

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24年度下半期及び平成25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 1,741市区町村

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 : 1,711市区町村

いいえ : 30市区町村

(注)地方自治法上の一部事務組合に委託する等して窓口業務を実施している市町村については、「はい」に分類。

(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 : 1,478市区町村

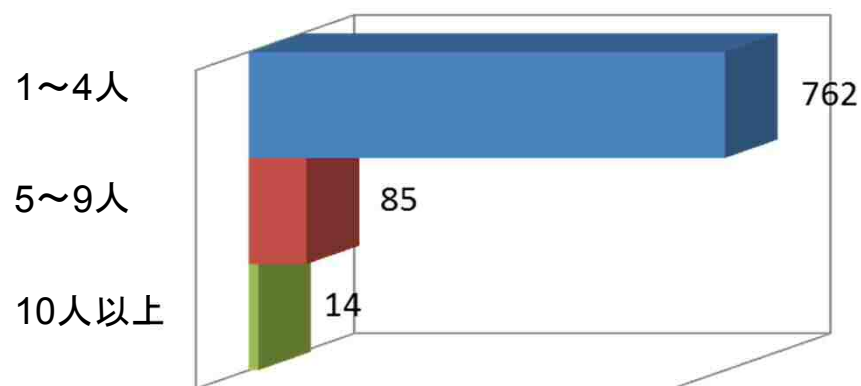
いいえ : 233市区町村

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。

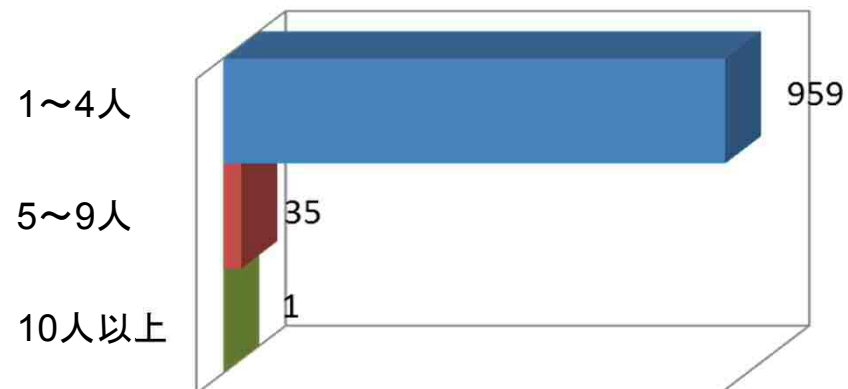
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は市区町村数)

① 嘱託(非常勤)職員

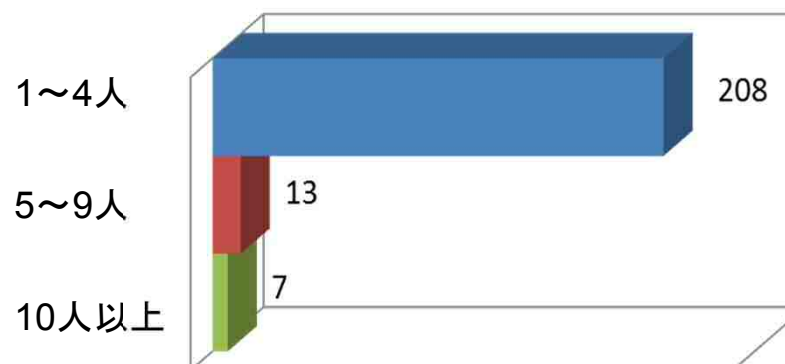


② 常勤の行政(一般)職員



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: 4,542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 : 868市区町村

2. 相談窓口における相談状況について

Q5. 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をお答え下さい。

平成24年度下半期及び平成25年度上半期の市区町村への相談件数合計：36,178件

	24年 10月	11月	12月	25年 1月	2月	3月	小計
I. 対面による相談件数	2,104	1,990	1,557	1,809	1,866	1,852	11,178
II. 非対面による相談件数	1,428	1,259	1,069	1,222	1,147	1,318	7,443
III. I. II. のうち、相談者が他市区町村の住民である件数	240	239	200	214	192	188	1,273
相談件数合計	3,532	3,249	2,626	3,031	3,013	3,170	18,621

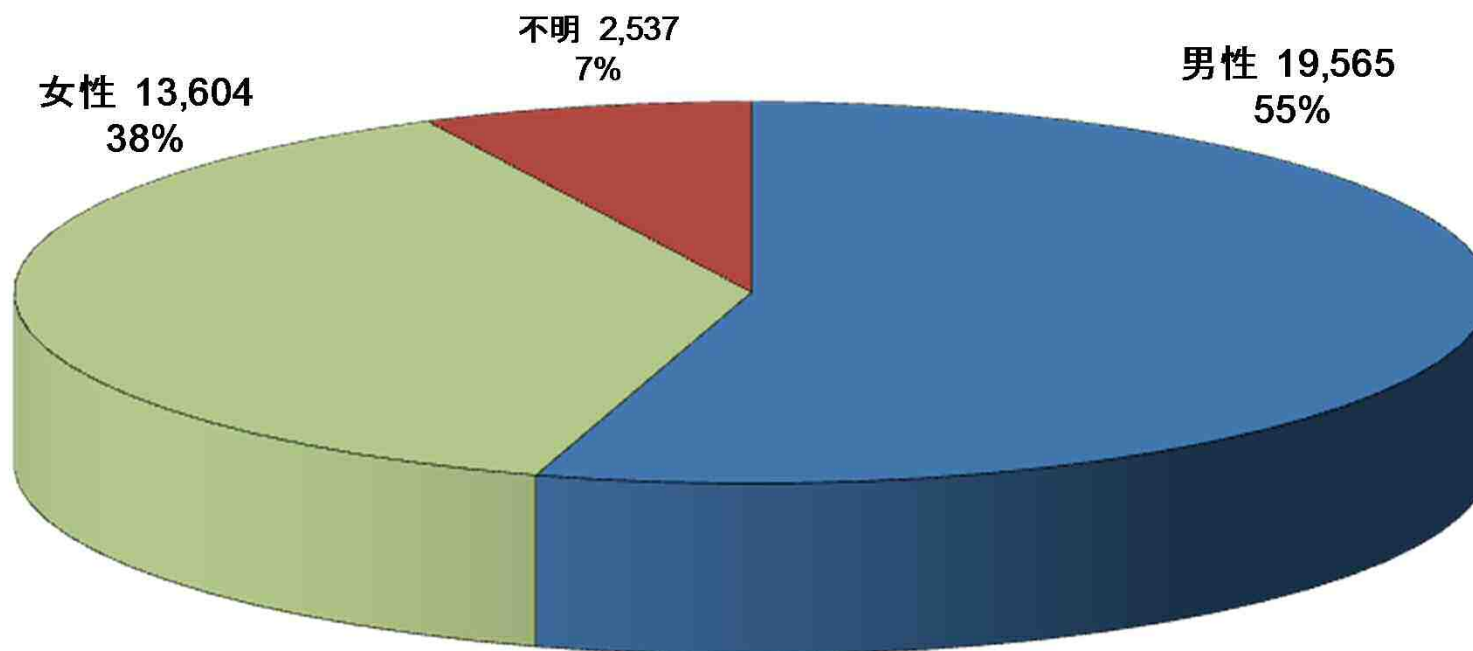
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
	1,780	1,870	1,686	1,763	1,564	1,659	10,322
	1,232	1,345	1,155	1,144	1,175	1,184	7,235
	187	206	186	193	172	253	1,197
	3,012	3,215	2,841	2,907	2,739	2,843	17,557

(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。

Q6. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成24年10月1日～平成25年9月30日までの合計)

(1) 性別

(数字は人数)

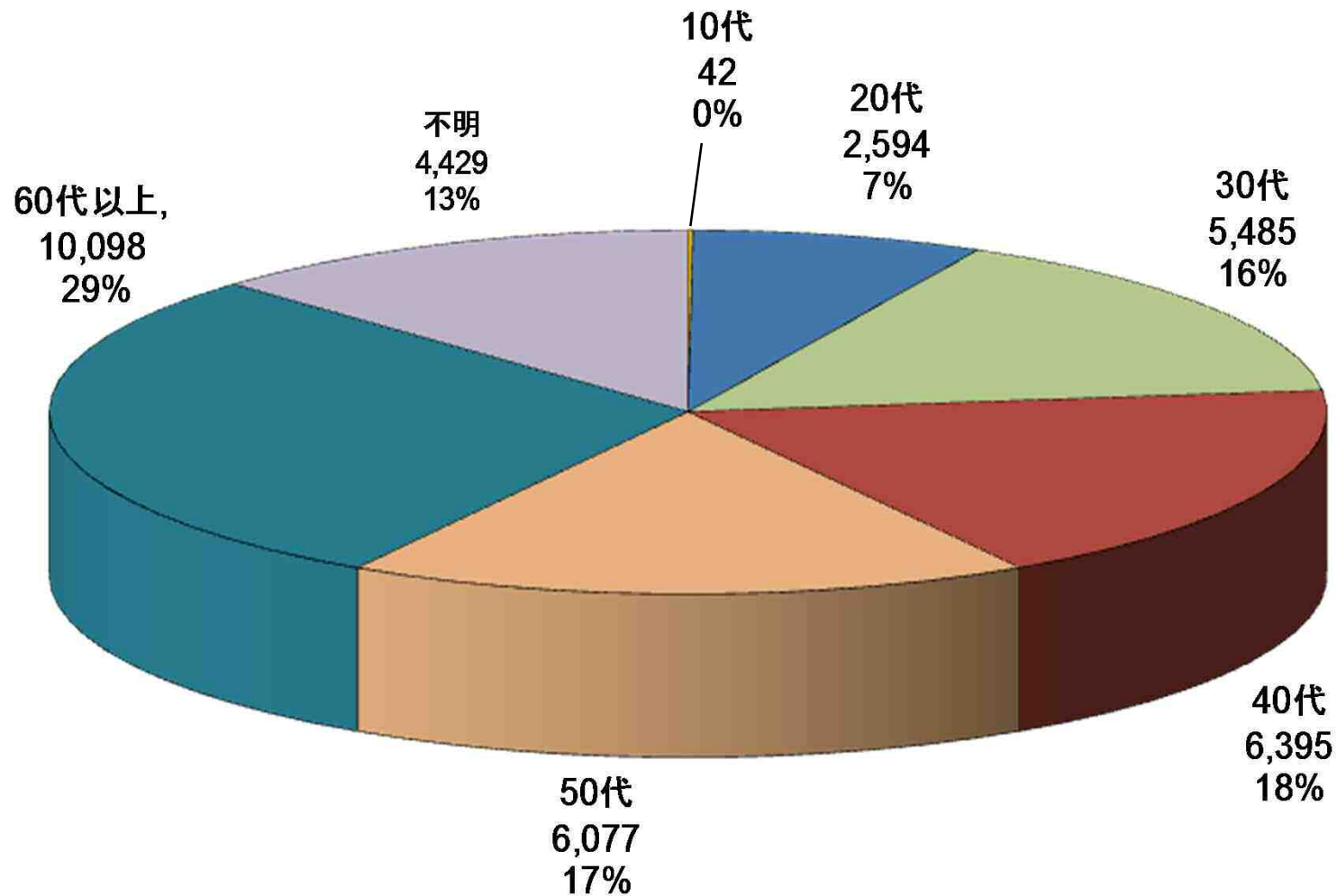


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

Q6. 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24年10月1日～平成25年9月30日までの合計)

(2) 年齢

(数字は人数)

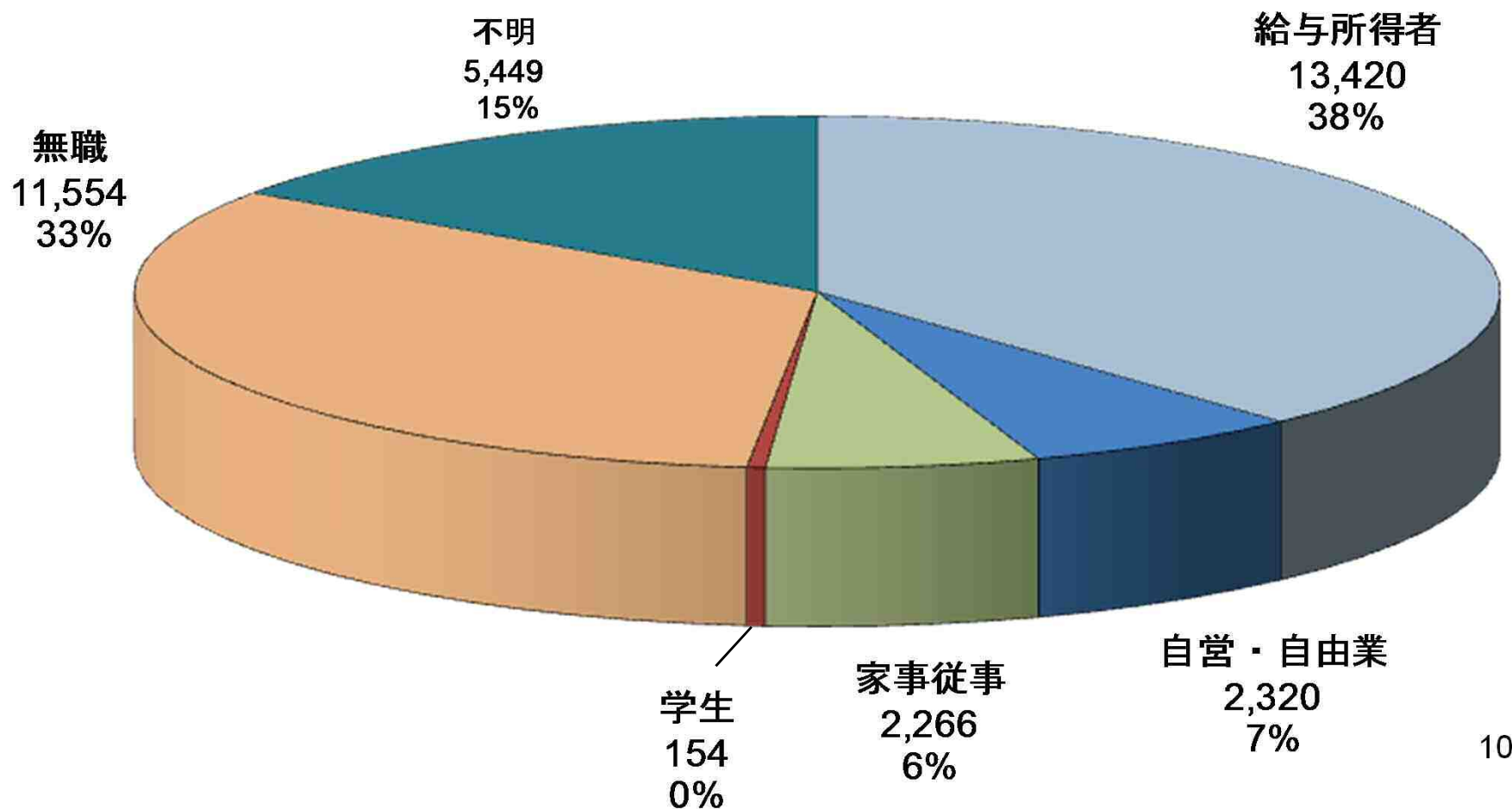


Q6. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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)

(数字は人数)



3. 多重債務者対策について

Q7. 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

【岩手県 久慈市】

- ・ 順調に返済していたが、体調や震災の影響等の理由により、仕事が継続できず返済が滞る事例がみられる。

【福島県 相馬市】

- ・ 多重債務問題は、そもそも金銭面の問題だけではなく、債務者の生活苦の問題、精神的な問題など複雑であり、関係各課の連携が欠かせない。

【埼玉県 蓮田市】

- ・ 消費生活相談の中で多重債務が見つかるというより、本人の自発的な来訪の他は福祉など他部から案内されるケースがある。単独の多重債務相談というより他部署と連帯して、広い意味で生活に困った人全般の相談会のようなものを開くことも多重債務者の掘り起しにつながるかもしれない。

【新潟県 十日町市】

- ・ 数年前までの多重債務相談は、借金の問題を解決すれば生活がある程度安定するという単純な案件が多かった。しかし、最近は無職、心の病など問題を抱えている人が多く、借金の問題を解決しても、その後の生活に不安を残すという案件が多い。今後、ますます庁内他部署（福祉課、税務課など）との連携強化が必要になるとと思われる。

【愛知県 瀬戸市】

- ・ 無職、うつ、依存症など多重債務を解決するだけでは問題解決にならない相談者が多く、様々な角度からの支援が必要。

【大阪府 貝塚市】

- ・ 一時のグレーゾーン金利や利息の過払いに関する相談は少なくなっている。一方で、住宅ローンの返済が行き詰まるなどの相談が増えている。

【香川県 小豆島町】

- ・ 対象者は、町内に数多く存在すると思われるが、小さい町及びデリケートな問題なので、顔が見える町役場では相談しづらいと考える。

【鹿児島県 鹿屋市】

- ・ 債務額は少ないものの支払い不能となっている相談者が増加している。

Q7. 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。(続き)

(主な回答の例)

今後の取組みに関する意見

【宮城県 美里町】

- ・ 債務整理の方法で生活の建て直しをするが、今後の家計管理についての助言や予防に向けた広報も大事だと思う。

【茨城県 水戸市】

- ・ 債務整理後、どこからも借入ができない状況にある相談者が緊急に資金が必要な場合などのセーフティーネットの構築が必要である。

【千葉県 旭市】

- ・ 生活再建に取り組むには、庁内の全職員が多重債務問題への理解を深めていくことが課題。

【長野県 辰野町】

- ・ 多重債務相談について、知識が不足しているため、市町村担当者向けの講習会等あればありがたいです。

【大阪府 茨木市】

- ・ 幼い時から家計管理について学ぶ取り組みが必要だと思う。クレジットカードの仕組みなども子供の時に学ぶ機会を作るべきである。

【奈良県 宇陀市】

- ・ 多重債務者は、もっと水面下に隠れていると思われる。相談を受け付けていることをさらにPRして、傷が浅いうちに気軽に行動を起こすよう働きかけることが必要。

【岡山県 赤磐市】

- ・ 相談員は生活支援のためのカウンセリング等の特殊な能力が必要とされる。研修し、レベルアップを図るべきと考える。債務整理などにより一時的に多重債務が解決したとしても、再度多重債務に陥る可能性がある。

【山口県 柳井市】

- ・ 消費生活センター開設3年で、ようやく他部署(滞納整理部署や福祉担当課)との連携が、個々の職員レベルで定着しはじめた。それに伴い、長期に家計カウンセリングが必要な相談案件も出始めている。生活困窮者自立支援法でも、生活困窮者への家計相談を実施するとあるが、今後は生活困窮者が「多重債務に陥らない」、「多重債務から、早期に復帰できる」ような、家計支援の仕組みが必要ではないかと思う。

【高知県 高知市】

- ・ 生活設計力をつけることに重点をおいた金融教育の充実が大切だと思います。

【熊本県 長洲町】

- ・ 当町では、多重債務者をキャッチしたときに、納税部門が法律家に連絡を取る体制を整えている。納税部門へのアプローチを強化して行政全体の底上げを願う。