

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	市	今回は住宅ローンに関連した相談が多く、債務額が多額で内容も複雑で解決策の助言に苦慮することが多い。(現状、法律相談の窓口を照会したり、予約を行うよう助言をしている。)
	市	借金と離婚が絡むケースが多く、家庭環境の複雑さが垣間見られる。
	市	相談者が本人でない場合もあり、他人任せが見られたり逆に借金を知られたくないとの気持ちが債務を膨らます原因にもなっている。
	市	相談者が早期に相談するのではなく、どうにも出来なくなってから相談される場合が多く行政等には、相談しにくいのではないかと。
	市	地元の方は、知り合いも多いので職員には相談しにくいのではないかと。
	市	多重債務について小さい市では知り合いが多く相談に来にくい。
	市	窓口で相談を受けても専門知識のない職員での対応は難しく、結局専門家につないで行かなくてはならないので、当市では無料相談会での対応を主として行っている状況。
	市	人口の少ない農村型の市においては、世間体を気にして相談を避けるのが顕著である。
	市	多重債務の相談自体が少なく、実際に多重債務に陥っている人が少ないのか、別の機関の相談窓口に行っているのか状況が把握できない状況である。
	町	広報、ホームページに掲載すると、問合せがあるものの、相談カードを一緒に作成して弁護士センターに予約をとる旨を伝えると、役場の窓口には来れない方が多く、それからが進展しない。来れない方には相談カードを郵送しているが、その後の結果は報告されない。なかなか役場の窓口で直接話しに来ようという姿勢はないが、相談の制度あることを伝えただけでも解決につながるのではと思う。
	町	今のところ多重債務者相談はないが、相談があった場合は町担当司法書士へ問い合わせるようになっている。
	村	小さい村になると、顔見知りがありなかなか相談できにくのが、現状だと思われれます。相談があった場合は、丁寧に対応したいと思っております。
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	相談者は多重債務状態から脱して、生活再建を図りたいと思っはいるものの、実際には債務整理後の生活再建に必要な資金の調達が困難であり、債務整理そのものを躊躇してしまう案件が散見される。今後は、債務整理後の経済的フォローについて何らかの施策を講じていくべきであると考えている。
	市	債務整理後の滞納解決方法が課題。
相談体制に関する意見		
	市	消費生活相談窓口がインテリア課商業観光係(職員体制:参事含み3名)にあり、他の業務と兼務している。行政機関内でも他関係課との連携は取られておらず、多重債務者の相談対応を始め、それらの環境改善に対する行政の課題は山積している。
	市	外の仕事との兼務なので専門の相談員をおいてほしいと思う。
	市	相談者の内容に深く踏み込みにくい。そこまでの知識が職員では乏しい。
	市	多重債務の相談は、専門知識を必要とするので、他の業務との兼務では難しい。消費生活センターに相談するよう指示しているのが現状である。
	市	常勤の相談員を2名体制にすることが必要。
	町	行政改革で人員が削減され、職員は兼務で行っている為、十分な活動ができない。国や県の相談窓口を照会するので手一杯。
	町	多重債務に限らず消費者相談は解決まで非常に時間がかかる。町村の場合、消費者センターも相談員の設置も無く、他の業務と兼務しているため、「多重債務の方は窓口まで」と積極的に広報することはややためらうのが正直なところ。自治体の中には消費者センターも電話番号を教えるだけのところもあり、自治体の対応に格差が出ている。国や県による支援の拡充を望む。(相談員の設置など)
	町	本町では、多重債務者からの相談は今のところないが、今後は、相談件数も増えることが予想されるため、専門知識の向上を図る必要がある。
	町	兼務業務が多すぎて、まったく対応できていない。今後も状況は変わらない。
	町	相談を受ける職員が、他職務と兼務であり、また、数年での異動等で専門的な知識を得ることが難しい。
	町	行政職1名で業務掛け持ちしている場合、急ぎで他業務対応中(例:災害援護)に急ぎの相談が上がった場合等の窓口対応をする市町村行政の現実を把握してもらいたい。業務の簡素化を図るか、増員等の予算をくんでもらいたい。
	町	相談窓口担当職員は複数の業務を兼務しているため、相談に来られても不在となるが多々あり、迅速な対応が不十分である。しかし、財政的な問題から専門職を設置することもできない。住民に不利とならないよう、専門職の設置に対して人件費等の補助を行ってほしい。
	町	専門職員がいないためその場での的確な助言が難しい。
	町	消費者行政相談室(多重債務を含む。)の確保並びに専門員に対する予算措置及び専門員の確保が課題となる。
広報活動に関する意見		
	市	チラシやパンフレットを国の負担で配付してもらいたい。
	市	多重債務者本人からの相談は電話による2件のみだった。他は全て家族・親族からの相談で、本人が自分の借金についてどうしたいのか確認できず、相談に来た家族等に県弁護士会の無料相談を紹介するに止まった。国が頻繁に借金した本人に対して相談を促す工夫をした広報を行ってほしい。
	市	今まで以上に全国レベルでの大々的な広報・啓発活動を希望する。

市区町村(九州・沖縄)

	市	多重債務者相談は、相談せずに悩んでいる場合が多数あると思われ、市としても窓口の周知や多重債務の啓発が必要である。
	市	広報活動を積極的に行いたい。
	町	1名相談を受けたと記載したが、これは多重債務者本人からの直接の相談ではなく、行政相談員を介しての相談。行政相談員から本人に対し、役場の相談窓口で直接相談することを勧めていたが、未だに直接の相談はない。今後はホームページ、広報誌等で窓口設置の広報を実施し、住民に対し周知していきたいと考えている。
	町	多重債務に悩んでいる人々は「多重債務に陥った自分が悪い」と考えがちで、相談もできずに一人で苦しんでいる人が多い。しかし多重債務の根幹には悪徳な業者の存在があり、決して債務者だけの責任ではない。この点を国・県においても広報し、債務者が相談しやすい環境を作ることが必要と思われる。
関係部署・関係機関との連携に関する意見		
	市	本市の各窓口において多重債務者を発見したら相談窓口へ誘導するとともに、多重債務者の抱える問題を連携して解決するため、各相談窓口や福祉、徴収事務を所管する部署をメンバーに連絡会議を開催し、情報交換等を行った。なお、弁護士による多重債務法律相談を月2回実施している。
	市	県で11月に取り組む相談会を機に、福祉、税務等の窓口と連携し、多重債務者の掘り起こしを今後も続けたい。
	市	行政機関全体の問題ととらえていない。
	市	基本的には、他町からの相談は受けられない。窓口を設置していない周辺の町に設置を促してもらいたい。窓口が未設置のため相談できず、本市の窓口で相談が来る。
	市	税務部署や福祉部署で、多重債務と思われる住民がいた場合、相談窓口へ誘導されることもあるが、その体制が確立されているわけではない。今後、この体制を確立していかなければならない。
	市	多重債務者の生活再建のために市が提供できるサービスの把握と共有に努めたい。
	市	来年度の機構改革に向け、相談窓口の集約化及び関係各課(収納関係)との連携構築について、検討中である。
	市	多重債務者の掘り起こしのためには、庁内関係部署との連携体制の確立が必要と考えている。
	市	関係部署に多重債務者の債務整理に対する理解が得られるよう、連絡会議を随時開催していく必要がある。
	市	多重債務に関する市役所内の連携(福祉・税務課等)がまだ確立されていない。
	市	他の機関(弁護士会、司法書士会等)との連携の強化が必要。
	市	役所内の関係機関を連携体制の強化を図りたい。
	市	市町村の一般行政職員は専門知識を持ち合わせていないし、研修会等へ参加しても人事異動等で担当が変わってしまう。県や専門機関による多重債務に関する地域巡回相談の回数を増やして欲しい。
	市	他の消費者生活相談としては商品購入や携帯電話サイトの相談など多数あるが、多重債務者の相談は今年度なかった。現在、庁内で税務課と連携ということで協議している。体制的に確立している状況ではないので実態把握が難しい状況。
	町	他の業務との兼務なので対応に限界があるため、県センター等上位機関の縮小は絶対にしないでいただきたい。
	町	2件の相談のうち1件は法テラスから町役場を紹介されたケースであった。各相談機関の業務内容が分かりづらい。
	町	多重債務に対する理解を深め、他の関係部署と連携をとっていききたい。
	町	行政内部での情報共有は大事な事だと考える。戸籍部局の「人権相談」や福祉部局の「心配ごと相談」などの情報を取り組んでいきたい。
	町	構成市町村で負担金を出し、奄美市にて弁護士等をお願いして相談業務をお願いしている。広報誌に掲載するので直接相談に行かれると思われる。
	村	規模の小さな市町村では対応が難しいため、県等の機関との連携強化が必要。
	村	行政機関内での情報の共有化について、協議を行っていく。
	村	相談会をしたら他の町村の住民が来ることから、相談会は地元でするのは難しい。これからは、他町村と協力し、相談会を開催すべきだと思った。
	村	それぞれの係で、多重債務とどう関わっているかをよく知らない人もいるので、認識させるために、それぞれの研修のときなどに、多重債務問題の話をもっと入れて欲しいと思う。
情報提供・研修等に関する意見		
	市	多重債務者実地研修の機会があればお願いしたい。
	市	多重債務について学ぶ機会が少なく、担当者として不安がある。
	市	多重債務問題に対する知識を深めたい。
	市	自治体職員のための研修を増やす必要があると思う。
	町	多重債務の相談があれば、拒まずに相談カードを作成し、法律の専門家につなげることをしようと思っているが、兼務職員が1名で相談に当たるため、多重債務相談の知識にも自信がないので、広報活動をしていないのが現状。今後多重債務に関する勉強会を定期的で開催していただきたいと考える。
弁護士会・司法書士会に対する意見		
	市	弁護士会の法律相談センターは予約を取りやすくするため、相談日・相談時間・場所の増設等の対応をしてほしい。
	町	弁護士不在のため奄美大島まで行かないと解決できず、相談者にとっては日にち・費用がかかるのがネックである。定期的に弁護士による相談会が望まれる。

警察に対する意見		
	市	ヤミ金業者・悪質業者対応への警察の一層の協力が必要。
法テラスに対する意見		
	市	市内に多重債務の無料相談を受け付ける法律専門家がない。
	市	低所得者層の多重債務者が多く、特に任意整理での債務の整理の際、専門家への受任料が支払えない人がいる。また、法テラスへ相談へ行く旅費がない人などもある。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	金融庁自らが多重債務について、自治体ごとに指導や勉強会を行って欲しい。
	市	生活再建に対する国を挙げての支援が必要。
	町	臨時相談会等について町広報誌等を活用したいと考えるので、可能な限り早く(最低2ヶ月前)情報をいただきたい。
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	社協等の生活資金貸付等を紹介するが、保証人になってくれる人がいない。
	市	生活福祉貸付制度の改善が必要。
相談状況アンケート調査に関する意見		
	市	パイオネットで集計できない統計はやめてほしい。
	町	2.Q5については③とした。これは現在この様に対応をしているのではなく、未だに直接の相談がないので、受ければこの様に対応するとの予定である。
その他の意見等		
	市	幼少の頃からの金銭教育が必要。
	市	ライフプラン、家計収支表一覧表作成等を推進すべき。
	市	ヤミ金及び名義貸しなどの借金に関して、相談者の認識が軽い。
	市	連帯保証人と根保証について知識がない人が多い。
	市	多重債務による自殺予防が必要。