

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

＜都道府県＞

多重債務者相談窓口における相談状況調査(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、都道府県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:

都道府県

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. 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常設の相談窓口を引き続き設置していますか。

※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。

※「常設」とは、都道府県庁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。

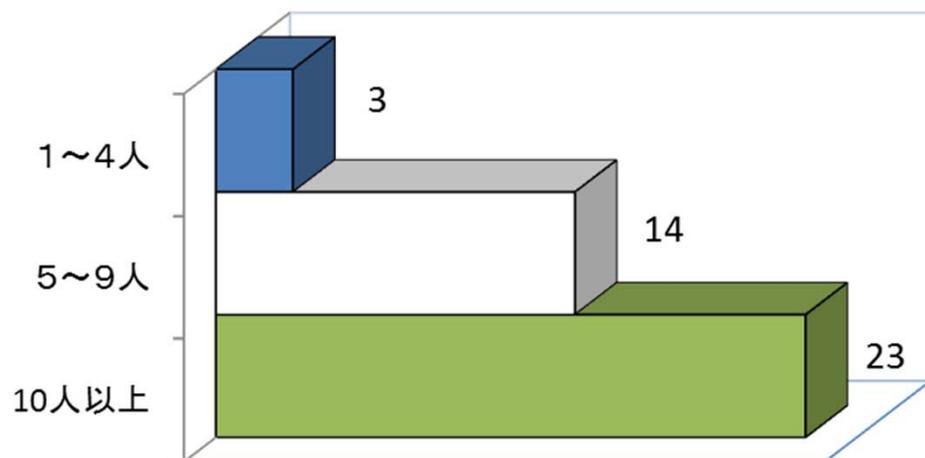
はい : 47都道府県

Q2. 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。

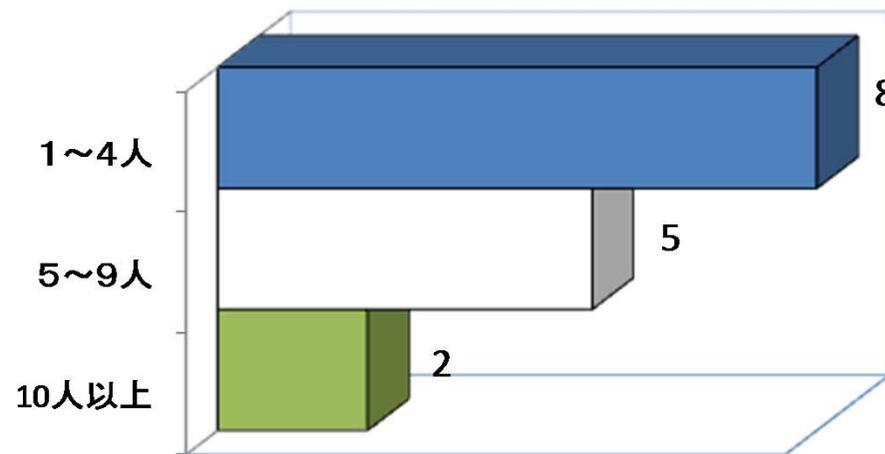
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

(数字は都道府県数)

① 嘱託(非常勤)職員

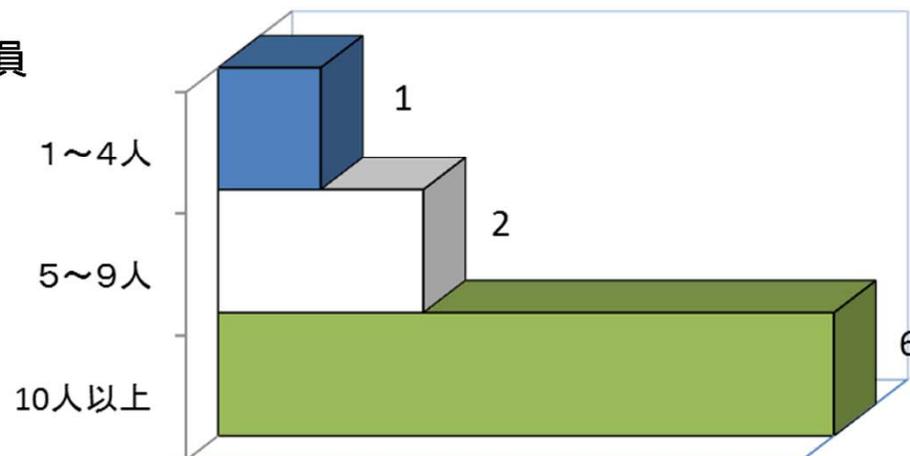


② 常勤の行政(一般)職員



③ 委託先で相談業務に従事する相談員

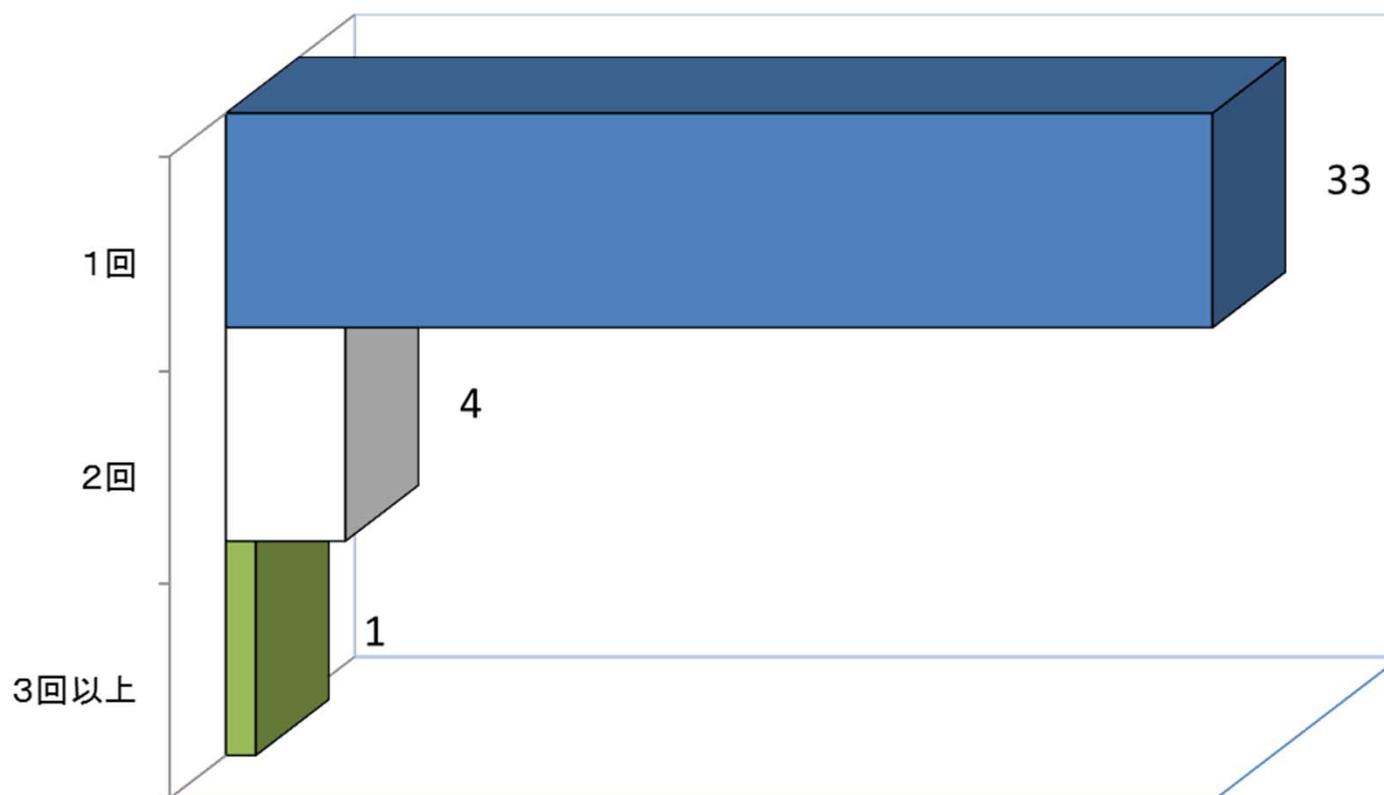
(相談業務を外部に委託している場合)



都道府県の相談に従事する職員の総数: 734名

Q3. 平成24年10月1日から平成25年9月30日の間に、多重債務者対策協議会は何回開催されましたか。

(数字は都道府県数)



Q4. 貴都道府県の多重債務者対策協議会の取組みに関し、独自に実施していることや今後必要と考えられる方策等について、ご自由にご記入ください。

(主な回答の例)

独自の取組みの例

【神奈川県】

- ・ 市町村担当者を対象に情報共有を目的に「多重債務相談担当者連絡会」を開催し、研修等を実施した。また、県及び市町村の相談窓口の担当者に対して、「多重債務者問題自治体職員等研修会」を実施した。

【高知県】

- ・ 多重債務者対策協議会の構成員である弁護士会及び司法書士会の協力を得て、教員及び大学生に対する出前講座を実施した。

今後必要と考えられる方策等

【神奈川県】

- ・ 今後は、外部機関との連携として、生活福祉資金の貸付を行っている社会福祉協議会と連携し、情報の共有化を図ることが大切と考える。

【島根県】

- ・ 平成26年通常国会に提出予定の消費者安全法改正法案に盛り込まれる「消費者安全の確保のための地域協議会」との関係について検討整理する必要があると考えている。

【沖縄県】

- ・ 相談者の一部に債務整理を繰り返す相談者が散見され、問題を安易に考えている印象を受ける。根本的な解決を図るためには、債務整理だけでなく、福祉や就労支援との連携強化、債務整理後の生活設計(家計管理)等のカウンセリングの必要性があると感じる。また、多重債務に陥る前に家計管理を身につけるなどの未然防止策も講じる必要があると感じる。

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年度上半期の都道府県相談窓口への相談件数合計：13,813件

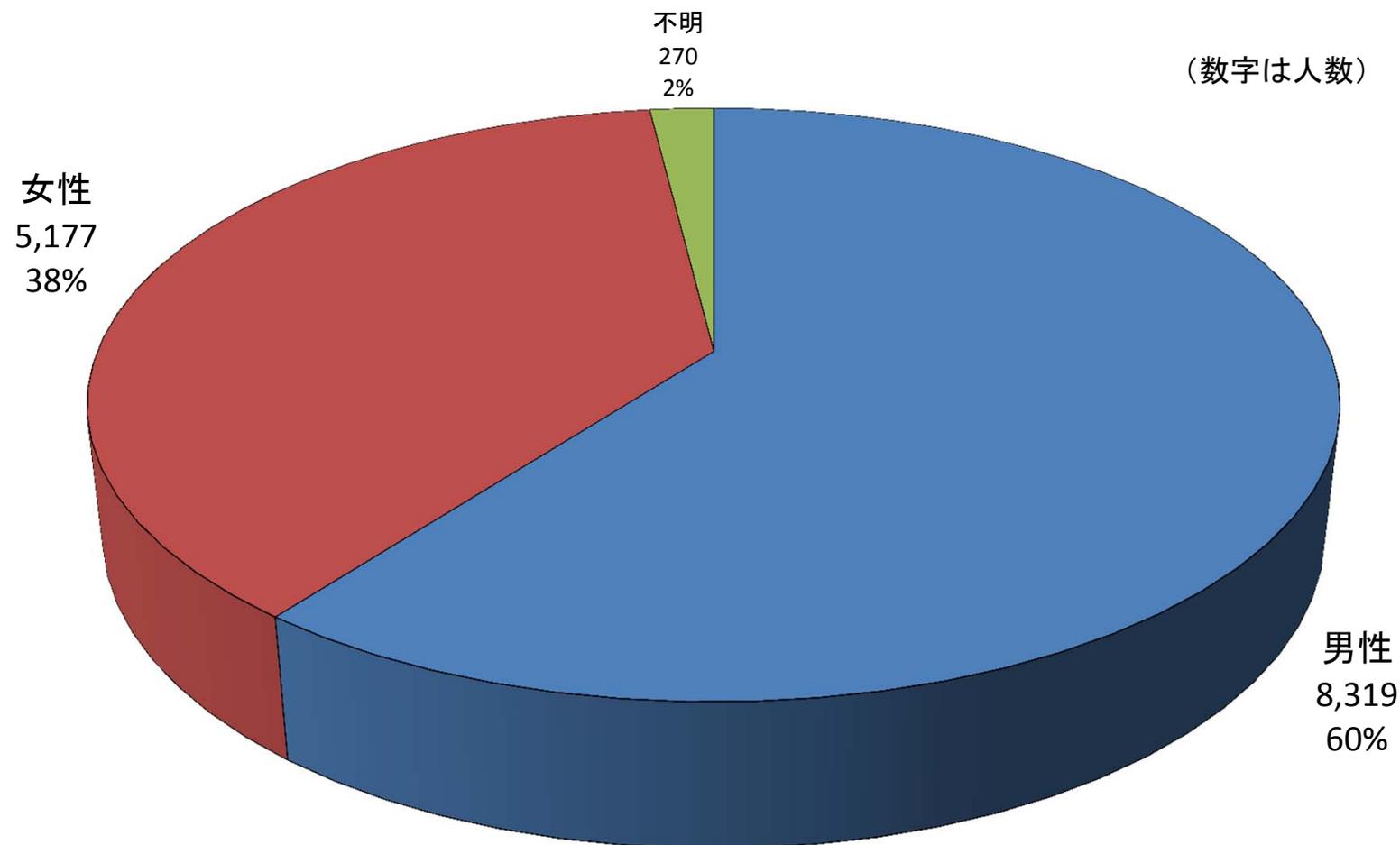
	24年 10月	11月	12月	25年 1月	2月	3月	小計
I. 対面による相談件数	375	395	347	332	294	381	2,124
II. 非対面による相談件数	981	912	740	848	899	952	5,332
III. I. 及び II. のうち、相談者が他 都道府県の住民である件数	41	22	26	24	32	55	200
相談件数合計	1,356	1,307	1,087	1,180	1,193	1,333	7,456

4月	5月	6月	7月	8月	9月	小計
295	285	274	302	320	351	1,827
791	774	721	721	690	833	4,530
17	24	22	22	34	72	191
1,086	1,059	995	1,023	1,010	1,184	6,357

(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

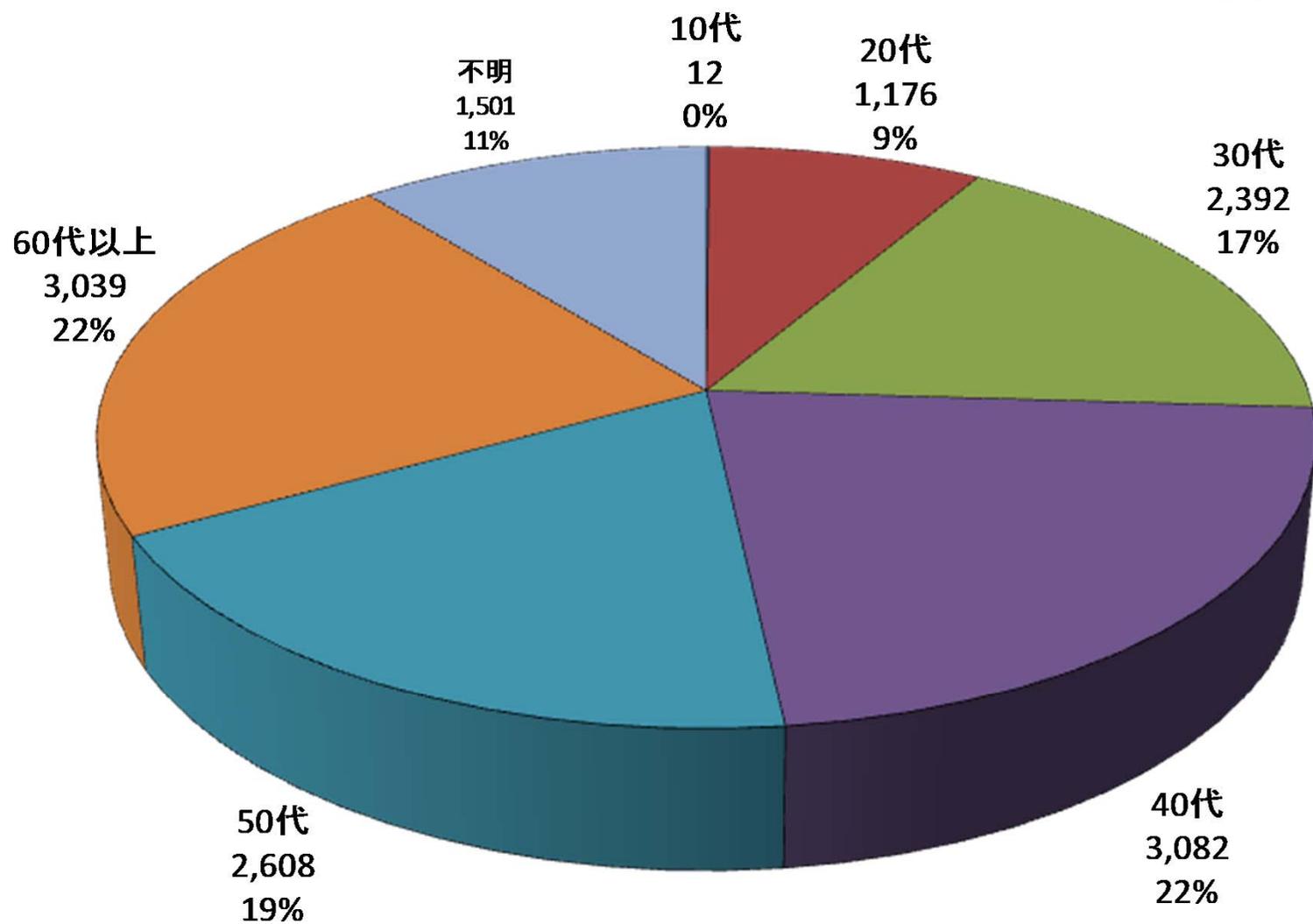


(注) 「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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)

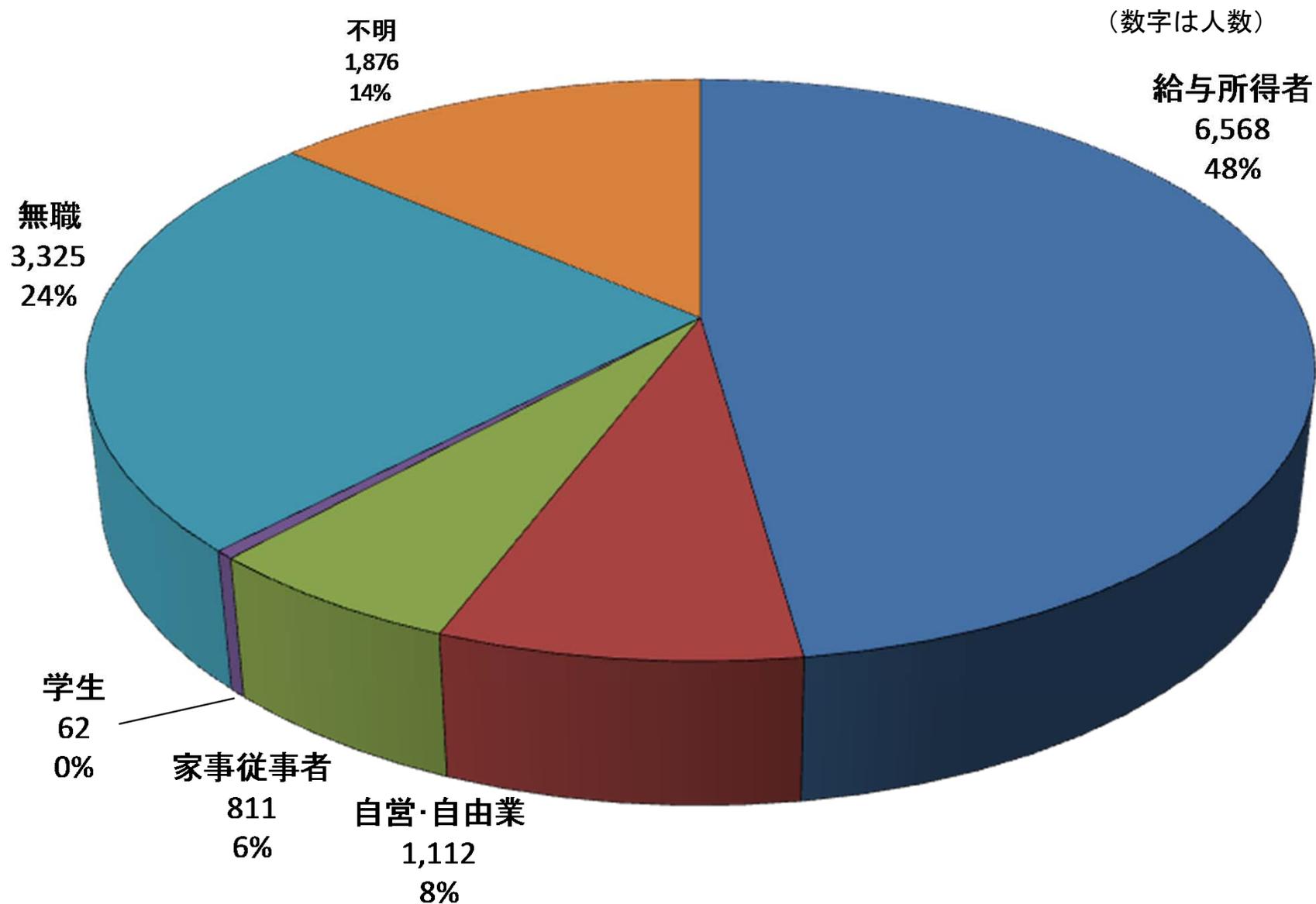
(2) 年齢



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)



3. 多重債務者対策について

Q7. 関連部局・関係機関との連携はどのような形で取られているかご回答ください。(複数回答可)

○法律相談機関(弁護士会、司法書士会、法テラス)、自治体関連部署及び福祉関係機関(社会福祉協議会、医療機関)との連携状況

- 相談者に関係機関の連絡先を紹介している都道府県数

法律相談機関を紹介：43 自治体関連部署を紹介：38 福祉関係機関を紹介：33

- 相談窓口において、相談者を関係機関に引き継いでいる都道府県数

法律相談機関へ引き継ぎ：41 自治体関連部署へ引き継ぎ：30 福祉関係機関へ引き継ぎ：18

○中小企業団体(商工会、商工会議所、都道府県中央会) や金融機関(公的金融機関、銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、グリーンコープ生協・信用生協)との連携状況

- 相談窓口において、相談者に関係団体等の連絡先を紹介している都道府県数

中小企業団体を紹介：18 金融機関を紹介：20

- 相談窓口において、相談者を関係団体等に引き継いでいる都道府県数

中小企業団体へ引き継ぎ：7 金融機関へ引き継ぎ：10

Q8. 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

【茨城県】

- ・ 生活費として借り入れたが、失業などによる収入減や病気により支払が困難になったなど、相談内容は深刻である。

今後の取組みに関する意見

【栃木県】

- ・ 相談者に対する継続的な家計管理支援については、人員の制約や相談者の都合もあり、実施が難しいのが現状である。

【神奈川県】

- ・ 改正貸金業法の成果により多重債務者は減少傾向にあり、多重債務者の中には、いわゆる生活困窮者が多くいる。今後は、多重債務者対策と生活困窮者対策について、事業の擦り合わせを図る必要があるかと思われる。

【岡山県】

- ・ 相談件数の減少が続いていることから、無料法律相談会等の開催頻度の見直し等について、検討が必要と考えている。

【山口県】

- ・ 市町における消費生活相談体制の充実に伴い、相談を中心とした多重債務者対策については市町が主導し、都道府県は広域調整役として市町間の調整等を行うという役割分担に移行しつつあると思われるので、国におかれては、このことを踏まえた対応をお願いしたい。

【徳島県】

- ・ 潜在的な多重債務者の掘り起こしのため、関係部局等と連携し、相談窓口などを記載した啓発チラシの作成・配布、ホームページへの掲載、各種研修会などでの広報等を行っている。