

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
財務局	平成21年度の相談内容の特徴として、以下の事例が急増している。 ①景気の影響により、賃金減少やリストラ等で失業に追い込まれた給与所得者等からの相談 ②自転車操業でもっていた者が借入金をストップされての相談 ③建設関連業種を中心として、仕事がまったくない状態となり廃業した者からの相談
財務局	相談者の傾向として、複数のバイトを掛け持ちコツコツと生活を支えようと必死に成っている者がいる一方で、生活保護資格取得を手口として利用し、返済見通しのないまま借入金を繰返し、自己破産手続きを行った後、生活保護申請とセーフティネット貸付申込みを行うなど、開き直った態度の者もあり、こういった手口も明らかになっている様子。
財務局	当方から法テラスや弁護士会等の無料相談に紹介し、受任に至った場合でも、着手に時間がかかって、相談者が苦慮している事例があった。相談者と弁護士等とのトラブルについては当局が介入すべきでないと考え、相談者から再度相談があった場合、その対応に苦慮するところである。
財務局	相談カードの統一について、これまでの事務処理の連続性が損なわれないよう配慮してほしい。
相談業務に関する意見(特に債務整理後の生活再建について)	
財務局	最近、以下のような相談が寄せられており、関係機関と連携しながら、多重債務相談を行っていく必要があると更に強く感じている。 ・過去に特定調停等の債務整理を行ったものの、収入減少により計画通りの返済が難しくなり、再び借入れをして多重債務に陥ってしまった。 ・債務整理費用がないものの、公的援助(債務整理費用の貸付制度)の要件が厳しく利用できない(債務整理ができない)。 ・貸金業者から「借りては返す」でやり繰りしてきたが、最近は借入れを断られるようになり、やり繰りできなくなった。
財務局	年金担保貸付を受けている場合、多くは年金収入のみであることに加え、自己破産しても返済の免責がないため、生活再建への影響が懸念される。また、仕事を失った、仕事なくなる見込みで生活できないといった生活困難相談が増えており、例えば、借入はないが、家賃、税金等を滞納しているがどうしたらいいか、生活福祉資金が入金されるまでの1週間の生活費の工面ができないといったものがある。いずれも、セーフティネットの確保に関するものであるが、相談対応に苦慮している。
広報活動に関する意見	
財務局	金融庁の予算示達がなく財務省の業務費による広報活動を実施しているため、安定した広報活動が困難な状況にあるので広報活動に必要な予算計上をお願いしたい。
財務局	地方の広報活動だけでは及ばない全国的なネットワーク(マスコミ媒体等)を利用した広報活動に引き続き協力願いたい。
財務局	窓口発足当初から、リーフレットの配布、地公体広報誌における窓口案内等により窓口広報を行ってきたなかで、昨年度からは、民生委員向けの講演等を行い、更なる広報に取り組んでいるところであるが、当局における相談件数は減少傾向にある。より効果的な広報への取り組みについて、苦慮しているところ。
財務局	改正貸金業法の完全施行に伴い、相談が増加することが予想されるが、依然、窓口の認知度は低い。ポスター、リーフレット等に財務局の相談窓口だけではなく、最寄りの財務事務所、相談電話番号を付記するスペースを設けてほしい。
財務局	相談窓口の周知の為にリーフレットの印刷費を予算化していただきたい。
相談体制に関する意見	
財務局	クレジットカウンセリング協会が、破産相当の人にカウンセリングを行わず、弁護士の相談を依頼しているとの話も聞いているが、家計管理方法等の周知などで家計の破綻を防ぐこともできるので同協会も相談に応じるよう検討頂きたい。
関係機関との連携に関する意見	
財務局	当局相談窓口から照会した法律専門家から、手続き等に関する進捗結果等をフィードバックしてもらうなど相談窓口・法律専門家等の連携を強化する必要があると認識。
財務局	相談者の聞取りを進めるうちに、相談者の問題解決には単に債務面の問題だけでなく①精神面、②生活のサポートといった観点からのアプローチの必要性が高いと思われるケースが一定程度存在する。したがって、今後作成するマニュアルには、保険福祉センター、福祉事務所、包括支援センターなどの連絡先も入れるべきではないか。
地方自治体の相談窓口に関する意見	
財務局	相談窓口のフリーダイヤル化、ナビダイヤル化を要望する。
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
財務局	相談員の資質向上と情報交換を目的とする意見交換会を、昨年度に引き続き開催して頂きたい。
財務局	局相談員は、多重債務に関して、自治体の相談員に情報提供できる程度の知識等を有することが望ましいので、知識等の取得について随時フォローして欲しい(研修、メーリングリストなどによる)。
財務局	他局の多重債務相談員との情報・意見交換や、研修が受けられる機会を増やしてほしい。
財務局	22年2月に開催した各財務局相談員の連絡会議や相談員向け研修を定期的で開催していただきたい。
法律専門家に関する意見	
財務局	債務整理トラブルを把握、回避するため、相談後のフォローが欠かせない。そこで、法律家から相談者情報のフィードバックが得られるような対応マニュアル作りが望ましいと考える。
財務局	法律専門家への取次ぎのみならず、前述のような各相談機関への案件取次ぎや案内に関しては、地域特性を色濃く反映しており、金融庁作成マニュアルをベースとしつつ、それとは別に、各相談窓口で個別的なマニュアルを作成する必要があると思われる。一方、専門相談員の雇用期間は限定的であるため、今後、専門相談員の交代により専門相談員各自が引継書を作成することになるが、その前に基本的なフォーマットを統一しておけば引継ぎ事項に漏れが生ずる恐れが軽減される。また、作成当初は多少手間がかかっても、将来的には各相談員の作成事務負担の軽減になるといったメリットがあると思う。したがって、金融庁において、引継書の統一フォーマットの作成をお願いし、それをベースとして各相談員が引継書を完成させることとしたい。

国・金融庁に対する意見	
財務局	改正貸金業法の施行について、相談員の感触では殆どの者が理解をしておらず、また、利用者がヤミ金から資金調達するケースの増加が危惧されるため、メディア等の利用も含めた周知活動行う必要がある。また、財務局で相談受けの業務を行っていることを金融庁レベルで更に周知してほしい。
セーフティネット貸付け等に関する意見	
財務局	セーフティネット貸付け等に関して、関係省庁ごとの周知ではなく、制度全体を一覧表等にするなど利用者が判り易いような工夫をする必要がある。
財務局	今後セーフティネットとしての貸付窓口(社会福祉協議会以外)も必要となると思われるので、対策をお願いしたい。
財務局	相談者には仕事をしていても収入が少なく、家賃を支払えず、住居を失うおそれのある者がいる。厚生労働省が行っている住宅手当支給の支援策(平成22年4月1日改正)の運用状況(どのようなケースに支給されるのか等)の情報がほしい。
その他	
財務局	多重債務相談にかかる債務整理の方法は「本人収入」で判断は可能であり、「世帯収入」を確認する案件はごく少数である。アンケートの他の回答項目が全て「本人」にかかる質問設定であることとの整合性からも、「世帯収入」ではなく「本人収入」に変更して頂きたい。