

# 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

<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 1,735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 : 1,660市区町村

いいえ : 75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 : 1,446市区町村

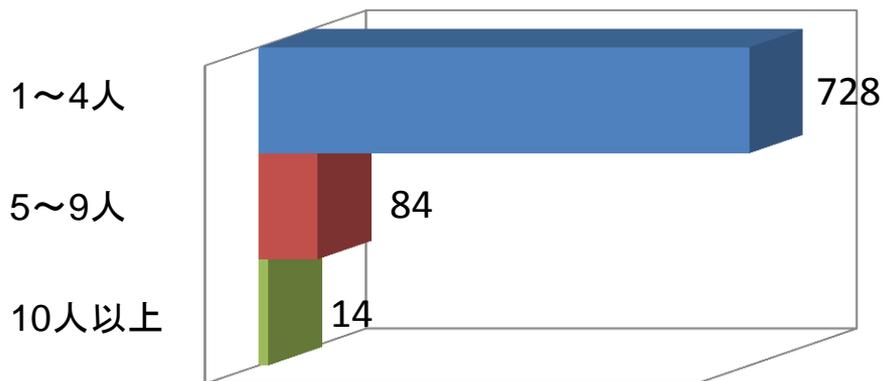
いいえ : 200市区町村

### 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。

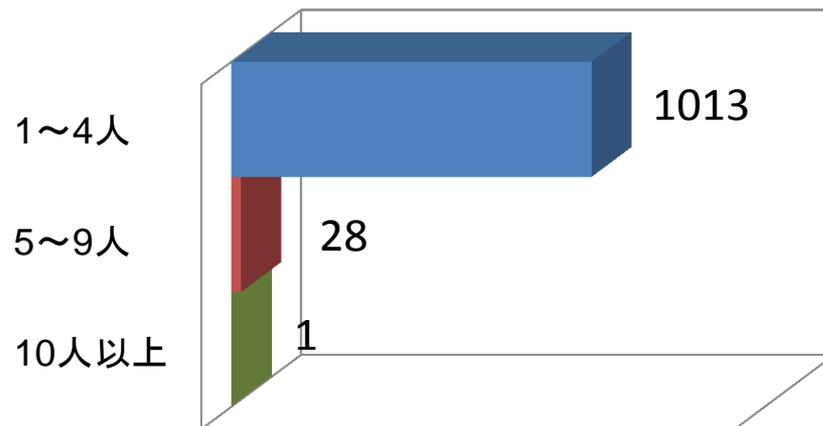
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は市区町村数)

#### ① 嘱託(非常勤)職員

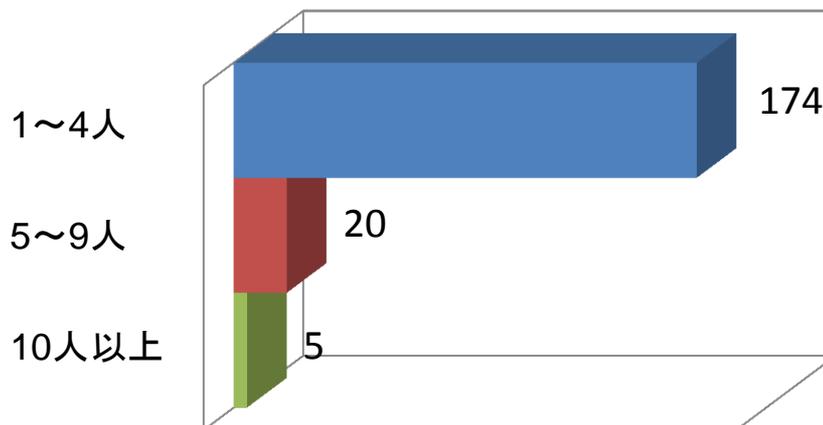


#### ② 常勤の行政(一般)職員



#### 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: 4,395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 : 851市区町村

## 2. 相談窓口における相談状況について

Q5. 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下さい。

平成23年度下半期及び平成24年度上半期の市区町村への相談件数合計：41,407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	2,146	2,192	1,812	1,945	2,262	2,200	12,557
II. 非対面による相談件数	1,396	1,470	1,202	1,402	1,556	1,538	8,564
III. I. II. のうち、相談者が他市区町村の住民である件数	183	214	171	212	224	195	1,199
相談件数合計	3,542	3,662	3,014	3,347	3,818	3,738	21,121

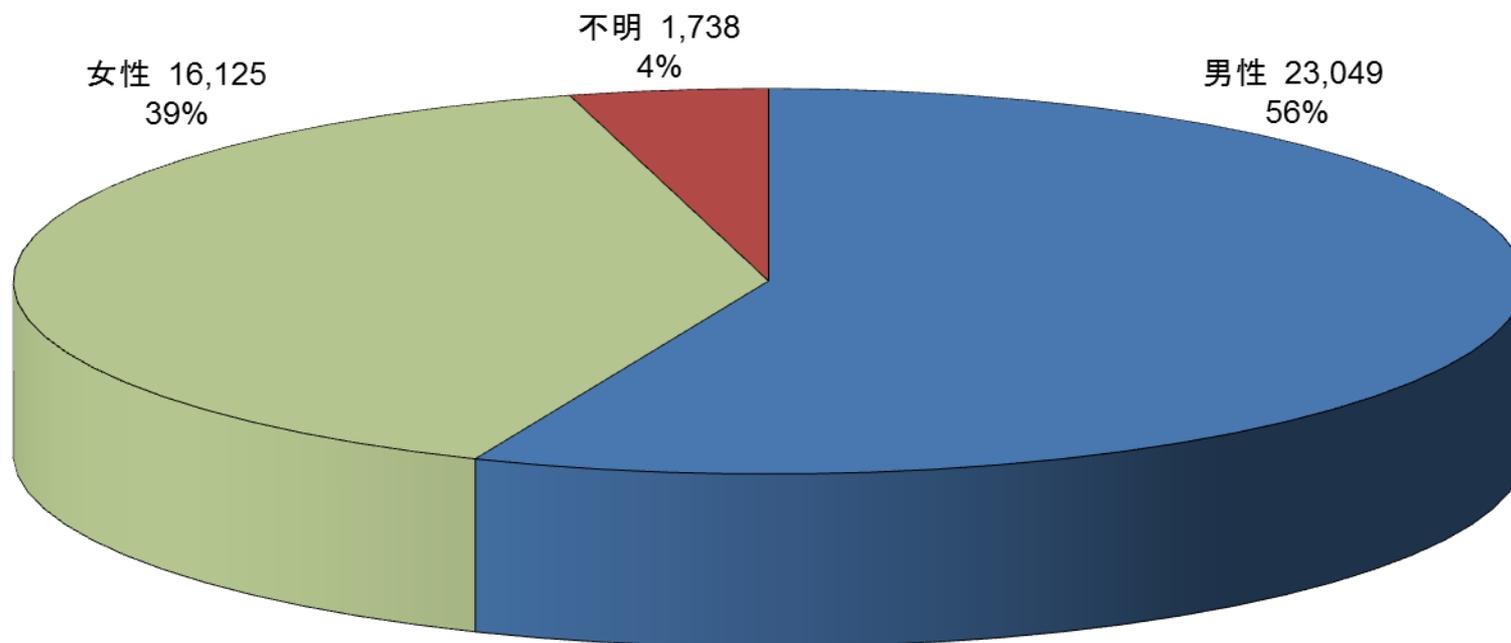
4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
1,918	2,112	2,130	1,971	1,963	1,883	11,977
1,301	1,532	1,424	1,310	1,405	1,337	8,309
154	205	165	179	178	188	1,069
3,219	3,644	3,554	3,281	3,368	3,220	20,286

(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23年10月1日～平成24年9月30日までの合計)

**(1) 性別**

(数字は人数)



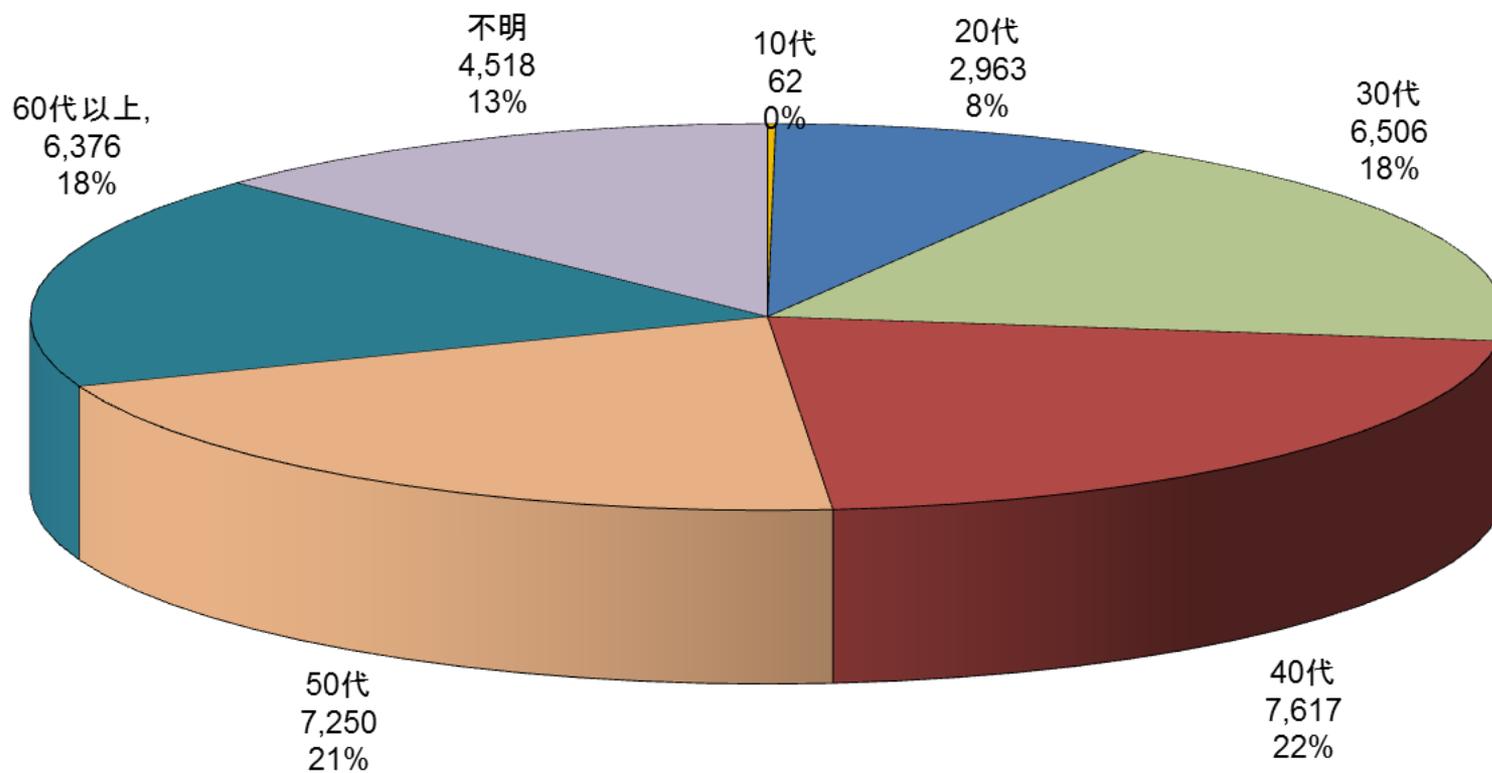
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

## 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23年10月1日～平成24年9月30日までの合計)

### (2) 年齢

(数字は人数)

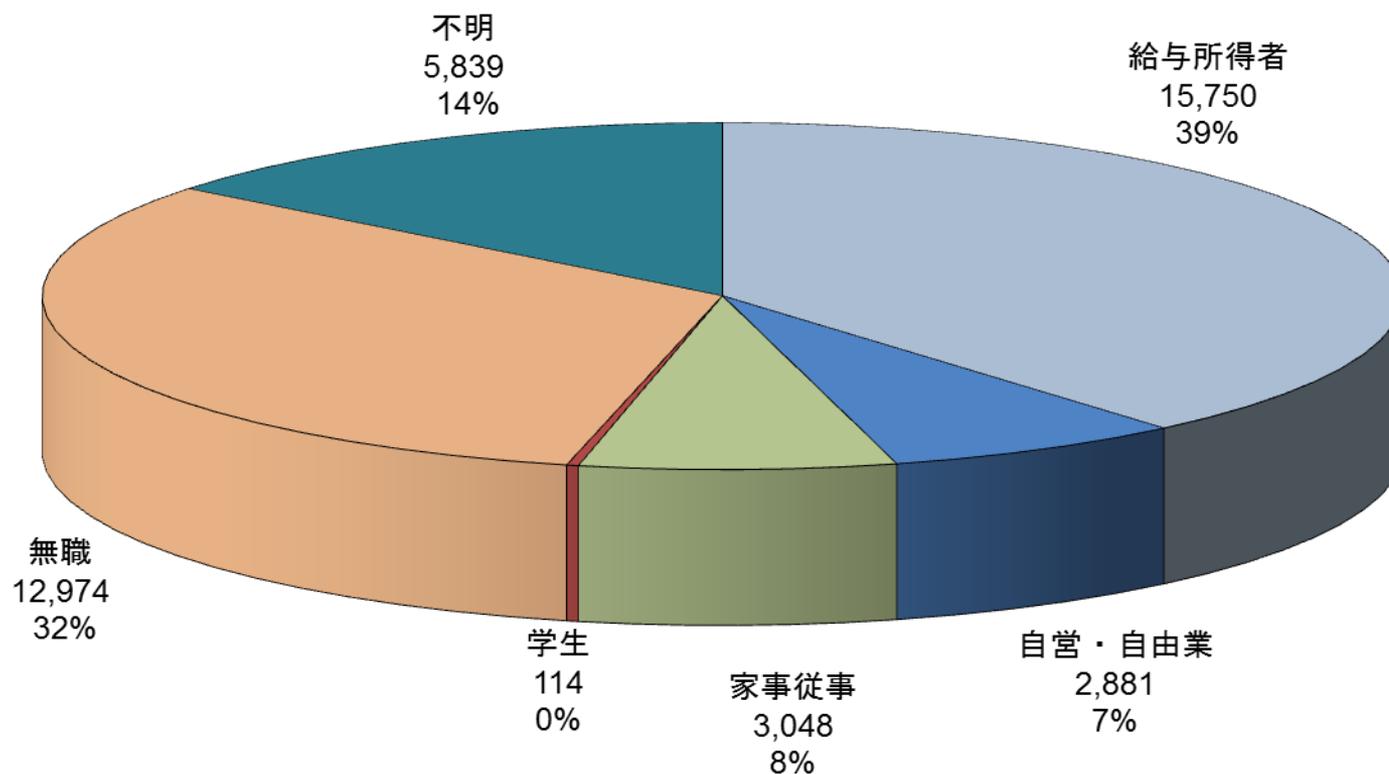


## Q6. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(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)



### 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

##### 【北海道 乙部町】

- ・ 多重債務者の早期発見や、相談しやすい環境づくりが必要だが、町内在住者としては周囲の目もあるのか、他町に相談に行く例もある。

##### 【青森県 青森市】

- ・ 改正貸金業法改正や多重債務問題改善プログラムにより新たな多重債務者の発生は抑制されたが、どこからも借りることができない、収入が減少した生活困窮者(生活保護受給者を除く)への対応という、福祉施策の課題へと移行しているものとする。

##### 【山形県 天童市】

- ・ 相談内容が、債務整理より生活再建の比重が大きくなっていて、福祉部門につなぐケースが増えてきている。

##### 【埼玉県 桶川市】

- ・ 改正貸金業法の完全施行により多重債務者対策が進み、多重債務者は減少傾向にあると相談現場では感じている。財務局等が主導して行っている研修会等についても、相談員だけでなく、自治体職員が参加するようにすることで、もっと身近な問題であることを認識してもらい、より一層、有意義なものとしてほしい。

##### 【岐阜県 大野町】

- ・ 多重債務相談だけでなく消費者相談全般に言えることだが、地元であるが故に“恥ずかしい”、“職員を含めて町内の人に知られたくない”といった感情から居住する町村への相談には繋がりにくい。相談があった中でも地元では相談したくないので、国か県の窓口を紹介して欲しいという要望があった。

##### 【大阪府 大阪市】

- ・ 多重債務相談件数は減少傾向にあるが、相談項目の上位を占めている。相談できずにいる消費者や、一度解決できたが再度多重債務に陥る消費者もいるかと思われる。一人で悩み相談できない方に対して、最初の第一歩を踏み出せるように、国レベルでの広報活動を行って誘導していただきたい。

##### 【兵庫県 朝来市】

- ・ 本人の精神的特質等のために、家計管理ができず、多重債務に陥っているとみられる相談者が多い。このような相談では、消費生活相談員単独での解決や見守りは困難であり、福祉等他部署との連携が不可欠と思われる。

##### 【奈良県 大和郡山市】

- ・ 多重債務問題を解決しても、相談者のその後の生活をどのように立て直していくかが今後重要。就労対策の充実をもっと図らなければ、根本的な多重債務対策にはならないと思う。関係省庁による生活再建を支援する事業を一体のものとして、国を挙げて真に実りある支援をしていただくよう、願います。

##### 【高知県 本山町】

- ・ 本町は、中山間地の小規模自治体であるが、多重債務等生活相談には住民生活課長が窓口対応し、相談内容に応じて庁内各課担当者との連携するワンストップ対応を取っている。高知県消費生活センター、法テラス高知等の各機関とも連携し、相談ケースの受け渡しや相談時の指導を得ている。

##### 【佐賀県 吉野ヶ里市】

- ・ 町の窓口相談の多くは滞納者の納税相談の際に多重債務がわかり、消費生活相談に繋がるものがほとんどである。多重債務者本人が、すすんで相談窓口にご相談するケースは少ないため、隠れた多重債務者の発見が難しい。

## 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

【北海道 浜頓別町】

- ・ 担当者の基礎知識の習得・スキルアップ向上等を目的に研修会を開催いただきたい。

【宮城県 女川町】

- ・ 多重債務は内容がデリケートなため小さい町の場合、人の目を気にし、相談し難いケースもあるため、国や県で積極的に相談会等の対策を講じてほしい。

【茨城県 日立市】

- ・ 多重債務者対策の研修について、法的理解を深めることも重要であるが、相談員のコミュニケーション能力を高めるような研修もお願いしたい。

【東京都 足立区】

- ・ 相談件数は減少傾向にあるが、相談したくても相談先としての消費者センターの存在を知らず、多重債務問題解決のために何も行動を起こしていない人もまだ数多くいると思われる。今後も相談先としての消費者センター等の認知度の向上と、多重債務者自身の問題解決に踏み出すための動機付けの啓発活動が重要と考える。

【千葉県 流山市】

- ・ 多重債務者の生活再建支援には、家計管理が不可欠であり、家計簿の付け方や利息に関する知識など、金融経済教育を強化する必要があると思う。

【岐阜県 北方市】

- ・ 多重債務者相談において、相談者から尋ねられることの多い任意整理や破産手続等の研修があれば是非参加して、相談に対応したい。

【福岡県 久留米市】

- ・ 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。福岡県の委託事業として、生活再生(収入に応じた生活)についての指導(家計簿管理など)や生活再生に必要な貸付などが行われている。今後もこのような取組みが継続されることが重要と考える。