

地方自治体及び財務局等における 多重債務相談の状況について

(平成23年度上半期相談状況調査結果・全体概要)

多重債務者相談窓口における相談状況調査

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、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のアンケート調査を実施。併せて、財務(支)局及び沖縄総合事務局(以下「財務局等」という。)についても、同様の調査を実施。

調査対象：

都道府県、市区町村、財務局等

調査期間：

平成23年4月1日～平成23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、1736市区町村、11財務局等

※震災の影響により、福島県の9町村については実施せず

1. 多重債務者からの相談を受け付ける地方自治体の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23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

・1,653市区町村(回答が得られたうちの約95%)で相談窓口が整備済み

(平成23年3月31日時点: 1,625市区町村(同約93%))

※常設(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)の相談窓口を設置している市区町村は、1,470市区町村(回答が得られたうちの約84%)

(平成23年3月31日時点: 1,439市区町村(同約82%))

○相談に従事する職員の総数

都道府県 799名 (平成23年3月31日時点: 843名)

市区町村 4,681名 (平成23年3月31日時点: 4,590名)

(注)このほか、11財務局等全てに相談窓口が設置されており、相談員46名(平成23年度)を配置している。

2. 地方自治体における他部署との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

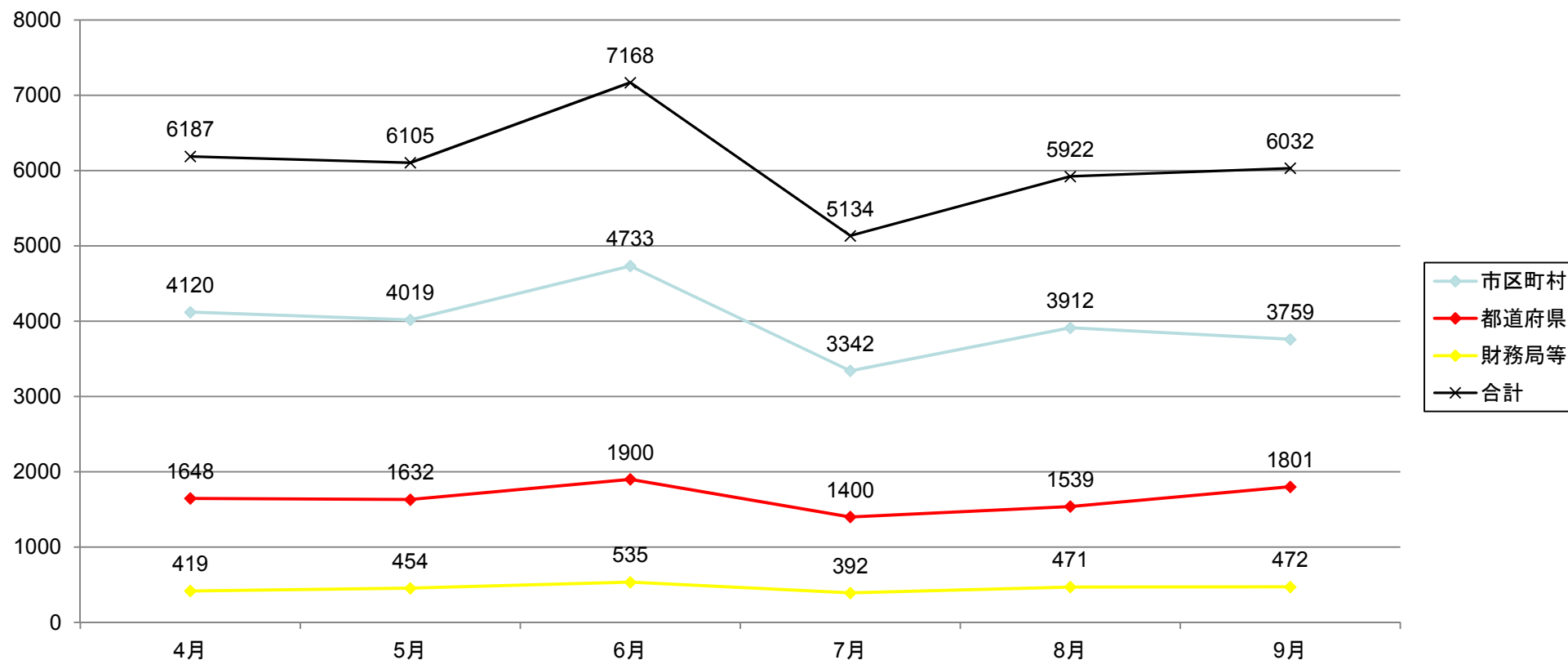
（自治体の内規等により連携体制が明記されている場合に加え、担当者同士がお互いを認識し連絡できる状態にあるなど、実質的に連携できる体制がある場合を含む。）

【平成23年9月30日時点】

都道府県 47都道府県 （平成23年3月31日時点：47都道府県）

市区町村 843市区町村 （平成23年3月31日時点：826市区町村）

3.平成23年4月1日～平成23年9月30日までの月別の相談件数



平成23年度上半期の都道府県の相談窓口への相談件数合計 : 9,920件 (平成22年度上半期 15,504件)

平成23年度上半期の市区町村の相談窓口への相談件数合計 : 23,885件 (平成22年度上半期 36,316件)

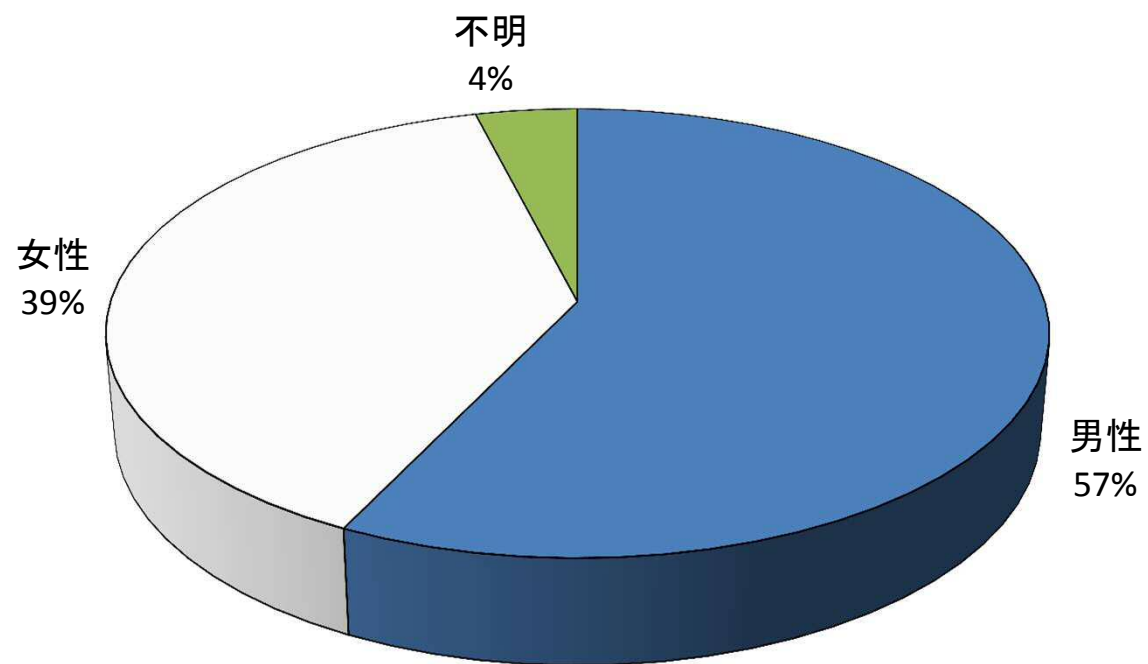
平成23年度上半期の財務局等の相談窓口への相談件数合計 : 2,743件 (平成22年度上半期 4,745件)

(注)都道府県、市区町村の相談窓口のうち、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の端末を有する消費生活センター・消費生活相談窓口への相談件数については、PIO-NETを通じて別途集計の上、国民生活センターにおいて公表されている。

4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(1) 性別

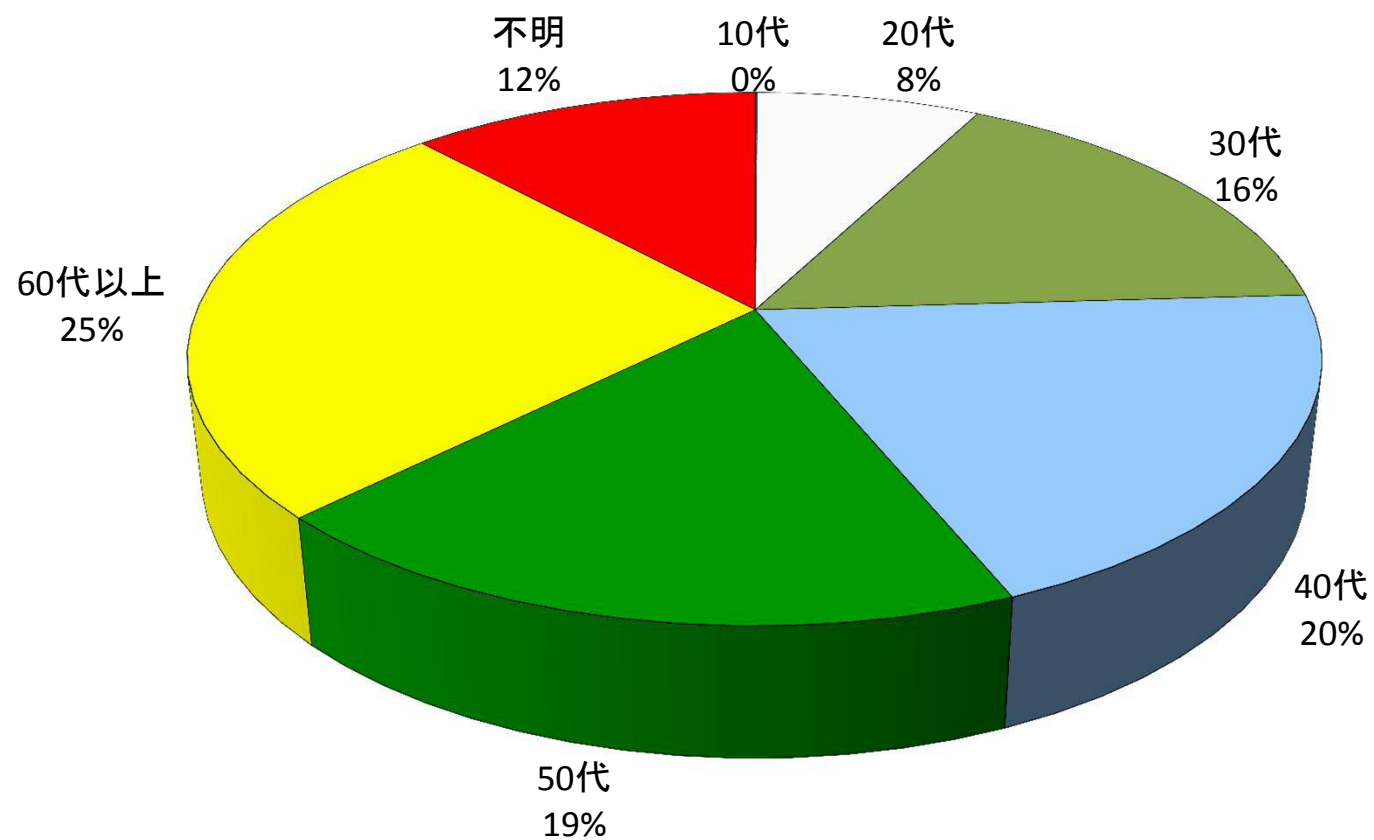


(注)「相談者」とは、多重債務を抱えている本人を指す。(以下同じ)

4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

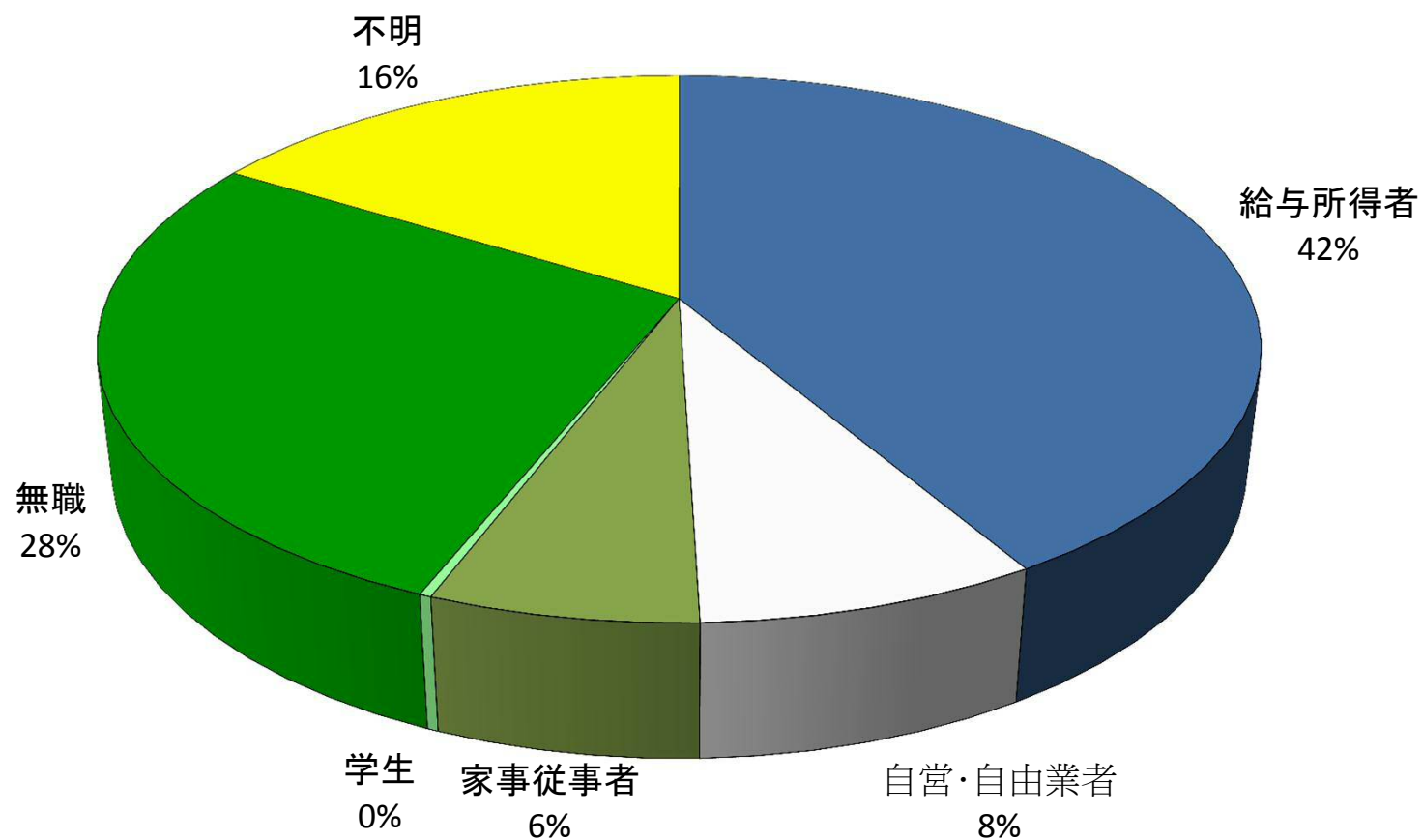
(2) 年齢



4. 相談者のプロフィール

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

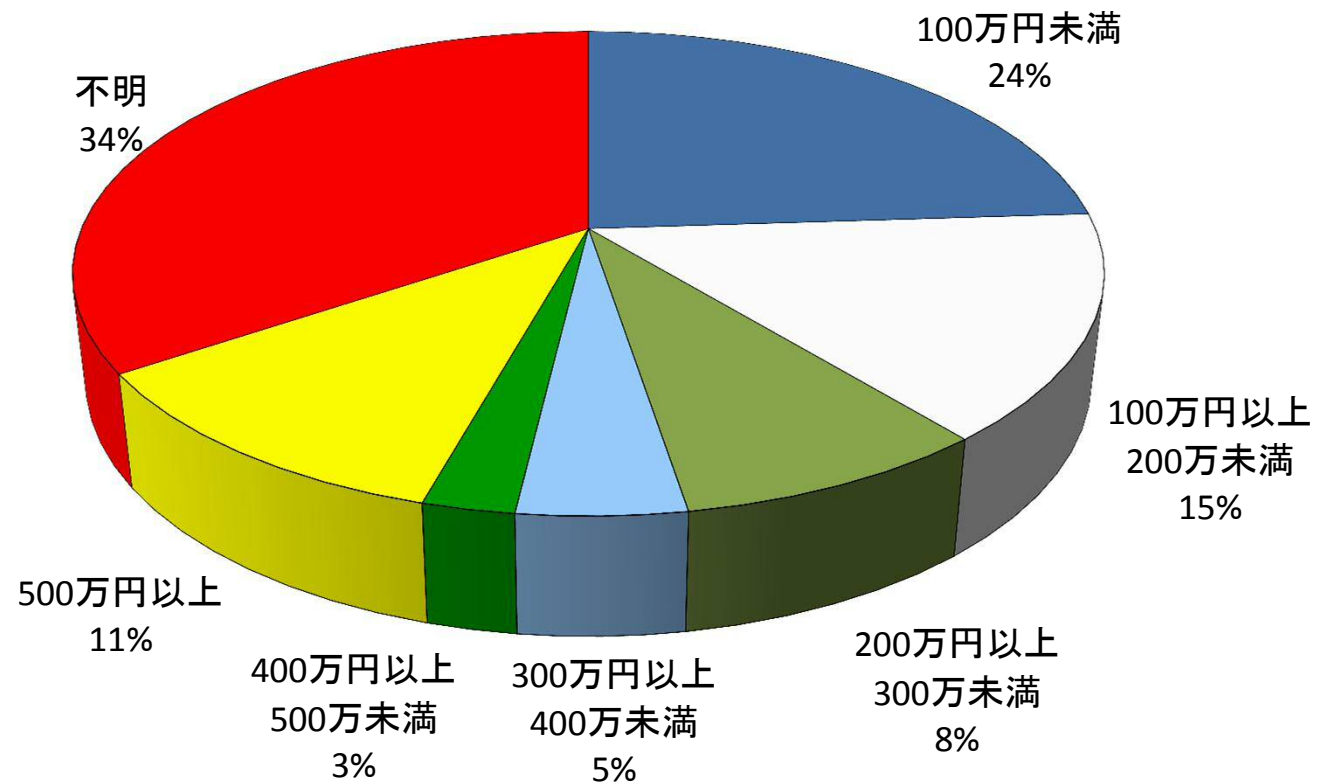
(3) 職業 (分類はPI0-NETの分類 (消費生活相談カードの記載項目) に従う)



5. 相談者からの相談内容

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

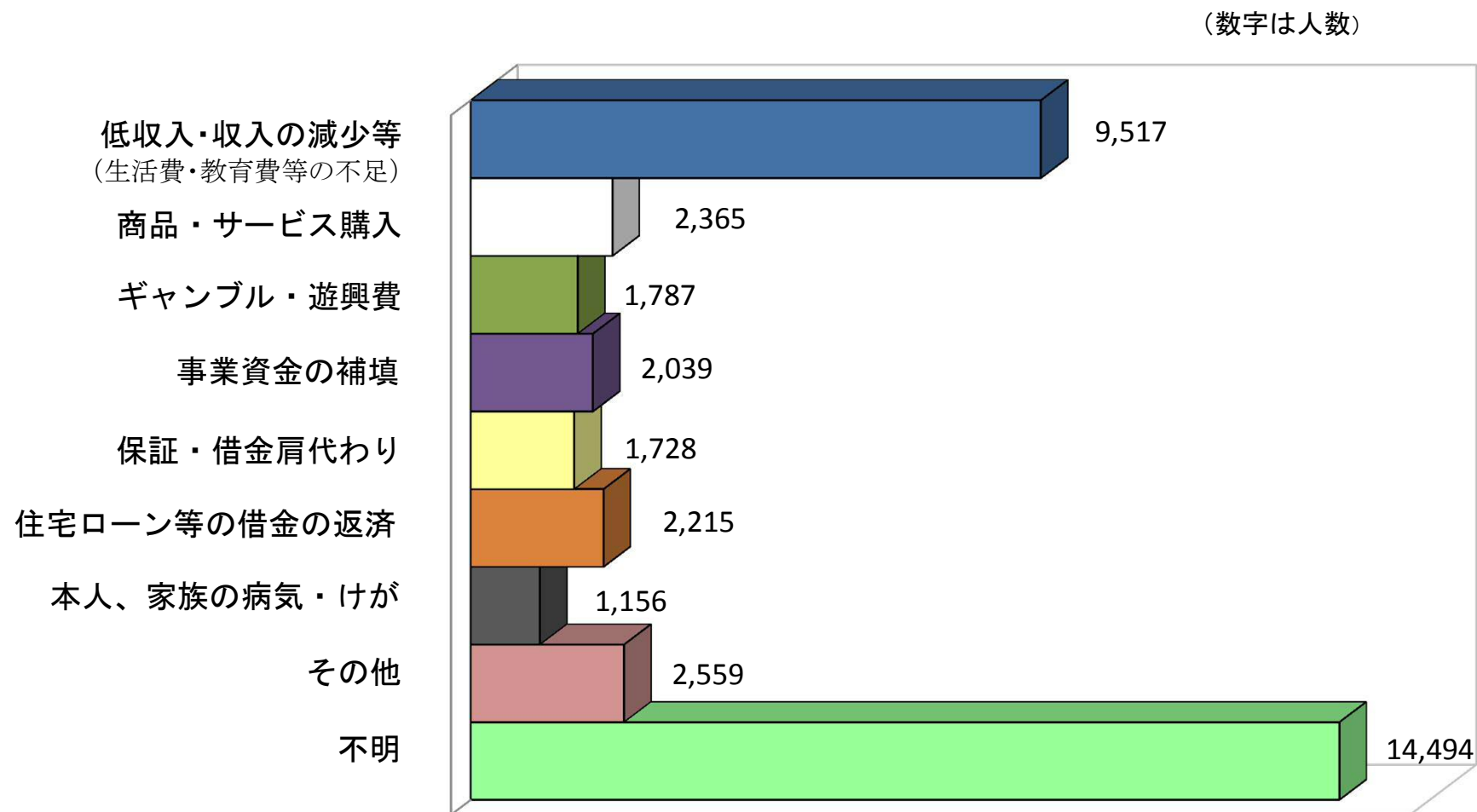
(1) 相談者の抱える借金の状況



5. 相談者からの相談内容

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(2) 相談者の借金をしたきっかけ (複数回答可)

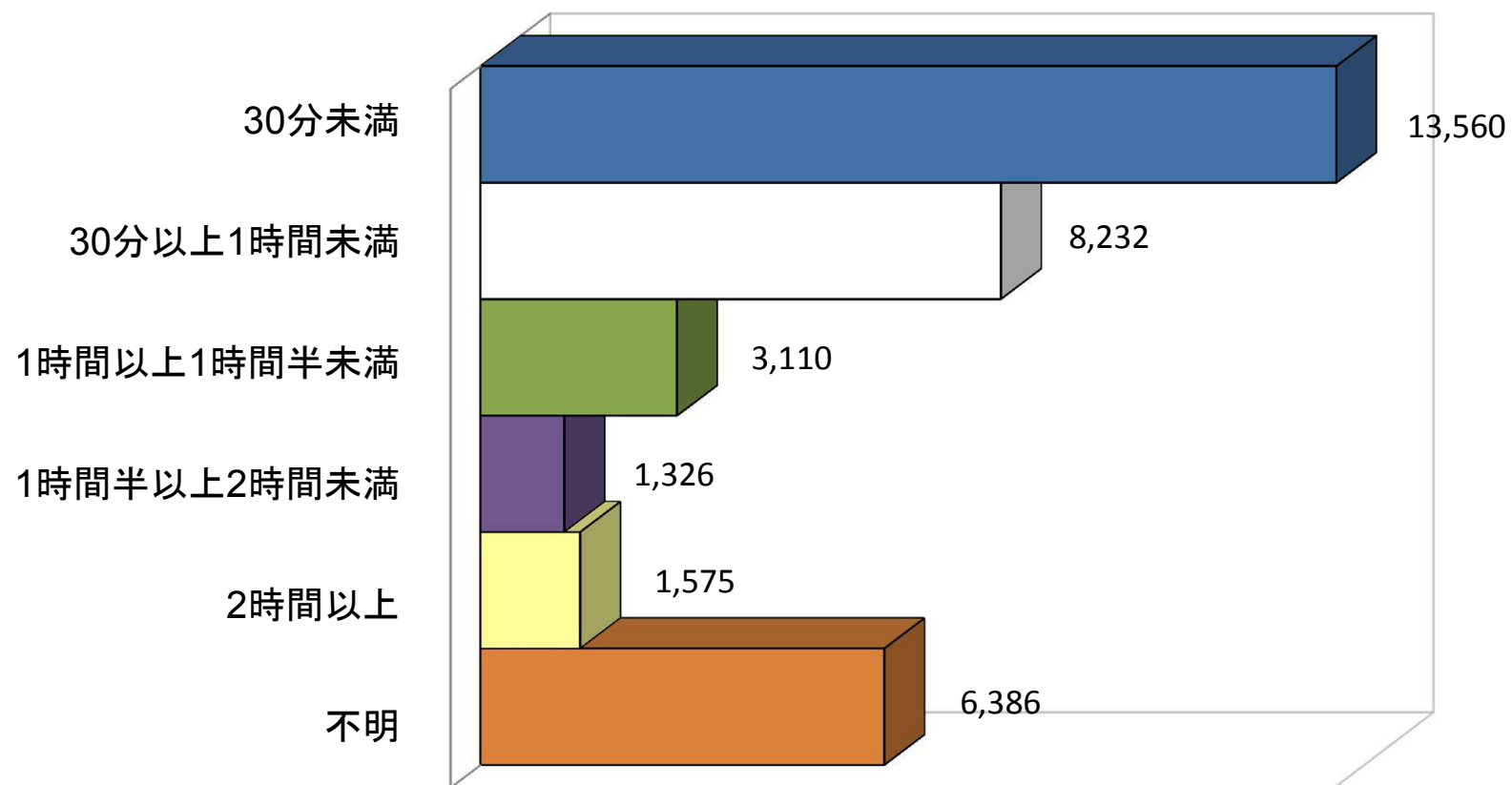


5. 相談者からの相談内容

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(3) 相談者1人当たりの延べ相談時間

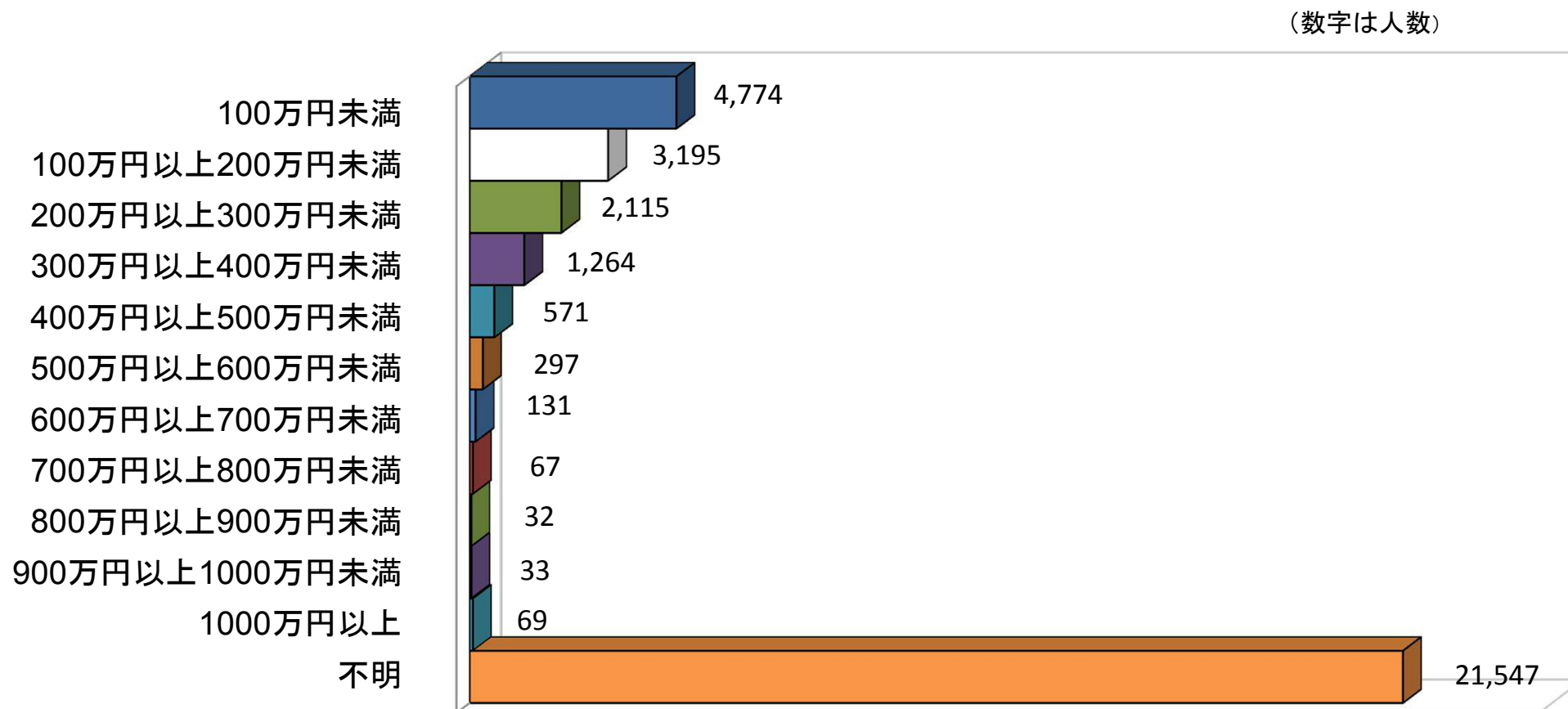
(数字は人数)



5. 相談者からの相談内容

(都道府県、市区町村及び財務局等の平成23年4月1日～平成23年9月30日までの合計)

(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

○都道府県における取組み

ほとんどの都道府県で広報活動を実施しており、リーフレット、チラシ等の作成・配布、県広報紙、地元新聞、ウェブサイトを活用した広報が多く行われている。納税等の督促文書に窓口のリーフレットを同封したり、テレビやラジオを利用した広報や、ポケットティッシュの配布等を行った都道府県もある。

○市区町村における取組み

市区町村においては、相談窓口周知を目的として、ポスター・チラシ・ポケットティッシュ・地域の広報紙・ケーブルテレビ・ラジオ等を利用した広報が数多く行われている。また、関係機関の窓口に着払いチラシ等を置いたり、徴税部門や社会保険部門からの通知に窓口のチラシを同封する等、広報において連携を図る例も見られた。

7. 都道府県、市区町村が行っている(又は今後広げていきたいと考えている)多重債務問題に関する特別な取組み

○都道府県における取組み

多重債務者対策協議会の構成員の拡大、税や社会保険料の徴収・督促事務を行う県・市町村職員を対象とする多重債務研修会の開催、保健福祉事務所との連携やファイナンシャルプランナーによる相談事業等が行われている。

○市区町村における取組み

無料相談会の開催、職員の研修等が多く挙げられた。市民相談に関する委員会を設置することにより、関係部署間の連携を強化する取組みや、近隣町村への出張相談会の開催、さらには相談者の生活再建を支援するための消費者信用組合との連携を実施したとの回答が寄せられた。

8. 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

○都道府県からの意見

生活困窮による多重債務者に対する生活再建に向けた支援体制の整備、関係機関との連携、更なる多重債務者の掘り起こし等の必要性を指摘する意見が寄せられている。また、債務整理後の相談者のフォローが必要であるとの意見も複数寄せられた。

○市区町村からの意見

関係部署・関係機関との連携強化による相談体制の整備や、多重債務者の掘り起こしのための周知、啓発活動の必要性を説く意見が多かった。

○財務局からの意見

関係機関・関係部署との連携の強化や、相談員の資質向上の必要性が指摘されている。