

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
市	現状の問題点として、ヤミ金に関する相談の解決方法に苦慮と、他市町村居住者からの相談に関する取り扱いがある。
市	債務整理した方の生活再建に課題。
市	①多重債務者の生活建て直しのため、消費生活相談窓口で時間をかけて相談カード、債権一覧、法律扶助申請書類を整える等援助を行ってきたが、初期の必要な事務援助にも拘らず依頼費用等は規定どおりで高額であることは変わらない。行政の援助により救済するためには、弁護士・司法書士の諸費用を減額すべきではないか。 ②小額債務や車ローンがあり、病気や失業で全く収入はない、住む家が無い。生活保護では、少額債務が障害になるという相談が多い。第一に生きるための費用が確定される必要がある。②失業・失職、多重債務による生活困窮者の問題。
市	債務整理後の生活再建について、どこまでどのように助言できるかが課題である。
市	①当市を含む秋田県北部で、弁護士等による「多重債務問題に関する説明会」等が、昨年度は多く開催された。そのせいか、当市窓口における相談件数が減少している。直接、弁護士等に相談するケースが増えていると思われる。 ②最近では、件数は多くはないが、緊急を要する相談で、かつ専門性を有する場合には「法テラス」を紹介する場合もある。
市	多重債務の整理が出来ても、その後の生活再建の目処がたらずヤミ金に手を出すケースもあり、本当の意味での再建は困難な状況にある。
町	最近では、法テラスをはじめ、民間の法律事務所のTVコマーシャルなどで、多重債務に関する相談窓口が広く情報発信されており、市町村への相談が少なくなっている傾向にあると思われる。
町	行政職員が相談業務を行う場合、専門的知識や経験不足等により、問題解決は不可能と思われる。
町	多重債務相談については専門知識が必要である上、町職員が減少していく状況では、市町村で相談を受けることは困難である。
町	小規模な自治体のため、互いに顔も知っていることが多いため、町外の相談所に相談するケースがあると推測しているが、実態はつかんでいない。おそらく、町外(たとえば、道の相談窓口)から問い合わせがあるなどして、対応になるかと思うが、各部署などと連携しつつ最適な対応をしていかなければならない。
町	町が小さいため、町民のほとんどが顔見知りのため、個人のプライバシーを知られることを避けるためか相談者のほとんどは他の市町村の相談窓口へ相談している様だ
町	消費者相談全般に言えることだが、地元の行政窓口で相談すると顔見知りがいるなどで、なかなか気軽に相談できていないのが現状だと思う。
町	テレビ・ラジオ等で、弁護士会等の相談受付CMが頻りに流れているせいか、最近では、ほとんど多重債務での相談が少なくなっている。 直接、弁護士等に相談するほうが早いと考えるのか、また、今まで、どこに相談して良いか、良く分からなかったのか、多重債務者が減ってきているのを実感する。
町	他業務兼務のため専門的な相談には対応が難しい
町	役場では法的知識が乏しく対応することができてない。
町	相談件数が非常に少ない。(年0~1回) 同じ町の人(職員含め)に知られることを恐れているのでは、と思われる。
町	多重債務の相談は少ないので、内容を聞いてから、地方振興局生活操舵室を紹介している。
町	相談者は知られたくないことからか庁舎窓口には来ないので対策が必要である。
町	滞納者等の情報から債務状況一覧表を本人の承諾なく行政で調べることができると、相談の場に引き出し易くなる。
町	家族や知人からの対応の相談はあるが、本人から詳しい現状が聞けない。
町	多重債務者の掘り起こし難しい。根本的解決の検討が必要
町	多重債務で悩んでいる人は多いと思うが、なかなか相談には来ていただけない。南会津町では現在、地域巡回事業(職員が戸別訪問して暮らしの問題などを聞かせていただくもの)を行っているが、なかなか多重債務問題まで踏み込んでお話ができない。
町	多重債務相談については、知り合いや顔見知りの人に対して知られたくないという心理があるため、小さな市町村では相談に来づらいのが現状である。
町	小さい町村では、お互い顔がわかってしまうため、相談には訪れない。
村	現在、上小阿仁村では多重債務者からの相談はない。消費者行政担当者が他の業務を兼ねているため、相談者が多数いた場合の対応が心配される。
相談体制に関する意見	
市	多重債務相談に関しては、その性質上法律の知識が必要となることから、消費者センターの消費生活相談員や市職員が対応することは非常に難しく、現実的に専門の知識を有した弁護士会などに対応をお願いしているのが現状です。近年の情勢により多重債務における相談が増加した場合を想定すると、対応できる相談員の育成が必要となりますが、市職員は職員数削減、それに伴う業務増加、また育成したとしても配置換えなどの問題があります。そして相談員は滝川消費者協会へ行政パートナーとしての委託という現状から、育成に時間も要し、コストもかさみます。
市	相談窓口充実の人員増や予算増額について財政担当課の理解を得るのが非常に難しい
市	弁護士や司法書士による無料法律相談を紹介をしているが、相談日が限られている。高齢者や障害者の相談に対して、問題解決までフォローできる体制がとられていない。
村	多重債務問題を問わず、現在の体制(当グループ2名)では連携や相談業務等の新たな取り組みは実際困難であるが、増員があれば各種様々な取り組みが出来ると思われる。
村	小規模行政区では、多様な業務をこなす為、専門的知識を伴う多重債務者相談については、専門家へ頼りがちになる。

村	人員削減により、他の業務と兼務体制となっている事が課題になっている。
町	当町においては、すべてが狭い地縁関係にある事から、町内相談者は「地元の自治体」へは相談しにくいのが現状である事を憂慮している。
町	町民相談(消費相談含む)窓口は月・水・金の午前中開催しているが、多様化する専門知識の対応が課題であり、相談を受け止める体制の強化を進めていかなければならないが、現状では人員の増・新窓口の設置については不可能と思われる(広域化による体制整備が望ましい。)
町	実際、当町では多重債務者相談実績が無いし、また、それに係る専門の窓口も設けてはない。今後、実績があった場合、関係機関と連携をはかり相談業務にあたりたい。
町	町ではほとんど相談がないため、広域な相談センターで相談できる場があるといいと思います。
町	社会福祉協議会において、毎年2回(各1日)「法律相談」を開設、臨時相談窓口を設け、多重債務に関わる相談も受けている。
町	相談窓口(担当課で別々に対応)を一元化する方針であるが、相談内容が多岐にわたることで各課担当者への紹介で終わることが懸念される。多重債務等の事案については、相談者が役場担当窓口への来庁より電話での相談が中心になるのではないかと考えられ、広域での相談しやすい環境は今後も必要と考えます。
町	多重債務者が相談に来たり、電話での相談などできる体制が整っていない。また、多重債務者相談に対応できる相談員を養成する必要がある。
町	多重債務者は当町でも実際にいる訳ですが、相談は県消費者センターでしている状況です。町民の身近な所に相談窓口を設置することで諸事情により遠くまで行けない方のためにも必要と考え多重債務者無料相談会等の研修会に参加し準備中です。
町	小規模な町村は担当職員が複数業務を兼務していること、人事異動の関係で先任者がいないことから、業務遂行には限度がある。(専門的な対応はできない)
町	・農村部においては、とりわけ民生委員の果たす役割が大きい。民生委員に相談後に相談窓口を訪れるケースも結構ある。 ・どのようにして相談窓口まで来てもらうか、これが最大の課題。
町	多重債務に関しては、小規模な当町として体制整備が取れない現状もあるし、地元の役場に相談しにくい部分があるのか窓口には相談がほとんど無い状況である。しかし、広域の無料相談会や県の信用生協などは相談している件も少なくなく、今後も同じように各種相談窓口を周知していきたい。
町	県内巡回相談のきめ細かい相談体制。
町	職員削減等により、多重債務等の消費者行政にあまり時間を割けない状況なので、あまり市町村の負担とならないように御配慮いただきたい。
広報活動に関する意見	
市	広報紙などで相談窓口が大きく取り上げられると相談者が増えるので、相談窓口の周知の方法について検討したい。
市	多重債務に陥っている方への相談窓口の周知方法
町	県弁護士会で実施している無料の法律相談を活用しての相談業務の推進を図りたい
町	多重債務をかかえている方の問題解決の為に、相談窓口の周知を図る。※リーフレット全戸配布
町	多重債務問題について相談や対処できずに困窮している方へ、問題解決の糸口となるため、行政が相談窓口であることを広く周知することが重要。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	多重債務で苦しんでいる人を掘り起こすために、市役所の各収納窓口との連携強化が必要と思われるので、今後定期的な情報交換の場を計画したい。
市	・現在、消費生活センターを整備する方向で取り組んでおり、行政機関内外での連携など、その中で対応を図っていく
市	市内司法書士と連携を図り、無料多重債務相談を実施している。今後においても、県、信用生協、弁護士会等と連携を図り、相談機会の確保を図っていきたい。
市	左記事業実施のため、地元弁護士・司法書士会や金融機関との連携を予定しており、多重債務者等の支援の充実が図られる。
市	専門的な相談窓口があるところとないところの格差を無くすため、関係機関が主体となり、年間を通した定期的な巡回相談の開催が望まれる。
村	過去に事例もなく経験不足であることから、多重債務問題の相談があった場合の対処は困難です。あらゆる機関等との連携も必要ですが、支庁単位等での身近なバックアップ体制があれば心強いのではないかと思います。また、専門家による指導等によりレベルアップ出来ればよいと思います。
村	専門的な知識を必要とされる場合があるので、専門家による無料相談の開設が定期的であれば債務者に対して案内できると思われる。
町	・相談窓口の拡充や専門家との連携が必要と感じている。
町	多重債務者の発見については他課との連携が不可欠だが、個人情報等の関係もあることから、なかなか難しい状況です。
町	税務、福祉部門との連携について内規はないが、税徴収、生活保護、障害者福祉などにも密接に絡む問題であることから、行政他部門との連携は常に保つよう勤めている。しかし、行政部門だけではなく、民間も含めたネットワークを形成し、多重債務問題について一体となって取り組む体制を作らなければならないと感じる。
町	他課との連携がなく情報の共有が必要である。
町	「税務課でも債務相談場所を教えてくださいのいいの」という住民の声があったので、まだまだ連携不足だと反省した
町	中心市を核とした市町村が連携した体制づくり
町	盛岡広域8市町村で共同で、相談センター設置に向けて協議中である。より、高度な相談にも対応できるものと期待をしている。

市区町村(北海道・東北)

町	関係機関及び役場内相互の連携を深め対応の強化を図る。
町	多重債務の相談が寄せられた場合、本人の希望があれば、地域の司法書士を紹介したり、法テラス・県司法書士会の相談会・弁護士会の無料相談など、相談内容をある程度聞いたうえで、適していると思われる窓口を紹介しています。
町	社会福祉協議会・包括支援センター・町交番と互いに連携がとれるようにしています。
町	広域の連携をしていく必要を感じる。
町	住民からの相談がないと自分たちの担当部署では、住民の状況を把握できない面がある。多重債務者と接する機会の多い関係課との連携が重要であると思われる。
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
市	情報交換を実施し、速やかな対応が必要な場合において、場合によっては個人情報保護法が壁となる。
市	消費者行政活性化事業の活用により、今年度は前年度と比べて相談業務に関する研修に参加する機会は増えている。しかし、担当職員が他の業務との兼任ということもあり、まだまだ専門的な勉強に時間を費やせているとはいえないのが現状である。
市	市民に対し「多重債務相談窓口」があるのが浸透していないようなので啓発に努める。 また、それと平行して相談員の養成・レベルアップに努める。
村	多重債務者からの相談に対し、専門の弁護士及び認定司法書士を紹介する際のリストがあれば活用できるのでと思います。
町	多重債務問題に関する知識不足が否めず、仮に相談があった場合に十分な相談業務が行えない状況です。相談実績がなく対応する場面もないため、当該業務に充てる時間(知識習得)を取ることが極めて少ない状況でもありません。都道府県単位での、市町村職員に対する能力向上への研修機会の充実が望まれます。
町	行政担当者の研修会を開催されたい
国・金融庁の取組みに対する意見	
市	地方自治体における財政状況は年々悪化する一方にありますが、多重債務問題をはじめ、自治体に取り組むべき業務については、年々増加しているのが実態であり、限られた人員と時間の中で対応していくことに、非常に苦慮している状況にあります。 従いまして、国の財政的な支援がない状況の中では、自主財源により、多重債務問題改善プログラムに基づき、多重債務問題の解決等に向けた取り組みを進めていくことは、現実的には困難な状況にあります。 今後は、このような現状を十分理解いただき、計画やプログラム等を策定するだけでなく、地方自治
市	職員向け住民向けセミナーを引き続き開催していただければ、多重債務問題に対して職員意識・住民意識が向上していくことと思います。
市	消費者庁創設や消費者安全法の施行により消費生活センターに強化拡充が求められています。金融庁におかれましても消費者庁と連携し全国の消費生活センターへの実効性のある支援をご検討ください。
市	本年6月に政府の多重債務問題改善プログラムの完全実施を宣言したところ、更なる充実に向けてゆく。
市	改正貸金業法完全施行が近づき、貸し付け拒否された方へのヤミ金被害が懸念されるため、警察のさらなる取締りを求めている。
市	債務整理中の生活安定のためのセーフティネットの整備
その他	
市	多重債務に陥らないための教育が必要である