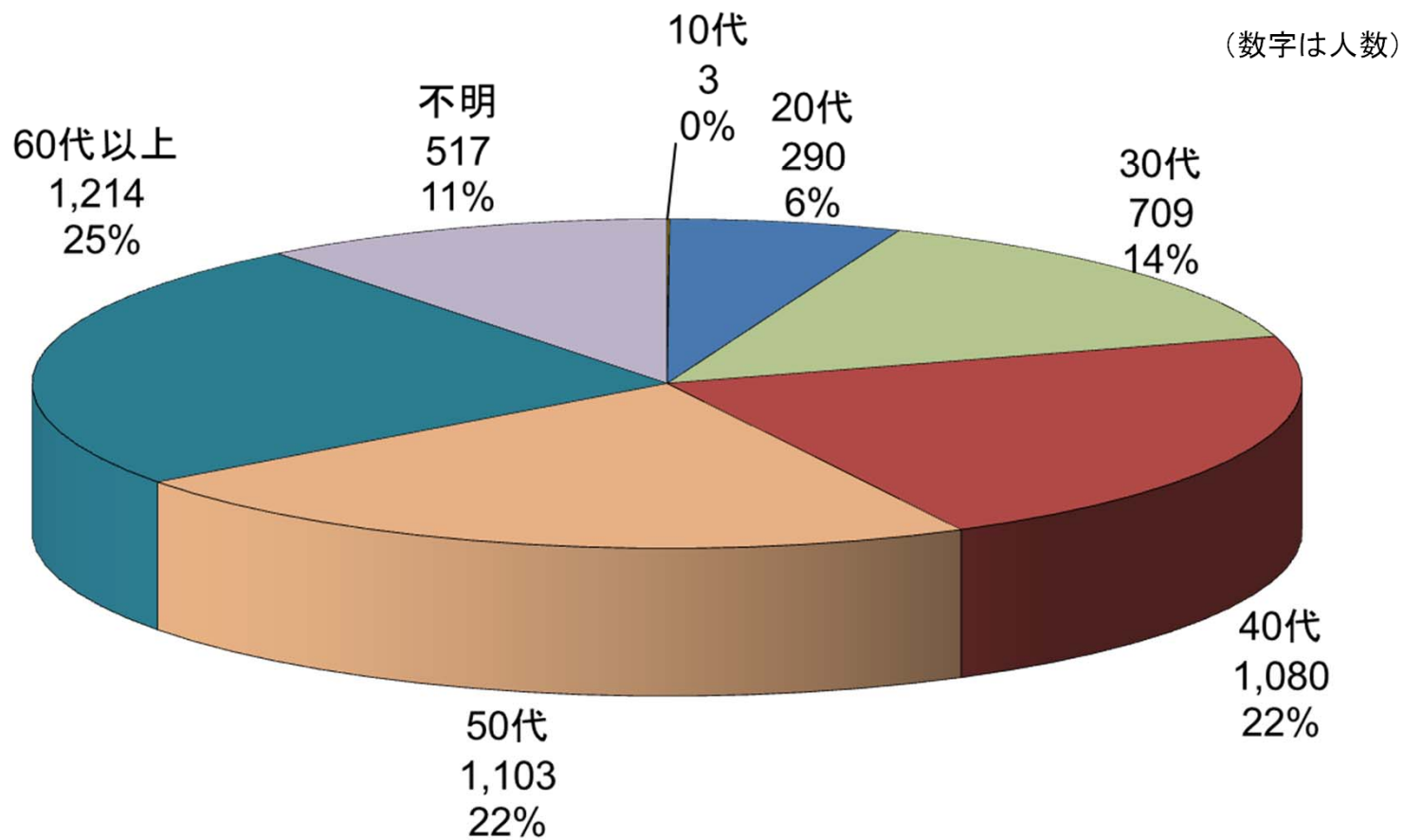


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q2. 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) 年齢層

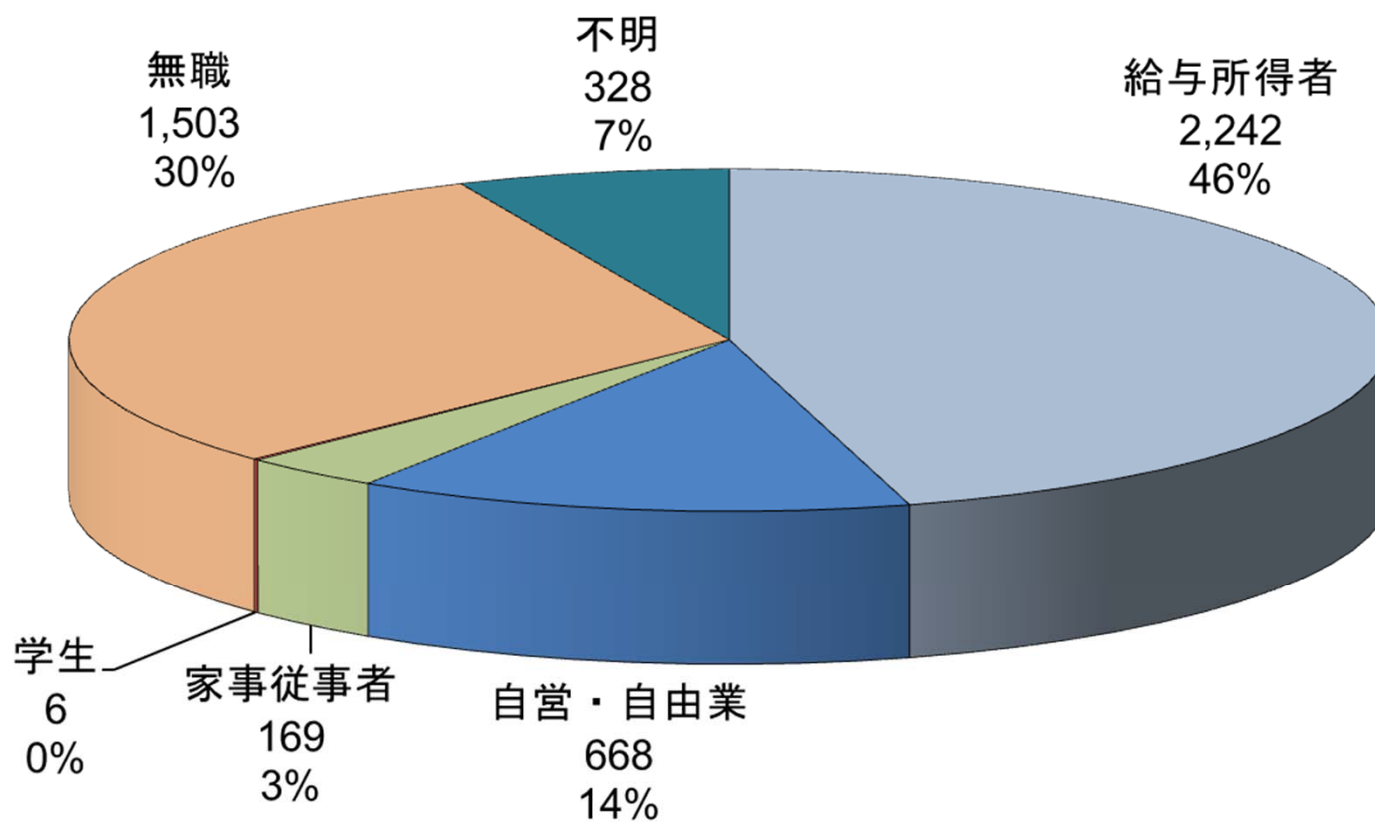


Q2. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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)



2. 多重債務者対策協議会の取組状況について

Q3. 貴管内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、ご意見をご自由に御記入ください。

(主な回答の例)

特徴ある取組みの例

【東北財務局】

- ・ 年1回の多重債務者対策協議会(総会)のほか、専門部会として①相談体制部会(法律相談等)、②ヤミ金取締部会(ヤミ金対策)、③金融経済教育部会(金銭教育)を設置し、①は年数回、②及び③は年1回開催している。

【関東財務局】

- ・ 相談窓口周知のためのポケットティッシュ等の配布や、イベント(歌やクイズ)の実施
- ・ 「家計簿をつけてみよう」を作成・配布し、相談者の生活再建を指導
- ・ 「クレジットカードのショッピング枠の現金化」の違法看板撤去を協議会で協議し、県や市の担当課が実施

【九州財務局】

- ・ ヤミ金融張り紙撤去キャンペーンにおいて、街頭での張り紙撤去に参加

今後必要とされる方策等

【東北財務局】

- ・ 潜在的な多重債務者の掘り起こしのためには、社会福祉協議会や労働局、市町村の生活保護担当者等日頃の業務において多重債務者と関わる可能性の高い機関との連携を強化する必要があると思われる。

【九州財務局】

- ・ 今後財務局としては、管内各県多重債務者対策協議会の取組みの温度差をなくすために、多重債務者対策協議会同士の勉強会や意見交換会を行う必要があると考える。

3. 多重債務者対策について

Q4. 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・ご要望がございましたら、ご自由にご記入下さい。

(主な回答の例)

相談員の研修等に関する意見

【近畿財務局】

- ・ 相談員が多重債務相談の手引きに示されたような対応スキルを身に付けるための取組みが必要となってくるのではないかと考える。

他機関との連携に関する意見

【沖縄総合事務局】

- ・ 相談内容が債務整理から失業・低所得等貧困問題や今後の生活設計へと変化している。今後、多重債務相談の助言は地域のセーフティネットにつないでいくことが見込まれる。このため市町村、社会福祉協議会等との連携を密にする必要性が高まると考える。

相談業務に関するその他の意見

【東海財務局】

- ・ メンタルに問題のある相談者(精神障害者、うつ病、依存症等)が非常に多く、相談対応が難化している。当局では巡回相談会を本局、各財務事務所で年2回ペースで開催しているが、その中で臨床心理士会の協力で臨床心理士の無料カウンセリングを実施している。相談者だけでなく、相談員にとっても専門家から対応を学ぶよい機会となっている。

【東北財務局】

- ・ 相談者の中には、過去に自己破産等の債務整理を行っているにもかかわらず、その後の生活再建ができずに再度相談に訪れるケースもみられる。多重債務に陥る原因はさまざまであるが、相談窓口における家計相談のほか、労働局や市町村の生活保護担当者等と連携したワンストップ相談など、再発防止に向けた生活再建支援等の強化が必要ではないかと考える。

【中国財務局】

- ・ 単に多重債務相談だけでなく、未公開株等の悪質な投資勧誘などの金融トラブルに関する相談受付や多重債務問題が自殺の原因となっていることを踏まえ、自殺対策強化への取組みを加味した相談会の実施など、工夫を凝らした形での多重債務相談窓口にしていく必要があると考える。