

Q3. 貴管内都道府県の多重債務者対策協議会の取組みに関し、独自に実施していることや今後必要と考えられる方策等について、ご意見をご自由にご記入ください。

独自に実施していること

<p>東北財務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・青森県においては、年1回の多重債務者対策協議会(総会)のほか、専門部会として①相談体制部会(法律相談等)、②ヤミ金取締部会(ヤミ金対策)、③金融経済教育部会(金銭教育)を設置し、①は年数回、②及び③は年1回開催している。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2012」の一環として、多重債務者対策協議会を実施主体とし、弁護士や司法書士のほか、社会福祉協議会、信用生協等とともに、ワンストップ形式の相談会を実施した。 ・その他の県においても、多重債務者対策協議会等の参加機関等が連携し、「多重債務者相談強化キャンペーン2012」の相談会等において、以下のような取組みを行っている。 <ul style="list-style-type: none"> (例)・商工団体と連携した事業者向け相談会の実施 ・心の健康相談 ・「相談先一覧(多重債務者相談ハンドブック)」等の作成
<p>関東財務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○キャンペーン期間中の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口周知のポケットティッシュ等の配布や、イベント(歌やクイズ)の実施 ・一都三県合同でヤミ金融被害防止の啓発 ○相談体制 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村等への出前相談や多重債務・ヤミ金相談を定期的実施 ・消費生活センター主催の「多重債務110番」への参加 ・地公体や民間団体と協働し、再発防止に向けた生活再建支援事業を実施 ・生活再建支援相談業務をNPO法人に外部委託し、365日相談受付体制を整備 ○研修等 <ul style="list-style-type: none"> ・協議会主催の多重債務相談員等に対する研修会や、弁護士会等主催の事例紹介 ・地公体職員を対象とした多重債務に関する研修 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・「家計簿をつけてみよう」を作成・配布し、相談者の生活再建を指導 ・「クレジットカードのショッピング枠の現金化」の違法看板撤去を協議会で協議し、県や市の担当課が実施 ・金融経済教育のモデル事業で活用する指導資料を作成
<p>北陸財務局</p>	<p>特になし</p>
<p>東海財務局</p>	<p>【三重県】 三重県が独自に実施している取組みとしては、20年度に「多重債務者相談連携システム」を立ち上げ、多重債務相談を県や各市町で受付けた場合、債務状況についてヒアリングした後、専門機関(弁護士・司法書士)を紹介するなど、常時、多重債務者から無料相談を受ける体制を構築している。</p> <p>【岐阜県】 協議会(岐阜では検討会と呼称)の開催に合わせて、市町村の多重債務問題実務担当者向けの研修会を実施している。</p>
<p>近畿財務局</p>	<p>・特になし</p>
<p>中国財務局</p>	<p>・当局においては、多重債務相談会のほか、金融犯罪・トラブルの防止に係る説明会(出前講座)や金融知識の啓発を目的とした金融に関するパネル展などを実施している。</p>

四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・引きつづき、相談窓口の連絡先を記載したリーフレットを各県ごとに作成し、金融機関ATMに備置きを依頼。手にとっていただいた債務者やその家族からの相談を受付けることができた。
九州財務局	<p>【熊本県】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①熊本県多重債務者対策協議会主催の無料相談会(年4回)に局相談員を派遣。 ②当年度の熊本県多重債務者対策協議会の活動を定める専門部会(年3回)に参加。 <p>【鹿児島県】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①鹿児島県多重債務者対策協議会主催の無料相談会へ鹿児島財務事務所相談員を派遣。(2回) ②ヤミ金融張り紙撤去キャンペーンにおいて、街頭での張り紙撤去に参加。(12月中旬実施)
福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進法の施行に伴い、消費者教育推進地域協議会設置の努力義務があることから、現在多重債務者対策協議会参加団体の多くが重複しての参加となることから、どのような会議運営を実施していくか等説明が事務局よりなされた。
沖縄総合事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし
今後必要とされる方策	
東北財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・改正貸金業法完全施行の影響などにより、現状として東北財務局における多重債務相談件数は減少傾向となっているが、潜在的な多重債務者はまだ相当存在すると思われる。そのような潜在的な多重債務者の掘り起こしのためには、社会福祉協議会や労働局、市町村の生活保護担当者等、日頃の業務において多重債務者と関わる可能性の高い機関との連携を強化する必要があると思われることから、現在の協議会の参加機会を増やすことを検討してはどうか。 ・東日本大震災の被災地においては、個人版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対応を一層強化することが必要と思われる。 ・多重債務者対策協議会を中心に相談窓口情報を集約し、関係機関が一体となって広報活動を行うことができれば、多重債務者が相談窓口を選択しやすくなるなど、より効率的に多重債務者問題に取り組むことができるとと思われる。
四国財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・対応困難事例が増えている現在、窓口対応担当者を交えることにより、実質的かつ幅広い連携を可能にしておくことが必要。
九州財務局	<ul style="list-style-type: none"> ・今後財務局としては、管内各県多重債務者対策協議会の取り組みの温度差をなくすために、多重債務者対策協議会同士の勉強会や意見交換会を行う必要があると考える。

Q4. 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・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

現状の問題点

<p>関東財務局</p>	<p>○相談窓口の周知・広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な窓口周知先の開拓や、延滞者を含めた債務者の掘り起こし ・財務局の相談窓口の知名度アップ ・多重債務に限らず返済困難者の相談にも応じていることの周知 <p>○相談業務にかかる問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談を受けた後の相談者の対応状況の確認に苦慮 ・銀行のカードローン、リボ払いにかかる相談増加の懸念 <p>○法律専門家の対応 (事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「多重債務者相談の手引き(p.16)」において、「法的な手続きには4つあり、専門家の先生が判断される」とあるが、相談者から「特定調停の説明はない」「聞いても回答が無かった」との報告が散見される。 ・「多重債務者相談の手引き(p.2)」において、専門家との連携について「相談員から予約をし、相談者の状況を簡単に説明する」とあるが、法テラスでは、債務者本人からの予約しか受けないうえ、状況の伝達は不要という受付担当者もあり、相談者が同じ話を二重にしているのが現状 <p>○法律専門家との連携 (事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「生活再建に向け、その後も担当者等と連絡をとり、相談者の状況を把握する」とある。連携を取りたいが連携のあり方が分かり難い。
<p>四国財務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・面談による相談スペースの確保が難しい。また、関係機関や専門家等との顔合わせの機会を設けるなど、業務内容の充実に関する取組みにあたって制約が多い。
<p>今後の取組みに関する意見</p>	
<p>東北財務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東北財務局における多重債務相談件数は、減少傾向となっているが、一方で、相談者の中には、過去に多重債務に陥り、自己破産等の債務整理を行っているにもかかわらず、その後の生活再建ができずに再度相談に訪れるケースもみられる。多重債務に陥る原因はさまざまであるが、当局や市町村の相談窓口における家計相談のほか、労働局や市町村の生活保護担当者等と連携したワンストップ相談など、再発防止に向けた生活再建支援等の強化が必要ではないか。 ・東北財務局における多重債務相談件数の減少要因としては、改正貸金業法の完全施行の影響のほか、東日本大震災により金融機関が返済猶予等に応じていることや、義援金や原発事故の補償金で債務者が債務の返済を行っていることなども考えられるが、震災から年数が経過し、督促の再開等により返済が困難となった場合、今後、多重債務相談の必要が生じる可能性がある。また、財務局(財務事務所)の相談窓口は、相談者の居住地等の要件がなく、全国的なネットワークも存在し、相談者が相談しやすい窓口を選択できるという利点があることから、財務局の相談窓口を運営するにあたっては、現状の相談件数や効率性のみを重視せず、地域における必要性にも着目していただきたい。
<p>北陸財務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務の防止対策として、相談員による講演活動を行ってはどうか。

<p>近畿財務局</p>	<p>【大阪】 ・相談員の交代、相談者数の減少などの状況下、相談員が多重債務相談の手引き(H23.8)に示されたような対応スキルを身に付けるための取組が必要になってくるのでは。 ・潜在する多重債務者の掘り起し方法を検討していく必要がある。</p> <p>【京都】 ・特になし。</p> <p>【神戸】 ・多重債務者への需要があるというものの、神戸財務事務所では、月1回の巡回相談のみ実施している。この状況下では、多重債務者からの相談希望日が巡回相談のタイミングと合わないケースがみられることから本局に集中した方が、より効率的と史料。また、阪神間以外の相談については、当局ではなく、他の窓口を案内していく等工夫が必要である。</p> <p>【奈良】 ・奈良県下でも相談件数は減少傾向にあるものの、相談予約が同時期に複数入るケースなどもあり、相談ニーズは皆無ではないものと思料。今後、潜在する多重債務者の掘り起し方法を見つけていくことが課題。</p> <p>【和歌山】 ・相談件数が激減している中、潜在的に多数存在すると見られる多重債務者の相談窓口に如何にしてなり得るかを再検討する必要がある(従前と同様なやり方では解決できないと思料)。</p> <p>【大津】 ・相談実績が僅かであることから、平日昼間だけではなく、夜間または休日に相談会を催すことも検討が必要ではないか。</p>
<p>中国財務局</p>	<p>・多重債務相談については減少傾向にあるものの、相談窓口の周知(チラシの配布)を実施すると相談件数が増加することから、今後も相談窓口の周知が重要と考える。 ・また、単に多重債務相談だけではなく、未公開株等の悪質な投資勧誘などの金融トラブルに関する相談受付や多重債務問題が自殺の原因となっていることを踏まえ自殺対策強化への取組みを加味した相談会の実施など、工夫を凝らした形での多重債務相談窓口にしていく必要があると考える。</p>
<p>九州財務局</p>	<p>(1)消費者教育 ・多重債務相談は減少しているものの、多重債務者がいなくなったわけではなく、ソフトヤミ金が暗躍し質屋等に業態を変えたヤミ金が台頭してきている。消費者としては高利である事を判ってながらも、安易に借りれるソフトヤミ金から小口貸付を受けて生活しているのが実態のようである。以前のように執拗で強引な取り立てを受けないため表面化せず苦情につながらないのが問題で、このまま放置するのはとても危険と思われる。相談窓口としては、このような手口について広く消費者に警鐘を鳴らし、落とし穴に気づいてもらう消費者教育の必要性を感じる。また、相談者には金銭感覚の劣る者も多いことから、若年時より年齢に合わせた消費者教育を行い、健全な消費者を育成することを推し進め、多重債務者をつくらないようにすることが肝要と思われる。</p> <p>(2)他機関(福祉関係機関や医療機関、ハローワーク等)との連携 ・最近の相談の中には、貧困や病気(うつ病、依存症)療養中、不安定労働者や無職の相談者、および高齢の相談者等、債務整理を行うことはできても、生活の立て直しが困難と予想される深刻な相談事例が散見される。安定した収入を得ることができる就職の斡旋、さらに利用しやすいセーフティネット等の整備、こころの相談窓口の周知等の拡充が必要と思われる。財務局としては、自治体福祉課や保健所、医療関連機関、ハローワーク等他機関との連携を行うことが重要と考える。また、依存症、うつ病や福祉の制度についての研修があれば受講したい。</p>

福岡財務支局	<ul style="list-style-type: none"> ・相談が著しく減少しており、「多重債務者相談窓口」という限定的な窓口の広報を実施しても、利用への効果が感じられなくなっている。 ・厚生労働省が助成している「寄り添いホットライン」の受付状況等を聞くと、困っている人は多く、当窓口の相談においても、まだまだ債務で苦しんでいる人はいることを感じる。相談者自体は、「〇〇相談」という特定・限定された問題を抱えていると認識していなかったり、自分ではその問題を抱えていると認めたくなかったり、相談に向かいづらい心境も伺える。「金融利用者サービス相談」のような間口の広さを感じさせることも相談してもらいやすさ作りの一案ではないかと感じる。
沖縄総合事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容が債務整理から失業・低所得等貧困問題や今後の生活設計へと内容が変化している。今後、多重債務相談の助言は地域のセーフティネットにつないで行くことが見込まれる。このため市町村、社会福祉協議会等との連携を密にする必要性が高まると考える。
金融庁に関する意見・要望	
北海道財務局	<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。 ・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。 ・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頂きたい。 ・貸金業者が統廃合を行い名称が変更している。業者(みなし業者を含む)の変遷がわかるような情報を整備願いたい。 ・相談者の負担軽減のため、相談窓口フリーダイヤルを設置できるよう、予算措置して頂きたい。 ・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、開催して頂きたい。(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)
東海財務局	<p>○メンタルに問題を抱えた相談者への対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メンタルに問題のある相談者(精神障害者、うつ病、依存症等)が非常に多く、相談対応が難化している。当局では巡回相談会を本局、各財務事務所で年2回ペースで開催しているが、その中で臨床心理士会の協力で臨床心理士の無料カウンセリングを実施している。相談者だけでなく、相談員にとっても専門家から対応を学ぶよい機会となっているが、予算措置がないため無料派遣を依頼せざるを得ない。今後も、メンタル面での問題を抱えた相談者は増加すると予想されるため、予算措置を検討していただきたい。