

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
市	相談窓口を案内されても、相談に来ない多重債務者も多い。最終的には本人の意思によるものなので、実際に債務整理の手続きをしたかどうか分からないのが現状である。
市	■現状 弁護士等で多重債務の相談の宣伝など、住民にかなり浸透が図られているので、市町村への相談が減っていると感じる。 ■多重債務者の掘り起こし 多重債務者の掘り起こしについては、必要であると考えるので、今後関係各課と連携を図るよう検討したい。
市	相談者の立場を聞き取り、法的権利、(借金は相続になる、相続放棄などに付いて、説明)を告げている。債務整理は、4つの方法を話し、パンフを渡す。弁護士の法律相談日を紹介、場合によっては、直接連絡し、アポをとる。その後の結果は、問うていない。相談者の報告のみ。
市	多重債務相談は、知り合いがいるため行政機関では相談しにくいという人が多い
市	多重債務者相談がない
市	増加傾向にあるので力を入れていきたい。
市	誰にでもできる簡単な家計収支表の作成(収支表を作成することで、お金の色分けを行い相談者が置かれている現状を把握させ、多重債務問題解決までの道筋を理解させる。)
市	無料相談会を開催しても、申込者が少ない。 顔見知りの相談は、受けづらい。
市	多重債務を解決するには結構費用がかかるため、相談をためらう傾向が見受けられる。そのことが、債務をさらに大きくしているようで、費用の補助等を今後検討する必要があるように感じる。
市	弁護士費用が高額なところもあり紹介しにくい
村	本村においては、人口が1,400人弱で、ほとんどの住民が、職員を知っており、また、職員も住民を知っていることから、「知られたくない」といった気持の方が先に浮かび、今後も相談件数の増加は余り無いと考える。
村	20年度は後半に一人相談がありましたが、21年度は今のところまだありません。多重債務者がいないならいいのですが、村としては相談に来られたら解決に向けてきちんと対応したいと思っています。
村	役場職員が顔見知りの為、住民が直接役場に相談することに抵抗がある。 法律の専門家に相談に行くにも船賃等の交通費がかかり経済的に負担である。
町	地元であるがゆえに、相談し難い人がいるのではないかと。 例:「役場は知り合いが多いので相談し難い」
町	隠れた多重債務者の発見が難しい。
町	行政内部の問題であるが、非常に複雑な案件になると、多重債務と福祉分野との境がわかりにくい。現に1件難しい事案が発生しており、苦慮しているところである。
町	相談のほとんどは滞納者呼び出しの際に発覚したもので、多重債務者本人がわざわざ相談に訪れるケースは極めて少ない。また、人にはあまり知られたくないような問題なので、特に役所内に顔見知りが多い小さな自治体では相談を躊躇するケースがあるのではないかと考えられる。
町	窓口設置を知らない多重債務者や、知っていても来庁できない多重債務者が多数いると思われるので、今後の課題になってくると考える。お知らせ版等を利用し、消費者に窓口開設や消費者啓発を行っていき、外部団体や、庁舎内関連課との連携を図り問題に対応していく。
町	多重債務の町民の方はいらっしゃると思うが、なかなか役場には相談に来られない。
町	窓口は、開設しているが多重債務者の相談は掘り起こせていないのが現状である。小さな町なので相談することが恥ずかしいという気持ちがあるのだと思う。
町	相談件数は少ない。小さい町なので相談しにくいのではないかとと思う。
町	無料相談会を多く実施してほしい。
町	多重債務者にとって地元での相談はなかなかしづらい環境にあるため、その点を改善できたらと思う
町	当地区内にはまだまだ多重債務者が存在すると思われるが、知られる事が恥ずかしいと感じ相談しない傾向が見受けられる、更なる広報活動を行い問題解決に繋げたい。
相談体制に関する意見	
市	平成21年に消費者行政活性化基金を活用して消費生活相談窓口の設置を進めているが、今までは県のサブセンターである飯塚市消費生活センターに頼っていたため、多重債務を含む消費生活相談につき相談体制が確立していないのが現状である。以後、同センターの存続・廃止を含め広域的に協議しつつ、相談体制の確立、対応職員の技能の向上に努めていきたい。
市	行政機関内外の業務において発覚した多重債務問題が、相談窓口につながってきていないと思われる。
市	①以前より、弁護士、司法書士への取次はスムーズだと思うが、関係者との協議会をつくれたらと思う。 ②相談者等に説明した内容が間違っていないかなどを専門者(弁護士、司法書士)に確認できる体制がほしい。
町	弁護士無料相談のシステムを説明し、相談カードを記入する段階で、自分で記入したうえで、直接予約を取るほうが好まれるため、詳しい内容は不明のままである。 町で聞き取りをしても、相談センターで同じことを話すなら、町では話したくない様子である。相談者は身近なところで相談するより、確実に相談できるところに最初からかかわってもらいたいのではないと思われる。
町	当町の現状において、相談窓口を設置するなど、十分な相談受け入れ体制をとることが困難。
町	地元にはなかなか出向かず近隣の市町へ相談に行くケースが多い。 地元でも安心して相談に来れるような体制作りを努めながら、民生委員定例会等へ出席させてもらいケースの掘り起こしを行いたいと考えている。
町	業務体系について、複数の業務をこなしており、専門的な勉強を行う時間がない。それに付随して、数年で異動となるので、多重債務のエキスパートがいないのが現状である。
町	特に規模の小さな町の場合は、どうしても相談者と顔見知りの場合等が多いため、広域的な相談窓口の整備等が望まれる。
町	本町においては役場窓口での多重債務相談はほとんどない。相談を必要とする住民はいると思われるが、他人に知られたくない、恥ずかしいとの思いからか直接、専門機関や消費生活センターへ相談に行っているようである。今年度、7月より消費者行政活性化基金事業による「無料法律相談会」を開設することができ、多重債務等で悩んでおられる住民の方々が、身近で相談・解決方法を指導いただくことが可能となり、今後も安心して相談できる体制が続けられるように努めたい。

村	バックアップする立場である県の関係機関の縮小化が不安
村	多重債務問題について、本村のような小規模な自治体で相談はほとんどあがってこない。また、相談があっても多重債務は内容が複雑で、担当の一般職員の対応だけでは限界があり、専門家への相談を進めるだけの対応になりがちである。
村	人口が少なく、顔見知りが多い地域なので、どうしても相談に来づらいのではないかと考えられます。相談に来やすい場の設定や、関係機関との連携により早めの発見により早期解決に繋げていきたいと考えています。
広報活動に関する意見	
市	「中高生への金銭教育、市民への啓発」の必要性を感じる。他自治体を参考にしたいと考えている。
市	相談窓口、無料法律相談等、広報誌により啓発しているが、相談が寄せられない現状にある。行政的には、「多重債務相談ネットワーク(10課で構成)」を設置し、多重債務者の把握と掘り起こしに努めている。最近ようやく専門家(弁護士・司法書士)への同行相談等が実施でき、さらなる「ネットワーク」の充実活用を図る所存である。いずれにしても、広報誌のみでの啓発には限界があり、基金活用により上記の事業を展開することにより、「相談しやすい」窓口の構築が不可欠であろうと考えている。
市	相談会の広報を行政無線の活用や市のお知らせ版等で行なったが、多重債務者の実情を考えるとたまたま、この周知方法で伝わったか疑問である。多重債務者に対しての周知の方法を検討する必要があると思われる。
市	市広報紙に、「くらしに役立つ情報」として連載を組み、相談室からの情報発信を始めた。開設初年度なので、相談窓口の周知を図りたい。
町	該当者は町内には居ると思われるが、PR不足もあり窓口への相談が少ない
町	・チラシ等の配布で周知を図りたい。
町	今後、相談窓口について、広報活動を実施する予定。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	消費生活相談窓口から他の行政機関や法律相談等への紹介や斡旋を行ってもそれぞれどのような対応をしたのかわかりません。フォロー体制についても充実を図らないと成果がわかりません。
市	・今までは、必要に迫られその都度その窓口相談者を連れて行き、相談にのってもらった。(たとえば、収税課・保護係・地域包括支援センター・国民年金課など)・今後、包括的な連携の体系化を市庁舎内全体で取り組めるように、関係連絡協議会の設立などをせねばならないのとは思案中。・それにしてもこのたびの多重債務者には、日々の食糧をかうお金も住む所もないという悲惨な案件が多く寄せられ、心が痛んだ。そのような事態にさえ、行政から出せるしお金がどこにもないという現状を知り、唖然とした。市民の命の安全・安心を担保できない
市	税務部署や福祉部署で、多重債務と思われる住民が居た場合、相談窓口へ誘導される。
市	税の収納担当部署との連携強化
市	現在、多重債務は相談室より税務課、および福祉事務所などでの相談が多数である。他部署からは多重債務の相談を相談室で一括してほしい考えはあるが、果たして住民サービスの向上につながるのかは疑問。ネットワークを構築しても個人情報共有は難しいと考える。
市	多重債務相談は、顔の見える市町村ではなかなか相談がなく、ほとんどが県のセンターに相談がいつているのが現状。今後、地元市町村で被害者の掘り起こしとその生活再建を支援していくために、弁護士や司法書士、九州財務局等の協力を得て、定期的に無料法律相談会を実施していきたいが、弁護士や九州財務局等の支援が受けられる体制がつかない。
市	納税担当課・福祉関係担当課との連携が必要と思われる。
市	生活困窮の為に多重債務者となり、相談窓口を訪れるケースがほとんどで、法律専門家等へ連絡を取り対応しているが、庁内外他部署(福祉行政)との連携が今後の課題になると思います。
市	市内部では連携体制は構築できているが、専門的なアドバイスが困難なため、県宮古事務所の窓口を紹介している。
町	基金期限後の財政的な問題と、人員の配置の問題で、消費者問題も含め今後周辺市町との広域連携も必要である。
町	経営状態の良くない貸金業者がでてきており過払い金が戻ってこないケースが多くなると思う。また所得審査により貸し付けてもらえない人がヤミ金に手を出す虞もあるため、警察との連携をより強めていく必要があると思われる。
町	今後、役所内他課との連携を構築していきたい。
町	現状では、多重債務(いわゆる借金問題)に直接関わる相談を、総務企画課行政係では受けておりませんが、今後、相談体制を確立し、広報周知を行っていく中で相談の掘り起こしに繋がっていくものと考えております。税務・福祉等の各関係機関との連携を強化し、住民に最も身近な基礎自治体としての役割を担っていきたくと考えております。
町	弁護士や司法書士との連携。 相談者の生活再建までの支援。
村	各関係課(税金徴収)との連携がまだまだです。デリケートなことでありますので慎重にことにあたらないでほしい。
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
市	税務課や建設課等の市税徴収担当課と連携を取り、多重債務関係者の把握に努めるための研修等を実施する講師の派遣を希望する
市	多重債務問題の背景に、障がいや家庭問題などがある場合、消費生活相談窓口のみでの解決が困難な場合がある。必要と思われる場合は、随時担当部署に協力を仰いでいるが、相談窓口の一本化をされている自治体の現状が聞きたい。
市	自治体職員のための研修を増やす必要がある。
町	相談カードを準備し、いつでも相談受付ができるようにしていますが、兼務職員が1名で担当しているため、多重債務相談の知識に自信がないのが現状です。定期的に勉強会等を開催していただきたいと思っております。
町	本町では、多重債務者からの相談は今のところないが、今後は、相談件数も増えることが予想されるため、専門知識の向上を図る必要がある。
町	市町村職員も定期異動があるので、毎年担当者研修会を実施して欲しい。
町	社等の各関係機関との連携を強化し、住民に最も身近な基礎自治体としての役割を担っていきたくと考えております。一方で、ノウハウやスキルが不足しており、相談業務を担う人材の確保にも苦慮している現状でありますので、先進例等の情報を提供いただきたく考えます。
町	現状では、相談員(職員)に多重債務や消費者問題などの深い知識がなく、他の業務との掛け持ちであるため業務的に厳しい面もある。今後の研修等で専門的な知識や法律などを学習していかなければならない。

市区町村(九州・沖縄)

町	今年度は多重債務の研修がありとても心強く思っているところです。窓口の広報については消費生活相談窓口として掲載しました。
町	今年度から、地方消費者行政活性化基金事業を活用して、相談員のレベルアップ支援事業や弁護士等による法律相談事業が実施できることは、大変有難い。多いに職務にいかしてゆきたい。