

Q10. 自治体の多重債務者相談窓口について広報活動を行っていますか。		
自治体の広報紙への相談窓口掲載以外に行った広報活動をご記入ください。		
岐阜県	岐阜市	バス車内での広告や各種パンフレットにも相談窓口を掲載している。
岐阜県	高山市	多重債務相談単独での広報はしていない。消費生活相談窓口の広報の中で「多重債務相談など…」と広報している。
岐阜県	関市	市ホームページへの掲載
岐阜県	羽島市	市のホームページに相談窓口の案内
岐阜県	岐南町	県の無料相談会の案内を町の広報紙に掲載した。
岐阜県	白川村	村ホームページにアップ
静岡県	静岡市	自治会での多重債務相談会のチラシの組回覧、ホームページへの掲載、地元新聞への広告の掲載、市税・国保料等の滞納者への通知に相談窓口のチラシを同封
静岡県	沼津市	市ホームページの掲載や相談開設窓口の一覧表を作成し市内施設のパンフレット台等に配架しています。
静岡県	三島市	地域FMラジオでの広報
静岡県	富士市	市のホームページ、ガイドブックへの掲載
愛知県	岡崎市	HPに掲載、地域のラジオで放送
愛知県	半田市	ちらし、ホームページでの周知
愛知県	豊川市	チラシの町内会回覧、市のHP、広報車PR
愛知県	刈谷市	多重債務者のチラシを作成し、納税推進室・国保年金課・建築課に窓口設置する。
愛知県	蒲郡市	市のHPに相談窓口を掲載した
愛知県	常滑市	市ホームページへの掲載
愛知県	江南市	保険年金課、福祉課、税務課に相談チラシを窓口に配布し、税金等の滞納者の中に多重債務者を発見した場合には、多重債務相談窓口への案内をお願いしている。
愛知県	稲沢市	チラシの配布
愛知県	東海市	・公共施設及び市民館・公民館にチラシを配布した ・自治会・町内会へチラシの回覧依頼をした
愛知県	愛西市	・相談窓口案内チラシの配布 ・消費者被害未然防止VTR(相談窓口案内含む)制作及び放送
愛知県	東郷町	公共施設でのチラシ取り置き、ホームページでの周知
三重県	津市	窓口や講座でチラシを配布するなどの広報
三重県	鈴鹿市	テレビ広報すずか・ラジオ広報(コミュニティFM局)にて、クレジット・サラ金の相談開催の周知を行っている。
滋賀県	高島市	市ホームページによる多重債務相談窓口の案内。防災無線放送による多重債務者相談会の案内。
滋賀県	竜王町	多重債務相談窓口に限らず、消費者問題全般に関して、町内イベント時の街頭啓発などで相談窓口の啓発を行っている。
滋賀県	愛荘町	「防災行政無線による無料法律相談の開催の周知」
京都府	綾部市	市ホームページ、FM、有線放送、街頭啓発
大阪府	大阪市	市営地下鉄及び市営バスでの広告
大阪府	堺市	自治体HPに掲載、庁内の各収納窓口へ金融庁作成の相談窓口案内ポスターを配架した。
大阪府	豊中市	市役所各窓口での相談窓口案内リーフレットの配置、地域福祉ネットワーク会議や移動消費者教室(出前講座)、ホームページ等での啓発を実施
大阪府	泉大津市	自治会、回覧板にて多重債務について記載
大阪府	高槻市	市営バスのラッピングや、市営バス内外にポスター等を掲示。
大阪府	貝塚市	市民向けの消費者啓発講座の場で紹介している。年一回広報に折り込みで消費者相談コーナー、多重債務者相談窓口の紹介のチラシを全戸配布している。
大阪府	守口市	センター独自の広報誌を公民館や社会福祉協議会等の窓口で配布。
大阪府	和泉市	自治体HPに掲載
大阪府	柏原市	公民館、図書館、市民課前など対象者が佇んでいそうな所にポスター掲示
大阪府	門真市	マグネットシール及び冊子を作成し、市内全戸に配布した。
大阪府	泉南市	庁内関係課へリーフレットや相談窓口案内を配布
大阪府	四條畷市	チラシ、HP

大阪府	阪南市	窓口にパンフレットを設置
大阪府	熊取町	HP掲載
兵庫県	神戸市	多重債務に関連するすべての部局に無料相談窓口や留意点などを記載したチラシを設置した。
兵庫県	尼崎市	ホームページに掲載
兵庫県	加古川市	ホームページ・懸垂幕の掲示(市役所前・百貨店壁面) 出前講座でのパンフレットの配布
兵庫県	小野市	市内循環バスの吊広告に掲示し、消費生活相談のPRをした。
兵庫県	宍粟市	リーフレット等の配布
兵庫県	播磨町	月一度、公共施設等での巡回相談の際にチラシを配布して広報を行った。
兵庫県	新温泉町	チラシの配布、公共施設トイレ等への窓口案内掲示、出前講座、CATV番組による広報
奈良県	桜井市	5月の消費者月間に市庁舎ロビーにて啓発パネルを展示
奈良県	葛城市	有線、無線放送による広報活動
奈良県	三郷町	ポスター・チラシ
奈良県	上牧町	町のイベントでチラシの配布
奈良県	河合町	町内の防災ムセンで毎週月曜日に案内
奈良県	吉野町	役場窓口に相談機関等の案内ポスターを掲示した。
和歌山県	かつらぎ町	個人家庭備え付けの有線放送での広報

Q11. 金融庁作成の多重債務者相談窓口周知ポスターの活用状況や、金融庁が実施している広報活動、以前活用を要請した回覧板等についてのご意見がありましたら、ご自由にご記入下さい。

ポスター等の活用状況について

岐阜県	岐阜市	・ポスター貼っています。回覧板はやっていません。
岐阜県	羽島市	・周知ポスターは、庁舎内掲示板及び相談室に掲示。
岐阜県	土岐市	・事務室の廊下に掲出
岐阜県	養老町	・1年間の「消費生活相談のお知らせ」のチラシを全戸配布
岐阜県	揖斐川町	・頂戴いたしましたポスター類は全て庁舎内に掲示し、来庁者等に周知しています。そのほか相談窓口等の周知につきましては、町の広報紙、HPで行っています。
岐阜県	富加町	・ホームページに掲載
愛知県	豊橋市	・HP掲載及びチラシ配布
愛知県	瀬戸市	・生活課、相談室前にポスター掲示やパンフレット設置をしている。
愛知県	江南市	・ポスターやチラシは、庁内の玄関付近や相談窓口などに掲示及び配置している。
愛知県	高浜市	・愛知県からの「暮らしっく」を町内会を通じて全戸に回覧している。
愛知県	みよし市	・ポスターについては、庁舎内掲示板、事務室カウンター、相談コーナーに掲示し活用した。行政区回覧を行うことにより、相談会の開催をより市民に周知することができる。
京都府	宇治市	・市ホームページに情報を掲載している。
京都府	城陽市	・消費生活センターの電話番号を名入れした啓発グッズを配布
京都府	京丹波町	・ポスター等、公共の施設に掲示し、啓発に活用している。
大阪府	豊中市	・市役所各窓口での相談窓口案内リーフレットの配置、地域福祉ネットワーク会議や移動消費者教室(出前講座)、ホームページ等での啓発を実施
大阪府	吹田市	・庁舎内に掲示するなど活用している
大阪府	守口市	・周知ポスターについてはセンターに掲示し、チラシ類についてはセンターその他公共施設にて配布
大阪府	松原市	・ポスターは庁舎入口掲示板や執務室に掲示し、周知を図っている。
大阪府	太子町	・自治会で回覧。
兵庫県	芦屋市	・ホームページに掲載
兵庫県	豊岡市	・庁舎施設等のトイレに「相談チラシ」の掲示
兵庫県	宝塚市	・ポスターの利用については、当消費生活センターに掲示して、啓発に利用した。
兵庫県	市川町	・ホームページに多重債務窓口を掲載している
兵庫県	福崎町	・多重債務返済トラブルの相談窓口等を紹介したチラシを町内全戸配布した。
奈良県	御所市	・金融庁作成の広報について、当市では多めに利用させていただいております。
奈良県	王寺町	・相談窓口のチラシ等は窓口2か所ほどに常置し、ポスターなどがあれば一定の期間掲示しています。
奈良県	下市町	・提供のあったポスター等については、窓口に掲示しより多くの住民の目に触れるよう努めている。
奈良県	上北山村	・地元広報紙に掲載等おこなっている。
奈良県	東吉野村	・掲載依頼があった場合は広報誌に掲載している。
和歌山県	橋本市	・ポスターは毎回市役所庁舎内や関連施設に掲示し、チラシも配布するなど活用している。
和歌山県	田辺市	・相談室前の掲示板や市や支所の窓口にポスターを掲示し活用させて頂いている。
和歌山県	高野町	・現時点では活用していないが、今後、広報等に活用したい。
和歌山県	日高町	・掲示板や町窓口にポスターを掲示し活用させて頂いている
和歌山県	すさみ町	・今年度、消費者用啓発パンフレット(保存版)を作成し、全戸配布する予定。 ・振り込め詐欺・悪質商法・消費者トラブル・ヤミ金融等の啓発、それについての相談窓口・連絡先等を掲載し、消費者に向けての啓発を行う。
金融庁作成のポスターに関する意見		
愛知県	豊橋市	・金融庁の広報は、身近な存在ではないため、多重債務者に届いているかが疑問である。財源を保証した上で自治体が工夫して広報した方が効果的と思われる。
大阪府	熊取町	・頂ける部数が中途半端、周知に繋がらないのでは

兵庫県	小野市	・ポスターは折りたたんでいただいても構わないのでかさを低くしてご送付いただいても結構です。
奈良県	御所市	・回覧板等は、繰り返し作成いただき、配布していただければ有難いです。
和歌山県	橋本市	・今回のポスターはデザインがやや暗く、チラシは説明文が多いため一般市民にはやや難しいと思った。
金融庁が実施している広報活動に関する意見		
奈良県	王寺町	・庁舎を訪れる方が必要とされる可能性を考えると、広報誌等への周知の方が有効と思われる。
その他の意見		
大阪府	豊中市	・大阪弁護士会、大阪司法書士会、法テラス大阪、豊中市地域福祉ネットワーク等と連携し多重債務者支援にあたっている。

Q12. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、行政機関内外での連携など、特別に取り組んでいること(又は今後広げていきたい取組み)があればご自由にご記入下さい。(前回調査時から変更点がない場合は回答不要)

岐阜県	大垣市	毎年9月を消費者啓発強化月間として特設の相談所を開設した。
岐阜県	山県市	多重債務に限定はしていないが、弁護士相談を毎月開催している。個人情報との関係で相談内容は把握していないが、借金の相談もあるようだ。しかし、当市の消費者相談窓口においては、このところ多重債務に関する相談は皆無という状態が続いている。多重債務問題がある程度減少しているのか、別の相談窓口に流れているのか実態が掴めず、今後どのような取り組みをしていくべきか模索しているところである。
岐阜県	本巣市	各会合、老人クラブ会などで広報・公団している。
静岡県	裾野市	庁内の税金徴収担当課や生活保護担当課等と連携した、多重債務者の問題解決について検討中。
静岡県	御前崎市	県内で行われる多重債務相談会実施のお知らせを、福祉部門や税務課、市営住宅の管理を扱う部署に連絡し該当者が現れた場合は対応窓口があることを知らせてもらう。
静岡県	牧之原市	県主催の相談キャンペーン時期に併せて、臨時相談会を実施している。
愛知県	岡崎市	国民健康保険の収納担当部署が、毎年2回(土日に設定)程、弁護士の無料相談会を実施している。
愛知県	瀬戸市	11月13日(日)に弁護士、司法書士による多重債務無料相談会を開催する。
愛知県	豊川市	市内各所の出張相談でも対応できるようにしている。
愛知県	津島市	多重債務を含む相談窓口を、近隣市町でも行えるように打ち合わせをした。
愛知県	小牧市	今後、相談強化月間に行う無料相談会について収納担当窓口と連携をしていきたい。
愛知県	稲沢市	愛知県多重債務者相談強化月間に、弁護士による無料相談会を1回実施予定。
愛知県	尾張旭市	多重債務関係各課勉強会
愛知県	高浜市	チラシ及び広報等にて、市民に知らせていきます。
愛知県	幸田町	・消費生活相談員が多重債務問題と一緒に取り組めるよう研修等に参加し知識習得に励んでいる。
三重県	鈴鹿市	年に一度、窓口職員向けに「多重債務」について司法書士による講演会を開催し、多重債務問題について認識を深めている。
三重県	大台町	多重債務問題だけではなく、管内の中心都市と周辺市町と連携して消費生活に関する相談窓口やセンターの設置についての協議を開始し始めた。
三重県	南伊勢町	Q4について、相談があった時には本人に確認をした上で、南伊勢町社会福祉協議会が実施している「法律相談」を紹介している。
滋賀県	近江八幡市	・市民対象に、毎月、弁護士及び司法書士による無料法律相談会を実施している。 ・多重債務者を早期に発見、相談窓口へつなぐため、市庁内の関係機関(相談・支援関係部門、税等料金徴収部門)へ、多重債務相談に関するチラシや相談会日程等を情報提供しており、実際の相談のケースによっては連携を取って対応している。
滋賀県	野洲市	・健康推進課(健康とこころの問題)、断酒会(アルコール依存症)、商工観光課(就労支援)、市民生活相談室(消費生活相談)、司法書士(多重債務、法律相談)でチームを組んで、野洲図書館において、ワンストップ相談会を開催(8月実施) ・野洲市市民相談総合推進委員会の要綱を制定し、自殺、多重債務、人権の部会を設置して、市役所が総合力でネットワークを構築するよう整備した。
京都府	京都市	平成23年9月に、自殺対策担当部局と連携し、毎週1回多重債務特別相談とこころの健康相談を同一会場で実施。

京都府	京丹波町	本町においては消費生活の相談窓口を設置しておらず、問い合わせがあったときは府の機関等、紹介していた。 10月1日から、本町においても消費生活専門相談員を設置し、週1回の相談窓口を開設することになった。 今後は窓口設置の広報等も行い、本町における相談体制を充実していくとともに、窓口を開設していない日については、府の相談機関等の協力をお願いしたい。
大阪府	豊中市	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。
大阪府	池田市	多重債務におちいらないための予防教育が必要かつ重要であると考えている。幼少期からの金銭教育が重要との観点から教育委員会に働きかけている。学校教育の現場で金銭教育を取り入れてもらい、講師として消費生活相談員を派遣する旨を伝えているが、利用校はごくわずかである。 消費者庁からも文部科学省に働きかけてもらいたい。
大阪府	吹田市	多重債務問題対策庁内連携会議を組織し、庁内連携を図っている。
大阪府	高槻市	平成21年度に発足させた「高槻市多重債務対策庁内連絡会」を定期的に開催し、庁内の連携体制の強化を図っている。また、連絡会の職員を対象とした研修会を行い、多重債務について理解を深め、債務者の早期発見と生活支援に努めている。
大阪府	河内長野市	多重債務に関する無料相談会の実施(5月・10月のくらしの総合相談(全10項目)の中で、府貸金業対策課の協力を得て消費者金融相談実施)
大阪府	熊取町	5月、12月に多重債務の集中相談ウィークを実施
兵庫県	神戸市	平成23年9月及び12月に兵庫県多重債務者対策協議会の実施する多重債務者相談強化キャンペーンとして、無料相談会を実施する。弁護士等による債務整理相談と併せて、家計管理の仕方などの生活再建相談、こころの健康相談を実施し、債務問題の解決を目指している。
兵庫県	姫路市	年2回、中播磨多重債務対策連絡協議会主催による多重債務無料相談会の開催
兵庫県	加古川市	臨時相談窓口の開設 平成23年10月 夜間相談1回 平成23年12月 夜間相談1回、休日相談1回
兵庫県	小野市	兵庫県と合同で多重債務相談会を年に1回実施。
兵庫県	宍粟市	自殺予防対策庁内連絡会議を立ち上げ、多重債務問題も自殺に関連のある問題の一つとして位置づけている。また、専門行政機関や専門家などを含めた庁外連絡会議の設置に向けて取り組みを進めている。
兵庫県	播磨町	9/11(日)13:00~16:00まで、町内で「兵庫県多重債務者相談強化キャンペーン」による合同無料相談会を実施。2件の相談があった。
兵庫県	福崎町	兵庫県司法書士会 多重債務者対策委員の無料相談と連携を組んでいる。今後とも継続して取り組みたい。
奈良県	吉野町	相談の性質上、当事者は地元を避けて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していきたい。
和歌山県	橋本市	平成23年度より和歌山県司法書士会橋本支部と協定し、月1回の無料法律相談を実施している。
和歌山県	有田市	今年4月から有田地方(1市3町)において、毎月1回ずつ、専門員による多重債務相談を含む消費生活相談業務を開始。相互協定として、住民の方がどの自治体においても相談を受けられる体制としており、月4回の相談を受けられることとした。

Q13. 多重債務者相談業務について、現状の問題点や今後についてご意見がありましたらご自由にご記入下さい。(前回調査時から変更点がない場合は回答不要)

相談者等の状況等に関する意見

岐阜県	大垣市	・市消費相談室で随時相談を受けたり、他機関でも受け付けているところが多くなったためか、昨年に比べて相談件数はかなり減少している。
岐阜県	本巣市	・相談者は市役所に知人がいることの原因で詳細の情報が得られない。
静岡県	静岡市	・JICCの資料(H23.10)をみると、無担保無保証の借入者のうち3カ月以上未入金のは446万人おり、多重債務問題改善プログラムがつけられた当時に比べ2.5倍になっています。本市の多重債務相談は、平成20年度をピークに年々減少していますが、この人たちが、今どうしているのかとても気になります。ぜひ、相談に来てほしいのですが、相談に来ない理由がわからないため、対策も立てられないのが現状です。
愛知県	豊田市	・今年度に入り、相談者数が激減している。原因は不明であるが、他機関でも同様の状況であると聞いている。今後どのような取り組みが効果的なのか、考案中である。
三重県	松阪市	・相談内容が本人のみならず、家族を巻き込んだり、本人事故、病気等による脳障害の為、契約確認が出来ない等、複雑化しているように思う。
三重県	大台町	・当町では相談件数が0である。この問題で苦しんでいる住民がいるのかいないのかわからない。
京都府	城陽市	・多重債務相談が減少している。総量規制の影響で、ソフトヤミ金に移行しているものと思われる。結果、多重債務者問題が表面化しにくくなり、より深刻化していることが予想される。
大阪府	泉南市	・相談窓口にくられるのは、氷山の一角であり、掘り起こし、関係機関との連携がまだまだ機能できていない。
和歌山県	みなべ町	・町内の方については、顔見知りがある等身近な行政機関では相談しにくい感覚がある。県消費生活センター等が一番利用しやすいのかなと思われる。

相談体制に関する意見

愛知県	豊橋市	・以前に借金の整理をした人が、数年後多重債務の相談に来ることがあるため、根本的な解決には定期的な家計管理状況のフォローアップが必要と思われるが、体制人材共に対応できてない。
愛知県	高浜市	・専門の消費生活相談員が月1回の相談のため、県の窓口等を紹介又は問い合わせしている。
三重県	鈴鹿市	・多重債務相談についてはプライバシーのこともあり窓口職員では詳細に聞き取りできない。

広報・啓発活動に関する意見

愛知県	東海市	・行政に相談を求めて来ない人への窓口の周知。
愛知県	愛西市	・相談員より 相談窓口を紹介するときに、『多重債務問題を解決してもらえます』と案内され相談に来た方がいました。相談窓口は、解決するための方法や手段を紹介する窓口であるため、『解決できる』という紹介は遠慮してほしい。
三重県	松阪市	・電話で問い合わせがあっても、来所に到らず、そのままになっている場合も少なからずあり、どうなっているか心配であり、いっそうの広報の必要性を感じる。

関係部署・関係機関との連携に関する意見

滋賀県	近江八幡市	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内関係課の中で、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あり、支援のアプローチの手法に工夫が必要であるため、担当職員の理解を求めることが重要である。 ・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、就労問題、資金貸付の手続き等に時間を要する問題、また市の関与が難しい部分があることが問題点としてある。 ・多重債務に陥った潜在的な課題として、知的障害、精神障害、家庭内の問題等、複雑な背景があり、根本的な課題解決のため、連携して支援にあたる必要がある。
滋賀県	野洲市	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務の問題解決だけでなく、この連携をバージョンアップさせた仕組みとして、23年度に国のモデル事業であるパーソナルサポートサービス事業を実施した。24年度もさらに事業を拡大してモデル事業を実施する予定である。
大阪府	熊取町	<ul style="list-style-type: none"> ・周知不足があると思われます。
京都府	大山崎町	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務問題相談について、当町では、毎月4回の消費生活相談窓口で多重債務相談も対応しています。平成23年4月～9月分は0件でしたが、消費者政策の担い手であることから、「多重債務者への対応は自治体で相談窓口における積極的な対応を行うことが望まれるとされています。」「多重債務問題」の現状については、『丁寧に事情を聞いて、法テラス、弁護士会を紹介を行っています。』
兵庫県	淡路市	<ul style="list-style-type: none"> ・最終的には弁護士等に頼らなければならない。
研修・担当者養成等に関する意見		
愛知県	幸田町	<ul style="list-style-type: none"> ・専門分野であるため、限界がある。
大阪府	高槻市	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や精神疾患の方の多重債務が増加している中、相談員の幅広い法制度の熟知とカウンセリング手法の向上が課題となっている。
相談者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見		
大阪府	貝塚市	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務の解消のみでなく根本的な問題の解決策も必要なケースの対応が困難（就労の問題や収入が少ない方の問題）
兵庫県	宍粟市	<ul style="list-style-type: none"> ・債務整理後の生活再建への支援策がないと、本当の意味での多重債務問題は解決しない。生活困窮世帯を支援する仕組みづくりが必要である。
その他の意見		
愛知県	豊橋市	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者相談については、年々件数が減っている。金融庁でその原因について分析し、多重債務者自体が少なくなっているのか、潜在しているのか、潜在しているとすればどのようなアプローチが有効であるのか示してもらえるとありがたい。