

Q6. 貴管内の多重債務者対策本部(又は協議会)の取組みのうち、独自の施策があればご自由にご記入下さい。	
東北財務局	<p>①ある県では、多重債務者対策協議会(総会)は年1回の開催であるが、専門部会として相談体制部会(法律相談等)、ヤミ金取締部会(ヤミ金対策)、金融経済教育部会(金銭教育)を設置し、相談体制部会を年4~5回程度、ヤミ金取締部会と金融経済教育部会をそれぞれ年1回開催している。</p> <p>②(当局管内のみの取組みではないが、)多重債務者対策協議会等の参加機関が連携し、多重債務者相談強化キャンペーンの相談会開催等において、以下のような取組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日、夜間の相談日の設定 ・商工団体と連携した事業者向け相談の実施 ・心の健康相談や家計相談の実施
関東財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者対策協議会相談部会に自殺対策課など社会福祉担当者も同席 ・生活困窮者対策に力点を置き、東京モデル(相談者を確実に専門家に繋ぐ仕組み)の連携先に、生活再生事業(生活サポート基金)を追加 ・多重債務者掘り起こしのモデル市町村を指定し、市内連携を図り、他部署から多重債務相談窓口への誘導率が大幅に上昇 ・県と民間団体との協働事業で、家計管理などを含む相談体制の充実を図り、生活再建に向けた支援を実施 ・毎年7月~3月まで月2回「多重債務者法律相談会」「生活の立て直し相談会」を市町村持ち回りで開催している団体あり
近畿財務局	<p>【局】 不明</p> <p>【京都】 特になし</p> <p>【神戸】 特になし</p> <p>【奈良】 平成23年7月に、奈良県多重債務者対策協議会を開催(概ね年1回開催)し、構成団体である各団体や機関の活動状況を報告している。</p> <p>【和歌山】 特になし</p> <p>【大津】 特になし</p>
四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会としての取り組みでは、無料相談会の開催以外特に無し。 ・ただ、無料相談会の相談者減少により、従来型からワンストップ型の相談会への転換が検討・実施されている(愛媛県は検討中。香川県ではH23.12.4に開催される無料相談会において、ハローワークも参加することとしている)。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本県がグリーンコープに委託している生活再生支援貸付を利用し、債務整理後の家計管理を手伝い生活再生させている。
福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・従来のヤミ金・DV等に加えて、相談窓口における「家計管理等の生活設計に係るアドバイス」への取り組みも行っている。

Q7. 貴管内の多重債務者対策本部(又は協議会)の活動を活性化させていくために、どのような方策が考えられるか、ご意見をご自由にご記入下さい。

広報に関する意見	
中国財務局	・平成23年度第一回多重債務者対策協議会において、協議会の活動にあたってはマスクミに取り上げられるような広報活動が重要との意見あり。
九州財務局	・多重債務者を減少させるためには、その実態や相談窓口を広く知らせることが重要であることから、県や市等の広報誌に掲載する際、自所相談センター(相談窓口)の案内のほかに、当方や県弁護士会、法テラス等、対策協議会メンバーの相談窓口を定期的に広報することも検討いただきたい。
関係機関との連携に関する意見	
北海道財務局	・都道府県庁主催の「多重債務者対策協議会」に当局も参加している。同庁主催の市町村所属相談員向けの研修会に、当局相談員を講師として派遣しているが、今後とも、国、地方公共団体等関係機関が連携した取り組みが必要と思われる。
東北財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・ある県の専門部会(特に相談体制部会)においては、各機関から出される問題点の検討や情報交換が行われ、有意義なものとなっている。例えば、 <ul style="list-style-type: none"> ○社会福祉協議会による生活福祉資金貸付制度 ○消費者信用生活協同組合による相談対応とセーフティネット貸付 ○未公開株等の投資商法やヤミ金の振込め詐欺 ○クレジットカードの現金化 等、議題もタイムリーなものを取り上げている。 ・多重債務者対策協議会等の構成機関が、相談傾向、対処方法、事例紹介等、実務担当者レベルでの打合せを実施すれば、構成機関同士の情報共有や連携の強化につながるのではないかと。 ・個人債務者の私的整理ガイドライン運営委員会との連携により、ガイドラインの適用を受けない債務者からの相談への対応を一層強化していく必要があるのではないかと。
近畿財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県窓口、市町村窓口、国等の行政機関窓口等との意見交換の場を設けるなど、連携強化を行う必要がある。また、管内事務所から以下の意見があった。 <ul style="list-style-type: none"> ○対策協議会構成組織における多重債務問題にかかる意識高揚を継続するため、ひとつの案として、金融庁主催で相談者向けの研修会を行うなど毎年趣向を替えイベントを実施。
四国財務局	・協議会参加機関の実務者レベルでの交流を活発化させる。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・金融広報委員会及び自殺対策連絡協議会との連携を深める必要がある。 ・関係機関との連携を図るべきであるが、後発相談機関としてなかなか困難な点が多い。
福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会参加団体に対して、多重債務問題以外にも未公開株取引や振り込め詐欺問題等の金融関連情報を提供するなどして、横の連携を強化する。 ・協議会で協議すべき議題についての働きかけを行う。 ・協議会メンバーによる相談会を共同開催する。
沖縄総合事務局	・多重債務の原因のひとつとして「低収入」という問題がある。債務整理後も、再び多重債務に陥るというケースもあり、多重債務者の生活支援を行う部署(就労、生活保護等)へも参加を呼び掛け、関係機関が一体となって問題解決を図る態勢作りを行う必要がある。
協議会の実施体制に関する意見	
北海道財務局	・貸金業を取り巻く社会情勢が変化しているため、既存プログラムの進捗度合いや有効性を確認するとともに、対策本部設置時と現在の状況の比較把握を行い、プログラムの見直し・再策定などの中間見直し作業が必要な時期に来ていると思われる。

関東財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会の開催回数の増加 ・協議会主催のヤミ金対策キャンペーンの開催 ・積極的なイベントの企画 ・平日夜間の相談会や電話相談の実施等
近畿財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・潜在的には多重債務者は多数存在しているというものの、相談件数は激減している上、改正貸金業法施行後も、大きなトラブルも発生していない状況下、対策協議会の更なる活性化は困難と史料。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体、関係機関相談窓口への指導・助言機関として、財務局独自の方向性を見出すことが今後の課題と考えられる。
予算に関する意見	
東北財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・国レベルでの適時の情報提供や人的・予算的なバックアップが効果的に行われれば、より充実した対策が可能になるのではないか。 (理由) ○県・市町村単位できめ細やかに活動したいと考えても、財政状況が厳しく、多重債務相談関連の予算が認められにくい事情がある。 ○多重債務者対策協議会等の構成機関による多くの相談チャンネルが用意されているにもかかわらず、相談窓口の周知が十分に図られていない面がある。

Q8. 財務局の多重債務者相談窓口について、実施している広報活動をご自由にご記入下さい。

北海道財務局	<ul style="list-style-type: none"> ①ポスター作成配布 ②リーフレット作成配布 ③巡回相談 ④地域相談員向セミナー ⑤局ホームページ ⑥関係機関訪問
東北財務局	<ul style="list-style-type: none"> ①相談窓口周知用リーフレットの作成・配布(金融機関、貸金業者、ハローワーク、裁判所等) ②自治体広報誌への相談窓口案内の掲載依頼 ③ラジオ番組における啓発・相談窓口の周知 ④個人債務者の私的整理ガイドライン説明会に出席し、当局相談窓口の存在を案内
関東財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・当局幹部が地公体訪問の都度、リーフレットを持参し当局窓口を周知 ・地公体発行の広報誌やHPに当局相談窓口の掲載を依頼(直接訪問も) ・プロミス渋谷お客様サービスプラザにおいて、当局相談員がローン・クレジットの講座を開催(6月、9月) ・ハローワーク等へ、当相談窓口周知用チラシの備え置きを依頼 ・事務所独自のリーフレット作成
北陸財務局	<p>当局作成のPR用リーフレットを自治体や公民館等へ配布し、備え置きを依頼。 リーフレットの配布、講演会の実施など。</p>
東海財務局	<p>相談窓口のリーフレットを作成、管内金融機関(銀行、信用金庫、信用組合、貸金業者等)の窓口、ATMコーナーに据置を依頼している。また、愛知県内の社会福祉協議会、生活保護担当窓口、管内のハローワーク、愛知県県税事務所等の窓口にも配布している。また、タクシー協会の協力で、加盟各社に配布してもらっている。そのほか、金融講座を実施する場合には配布資料としている。</p>
近畿財務局	<p>【局】ハローワーク、金融機関窓口及びATMなどに多重債務相談のチラシの据え置き。マスコミ等への記事掲載依頼(プレスリリース) コンビニATM、公共機関へのポスタービラの掲示依頼</p> <p>【京都】 事務所ホームページ上に相談窓口を掲載している。</p> <p>【神戸】 財務局HPでの多重債務相談員の巡回相談の広報(事務所HPでは、局HPへのリンクで対応)</p> <p>【奈良】 四半期毎の多重債務無料巡回相談会の前に、奈良県、及び奈良市を通じて、それぞれ「県民だより」、「市民だより」への相談会の案内記事掲載を依頼している。また、新聞各社に対しても行事情報欄への掲載依頼を行っている。</p> <p>【和歌山】 多重債務相談窓口のご案内リーフレットを金融機関ATMへの備え置き依頼。 多重債務巡回相談及び多重債務相談窓口案内について地方公共団体広報誌への掲載依頼。 地方公共団体首長とのヒアリングの際、多重債務相談窓口の案内等を掲載しているパンフレットを配付。 地方公共団体が作成する啓発用パンフレットに、多重債務相談窓口案内等を掲載依頼。</p> <p>【大津】 多重債務巡回相談においては、滋賀県、大津市、草津市の広報誌に相談日の掲載を依頼するほか、新聞各社のお知らせ欄に掲載を依頼している。 地方公共団体を訪問して事務所としての広報活動を行っているが、同時に多重債務相談についても窓口設置の広報を行っている。</p>
中国財務局	<p>・財務局の相談窓口については、広島合同庁舎等のロビーのチラシコーナーに周知チラシを備え付けるとともに、管内金融機関やハローワークに周知チラシを送付し、窓口等に備え付けてもらっている。また、広島県内市町(31先)の広報誌にも相談窓口の掲載を依頼している。</p>
四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・HP上で相談実績を公表するとともに、相談窓口の案内も併せて掲載する。 ・管内地公体に対して、広報紙に相談窓口の案内を掲載してもらう。 ・社会福祉協議会の民生委員、生活相談員を対象に、多重債務のみならず、金融トラブルについての講演を行う。

九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・独自のリーフレット等を作成し、高齢者相談員対象の研修会で配布。 ・地方公共団体及び関係団体への広報(ポスター、ちらし配布) ・金銭教育や消費者教育の場において、相談窓口の周知。 ・窓口周知ポスターの掲示、名刺型リーフレットの備付を公共施設等に依頼。 ・離島を含めた郡部に、出前講座利用と相談窓口周知のリーフレットを郵送。 ・ポスター、チラシ、カードを自作し、ハローワーク、警察、県、市町村の消費・福祉等の窓口へ持参、郵送して設置を依頼。
福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・各自治体訪問により、パンフレットの備置き交渉等を通じた窓口周知活動。 ・各自治体において、専門の相談員が配置されていない自治体窓口における職員に対する講師派遣案内や助言・アドバイス。 ・回覧板等を使ったチラシの戸別配布や自治体広報誌への相談窓口掲載依頼。 ・地元新聞の窓口案内記事の定期掲載依頼。
沖縄総合事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・電光掲示板での案内表示や、一般向けの出前講座等を通じて相談窓口の周知を図っている。

Q9. 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。

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に関する意見

北海道財務局	・ポスターに関して、一部の地公体では掲示スペースが限られているなか、国・北海道など関係機関から多種多様の掲示物依頼が多く来るので、1ヶ月以内で張り替えている、またはそもそも掲示できない場合がある、という状況があるようだ。
東北財務局	・相談窓口周知用ポスターは、庁舎内への掲示するとともに、相談窓口周知用リーフレットを依頼先に送付する際に同封している。
関東財務局	・「返しきれない借金で悩んでいませんか?」は、各県別対応となっており、かつ各財務事務所、県、法テラス等が、並列で記載されており、使い勝手が良く改善されている。 ・一方、あらゆる相談窓口が列挙されていることから、相談者から窓口の選択に迷うとの意見あり
北陸財務局	財務局の入口へ掲示しているほか、管内の合同庁舎へも配布し周知を図っている。
中国財務局	・ポスターは庁舎内掲示板に掲示して周知している。
四国財務局	・金融庁からポスターが配布されている先でも、確認できる限りにおいて貼付状況を伺い、貼付されていないところには改めて貼付依頼を行った。 ・金融庁からの配布先になっていないところでも、公営ギャンブル場等に貼付依頼を行った。
沖縄総合事務局	・相談窓口周知ポスターについては、当局庁舎以外に他の合同庁舎にも掲示を行い周知を図っている。 ・リーフレットについては、駅やハローワーク、金融機関等にも配付しており、リーフレットを見て相談に訪れた者も多く、窓口の周知に役だっている。
金融庁による広報活動に関する意見	
北海道財務局	・安定した広報活動に必要な予算計上をお願いしたい。 ・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をお願いしたい。 ・相談窓口広報としてインターネットポータルサイトへの登録をお願いしたい。
東北財務局	・相談者の立場では、キャンペーンポスターに地元の相談窓口が掲載されているほうが利用しやすいのではないかと。例えば、連絡先欄に財務局や地公体の連絡先を入力できるようなデータを財務局等に提供してもらえると、地域の広報にもより活用しやすくなるのではないかと。
関東財務局	・銀行等でパンフ・ポスターを見たという相談者も多いことから、銀行協会等を通じATM脇にパンフレット等を備え置くよう協力要請願いたい ・人が多く集まる病院へのポスター掲示の検討 ・金融庁直轄の相談先として、通年で無料相談を受け付けていることをアピールできる方法の検討 ・マスコミを活用した広報活動の推進

近畿財務局	<p>【局】 金融機関等への掲示依頼を行っている。 金融機関へは銀行協会等へお願いして協力をお願いしているが、金融庁から貸金業者の設置する現金自動貸付機、及び全国のコンビニエンスチェーン本部へ働きかけ、ポスター、チラシの掲示・備え置きをお願いしてもらいたい。</p> <p>【京都】 多重債務者相談窓口周知ポスターを、事務所内掲示板に掲載し、活用している。</p> <p>【神戸】 合同庁舎掲示板及び事務所内広報コーナーへの掲載</p> <p>【奈良】 所内、及び合庁掲示板等の数箇所にポスターを掲示して周知。</p> <p>【和歌山】 特になし</p> <p>【大津】 特になし</p>
中国財務局	<p>・広報用パンフレット等は内容が陳腐化しないよう随時更新をお願いしたい。</p>
九州財務局	<p>・協議会のキャンペーンや臨時イベントには活用するが、恒常的にポスターを掲示してはいない。恒常的に使える相談窓口がクローズアップされた内容のポスターも必要ではないか。</p> <p>・金融広報委員会と広報先の情報交換を行い、より多くの所に広報活動できるようにしたい。</p> <p>・相談窓口のリーフレット等を金融庁において作成する際はペーパー上で財務事務所相談窓口の電話番号を記載してもらいたい。</p> <p>・鹿児島財務事務所では、例年6～8月に独自作成の「相談窓口」ポスターを各関係機関に郵送等行い掲示依頼しているが、金融庁ポスターと両方送付された関係機関から問合せが入った経緯があった。来年度以降、金融庁にてポスター作成が行われる場合、予定を早めに連絡いただけたらありがたい。</p> <p>・ポスターの財務局・財務事務所の名前と電話番号が小さくて目立たない。もう少し大きなサイズにして欲しい。</p>
福岡財務支局	<p>・10月に配布されたキャンペーンのポスターは、法テラスの電話番号のみが掲載されているが、地元の相談窓口や財務局等の電話番号を掲載できるスペースを作っていたらけるとありがたい。(4月に地元窓口周知のポスター、10月にキャンペーンのポスターが各々配布され、関係先へ掲示依頼をしたところだが、先方の掲示スペースが限られている中で、地元の相談窓口が記載されたポスターがキャンペーンのポスターに差替えられる可能性も拭えないため。)</p>

Q10. 多重債務問題に関して、臨時の相談会の実施や、財務局内外での連携など、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。

北海道財務局	<p>①巡回相談会 ②地域相談員向セミナー ③一般市民向けミニ講座・・(準備中) ④多重債務者掘り起こしのための広報再強化・・(局検討中)</p>
東北財務局	<p>①行政評価局と連携し、「行政困りごと相談所」や「一日合同行政相談所」へ参加している。 ②クレジットカウンセリング協会と周知活動等において連携を図っている。 ③事業者向け相談会の開催にあたり、商工団体との連携を図っている。 ④財務事務所長等が市町村を訪問する際に、窓口設置のPRや講演会への講師派遣等の周知を行い、広報活動に取り組んでいる。 ⑤常設の相談窓口がない市町村に対して、相談対応への協力ができないかなどニーズを把握するための取組みを行っていききたい。 ⑥個人債務者の私的整理ガイドライン運営委員会と多重債務相談窓口の連携について検討していききたい。</p>
関東財務局	<p>・プロミスが主催する多重債務相談担当者の情報交換会に当局からも参加し、情報交換を実施 ・出張等を利用した関係機関との意見交換 ・多重債務相談担当を置けない自治体もあると思われ、その場合は当局相談窓口へ取り次ぐよう協力要請 ・県、自治体と共催する多重債務者無料相談会(休日開催も含む)への相談員派遣 ・多重債務者の再発防止の観点から、可能な範囲で家計管理の意識付けを行っており、当窓口での対応が困難な場合は、生活支援相談センターへ誘導している事務所あり</p>
北陸財務局	<p>特になし</p>
東海財務局	<p>・消費生活センター等他の機関の相談員を含めた相談員のスキルアップのための研修等の実施について 相談業務においては、カウンセリング対応が重要であることから、23年9月に日本貸金業協会から講師を招き当局相談員のみならず、管内(愛知県、名古屋市、静岡県、岐阜県、三重県)の消費生活センター及び(財)日本クレジットカウンセリング協会の相談員に対し、カウンセリング講座を開催した。 参加者は当局相談員5名、消費生活センター等11名であった。 参加者からは、こうした研修は有益であり、今後も開催を望むとの声が多く出されたことから、管内の消費生活センター等の相談員を含め、研修等を実施したいと考えている。 具体的には、改定された「多重債務者相談の手引き」に関する説明、カウンセリング、家計管理支援についての研修を考えている。専門の講師の派遣等を希望する。</p>

近畿財務局	<p>【局】 多重債務者相談強化キャンペーンにあわせ、地元弁護士会及び司法書士会のご協力により、法律専門家による無料相談会を実施している。</p> <p>【京都】 特になし</p> <p>【神戸】 23.12.16に兵庫県と連携し、県が実施する無料相談会の開催(合同庁舎会議室の提供、事前・当日の受付等事務一式)を予定 今後も県と連携し、相談会の開催等に取り組む</p> <p>【奈良】 「多重債務者相談強化キャンペーン2011」の実施に合わせ、奈良県多重債務者対策協議会が主催で、11/22～28の間、県と県下10市4町ほか、法テラス、弁護士会、司法書士会及び奈良財務事務所の合同による「奈良県多重債務者無料相談会」を開催。うち奈良財務事務所は、11/28に「奈良財務事務所会場」として開催。相談方法は、県を通じて依頼した弁護士又は司法書士と、消費生活相談員又は職員(当所会場では局相談員)のペアによる体制で実施。 上記の取組みに併せ、県より多重債務問題に関する相談窓口等職員向け研修会の講師派遣依頼があったことから、11/2に大和高田市で、局金融サービス利用者保護推進グループの相談員を講師として「多重債務問題に関する相談窓口等職員向け研修」を実施。</p> <p>【和歌山】 特になし</p> <p>【大津】特になし</p>
中国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・23年6月に本局・各所で無料相談会の実施し、今後も岡山及び山口で実施予定である。また、山口県主催の相談会には局より相談員を派遣する。(相談件数 本局:14件、倉敷:5件、下関:4件) ・鳥取県主催の相談会に職員を派遣した。
四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・県協議会主催の無料相談会に対し相談員を派遣し、相談会の運営のお手伝いをするとともに、相談会参加メンバーとの交流を深めることで、日々の活動にフィードバックできるように務めている。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体の広域相談体制整備支援の一環として、相談会開催の支援。(運営に関する助言等) ・多重債務に陥らないための啓発活動の一環として、対象者の年代を問わず金銭教育や消費者教育に取り組んでいきたい。 ・生活保護や心の悩みなどを扱う部署、関係機関(税、公営住宅、水道、健康保険、教育委員会)との連携。 ・多重債務者を作らないための中・高校生など若年者を対象とした金銭教育関係の出前講座の実施。 ・宮崎県内は交通の便が悪く、来所が厳しい地域でのヤミ金などの緊急を要する相談は苦慮する。市町村・地域の社会福祉協議会・警察等との連携が不可欠。窓口周知活動を積極的に行いたい。
福岡財務支局	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出張所等における無料相談会の開催(H23.11.22 於:佐世保市) ・地元自治体(市)において、多重債務者問題に関係する部署(消費生活、税務、福祉等)の職員を対象に多重債務相談の受け方等についての講座を実施。 ・九州局と合同で相談員連絡会議を定期的(年1回)開催し、情報・意見交換を実施。 <p>【計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員連絡会議において、中国局にも参加を呼びかけるほか、外部講師による実践的な研修等を盛り込み、さらなる充実を図る。 ・出張所等を利用した無料相談会を引き続き実施する。
沖縄総合事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。

Q11. 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。

相談者等の状況等に関する意見

北海道財務局	<p>・信用情報機関データ(JICC)では5件以上の残高がある方の登録件数は大きく減少されましたが、資料はJICC限定のため、重複はあるもののCICや全銀協の登録件数を考慮した場合、実際の5件以上の残高がある方の件数は相応の水準にあると思われ、また、今後、内容が多様で濃い内容の相談の比率が高まると思われますので、以下のような施策が検討できればと思います。</p> <p>①広報活動の継続 ②生活保護や税・公共料金滞納等の増加問題を持つ地公体等関係機関への当局窓口周知の深化と掘り起こし。 ③相談員による関係機関(法テラス、裁判所、弁護士会、信用情報機関、貸金業者等)の最新情報(貸金業者については融資商品)に基づいたきめ細かな助言とその結果としての周囲からの信頼性向上のため、これら機関との恒常的なパイプ確保。 ④相談員による地公体等関係機関との交流(多重債務相談分野として信頼される窓口を目指し、地公体相談窓口への知識支援ができる)。 ⑤未公開株や金融犯罪についての相談も対応できる体制の構築。</p>
東北財務局	<p>・東日本大震災の被災者の方について、金融機関等が返済猶予等に柔軟に応じていることもあり、多重債務相談件数も減少傾向にあると思われる。しかし、いずれ督促が再開されると返済が困難な状況になり、多重債務相談の必要性がでてくる可能性がある。</p>
沖縄総合事務局	<p>・相談者の状況に応じて、法テラスや司法書士会等を案内しているが、相談者のその後の状況についての情報入手が困難(個人情報)なため、問題が解決したかどうかの確認が出来ない。 ・相談件数は年々減少しているが、多重債務問題は当県において大きな社会問題であり、潜在的な多重債務者は多数いると思われる。今後、いかにして多重債務者を掘り起こしていくかが課題。</p>
相談体制に関する意見	
北海道財務局	<p>・未公開株や金融犯罪についての相談も対応できる体制の構築。</p>
東北財務局	<p>・家計相談の必要性は認識しているが、例えば、キャンペーン期間中の相談会では関係機関が連携してFP(ファイナンシャルプランナー)の配置ができたとしても、現状、財務局においてFP等の有資格者を配置するまでの対応は難しい。家計相談については、FP等の有資格者の人材確保・育成をお願いしたい。</p>
関東財務局	<p>・法律専門家による休日相談の開催 ・債務整理後、(メンタル相談も含めて)気軽に相談できる専門態勢の整備 ・相談員が業務上の疑問(円滑化法期限満了後の対応、住宅ローン担保がある場合の和解例の有無、税金滞納者が債務整理は可能か等)を相談できる態勢なし</p>
近畿財務局	<p>・今回見直された相談マニュアルにおいては、相談者の心のケアについても望まれており、相談員においての負担は大きく増加することが見込まれる。 ・相談者は個々により大きく違い、心のケアのどこまでが当局相談員の対応すべき内容かの判断が求められる。どこまでと判断したらよいか教えて欲しい。 ・従前より意見を上げているが、多重債務相談に係る電話料金が相談者の負担とならないよう相談用電話のフリーダイヤル化を図る。 ・当財務事務所では四半期毎に巡回多重債務者相談を実施しているが、今上半期については相談者の実績はない状態である。とは言え、当所に電話での相談は一定頻度であることから巡回相談日をあらかじめ設定することなく、相談があれば適宜近くの事務所で相談を受けられるように、相談員を派遣する体制を構築してはどうか。</p>
中国財務局	<p>・貸金業担当者は相談員のようなノウハウがないため、相談者に他の相談機関を案内することとなり、ワンストップサービスとなっていない。</p>

四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる多重債務者(複数口の借入で資金収支を圧迫している者)はJICCの統計などから見ても減少傾向にあり、相談件数も、特にH23年度に入ってからというものの、激減しています。 ・しかしながら、借金に関する問題を抱えたまま何所にも相談に行けない者も一定数存在することが想定されますし、1件でも借入のある者の数は増えており、今後とも収支のバランスを崩して過重債務者(収入の範囲では支出を賄えないもの)の発生可能性はなくなることは無いと思われます。多重債務問題に対しては、対症療法である相談・カウンセリングを主体とした方策に加え、多重債務者である無しにかかわらず、広く問題の本質を認識してもらうよう、リテラシーの向上に努める対策も充実させていく必要があると思われます。 ・窓口利用者自身に対する改善への動機付けや、それぞれ抱えている問題について打ち明けていただくことの難しさ等、対応に苦慮する場面が増えている。 ・以上のような観点から、相談業務において、局内外の理解と協力が欠かせない。
相談・啓発活動に関する意見	
北海道財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、内容が多様で濃い内容の相談の比率が高まると思われますので、広報活動の継続を検討できればと思ひます。
東北財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は減少しているものの、各種広報活動の成果等により、地元自治体から多重債務にかかる講演の依頼を受けている現状にあり、今後とも広報活動の充実に向けた取り組みの重要・必要性を感じている。
中国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・22年度に比べて相談件数は落ち着いた状況となっているが、この状況が実態を反映したものか不明なため、引き続き注視するとともに、潜在的な多重債務者の効果的な掘り起こし方法について、今後検討を要する。
関係部署・関係機関との連携に関する意見	
北海道財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、内容が多様で濃い内容の相談の比率が高まると思われますので、以下のような施策が検討できればと思ひます。 ○生活保護や税・公共料金滞納等の増加問題を持つ地公体等関係機関への当局窓口周知の深化と掘り起こし。 ○相談員による関係機関(法テラス、裁判所、弁護士会、信用情報機関、貸金業者等)の最新情報(貸金業者については融資商品)に基づいたきめ細かな助言とその結果としての周囲からの信頼性向上のため、これら機関との恒常的なパイプ確保。 ○相談員による地公体等関係機関との交流(多重債務相談分野として信頼される窓口を目指し、地公体相談窓口への知識支援ができる)。 ○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関係機関に協力を仰いでいただきたい。
関東財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・財務局を超えた相談員間の意見交換。
東海財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者数は減少傾向にあるが、相談者の状況は失業状態が長い、生活保護受給、精神障害やうつ病を抱えるなど、生活再建が困難なケースが増えていると感じる。基本的な家計管理のスキルがないと、債務整理後の生活再建が不安である。自治体の相談窓口で生活再建支援、家計管理支援ができるのが望ましいが、相談員等の負担が大きいと思われる。財務局の窓口でも支援できるよう、自治体との連携を深めることが今後の課題と考える。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・失業中の相談者が目立ち、生活再建への手助けの必要性を感じることから、ハローワークとの連携を図る必要がある。
福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的な規模で相談員同士が意見交換ができる場を設けていただきたい。
研修・担当者養成等に関する意見	
北海道財務局	<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、今後も開催していただきたい(前回:平成22年2月10日「財務局等の相談員との意見交換会」会場金融庁)。

福岡財務支局	・先般公表された改訂版「多重債務者相談の手引き」では、家計管理や心のケアへの対応が求められており、その点について相談員対象の研修が必要ではないか。
ヤミ金融対策・自殺防止等の施策に関する意見	
北海道財務局	・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いただきたい。
相談者の生活再建・セーフティネット制度に関する意見	
九州財務局	・今年度に入り、市町村の身近な相談窓口が整備・強化され、既に債務整理を行った人も多くなったためか、相談件数が激減している。しかし、相談件数激減の割には多重債務者は減少しておらず、潜在的な多重債務者はまだ多いと思われる。多重債務問題プログラムに掲げられている潜在的な多重債務者の掘り起こしや若年者への金銭管理教育、債務整理後の家計管理(生活再建を図る施策や利用し易いセーフティネットの整備)や自殺予防対策など十分でないことから更なる取組みが必要だと思われる。
国・金融庁の取組みに対する意見	
北海道財務局	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関係機関に協力を仰いでいただきたい。
東北財務局	・財務局の相談窓口は、相談者の居住地や勤務地といった要件がなく、全国的な財務局ネットワークも存在する。その点、居住地等に関係なく、相談者にとって相談しやすい窓口を選択できるというメリットがある。財務局の相談窓口を運営するにあたっては、相談件数や効率性だけを重視するのではなく、地域における必要性にも着目していただきたい。 ・キャンペーンに係る国レベルの対応が遅く、相談会実施など県レベルでの対応決定に支障がある ・毎年キャンペーンの対象範囲(事業者、家計相談など)が広くなり、関係部局や団体等との連携を一元的に自治体に依存されても、人的・予算的に限界がある ・人的な派遣体制の確立や予算の確保がなされたうえで方針等の決定をしてもらいたい
近畿財務局	・新たな貸付行為は行わず、既存債務の回収行為のみを行っている業者(みなし貸金業者)の所在や電話番号等連絡先の問い合わせが見られるため、現在の登録業者だけでなく、みなし貸金業者についても、金融庁等のホームページで一覧表示し、検索できるようにすることで、債務者の不安を少しでも解消できるのではないかと。 ・また、みなし貸金業者となった際に商号変更を行ったり、他の業者に吸収合併されていたりする業者が見られることから、業者の名称の変遷を、同じく金融庁等のホームページで一覧表示し、債務者が検索できるようにしておくことも、債務者の不安解消の一助となると思われる。
本アンケートに関する意見	
九州財務局	・「再相談件数」をアンケート項目に追加すべきと考えられる(多重債務相談の特徴として、再相談・継続相談が多く、アンケートの相談件数よりも実際の相談件数はかなり多いため)。 ・Q1の設問を多重債務者が相談窓口に来訪した場合に限定しているのはなぜか。相談窓口では電話相談においても、可能な限り①～⑨の対応を行っており、電話相談の対応方法もフォローすべきと考えられる。 ・ヤミ金に関する相談件数は毎月金融庁に報告しているが、現金化・換金業者等ヤミ金に関する相談は除外されている。アンケートに新たに項目を設定する等の方法により、現金化・換金業者に関する相談の現状も把握するべきではないか。