

分類 (機関別)	内 容
相談者等の状況等に関する意見	
財務局等	<p>「東日本大震災」の関連では、家族全員が失業や自宅待機により収入が途絶えてしまい、「既存の借入れについては専門家に相談することにより不安は和らいだが、就職のあてもなく、これから生活していけるかどうか不安。」といった相談がある。今回の震災では、多くの方が様々な形で影響を受けており、今後の就業や生活支援等についてスピード感のある対応が求められていると実感している。</p> <p>また、多重債務相談の面では、当面の間返済の目途の立たない方に対して、どのように債務整理を進めていくことが適当か、今後の生活再建の方向性など相談者の方のおかれている状況をきめ細かく把握しながら、専門家や関係機関に誘導していく必要があると考えている。</p>
財務局等	<p>相談件数は減少傾向で推移（関係団体も同様の傾向）し、総量規制の効果で債務額は減少傾向。しかし、失業などで債務整理後の生活が難しい方の相談が増加。経済環境や社会福祉が改善が望まれる。</p> <p>また、相談内容が深刻化していることから、福祉や生活保護、自殺対策等の関係機関との連携の強化や研修が必要。</p>
相談体制に関する意見	
財務局等	<p>既存の相談者には休日相談の希望が多いため、休日に相談を受ける柔軟な対応が必要。</p>
広報・啓発活動に関する意見	
財務局等	<p>窓口周知のため、毎年リーフレットを職員で作成、配布しているが、その効果は徐々に小さくなっている。</p> <p>新聞や自治体広報誌に、無料で窓口紹介の掲載を依頼しても、必ずしも掲載いただけるとは限らず、また目立つ掲載にしてもらうことは難しい。</p> <p>各戸配布されているフリーペーパーへの掲載費や、独自リーフレットの作成費等、金融庁の予算措置を是非お願いしたい。</p> <p>また、有効なPR先として考えられる遊戯業関係へ、リーフ備え置きをお願いしたが、店舗数があまりに多く、現実的に難しい。</p> <p>金融庁から、全国遊戯業協会等へ、多重債務相談窓口周知の強化をしていただき、各店舗へ、ポスター掲示を依頼（予算上難しいければ、ポスターは、ホームページからダウンロードし各自で印刷してもらう）していただくと、財務局からも依頼しやすい。</p>
財務局等	<ul style="list-style-type: none"> 安定した広報活動に必要な予算計上をお願いしたい。 相談者の負担軽減のため、相談窓口フリーダイヤル又はナビダイヤルで始まる電話を設置できるように、予算措置していただきたい。 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。
財務局等	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は減少傾向にあるが、依然として、潜在的な多重債務者は存在すると思われるので、掘り起こしのための継続した窓口広報を行う必要がある。そのためにも、広報関連予算の確保を引き続きお願いしたい。 相談受付用電話をフリーダイヤル化することで、多重債務相談に係る相談者の電話料金の負担軽減が図られることに加え、フリーダイヤルであることを広報することで相談者がより気軽に連絡しやすくなると思われることから、相談者への利便性向上につながるものと考えられる。是非、相談受付用電話をフリーダイヤル化を要望する。
財務局等	<p>市報などへの定期的な掲載（相談窓口及び啓発活動紹介）</p> <p>貸金業協会が作成のローン・キャッシングQ&A BOOK、（成人式で配布）への各事務所相談窓口電話番号掲載</p> <p>消費者庁、国民生活センター発行の冊子（例えばくらしの豆知識）、消費生活センター、警察庁のパンフレットへ相談窓口電話番号掲載</p> <p>局ごとで相談窓口電話番号掲載の配布用クリアファイル制作</p> <p>相談員のレベルアップ研修会実施、参考資料配布</p> <p>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と思われるので、当該先への啓発活動について、引き続き推進する必要があると考える。</p>
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
財務局等	<p>過払による債務整理の滞りが予想される中、今後は、深刻な問題を抱えた生活困窮者等、法律専門家に取次ぐだけでは問題解決に至らない相談者の占める比率が逆に増加していくのではないかと懸念があります。</p> <p>また、全体的に見ると、多重債務者の絶対数は減少傾向にあると思われませんが、今般の東日本大震災を受けた、局地的な債務相談の飛躍的増加懸念、及び全国的にも震災の余波を受けた債務弁済に支障を来たす者の増加懸念も想定されるのではないかと考えております。</p> <p>そこで、管内における他機関の相談員や地公体職員等とも問題意識を共有し、緊密に連携しながら、問題の実体的解決を図る機関・組織等に相談者を導けるような「適切な仲介者」としての役割を積極的に担っていく必要性のみならず、全局相談窓口相互間においても、連携や情報共有を図る必要性が一層増していくのではないかと考えております。</p>
財務局等	<p>事業者向け相談については、ノウハウがなく、商工団体の協力は不可欠と思われるが、商工団体は複数あり、問題意識や必要性の認識に差が感じられ、働きかけや調整が難しい。</p>
研修・担当者養成等に関する意見	
財務局等	<p>各局の取組状況の成果や課題など情報交換の機会として、各財務局相談員の連絡会議や相談員向け研修を定期的実施していただきたい。</p>
財務局等	<ul style="list-style-type: none"> 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、開催していただきたい。 マニュアルの改訂版を早急に作成していただきたい。
ヤミ金融対策・自殺防止等の関連施策に関する意見	
財務局等	<p>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いただきたい。</p>
相談者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見	

財務局等	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いただきたい。
財務局等	当局の相談は、債務整理方法確定前の為、生活状態建て直しまでの踏み込んだ生活計画に難をきたす。
本アンケートに関する意見	
財務局等	当アンケートのQ1について、家計管理指導は行っているものの、引継ぎをしていないケースや、相談のアポイントメントを取っているが、事後的な債務整理の状況の確認を行っていないケースなど、選択肢にない対応を行っているものもあり、実態把握のためにももう少し詳細に区分してはどうか。
財務局等	アンケートの質問項目の見直しを検討していただきたい。（借金のきっかけを、収入の減少と教育費等の増加に係る支出の増加に細分化する。年収を世帯年収ではなく、本人年収とする。等）
その他	
財務局等	<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業者が統廃合を行い名称を変更している。業者（みなし業者を含む）の変遷がわかるような情報をいただきたい。 ・10の方策の進行状況について知らせていただきたい。
財務局等	武富士の更生手続きの影響から、過払い金返還請求に関する相談が増加。同社の通知を受け債務額と勘違いして相談に見えた方もあり、一般の方も容易に理解できる記載が望まれる。