

多重債務問題に係る地方自治体における取組に関する調査【質問表】

消費者相談担当課ご回答分

1 現状について

Q 1 . 住民からの多重債務問題（借金が重なり返済が困難になっている状態）に関する相談があった場合、主にどのような対応をしていますか（複数回答可）。（あてはまる回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。なお、
- 1 ~ 3 を選択する場合にはこれらのうち1つのみを選択して下さい。同様に、
- 1 ~ 2 を選択する場合にはこれらのうち1つのみを選択して下さい。）

- 1 他の相談機関等（都道府県、近隣の消費生活センター、弁護士、弁護士会、司法書士、司法書士会等。以下同じ。）を紹介する。
- 2 他の相談機関等に自ら連絡する。
- 3 紹介した他の相談機関等への相談に同行する。
- 1 相談者から、多重債務に関する相談内容を丁寧に聴取する。
- 2 相談者から、多重債務に至った借入経過や原因等の聴取を行う。
解決方法（任意整理、特定調停、個人再生、破産等）を検討・助言する。
家計管理について相談・アドバイスを行う。
上記以外にも何らかの対応をしている。（具体的に記入して下さい）
特に何も対応していない。

Q 2 .（Q1 の で「1」を回答した場合のみ）解決方法の検討・助言に際して、利息制限法の上限金利（15～20%）を超える金利の貸付けの残高を利息制限法の上限金利水準で計算し直す、いわゆる「引き直し計算」を行うアドバイスを行っていますか。（「はい」の場合には回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。）

Q 3 . 住民からの多重債務に関する相談に対してどの部署が対応していますか。（あてはまる回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。）

消費生活センターを設置し、対応している。

消費生活センターは設置していないが、消費者問題の相談窓口を常設し、対応している。

消費者問題の相談窓口は常設していないが、一般の住民相談窓口で対応している。

特段、対応部署は決めていない。

その他（具体的に記入して下さい）

Q 4 住民からの多重債務問題の相談は、年間どの程度ありますか。概数でよいのでお答え下さい。(不明の場合は「不明」とご回答下さい。)

Q 5 . Q 4 に関連して、住民からの多重債務に関する年間の相談の件数が、全ての消費者相談の年間件数に占める割合をお答え下さい(例えば「何割程度」といった概数でも結構です)。

Q 6 多重債務問題も扱う消費者相談にあたる担当者は何名ですか。そのうち一般職員、嘱託職員は何名ずつですか。また、多重債務問題も扱う消費者相談の専任者(相談のみに従事する者)は何名ですか。

- (1) 担当者・一般職員 人
- (2) 担当者・嘱託職員 人
- (3)(1) のうち専任者・一般職員 人
- (4)(2) のうち専任者・嘱託職員 人

Q 7 Q 6 の担当者、専任者の相談の経験年数を、一般職員、嘱託職員の別にお答え下さい。

(人)

| | 1年未満 | 1年以上3年未満 | 3年以上5年未満 | 5年以上 |
|----------------|------|----------|----------|------|
| (1) 担当者・一般職員 | | | | |
| (2) 担当者・嘱託職員 | | | | |
| (3) 専任者・一般職員 | | | | |
| (4) 専任者・嘱託職員 | | | | |

Q 8 多重債務問題の相談に際して、生活保護、DV(家庭内暴力)、公営住宅賃料徴収等の部局と連携は図っていますか(例:生活保護の相談に来た住民に多重債務問題の相談を受けることを促す等)。(あてはまる回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

行われている(関係部局で多重債務問題を抱える者に対応した場合には、相談窓口へ直接連絡し、相談に誘導する。)

行われている(関係部局で多重債務問題を抱える者に対応した場合には、相談窓口の連絡先等を教える。)

行われている（その他の方法（具体的に記入してください。））
行われていない

Q 9 多重債務問題の相談と連携している部署はどこですか(複数回答可)。(あてはまる回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

福祉（生活保護、DV対策、児童福祉等）担当部局
国民健康保険担当部局
納税担当部局
公営住宅担当部局
その他（具体的に記載してください）

Q 10 . 他市町村の住民の多重債務問題に関する相談を受け付けていますか。
（「はい」の場合には回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

Q 11 . 自治体が主催して、借金に関する消費者教育、学校教育を行っていますか。
（借金のみ限定したものでなくとも構いません。）（「はい」の場合には回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

Q 12 . (Q 11 . で「はい」と回答した場合のみ) その頻度、内容はどの程度ですか。
（借金のみ限定したものでなくとも構いません。)

(1) 消費者教育(一般市民が対象)について、年間開催回数ほどの程度ですか。

(2) また、その方法についてお答えください。(あてはまる回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

主に自治体職員が講師となっている

主に自治体が主催し専門家を講師に招いている

(3) 学校教育(生徒・児童が対象)について、年間開催回数ほどの程度ですか。

(4) また、その方法についてお答えください。(あてはまる回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

主に自治体職員が講師となっている

主に自治体が主催し専門家を講師に招いている

Q 13 . 市町村内における多重債務問題は深刻であると考えていますか。(「はい」の場合には回答欄に「1」(半角英数字)をご記入下さい。)

2 今後の見通しについて

Q14．住民からの多重債務問題に関する相談業務として、仮に、今後新たに貴自治体に以下の取組を求められることとなった場合、どのような対応までなら可能と考えていますか（複数回答可）。（あてはまる回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。なお、 - 1～3を選択する場合にはこれらのうち1つのみを選択して下さい。同様に、 - 1～2を選択する場合にはこれらのうち1つのみを選択して下さい。）

- 1 他の相談機関等（都道府県、近隣の消費生活センター、弁護士、弁護士会、司法書士、司法書士会等。以下同じ。）を紹介する。
- 2 他の相談機関等に自ら連絡する。
- 3 紹介した他の相談機関等への相談に同行する。
- 1 相談者から、多重債務に関する相談内容を丁寧に聴取する。
- 2 相談者から、多重債務に至った借入経過や原因等の聴取を行う。
解決方法（任意整理、特定調停、個人再生、破産等）を検討・助言する。
家計管理について相談・アドバイスを行う。

Q15．Q14．で対応困難とした項目について、その理由は何ですか（複数回答可）。（あてはまる回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。）

- 財政的・人力的に困難
- 対応に必要な専門的な知識を有していない
- その他（具体的にご記入下さい）

Q16．多重債務問題相談業務について、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お書き下さい。

財政担当課・人事担当課ご回答分

Q17．住民からの多重債務問題に関する相談業務に関し、仮に、今後新たに貴自治体にQ14に掲げる各取組への対応が求められる場合、必要となる追加的経費や専門的知識を有する人材の育成・確保について、本来誰が責任をもって対応すべきと考えますか。（複数回答可）（あてはまる回答欄に「1」（半角英数字）をご記入下さい。）

貸付けを行った金融業界の負担において対応すべき
業者を監督する法律を所管する国が対応すべき
業者を監督している国及び都道府県が対応すべき
各自治体の負担において対応すべき
それぞれの主体が応分の負担を行って対応すべき
その他（具体的にご記入下さい）

Q18．多重債務問題相談業務について、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お書き下さい。

（注）「相談」にはいわゆる苦情も含まれます。