

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
財務局	高齢者からは、子供の借金に関する相談が多い。そうした高齢者には詐欺や悪徳商法等への被害未然防止のため注意喚起を心掛けている。(オレオレ詐欺被害の未然防止につながった。)
財務局	・相談者の負担軽減のため、相談窓口フリーダイヤル又は0570で始まる電話を設置できるよう、予算措置して頂きたい。
財務局	相談件数について、「あなたは大丈夫キャンペーン」による周知活動から、6月は増加したものの全体的には21年度対比で減少している。弁護士事務所等のテレビCMにより流れていることも一つの要因と考えられる。
財務局	相談カードの全国統一の様式は作成されないのでしょうか。
	<p>これまで多重債務に関する相談を多数受けてきたなか、今後の課題として、新たに多重債務者を発生させない(再発させない)観点から、家計管理支援を含めたクレジットカウンセリングの必要性を痛切に感じている。具体的には、「破産手続き後、生活保護を受給しているが保護費で生活できない」、「債務整理をするとお金が借りられなくなるので、生活できないから、債務整理はしない」、「お金が借りられなくなったので、クレジットの現金化に手を出してしまった」などの事例が見られ、いずれも相談者が自力で家計の管理をすることが困難で、継続的な支援が必要であると思われる。</p> <p>相談窓口における多重債務相談の現状をみると、弁護士等の法律家につなぐことがゴールとなっており、相談者に対してカウンセリングや継続的な支援を行う体制とはなっていない。</p> <p>このため、今後、取り組むべき方向として、全ての相談窓口でカウンセリングを行うことは人的、時間的に困難と思われるが、当局やクレジットカウンセリング協会等が協力して可能な範囲でカウンセリングや家計管理支援を行い、そのノウハウを自治体相談員に伝えるなどの試みが考えられる。</p> <p>当局としては、そのための体制作りとして、まずは相談員に対するカウンセリング研修やクレジットカウンセリング協会カウンセラーとの意見交換会の実施について検討していきたい。</p> <p>※クレジットカウンセリング:専任のカウンセラーが、債務者の生活状況を診断し、本人の支出行動の改善を促し、生活の新たな目標を立てさせ、無理のない一定の返済を続けながら、生活再建を目指すための援助(横浜国大の西村隆男教授による)</p>
	総量規制によりはじかれた多重債務者は業者の巧みな手口により新たな借金を抱え込もうとしている。多重債務者問題は借金の問題だけでは解決できない。
相談業務に関する意見(債務整理関連)	
財務局	簡易裁判所の特定調停においては、自分で過払い金を計算することが前提となっている。一方、最近、過払い金返還請求の相談が多く、自分で取引履歴の開示請求及び業者との交渉ができる旨説明しているが、高齢者等は自分で計算できず、司法書士や弁護士に委任するしか選択肢がないのが現状。
財務局	事業者から、会社と個人を併せて破産申立しないと裁判所に受けてもらえないが、会社破産は個人破産と異なり、管財人費用が必要となるため、個人の破産もできないとの相談事例がある。
広報活動に関する意見	
財務局	<p>・金融庁の予算算達がなく財務省の業務費による広報活動を実施しているため、安定した広報活動が困難な状況にあるので広報活動に必要な予算計上をお願いしたい。</p> <p>・地方の広報活動だけでは及ばない全国的なネットワーク(マスコミ媒体等)を利用した広報活動に引き続き協力願いたい。</p>
財務局	改正貸金業法及び多重債務相談窓口については、今後も状況を注視しつつ、周知広報活動を継続する必要があるが、金融庁においては、施策推進指示及び周知のためのアイテム配付のスピードアップなど各関係機関等へ協力依頼を行う際、適時適切にきめ細やかな対応をお願いしたい。
財務局	相談者のなかには、クレジットカードで購入した商品を転売して現金化したという相談も見受けられることから、改正貸金業法だけではなく、割賦販売法など多重債務に関連した内容と併せた周知広報の強化が必要ではないか。
財務局	当局では、金融機関や福祉関係の窓口など多重債務者が訪れる可能性の高い箇所に当局作成のリーフレットを備え置きしていることから、リーフレットを見て訪れる者や、備え置きした窓口担当者からの紹介により訪れる者が多く、リーフレットを媒介とした窓口PRが奏功している。また、スピーディな対応や事業者向けの相談も応じている当局相談窓口の特徴が他の相談機関にも理解され、当該機関からの紹介が多い。こうした取組みが相談件数の増加につながっていることから、今後も継続して取り組んでいきたい。
財務局	多重債務に悩む相談者はいると思われる。公的機関の広報(市報・町報)による相談窓口の紹介は信頼度が高く、定期的な相談窓口の広報をお願いしたい。また金融庁・消費者庁のリーフレットに地方事務所の窓口紹介記載をお願いしたい。
	改正貸金業法の完全施行に伴い、金融庁作成のポスターやリーフレット等で改正概要や相談窓口の周知が図られたが、相談現場では、マスメディアや事務所独自のポスター等をきっかけにした相談者が多かった。ポスターやリーフレットの作成は局単位で構成できるような方策を検討してほしい。
	情報過疎の地域の方や高齢者は、今も法的な債務整理を進める術を知らず、誰にも相談できない方がいるので、多重債務相談キャンペーンは今後も継続する必要があると思う。
関係機関との連携に関する意見	
財務局	低所得者の相談が増え、法的整理だけでは生活再建が困難と思われる事例が増えてきた。債務の実態を伺う中で初めて人前で語られた情報を無にせず、少なくとも関連相談窓口のご紹介もして悪循環の根を絶つ努力をしたいが、このような窓口リストのパターンを相談マニュアルに補充し、地域の実情によりアレンジして使えるようにして頂きたい。
財務局	関係機関との連携強化、多重債務専門相談員のための相談マニュアル、研修プログラム、生活再建のためのネットワーク作り等、10の方策を実効性のある具体策へと繋げていくことが緊急の課題だと考える。
地方自治体の相談窓口に関する意見	
財務局	
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
財務局	・相談員の資質向上と情報交換を目的とする意見交換会を、昨年度に引き続き開催して頂きたい。

財務局	貸金業者が統廃合を行い名称が変更している。業者(みなし業者を含む)の変遷がわかるような情報を頂きたい。
財務局	専門家に引継いだ相談者から再相談を受けることがある。また、生活困窮者や自殺や精神疾患患者等に対する対応を強化する必要もあるため、セーフティネット貸付やカウンセリングなどの研修を充実願いたい。
財務局	金融庁で研修が開催されるのであれば、セーフティネット活用の具体例や中小・個人事業者の債務整理の具体例を学びたい。
法律専門家に関する意見	
財務局	債務整理にあたり弁護士を紹介した際、相談者が望まない弁護士(例:テレビ等で盛んに宣伝・広告をしているカタカナ弁護士事務所の弁護士、異性の弁護士)にあたってしまい、相談者が弁護士への相談を断念するケースがあり、対応に苦慮している。
財務局	
国・金融庁に対する意見	
財務局	・クレジット枠の現金化などヤミ金まがいの行為に対する規制強化、ならびに広告規制を実施して頂きたい。
	事後フォローのため、連絡を取るようになっているが、連絡がつかない場合、留守番電話にメッセージを残すこともあるが、やはり限界がある。相談者の結果調査については、個人情報に係る問題から引継ぎ先の調査協力が困難と認められる。相談後の結果調査の向上を図るため、金融庁から弁護士会や司法書士会等の団体へ協力要請を行うと、引継ぎ先の理解も深まるのではないか。
セーフティネット貸付け等に関する意見	
財務局	・セーフティネット貸付として生活福祉資金(社会福祉協議会実施)は種類等が充実したが、連帯保証人が必要だったり、借金があれば借りられないなどなかなか貸付を受けられない。より借りやすくするよう協力を仰いで頂きたい。
財務局	多重債務者を債務整理等へつなぐ体制は整備されているが、債務整理後の支援(セーフティネット)については更なる充実・強化が必要ではないか。 多重債務相談においては、無職の相談者も依然として一定程度存在し、また、改正貸金業法の影響などもあることから、公租公課が払えない、生活が困窮しているといった相談が今後増加する懸念もある。セーフティネット貸付を行う団体と地方公共団体の連携や、市町村単位でも福祉関連部署等との連携が更に強化されれば望ましい。
財務局	リストラ・貸金カット・本人や家族の病気等で住宅ローン返済が困難になったとの相談も増加している。また、債務整理と共に、「今日の生活費が無い。」と訴える相談者が増え、地公体や社会福祉協議会への相談を促す事例が増加している。 県民センターから、「多重債務相談は大きく減少し、逆に生活保護等の相談や生活再建指導相談の増加に変化してきている。」との報告もあった。 個別事例では、奨学金申込みの保証人となるため債務整理を躊躇う親がおり、生活福祉資金を紹介したいが、低所得者世帯に該当しない場合、他機関を紹介している事例がある。 こうしたケースを救うため、生活福祉資金の対象拡大などセーフティネットの充実が必要である。
	法的な債務整理だけでは、生活の再建が図れないケースが増えているので、セーフティネットの貸付制度の導入や関係省庁が連携した多重債務者対策が望まれる。