

## (公財) 日本クレジットカウンセリング協会(JCCO)における

### カウンセリング事業の実績(令和2年度)

#### 1. カウンセリング事業の実施状況

電話相談は、消費生活アドバイザー等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが実施している。

カウンセリング(面接相談)は、原則として弁護士カウンセラーと前記のアドバイザーカウンセラーが2人1組で実施しているが、必要に応じ臨床心理士等の専門資格を有するアドバイザーカウンセラーが加わり、心理面でのケアをサポートしている。

令和2年度のカウンセリング事業の実施状況は以下のとおりである。

#### (1) 令和2年度の概況

令和2年度のカウンセリング事業は2カウンセリングセンター(東京、大阪)及び19相談室(福岡、名古屋、仙台、広島、新潟、静岡、熊本、福島、高松、金沢、沖縄、横浜、さいたま、岐阜、松山、前橋、宮崎、三重、長野)の、合計21拠点において実施した。

(注) カウンセリングセンター(以下「センター」という。)は常設の組織であり、電話相談及びカウンセリングを行う拠点である。また、相談室は非常設の組織であり、現地の公共または民間の会議室を借用して特定の日のみに開設しており、カウンセリングのみを行う拠点である。

これら21拠点において、令和2年度に当協会が受付けた電話相談件数は4,029件(前年度5,470件)、新たにカウンセリングを行った件数(新規カウンセリング件数)は632件(前年度1,151件)、また2回目以降のカウンセリングも含め同年度に行ったカウンセリングの延べ件数(延べカウンセリング件数)は1,929件(前年度3,483件)と、それぞれ対前年度比で26.3%減、45.1%減、44.6%減と大幅な減少となった。

第1表 電話相談及びカウンセリング件数の対前年度比較

(単位:件)

事項	年度	令和2 (2020)	令和元/平成31 (2019)	対前年比増減数 [増減率:%]
電話相談		4,029	5,470	▲1,441 [▲26.3%]
新規カウンセリング		632	1,151	▲519 [▲45.1%]
延べカウンセリング		1,929	3,483	▲1,554 [▲44.6%]

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、電話相談・カウンセリングを中止等した期間があり、このことが実績の大幅な減少の主な要因になったものと考えられる。電話相談・カウンセリングを中止等した状況は第2表及び第3表のとおりである(なお、カウンセリングを中止した期間であっても、緊急性があると判断した場合には、電話によるカウンセリングを実施した)。

第2表 電話相談・カウンセリングの中止等の状況①（令和2年4月～6月）

	カウンセリング				電話相談
	東京センター	管轄相談室	大阪センター	管轄相談室	
令2年 4月	1日(木)~	1日(木)~	1日(木)~	1日(木)~	
					13(月)~17(金)
					20(月)~
5月			~29日(金)		~29日(金)
6月	~5(金)				
		~18(木)		~18(木)	

(注) 中止したのは濃い網掛の期間。電話相談の薄い網掛けの期間（4月20日(月)～5月29日(金)）は「火、木」のみ実施。

第3表 電話相談・カウンセリングの中止等の状況②（令和3年1月～3月）

	カウンセリング				電話相談
	東京センター	管轄相談室	大阪センター	管轄相談室	
令3年 1月	12(火)~	12(火)~			12(火)~
			18(月)~	18(月)~	
2月			~26(金)	~26(金)	
3月	~5(金)	~5(金)			~5(金)

(注) 中止したのは濃い網掛の期間。電話相談の薄い網掛けの期間（1月12日(火)～3月5日(金)）は電話回線数を減らして実施。

## (2) 月別の実施状況

第4表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (21拠点総計)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>4,029</b>	<b>1,774</b>	<b>1,462</b>	<b>793</b>	<b>632</b>	<b>1,929</b>
2年 4月	265	151	107	7	0	0
5月	206	99	99	8	0	0
6月	351	144	129	78	55	147
7月	321	134	111	76	77	245
8月	321	143	99	79	78	239
9月	379	137	140	102	75	241
10月	416	148	158	110	100	250
11月	351	153	105	93	74	233
12月	277	118	79	80	79	220
3年 1月	341	182	141	18	20	79
2月	321	155	139	27	0	14
3月	480	210	155	115	74	261
(参考)						
元年度計	5,470	2,270	1,719	1,481	1,151	3,483
30年度計	6,042	2,368	1,969	1,705	1,378	3,953

第5表 令和2年度の電話相談及びカウンセリングの実施状況 (東京センター)

	電話相談 件数	他機関 案内 件数	電話回答 ・助言 件数	カウンセ リング受付 件数	カウンセリング (面接相談)	
					新規 件数	延べ 件数
<b>2年度計</b>	<b>1,252</b>	<b>523</b>	<b>438</b>	<b>291</b>	<b>262</b>	<b>804</b>
2年 4月	81	48	33	0	0	0
5月	77	41	36	0	0	0
6月	130	48	41	41	33	81
7月	104	42	38	24	34	85
8月	103	37	31	35	28	98
9月	117	42	39	36	31	93
10月	140	42	44	54	44	106
11月	101	48	23	30	31	101
12月	77	28	23	26	26	87
3年 1月	99	46	52	1	7	34
2月	83	48	33	2	0	10
3月	140	53	45	42	28	109
(参考)						
元年度計	1,687	657	450	580	447	1,279
30年度計	1,846	635	560	651	517	1,426