

多重債務者相談窓口向けアンケート

調査結果(概要)

<都道府県>

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。

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。

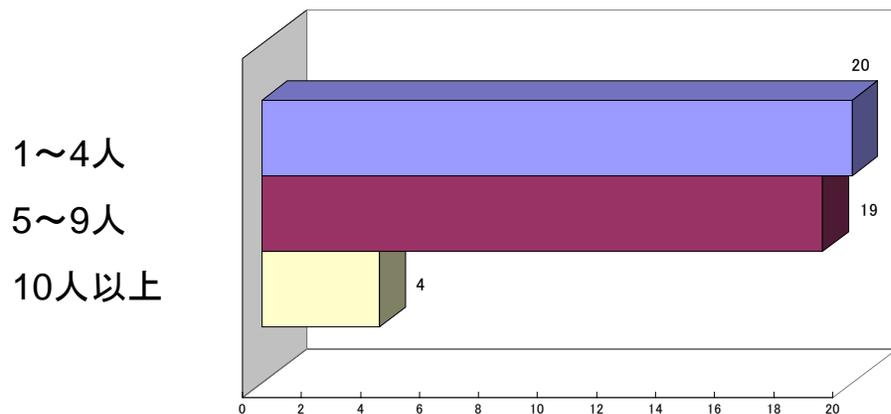
はい : 47都道府県

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。

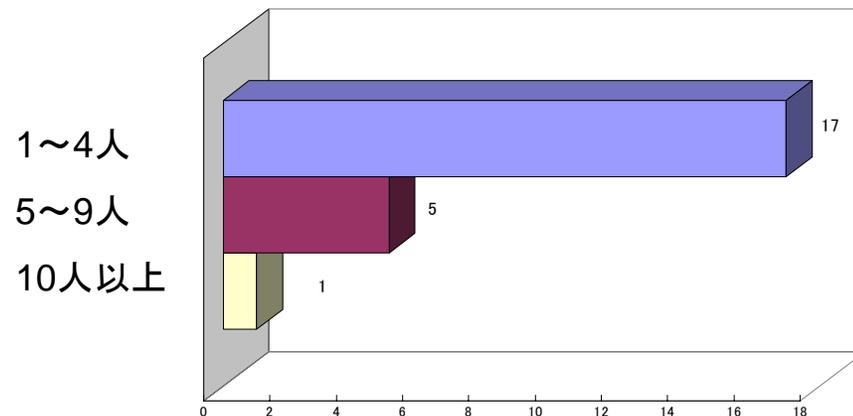
(多重債務者からの相談を実際に受け付ける(多重債務相談以外の相談を受け付ける場合も含む)職員とし、他業務と兼務している職員も1名とする。)

数字は都道府県数

① 嘱託(非常勤)職員

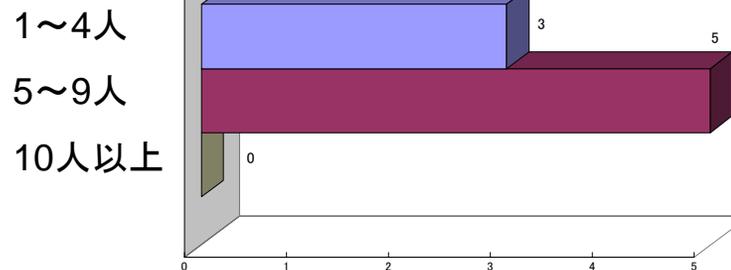


② 常勤の行政(一般)職員



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

兵庫県:79名、愛知県:60名、千葉県:41名、宮城県:34名、神奈川県:33名、長野県:33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。

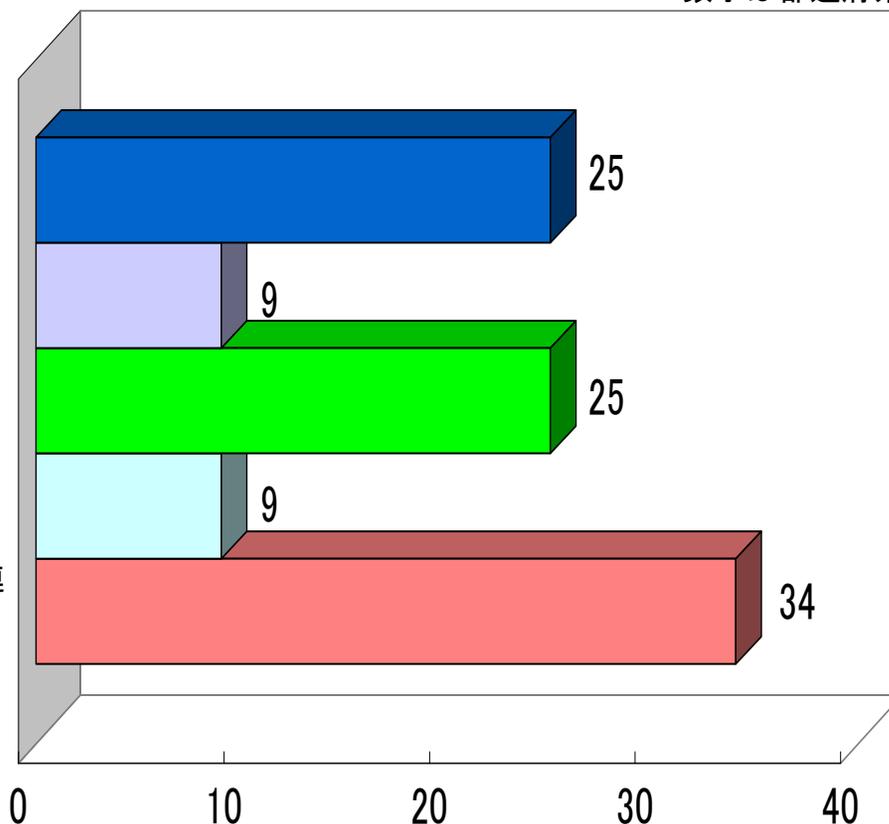
(自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。)

はい : 47都道府県

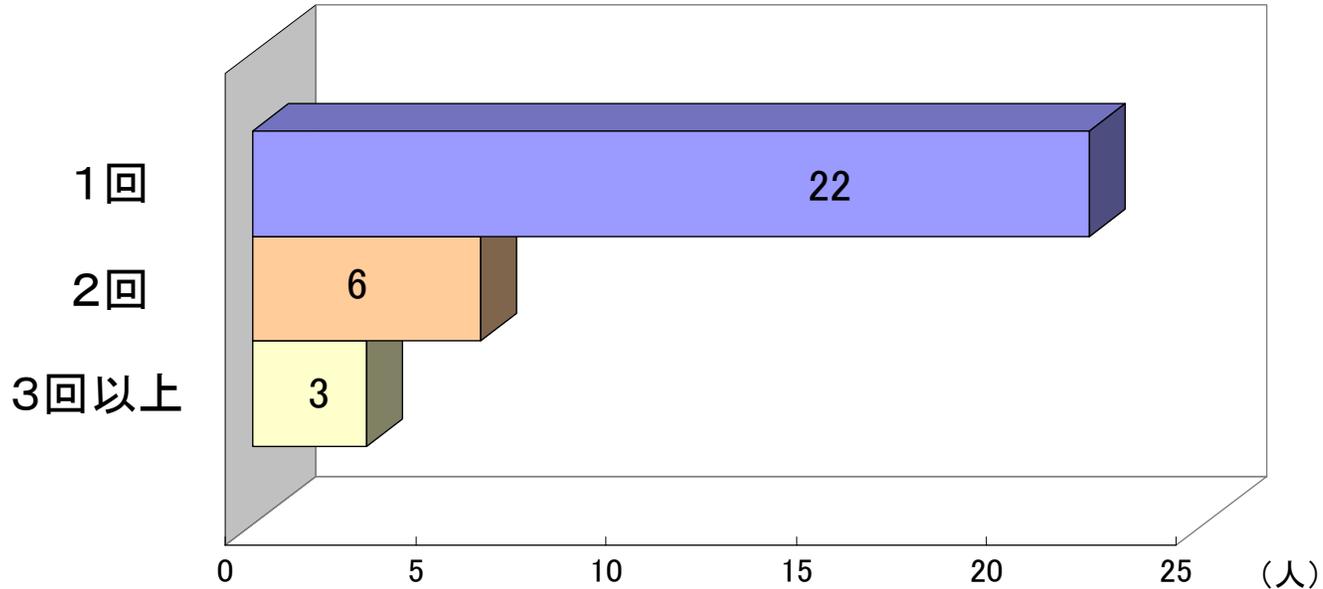
「はい」と答えた都道府県における連携の程度 (複数回答可)

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切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)を定期的を開催している。



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20年4月1日から平成20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 : 37都道府県

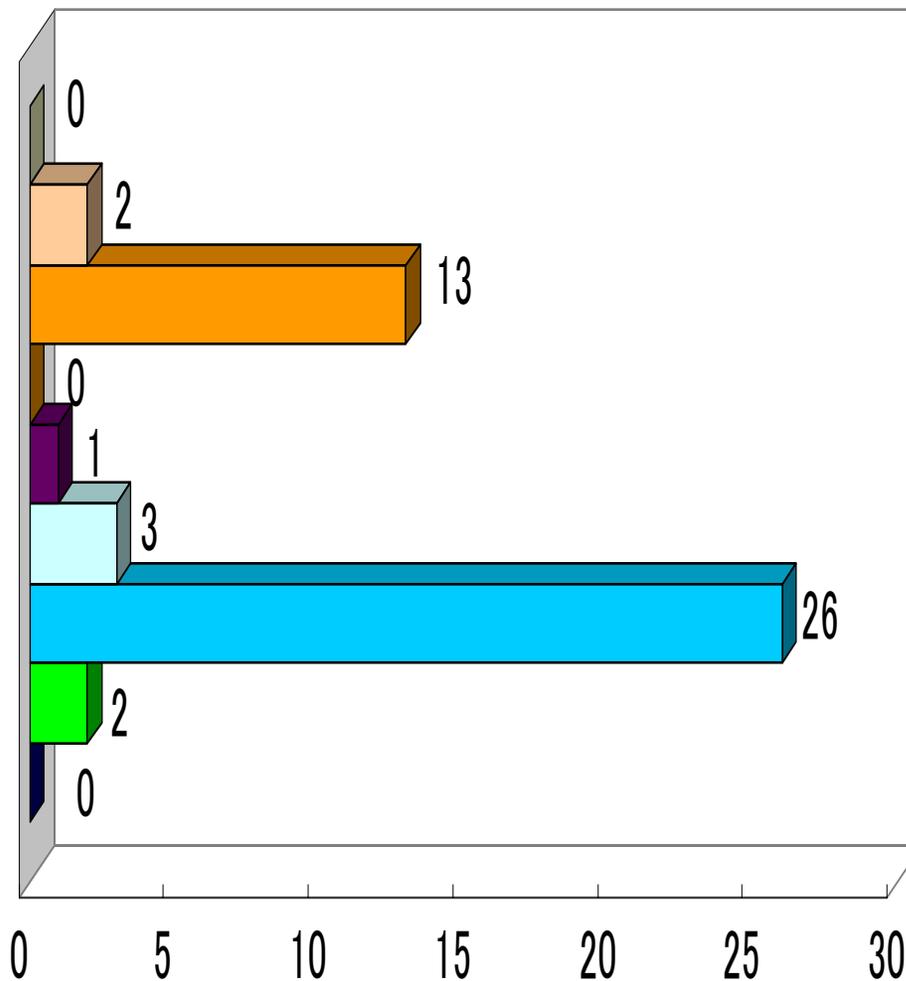
相談窓口における相談状況について

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) : 15都道府県

相談員自ら法律専門家等の相談のアPOINTメントを取る(下記⑤～⑨) : 32都道府県

数字は都道府県数



Q8. 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をお答え下さい。

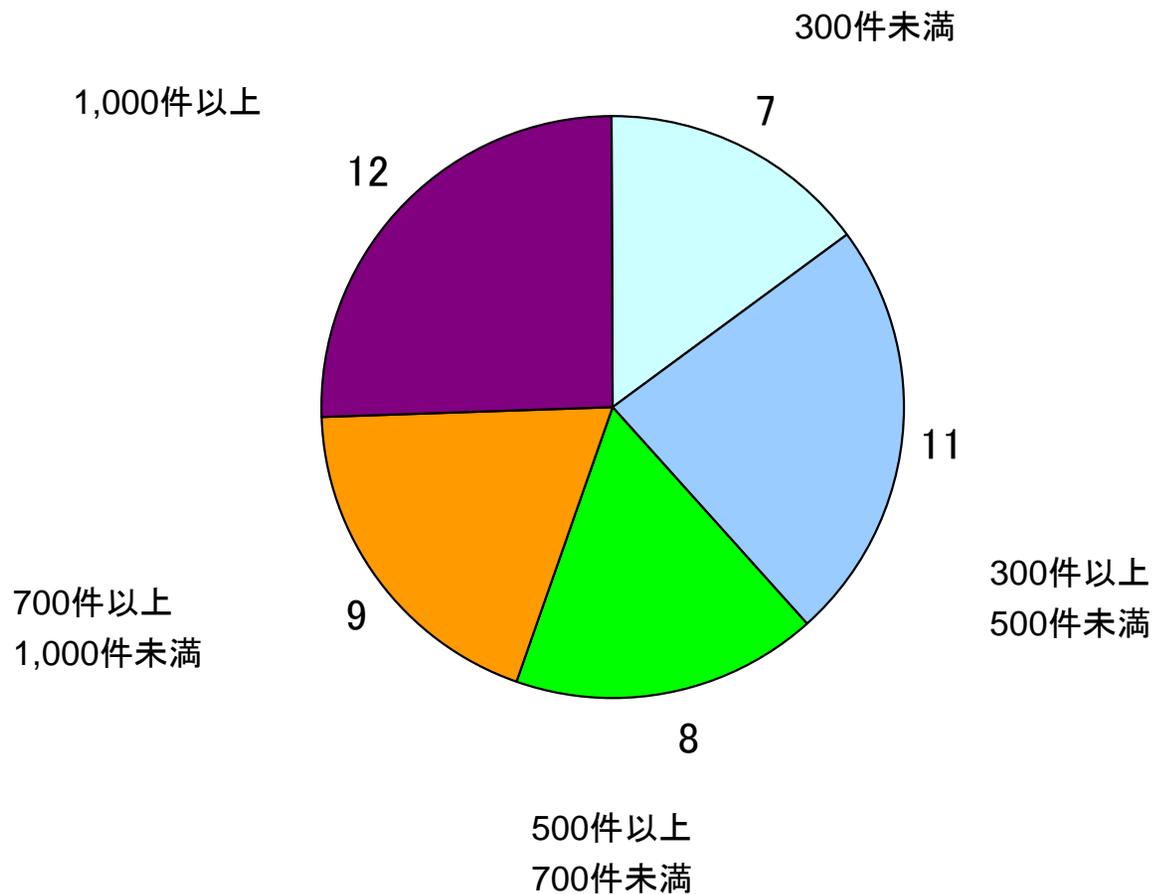
平成20年度上半期の全都道府県への相談件数合計：25,774件

| | 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 | 2,934 | 2,925 | 2,750 | 2,800 | 2,423 | 3,361 | 17,193 |
| II.窓口による相談件数 | 1,214 | 1,216 | 1,145 | 1,243 | 1,461 | 1,399 | 7,678 |
| III. I. II.のうち、他部署から紹介された相談件数 | 52 | 56 | 50 | 59 | 44 | 66 | 327 |
| IV. I. II.のうち、相談者が他都道府県の住民である件数 | 95 | 95 | 108 | 117 | 109 | 52 | 576 |
| 合計 | 4,295 | 4,292 | 4,053 | 4,219 | 4,037 | 4,878 | 25,774 |

Q8. 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をお答え下さい。(続き)

平成20年度上半期における各都道府県への相談件数の分布

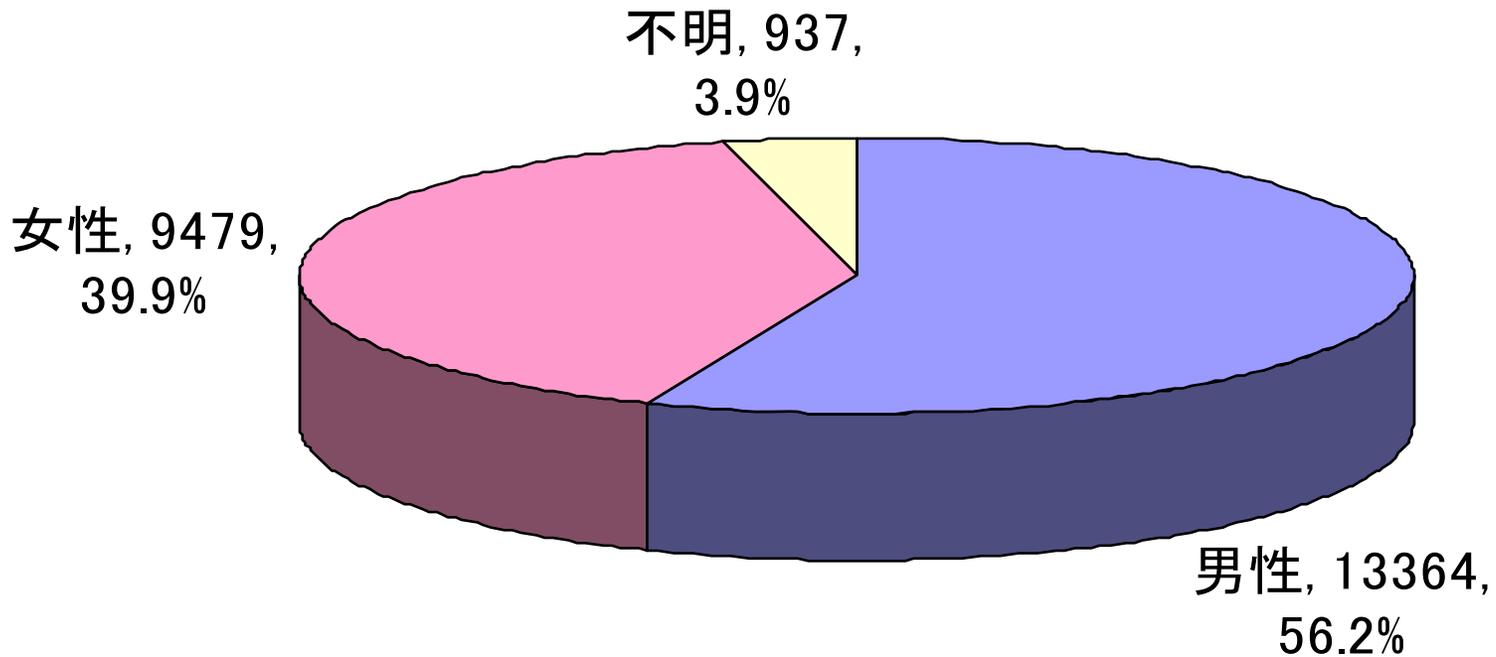
数字は都道府県数



Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。
(平成20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(1) 性別

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布



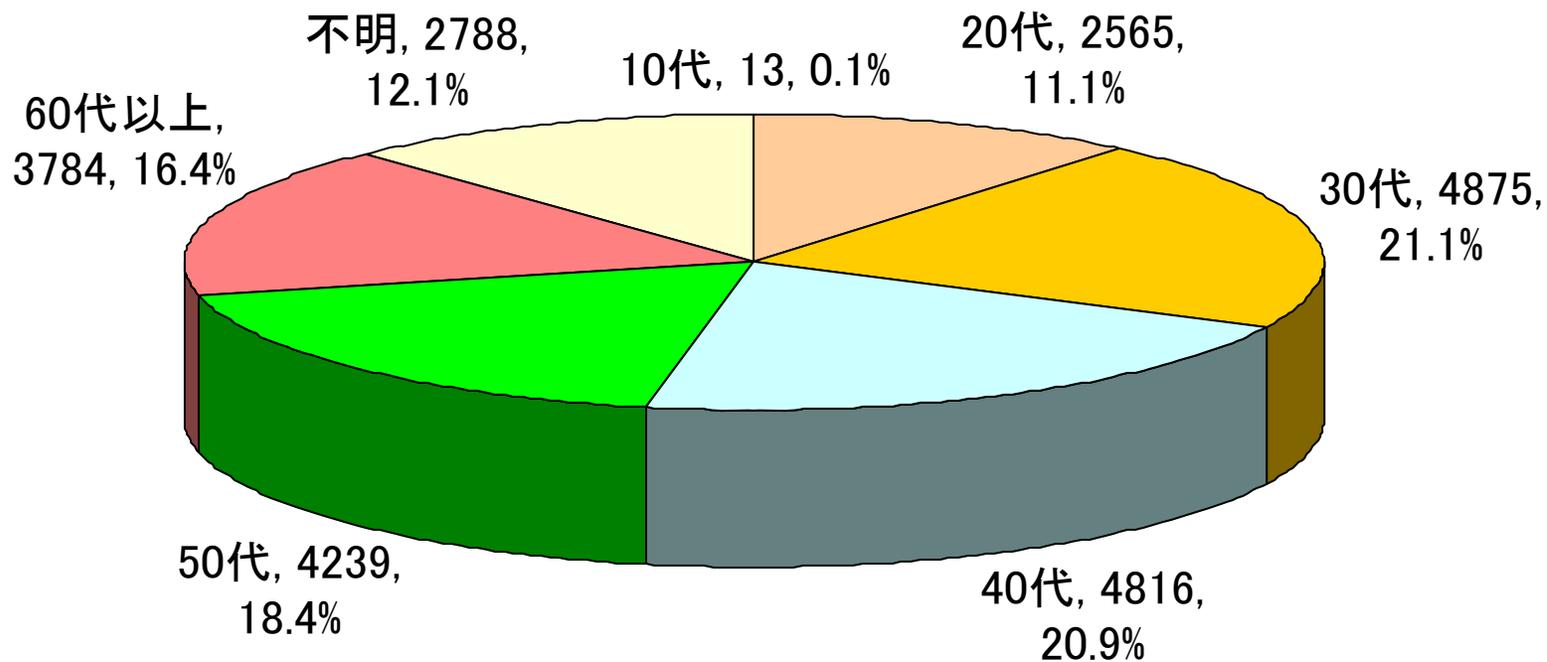
(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

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20年4月1日～平成20年9月30日までの合計人数)

(2) 年齢層

平成20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

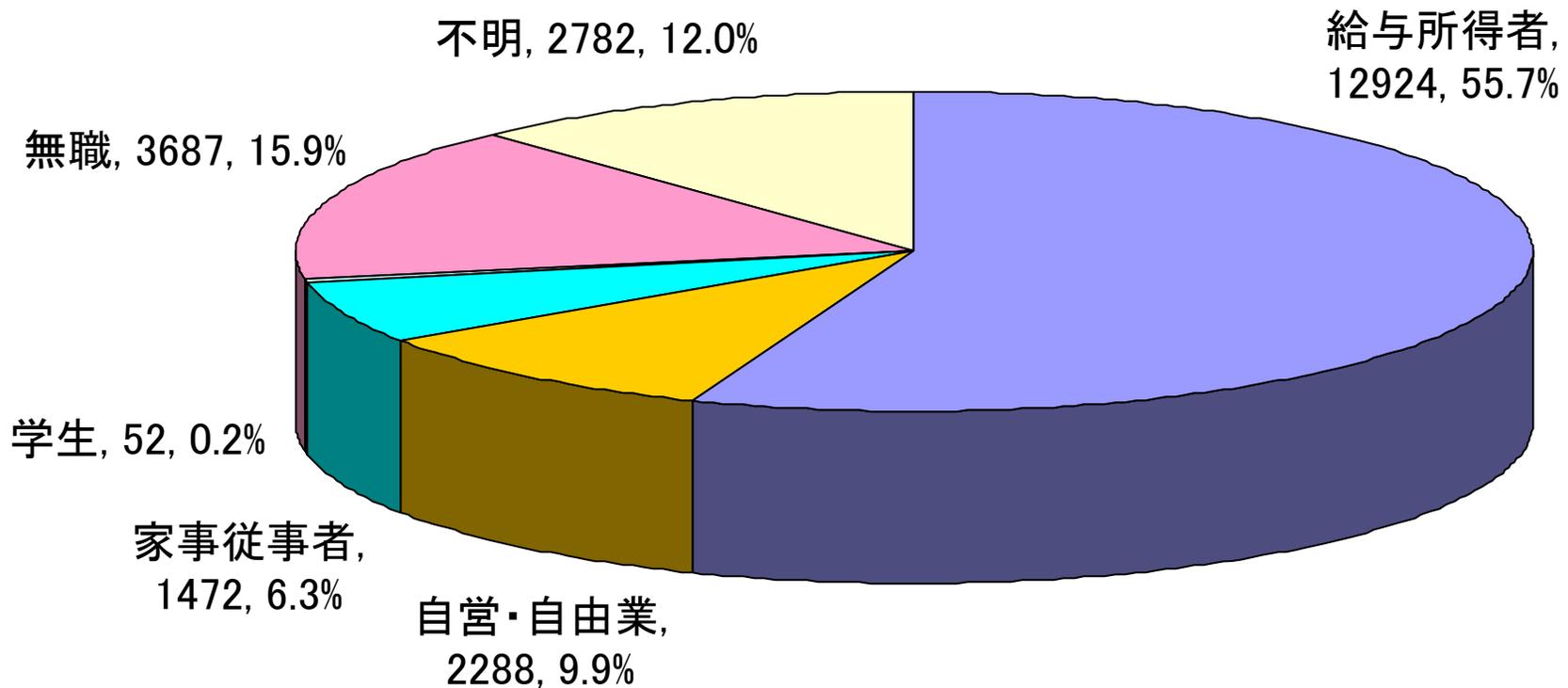


Q9. 相談者のプロフィールについてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20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20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

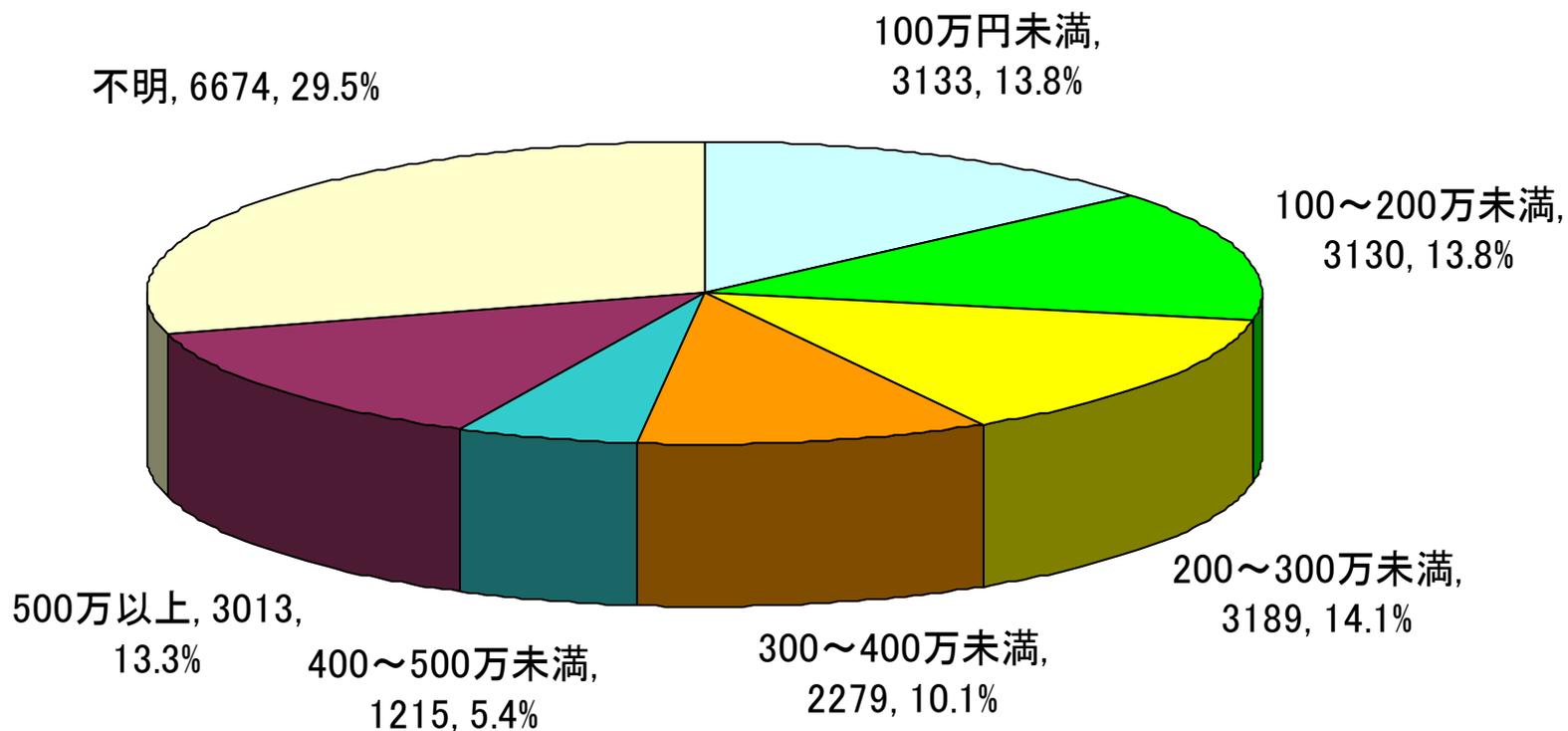


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。

(平成20年4月1日～平成20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20年度下半期における全国の都道府県への相談者の分布

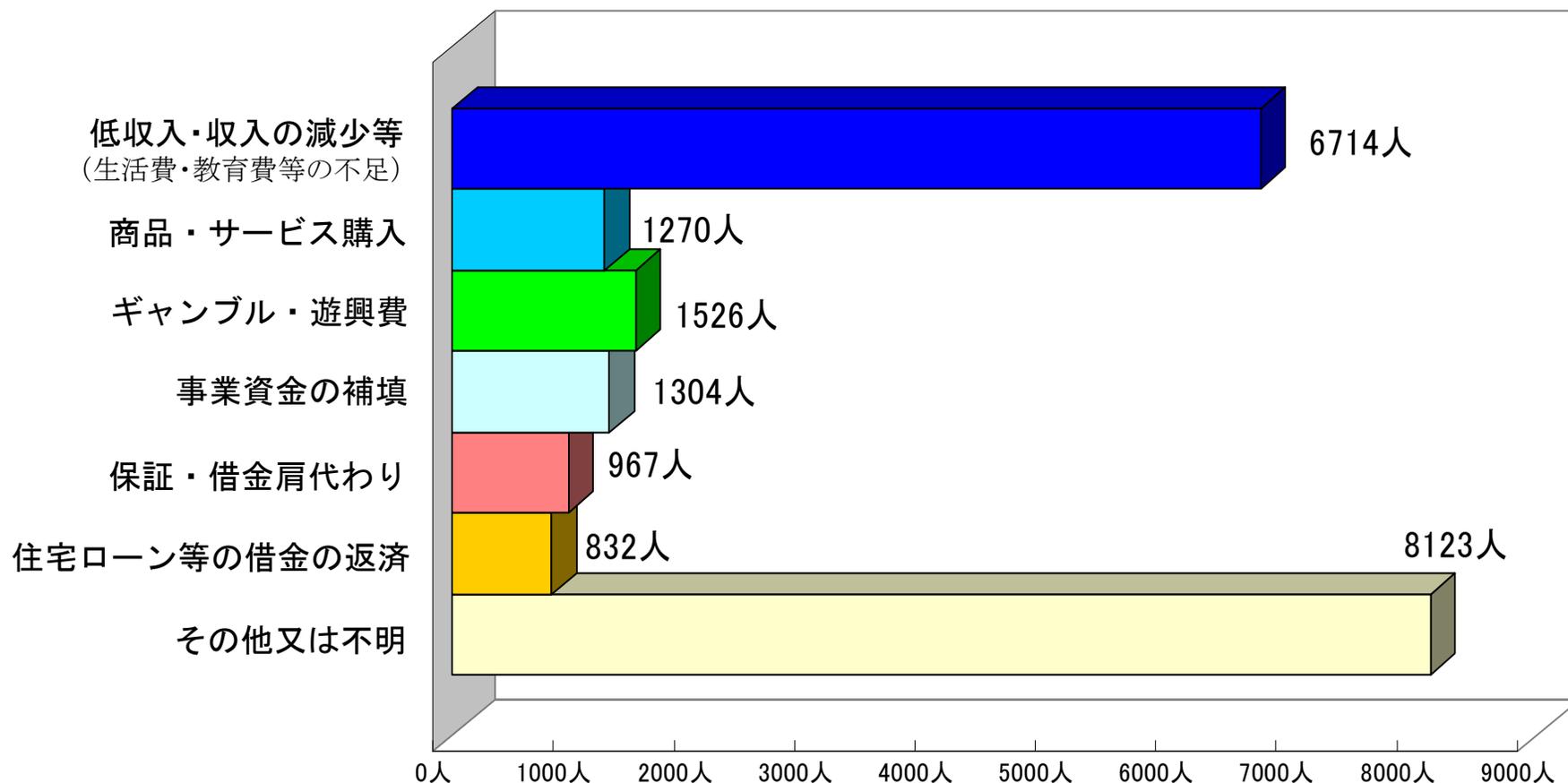


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20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20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

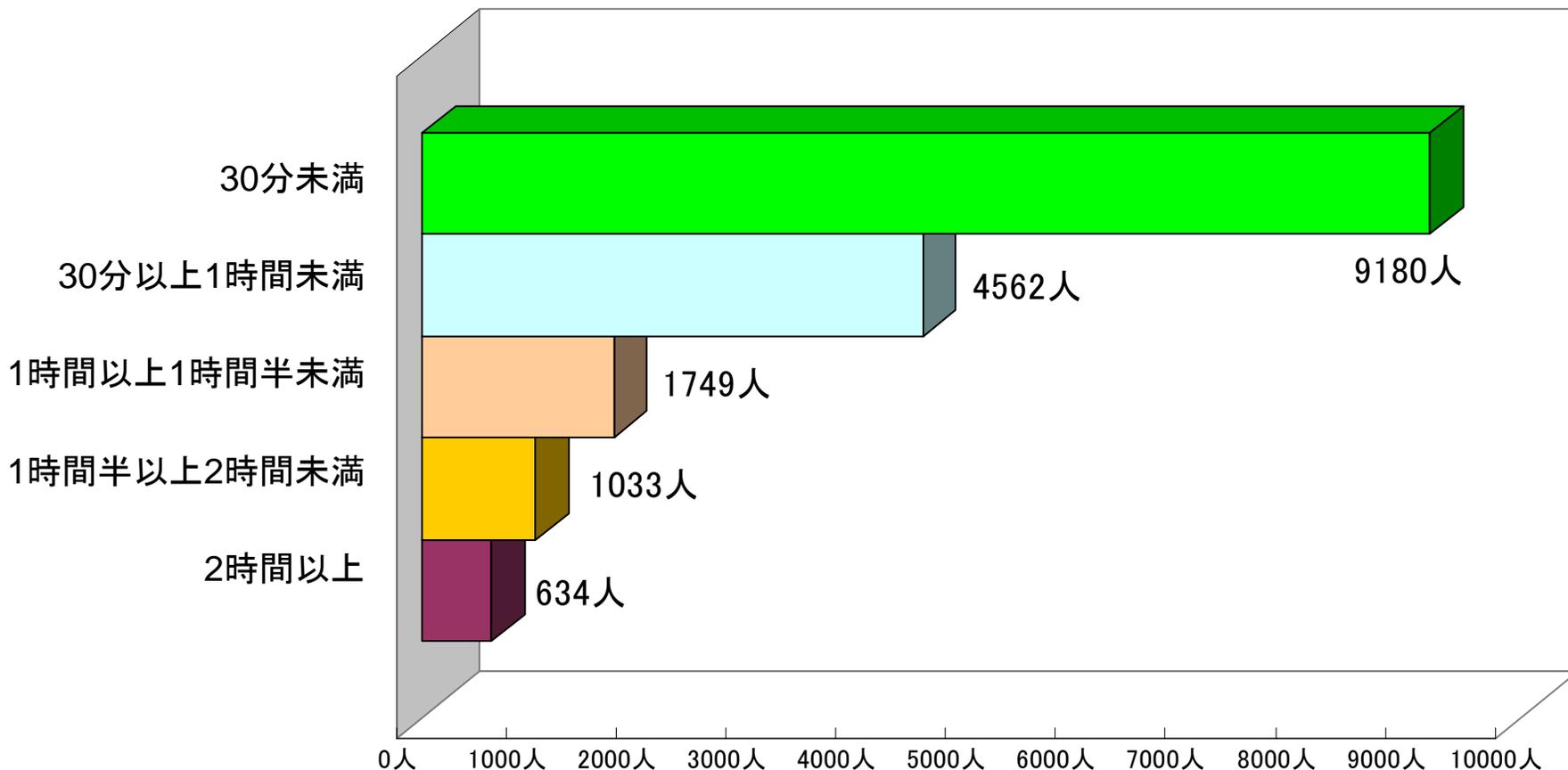


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20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20年度上半期における全国の都道府県への相談者の分布

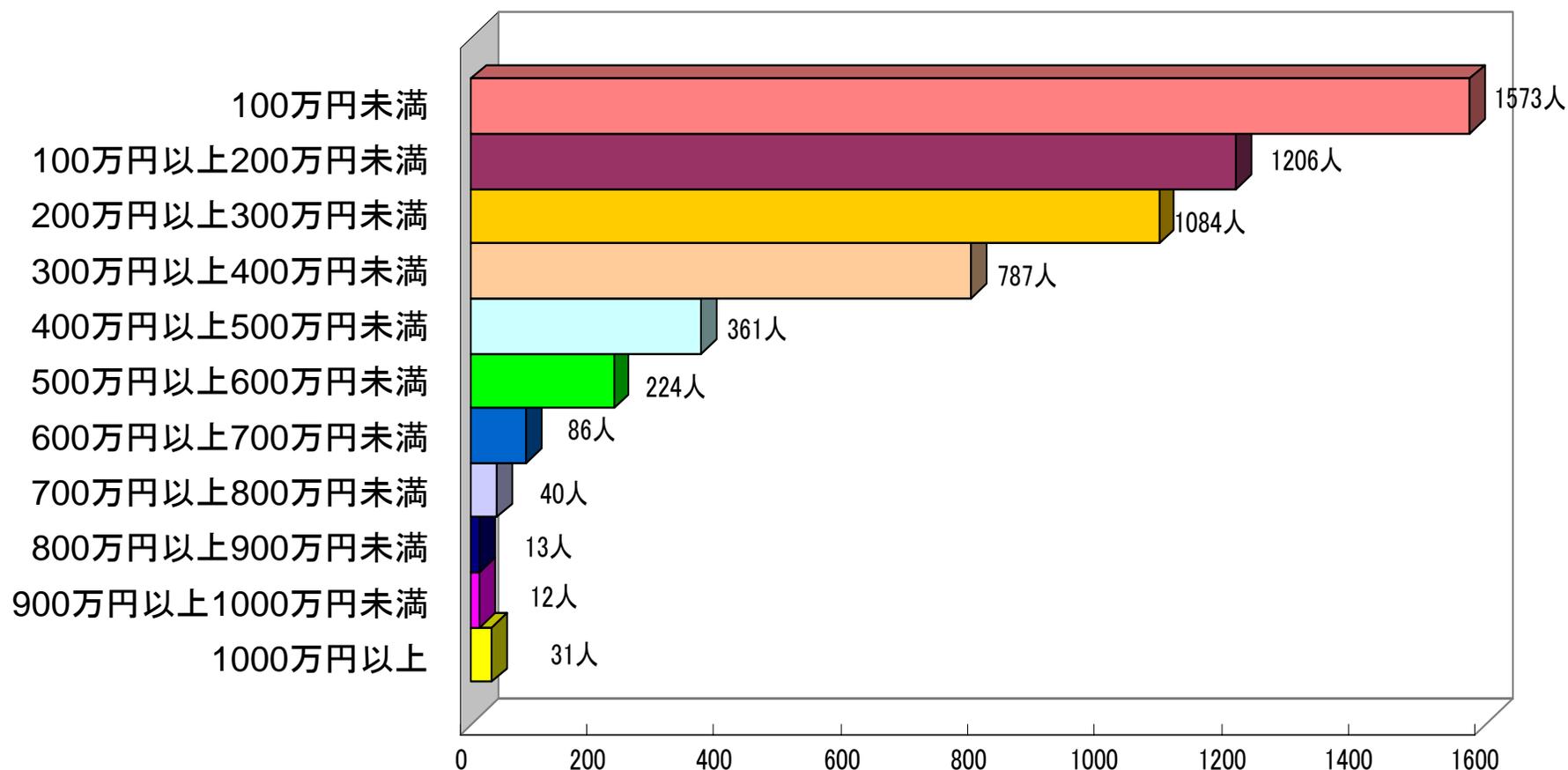


Q10. 多重債務者からの相談内容についてお答えください。(続き)

(平成20年4月1日～平成20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20年度上半期における相談者の年収分布



Q11. 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 : 46都道府県

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。

取組みの例として

【岩手県】

- ・ 新規事業として実施する弁護士無料相談事業について、年度当初記者発表を行った。
- ・ 本事業の概要や日程等を、本県のホームページに掲載した。
- ・ 広報用のチラシを作成して、各地方振興局、市町村、社会福祉協議会等に配布するとともに、スーパーマーケットに依頼して配架した。
- ・ 本県の広報計画を利用して、ラジオや新聞で本事業のPRをするとともに、チラシをコンビニに配架した。

【神奈川県】

- ・ 県のホームページ、コンビニ設置ATM(185台)の画面広告、タウン誌、新聞、ラジオ放送、街頭キャンペーン(啓発物品の配布、パネル展示、ミニ講座)、リーフレットとチラシの作成・配布

【兵庫県】

- ・ ちらしをハローワークや大学等へ配布、生活情報誌に掲載、新聞に掲載

【佐賀県】

- ・ チラシ作成・配付、出前講座