

分類 (機関別)	内 容
相談者等の状況等に関する意見	
市	地域の特性からか、市役所へ相談に行くのが恥ずかしいと考えている方が多いように思われる。
市	多重債務者は身動きが取れなくなってから相談に来ます。弁護士費用のことを心配しています。その支援システムを説明しますが敷居が高いようです。
市	多重債務問題の相談はほとんどないのが現状。多重債務者の絶対数が減ったのか、あるいは別の相談窓口に相談しているのかも分からず、対策を講じようがない。
市	法的な知識を要する案件であるため、対応が困難である。
市	債務者本人がどれだけの負債があるのかを把握できていない
市	・ 弁護士への紹介を行っても、全ての人が救済されているとは限らない ・ その後のフォローが出来ていない ・ 紹介後、資金的な理由で解決にいたらないケースが考えられる
市	継続相談を考えた時に、最初から近場の弁護士に依頼したいという相談者が多い。
市	相談者が少ない。
市	失業による収入減を原因とした借入れが依然多い。他方、収入の範囲内で無理なく生活するための本人の工夫・努力が不足しているケースも見られた。
市	極めて専門的な知識が必要なため、現状では相談内容の細部についての対応困難
市	本市においては、多重債務相談が減少傾向にある。
市	市の窓口には相談しづらいという相談者や相談はしたいが詳しい話をしたくないという相談者をどう来所に導くかが課題である。
市	①相談者から借入金以外の情報を聞き出すのが難しい。 ②①以外にも「法律専門家の敷居が高い」という相談者の意識があり、法律専門家への引き継ぎが困難な状況である。
町	小さな町のため町職員と顔見知りの町民が多く、相談しにくいと思われる。
町	小さい町なので、相談者がうわさになることを恐れて、相談しにくいと思われる。
町	多重債務相談はほとんどない
町	本町のように人口規模が小さい自治体では、平日役場での相談はしにくいようである。
町	多重債務問題を含む消費生活相談窓口の設置が求められています。多重債務問題に関する相談件数は少ないです。毎月、第二火曜日に実施している消費生活相談員と連携して対応していますが平成23年度4月から毎月4回相談日を開設します。困った時は、府消費生活安全センター相談員の指導を受けて対応又は、案内紹介を行っています。法律相談の件で困った時は、「府弁護士会や法テラス」の案内・紹介を行っています。
村	プライバシーに関する事案が多いため、役場への相談は敬遠されているようだ。
相談体制に関する意見	
市	弁護士相談後の相談者のフォロー体制が確立されていない。
市	早期に相談すべき問題であるが、相談者にとっては知られたくない情報であり、相談が遅れる傾向にある。相談者が安心して相談できる体制づくりが課題である。
市	多重債務が解決したら終了ということではなく、今後の生活支援体制が必要。
市	市庁内での連携に係る役割分担や体制の整備がまだでない。
市	多重債務問題を中心とした福祉・医療・セーフティネットなどの包括的な整備を行って市民のQOLを高めていきたい
市	窓口相談時間外に相談があると対応が難しい。
町	町単独では専任の相談員を置くことが難しい。また、現在は他業務と兼務の職員しかいないため、専門知識の習得が困難であり、町単独での専用相談窓口の設置ができない
町	消費生活相談そのものの件数が少ないのが現状。しかし今回の震災の影響で経営が悪化している事業所も多く、今後は多重債務の相談もあるのではないかと思う。相談があったときに迅速な対応ができるような体制にしていきたいと考えている。
町	現在、専門員（元裁判所事務官・行政書士資格有）による相談（1回/月）の拡充等を状況を見ながら検討が必要 * 執務時間内での相談受付体制の確保が課題（*体制の整備）
町	週1回だった専門の消費生活相談員の配置日数を、23年度から週2回（月曜日、木曜日）に拡大し、多重債務相談についても以前より対応できる体制を強化。
町	特別相談日を設けなくても通常の消費生活相談日の窓口において、相談ができる体制（広報等）づくりをしたい。
町	顔見知りや居るかも知れない所での相談は敬遠されている。 行政機関以外での窓口が利用しやすいと思われる。
町	相談所の継続実施の問題（平成23年度で終了予定）
町	相談窓口として専門相談員の設置はしていませんが、総務課において消費者等に関する相談を受付ています。
町	町で多重債務者の相談が少ないため、単独で事業し難い。
村	多重債務問題については、専門的知識を要するため、兼務の職員では対応が困難です。
村	専門職員の配置が困難
広報・啓発活動に関する意見	
市	県センターへの相談が、市窓口への相談よりもかなり多い現状があり、市窓口の更なるPRの必要がある。
市	広報を読まない人もいる。情報弱者に情報提供の機会をつくる良い方法はないか。
町	町の相談窓口へは相談、問合せとも皆無であったが、県の消費生活センターに数件の相談が寄せられており、引き続きこれら関係機関に関する広報活動を推進する。
町	現状、当窓口における相談事例はないが、窓口の周知をより強化して、多重債務相談の掘り起こしを行いたい。
町	相談の性質上当事者は地元を避け相談に行っているような状況が考えられるので、他の機関に相談に行きやすいように啓発をしたい。

村	相談者がまったくいないので、実質、窓口自体設置しているとはいえ状況にあります、今後は送っていただいた消費者相談窓口の案内プレートを活用したり、広報でPRをするなどしたいと考えています。
村	顔見知りが多く、直接役場へ相談に来られるかたがいなく考えられるため、広報等で役場以外の相談を行っている情報を掲載していきたい。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	市の無料法律相談は、他の相談で他の相談で予約が取れないことが多く、身近で法律の専門家に相談できる帰化の必要性を感じます。県弁護士会の多重債務無料相談を当市でも開催してほしい。
市	他の部署(税の徴収等を行う部署)との連携を強化していきたいので、成功事例等ご紹介いただければ幸いです。
市	多重債務者を専門機関に紹介した後の経過が知りたい
市	当市と近隣市町村でこの窓口へ行っても、相談できるように調整している。
市	多重債務問題の取り組み状況を継続的に庁内で周知し、早期発見、解決のため連携を図っていききたい。市社会福祉協議会主導の関係機関連絡会議が隔月で開催され、センター相談員も参加し、債務問題やヤミ金被害等の事例についても情報交換している。
市	・庁内の関係課の中で、徴収部門においては、収納率を上げることと相反するとの認識が有り、支援のアプローチの手法に工夫が必要であるため、庁内関係課の職員の理解を求めていきたい。 ・多重債務問題を専門家により解決した後、生活再建のために即時受け取れる資金や支援が必要となるが、就労面、資金貸付等での支援策は手続きに時間を要し、市の関与が難しい部分においては、関係団体等の情報提供が必要である。 ・多重債務者となった潜在的な課題として、知的・精神障がい、家庭内の問題等複雑な事案が増加しており、連携をとって適切な機関へつなげることが必要である。
市	市では、毎週金曜日に府弁護士会所属弁護士による相談日を開設しており、他市町からの予約相談者も訪れている。予約者がいない日も弁護士が来庁して相談室に待機、突発的な相談に応じる体制を整えている。現在までに問題点は認められないが、今後も、府弁護士会、あるいは、市役所内各課と密接な連携をして、相談体制のさらなる充実を図っていく。
市	相談者が困窮した状態では、専門家につなぐ資金がないこともあるため、調停を支援する事もあります。この場合に当てはまる項目がありませんでした。
市	最終は弁護士等にゆだねなければ解決しない。
市	23年度より、市と近隣町が消費生活相談に関し協定を締結し、相談者の相互受け入れを行っている。
市	庁内で他課との連携が取れていないので、債務者支援の掘り起こしができない
市	債務整理の4つの方法までは説するが、専門的な分野の相談になってくると県(商工観光労働総務課)のヤミ金多重債務相談など紹介している(弁護士無料相談は特に助かります)
市	更なる庁内行政機関の連携強化と窓口職員のスキルアップが必要
市	本市の現状として、多重債務相談の件数自体はそれ程多くないことから、多重債務相談に特化した相談会については、近隣市との連携により合同で開催するなどの工夫が必要である。
町	秘守義務が連携を妨げるおそれがある。
町	本人のプライドが強すぎると相談までには至らないケースもあると思われる。
町	町職員では対応できない分野もあり、弁護士会に委託をしている状況。
町	県消費生活センターと連携をとりながら進めていきたい
町	他部署との連携体制を整える。
町	小さな町で行政と町民の距離が近く相談しづらい所があるので、やはり県の応援が不可欠です。県が開催する多重債務の相談等がありましたら、ご教授下さい。
町	専門の相談員がいない当町では、県の消費生活センターへの取次が主な対応であるため、関係機関、他部署との連携に重点を置いた大勢の構築が必要。
町	町多重債務解決支援プログラムに基づき、司法書士会と委託契約し、債務整理相談ができる体制を整備している。
町	消費者生活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	法律相談をされてから消費生活相談室に来られた相談者あり。弁護士に地元のセンターに相談するように言われたとのこと。生活費を作成する一覧を持ってこられていたので一応内容についてチェックはしたが、結局再度弁護士相談に行ってもらった。どうして地元のセンターを紹介したのか意図が良くわからなかった。
町	現在のところ町への相談というものはありませんが、当町では専門的に扱っている職員の配置ができていないため対応が不十分であることは否めない。そのため他機関との連携が今後はより一層必要と思われる
町	特に相談があるわけでもなく、相談業務に係るリスクは低いのが現状ですが、今後は他部署との連携を含めた体制に務めたい。
村	相談窓口を設置しても顔見知りが多いため、広域的な窓口があればそちらに誘導していきたい。
村	他課との連携を取る体制づくりを早めに確立したい。
村	多重債務については、本人自身から聞き取りをしても、なかなか負債の全容が掴めないため、消費生活センター等を紹介し、専門家へつなぐよう心がけている。専門家による出張相談が増えたい。
研修・担当者養成等に関する意見	
市	多重債務相談に関する研修の機会が増えれば良い。
市	近隣市町村との広域的な連携と情報交換に努める。相談業務担当職員の能力向上に重点を置いている。
町	今後、相談員研修等があれば、積極的に参加し、担当職員のスキルアップに努めたい。
町	相談対応するだけの知識・能力がなく、広報活動も積極的に行えないのが、現状です。研修等も実施されているが、一職員として研修を受けても、1.2年で担当が変わってしまえば意味がない。
町	専門的知識がないため職員による対応ができない。
ヤミ金融対策・自殺防止等の関連施策に関する意見	

市区町村(東海・近畿)

町	過払い金が出ないケースがでてきたこととヤミ金対策で警察とうまく連携できないかと考える。
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	相談者の生活再建をどうするかが課題となる。
市	単に各窓口を案内するだけではなく、債務整理の結果報告や、他部署における相談の結果など、相談者の生活再建について後追いを行うべきであると考えている。
市	多重債務者の多くが生活困窮者であり、生活再建に向けた取り組み、連携が必要である。
市	府の指導のもと、多重債務者の問題解決のための法律相談の充実と、解決後の生活の立て直しに向けたカウンセリングの実施が望まれる。
町	債務整理した後、どの様に生活するか、整理後の生活フォローが必要と思われる、しかしそれに対する取り組みにはなかなか着手できない現状がある。
国・金融庁の取組みに対する意見	
市	<ul style="list-style-type: none"> ・法テラスや財務局での処理結果の概要を知りたい。 (例：受任〇件、相談のみなど) ・各多重債務相談窓口の業務内容の一覧表がほしい。 (どんな相談にどのような相談が可能か具体的に示したのも) (例：司法書士は100万円以下の相談など)
市	債務整理後の生活再建を助けるセーフティネットの確立が望まれる。
市	消費者活性化交付金が終了後も、多重債務者支援に関する関係事業については、補助制度を創設し、引き続き、財政的な支援を継続していただきたい。さもなければ、今日までの取り組みを継続し、発展させることは難しい現状がある。
市	多重債務者に債務整理手続き中・整理後、生活保護とは異なる安定した生活を営むための生活福祉資金貸付制度の弾力的な運用が必要。
その他	
市	県外の法律専門家へかなり相談が行っていると聞くと聞くと、当センターにはそのような相談があまり入っていないので実態がわからない。報道されているような法律専門家がいるようであれば、きちっと対応していただきたい。
市	多重債務相談は関係機関につなぐことが多く、あっせん処理をしない以上年収などの個人情報の聞き取りの是非と公開の是非、またこのデータの活用について知りたい。
町	自己責任の部分があるのに行政がどこまでお世話をするのか疑問がある。今後、制度の勉強をし理解をしていきたい。