

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

<市区町村>

平成21年2月3日

多重債務者相談窓口向けアンケート

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、各施策の進捗状況のフォローアップを行うにあたり、「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」旨規定。

都道府県、市区町村における多重債務者向け相談窓口の整備状況や相談状況等について把握するため、調査を実施。

調査対象:

47都道府県、1813市区町村

調査期間:

平成20年4月1日～平成20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:

提出自治体数 47都道府県、1813市区町村

回収率 都道府県 : 100%、市区町村 : 100%

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に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 : 1,630市区町村

いいえ : 183市区町村

(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。

はい : 1,402市区町村

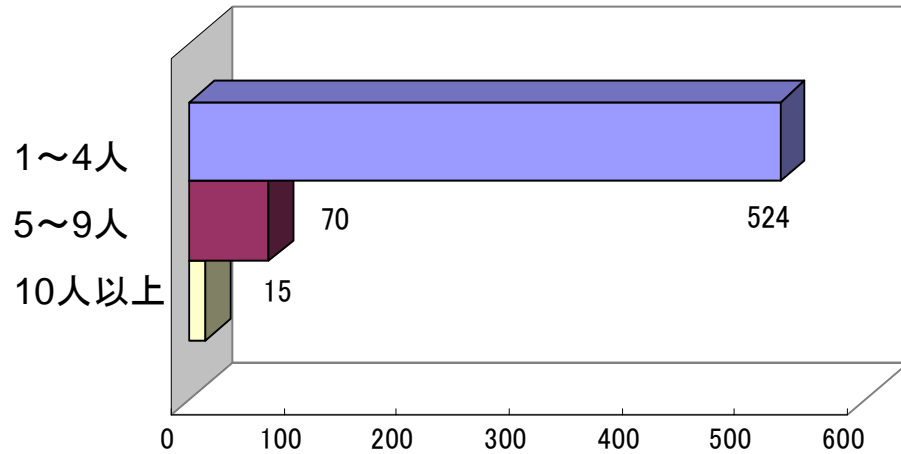
いいえ : 228市区町村

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。

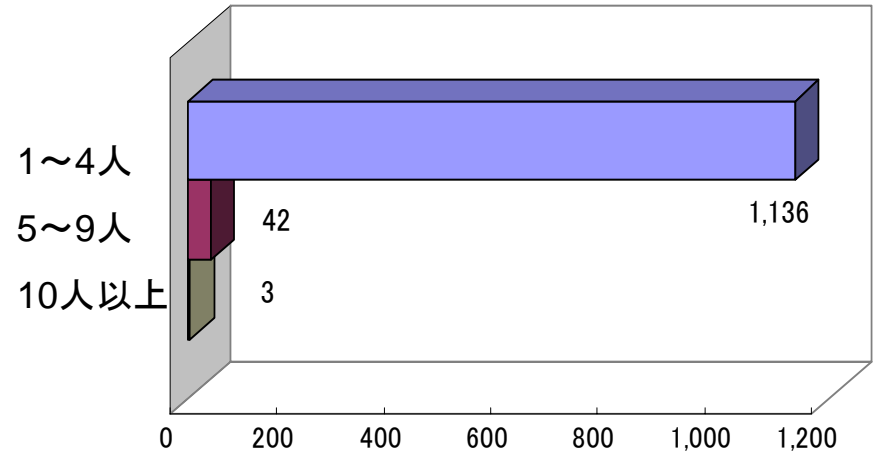
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は市区町村数

① 嘱託(非常勤)職員

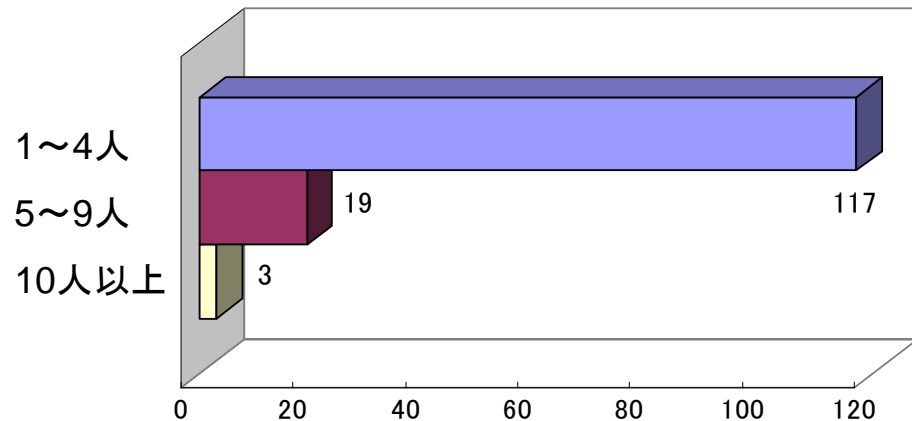


② 常勤の行政(一般)職員



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)



市区町村の相談員の総数: 4,231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。

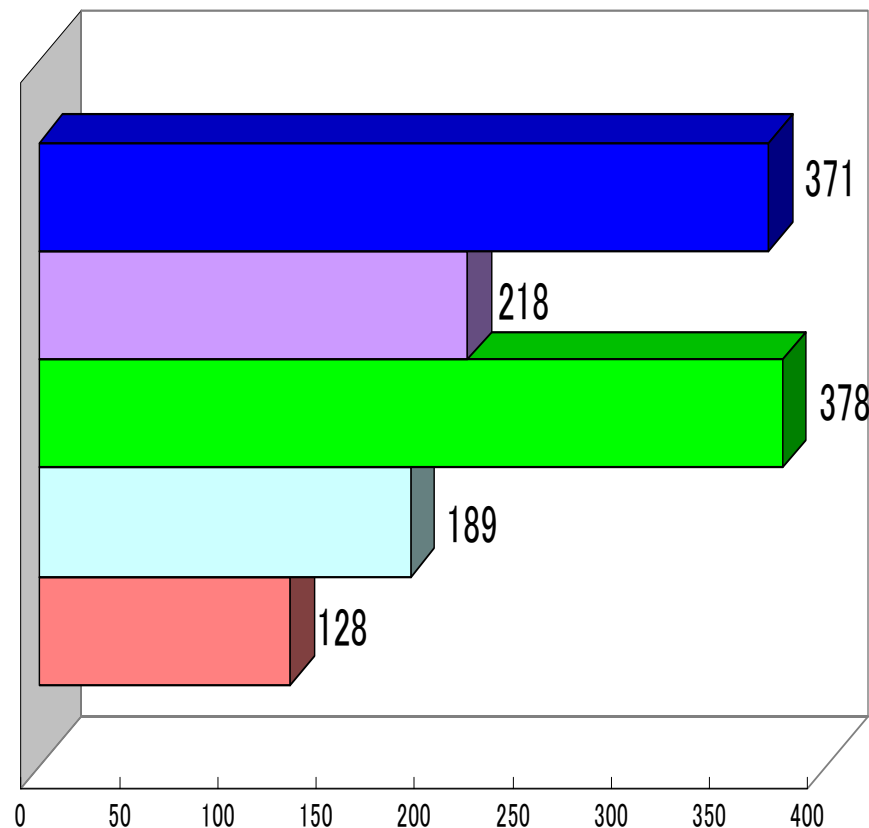
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 658市区町村

「はい」と答えた市区町村における連携の程度 (複数回答可)

数字は市区町村数

- ① 公営住宅の家賃回収や税の収納を担当する部署等の他部署において多重債務者が発見された場合に、多重債務者の相談窓口へ確実に誘導する体制を確立した。
- ② ①の体制を確立するよう準備を進めている。
- ③ 多重債務者から相談を受けているなかで、生活保護を受けることが適当と考えられる場合やDVの担当部署を紹介すべきと判断される場合などに、相談を受けた相談員が当該担当部署へ確実に誘導する体制を確立した。
- ④ ③の体制を確立するよう準備を進めている。
- ⑤ Q1の相談窓口の担当部署と都道府県内の他部署との間で、連絡会議(多重債務問題に関するテーマを扱う会議)を定期的に開催している。



相談窓口における相談状況について

Q5. 多重債務者が相談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。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 1,090市区町村

相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る(下記⑤～⑨) : 520市区町村

数字は市区町村数

① 相談者に法律専門家等の連絡先を教える。

② ①に加えて、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する。

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。

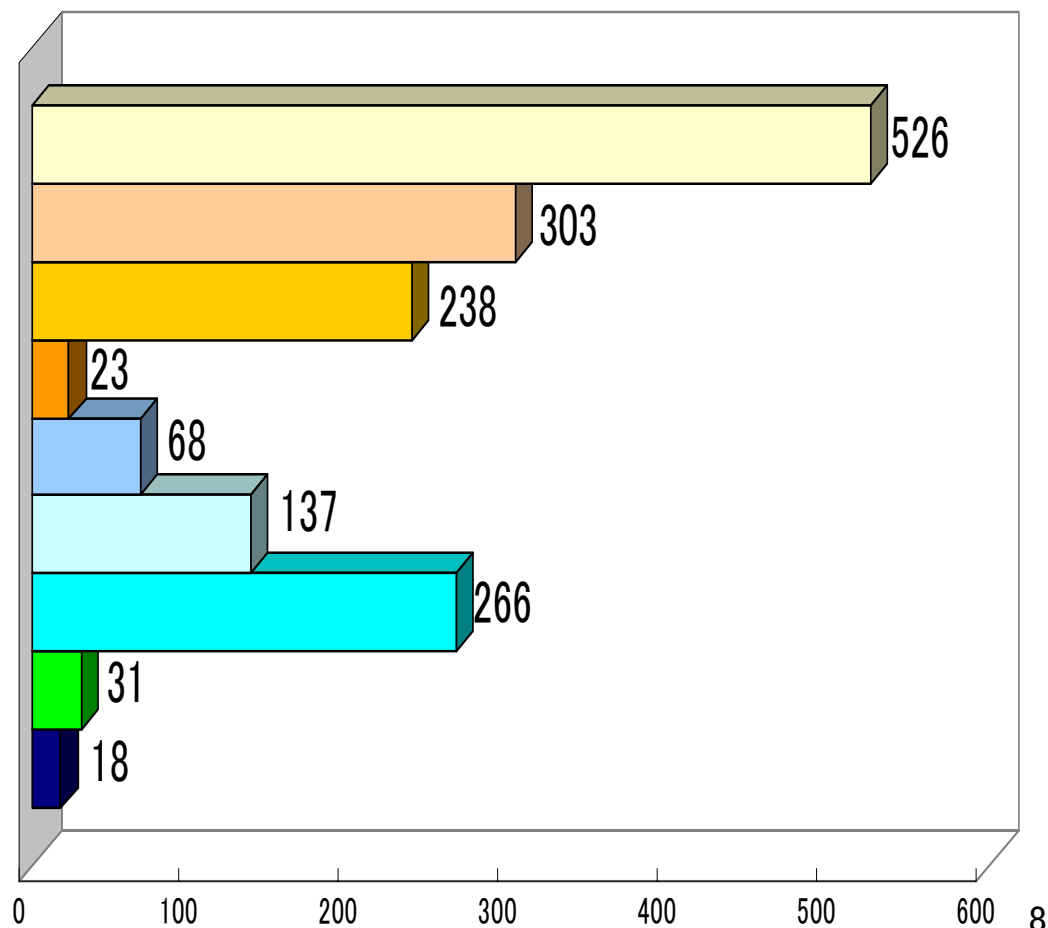
⑤ 相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る。

⑥ ⑤に加えて、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する。

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交し、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。



Q6. 平成20年4月1日～平成20年9月30日までの月別の相談件数をお答えください。

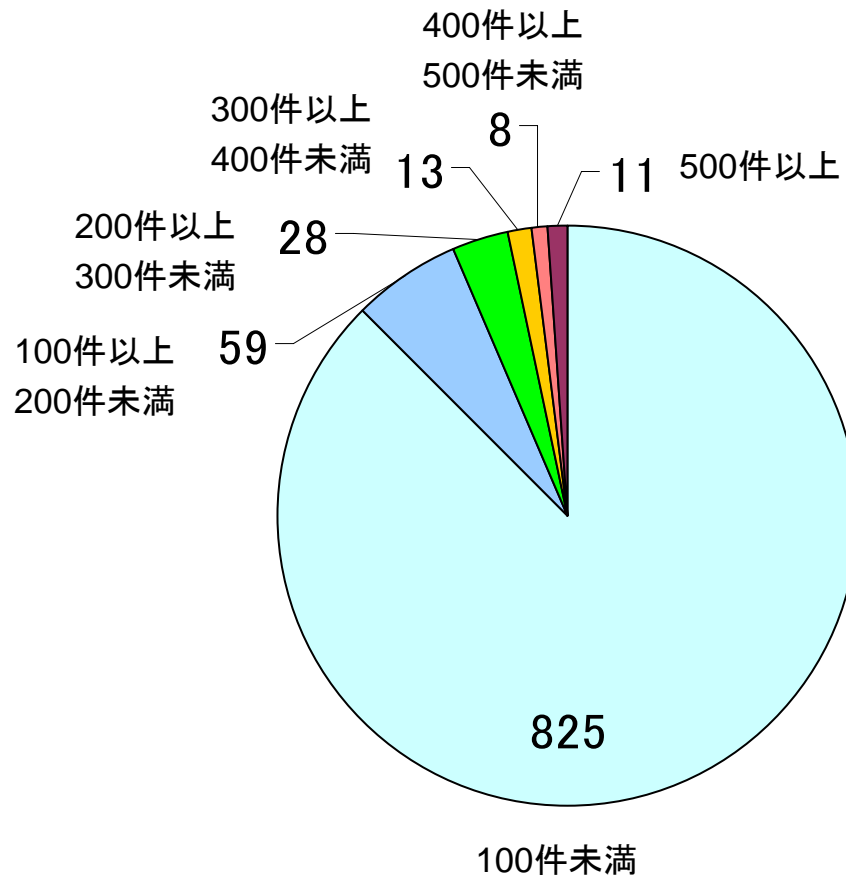
平成20年度上半期の全市区町村への相談件数合計：48,441件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
I.電話のみによる相談件数	3,485	3,542	3,371	3,319	2,844	3,377	19,938
II.窓口による相談件数	3,906	4,083	3,887	3,716	3,438	3,878	22,908
III. I. II.のうち、他部署から紹介された相談件数	420	381	388	379	353	428	2,349
IV. I. II.のうち、相談者が他市区町村の住民である件数	552	573	549	535	483	554	3,246
合計	8,363	8,579	8,195	7,949	7,118	8,237	48,441

Q8. 平成20年4月1日～平成20年9月30日までの月別の相談件数をお答えください。(続き)

平成20年度上半期における各市区町村への相談件数の分布

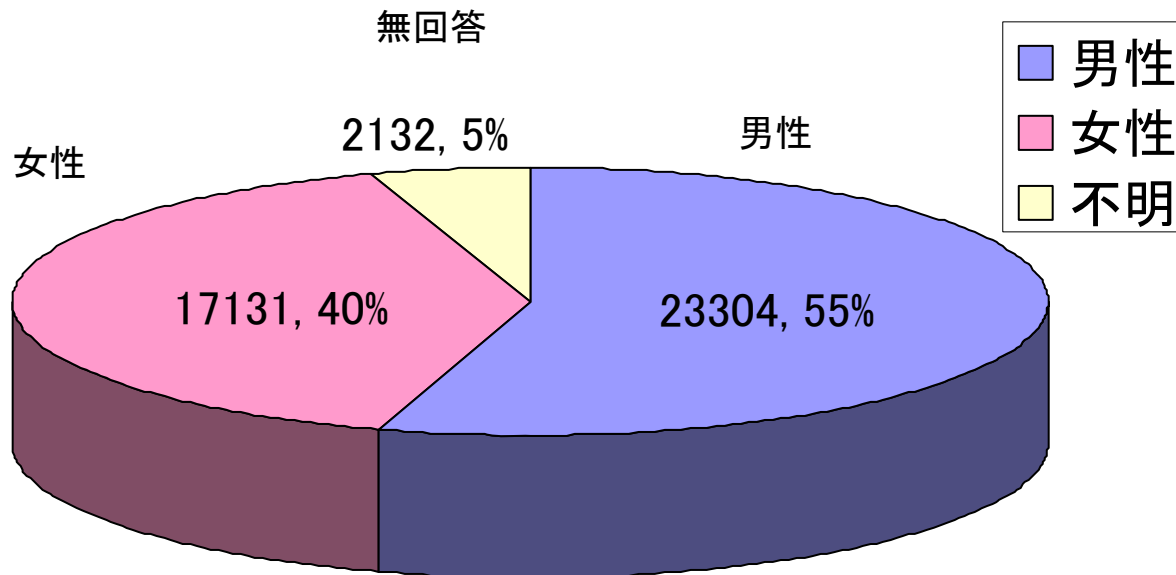
数字は市区町村数



Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(1) 性別

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布



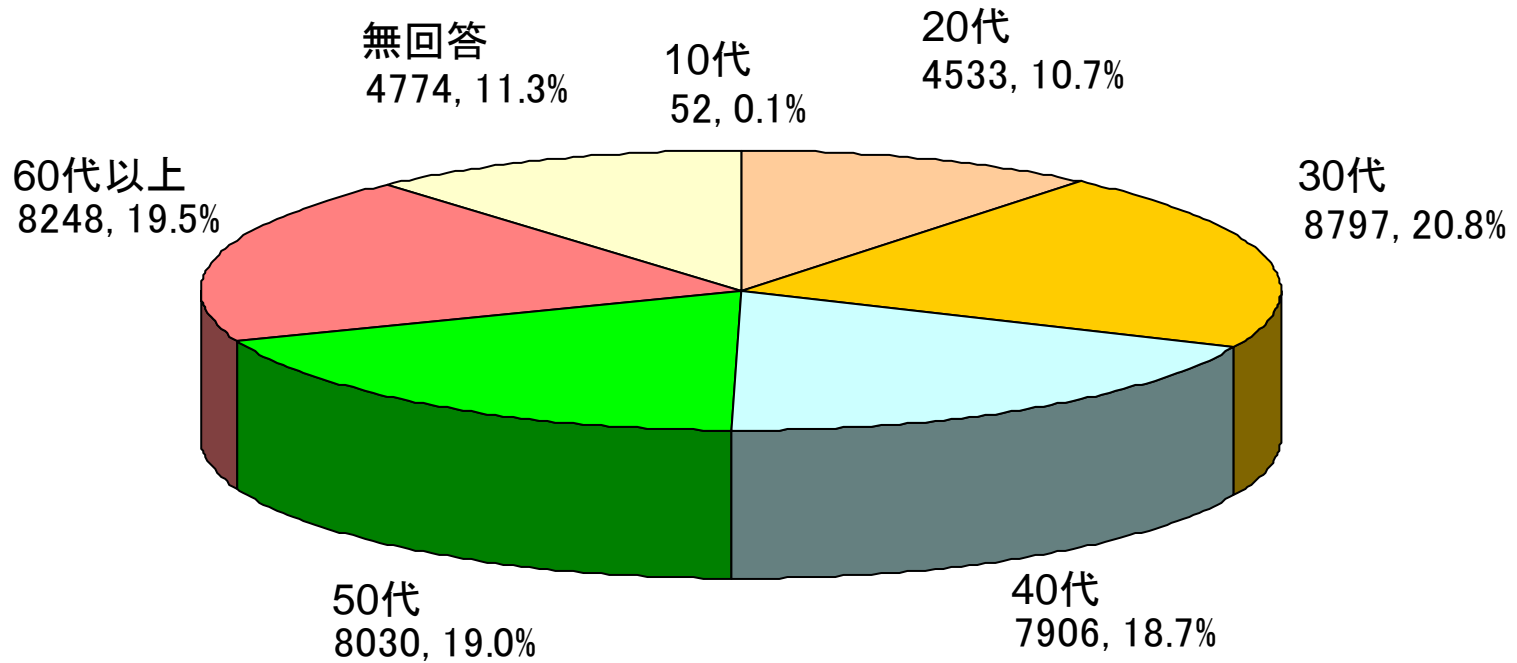
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

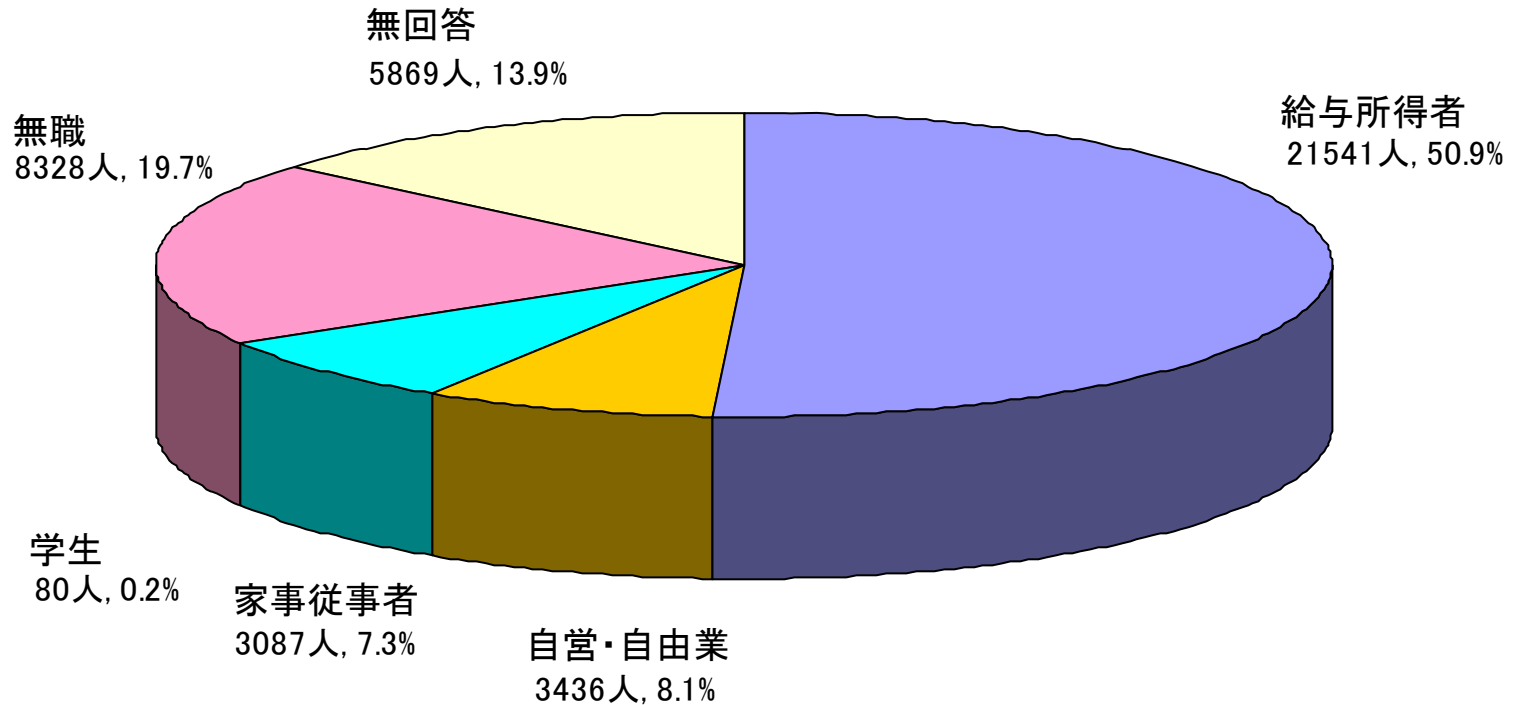


Q7. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(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)

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

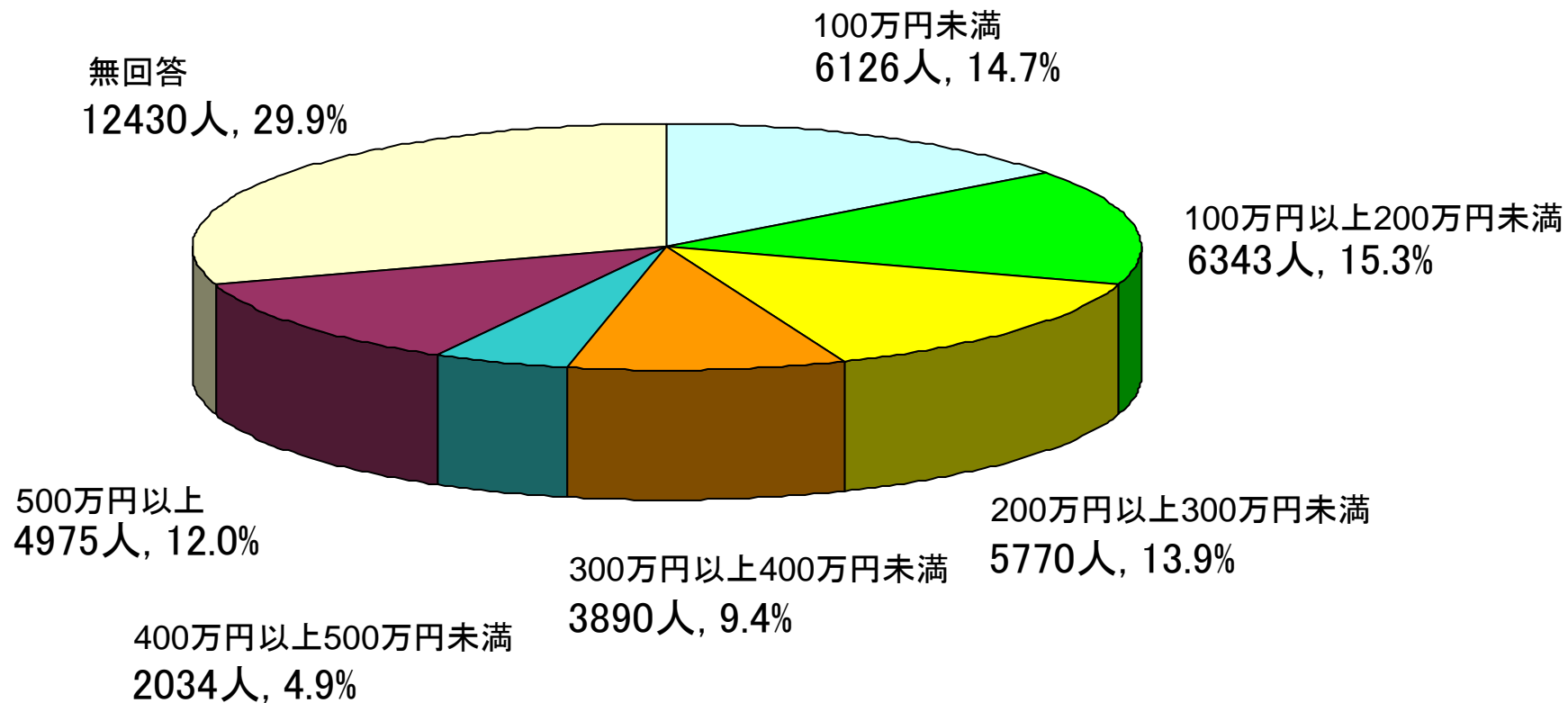


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(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)

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

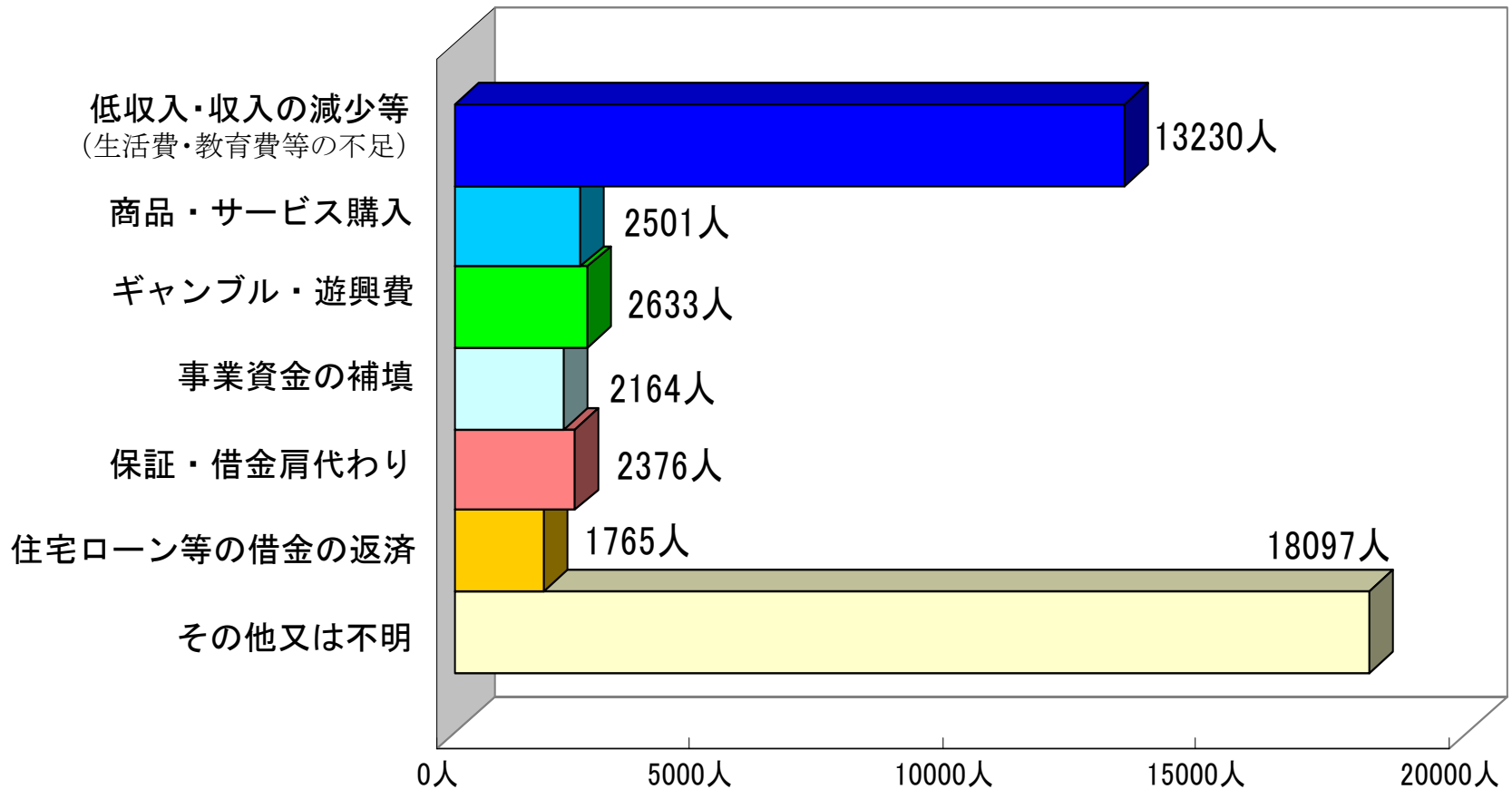


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

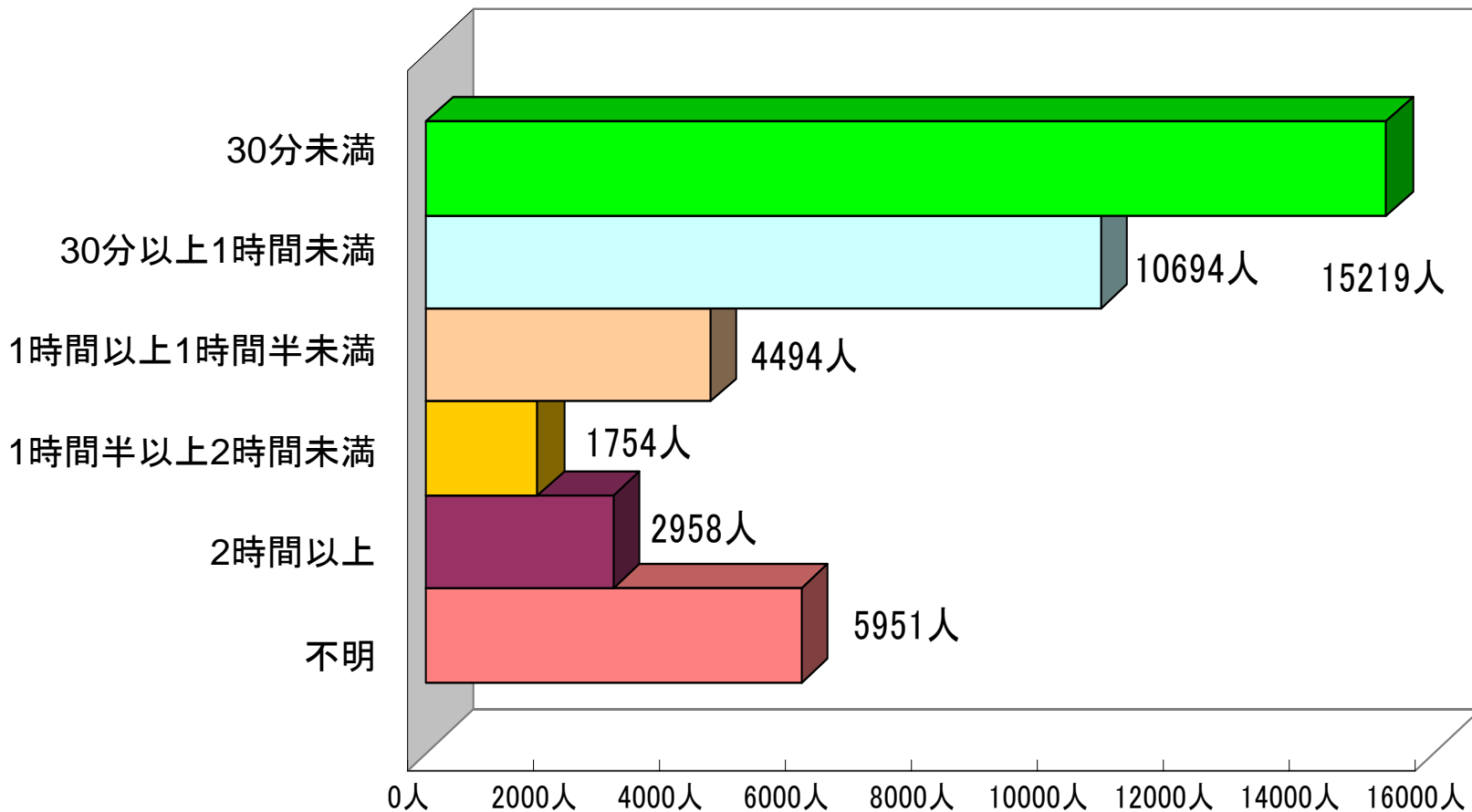


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間

平成20年度上半期における全国の市区町村への相談者の分布

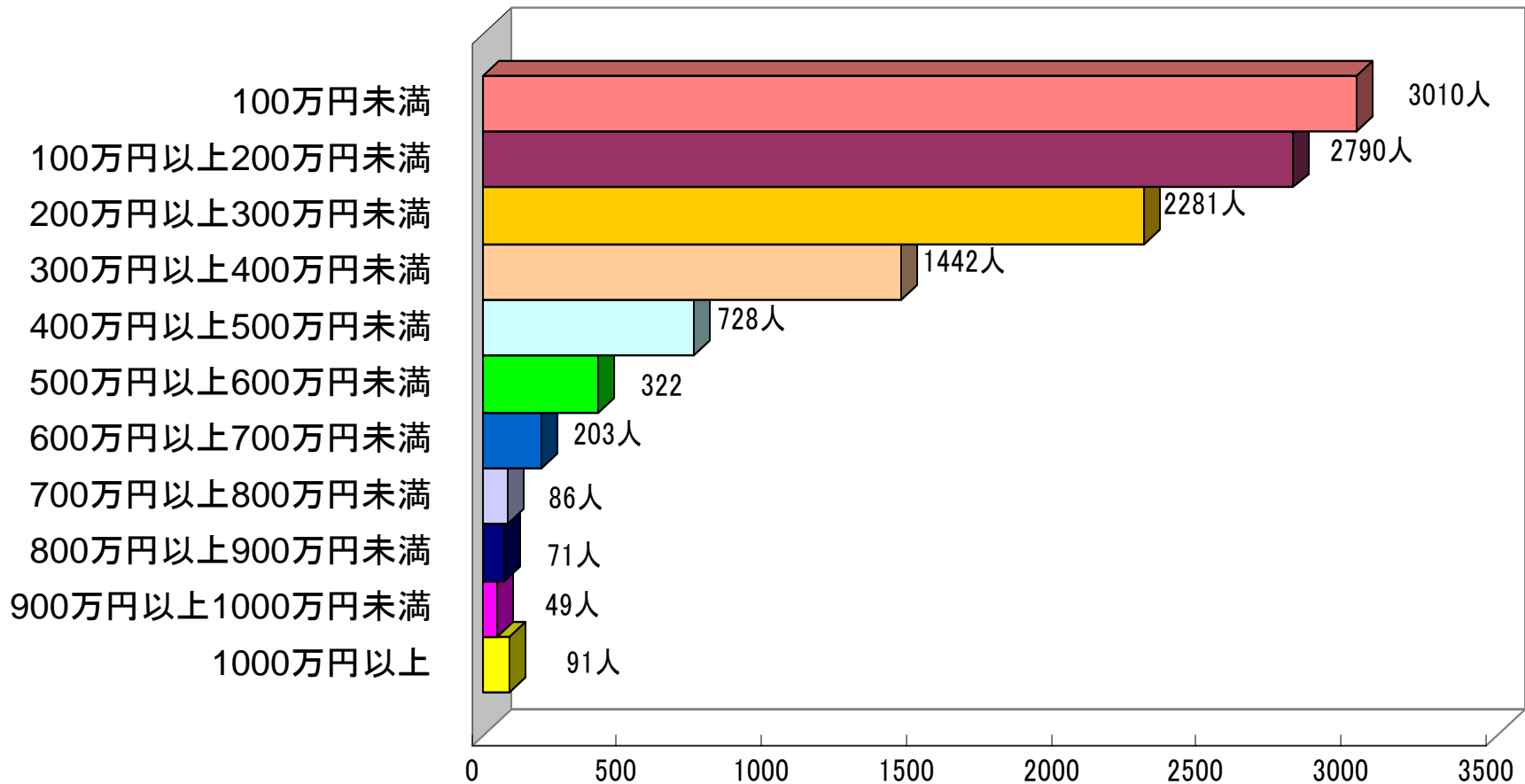


Q8. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)

平成20年度上半期における相談者の年収の分布



Q9. 自治体の多重債務者相談窓口について広報活動を行っていますか。

何らかの広報活動を行った : 997市区町村

広報誌やウェブサイトへの相談窓口情報の掲載が最も多く、広報誌への掲載を行っている市区町村は700に上る。その他、出前講座の実施、関係部署との連携による広報物の配布・掲示などが行われており、また、小規模市町村を中心に、ケーブルテレビ、有線放送、防災無線などが広報活動に利用されている。

取組みの例として

【青森県八戸市】

- ・ 市HPに掲載。出前消費者講座内でお知らせ。地域コミュニティラジオで広報。

【長野県原村】

- ・ 有線放送による啓発・村独自放送テレビ(サラダチャンネル)による金融庁作成の啓発DVD放映・チラシの常会回覧

【岐阜県大垣市】

- ・ 9月を消費者啓発強化月間として、駅・大型スーパーでのキャンペーン活動やパネル展において相談窓口のPRを行った。

【広島県呉市】

- ・ 国民健康保険料未納者に送る書類の裏に消費生活センターへの案内を掲載した。

【高知県四万十市】

- ・ 市の広報及びホームページで多重債務等に関する情報を周知している。また、今年度から県広報誌(くらしネット)を区長回覧ではなく、全戸配布で対応し、周知している。

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

無料相談会の開催、関係機関・関係部署との連携強化を挙げた市区町村が多数。その他、広域での相談事業を開始する、金融経済教育に関する活動を行うなど、様々な取組みが報告された。

特色ある取組みの例として

【北海道登別市】

- ・ 市内高校3年生に対する啓発講座や、成人式出席者にクレジット契約、金利等についてのパンフレットを配布するなど若年層への啓発活動を行った。

【北海道南富良野町】

- ・ 富良野圏域5市町村において協定を結び、富良野消費生活センターへ相談業務を委託している。消費生活センター運営費(人件費)を5市町村で負担し実施している。

【宮城県栗原市】

- ・ 金融機関に預託し、多重債務救済の「のぞみローン」を設立。

【新潟県魚沼市】

- ・ 税、料の徴収担当、生活保護担当、保健師等、住民と接する部署と発掘(発見)についてのネットワークを構築した。
- ・ 関係職員から多重債務問題解決方法についての基礎知識を習得してもらうため、司法書士による研修会を開催した。

【福岡県上毛町】

- ・ 多重債務者問題の専門知識を得るために、福岡県青年司法書士協議会より講師の派遣を依頼し、民生委員の協力のもと、講義を行った。

Q11. 行政機関内外での連携など、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。

○市区町村からの意見

現状の問題点として、相談体制の整備や関係機関・関係部署との連携が遅れていることを述べるものが多数寄せられた。その他、担当職員への研修を求める意見、若年層に対する金融経済教育や警察と連携したヤミ金対策にいつそう積極的に取り組む必要があるとする意見など、様々な意見が寄せられた。

相談体制の整備が課題であるとする意見

- ・ 相談を受ける職員が、他職務と兼務であり、また、数年での異動等で専門的な知識を得ることが難しい。
- ・ 人口が少ない町村では、知られたくないという思いから近隣市町村に相談するケースが多いのが現状である。このことから、広域で専用窓口を開設するなど相談しやすい環境を整備する必要がある。

関係機関・関係部署との連携に関する意見

- ・ 納税、高齢者の担当者とは情報交換を行っている。しかしながら、個人情報保護の問題もあり、具体的なやりとりは難しいと思う。
- ・ 行政組織内で連携体制を構築しても、職員の意識が統一されないと体制が機能しない。「多重債務問題は自己責任」「多重債務問題は行政職員の仕事ではない」と考えている職員の意識を変えることが難しい。すべての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をとることができる簡潔なマニュアルを作成することが課題。

その他の意見

- ・ いち早く専門の相談窓口を開設された市町村の担当者からその手法や問題点等をご説明いただける機会を作っていたいただければありがたいと思う。
- ・ 国、県におかれては、引き続き相談員のスキルアップのための専門研修をお願いしたい。
- ・ 多重債務者の債務整理手続中・整理後、生活保護とは異なる安定した生活を営むための貸付制度が必要。
- ・ 幼少の頃からの金銭教育が必要。
- ・ ヤミ金業者・悪質業者対応への警察の一層の協力が必要。