

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	市	本人が借金の取り立て等から逃れるため行方不明となり、身内から相談を受けるが、解決方法を本人に伝える手段がない。
	市	多重債務の相談をすることが恥ずかしいと思っている人は多く、窓口相談に来る数は少ない。相談会を開催すればそれなりに相談者が来ている。
	市	多重債務相談窓口を訪れる市民の方が、気軽に相談に訪れるよう庁舎1階に相談室を設けた。
	市	相談に訪れた多重債務者に対し、弁護士等を紹介しているが、弁護士料が高く相談者の足かせとなっている。
	市	相談窓口が月2回なので、それ以外の相談については県民生活プラザでお願いしている。
	市	現状の問題点としては、市民が身近な役所では知人ばかりで相談したくないとの理由で、市以の窓口で相談する場合も多いこと。
	市	多重債務の相談で来庁された場合は市内の弁護士または司法書士を紹介している。
	町	小さな町なため、周りが知り合いばかりで役所にきて相談する人はいない。県民生活センターへの相談となっていると思う。
	町	問題点として、顔見知り知られたくないということで相談できない人がいると思われる。
	町	相談があった場合、経済課で他相談機関を紹介している。
	町	相談者のプライバシー保護が、一番の課題となっている。
	町	多重債務者が来訪しやすい窓口づくりが課題。
	町	毎月第2金曜日に実施している消費者生活相談時に相談に来ることがあるが、相談員が専門でないので弁護士会や司法書士会を紹介する形になっている。
	町	現在の組織体制では、法律相談や県の生活相談センター等を紹介している。
	町	小さい町であるので、相談会場に来ることをためらっている人もあると思われる。このような人たちの対応方法について良い案があれば教えてほしい。
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	若年層にも多重債務者はいると思うが相談件数は皆無であり、自身が多重債務者である自覚がないのではないかと。
	市	他課の業務の中で多重債務者の掘り起こしがどのくらいできるかが課題。
	市	会議において、市税等徴収担当課から“未収金を徴収し収納率を上げる立場のと、ネットワークの一員として救済する立場の両面があり、どちらの立場で仕事をするのか躊躇する”や“多重債務者掘り起こし方のマニュアルやガイドラインの作成が必要である”などの意見が出た。
	市	多重債務者の掘り起こしの充実が必要。特に福祉関係・税金関係各課への啓発チラシを国レベルで作成し、多重債務者を広く吸い上げられるようにしてほしい。
	町	潜在的な多重債務者の発掘をどうすればよいか思案中。
	町	潜在相談者の掘り起こしが課題。
	町	多重債務だが相談に来ていない人が相談に来られるよう、広報や環境整備をする必要がある。
	町	潜在している相談者をどのように救出していくのか問題。
	町	多重債務者の数が把握できていない。
	町	隠れた多重債務者の早期発見が課題。
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	現状の問題点として、多重債務者の債務整理後の生活支援体制の整備。
	市	多重債務問題を解決した後の生活再建のための支援体制の整備やギャンブル依存症から脱却するための専門的カウンセリングができる態勢整備等をお願いしたい。
	市	多重債務解決後のフォローが必要。就労支援など取り組んでいくべき。
	市	債務者の家計管理・生活改善への指導・助言が必要な場合の体制不備。どこがどのように行かのかの議論が必要。
	市	相談後の追跡調査、アフターケアの方法が今後の課題。
	市	債務の整理については専門家により解決に導くことはできるが、相談者の中には明日の食費にも事欠く人がいる。また、現状のセーフティネットのメニューは生活保護や社協の貸し付けしかなく、手続きに期間を要し受給には制限も多い。そこですぐに貸し付けてもらえるような小口資金や生活資金の制度整備と合わせ、役所での関与が難しい生活再建相談や生活支援に取り組む民間団体の育成が必要である。
	市	専門家への相談を助言後、相談者が相談に出向いているかが把握できない。
相談体制に関する意見		
	市	専任の有資格者が相談に当たれるとよい。予算的に確保するのが難しく、現状では専門的なアドバイスができない。
	市	兼務のため、ノウハウや知識が十分でない。
	市	多重債務相談について年間における相談もあまり無い中で専門相談員の設置は難しいが相談があった場合の対応において法律的、専門的知識を要し、一般の兼務職員での対応が困難である。

市区町村(東海・近畿)

	市	セーフティネット貸付やカウンセリングを行うところがない。
	市	内規はないが、税の収納、国保・国年の収納を担当する部署等において 多重債務者が発見された場合は連絡を受けたり、相談窓口を紹介している。担当が他の業務と兼務しているため、対応に費やす時間が少ないことが今後問題になる。
	市	また、多重債務に限らず市民は困ったことがあれば身近な市役所へ相談に来ることができる。窓口となる消費生活相談員についても各市町村役場に設置され、市民に密着した窓口であればこそ機能すると考える。身近な市民の窓口としての消費生活相談員の研修の充実や待遇の改善を行い、相談員の資質と地位向上を図ることが必要と考える。
	市	消費生活や多重債務問題に専任できる担当課(係)が組織されれば担当者は動きやすい。
	市	市の窓口へはなかなか相談に来づらい面があるようである。今後、庁内関係課で情報交換が重要ですが、取り組みまで、まだまだ時間がかかる。
	町	専属の相談員を置いていないので、相談といっても相談機関を紹介する程度になっている。
	町	人員不足が問題。
	町	多重債務の専門的知識がない。
	町	平成19年度から多重債務者相談を含む「消費生活相談」を毎月1回開催しているが、相談員の確保が困難である。また、相談実績が実績が少なく、次年度の予算が確保しにくい。
	町	他の業務と兼務している職員が1人であるため、窓口を常設することも多重債務問題に多くの時間を割くことも難しい。
	町	消費生活担当者1名、専門の相談員1名、毎月1回の相談業務は委嘱している。年間の受付件数も少ないため、現在この態勢で対応している。
広報活動に関する意見		
	市	多重債務相談の窓口について周知不十分。相談者が相談に行きやすい環境づくりが必要。
	町	多重債務についての相談が上期は0件であり、窓口の周知が不足していたと感じる。
	町	府の広報誌においても多重債務(借金)で困ったら各市町村へ相談するようPRしていただきたい。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見		
	市	19年度12月に市役所庁内窓口担当課(市税収納担当課、生活保護担当課)による多重債務者対策連携会議を開催したが、多重債務問題に対する取組みについて理解がなかなか得られにくい。
	市	今後も引続き、司法書士会・弁護士会との連携強化を希望する。
	市	庁内連携のモデルとなる市町村の事例などあれば、紹介していただきたい。
	市	管内の各自治体が個々で相談会を実施しているので、管内で曜日等を調整し近隣市町で相談できる体制を考えるとよいと思う。
	市	多重債務者の相談窓口への誘導は庁内へ周知しているが、現在ののところで、生活保護、市営住宅等の関連部署においては多重債務者に対する施策が不十分。
	市	庁内での連携の取り方について考えている。
	市	行政で多重債務問題を取り組む場合、職員の理解認識と連携体制の構築が不可欠。関係する課の担当者だけの理解協力では限界があり、市役所全体の取り組みとは言えないと考える。
	市	関連する部署間と弁護士によるケース検討会議として「セーフティネットワーク会議」を開催したい。
	市	他の部署との連携の組織化は以前から職員に働きかけているところ。
	市	市役所庁内・庁外の関係機関と連携して取り組んでいきたい。
	市	関係先との連携について検討している。
	市	心のケアの問題もあるので保健所とも連携していく必要があると思う。
	市	市の徴収窓口における多重債務者を掘り起こす姿勢の定着と、親身なサポート体制の確立が課題。
	市	他部署及び庁外の関係機関との連携がまだできていないため、まずは庁内他部署との連携を試みようと考えている。
	市	警察との連携網が構築しつつある。
	市	納税や生活保護等の相談に来る方が、多重債務に陥っていたとしても、本人から明らかにしてもらいにくく、多重債務者を発見しにくい。
	町	今のところ、多重債務相談者はないが他機関等との連携は重要視している。
	町	相談件数も少なく広域での対応が望ましい。
	町	税滞納者からの相談がほとんどなので、税担当が相談担当よりも多重債務相談に関しては特化してきている。特に保険証の更新時期に滞納相談が多く、それに伴って多重債務相談も多くなっている。今後も税担当と協力して処理にあたりたい。
	町	多重債務者の発掘、相談窓口主管課以外の課との連携方法が今後の課題。
	町	予算額及び職員数が削減されるなかで、1自治体(特に町)だけでの対応は困難であり、今後、県民センター等を中心として広域的に取り組むことが必要ではないか。
	町	町としては、社会福祉課や税務課などとの連携強化を図ることが課題。
	町	行政機関内外での連携をよりとっていきたい。

情報提供・研修等に関する意見		
	市	多重債務についての相談を受けるが、本当にこの書き方・聞き取り方でよいのかと不安に思う。講習会を開いて欲しい。
	市	いち早く専門の相談窓口を開設された市町村の担当者からその手法や問題点等をご説明いただける機会を作っていただければありがたいと思う。
	市	国、県におかれては、引き続き相談員のスキルアップのための専門研修をお願いしたい。
	町	消費生活センターや周辺市町などとの連携が必要(定期的な学習会や意見交換の場がほしい)。
	町	研修会などを実施して欲しい。
弁護士会・司法書士会に対する意見		
	市	常時対応していただける、法律専門家等の相談窓口が少ないので、相談者の利便性を考慮して、休日・相談時間、場所等、相談者の利便性をもっと考慮した体制を検討していただきたい。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	社会的情勢や生活苦から仕方なく借入れを行う方が増えている。そのため、一刻も早い経済回復のための施策をお願いしたい。
	市	資力の少ない方にとって、相談料がたくさん必要になることがネックとなり、最後まで相談できない人が、多いように思われる。法テラスの案内を進めてはいるが、国・県として取り組むのであれば、負担の少ない、相談体制の整備が必要ではないか。
	市	多重債務相談の平均相談時間は約4時間。親切、丁寧に対応すると1件の相談に時間がかかるため、結果として相談件数が減る。このことにより、相談業務への評価が下がり、予算は削減されている。多重債務相談業務を市町村で実施することは大きな意義があり、大切な業務だと思うので、それに匹敵する財政的援助がほしい。
	市	金融庁はこれらのデータをどのように生かすのか。
	市	現状では、生活苦による借金のきっかけが大半であることから、更なる金利引下げの検討はされるのか。
	市	ヤミ金や違法な年金担保の貸付に対し、警察との連携で、徹底取締りが望まれる。
	町	今後、無料法律相談(キャンペーン)を続けていくのであれば、広報掲載の関係もある、できるだけ早く連絡をいただきたいと思う。
	町	「契約」の概念について無知であることから、安易に融資を受けられる環境も手伝って、若年者の多重債務者が発生する傾向にある。学生時代における消費者教育の充実を図っていただきたい。
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	健康を害し多重債務に陥った方の生活再建のためのセーフティネットである生活保護の基準が厳しく、ヤミ金等に借入れをしてしまうケースがある。
	市	一時的な生活支援のための代替支援策(生活保護)を検討していただきたい。
	市	多重債務者の債務整理手続中・整理後、生活保護とは異なる安定した生活を営むための貸付制度が必要。
	市	公的機関での貸付(緊急融資など)を充実してほしい。
その他の意見等		
	市	簡単にお金を借り入れたり、借入限度額の枠を広げることができるため、安易な気持ちで借金をして生活困窮に陥ってしまう。
	市	官報に掲載される自己破産の情報からヤミ金が目をつける、といったことがないのかお聞きしたい。
	市	弁護士等での相談や処理費用の負担を軽減してほしい。
	町	多重債務という言葉が借金である意味の理解ができない人がいる。
	町	遊行・ギャンブルでの相談(出資法違反等の被害除く)に税金を投入するのは疑問に感じる。