

# 地方自治体及び財務局等における 多重債務相談の状況について

(平成24年度下半期及び平成25年度上半期相談状況調査結果)

<全体概要>

# 多重債務者相談窓口における相談状況調査

## 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、地方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。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：

都道府県、市区町村、財務局等

## 調査期間：

平成24年10月1日～平成25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、1,741市区町村、11財務局等

## 1. 多重債務者からの相談を受け付ける地方自治体の相談窓口の設置状況

(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。)

【平成25年9月30日時点】

都道府県

・47都道府県全てで相談窓口が整備済み

市区町村

・1,711市区町村(回答が得られたうちの約98%)で相談窓口が整備済み

(平成24年9月30日時点: 1,660市区町村(同約96%))

※常設(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)の相談窓口を設置している市区町村は、1,478市区町村(回答が得られたうちの約85%)

(平成24年9月30日時点: 1,446市区町村(同約83%))

○相談に従事する職員の総数

都道府県 734名 (平成24年9月30日時点: 798名)

市区町村 4,542名 (平成24年9月30日時点: 4,395名)

(注)このほか、11財務局等全てに相談窓口が設置されており、相談員49名(平成24年度)を配置している。

## 2. 地方自治体における他部署との間での多重債務問題に関する連携体制の構築状況

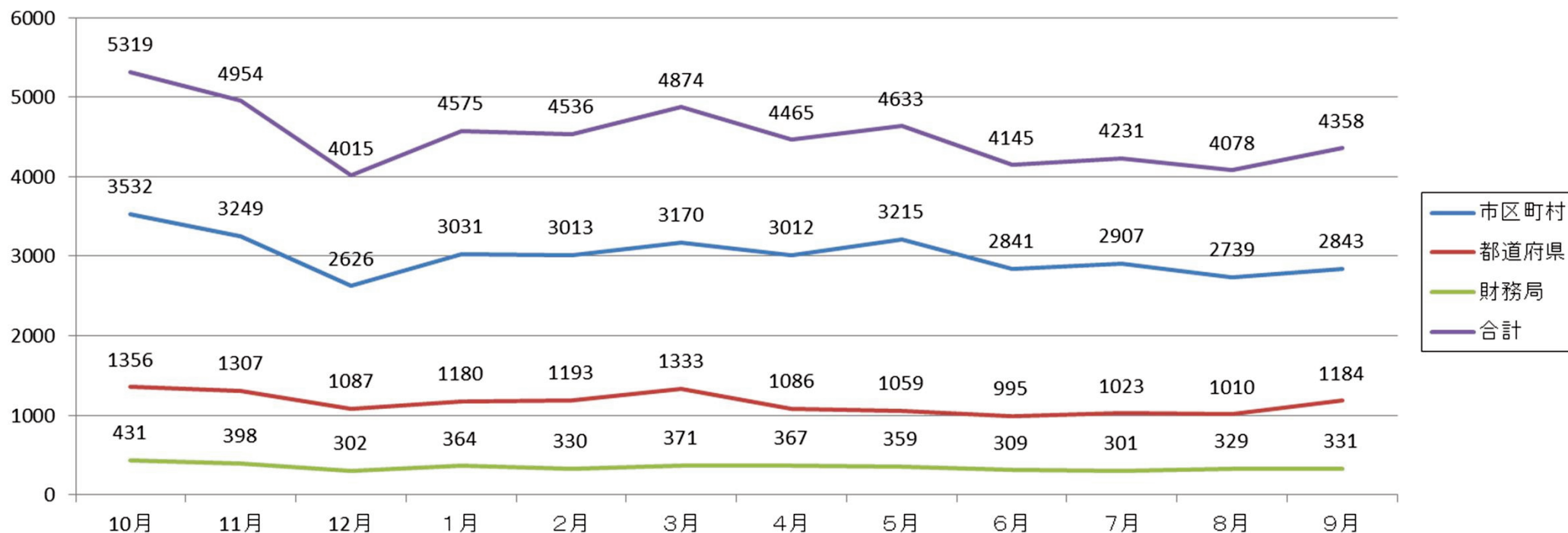
### ○多重債務問題に関する連携体制の構築状況

(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。)

【平成25年9月30日時点】

市区町村 868市区町村 (平成24年9月30日時点: 851市区町村)

### 3.平成24年10月1日～平成25年9月30日までの月別の相談件数



#### ◎半期毎の相談件数の推移

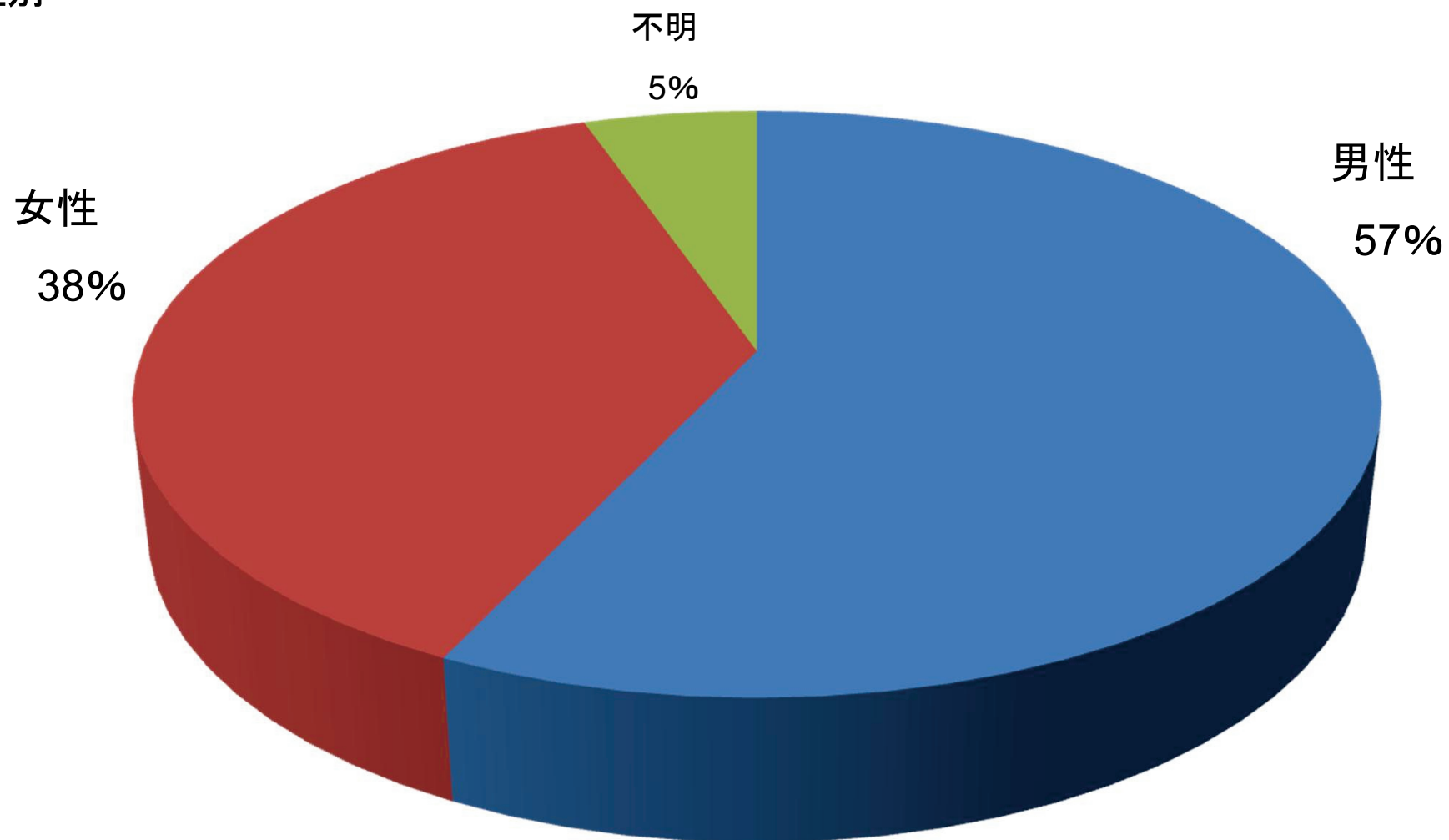
	平成23年度下半期		平成24年度上半期		平成24年度下半期		平成25年度上半期
都道府県	8,937	→	7,630	→	7,456	→	6,357
市区町村	21,121	→	20,286	→	18,621	→	17,557
財務局等	2,408	→	2,506	→	2,196	→	1,996
合計	32,466	→	30,422	→	28,273	→	25,910

(注)都道府県、市区町村の相談窓口のうち、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の端末を有する消費生活センター・消費生活相談窓口への相談件数については、PIO-NETを通じて別途集計の上、国民生活センターにおいて公表されている。

## 4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成24年10月1日～平成25年9月30日までの合計)

### (1) 性別

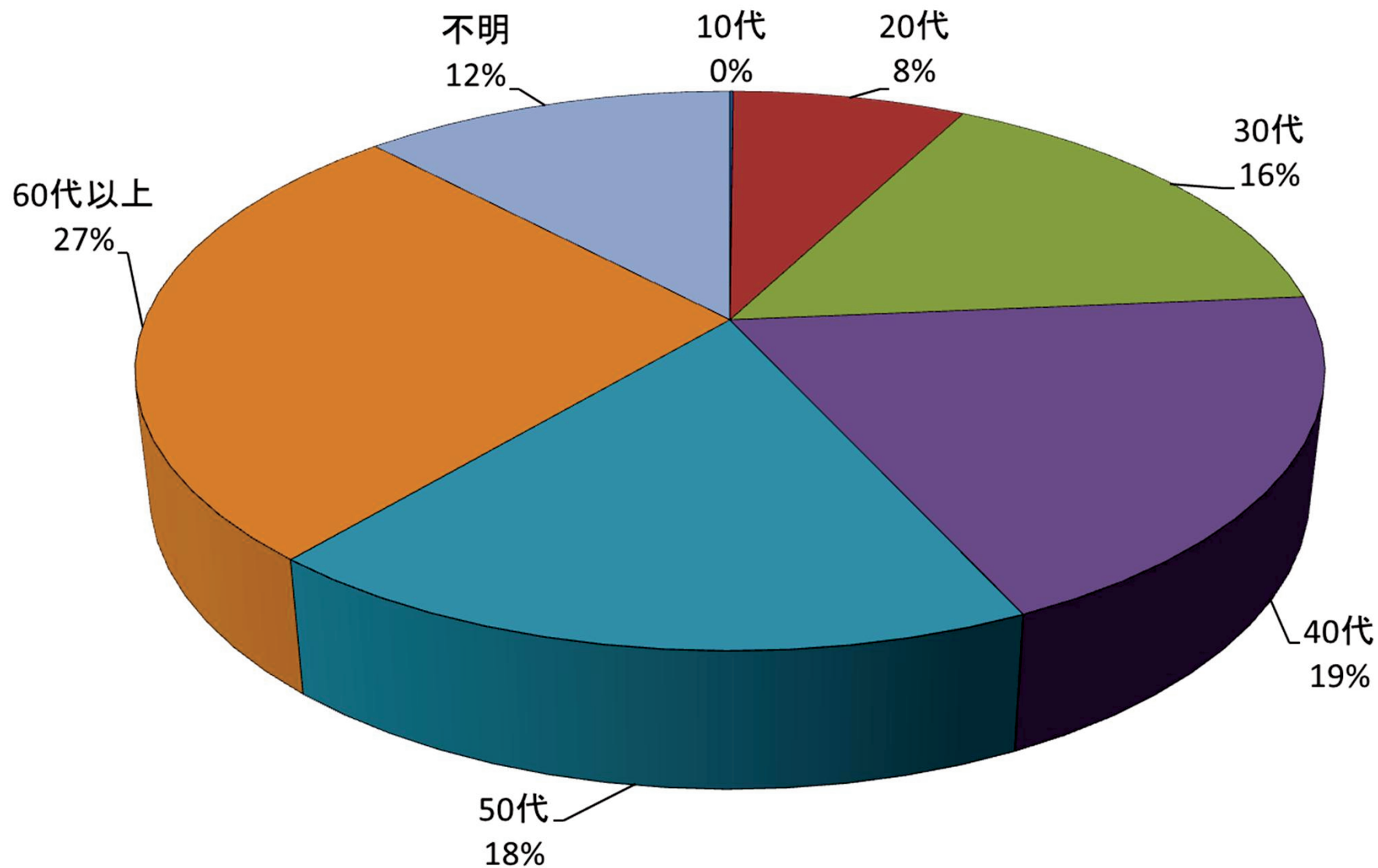


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

## 4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成24年10月1日～平成25年9月30日までの合計)

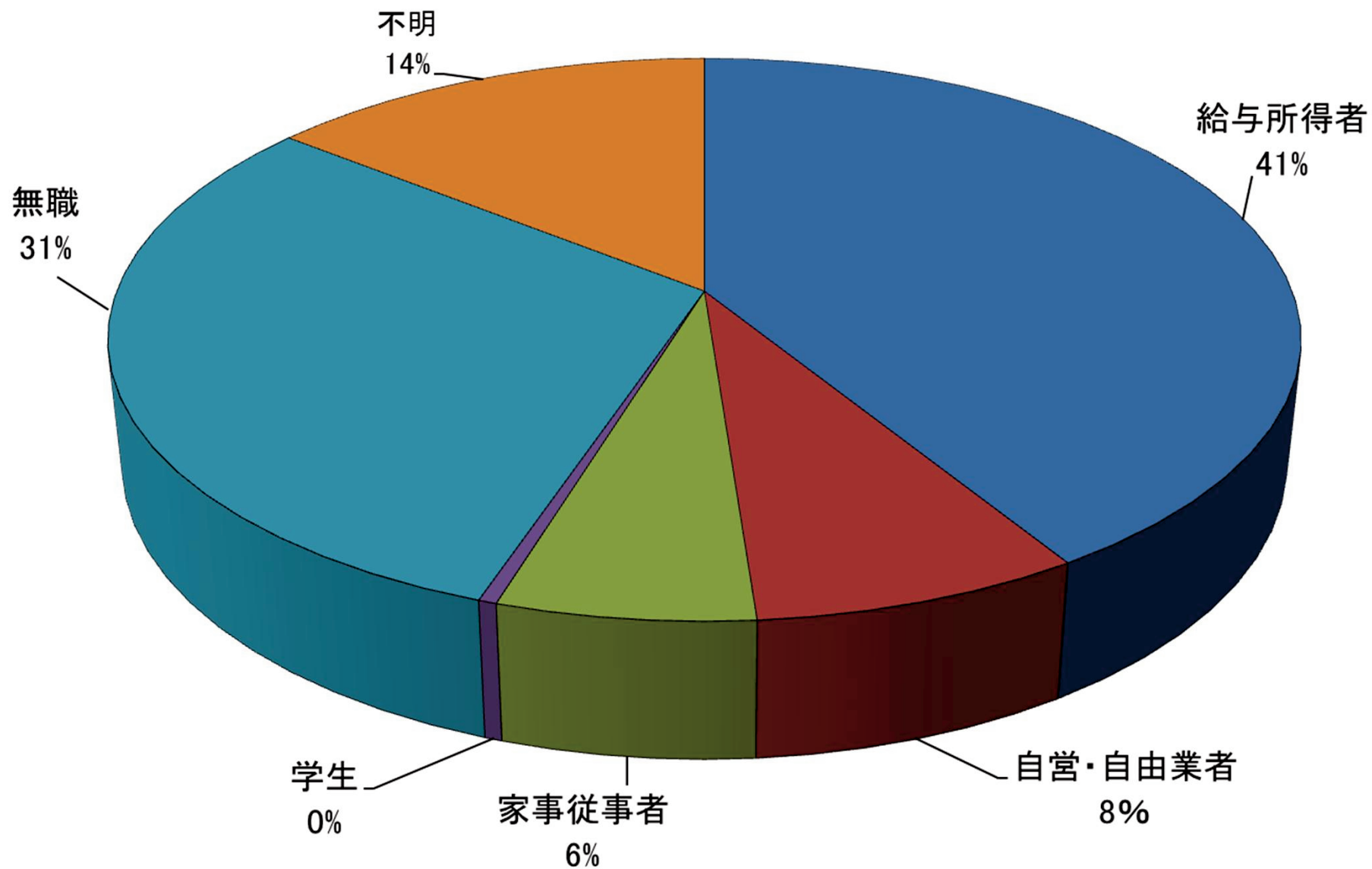
### (2) 年齢



## 4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成24年10月1日～平成25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)





## 5. 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の意見・要望

### ○都道府県からの意見

- ・ 更なる相談者の掘り起こし等の必要性を指摘する意見が複数寄せられた。
- ・ 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、多重債務問題の周知啓発等の必要性を指摘する意見が複数寄せられた。
- ・ 他部署との連携面では、生活困窮者自立支援法の施行に伴い、福祉担当部局等との連携をより強化すべきとの意見が寄せられた。
- ・ 相談件数の減少が続いていることから、無料法律相談会の開催方法等を見直すことが必要であるとの意見が寄せられた。

### ○市区町村からの意見

- ・ 相談の内容がますます複雑化する中、相談を受ける職員に対する研修を引き続き実施してもらいたいとの意見が多数寄せられた。
- ・ 多重債務問題は、そもそも金銭面の問題だけではなく、債務者の生活苦（税金滞納、生活保護）の問題、精神的な問題などが絡み合ったものであるため、自治体内の関係各課の連携が欠かせないとの意見が多数寄せられた。
- ・ 潜在的な多重債務者の掘り起こしを行い、相談につなげることが重要だとの意見が寄せられた。
- ・ 町村は小さなコミュニティーであるため、相談者と相談窓口の職員が顔見知りという場合も多く、相談したくても相談しづらい事情があるとの意見が多数寄せられた。