

財務局及び地方自治体における 多重債務相談の状況について (平成20年度上半期相談状況調査結果報告)

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。

財務局、地方自治体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、調査を実施。

調査対象:

財務(支)局、沖縄総合事務局、全都道府県、全市区町村

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:

提出数 11財務(支)局等 47都道府県、1813市区町村

回収率 100%

1. 多重債務者からの相談を受け付ける相談窓口の設置状況

(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。)

【平成20年9月30日時点】

都道府県

・47都道府県全てで相談窓口が整備済み

市区町村

・1,630市区町村(約90%)で相談窓口が整備済み (未整備:183市区町村)

(参考:平成20年3月31日時点: 1,515市区町村(約84%))

※特に、常設の相談窓口を設置している市区町村は、1,402市区町村に大幅増

(参考:平成20年3月31日時点:1,162市区町村)

○相談に従事する職員の総数

財務局 44名

都道府県 804名 (平成20年3月31日時点:836名)

市区町村 4,231名 (平成20年3月31日時点:3,989名)

2. 他部署間での、多重債務問題に関する連携体制の構築状況

○多重債務問題に関する連携体制の構築状況

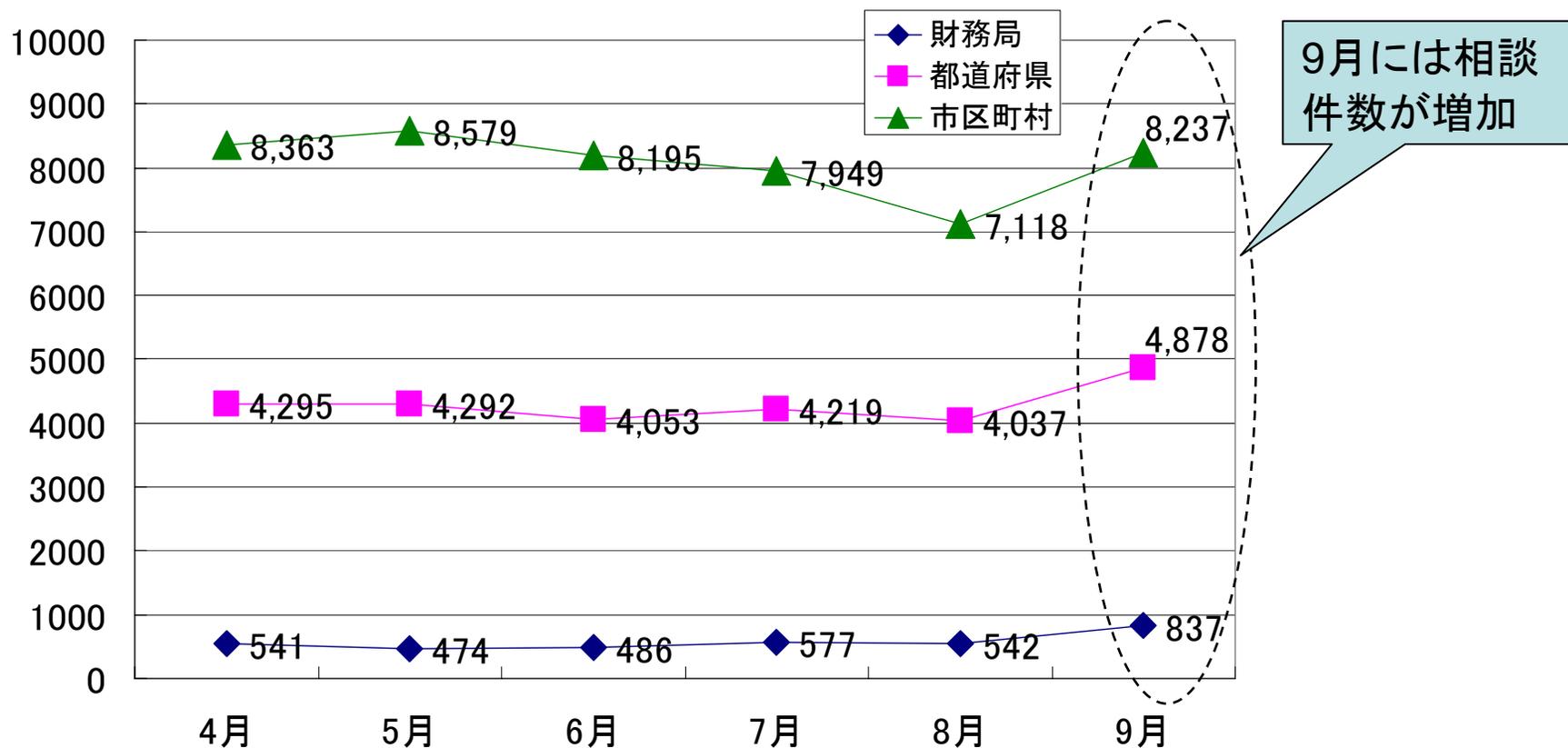
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

【平成20年9月30日時点】

都道府県 47都道府県 (平成20年3月31日時点:40都道府県)

市区町村 658市区町村 (平成20年3月31日時点:547市区町村)

3.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



平成20年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計：3,457件（平成20年4月から相談業務開始）

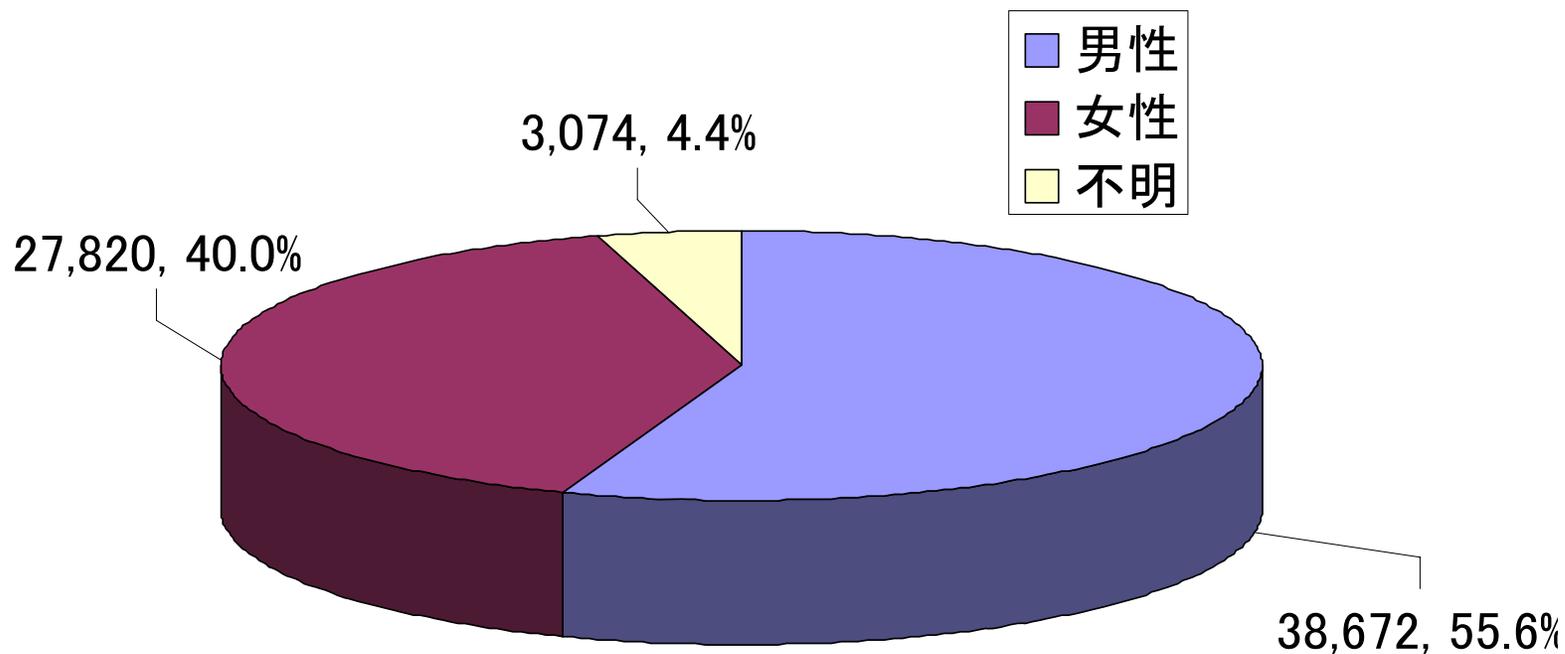
平成20年度上半期の全都道府県への相談件数合計：25,774件（平成19年度下半期 25,956件）

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（平成19年度下半期 51,370件）

4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

(1) 性別の分布

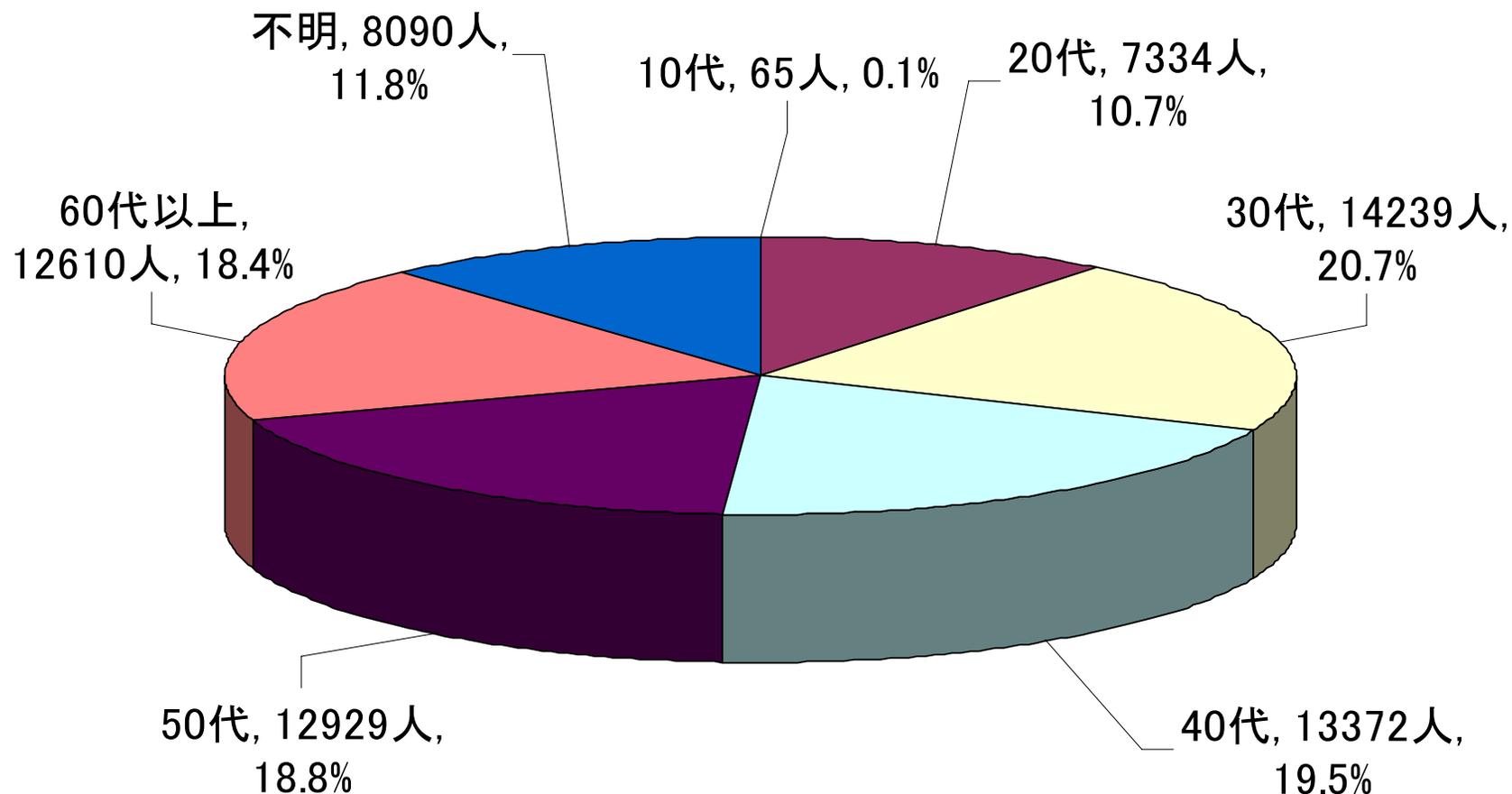


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

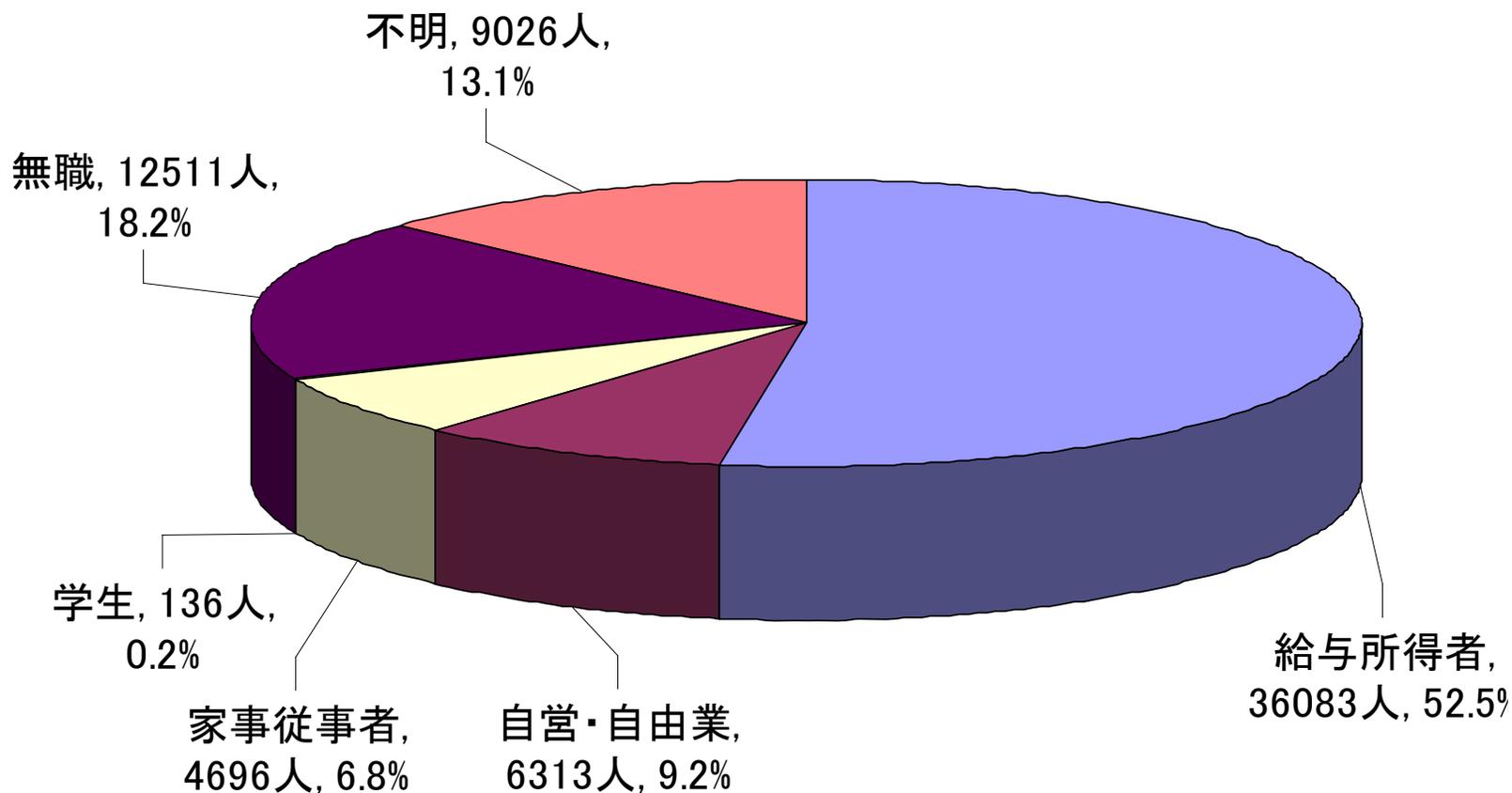
(2) 相談者の年齢分布



4. 相談者のプロフィール

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

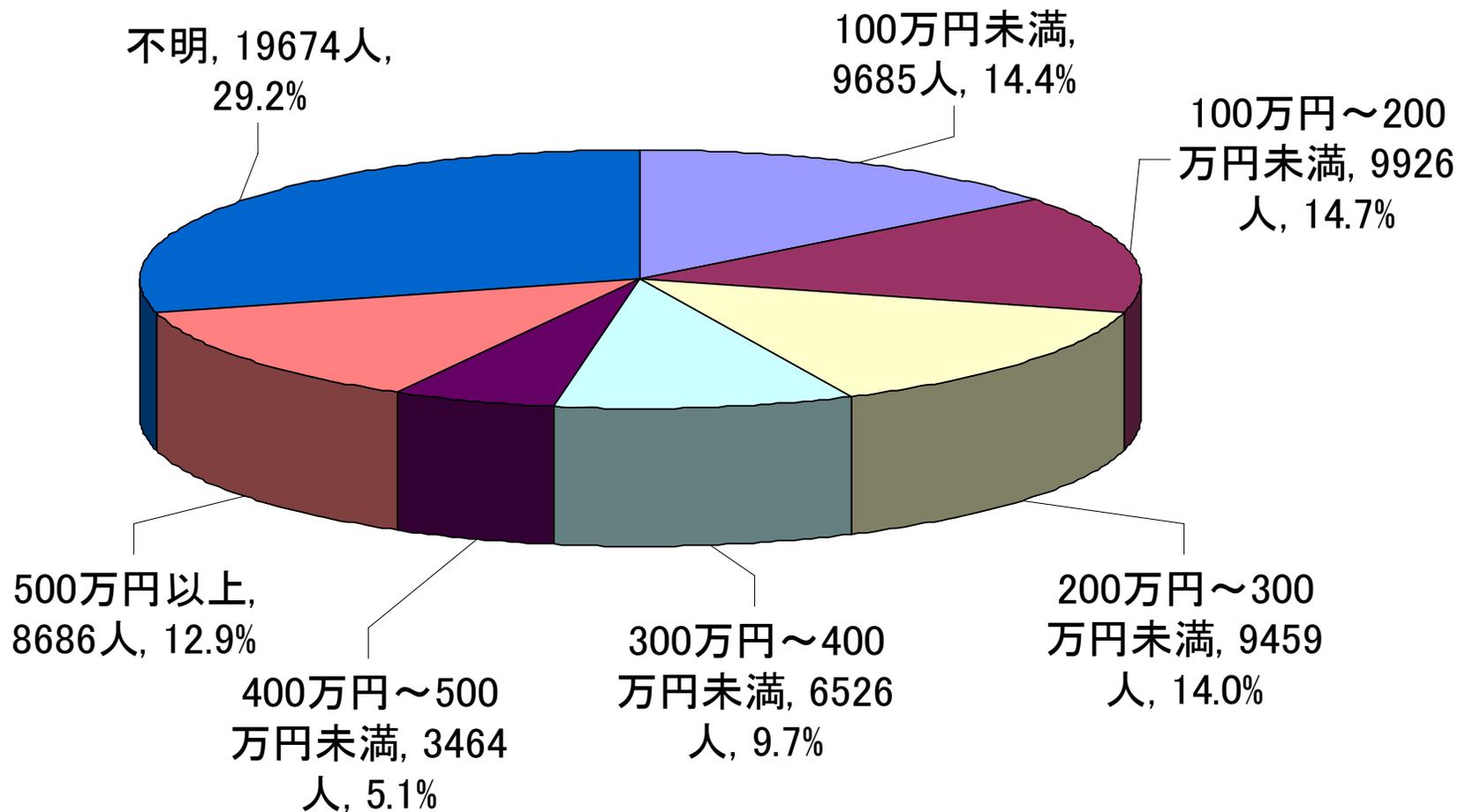
(3) 職業の分布 (分類はPIO-NETの分類 (消費生活相談カードの記載項目) に従う)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

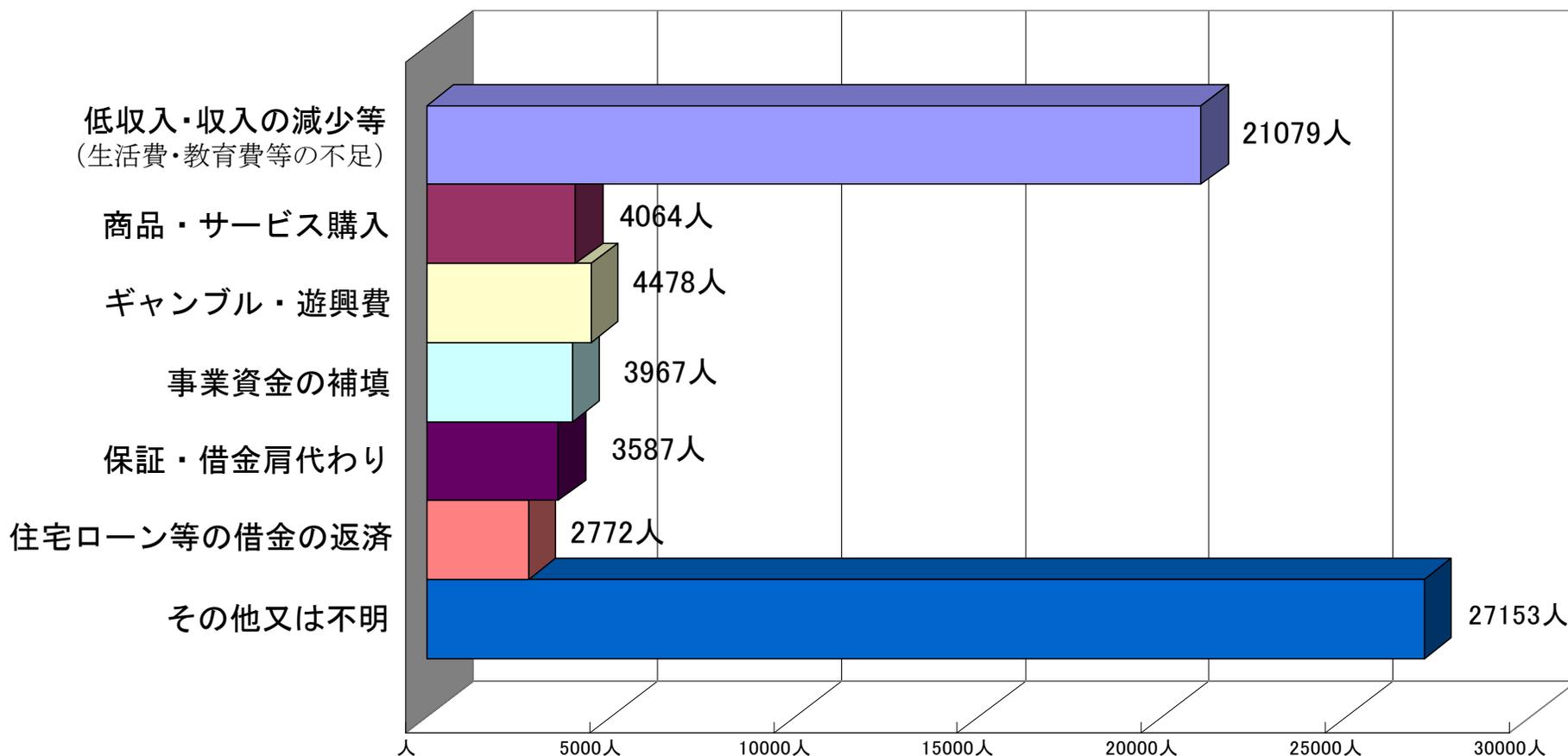
(1) 相談者の抱える借金の状況 (相談の過程で聞き取ることのできた額)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

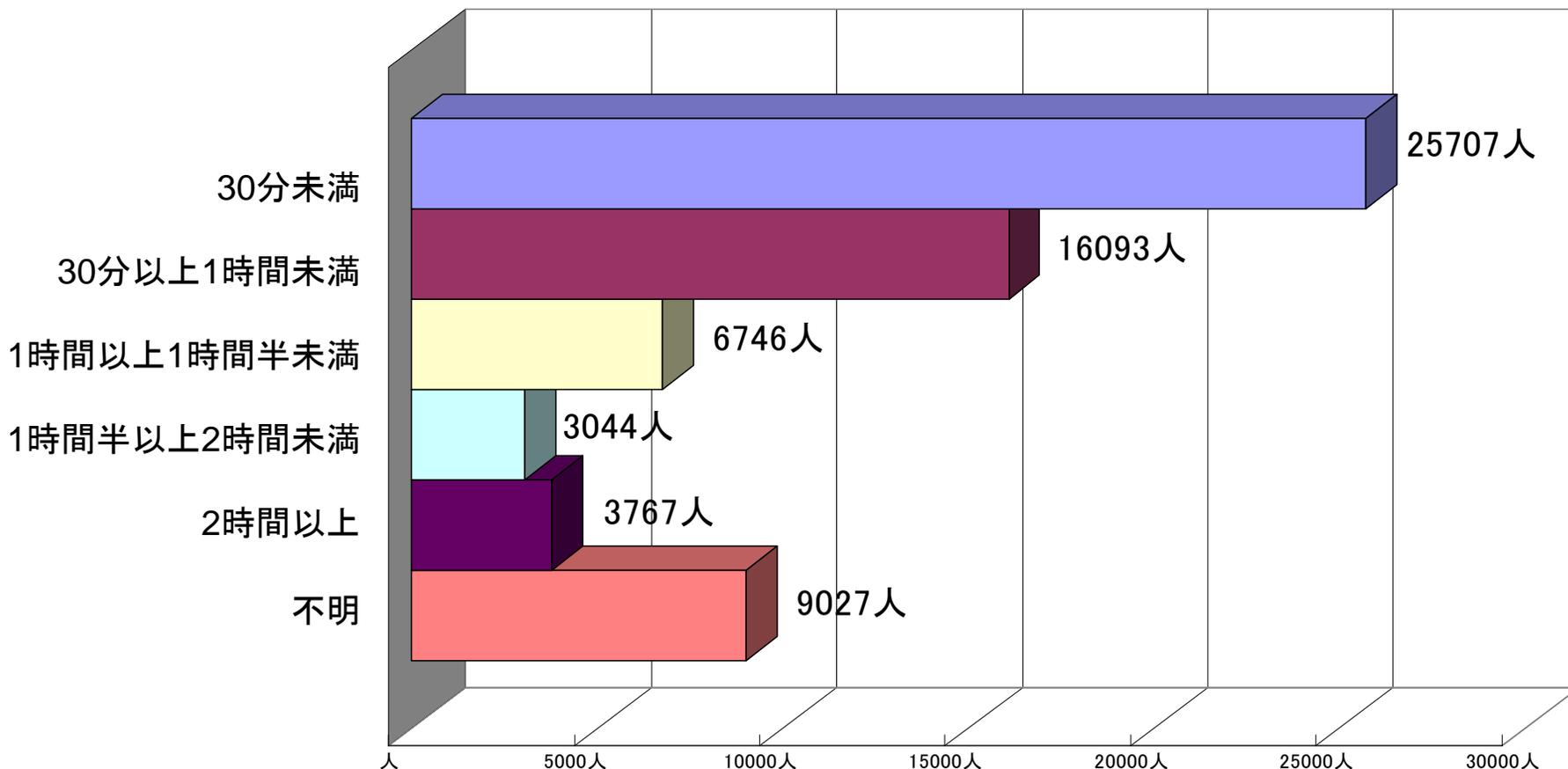
(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

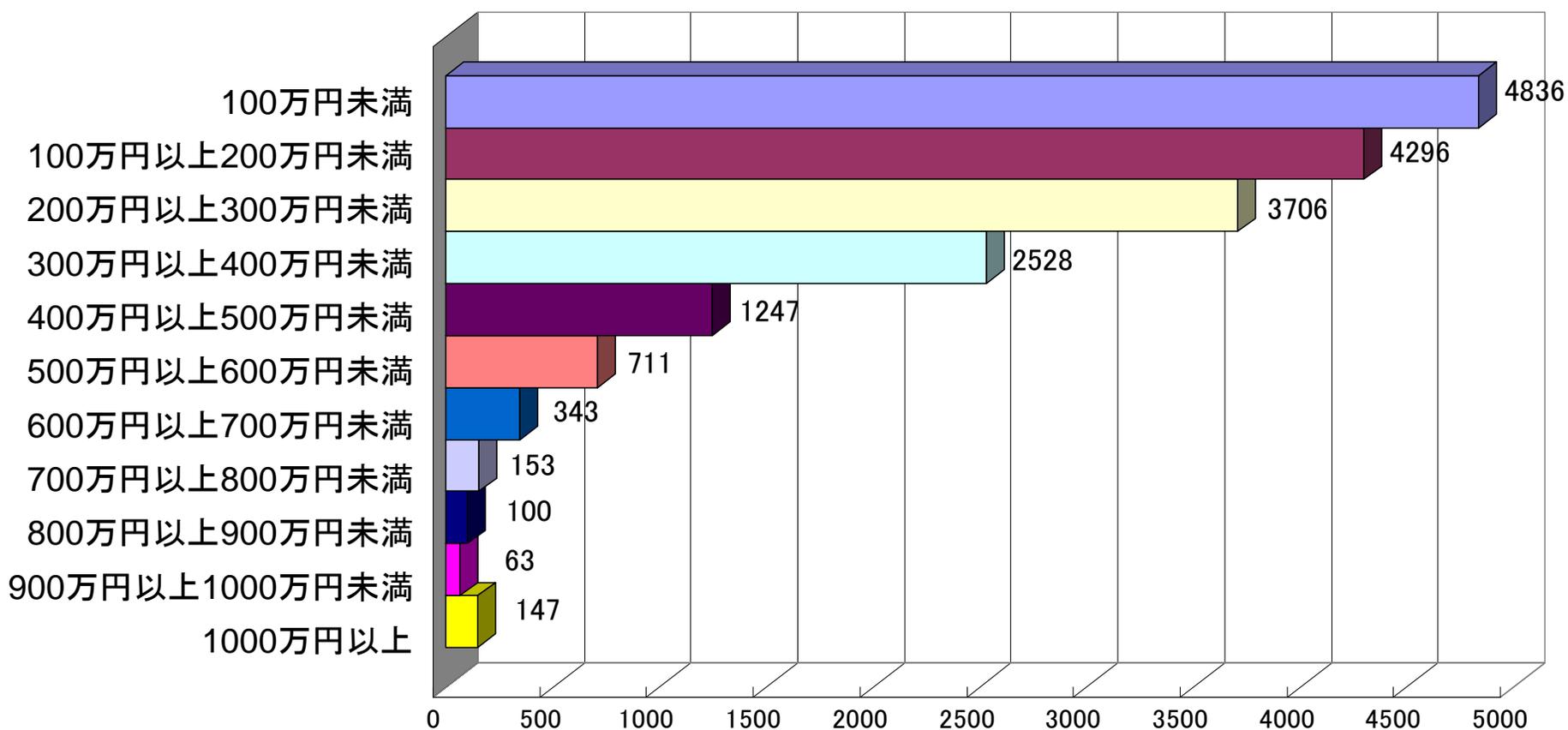
(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間



5. 相談者からの相談内容

(財務局等、都道府県、市区町村の平成20年4月1日～平成20年9月30日までの相談人数の合計)

(4) 相談者の年収 (年収は世帯収入とする)



6. 都道府県、市区町村が行っている多重債務者相談に関する広報活動

○都道府県の取組例

各種広報物(ちらし、リーフレット等)の作成及び配付、各都道府県のウェブサイトやメールマガジンへの掲載、広報誌への掲載などは、多くの都道府県で実施されている。

その他、地方紙への広告掲載やラジオを利用したPRも、複数の都道府県で実施されている。

○市区町村の取組例

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を超える。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。

7. 都道府県、市区町村が行っている多重債務問題に関する特別な取組

○都道府県の取組例

約半数の都道府県が、特別の取組み又は今後広げていきたい取組みとして、無料相談会の開催を挙げた。その他、夜間や土日の相談窓口の開設、市町村や関係機関との連携構築などが挙げられた。

○市区町村の取組例

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。

6. 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の意見

○財務局等からの意見

相談窓口の周知が不十分であり、積極的な広報が必要、広報活動に注力したことにより相談件数が増加した等、広報活動の重要性に関する意見が多数寄せられたほか、国(財務局等)と地方自治体との連携を強化すべきとの意見、債務整理後の相談者へのフォローの必要性を指摘する意見などが寄せられた。

○都道府県からの意見

市区町村設置の相談窓口の整備・強化について、市区町村での相談体制の充実のための支援を進めていきたい、窓口の周知に取り組んでいきたい等、多くの意見が寄せられたほか、債務整理後の相談者へのフォローの重要性を指摘する意見、相談体制の充実等のために国からの財政支援を求める要望などが寄せられた。

○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っ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。