

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

平成22年度上半期

<都道府県>

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

調査期間:

平成22年4月1日～平成22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 (回収率 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 : 47都道府県

Q2. Q1の相談窓口は常設されていますか。

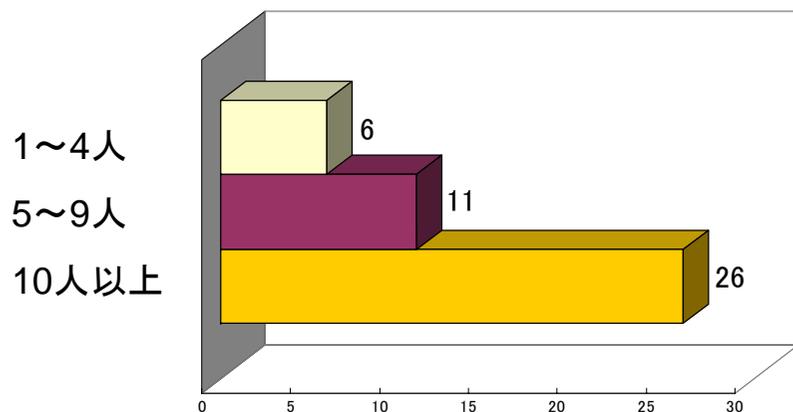
はい : 47都道府県

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。

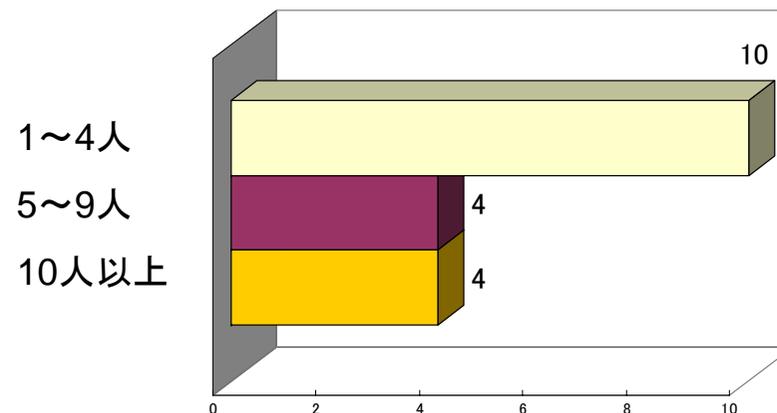
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員

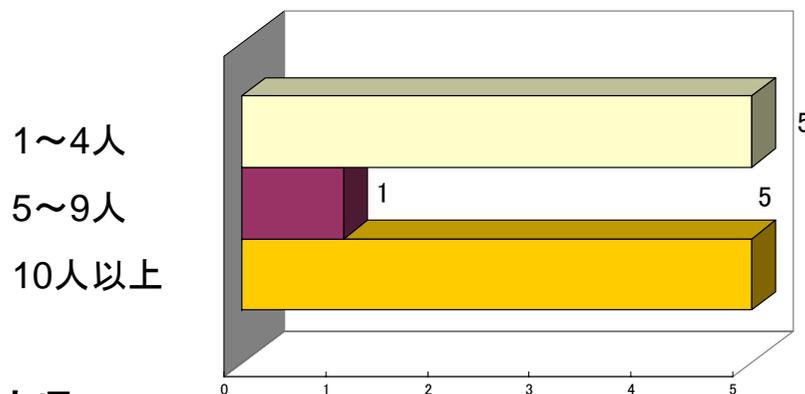


② 常勤の行政(一般)職員



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)



相談に従事する職員の多い都道府県

神奈川県:77名、愛知県:67名、兵庫県:50名、千葉県:37名、宮城県:31名、岡山県:28名

Q4. Q1の相談窓口と、都道府県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。

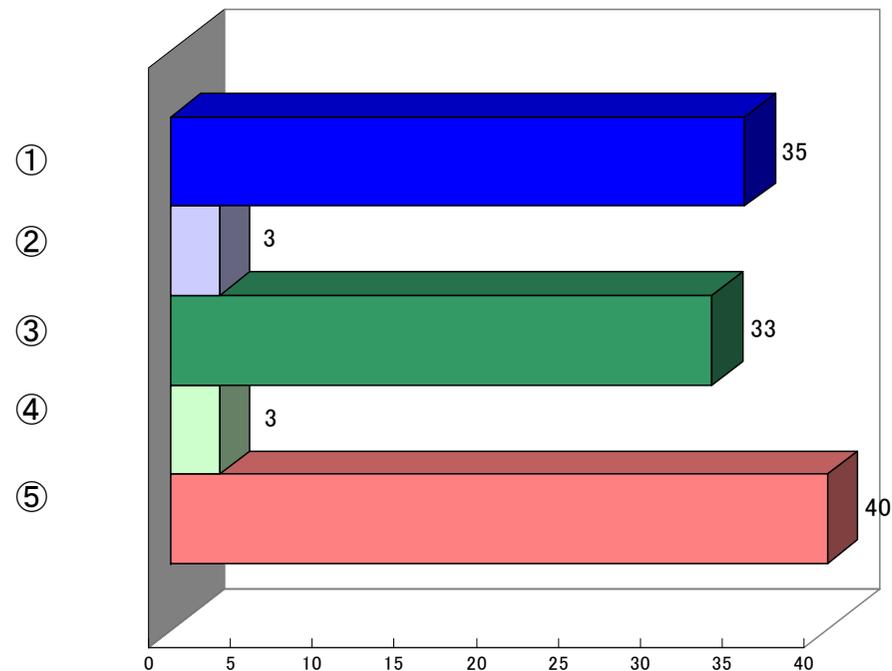
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 47都道府県

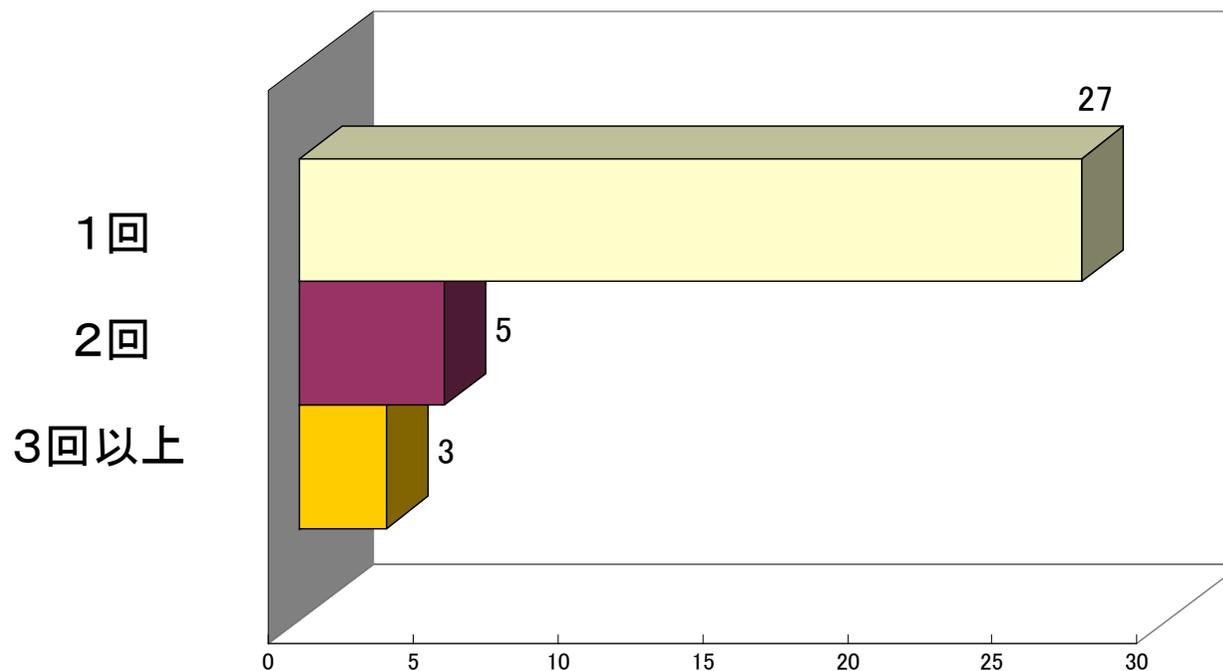
「はい」と答えた都道府県における連携の程度 (複数回答可)

数字は都道府県数

- 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)を定期的開催している。



Q5. 都道府県内で「多重債務者対策本部(又は協議会)」の実施状況等についてお答え下さい。
①平成22年4月1日から平成22年9月30日の間に、多重債務者対策本部(又は協議会)は何回開催されましたか。



Q6. 都道府県管内の自治体職員向けに、多重債務者相談に関する研修会を実施しましたか。

はい : 32 都道府県

相談窓口における相談状況について

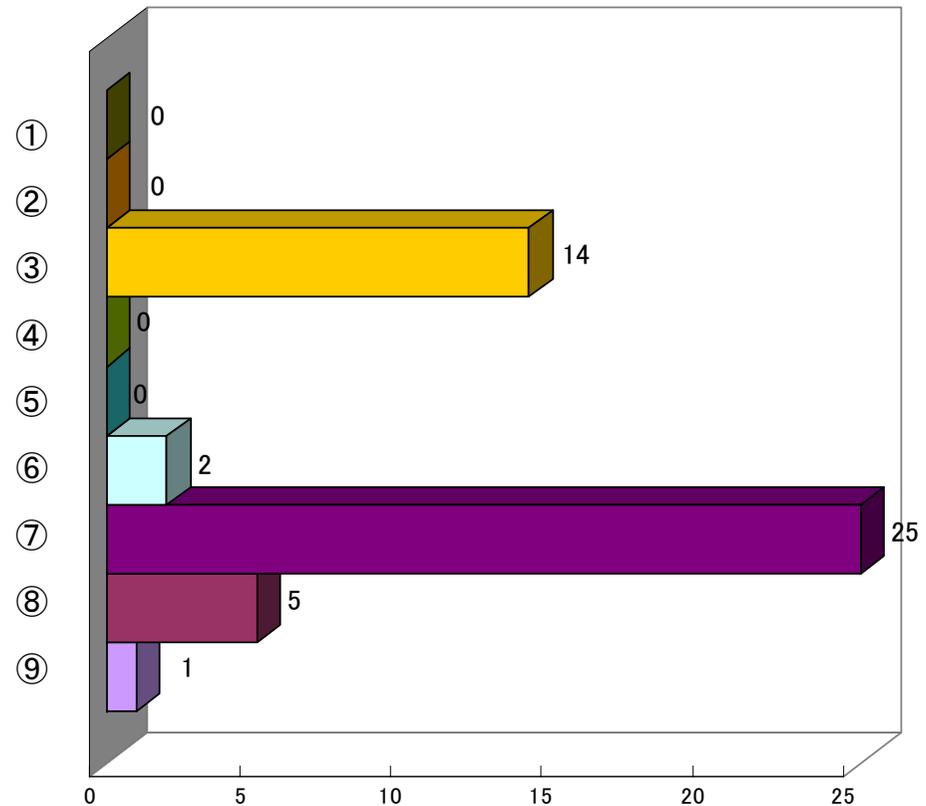
Q7. 多重債務者が相談窓口に来訪した場合、主にどのような対応を行っていますか。

相談者に法律専門家等の連絡先のみを教える (下記①～④) : 14都道府県

相談員自ら法律専門家等の相談の予約を取る(下記⑤～⑨) : 33都道府県

(数字は都道府県数)

- 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。



Q8. 平成22年4月1日～平成22年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。

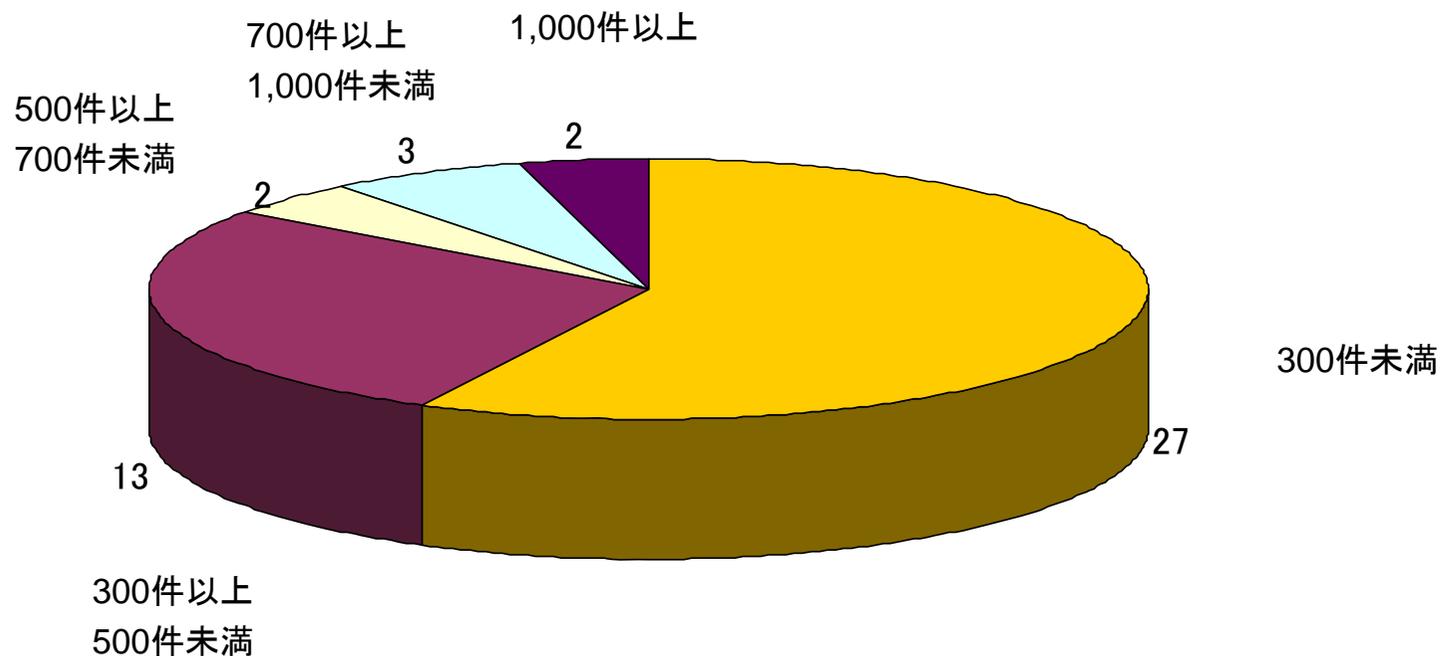
平成22年度上半期の全都道府県への相談件数合計：15,504件

		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	1,729	1,696	2,122	1,833	1,633	2,164	11,177
II.	窓口による相談件数	666	674	748	700	581	958	4,327
III.	I. II. のうち、他部署から紹介された相談件数	51	53	72	50	38	58	322
IV.	I. II. のうち、相談者が他都道府県の住民である件数	60	50	52	51	31	42	286
相談件数合計		2,395	2,370	2,870	2,533	2,214	3,122	15,504

Q8. 平成22年4月1日～平成22年9月30日までの月別の相談件数をお答え下さい。(続き)

平成22年度上半期における各都道府県への相談件数の分布

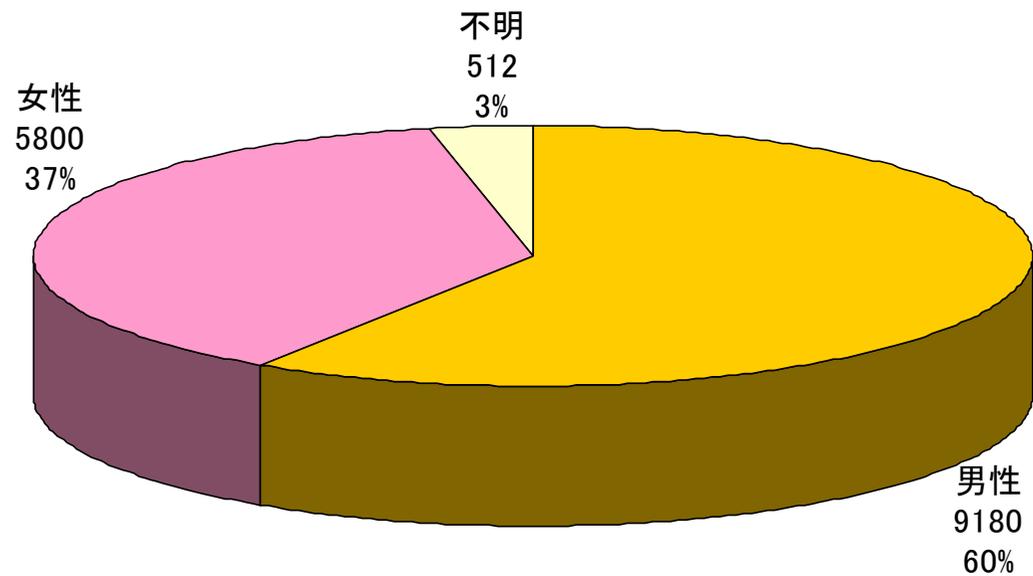
(数字は都道府県数)



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成22年4月1日～平成22年9月30日までの合計人数)

(1) 性別

平成22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布
(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)

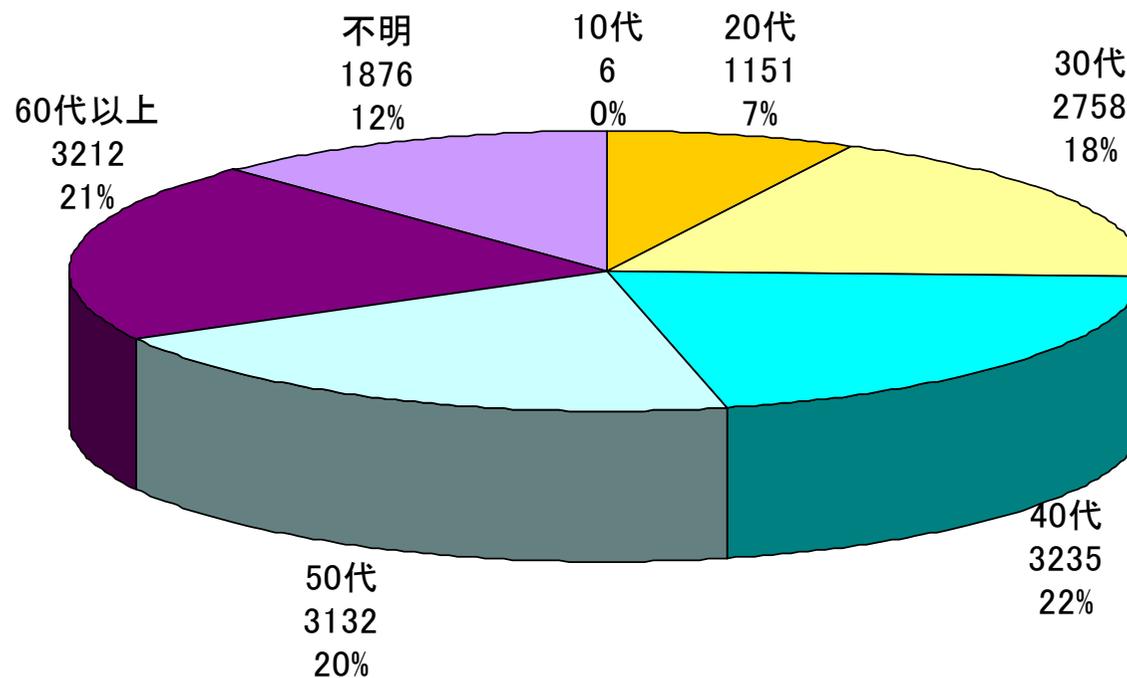
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22年9月30日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



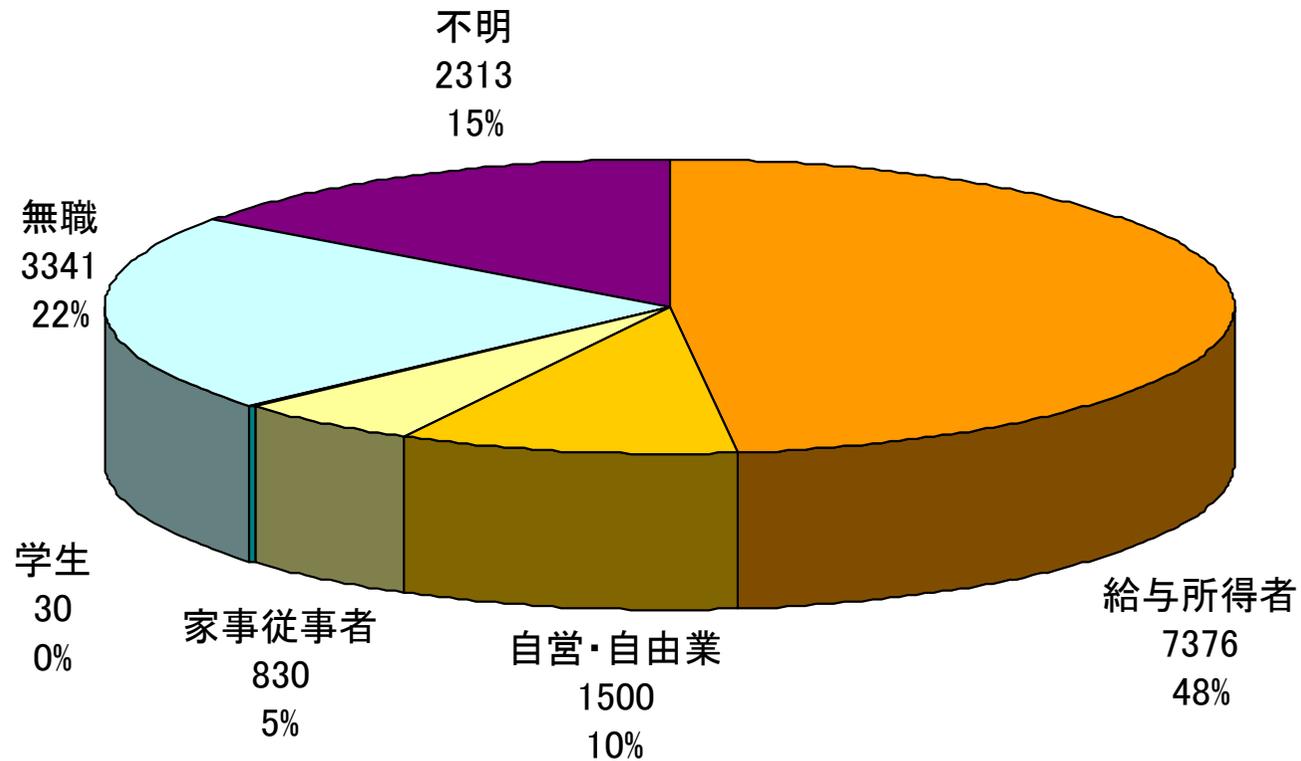
Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



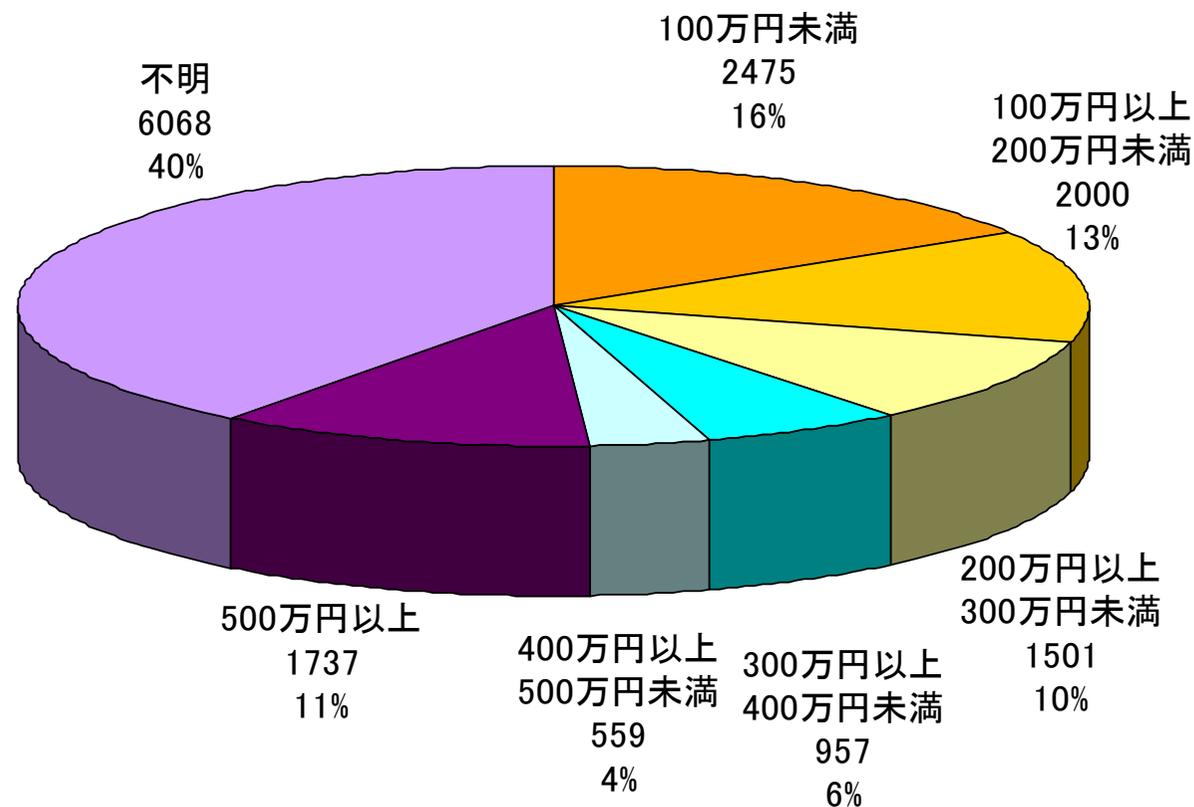
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



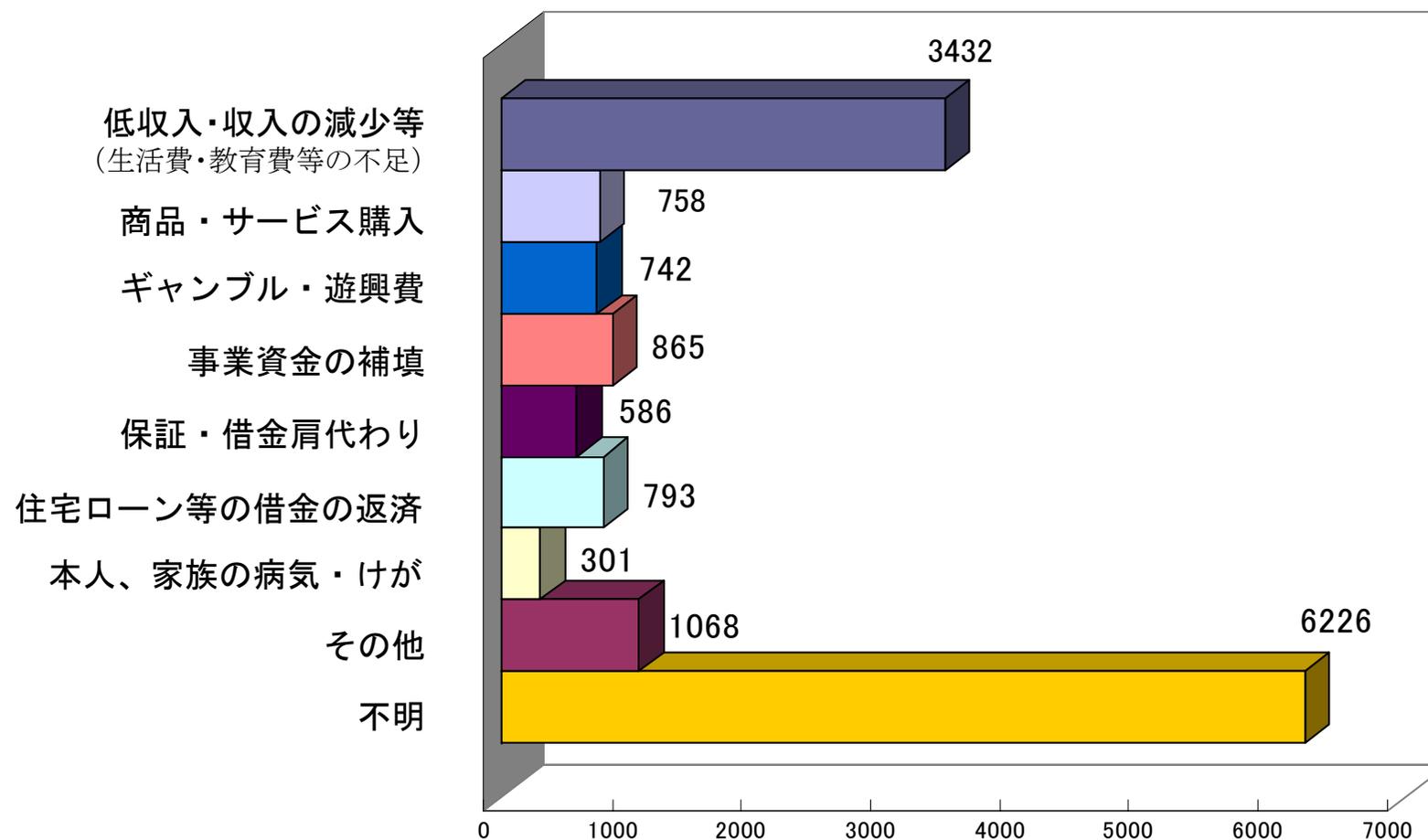
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



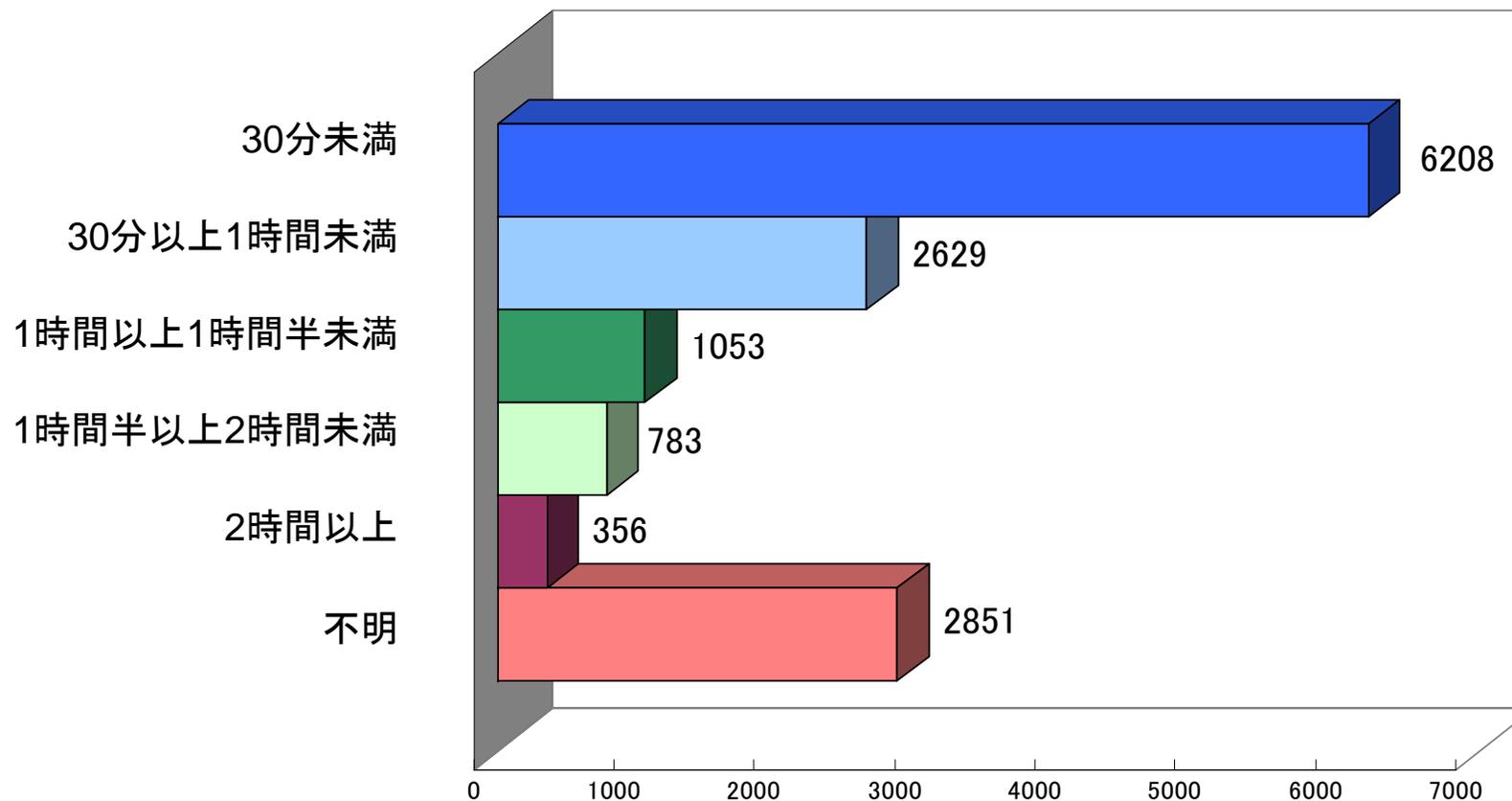
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



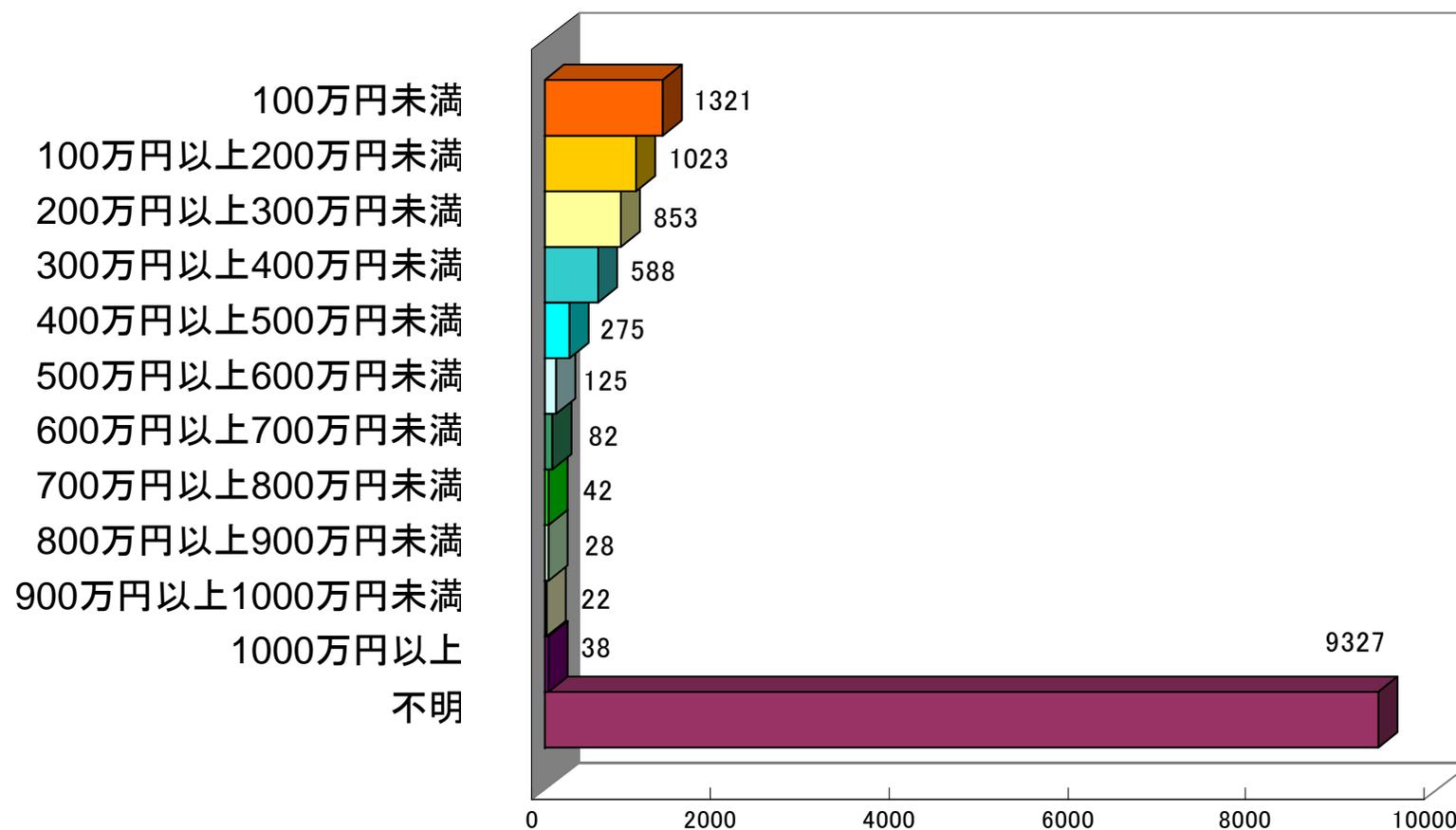
Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成22年4月1日～平成22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22年度上半期における相談者の年収分布

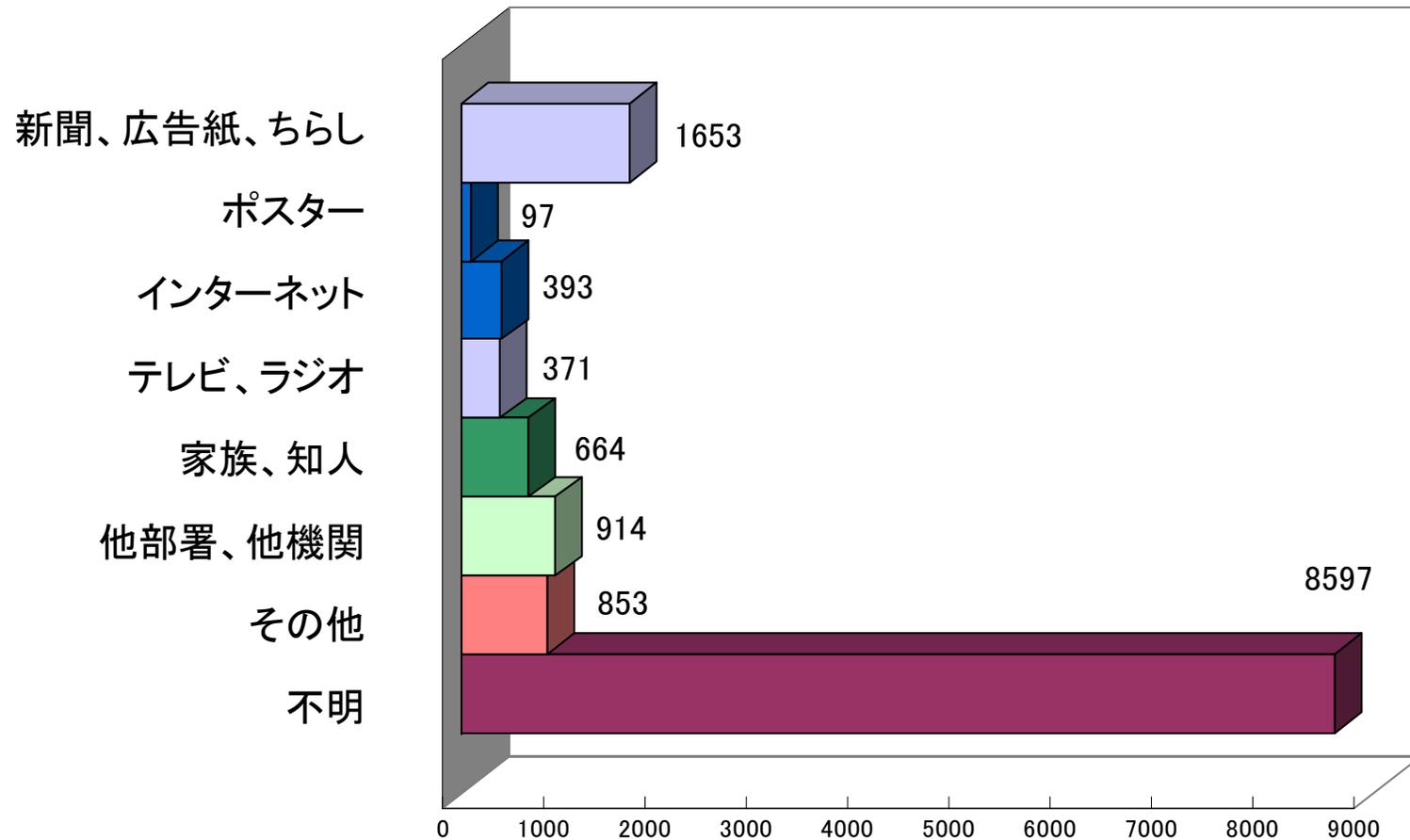
(数字は人数)



Q11. 相談者が相談に訪れたきっかけは何でしたか。

平成22年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

(数字は人数)



Q12. 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 : 45都道府県

ほとんどの都道府県で広報活動を実施しており、リーフレット、ちらし等の作成・配布、県広報紙、地元新聞、ウェブサイトを活用した広報が多く行われている。テレビやラジオを利用した広報や、ポケットティッシュ配布等の街頭キャンペーンを行う都道府県もある。

取組みの例として

【長野県】

県内の多重債務相談窓口(消費生活センター、法テラス長野、関東財務局長野財務事務所等)を掲載したリーフレットを関係機関へ再度配布・活用

【群馬県】

新聞広告に多重債務者無料相談会の案内を掲載したほか、チラシを作成の上、市町村及び関係団体に配付するとともに、広く相談ニーズの発見・相談会への誘導を依頼した。

【静岡県】

県広報番組(地元ラジオ局(中波)、地元FM局、コミュニティFM局)において広報。また、地元新聞に無料パブリシティによる掲載を行うほか、県で発行している生活情報誌「くらしのめ」(15,000部)において広報を行った。

【千葉県】

「シンポジウム・無料相談会」に関し、地方紙への掲載及びチラシを作成して関係団体配付で啓発。啓発物資としてポケットティッシュを作成し、10月に街頭や関係団体に配布

【福岡県】

ホームページへの掲載、チラシやパンフレットの配布、テレビCMの放映(改正貸金業法完全施行日の前後1週間(平成22年6月11日~25日)に放送)

Q13. 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。

多くの都道府県が、特別の取組み又は今後広げていきたい取組みとして、関係団体・関係部局との連携による一般消費者及び事業者向けの無料相談会の開催、生協との連携による生活再生支援事業の実施、研修会の実施等を挙げている。

特色ある取組みの例として

【兵庫県】

法律専門家による債務整理相談を中心に、多重債務者支援団体による「生活再建(家計管理)相談」、「こころの相談」にも対応する『合同無料相談会』を開催し、多重債務者問題の根本的な解決を支援。また、土日に相談会を開催し、多くの方に相談を受けていただきやすいやすくし、開催する市町センターには、管内の住民以外の県民からの相談にも応じるよう依頼した。

【長野県】

多重債務者無料相談会において、心の健康相談(自殺対策)と中小企業金融無料相談会(事業者向け相談会)を同時実施したほか、多重債務者の掘り起こしや、適切な相談窓口への誘導を促進するため、県庁内関係課による連絡会議を開催。

【熊本県】

多重債務者生活再生支援事業(生活再生相談事業、生活再生貸付事業)をグリーンコープ生協くまもとへ業務委託し実施。

【栃木県】

金融広報委員会と連携して教員を対象に金融教育に関する研修を昨年引き続き開催。改正学習指導要領の施行を控え、金融教育についての理解が必要。

Q14. 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。

○都道府県からの意見

自治体による広報活動や関係機関の協力等により、各地の相談窓口の整備が進み、多重債務者の債務整理に向けたプロセスが確立されつつあるという意見がある一方、債務整理後の生活再建に向けた支援体制の整備や、徴税部局・自殺対策担当部局等とのさらなる連携強化、相談後の追跡調査の必要性を指摘する意見が多く見られた。また、ヤミ金、クレジットカードのショッピング枠現金化等の広がりを懸念する意見も寄せられた。

寄せられた意見

- ・自治体による広報活動及び弁護士会、司法書士会等による多重債務者相談窓口の整備等により、多重債務者の債務整理に向けたプロセスは確立されつつあると理解している。
- ・多重債務相談において、低収入や収入の減など貧困を起因とする深刻な相談が増加し、債務整理をしても、その後の生活再建が困難で、再度多重債務に陥るケースがある。生活再建に向けた支援の取組みが課題となっている。
- ・改正貸金業法が完全施行され、総量規制などで借り入れができなくなった多重債務者がヤミ金から借ったり、自殺に至ってしまわないよう、より住民に身近な市町村の体制を強化し、県が中心となって市町村と関係機関との連携をさらに図っていく必要がある。
- ・税や公営住宅家賃の滞納、福祉相談などから多重債務が判明する場合があります、関係部署との連携による多重債務問題の発見が今後の課題。
- ・相談の結果、多重債務問題が解決したのかどうか、追跡調査ができず、効果がわかりにくい。
- ・クレジットカードのショッピング枠現金化等のヤミ金まがいの悪質商法について規制できるよう法整備を検討して欲しい。