

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25年度下半期及び平成26年度上半期相談状況調査結果)
＜全体概要＞

平成27年5月

金 融 庁

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25年10月1日～平成26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、1,741市区町村、11財務局等

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に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26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

・1,723市区町村(回答が得られたうちの約99%)で相談窓口が整備済み

(平成25年9月30日時点: 1,711市区町村(同約98%))

※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、1,506市区町村(回答が得られたうちの約87%)

(平成25年9月30日時点: 1,478市区町村(同約85%))

○相談に従事する職員の総数

都道府県 711名 (平成25年9月30日時点: 734名)

市区町村 4,680名 (平成25年9月30日時点: 4,542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49名(平成26年度)を配置している。

○市区町村の多重債務相談窓口設置状況

	20年 3月	21年 3月	22年 3月	22年 9月	23年 3月	23年 9月	24年 9月	25年 9月	26年 9月
多重債務相談窓口 が設置されている市 区町村数 【市区町村】	1,515	1,619	1,626	1,627	1,625	1,653	1,660	1,711	1,723
多重債務相談窓口 が設置されている市 区町村の割合 【%】	84	90	91	92	93	95	96	98	99

(出典)金融庁・消費者庁・総務省「地方自治体における多重債務相談状況アンケート調査」

(注) 平成23年3月現在及び9月現在の調査対象市区町村数は、全市区町村のうち震災の影響により調査を実施しなかった福島県内の9市町村を除いた数(23年3月:1,743市区町村、同年9月:1,738市区町村)。

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26年9月30日時点】

都道府県 45都道府県(平成25年9月30日時点:45都道府県)

市区町村 1,129市区町村(平成25年9月30日時点:868市区町村)

○都道府県における連携体制の構築状況

(数字は都道府県数)

	連携先紹介	相談者引継	情報交換
自治体関連部局	35	25	42
法律相談機関 (弁護士会、司法書士、法テラス)	43	38	44
福祉関係機関 (社会福祉協議会、医療機関)	32	19	32
中小企業団体 (商工会、商工会議所、都道府県中央会)	17	6	8
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)	18	9	19

○市区町村における連携体制の構築状況

(数字は市区町村数)

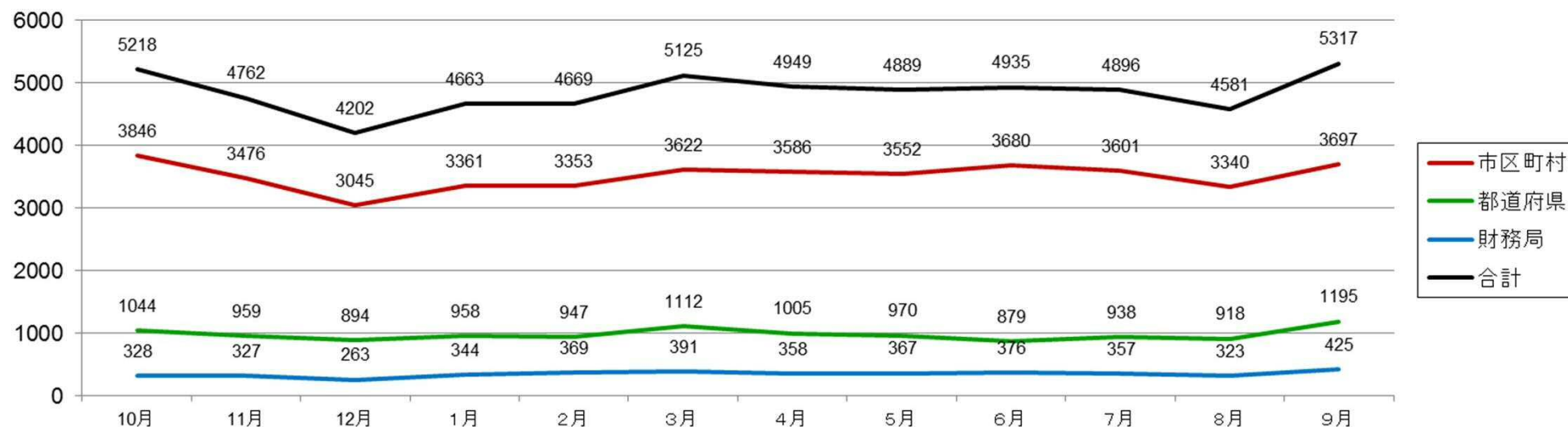
		連携先紹介	相談窓口紹介	相談者引継	相談者引受け	情報交換
自治体関連部局	福祉関係	687	684	624	697	471
	労働関係	379	367	313	321	207
	税務関係	550	582	484	578	246
	公共料金関係	448	442	382	433	329
法律相談機関		838	299	644	127	262
社会福祉協議会		526	411	396	379	291
中小企業団体		188	80	84	42	24
金融機関		179	73	97	46	78

3. 関係部局・関係機関との連携体制の構築にあたり、工夫した点について

○主な回答の例

- 多重債務等を含む生活困窮、自殺等の市民生活に関する深刻な問題を解決するための積極的な施策の推進及び生活再建の支援を図るため、市民相談総合推進委員会を市の告示により設置し、関係29課等が連携して対応
- 市の徴収部門、福祉部門、教育部門などにおける滞納・未払案件について、督促状を送るだけでなく、滞納等の理由を直接聞き取ることによって、多重債務者を発見・救済できる体制を構築
- 福祉関係部局に対し、債務整理等に関連した生活・病気等の改善に必要な協力・アドバイスを依頼するとともに、困難事案はケア会議等で対策を検討する体制を構築
- 同一郡内の住民は、郡内のどの町でも相談できるようにし、各町の相談窓口開設曜日をずらすことで、平日の相談体制を構築

4.平成25年10月1日～平成26年9月30日までの月別の相談件数



◎地方自治体の多重債務者相談窓口における相談件数の推移

	20年度 4月～9月	20年度 10月～3月	21年度 4月～9月	21年度 10月～3月	22年度 4月～9月	22年度 10月～3月	23年度 4月～9月	23年度 10月～3月	24年度 4月～9月	24年度 10月～3月	25年度 4月～9月	25年度 10月～3月	26年度 4月～9月	(20年度 4月～9月比)
都道府県	24,871	24,989	19,393	16,504	15,504	15,146	9,920	8,937	7,630	7,456	6,357	5,914	5,905	(▲76.3%)
うち 対面	7,678	7,947	6,221	5,064	4,327	4,202	2,813	2,533	2,103	2,124	1,827	1,666	1,634	(▲78.7%)
うち 電話	17,193	17,042	13,172	11,440	11,177	10,944	7,107	6,404	5,527	5,332	4,530	4,248	4,271	(▲75.2%)
市区町村	42,846	43,245	39,354	36,599	36,316	35,554	23,885	21,456	20,663	18,621	17,557	20,703	21,456	(▲49.9%)
うち 対面	22,908	23,825	22,595	20,794	21,818	19,896	14,306	12,670	12,122	11,178	10,322	10,800	10,953	(▲52.2%)
うち 電話	19,938	19,420	16,759	15,805	14,498	15,658	9,579	8,786	8,541	7,443	7,235	9,903	10,503	(▲47.3%)

(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。

5. 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・要望

○都道府県からの意見

- ・ 多重債務問題に一定の改善が見られており、今後は多重債務者発生予防のための金銭教育の強化など、現在の多重債務対策のあり方等を見直す必要があるのではないか。
- ・ 多重債務問題の根本的な解決には、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が必要ではないか。

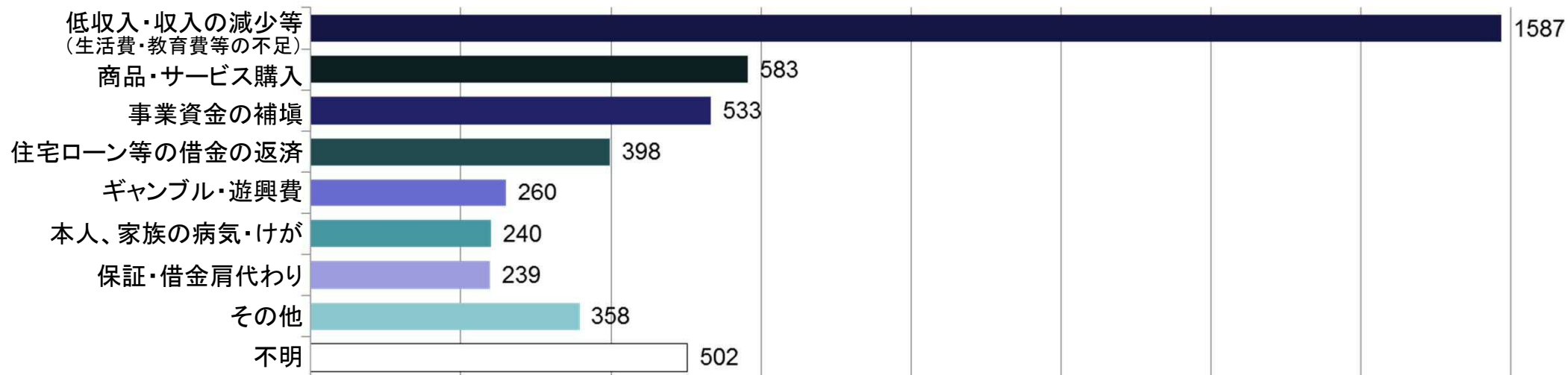
○市区町村からの意見

- ・ 若者が奨学金を返済できなかつたり、クレジットカードの安易な利用により返済できなくなつたりするケースがあり、金銭管理などの金融経済教育を小学校時から実施することが必要ではないか。
- ・ 多重債務者の高齢化が進んでいるほか、生活保護を受けている方や、精神的疾患や発達障害のある方の相談が多く見られ、法律相談への引継ぎだけでなく、その後の金銭的・精神的なフォローや生活管理・改善、福祉関係部門とのより一層の連携が必要ではないか。
- ・ 多重債務の問題だけでなく、暮らしで生ずる課題への包括的な支援が必要であり、生活困窮者自立支援法の活用が重要。特に同法に基づく任意事業である家計相談支援事業との連携強化が必要ではないか。
- ・ 事態が悪化してからの相談が多く、スピーディーな対応が求められるほか、相談者は自分が多重債務者と認識せずに、別件で相談に来るケースも多く、ネーミングも含め、多重債務相談窓口の周知方法の検討が必要ではないか。
- ・ 小規模な地方公共団体の場合、相談者と相談窓口の職員が顔見知りという場合も多く、相談したくても相談しづらい事情がある。

(参考) 平成25年度下半期及び平成26年度上半期における財務局等への相談者の分布

○相談者の借金をしたきっかけ(複数回答可)

(数字は人数)



○相談者の年収(年収は世帯年収とする)

(数字は人数)

