

分類 (機関別)	内 容
相談者等の状況等に関する意見	
市	弁護士費用を気にし、積極的に弁護士相談を受けたがらない相談者が増えた点
市	住宅ローンをかかえ収入の減少、健康問題、高齢者世帯、不動産評価の低下など問題が重なった深刻なケースがある。また、司法書士や弁護士に紹介した後、どのような方法で解決したのかわりたいたいときがある。
市	多重債務者が生活保護を受けずに一時生活できる資金を借りる条件が厳しいため、むずかしいのが現状である。
市	現状の問題点として、生活保護受給者等の多重債務相談が増加しており、保護費からの返済が難しい。
市	多重債務相談者から、市で実施する多重債務相談(相談員＝弁護士)の予約を受け付けても、相談をキャンセルするケースが多い。また、多重債務相談を受けても、債務整理の段階に進むと、専門家へ払う手数料が払えないため、整理が出来ないと言われる。
市	判断力不十分者の相談が多く、解決が困難なケースが多い。
区	相談者が詳細を話したがらないと思われる相談なので、年収や借金の額などをこちらから積極的に問いただすのは難しいのではないと思う。
町	今後町において取り組んでいく必要があると思われる。
町	現状では相談を直接受けていない状況です。そのため、今のところ特別問題点はない状況です。
町	相談会場を設けて開催しても、人目を気にして出向けないように感じる。
町	我が町の平成22年度下半期における多重債務関連の相談は0件であったが、しかしそれは問題が生じていないのではなく、小規模な町内の身近な存在である役所には相談し難い問題であるということを表していると考え。そうした点に鑑み、当該問題を抱える消費者への対策として本町では今後、県等の相談施設との連携強化や相談所の周知徹底に努めていきたいと考える。
町	現在多重債務の相談件数は少ないが、多重債務者に係る業務量は膨大なものであり、どこまで行政が個人の問題について関わるべきか難しいと感じる。
町	多重債務相談については市町村では難しいと思われる。(現に相談者が一人もいない)
村	人口の少ない村では他人に知られるのを恐れて相談に来にくい状況にある。
相談体制に関する意見	
市	法律相談後のフォローをどこまでしたら良いか
市	センターとしては、県弁護士会との連携体制を築くなど対応はしているが、予納金の問題や心のケア、また債務整理後相談者が再び多重債務状態に陥らないように、生活再建のための総合的なサポート体制を築く事が重要と考える。
市	当地域は弁護士が少ないので、急ぎのときに間に合わない場合がある。その際は近隣市内の弁護士を紹介している。
市	経済産業省、金融庁の許認可で関係業界等が費用負担して運営する財団法人日本クレジットカウンセリング協会は、全国で7センターである。一方多重債務相談を第一線で担う自治体に対しては、国と関係業界から何らの経費負担、人的負担が行われていない。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。
市	県弁護士会で開催している多重債務相談センターの業務を継続してほしい。
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機能しない。また、より密な連携を構築したくても、どの分野も人員削減により多忙を極めているために余裕がないという現状を踏まえて、全ての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をすることが可能なマニュアルの作成、多重債務問題の相談先の周知が課題と思われる。
町	多重債務だけではなく消費者相談業務について、専門的な特化した知識を持った職員の常駐
町	市町村で債務整理のための解決への具体的な対応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 ①専門知識、ノウハウが無い 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。
町	多重債務相談窓口について広報活動を行っていないため全般的に相談件数が少ないが、専門的な相談員もいないため、消費者問題に対応できる体制作りが必要だと考える
町	平成23年度より相談窓口の開設
広報・啓発活動に関する意見	
市	相談に来ない、または債務整理に消極的な市民への情報提供等。多重債務相談の継続。
市	件数は減っているものの、さらなる啓発や周知を行っていく。
市	多重債務相談は以前より落ちついてきたように思われるが、更に相談窓口の周知を続ける必要がある。
市	相談窓口の周知の徹底を図ること。
市	国が主体となりメディアを使って相談窓口を啓発してもらいたい。
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。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	庁内連携組織を設立し、税金徴収や福祉関係業務に於いて、連絡体制を取っているが、個人の財政状況までなかなか踏み込めないこともある。しかし、生活保護申請者の中には多重債務者が多いのが現実である。
市	福祉課(生活保護)とは、連携が取れているが、税務課(税金未納)及び市営住宅(未納)等は、確実に誘導する体制が確立されていないし、今後も把握するのは、難しい。
市	庁内の多重債務対策連絡会議などを通じ、関係機関とのさらなる連携を図っていく
市	税などの滞納者の債務整理後の納税につなげるには、納税担当課との連携が必要と考える。
市	専門家に繋いだ後、どうなったのか不明な点。又、税金未納者を納税に繋ぐことが課題
市	多重債務の相談者を弁護士など専門家につないだ後、債務整理の結果がどのようになったのか分からない。
市	弁護士相談後の結果聴取が今後の課題

市	受任してもらった先の法律専門家または相談者から債務整理の進捗状況を定期的に市へ連絡するようなシステムがほしい。
市	相談者が税金等の滞納者であった場合、相談後、関係各課へ相談結果がフィードバックされたかどうかについて、現状では把握できていない。
市	消費者相談窓口、収税担当、市債権担当、生活保護担当等、庁内の連携については、現状では担当者レベルでの連絡程度にとどまっているため、今後、担当者打合せ会議等の実施を検討。
市	多重債務相談は、生活関連全般の話等になり、他の相談業務と異なる面も多く、個々の相談内容に応じた他の相談窓口との連携が必要となる。
市	自治体内部の連携体制の確立及び情報交換等により、更なる共通認識を図ることが望まれる。
市	多重債務者関係連合協議は情報共有の場に留まり、連携等の具体的な取り組みには至っていない。
市	本市では、県司法書士会の多重債務受託者名簿登録司法書士と、市内、近隣市に在事務所、在住の弁護士を中心に法律専門家の相談に誘導している。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	現在のところ問題ない。相談があれば必要に応じて弁護士の紹介等を予定。
市	関係部署と連携を強化し、多重債務者が気軽に相談できる窓口を目指したい。また、債務整理により過払金が出た場合、税金など(滞納)の支払いに充ててもらうことにする。
区	相談窓口としての消費者センターの認知度をあげるとともに、多重債務者の掘り起こしを官民関係機関と連携しながら多角的に取り組んでいく。
区	区の窓口にも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。発見、未然防止の点では、区福祉部門等と連携を強めている。
町	いままで難しい案件は県の消費者センターを照会したが23年度より近隣市の消費者センターを紹介できるようになったので相談者も難しい案件を直接窓口に行って相談できるようになると思う。
広域圏	東日本大震災の影響で観光業や産業にも多大な影響が及んでいる。構成町村と連携を深め、多重債務問題の質の変化などに敏感に対応できるように連携を進めていきたい。
研修・担当者養成等に関する意見	
市	相談後の継続的な金銭管理については、現状の体制で実施するのは困難である。金銭教育についても、1時間程度で実施できるようなテキストを金融庁で作成していただきたい。出前講座や授業で活用します。
町	相談者の生活再建の一步となる債務整理となるよう、今後家計管理アドバイスや家計表の配布(作成)まで踏み込めるとよいが、なかなか一人での相談員ではそこまでできない。精神的に不安な相談者が多く自殺防止のゲートキーパーとしての役割を求められているが、そのためのスキルもなく特化したカウンセリング能力向上のための機会がない。相談員にカウンセリングマインドを求められても現実には厳しい上、相談員のメンタルケアを今後どうするか検討して欲しい。
町	多重債務者相談の実地研修があると良い(相談員が新人のため)
町	専門的知識を有する相談員が必要と思われる。
ヤミ金融対策・自殺防止等の関連施策に関する意見	
市	改正貸金業法完全施行後、総量規制によりソフトヤミ金による借入れが多発すると予想されますので、警察との連携が必要です。
市	ヤミ金、過払い金問題、多重債務者の掘り起こし
市	貸金業法の改正により多重債務相談件数が増加すると考えていたが、実情は減少している。テレビやラジオなどでの法律事務所のCMが多くなってきていることや、インターネットでの情報収集などにより、個人で直接専門家への相談をしているのではないかと推測するが、中には悪徳な相談受付をするところもあると考えるので、引き続き相談窓口の周知を図り、多重債務者救済を行う。また、一般貸金業者からの借入が出来なく「ヤミ金」から借り入れてしまった相談があるので、ヤミ金を利用しない旨の広報も必要と考える。
市	金融庁に登録のない業者(ヤミ金)の相談は、警察で対応してほしい。
債務者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見	
市	・債務整理後の生活再建を実施しているが、法的専門機関との更なる連携強化の必要性を感じます。 ・多重債務整理後、どこにも借入れが出来ない相談者の小口資金借入れができるよう、自治体などによる小口資金の融資制度(セーフティネット)の創設が必要と思われます。
市	生活保護や生活福祉資金制度は、多重債務者にとって条件が厳しく利用ができない。多重債務者でも利用ができる新しいセーフティネットが必要である。
本アンケートに関する意見	
区	Q8(2)(3)(4)及びQ9は聞き取りをしているものもあるが、統計データとして集計することは困難である。
その他	
市	県が相談会を開催する場合は、相談者が利用しやすいように、地区が偏らないよう調整してほしい。
市	県弁護士会については、多重債務イベント等で無料相談会を実施されるなど相談場所の拡充を図られておりますが、今後においては相談受付時間及び曜日(土曜日)の拡大を要望いたします。
市	多重債務相談会については、国の予算措置が終了することから、今後、継続することは難しいと思われる。