

反映状況票

(単位:百万円)

府省名	調査事案名	調査主体	取りまとめ財務局	4年度予算額	5年度予算案	増▲減額	反映額
財務省	(8) 多重債務者相談窓口経費	本省	—	278	266	▲12	▲10
事案の概要	各財務局に設置される多重債務相談窓口の運営に必要な経費である。						

調査結果の概要及び今後の改善点・検討の方向性

1. 相談員の配置について

相談員の配置については、多重債務相談窓口（以下「窓口」という。）設置時と比較して多重債務者数は激減しているなど、状況が大きく変化していることや、各財務局で相談員の稼働状況に差が生じていること等を考慮し、配置数の削減も含め、適正な配置となるように見直しを行うべき。

少なくとも「相談員1人当たり（実員ベース）の相談件数」が平均値（110件）を下回っている財務局においては、やむを得ない事情がある場合を除き、合理化の検討が必要である。

同様に、相談員一人別に見て、1か月間の平均相談件数が「1～5件程度」に留まっている相談員が所在する財務局についても、配置数を見直すべき。

見直しに当たっては、利用状況が低調な窓口について、まずは配置数の削減を検討すべきであるが、管内全体で相談員が不足する状況にある場合には、本局や近隣の財務事務所への窓口集約も選択肢に含め、窓口運営効率化の観点から検討を行うべき。

なお、窓口集約を行う場合は、出張相談やオンライン相談の実施等により、相談者の利便性が損なわれないように工夫を講じることが必要である。

2. 相談員の業務内容について

各財務局において、現在の相談員の業務内容が本来の採用目的に沿ったものとなっていない事例も確認されたため、採用目的を逸脱していると認められる場合には、配置数の削減も含め、見直しを行うべき。

反映の内容等

1. 相談員の配置について

各財務局における相談員の配置について、1人当たりの相談件数を考慮し、相談員の任期、地域特性や金融経済教育への取組状況等を踏まえ、令和5年度予算案において相談員の配置数の削減を図った。

(反映額：▲10百万円)

なお、窓口集約については、10局のうち7局で実施しており、出張相談及びオンライン相談を実施することにより、相談者の利便性確保に努めている。

2. 相談員の業務内容について

コロナ禍において、出前講座中止などの影響により、一部の相談員の業務内容が本来の採用目的に沿ったものとなっていなかったが、今後は、オンライン等を活用した多重債務に係る講演業務や関係機関との連携強化に積極的に取り組むこととする。