

総 括 調 査 票

調査事案名	(8) 多重債務者相談窓口経費			調査対象 予算額	令和3年度(補正後) : 281百万円 (参考 令和4年度 : 278百万円)		
府省名	財務省	会計	一般会計	項	財務局業務費	調査主体	本省
組織	財務局			目	非常勤職員手当、庁費ほか	取りまとめ財務局	—

①調査事案の概要

【事案の概要】

各財務局に設置される多重債務相談窓口（以下「窓口」という。）の運営に必要な経費である。窓口では、国民から寄せられる借金等の相談に無料で応じ、債務整理についてのアドバイスや弁護士・司法書士等への引継ぎなど、問題解決に向けた助言等を行っているほか、多重債務や金融トラブルの未然防止に関する講演、地方自治体職員等を対象とする多重債務相談等に係る研修会等も実施している。

窓口設置の経緯としては、多重債務者数の増加など多重債務問題の社会問題化を背景に、平成18年12月に「改正貸金業法」が成立し、貸付けの上限金利の引下げ、貸付残高の総量規制の導入等の施策が講じられることとなったが、これは貸し手への規制を通じて新たな多重債務者の発生を抑制しようとするものであった。他方で、窓口はいわば「借り手対策」として、「多重債務問題改善プログラム」（平成19年4月多重債務者対策本部決定）に基づき、財務局など国の機関において相談体制の強化、相談内容の充実を図ることとされ、平成20年度から各財務局に多重債務相談員（以下「相談員」という。）を配置することとなったものである。

窓口の運営に当たっては、専門的な知識や業務経験等を有する者を相談員として採用しており、当該人件費が本予算の大宗を占めている。なお、相談員は業務の専門性等を考慮し専門調査員として採用するため、賃金職員と比較して高額な給与が支払われている。

【多重債務相談窓口のリーフレットの例】

金融ほっとライン(東海)

- 預金等、保険、貸金、投資商品など金融商品・サービス全般に関するご相談、やみ金、悪質な投資勧誘に関する情報提供をお受けしています。
- 不正利用と思われる預金口座の情報提供もお受けしています。
- お話しをお聞きし、必要に応じてADR(裁判外紛争解決)機関など適切な機関をご紹介します。

※利用者の皆さまと金融機関等との間の個別トラブルについて、あっせん・仲介・調停などを行うことはできません。
いたいたご留意ください。当事務所は検索・登録に活用させていただきますが、結果の両向きには応じられませんのでご了承ください。

※メールや文書での回答は行いませんので、予めご了承ください。

ご相談はお電話で
052-951-9620
財務省 東海財務局

財務省 東海財務局相談窓口

● 多重債務相談窓口
TEL: **052-951-1764**
相談時間: 月曜日～金曜日(祝日を除く)
9:00～12:00 13:00～17:00

● 金融ほっとライン(東海)
TEL: **052-951-9620**
相談時間: 月曜日～金曜日(祝日を除く)
9:00～12:00 13:00～17:00

〒460-8521 名古屋市中区三の丸3-3-1

借金でお困りの方 相談無料

事業資金の返済… 住宅ローン
奨学金
リポ払い 予定外の借入れ

もう、ひとりで悩まないで
安心して相談できる、国の相談窓口
052-951-1764
多重債務相談窓口
財務省 東海財務局

どんな相談ができるの?

クレジットカードの支払いを滞らしていたら、借金が膨れ上がって…
収入が減って家や車のローンが支払えない!
高売の売上が落ちて借入の返済や仕入れ先の支払いができないよ…
やみ金から借りてしまった!

相談するとどうなるの?

- 専門の相談員が、債務の内容と現状、これまでの経緯などを丁寧に聞き、問題点の整理をお手伝いします。
- 現状を把握した後、ご本人やご家族の希望をふまえて、債務整理の方法など必要な情報提供や、適切なアドバイスを行います。
- 必要に応じて、弁護士・司法書士等の法律の専門家や、(公財)日本クレジットカウンセリング協会などの債務できる機関をご紹介します。
※専門家の費用は別途料金などを利用できる場合があります。まずはご相談ください!
- ご希望に応じて、債務整理後の生活再建のための個別支援を行います。
- 個人・事業者を問わず、どなたでもご相談いただけます。

相談したいんだけど?

● ご相談は、電話または来店でお受けします。遠方の方も相談可。
まずは、お気軽にご相談ください!

多重債務相談窓口
052-951-1764
相談時間: 月曜日～金曜日(祝日を除く)
9:00～12:00 13:00～17:00

弁護士・司法書士などの専門家を紹介し、本館内でも相談がスムーズに!

適切な費用をご案内

相談員が返済滞りのお手伝いもします!

②調査の視点

1. 相談員の配置について

相談件数等と比較して、相談員の配置状況は適正となっているか。

2. 相談員の業務内容について

多重債務問題への対応を主たる目的とし、専門性を有する者を相談員として採用しているが、業務内容は本来の採用目的に沿ったものとなっているか。

【調査対象年度】

令和3年度

【調査対象先数】

財務局 : 10局

総 括 調 査 票

調査事案名 (8) 多重債務者相談窓口経費

③調査結果及びその分析

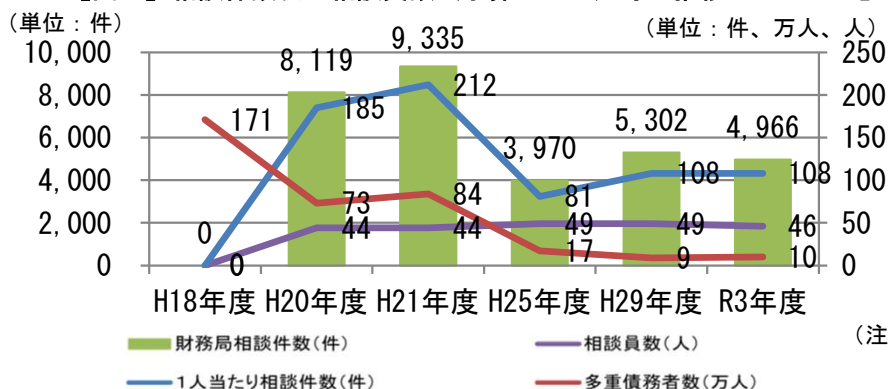
1. 相談員の配置について

財務局における相談件数及び相談員数の推移を調査したところ、【図1】のとおり、令和3年度の相談件数は4,966件となり、過去最多であった平成21年度の9,335件と比較して約5割減少している。

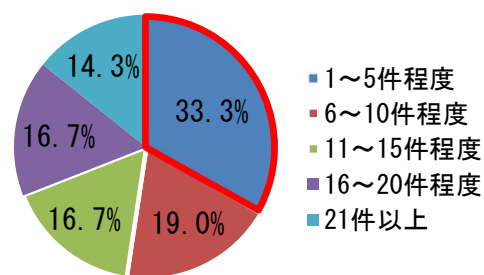
背景としては、平成22年6月の「改正貸金業法」の完全施行後、上限金利の引下げや総量規制の導入等の効果が浸透し、多重債務者数が激減していることが挙げられ、相談件数及び相談員数から算出した「相談員1人当たり（予算ベース）の相談件数」も、令和3年度は108件となっており、平成21年度の212件と比較して約5割減少している。こうした中、相談員数は令和3年度において46名分の予算措置を行っているが、平成21年度の44名からほぼ横ばいで推移しており、長らく抜本的な見直しが行われていない状況となっている。

また、令和3年度の財務局別の「相談員1人当たり（実員ベース）の相談件数」を確認したところ、【表1】のとおり、財務局間でのバラツキが見られた（平均：110件）。加えて、相談員一人別に相談対応の状況を調査した結果、【図2】のとおり、相談員によっても相談件数に差異が生じており、1か月間の相談件数が「1～5件程度」との回答が約3割を占める結果となった。

【図1】相談件数及び相談員数（予算ベース）等の推移



【図2】1か月間の平均相談件数（令和3年度、相談員一人別）



（注1）令和3年度末に在籍していた相談員42名を対象に調査を実施。出張相談会等における相談件数は除き、通常時の実績を基に回答。

（注2）計数はそれぞれ四捨五入しているため、合計において100%と一致しない。

【表1】相談員1人当たり（実員ベース）の相談件数（令和3年度、財務局別）

	A局	B局	C局	D局	E局	合計	平均	【参考】平均 (相談員数を予算 ベースにしたもの)
相談件数(件)	2,360	516	556	364	84	4,966	496.6	496.6
相談員数(人)	12	3	5	8	2	45	4.5	4.6
相談員1人当たりの相談件数(件)	196.7	172.0	111.2	45.5	42.0	—	110.4	108.0

（注）A～E局は代表例であり、「平均」及び「合計」は全10局の値から算出。

④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、窓口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必要がある。

総 括 調 査 票

調査事案名 (8) 多重債務者相談窓口経費

③調査結果及びその分析

1. 相談員の配置について

また、各財務局における相談員の配置状況を確認したところ、【表2】のとおり、相談員を本局に集約して配置している財務局が10局中7局となっており、多数を占める状況であることが分かった。

本局に相談員を集約している財務局を対象にその理由を尋ねたところ、管内の相談件数等を考慮して窓口を本局に一元化しているとの回答が多数見られたほか、講演活動等を行う上でも相談員を集約して派遣する方が効率的であるとの回答も見られた。

なお、相談員が配置されていない財務事務所においては、定期的に本局相談員による出張相談会を開催したり、利用者から対面での相談要望があった場合等には、本局から相談員を派遣した上で相談に応じること等により対応がなされている。

【表2】相談員の配置状況

	財務局
本局に集約して配置	7局
本局及び全財務事務所に配置	3局

2. 相談員の業務内容について

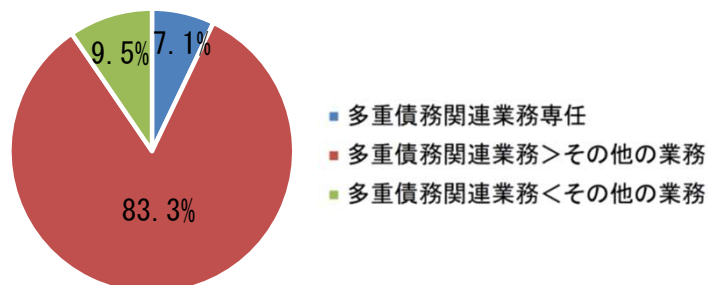
各財務局での相談員の採用方針を確認したところ、全財務局において、多重債務相談の専門性を考慮し、公的機関や金融機関等での債務整理等の相談業務への従事経験や消費生活専門相談員等の資格保有等を要件として設けた上で、採用を行っていることが分かった。

また、業務内容については、【表3】のとおり、大半の相談員が多重債務関連業務だけでなく、その他の業務にも従事している状況となっている。「その他の業務」の内容としては、金融サービスに係る苦情対応や金融教育に係る広報活動など専門性が要求される業務から庶務等の業務まで多岐にわたる内容となっていた。併せて、各業務のウエイトについても調査したところ、【図3】のとおり、多重債務関連業務よりもその他の業務のウエイトの方が大きいとの回答（9.5%）も見受けられる結果となった。

【表3】相談員の業務内容

	回答数	割合
相談業務（出張相談を含む）	42	100.0%
出前講座等の講演業務（多重債務関連）	32	76.2%
関係機関との連携・調整等業務	38	90.5%
その他の業務	41	97.6%

【図3】相談員の業務ウエイト



④今後の改善点・検討の方向性

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。