

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	市	多重債務相談とともに増加しているヤミ金相談対策の強化が必要。
	市	目的や主旨に合わせて専門家等へつなぐわけだが、そのふり分け方が難しい。
	市	多重債務の相談は、簡単な知識では、対応できないので、専門の相談窓口を紹介している。
	市	相談員が法律専門家等に直接つなぐ際、法律専門家等の選択方法に一定のルールがあればよいと思う。
	市	相談者にとっての二重聞き取りが問題。行政で聞き取り、さらに斡旋先の弁護士や司法書士に詳細を話す事になる。
	市	市役所受付窓口に来庁され、受付窓口職員が担当窓口へ誘導しても、来てくださらない。(想像するに、知っている職員には会いたくないのではないか)
	市	相談業務だけ従事しているだけではないので、専門的知識を要求されどこまで相談に応じてよいのかわからない部分があり、多重債務となると相談内容が重い為専門家に頼るしかない。
	市	プライバシーの保護が課題。
	市	法律専門家を紹介するときに、司法書士か弁護士か判断に迷う時がある。
	区	各区の特性にあわせた対応が必要であり、柔軟に取り組む。
	区	金融庁や東京都消費生活総合センター発行の「多重債務相談の対応マニュアル」を相談員全員に配布し、相談者の状況に応じて適宜対応している。
	区	検討している相談対応マニュアルに基づき、年度内に庁内の各窓口での相談を実施していく。
	町	多重債務者本人が窓口へ相談に来ることを拒み、家族からの聞き取りだけでは債務の状況が確認できず、多重債務相談センターに相談のアポイントメントを取れないケースがある。
	町	多重債務者と思われる相談者が窓口へ来訪したが、対応しようとしたところ「役場の職員ではなく専門家と話しがしたい。専門家がいなければ詳しく話をしたくない」とのことであった。また弁護士等は相談料がかかるので、役場から紹介されても行きにくいという話もしていた。そこで多重債務者無料相談会を紹介したところ、行きやすそうな様子であった。役場は町民にとって身近な場所であるが、逆に短すぎる故に職員も含め周囲の目が気になってしまい、行きづらい、話づらいと感じてしまう方もいるのではないかと。また、行政職員だけの相談窓口は不安や限界も感じる。その点、無料相談会は県内各地に気軽に足を運ぶことができ、専門家への相談に向けていい機会だと思うので、今後も開催していただくと有難い。
	町	現在、多重債務に関する相談はないが、今後エネルギー・原材料価格の上昇により、企業の資金繰りや消費者、債務者には厳しい状況。深刻な相談等も出てくると思うので、話しを聞くだけでなくケースに応じた対応ができればと思う。
	町	市町村で債務整理のための解決への具体的な方法を求める声も多いが、市町村職員で債権者と交渉したり、債務者の生活に立ち入り改善まで対応することは困難である。原因として、①専門知識、ノウハウが無いこと、②①の資質を高めても、人事異動で2～3年後には、経験ゼロの担当者に代替してしまう、③狭い田舎では、役場職員が知り合いで債務者が相談しづらいこと、が挙げられる。
	町	多重債務者相談業務に関する専門窓口を設置することは、財政状況等を勘案すれば非常に困難であるため、法律専門家の紹介や無料相談会の広報等を積極的にやりたい。
	町	問い合わせがあった場合には、消費者担当者に誘導がされ、県民生活センターや法テラス等の専門相談窓口の連絡先を案内する。(現状、役場への問い合わせ事例はない)
	村	月1回(第3木曜日)開催の心配ごと相談で相談を受け、場合によっては、委託弁護士を紹介する。通念上恥と考える人が多く、相談にくる機会が少ないのが問題。
	村	一般行政職員が対応するので専門的な知識等がなく、どうしても県民生活センターなどへの紹介が主になってしまう。
	村	小さな村で相談内容が隣近所にもれるという恐怖があるのか相談を訪れる方は今のところ誰もいないが今後相談しやすい雰囲気作りをしていきたい。
	村	無料法律相談を実施していきたい。
	村	専門職員を配置することが難しく、結局は法律専門家等への連絡先を教える程度の対応になってしまう。
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	多重債務など行政側として最初に気付くのは、税金や上下水道料金担当の職員なので、滞納になってる原因を会話の中から把握する必要がある。
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	法律専門家に繋いだ後の結果報告がない。
	市	弁護士へ繋いだ後の最終結果が把握できないため滞納している税金の手当てまでは出来ていない。
	市	債務整理後のフォローアップのためにも、センター窓口と少数の専門家との互いに顔の見える関係の構築が必要であり、そのために県内におけるルール整備が待たれる。
	市	家計管理へのフォローアップが難しい。
	市	多重債務問題については、再発防止策としての支援策まで実施することが望ましいことは承知しているが、様々な制約から当市単独で実施は難しい。毎日開設する多重債務相談を弁護士・認定司法書士のネットワークを構築してようやく開設したが、現状ではこれで手一杯である。支援策については既にNPOと連携し実施している県との連携を図りたいところである。
	市	生活再建に向けて、サポート体制をつくる必要があると思う。
	町	栃木県弁護士会多重債務相談センターから弁護士の紹介を得て、多重債務者を振り向けているが、紹介後の処理の経緯がわからない。個人情報や弁護士の守秘義務もあると思うが、相談後がわかればと思う。

相談体制に関する意見		
	市	現在の相談体制では、他業務との兼務に加え、専門的な知識も乏しいため、実際には、県の消費生活センターにお願いしているような状況。
	市	相談者が増加してくると、相談センターとの電話が混み合いなかなかつながらず、弁護士との面談日が折り合わないなど、実際の交渉にたどり着くまでに時間がかかってしまう。
	市	専門的知識のある相談員の配置が課題。
	市	多重債務者相談を今まで以上に力を入れるのであれば、相談員の人数が足りない。
	市	市民が弁護士会のクレジット・サラ金相談などを利用する場合は県庁所在地まで行かなければならないため、利便性が悪い。
	市	相談員の確保、資質向上のための研修等にかかる費用が不足しており、補助金による財政的なバックアップが必要。
	市	相談者には丁寧に対応しているが、現在の相談員体制では専門的なきめ細かな対応は困難な状況である。
	市	1日1名体制で相談業務を行っているため、「東京モデル」等で多重債務者相談を受けるとなると、最低でも1日2名の相談員が必要になるため、現体制では難しいものがある。
	市	昨年度同様、当事務所の体制に変わりありませんので、現状としては困難な状況といえる。
	市	内容が専門的なこともあり、現状の人員体制で対応できかねることが多い。
	市	現在、一般の消費者相談窓口で対応している。多重債務問題への対応には、時間を要するケースが多く、行政改革などで人員が削減されている現状の中で対応していくのは大変厳しい状況である。
	市	専門的知識を有する職員がいないため、相談が来たときは、財務事務所や全国司法書士協議会の無料相談を紹介しているのが現状。専門相談員を確保することが今後の課題。
	市	人口規模の小さい町村部で、個別に相談窓口を設置することは効率的でないと感じるし、人員的に余裕がなく難しい部分もある。
	市	専門部署と専従職員配置が目標。
	市	多重債務の相談対応は、短時間で終わらない傾向があり、消費生活相談業務の中で行っているため、金融庁による多重債務相談マニュアルに沿った対応をした場合、他の相談に対応できなくなる恐れがある。相談員の増員や専門相談窓口設置等人員面での強化が必要になってくると思われる。
	市	一般職員が兼務で、相談を受け止めるだけの知識を持ち合わせていないため「相談」窓口になりえないと思う。
	町	まだ相談できる組織づくりができていない。
	町	また、前回アンケート回答に引き続きの意見として、本町においては、多重債務問題に限らず全般的に相談事例の蓄積が少なく、他の複数の業務との兼務で、消費者相談業務に必要なケーススタディを積み、後任の職員に継承する体制を整備し難いことが課題である。
	町	専門の相談員がいない上、担当者も経験不足なので適正な相談対応ができるか不安である。
	町	現在の課内体制だと、なかなか消費者行政の業務まで手が回らない。
	町	一般行政職員が対応しているので、職員の資質の向上が今後の課題としてあげられる。
	町	今後、平成21年までに、窓口の設置に向けて、進めていく。
	町	多重債務問題は様々な問題が複雑にからんでいるため、法律などの専門的知識や経験がないと対応が困難なため、一般行政職員では対応できないのが現状である。国や県が広域的に消費者センターを設立して対応することを希望する。
	町	現段階では多重債務の相談件数もなく、独立した相談窓口は設置していないが、消費者相談や困りごと相談の窓口が設置されており、その中で取り組む。
	町	昨年10月からの1年間多重債務者の相談あるいはそのような人がいると言う情報は、町の担当者の方に入っていない。多重債務者相談に限らず、消費者生活相談は行政職員が兼務しており、勉強不足。また、多重債務者は地元の窓口に来たがらないため、遠からず近からずの場所にある県総合事務所の消費者相談室は、行政職員にとっても、相談者にとっても心強い存在。これから私たちも少しでも勉強してより良い指導をできるよう努力しようと思うが、事務所を継続していただければ助かる。
	町	専任の相談員がいないため、なかなか相談窓口を設置するのは難しい。
	町	町村では簡易相談窓口(案内所)が限度であるので、専門相談所及び専門相談員の常設は、県の出先機関に設置してほしい。
	町	当町では総務課に多重債務者相談窓口が設置されており、住民との接点が少ないため、早期に多重債務者を掘り起こすことが困難。徴収担当等を通して多重債務者の早期発見に努めるよう他課との連携が必要。
	町	多重債務については、消費者相談、福祉、税務など広範囲に渡るため、窓口の一本化は困難な状況である。
	村	兼務で職員が対応し職員数も少ないため、実際の相談があったときに対応しきれない。
	村	小規模自治体では、専門の職員を設置することは難しく、各種専門家を紹介するしか対応ができない。
	村	専門の相談窓口を置く余裕が無いので、相談があった場合は消費者生活センターを紹介する予定。
	村	小規模地方公共団体において、専任職をおくことができないのが現状。
	村	現在の所、多重債務者相談数は少ない状況であるが、体制整備に努めたい。
広報活動に関する意見		
	市	広報掲載後、相談者が急増した。さらにPR活動が必要であると考えられるが、相談に時間を要するため、現状の相談員の体制では受けきれなくなることも考えられる。

市区町村(関東・北陸)

	市	市広報やホームページを見ない多重債務者をいかに相談窓口へ誘導できるかが当面の課題。
	市	多重債務者相談機関のPRを積極的に行う。
	市	多重債務者本人に情報を伝えることが難しいので、国でテレビ広報してほしい。
	町	推定多重債務者数に比して相談に至る件数が少なく、困窮している潜在者が多いと推測する。行政からの広報活動に策を講じて、相談しづらい内容であるため相談しない、行政に相談窓口が開かれていることについてもまだ認知度が低いと思う。若年層に至っては、行政の広報(紙・ホームページ)に対して興味が低いうえに、より日常的に接する機会が多いインターネット広告・電車広告にも「借金整理します」「来所不要」等のうたい文句があり、信頼できる相談機関以外に繋がってしまうケースも多いのではないかとと思われる。
	町	高齢者向けにビデオや警告資料があるとよいと思う。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見		
	市	多重債務問題の協力弁護士が市内にいないため、弁護士に依頼する際に相談者に負担がかかる。
	市	今後、多重債務問題に関する連携体制を構築するため他部署との調整を図ってまいりたい。
	市	来年度より消費生活センターを新設し、専門の相談員が対応できるよう進めていき、行政機関外との連携をはかって行きたいと思っている。
	市	庁内他部署との連携強化が必要。
	市	多重債務者の発見には機関の連携が特に求められる。
	市	相談者が多重債務問題の他に、日常生活の中で困っている場合についても同時に解決していけるよう、庁内の関係課でさらに連携を図っていききたい。
	市	いつでも気軽に弁護士等に相談できる体制が必要である。
	市	法的な問題に的確に対応するため、「法律相談」との連携が必要。
	市	NPO団体や弁護士・司法書士などの法務担当者という身近な専門家が町内にいないため、今後他市町村の実績などを踏まえて、連絡体制を充実させていく必要がある。
	市	町単独での対策には限度があり、広域での連携が必要。
	市	関係機関や部署との連携が課題。
	市	弁護士会・司法書士会との情報交換の場がすぐにも必要である。
	市	多重債務問題庁内連絡会の組織員(関係各課)には、引き続き多重債務に陥っている市民の発見とその方に対する相談窓口への適切な案内をお願いするとともに共通認識を持ていただく様をお願いをする。
	市	税や公共料金の滞納者などを必要に応じ、消費者相談へつなぐための庁内連絡体制を検討していききたい。
	市	庁内連携の場を設置する際、どこまでの範囲の部署に出席を求め、またテーマをどのような形でしぼるかが現状の問題点。
	市	市民税を担当している税務課収納担当との連携を協議しているところだが、多重債務者の債務整理等の理解が難しい点もある。「多重債務問題改善プログラム」や「多重債務問題に対する東京都の取組」の資料を活用して引き続き連携を図って行きたい。
	市	関係部署との連携、連絡体制を整備していききたい。
	市	司法書士会は多重債務受託者名簿を整備し、本市では名簿搭載司法書士への相談誘導を行っている。弁護士会は名簿が未整備であるが、本市では市内に在事務所、在住の弁護士を中心に誘導している。
	市	近隣市との相談会で、専門家から相談をさいてもらう機会をつくっているが、交通手段がないなどの理由で行く事ができない人も。市内には弁護士がいない。また司法書士も決して多いわけではなく、専門家の人数が少ない現状がある。
	市	多重債務者が気軽にどこでも相談ができるような体制作りが必要と考える。例えば本市では毎週木曜日定期的に相談会を行っているので、金曜日は〇×市、水曜日は〇〇×市で実施できて、それぞれが連携できれば良いと考える。
	市	借金問題は、相談し難いため、「近くの様より遠くの様」的な、相談窓口の広域連携が必要と思う。
	市	法律専門家との双方の個人情報守秘義務の問題で、連絡体制が進まない面がある。
	市	庁内関係課の窓口担当職員の意識啓発、連携強化が必要。
	市	県、関係機関と協力し、問題解決に向けて尽力したい。
	市	現在、庁内の連携体制は整っていないが、今後に向けて連携が図れるようにしていきたい。
	区	行政機関内外との連携を行うためのガイドライン等の作成が課題。
	区	区の窓口で多重債務の相談があった場合は各窓口から、法律相談を案内している。早期発見、未然防止の点では、区福祉部門と収納部門の連携を進めたいが、消費者生活センターが中心となるのが、組織的にも体制をとり難い現状である。
	区	まず他部署(福祉・税務等)との連携強化が課題。
	区	行政組織内で連携体制を構築しても、職員の意識が統一されないと体制が機能しない。「多重債務問題は自己責任」「多重債務問題は行政職員の仕事ではない」と考えている職員の意識を変えることが難しい。すべての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をとることができる簡潔なマニュアルを作成することが課題。
	区	現状では、他部署から多重債務問題を抱えている人を消費者相談室へ紹介されており、これまで掘り起こせなかった多重債務者の相談にのることができている。それ以外では区報やチラシなどで周知しているが、今後もさらに連携を図っていくこととする。

市区町村(関東・北陸)

	区	区役所各関係部署との連絡会を今後実施する予定。
	区	庁内連携体制については、ある程度確立されている。今後は、東京モデルの活用を含め、法律家等外部との連携が課題である。
	区	弁護士等の専門家との連携が必要。債務整理とあわせて、カウンセリングが必要であるが、専門家が少なく、区においてそこまでの対応は現在不可能である。
	町	デリケートな問題であるため、規模の小さな町村では、相談等することが難しいケースが多いと思われるので、今後も県主催の相談会等を活発に行っていたらと思う。
	町	現在、町単独での相談会の開催は難しく、県の主導での「広域相談会」の開催を強く希望し、今後とも広報活動等を積極的に協力して行きたい。
	町	町独自で相談窓口の開設ができないため、広域の消費生活センター隣接市の市役所内に設置し、消費生活相談を実施している。
	町	税務(収納)担当と連携し多重債務者の掘り起こしを図り、相談へと結びつけて行きたい。
	村	現在、収納担当へは口頭で連携体制を申し合わせているが、内規等の設置に向け参考となるモデルを呈示してほしい(小規模村、消費生活センターなし用)。
	村	現在、相談等はほとんどないが、行政関係機関内外の連携をしっかりとっていきたいと思う。
	村	福祉の相談に来た際に、話をしていくと多重債務者だったというケースがある。(そういった場合は住民福祉課で対応をしている。)今現在、連携が上手くとれていないため、今後連携をきちんと行って行く事が課題だと思う。
情報提供・研修等に関する意見		
	市	相談員及び担当職員に対する専門的な研修が必要。
	町	相談事例がなく、職員も事例の専門的知識がないため、相談があった際の指導方法を教示してもらえるとありがたい。
弁護士会・司法書士会に対する意見		
	市	相談員不足、弁護士不足を解決するため、多重債務専門の出張相談や多重債務の相談もできる出張法律相談の回数を増やすなどのフォローが欲しい。
	市	弁護士会への要望として相談受付時間及び曜日(土曜日)の拡大。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	現状で多重債務相談の経費は、自治体や専門家団体の負担である。これは国と関係業界が負担すべき経費であり、本市などで従来の消費生活相談の精度を犠牲にして行っている多重債務相談の現状は、改善されなければならない。
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	予納金も用意できない生活困窮者がセンターに戻ってくる。そういった人たちを支援するセーフティネット貸付けの必要性を感じる。
	市	債務整理後の生活支援・家計管理指導などのアフターケアや資金の低利融資制度の必要性がある。
相談状況アンケート調査に関する意見		
	区	Q8の(3)、(4)はデータ聴取していないので答えられない。
その他の意見等		
	市	どのような啓発活動が効果的なのかわからない。
	区	啓発活動の充実が課題。
	町	今後、中高生あたりからの金融教育の充実も重要である。