

Q7. 多重債務者対策について、現状の問題点や今後についてご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入下さい。

相談者等の状況等に関する意見

岐阜県	各務原市	・過払い金請求の相談が大幅に減少し、債務整理すれば、新しい生活ができるという相談は少なくなってきた。無職(職についていても、パート・アルバイトといった低収入)で生活困窮状態であるとともに、精神的な病気(うつ病又は買物依存症)をとまっているため、債務整理をしても、返済していくあてがない。職もないので、再び同じような状態に陥ってしまうのではないと思われる相談が増加してきた。消費者トラブルという領域を超えた問題になりつつあり、生活全般を支援する体制が必要ではないかと切に感じる(そして、同じ思いをできるだけ多くの人と共有し、体制を作っていきたいと思っている)。
岐阜県	可児市	・債務整理をしても、それほど債務の圧縮ができないケースがある。 ・収入はあるが、住宅ローンの返済ができない事例が増えてきた気がする。
岐阜市	山県市	・多重債務についての相談は、相談窓口を開設しているものの、この2~3年受け付けた実績がありません。他の相談窓口を利用しているのか、もしくは当市の相談窓口の広報、啓発が不十分であるのかもしれませんが。そのような状況で相談の掘り起こしに成功しても、担当職員の経験不足が危惧されることから、実際の相談内容に即した研修会などがあれば積極的に参加したいと思います。
岐阜県	大野町	・多重債務相談だけでなく消費者相談全般に言えることだが、地元であるが故に“恥ずかしい”、“職員を含めて町内の人に知られたくない”といった感情から居住する町村への相談には繋がりにくい。相談があった中でも地元では相談したくないので、国か県の窓口を紹介して欲しいという要望があった。具体的に制度をこうして欲しいということではないが、小規模町村の窓口の現状として申し伝えます。
静岡県	沼津市	・沼津市は市民相談センターを設置し、多重債務相談を含む様々な相談ケースについて対応できる総合相談窓口として市民に利用されている。相談員は消費生活相談員(嘱託)2名と一般相談員4名(嘱託3名+職員1名)で対応している。多重債務者については毎週金曜日に「多重債務相談」を開設し、弁護士会から毎回1名の弁護士が派遣され対応している。日頃、職員で対応している内容も専門性を要すものについてはこの「多重債務相談」を案内し、個々の相談にあった解決方法を提案できる体制を整えている。
静岡県	御殿場市	・ヤミ金融が以前と比べものにならないほど悪質化しているため、センターでは手の打ちようがない。
静岡県	松崎町	・町役場の場合、顔が分かってしまうため相談しにくいと思われる。出来るだけ町外の相談窓口も周知し、相談しやすい環境作りにつとめているが、限界がある。良い方法を教えてほしい。
愛知県	知多市	・相談件数減少のため、相談日を平成23年度は毎月第2・4水曜日から、平成24年度は偶数月第2水曜日に変更した。
愛知県	愛西市	・借金問題は他人には知られたくないとの思いで誰にも相談せず抱え込んでしまう。とにかく話を聞くことが大事だと思います。
愛知県	東浦町	・弁護士の紹介はできるが、専門知識や経験及びノウハウ不足のため月2回の町の相談窓口で多重債務相談を受けるのは非常に難しい。
愛知県	南知多町	・多重債務者、消費生活について、身近な行政(知り合いが多い)には相談しにくいという現状があり、相談者数が少ない(いない)本町では、広域での相談対応、電話での相談対応が現実的と考える。
三重県	松阪市	・すでにお金に困ってどうしようもないから相談に来られるのだが、手続きするには費用がかかるというのが説明しづらいし、納得されない人が多い。行政=無料と思い込んでいる人があまりにも多すぎる。
滋賀県	甲賀市	・多重債務の件数は一時より減少したとは言え、現実には潜在的に債務者は多くいる。多重債務は件数の多少にかかわらず、多重債務者一人ひとりの問題であるので、継続して対策する必要がある。

滋賀県	湖南市	・外国人からの相談が2件ありました。以前は多重債務問題が解決すれば生活再建ができるケースも多くありましたが、徐々に 職がない、鬱などのメンタル面に問題を抱える相談者が増えて職探しさえできないという相談者が非常に多くなりました。行政の多重債務相談の位置付けが変わってくるように思います。
滋賀県	豊郷町	・知識もないので、相談内容を聞き取り、消費生活センターの相談窓口と連携して行っている。
京都府	城陽市	・ヤミ金の相談もショッピング枠の現金化の相談もない。多重債務の相談は大幅に減少した。
京都府	宇治田原町	・本町においては本アンケート対象期間における相談実績はなかった。住民への窓口周知は、町広報紙に掲載や、高齢者が集うイベント、成人式等でチラシを配布している。
京都府	和束町	・相楽郡広域事務組合へ委託しているため、和束町での相談窓口設置はしていません。但し毎週水曜日には和束町への出張相談窓口を開設していただいております。
京都府	与謝野町	・与謝野町多重債務解決支援プログラムに基づき、司法書士会と委託契約し、債務整理等の相談ができる体制を整理している。
京都府	福知山市	・福知山市では毎週金曜日、京都弁護士会から弁護士の派遣を受けて多重債務相談に対応している。相談者数の傾向としては、平成20年度119名、平成21年度88名、平成22年度73名、平成23年度44名、平成24年12月末現在21名と、相談者数は確実に減少傾向にある。 ・数的には減少傾向が顕著であるが、未だ多重債務問題に苦しんでいる相談者がいるということも事実である。被相談者が、多重債務問題の専門知識を有する弁護士ということで、相談者が安心して相談できることや、相談後の相談案件の受任も可能で、相談者に対する弁護士の対応も数年前に比べて格段に良くなっており、相談場所を提供している市に対する相談者からの苦情も皆無である。 ・福知山市市長公室市民相談係としては、多重債務問題関係機関窓口の紹介、多重債務相談日に来所された相談者の案内に従事しているが、多重債務相談者が存在する限り、更なる潜在多重債務者の掘り起こしのための広報、相談活動など、引き続き多重債務者対策は必要と思われる。
京都府	笠置町	・相楽郡広域事務連合へ委託しているため、当村での相談窓口設置はしていません。
京都府	南山城村	・相楽郡広域事務連合へ委託しているため、当村での相談窓口設置はしていません。週1回出張相談窓口開設。
大阪府	大阪市	・大阪市の多重債務相談件数は減少傾向にあるが、相談項目の上位を占めている。相談できずにいる消費者や一度解決できたが、再度債務者に陥る消費者もいるかと思われる。一人で悩み相談できない方に対して、最初の第一歩を踏み出せるように、マスメディアを使った国レベルでの広報活動を行って誘導していただきたい。また、解決すれば終わりではなく消費者がその後、生活再建し自活できているか等のフォロー(見守り)も必要と考える。
大阪府	池田市	・本市では、広報広聴課と消費生活センターにおいて対応しているところであり、両所を合算した実績で報告を行っている。 <広報広聴課> ・多重債務者の相談窓口として、司法書士相談及び法律相談の照会を行っている。 <消費生活センター> ・多重債務相談の件数は減少してきているが、相談者は、フリーター・パート・派遣といった不安定な収入の人が多く、雇用問題が大きく関係していると思われるため、雇用環境の早急な改善が必要と思われる。
大阪府	高槻市	・生活保護手続き前や保護費受給中の方の相談が増加し、福祉部との連携強化が必須である。 ・精神疾患の方の相談が増加。職員のカウンセリングスキルが必要となってきている。

大阪府	守口市	・極めて専門的な知識が必要なため、現状では相談内容についての対応が困難である。
大阪府	松原市	・松原市における多重債務相談は、現在、消費生活相談コーナーを始めとし福祉担当課・保健担当課・人権担当課など、債務に陥った原因により最初の相談に赴く窓口が異なり、相互の情報共有などは行っていないのが現状である。専門窓口の周知や返済困難者問題解決のための研修会を開催するなどし、職員の対応能力を高めるよう努めているが、相談者個々の債務の原因に寄り添い解決に導くには、関係各課の連携が必要不可欠であるため、情報共有を行っていない現在の対応には限界があると感じている。
大阪府	柏原市	・総量規制後もあまり相談が増えませんでした。テレビCMなどの司法書士・弁護士事務所に相談されたのでしょうか？
大阪府	羽曳野市	・消費生活相談業務の中で、多重債務の相談も受けておりますが、多重債務者かどうかは初期の段階では気づきにくく、相談に結びつきにくいというのが問題である。
兵庫県	尼崎市	・当センターにおける多重債務に係る相談件数は、平成24年度上半期は対前年度比で増加したものの、貸金業法改正以降では概ね減少傾向にあります。しかし、相談件数の減少にかかわらず、個別の相談内容はますます深く難しくなっているのが現状です。また、平成25年3月末で「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」が期限切れとなり、消費者においても住宅ローンの借り手がこの影響を受け、相談にも影響するものと見込まれます。よって、このような多重債務等に係る状況の変化を踏まえた、専門家による相談・支援体制の強化・支援等の対策が必要と考えます。
兵庫県	赤穂市	・平成21年11月より1回、多重債務相談に対応するため、司法書士無料相談を実施し、市の相談窓口で受けた相談を司法書士に繋げて専門的に対応しておりましたが、相談件数の減少に伴い平成25年度より廃止する予定。今後は従来から実施している赤穂市民会館での司法書士による相談窓口を紹介する。
兵庫県	朝来市	・最近、本人の精神的特質または何らかの障害のために、家計管理ができず、多重債務に陥っているとみられる相談者が多い。また資産や収入のある障害者等社会的弱者が、悪い業者や知人・友人に利用されて財産被害を受けているケースもみられる。このような相談では、消費生活相談員単独での解決や見守りは困難であり、福祉等他部署との連携が不可欠と思われる。
兵庫県	新温泉町	・生活保護受給者の債務者や、年金担保で債務を抱えている方の生活費の確保など所得がない方が多い。
奈良県	大和郡山市	・昨今の経済状況からリストラなどで職を失い、住宅ローンの返済困難による多重債務相談が増えていきます。長年求職をしているが見つからず、これまでの貯蓄で何とかしのいできたがそれも底を尽き、最終的に住宅ローンの返済が困難になり、多重債務相談を受け、自己破産、生活保護受給となります。ハローワークへ何年も通い、何十社と応募してもアルバイトすら採用されない、採用が決まり勤務を始めても実態は、ハローワークでの求職条件とはかけ離れ、劣悪な労働条件で続かなかったというような話も度々聞きました。40～50代の無職の息子が、70～80代の年金暮らしの母親のもとに転がりこみ、母親のわずかな年金を頼りに生活をしているケースも多数見受けられます。その息子たちが今後生活保護受給者になるのは目に見えています。多重債務問題を解決しても、相談者のその後の生活をどのように立て直していくかが今後重要です。このままでは生活保護受給者がますます増えていきます。ハローワークでの対応を含め、就労対策の充実をもっと図らなければ、根本的な多重債務対策にはならないと思います。現在、厚生労働省では「第二のセーフティネット」と称する支援を行っています。多重債務問題改善プログラムは金融庁が主体となって行われています。また内閣府でも「パーソナルサポート事業」が行われています。いずれも生活再建を支援する事業と思われませんが、残念ながら相談現場において目に見えるような成果が上がっているには感じられません。縦割り行政ではなく、これらを一体のものとして、国を挙げて真に実りある支援をして頂くようお願いします。
和歌山県	岩出市	・借金問題の早期発見、早期解決を図るため、専門機関への橋渡し等迅速な対応に努め、相談業務担当職員の能力向上に重点を置いている。

和歌山県	由良町	<ul style="list-style-type: none"> ・相談することをためらうのではないかと思う。 ・相談しやすい人材がいないと思う。 ・PR不足と思う。
和歌山県	串本町	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口を設けているものの、専門知識の無い行政職員が他の業務と兼務で、さらに多重債務業務の割合は5%以下である。他業務に追われ多重債務などの問題に真正面から取り組む余裕が無く、相談があった場合は必要な機関と連絡を取り、対応方法を尋ねている。今後は、啓発などに力を入れたいと考えているが、人力的に難しいのが現状である。
今後の取組みに関する意見		
岐阜県	北方町	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者相談において、相談者から尋ねられることの多い任意整理や破産手続などの研修があれば是非参加して、相談に対応したい。
静岡県	御殿場市	<ul style="list-style-type: none"> ・失業による多重債務への対応策を強化してほしい。
愛知県	豊橋市	<ul style="list-style-type: none"> ・債務整理をした人がまた借金をしてしまうため、家計管理指導の必要性。 ・子供のうちから金銭教育の必要性。 ・債務整理するお金がないと思いついでいる多重債務者のために法テラスの広報。 ・外国人のために、外国語での啓発・広報。
愛知県	瀬戸市	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話のゲーム依存症による多重債務の相談が寄せられた。スマートフォンの普及に伴い、今後より増加すると思われる。若い人でも、仕事がなく、うつ病などで多重債務の相談に来る人が増えている。メンタル面でのサポートも必要となり、解決に時間がかかる場合が多い。また、若い頃からの債務についての教育が必要であるとする。
愛知県	津島市	<ul style="list-style-type: none"> ・長引く不況の影響で家庭の収入も減少し、安易に借入れができることが問題である。滞納世帯も増えていると聞いているが、実際のところ相談の数字に上がってこないのが現状である。今後は、借金をする必要がない生活スタイルも提唱していきたい。
愛知県	大府市	<ul style="list-style-type: none"> ・本市において多重債務の相談は現状として減少傾向にあるものの、多重債務者対策に関する全国的な傾向などの情報によって体制を整えていきたいので、情報を積極的に発信していただきたいと考えています。
愛知県	大治町	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務相談窓口があることを周知するために、住民に向けて情報発信するとともに、生活保護等の役場内の他部署との連携や各関係部局との連携の構築が重要であるとする。
三重県	伊勢市	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者が同じことを繰り返さないように、整理をした後のカウンセリングを行なうようなシステムがあるといいと思う。
滋賀県	近江八幡市	<ul style="list-style-type: none"> ・個人信用情報機関の情報登録期間について、自己破産すると、その情報は5～7年で自動的に削除されるようですが、延滞情報は自己破産しても削除されないそうです。債務者自身が各金融機関に削除依頼し、応じてもらえないと事故情報は残ったままになるようです。これでは債務整理の意味がありません。何らかの政策対応をお願いします。
滋賀県	野洲市	<ul style="list-style-type: none"> ・借金の解決をただけでは複数の問題を抱える相談者について生活再建ができることではなく、包括的な支援が必要。23年、24年のパーソナルサポートサービスモデル事業をより拡充し、生活困窮者支援の取り組みを、市役所だけでなくハローワーク等地域資源を活用して仕組みづくりを実施していく。
大阪府	豊中市	<ul style="list-style-type: none"> ・債務の公的整理(自己破産、個人版民事再生)により再出発し定職についている人に対して、一定期間経過後に緊急避難的借入が可能となるよう個人信用情報機関における事故情報保持期間の短縮等の見直しを指導されたい。
大阪府	箕面市	<p>(箕面市立消費生活センターからの意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者対策は様々取られているようですが、今回当消費生活センターで調べた結果、60歳以上、無職のかたの相談が約半数占めている点に問題があるように思います。このような対象についての対策を今以上に講じる必要があるのではないのでしょうか。

奈良県	宇陀市	<p>「ギャンブル依存が原因の多重債務者について」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何度も借金を繰り返すギャンブル依存者の債務整理は本人がやり直そうと自覚するまで家族は手を貸さず何もしない方がよいとの一説もありますが、本人がその気にならない場合の対処はどうすれば良いのか？借金金利がふくらんでいくのを、そのまま放っておくのは辛いです。
和歌山県	橋本市	<ul style="list-style-type: none"> ・借金が原因で、他の部署へ相談や手続きに来庁した市民に、多重債務相談窓口を周知できるよう庁内連携に努めたい。
和歌山県	田辺市	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する法律が近く施行されることにより、これから学校授業のなかで教えていくことになると予想される。小さい頃から消費者教育・金銭管理やカードの取り扱いについて繰り返し教えていくことで、将来の新たな多重債務者の減少に繋げることができると思う。