

都道府県から寄せられた多重債務者相談業務に係る現状の問題点や今後についての意見

内容
<p>自治体の多重債務相談窓口の周知について、国レベルでのマスメディアを使った広報活動を行い、相談者を誘導していただきたい。</p> <p>キャンペーン実施決定が遅く、毎年取り組むべき要請項目が拡大し、消費生活相談窓口では対応が困難となっている。</p> <p>今年から取り組まれた家計相談も、消費生活相談員がFPの資格を有しているものではなく、資格のない相談員が家計相談を受けた場合責任をもてない。また、予算も無く専任のFPの派遣要請も出来ない。</p> <p>事業者やセーフティネット、ハローワークなど全てを網羅したワンストップ相談会のような形態での開催は、会場確保、人員確保も難しく、そもそも他人と顔をあわせたくない人が多い中、そうした会場に足を運ぶのかは疑問。</p>
<p>多重債務の原因が生活困窮によるものが増えている。</p> <p>雇用、福祉分野との連携及び生活再建に向けた支援が必要と思われる。また、社会福祉協議会が行っている生活福祉資金の貸し付けについても一部返済が滞っていると聞いている。貸付後のフォローが必要ではないか。</p> <p>多重債務者対策としてではなく生活困窮者対策として支援する仕組みが必要ではないか。</p> <p>多重債務相談の件数が減少している中で、今後の相談の方向性について検討をする必要がある。</p>
<p>引き続き、窓口のコーディネート機能と関係機関のネットワークで連携して取り組む必要あり。</p> <p>無料相談会は多重債務問題の掘り起こしとしての意味合いもあり今後も実施すべきと考えるが、その一方で県消費生活センターでは通常業務においても多重債務に関する相談を常時受け付けていることから、このことを徹底して周知し、相談者が時期を選ばずに相談できるようにしていく取り組みが求められる。</p>
<p>今年度のキャンペーンでは、「家計相談」が新たな取組として啓発ポスターなどでも強調されているが、現状の相談体制では対応できない。イメージだけが先行しないよう留意願いたい。</p> <p>各関係機関による多重債務相談窓口の設置や多重債務無料相談会の開催などにより、本県がキャンペーン期間中に開催している無料相談会での相談件数が、大幅に減少している。</p> <p>関係機関との調整や広報など、事前準備に莫大な時間と費用を要するにもかかわらず、これだけ費用対効果が低いと、無料相談会の開催手法云々の話以前に、その必要性について根本的に見直さざるを得ない時期にきていると思う。(逆に、このことは、これまでの取組の成果とも言える。)</p> <p>先述したとおり、恒常的に多重債務相談が行われている現在においては、キャンペーンを中止するか、もしくは、啓発事業に重点を置くなどの新たな取組が必要になってくると考える。</p>
<p>相談者の掘り起こし</p> <p>相談件数が減少する中、未だ、相談に踏み出せないでいる多重債務者もいるものと思われる。引き続き、関係部署間の連携や広報・啓発による相談者の掘り起こしに取り組む必要があると考える。</p> <p>相談者への包括的な支援</p> <p>多重債務の相談には、借金問題だけでなく、低所得による生活困窮、DV、自殺問題などの様々な問題が関連していることもあり、債務整理だけでは解決できないケースが増えている。</p> <p>このため、今後は、法律専門家だけではなく、福祉担当部署などとの連携を強化することにより、生活再建につながる包括的な支援を行っていく必要があると考える。</p>
<p>多重債務者からの相談件数は、著しく減少している。</p> <p>今後は、生活再生支援等の福祉サイドによる貧困対策に注力していくことも必要だと考える。</p> <p>多重債務者相談業務については、債務整理(過払い金請求を含む)のため相談者を法律専門家へつなぐ体制を整えるということを目指して行ってきた段階から、さらに複合的な問題を抱えた相談に対しては、生活再建支援に向けた連携や協力の必要な庁内関係部署や関係機関・団体が多岐にわたり、従来の消費生活相談業務の枠を超えた、新たな行政課題としての対応が求められている。</p> <p>今後、多重債務相談を、セーフティネット貸付け、就労、貧困対策、自殺対策など、複合的な課題の解決や生活再建を視野に入れた包括的な相談・支援の役割として位置付けるとした場合、相談担当者は、一定程度、専任である必要があり、複合的な問題を抱えた相談者に対して個別支援を行うためには、従来以上に、様々な関係機関、専門家、専門機関との連携・調整する役割を果たす必要があると思われる。</p> <p>そのためには、消費生活相談窓口の現在の人材や体制についてはより一層充実強化する必要があると思われる。</p>