

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	市	貸金業者へ相談者の債務状況を確認するために電話で問い合わせをするが、個人情報保護(プライバシー)の観点から、消費生活相談員がその状況を確認する事ができない。よって、相談者自身で債務状況を確認してもらった後に助言を行う事になるため、時間と労力がかなりかかってしまうのが問題であると考
	市	低賃金で生計維持が困難なことから、就業者の所得向上が課題である。
	市	上半期の相談件数に比べて、多重債務を抱え悩んでいる人は多数いるので、相談に訪れやすい環境づくり、相談会の実施・周知に力を入れていきたい。
	市	相談窓口整備の地域間格差を解消するため、巡回相談会の定期開催を行いたい。
	町	債務の状況を詳しく聞き取るには、家計はもちろん家庭環境など踏み込んで聞かなければならない。実際に整理することはできない—相談員が、どこまで立ち入って良いのか戸惑うこともある。
	町	相談員から専門家という2ステップを踏めない相談者が多い(専門家に相談せずに終わってしまう。)ので、もっと密な連携と相談しやすい場を提供することが重要だと思う。
	町	規模の小さい町なので多重債務者等が相談しにくい環境である。
	町	直接、法律の専門家に行ってもらおうのが、解決が早いのかと思う。
	町	個々に問題を抱えている方が住所を有している自治体へ相談するというケースは少ないようである。顔を知っていると言うこともあり、相談しづらいということのようで、なかなか小さな町では相談件数はない。様々な問題を抱えている方は少なからず存在することから、もっと気軽に相談できる場を設けてはどうか。
	町	小さい町は相談者と職員が顔見知りなので相談しづらい。
	町	相談者が気軽に相談できる環境づくりが課題。
	町	多重債務に悩んでいても地元知られたくない、役場に相談に来たくない現状である。
	町	現在、相談件数はないが、今後、何らかの対策を図っていきたい。
	町	本町のような小さな自治体では、役場内に顔見知りが多いこともあって全く相談に訪れない。
	町	小さな自治体では担当職員と顔見知りである等の理由で相談がしにくい状況があると考えられる。
	村	多重債務を抱える本人の相談はほとんどなく、家族、親戚等の利害関係者からの相談となっている。
相談業務に関する意見(特に多重債務者の掘り起こしについて)		
	市	プライベートな問題であり潜在的な多重債務者の把握ができない。
	町	消費生活相談については、相談の多い事例等を毎月連載している。多重債務についても掲載しているが、多重債務者の発見が困難である。
相談業務に関する意見(特に相談後のフォローについて)		
	市	市民相談室で、多重債務の相談に受けているが、基本的には匿名性であり、その後のフォロー等には繋がりにくい。
	市	債務整理をした方の生活再建が課題。
	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	法律相談後の結果や状況を本人と連絡を取り合うこととしているが、把握が難しい。
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であるため、消費者センターの消費生活相談員や市職員が対応する事は非常に難しく、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。 近年の情勢から多重債務に関する相談が増加した場合を考えると、対応できる市職員や消費生活相談員の育成が必要となるが、権限移譲による業務の増加や職員数削減によって、一人の職員の業務量が増加し、専門の知識を学ぶ為の時間的な問題があり、今後も多重債務相談に対する対応は難しいと考えている。
	市	相談業務を行う職員が他の業務との兼任であるため、相談業務についての研修に積極的に参加したりといった専門的な勉強を行うのが困難である。しかし、現在の市の財源では、相談業務を専門に行う職員を確保するのは難しい。
	市	対応する職員体制について、他の業務との兼務のため、解決までの係わりが困難な状況である。
	市	相談窓口はあっても、人員削減・人事異動等により、専門的なスキルをもった職員がいない。多重債務の解決の重要性を担当部署以外にも認識させるよう取り組みが必要である。
	市	専門家の対応が必須だが、経費的問題もあり、人材確保が困難。
	市	担当が兼務の一般行政職員であり専門的見地からの対応が困難。
	市	直接職員が相談を受けるのは困難である。専門的な知識を持った行政書士・弁護士の対応が今後とも必要である。もし相談があれば行政としては、相談者に対しクレサラネットワークを紹介している状況。
	町	担当する職員に専門的な知識がない。また、職員の削減により1人当たりの仕事量が増え、手が回らない業務が多くあり、本業務においても整備が進まない。
	町	町の規模から考え専門相談員を配置出来ず、他の業務をかかえている兼務の行政職員が対応することになる。破産や任意整理など専門的知識が必要となる多重債務者に対しては専門家である弁護士等で対応してもらいたい。
	町	相談窓口として掲げるだけの対応ができるか不安がある。

市区町村(北海道・東北)

	町	職員数の減により、相談業務体制の構築には至らない。
	町	人材不足、人材育成の困難さ(人事異動でまた一からやり直し)が課題。
	町	現在、(道の)支庁の専門相談員に相談できる体制になっているが、今年の春の会議では来年以降、専門相談員の設置ができるかわからないと説明を受けている。消費者問題に精通した職員のない町としては、地域に密着した専門相談員がいなくなるのは、今後の消費者相談に支障をきたすので、現在の取組
	町	人口が少ない町村では、知られた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	消費者(多重債務)相談窓口といっても他業務に携わっている時間は相談を受けられない状況です。また、他機関との連携なども行いたいと考えてはいますが、他業務が繁忙で時間的余裕がありません。
	町	専門職員ではないため、複雑な事案には対応が難しい。
	町	役場では法的知識に乏しく、対応することができない。
	町	現状としては、専門知識を有する専門スタッフが不在であること、担当職員が異動等で変わることから、細かな対応ができない。
	町	専門の相談員がいないため、近くの消費生活センターへ紹介している。
	町	専用相談室がなく、空き会議室等を使用して相談にあっている。プライバシーを保護し、安心して相談が受けられるような環境整備が必要だが、財政上、整備費用の拠出は難しい。
	町	専門的知識を有する職員の確保が困難であり、対応には限界があり、県と連携して対応する。
	町	職員が兼務で業務を行っているため、専門的に知識がなく急を要した時には手助けができない状況である。
	村	事例もなく経験不足もあることから、多重債務問題の相談があった場合の対処は困難。あらゆる機関等との連携も必要ですが、(道の)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と思われる。
	村	当村では幸い相談件数が0だが、相談があった場合は行政相談員と上手く連携を計り良い解決ができればいい。
	村	人員削減により、他の職務と兼業する状態になっている。
広報活動に関する意見		
	市	政府・貸金業界は、貸金業法等の改正で総量規制が施行されることにより、借入れが出来なくなる場合があることと多重債務相談窓口が市町村にあることをテレビ等で具体的に宣伝し、注意喚起をしてほしい。
	市	多重債務に陥っている方への相談窓口の周知方法が課題。
	市	他の自治体と比べると、多重債務相談の件数が少ない。相談窓口についての広報は行っているが、相談者が相談しやすくなる方法や、他自治体での良い広報活動があれば、参考までに知りたい。周知方法にも限界を感じている。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見		
	市	市の他部署との間で不定期ではあるが連絡会議を実施している。今後も状況に応じて開催したい所存。
	市	相談者を効率的に、ダイレクトに法律専門家につなげていくための方策を構築中。庁内外の連携をより強化していかなければならない。
	市	多重債務問題について各行政や弁護士会、司法書士会の取組状況の意見交換の場として地域ブロック別の連絡会議等を道主導で考えていただきたい。
	市	連携は必要と考えてはいるが、個人情報保護法の点から内外を問わず問題があると認識している。
	市	月2回の法律相談(市主催)並びに月4回の多重債務相談(県主催)及び月1回の消費者相談(県信用生協主催)により多重債務関係相談を開催している。
	市	組織立った庁内連携と相談員の研修会参加の財源確保が課題。
	市	市内在住の弁護士・司法書士・裁判所等の連携が図られることが課題。
	市	市役所内の連携において、例えば、多重債務相談者が生活保護受給者で、精神的な障害を持つ場合は、個人情報保護の観点から必要な生活状況等の情報が得られないことがある。
	市	相談業務が円滑に行えるように、毎年1回福島県弁護士会からの相談カード、記入例等を各市町村に送付している。
	町	各部署で多重債務者を発見しても相談しにくるまでは至らず、各部署内で処理してしまうケースも少なくない。
	町	今後は連携をとり対応していきたい。
	町	弁護士等法律家との連携も必要であるため、地域の弁護士会等との研修や連携体制の整備が必要。
	町	近隣の市の消費生活センターが中心となって、広域で情報交換会を行い相談業務に大変役立っている。
	町	市町村職員では専門知識が低いため、具体的な対応は行えない。振興局等の相談窓口、相談日程等を紹介しているので、今後も専門家のいる相談会等を開催してもらいたい。
	町	税務課及び広報担当課等、他部署との連携体制を構築していきたい。
	町	関係機関及び役場内部の連携を深め、体制を強化する必要がある。
	町	昨年同様他部署・他機関と連携、住民へ情報提供していきたい。
	町	宮城県と宮城県司法書士会の協定により、各市町村の相談窓口からの紹介による相談は、1回或いは1～2時間は無料として、即、対面対応ができる連絡体制をとれるようにする。県内司法書士一覧表(※郡内単位など)を各市町村に配布するなど周知。
	町	相談窓口を設置しても、相談しにくれないのが現状。総合徴収対策室と連携をとり多重債務相談等のチラシを配布していただいている。

市区町村(北海道・東北)

	町	社会福祉協議会等とも互いに何かあったら連携がとれるようにしています。
	町	多重債務の相談は、民生委員の会議や、健康相談会の時にも話がある。
	町	納税、高齢者の担当者とは情報交換を行っている。しかしながら、個人情報保護の問題もあり、具体的なやりとりは難しいと思う。
	町	消費者相談は、市町村単位でなく、県の振興局単位の方が情報の共有化ができてよい。小自治体は事例が不足してしまう。
	町	小さな町なので、地元の職員に相談ができない状態である為、県が行っている相談窓口の広報活動が大事である。
情報提供・研修等に関する意見		
	市	相談者を弁護士等に誘導した後の顛末を参考までに、情報提供してもらいたい。
	町	多重債務者相談に関する研修会を開催していただきたい。
	町	特段、これまで相談に訪れた事例はないが、適切な対応をするための説明会又は研修会を実施して欲しい。
	町	行政担当者の研修会を開催願いたい。
	町	多重債務についての相談を受け付けるにも、一般の行政職員では他の仕事を抱えながら専門の知識を身につけるのは難しく、参加しやすい(参加費・資料代などの経費のかからない)研修会や講座等を開催していただきたいです。
	村	弁護士や司法書士など行政機関以外も含め相談業務計画があれば、事前に情報提供してもらいたい。
警察に対する意見		
	市	多重債務相談でヤミ金被害者がいるが、警察のヤミ金対応が厳しくなったはずなのに、今年9月に相談者から、警察に年24.0%の金利での貸付(無登録事業者)を相談したのに消費生活センターに相談しろと言われたとのケースがあった。警察でのヤミ金に対する対応の徹底をお願いしたい。
弁護士会・司法書士会に対する意見		
	市	弁護士等へ着手金を支払っているにも関わらず、処理状況の連絡がないケースがある。
	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良いと思う。
法テラスに関する意見		
	市	生活保護受給者が債務整理を行う際、手続を法テラスの民事法律扶助を利用して行うことが生活保護法上困難であることから、これを可能としていただきたい。
	市	弁護士、司法書士が不足しており、行政から多重債務処理をつなぐのが難しい。
	市	当地域は弁護士不在であることから、市民が法的な相談をする際は、限られた時間の中での無料法律相談を利用するか、市外へ出向かなければならない状況にある。
	市	債務整理のための裁判手続費用が足りない債務者への資金援助が今後の課題。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	総量規制施行までに多重債務者を整理の方向へ向かわせる施策を早急に打つ必要がある。
国・金融庁の取組みに対する意見(特にセーフティネット貸付けについて)		
	市	多重債務だけの理由で生活保護受給は難しい現状において、債務整理後の生活資金貸付制度の整備が急務と考える。
	市	債務整理後のセーフティネット及び自立支援策を充実させる必要がある。
	市	整理後に生活再建費用を必要とする人への資金援助が今後の課題。
	市	既存のセーフティネット(生活資金貸付制度)は多重債務者には活用が困難なのが現実である。
	町	多重債務者が現在、安定した収入がなくても生活安定の目途が立つまで繋いでいけるよう、低利子で借り入れできる場所がないため、もしそのような機関があれば情報提供してほしい。
その他の意見等		
	市	多重債務に陥らないための教育(啓発)が課題。