

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	財務局	フリーダイヤルの設置等、相談者が多重債務者であることに着目し、もう一段の配慮が出来ないか。
	財務局	地域における特徴的な相談内容等の蓄積及び還元が必要。
相談業務に関する意見(特に相談後のフォローについて)		
	財務局	債務整理が終了しても、例えば、健康なのに全く働く意欲のない者、うつ病等による病気が起因で多重債務に陥った者など、借金した原因の根本的解決ができていない人は再び借金を繰り返すことが考えられ、こうした者へのフォローをどうするのか。
	財務局	法律専門家を紹介しても、解決に至らない場合が見受けられる。債務整理が終了する等結論が出るまでは、相談者に対するフォローが必要と感じている。
	財務局	個人事業者に係る相談については、財務局が対応する旨を、他の相談窓口において説明しているようである。
	財務局	債務整理後の生活再建を目指すため、専門家受任後のフォローアップが必要。
広報活動に関する意見		
	財務局	相談窓口が十分周知されているとは言えない状況であり、広報活動を継続的に行う必要がある。
	財務局	9月初めに当局独自のリーフレットを金融機関ほかで配置してもらった結果、9月の相談者数が大幅に増加したが、今後も9月並の相談件数を維持していくために、どのようなPRを行っていくかが課題である。全国でどのようなPRを行っているか、予定も含めて金融庁でとりまとめ、還元していただけるとありがたい。
	財務局	相談者からは「財務局で相談できることを知らなかった。知っていればもっと早く相談していた。もっと、PRしてくれたらよかったのに」との声が聞かれるほか、相談窓口情報が届かない多重債務者はまだまだ多数いるものと思われる。
	財務局	新たなリーフレットを作成し金融機関等ATMコーナーへの備え置き依頼等の広報活動に取り組んで行く予定であるが、金融庁においても、例えば、夕刊紙やスポーツ紙への広告掲載などマスメディアを活用した広報など全国統一的な広報に取り組んでいただきたい。
	財務局	平成20年4月に相談窓口を開設して以降、相談件数は7月に新聞掲載による効果で40件寄せられたものの、8月までの各月においては総じて10件前後と低調であった。9月に入り、リーフレット備え置きを始めとする広報活動に注力した結果、9月は74件と急増。10月も増加傾向にあり、17日現在で84件となっている。
	財務局	窓口の広報・周知活動の充実・強化が必要。
	財務局	各財務局でATMに備置きするリーフレットを作成しているが、金融庁からの予算配付がなく、既存の財務局予算で何とか捻出しているところである。このリーフレットは大変有効であり、今後も作成していきたいと考えているため何とか予算措置をお願いしたい。
	財務局	国の機関ということもあり、相談者側から「敷居が高く、相談しにくい。」との意見が良く聞こえる。また、相談窓口の周知不足だったということもあり、相談件数が少ない状況だが、現在、金融機関のATM等に当相談窓口のリーフレットの備え置き等の広報強化に取り組んでいるところ。
関係機関との連携等に関する意見		
	財務局	各地公体全てに相談窓口が設置されているわけではないことから、これら地公体との連携を図り、相談者への的確な対応を実践したい。
	財務局	多重債務問題改善プログラムにおいて、国の取組みとして各自治体相互間における情報交流を促すことが求められているが、自治体と同様国も相談窓口を開設していることから、今後は国と自治体との間においても更に連携を深めていくことが必要。
	財務局	他局相談員との情報連絡会等があれば、より充実した相談が可能になると考える。
	財務局	自治体等との連携強化が必要。
情報提供・研修等に関する意見		
	財務局	全国相談窓口での有益な相談活動等情報を取りまとめたうえ情報提供をお願いしたい。また、相談員同士の情報交換会、研修・勉強会等の開催を検討いただきたい。
	財務局	相談窓口を開設して半年が経過したことから、各財務局での取り組み状況や関係機関との連携状況などについて、各局代表相談員による意見交換を行い、もって財務局相談窓口の目線の統一化や今後の相談業務に資するための会議の開催について、ご検討いただきたい。
	財務局	多重債務相談員のスキルアップを図るための研修等の予算を措置願いたい。(例えば、地方での各種研修会への参加費用など)
多重債務者相談マニュアルに関する意見		
	財務局	現状、金融庁の相談カードには「世帯年収」の項目しかないが、債務整理に当たり、法律の専門家に移行する時も「本人年収」が検討の基盤となるため、相談カードの項目に「本人年収」を加えてはどうか。
警察に対する意見		
	財務局	ヤミ金被害の対応について、各県警・警察署ごとにおける対応の格差が激しく、いまだに「借りたものは返せ」「民事不介入」等の対応がみられる。警察庁に対し「ヤミ金対応マニュアル」を徹底するよう金融庁から申し入れしていただきたい。