

| 分類 (機関別) | 内 容 |
|----------------|---|
| 相談者等の状況等に関する意見 | |
| 市 | 潜在していると思われる多重債務者を掘り起しする最善策を教えて戴きたい。 |
| 市 | 過払い金が期待できない相談者の債務整理の相談に苦慮している |
| 市 | ・相談者が自身の債務をよく把握していない。 ・相談者が高齢のため、来訪に苦慮している。 |
| 市 | 不安定な収入や就職先が少なく、就職できないことによる相談者も多い。 |
| 市 | 人目を気にする等、相談窓口に来ること自体抵抗を感じる人が多く、あまり相談に来ない。 |
| 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きた傾向にあると思われる。 |
| 町 | 小さい町になると周りの目が気になったり、役場職員とも顔見知りの場合もあり、役場の窓口には来づらなのが現状。 |
| 町 | 小さな町のため、町職員と町民が顔見知りなことも多く、相談ができにくいケースが多いと思われる。 4月1日より、近隣市町村の相談窓口が広域されたことにより、相談しやすくなることが期待される。 |
| 町 | 町内の多重債務状況になっている方の掘り起こし(把握)が難しい |
| 町 | 啓発により多重債務者が減少しているが、役場へ相談にこない。 |
| 町 | 上半期7件に比べ下半期は3件に減った。改正貸金業法完全施行後は、予想に反して相談が減った。クレジットカード現金化やヤミ金に移行しているのではと心配している。 |
| 町 | 相談を必要としている人の把握が困難である。 |
| 町 | 税務相談から多重債務であることが判明するケースがほとんどであり、直接消費者行政相談窓口に来る方はいない状況にある。 |
| 町 | 多重債務者は相応に存在していると考えられるが自身がなかなか解決のための行動をとれていないのでは。積極的に窓口を利用してもらう方策を講じる必要がある。 |
| 町 | 多重債務にかかわる相談が減ったような気がする。話題にもあがらない。 改正貸金業法の効果か。 |
| 町 | 自分の債務がどこにいくらあるか整理できない多重債務者への対応が困難。広報等で過払金問題が浸透してきているためか相談件数は少ない。 |
| 町 | 平成19年度開設以降相談件数は増加を続け、平成21年度には7件となりましたが、平成22年度12月末現在においては0件となっております。このことから、多重債務者の掘り起こしが急務と考えます。 |
| 町 | ・体面を考え「債務整理」を実行できない人々がかなり存在すると思われる。相談へ「後押し」してくれる人が必要。 ・農村部においては借金に関わっては、JA、土地改良区、農機具販売会社(クレジット会社)が複雑に絡み合い、「個人情報の保護」の壁もあって、債務の全体像がなかなか把握できない。 |
| 村 | 税の収納担当が声がけをしているがなかなか相談までにはいたっていない状況 |
| 村 | 住民との距離が近く、ある意味「顔なじみ」的な小規模町村での多重債務相談は抵抗があるのではないかと感じる。 |
| 相談体制に関する意見 | |
| 市 | H22年度から多重債務対策連絡会議を実施。市民生活センターを市役所本庁へ移転させ、ワンストップ体制の行政サービス提供に向け準備中。 |
| 市 | 多重債務問題解決に向けた、債務整理後の生活再建のための相談やセーフティネット制度などの包括的な支援を、行政区域に関係なく、相談者が受けられる体制を整備することが必要と思われる。 また、震災による失業や収入の減少により、債務の返済が困難となった市民を支援するための体制を整えることが必要である。 |
| 市 | 毎週火曜日開催されている法律相談センターを案内している。法テラス等の機関を案内する場合もあるが、高齢者や、仕事の都合、交通手段等の理由で、都市部まで出向くことが困難なので、県内法律センターを2回ぐらい開所してほしい。 |
| 市 | 平成20年度から多重債務者の相談業務を拡充して実施してきたが、相談件数が減少していることから、平成23年度は内容を縮小して実施することにした。 |
| 市 | 債務整理後の生活再建に対するフォロー体制の確立が課題 |
| 市 | 市役所内でも、納税担当窓口、生活保護相談、公営住宅入居相談窓口、水道等料金窓口、消費生活相談窓口と受け入れ先が多様であり、多重債務者であるからと言って相談窓口を一つにすることが難しいと感じている。その他にも、社会福祉協議会、法テラスなど関係窓口が多数あり、複数の窓口で相談している債務者もあり、状況の把握が難しい。 税・料金徴収部署による滞納整理などの過程で、多重債務等が原因であることが発覚し相談に応じるケースが多く、当市の様な自治体規模の小さい市では、身近な市役所の窓口へ自ら借金の相談に足を運ぶことは珍しい。多くは近隣市などの消費生活センターなどに相談しているものと考えられ、それらの把握が難しい。 |
| 町 | 他の業務兼務のため、専門的な相談には対応が難しい。 |
| 町 | 多重債務に関する相談は、一般の消費者相談とは違い、弁護士等資格者が必須となるケースが多いと思う |
| 町 | 人口が少ない街では、知られたくないという思いから近隣市町村に相談するケースが多いのが現状である。このことから、広域で専用窓口を開設するなど相談しやすい環境を整備する必要がある。 |
| 町 | 町村部では多重債務者に対する問題に専任職員が居なく、窓口対応等が困難な状況で苦慮している。 |
| 町 | 担当部署が商工会館に入っているため、スペースの問題があり相談室の確保が困難な状況。相談しやすい環境を確保したい。 |

市区町村(北海道・東北)

| | |
|-----------------------------|---|
| 町 | 当窓口では多重債務相談は少なく専門相談員もいないため、相談のあった場合は法テラス等の専門業務に引き継いでいる。 |
| 町 | 相談件数が多くないため、町単独で相談員を配置するなどの取り組みは難しい。啓発や相談会の案内等を定期的に行い、多重債務問題に悩む方の負担を軽減していきたい。 |
| 町 | H23年度より消費生活相談窓口設置予定なので、行政相談員や町の機関と情報交換をしながら進めていきたい。 |
| 町 | 多重債務の問題については、同じ町に住む職員には相談しづらいのではないのでしょうか。できれば昨年、今年と実施していただいた司法書士会、弁護士会等の無料法律相談を継続してやっていただけたらよいと思う。 |
| 村 | 小規模自治体では、消費者行政（多重債務問題等）を扱う専門的部署を設けるのは物理的に困難。このようなカテゴリーは区市町村での機能合体によって、業務の合同化を図ることが必要であると考えます。 |
| 村 | 多重債務専門の職員を配置していないが、主に生活保護等の担当者が相談を受けている。 |
| 村 | 人員削減により、他の職務と兼務体制となっていることが課題となっている。 |
| 広報・啓発活動に関する意見 | |
| 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、一日相談や日曜相談等を計画して、広報紙に掲載される機会を増し、相談窓口の周知に努めていきたい。 |
| 市 | 多重債務に陥らないための教育（啓発） |
| 市 | 今後、多重債務者を生み出さないためにも、子供の頃からの金銭教育や契約知識を学べる場が必要 |
| 町 | 相談実績がないため、被害が埋もれていないか懸念しており、広報活動を定期的に行っています。 |
| 町 | 当町の状況を把握し、相談窓口設置周知をする。 |
| 町 | 当町では相談件数が0であるが、今後は相談窓口の設置について広報するほか、担当者の専門知識の習得に積極的に取り組みたい。 |
| 町 | 町民にとって地元の窓口で相談するというには抵抗があり、敬遠されがちであるが、今後も町広報誌などで定期的に相談窓口の紹介はしていきたい。 |
| 町 | 窓口で相談に来る人がいない。 小さい町のため、人に知られることを恐れていると思われる。 広報を進め、秘密の厳守に関する町民の理解を得ていくよう進めていきたい。 |
| 町 | 多重債務に苦しんでいる人の中には、4つの解決方法を知らずに悩んで自殺する場合もあるのではないかと考える。今後は解決手段について広報していきたい。 |
| 町 | 町主催の無料法律相談会（弁護士に相談）には相談者が多く来ることから町内にも多重債務者はいるようである。専門的知識を持つ弁護士に相談を進めるため、広報誌に県主催の多重債務相談会や町主催の無料法律相談会の開催日を掲載し町民に周知していきたいと考えている。 |
| 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、今後も各担当課との情報交換を密にしていきたい。 |
| 市 | 本市では、各徴収部門において多重債務者への対応を実施しており、相談窓口への助言を行っている。 |
| 市 | 生活保護、公共料金徴収担当との連携が取れていないため、多重債務者の発見、フォローアップ体制が整っていない。 |
| 市 | 多重債務相談は、より専門的な知識を必要とするため、相談員の育成、人材確保は難しい現状があります。今後の相談対応について、債務整理に加え、ギャンブル依存症者等の生活再建や自殺予防等の面において、カウンセリング等精神的支援策をどうしていくかが課題ですが、関係機関との連携とともに国や都道府県による一層の対策強化が必要であると考えます。 |
| 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ある。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るが、相談員は消費者協会へ行政パートナーとしての委託ということから、育成に時間も要し、コストがかかることが懸念される。よって、専門知識を有した弁護士会などへの紹介も早急な解決につながると思う。 |
| 市 | 多重債務無料法律相談の件数は減少の傾向にあるが、一つの案件に複数の機関が関係する事例が多く、相談対応が長時間化しており、相談員の負担が増加している。複雑・多様化する案件に対応する知識を取得するため、相談員の研修機会の確保が必要である。 |
| 市 | 多重債務者の相談では、相談者の事情を聴取し、債務状況等を整理した上で専門家の法律相談の予約を取っていますが、弁護士会・司法書士会で実施している法律相談等は非常にありがたく、継続を願っています。 |
| 市 | 市内に弁護士事務所がないため、専門家との連携が取りにくい。 |
| 市 | 本市においては、市民相談員(月、火、金)か弁護士による無料法律相談(毎月第2・第4水曜日)により相談業務を行っているが、相談窓口の整備状況など、他市町村に比べ格差が生じていることから、それを解消するため、司法書士等による巡回相談会の開催回数の増加を要望いたします。 |
| 町 | 関連機関と連携を密にし、多重債務者の早期発見や、相談しやすい環境をつくることが必要 |
| 町 | 昨年12月に行われた多重債務相談会（主催：近隣市）の立会人として当窓口の相談員2名が参加させていただきましたが、専門家の聞き取りや解決方法の提示等を拝見し大変勉強になりました。相談窓口では専門家につなぎますが、その後どのような対応が行われているのかわかりませんでした。このような専門家の方達との連携の機会が増えることにより、相談業務のスキルアップが出来るのではないかと思います。 |
| 町 | 行政内部での連携は担当者段階では少しずつ情報交換されているがまだ確立されていないことが課題である。 |
| 町 | 多重債務は、消費者相談窓口にはなかなか来ていただかず、納税部門で発見・対応することの方が多いため、適切な情報提供等他部署との連携が重要であると思われる。 |

| | |
|----------------------------------|--|
| 町 | 平成23年度より県消費者信用生活協同組合による救済資金の活用を図る予定である。 |
| 町 | 他市町村で開催している多重債務無料相談会の日時を案内。 |
| 村 | 本村は相談者がいないこともあり多重債務に関する問題で連携する顧問弁護士との協定などを行うことは難しく、法テラスなどの機関を相談先として紹介する程度に留まっている。 |
| 村 | 相談件数は0件であるが、必要に応じて関係機関との連携を図り、迅速な解決に繋がるように取り組む。 |
| 研修・担当者養成等に関する意見 | |
| 市 | 相談内容が多様化しているため、相談員の有資格化や多重債務に関する知識の習得が必要であり、窓口開設のほか相談員のスキルアップが必要 |
| 町 | 多重債務者の対応等研修会の開催を要望します。 |
| 町 | 人事異動等で担当者が変わる場合があるので、研修会の実施や対応マニュアル的なものを整備してほしい。 |
| 町 | 職員が兼務のため専門知識の習得が難しい。 |
| ヤミ金融対策・自殺防止等の関連施策に関する意見 | |
| 市 | ・ヤミ金融への対応 ・クレジット枠の現金化など改正貸金業法の施行後の動きに合わせた対応 |
| 債務者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見 | |
| 市 | 債務整理をした方の生活再建 |
| 市 | 債務整理中の生活安定のための対策の整備が必要と思われます。 |
| 市 | セーフティネット貸付の充実 |
| 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。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、地方自治体がこの問題の解決に向けた取り組みを積極的に実践できるよう、国の支援体制を早期に確立いただくことが不可欠であると考えております。 |
| 市 | 震災により、職を失うなどして返済が困難になった事例の増加が見込まれる。返済の猶予等の対策を採るべき。 |
| 町 | 市町村では消費者問題及び多重債務者相談を今後行って行くこととなりますが、町村窓口では、相談実績もなく、担当職員も他の業務を兼任していること。また、配置転換もあることから、専門知識の習得（時間的制約）や啓蒙活動に支障をきたす恐れがあります。 現在、都道府県で配置していただいている消費生活相談員については、そういった担当者の不安を払拭していただいている大変良い取組みと感じております。 やはり、電話だけではなく、顔を見て相談できる体制については感謝しております。しかし、この制度についても今後は廃止すると聞いておりますが、町村担当としては、この制度の維持について、消費者安全法第8条第1項に明記されている都道府県の行う事務（市町村に対する技術的援助を行うこと）を鑑み継続していただきたいと考えております。また、合せて機会あるごとに地区単位での広域化の推進に取り組んでいただきたいと考えております。まことに勝手な要望ではございますが、職員の対応の不備で町民に不利益を与えることはあってはならないと考えておりますのでよろしくお願いいたします。 |
| 町 | 役場では担当者が異動等によりかわることもあり、法的知識が乏しく直接対応しきれないところがあるため、今までどおり国民生活センターなど無料による相談窓口等の設置をお願いします。 |
| 本アンケートに関する意見 | |
| 町 | 相談窓口は設けていても、相談実績がない本町のような町村は、この調査票は記入しづらいので、実績の有無を先に回答するような様式にしてください。 |