

都道府県から寄せられた多重債務者相談業務に係る現状の問題点や今後についての意見

内 容
○ 最近、自殺対策、生活福祉、就労支援及び多重債務者対策に携わる行政機関と連携する動きがあり、当該機関と連携を図ることは、多重債務者の発見・相談窓口への誘導にあたって、有効な手段であると考えます。
○ 一方、債務整理後の生活再建にあたっては、現存の社会福祉機関等の貸付制度の充実・強化が必要であり、省庁間での連携・働きかけをお願いしたい。
○ 債務整理だけでなく、債務整理後の生活再建への支援がないと、本当の意味での多重債務問題は解決しないので、関係機関の連携による生活困窮世帯への対応や家計管理など継続的に支援していく仕組みづくりが必要ではないか。
○ 自殺対策への取り組みとして、今年度から福祉部門と連携し、「こころの健康相談」も希望者等に実施し、全相談者の約4割の方がその相談を受けたが、法律専門家による相談で今後の方向性が見えてくることで、メンタル的にはかなり軽減されると思われるが、中には地域との関わりが希薄で地元行政機関などにより見守りが必要と思われるような気になる方もおり、「こころの健康相談」が必要であることがわかった。
○ 多重債務者が債務整理をおこなったとしても、それですべての問題が解決することはなく、多重債務に陥った根本的な問題を解決しなければならないケースが多く見られる。(慢性的な生活費不足やギャンブル等)
○ 県外の弁護士・司法書士がTVコマーシャルや新聞広告等により、営業活動を行っているが、一部弁護士・司法書士においては、問題のある対応(債務の処理状況について説明していない、手数料の見通しについての説明がない等)をしている。そのため、相談会では二次的被害を確認することがある。このような弁護士・司法書士については、国で状況を把握すべきである。
○ 当県では自殺率が高いことから、自殺予防対策推進会議を立ち上げ、多重債務問題も自殺に関連する問題の一つとして位置づけており、相談会に保健師も同席している。
○ 最近の多重債務者の相談内容は過払いなど単純な問題ではなく複雑化しつつあることと多重債務者の生活再建をどう支援できるのか、さらに一步踏み込んだ対応が求められてきている。
○ 弁護士の方から、御指導、助言をいただいたり、情報交換をする貴重な機会となっており、相談業務を行う上で非常に役立っている。
○ 昨年に比較し相談件数が半数近くになった。県や市町村においても、広報紙はじめ各種方法により相談会の広報を行ったが、なかなか相談者の目につかない状況にあることも考えられるが、昨今首都圏の弁護士事務所の多重債務相談のテレビCMがひっきりなしに流れ、そうしたところに相談者が流れている可能性もある。
○ 地域的に相談業務サービスに格差があると思われるため、関係機関が主体となり、年間を通じた定期的な巡回相談の開催が望まれる。
○ 県内市町村の相談会情報を共有化し、相談につなげられたことは、とても良かったと思う。今後も継続をお願いしたい。
○ 広報不足を補うために、強化キャンペーン期間中のテレビCMをもっと行ってみたいはどうか？
○ 無料法律相談会を昨年、今年と計2回実施したところ、相談者が計3名と少ない。また、全員町外の方であったことから、町村規模での開催では住民の方が参加しがたいのではないかと。(町村職員が受付・立ち会う可能性があるため。) 今後は近接の県もしくは市での開催に協力する形で行っていききたい。
○ 町では消費者行政を戸籍住民係が担当しているが、多重債務の相談にきた方に専門的なアドバイスをすることが困難である。相談の数も少ないという現状もあり、窓口の質を向上させることが難しい状況にある。研修の機会を増やしていただきたいと思う。
○ 多重債務者相談において相談される事例や、どういった方法で対処しているのか、また、多重債務者とならないためにはどうすべきかについて、社会へ啓発して欲しい。
○ 個人の債務処理について公的に相談している事業であり、個人を救うことも重要であるが、相談事業で得た情報(多重債務の対策となるもの)を県民へ提供すべきと思う。(特に多重債務者となりやすい年齢層への講座など)
○ 弁護士による無料相談会は、県・市町村等主催者を問わずどこでも受けられるよう展開すべきだ。
○ 今年から法テラスも共催となったが、法テラスの関わり方がいまひとつ分かりにくい。民事法律扶助を受けるような案件の場合は、改めて法テラスに予約することになるため、無料法律相談会の会場において一括した手続きがとれるような協力をいただけるとありがたい。
○ 司法書士が相談にあたって受任できない案件があるため、受付で振り分けができるよう、司法書士が受任できる範囲が分かるような基準を作成してほしい。
○ 相談員にとっては、法律専門家の話の内容や進め方を知ることができる、良い研修の機会になっている。今後も継続して実施してほしい。
○ これまで交流がなかった相談員と地元法律専門家が交流を持つことで、通常の相談案件についてもスムーズな橋渡しを行うことが期待できる。
○ 福祉課、納税課といった他の部署との連携が重要であると考えられるので、共通のマニュアル作成が必要ではないか。

○ 相談者の債務整理後に不安を感じた。債務整理をした後、相談者の生活を確立するためには、包括的支援が不可欠であると感じた。
○ 消費生活センターでの相談は、受付けてから法律専門家への引き継ぎまでなので、相談員のアドバイスが相談者にとって役立っているか確信が持てない状況にある。法律専門家へ引き継いだ後の整理結果が相談員にフィードバックされると、相談員のアドバイス内容の是非について検討が可能になるので、法律専門家からの処理状況の消費生活センターへの情報提供について検討していただきたい。
○ 「多重債務相談マニュアル」の改訂・増補版を出してほしい
○ 改正・貸金業法等の施行について認知度が低いため、改正内容、特に「総量規制」の周知をお願いしたい
○ 市民以外の相談者があり、今後も実施されることを要望する
○ 債務に対する個人の認識度の低さが見受けられる。債務額の確認をせず、次々に債務を重ねることにより多重債務に陥ることに理解していない現状
○ 多重債務者への金融教育に対する助言は必要不可欠、生活再建へのアドバイスも併せて助言していくことが必要と思われる
○ 国（多重債務者対策本部）において、地方自治体の相談窓口の整備に対する財政的援助や職員の資質向上の講習会等を開催されたい。
○ 国の関係省庁は、多重債務問題改善プログラムの四つの柱（特にセーフティネット貸付け）に関し、新たな取組状況（予定を含め）を周知して欲しい。
○ 相談者のアンケートでは、自治体広報紙を見て相談会を知ったという回答が大多数を占めていたことから、他の有効な広報手段を検討して教示されたい。
○ 貧困者の場合、債務整理ができてその後も生活資金不足が解消されないことから、生活支援が必要でありその方法等に取組んでいただきたい。
○ 市役所内の各課との連携も図れており、また、相談の内容で必要とあれば法律専門家へも予約・案内しているため、多重債務にかかる特別な相談日を設けていないのが現状。
○ 多重債務相談の受付件数が減少している。十分な広報予算も無く、（相談を）本当に必要としている住民に届いていない可能性がある。
○ コンビニエンスストア等に設置しているATMも含め、操作画面及び端末機周辺にチラシ等の備付けなど、業界団体への働きかけを国にお願いしたい。
○ 庁内連絡会や啓発資料の中で利用できる情報として、弁護士会等へ予約して債務整理を進めた人の地域別のデータや、実際に手続きされた方の結果等の情報提供について検討いただきたい。
○ 失業や収入の減少・低収入などが原因で生活費を借り入れ、多重債務に陥るケースが増えているため、ハローワーク等においても、雇用や住宅の相談とあわせて一元的相談窓口の一つとして、多重債務者相談を実施していく必要があると考える。
○ 債務を整理しても、再び多重債務に陥るケースがあるため、債務整理だけではなく、カウンセラー等による継続的な家計管理支援など、多重債務に陥った根本的な要因に応じた、二度と多重債務に陥らないための生活再建支援相談を併せて行うことが重要だと考える。そのためには、債務整理を行う法律専門家の生活再建支援相談に対する理解と、連携体制の構築が必要であると考えます。
○ 毎年のキャンペーンの中で、都道府県に対して無料相談会の実施が呼びかけられているが、この呼びかけの対象に国や市町村も加えていただきたい。それによって各行政機関がより主体的に多重債務者対策に取り組むことや連携が強化されることが期待できると考える。
○ 広報誌で相談日程を載せているが、相談件数の掘り起こしのためには、国のほうでメディアに市町村の窓口で相談するように啓発してほしい。
○ 相談室で信用情報、取引履歴の取り寄せ方法や債務の取りまとめ、解決方法などを助言している。相談者が希望した場合は、弁護士や司法書士が行う無料相談など専門家の紹介を行っている。相談予約が必要な場合は、相談室から予約を取るようになっている。また、同行が必要な方については関係部署と連携しながら応じている。しかし、当番の方により、取組みが違っており、受任を希望してもスムーズにうけてもらえないことがある。相談者本人の取組みにも問題があると推測されるが、専門家への苦情もあり、解決できない相談者が相談室に戻ってきてしまうことがある。条件が同じなのに、すぐに受任できる場合と、そうでない場合の何が違うのかが、わからないまま不安な状態である。多重債務を改善しようとしている相談者が、前に進めるように、適切な助言のもと将来的に穏やかな生活が送れるよう望む。
○ 行政の相談業務に関わる職員及び相談員が抱える疑問や方向性など、アドバイスを受けられるシステムづくりを希望。
○ 無料相談会に参加する相談者は、様々な事情により多重債務者となっている。こうした中、専門家へ相談することによって、債務状況が改善されても、生活環境が変わらない場合は、再度多重債務に陥ることが危惧される。
○ 改正貸金業法が完全施行されると、総量規制の導入により、借金が出来なくなる場合があるため、混乱が生じないように、改正貸金業法の完全施行を広く周知する必要がある。
○ 紹介する法律専門家（弁護士・司法書士）の料金に格差がありすぎるのではないかと。（例 任意整理 1金融 25、000円から42、000円）せめて、センターからの紹介のケースについては、統一料金にさせていただくよう法律専門家の各会に働きかけしてほしい。
○ 借金を抱えている当人が引きこもりだったり、逃げの姿勢の為、相談に来所できないといった家族からの相談も多い、こういう人達にどのように相談に導いたらよいのか。

○ 合同相談会形式でも、日常の相談窓口での対応でも、共通の問題として、弁護士と司法書士のいずれが対応すべきか判断に迷うケースがある。
○ 債務額や、その処理方法について、どのようなケースでも対応できるのは弁護士であるが、弁護士法や司法書士法等の法令に合致する案件は、人数規模の大きい司法書士にも対応させたい。
○ 弁護士と司法書士のいずれが対応すべきか判断する際の基準（目安）を、金融庁で整理していただきたい。
○ 11月を「多重債務者相談強化月間」とし、県多重債務者対策協議会関係機関の協力のもと、県と市町が連携して相談会を実施したことにより、市町の主体的な取組を促すことができた。
○ 相談件数が減っている。相談会の開催方法やPR方法に工夫が必要である。
○ 派遣弁護士については、当市に事務所を有する方ばかりだったので、相談室との連携強化にもつながった。
○ 多重債務問題の最終的な解決には、弁護士や司法書士の協力が必要となることが多いため、今後も定期的に相談会を開催してほしい。
○ 昨年と同様の広報活動を行ったが、相談者数が少なかった。周知する時期を早めるなど、PR方法を検討する必要があると感じた。
○ 相談の予約を入れていたにも関わらず、当日のキャンセルや、連絡も無く欠席される方がおり、多重債務相談者の約束を守ることへの意識の希薄さを感じざるを得なかった。多重債務相談者が思い立った時に相談に応じられる体制としては、電話による相談を強化することが有効であると思うため、消費者ホットラインのPRが重要であると感じた。
○ 税金の収納や生活保護を担当する課には、潜在的な多重債務者が来る可能性があるのに、相談室の存在があまり知られていないため、何もしないまま見逃してしまうことがある。これからは関係各課と連携し、そうした市民がいたらすぐに産業課の方に連絡してもらえるように周知していきたい。
○ 今回のキャンペーンで相談にこられた方は、ハローワークでチラシを見た方ばかりでした。ハローワーク内にも臨時の相談コーナーを設ける又は県等の常設相談窓口につながるホットラインを用意すると、多重債務者の掘り起しにより効果的だと思う。
○ 昨今の経済状況から、消費者行政全般においてのより一層の推進が必要であり、特に窓口業務の充実がますます必要と考える。
○ 県、市町、県内の社会福祉協議会、財務事務所の相談窓口で相談を受けた多重債務者を、弁護士又は司法書士に誘導して、専門家に相談できるシステム（1回目無料）を、弁護士会、司法書士会の協力を得て確立をし、各相談窓口ではいつでも（平日）、又、どこでもこのシステムにより多重債務者を支援している。このように、このシステムが確実に定着した今では、キャンペーン期間中、市町で行う無料相談会を開催し（土曜日9：00～16：00）、4～5市町の近隣の市町が市町だよりなどの広報活動や相談者の紹介など、広域な協力体制で実施しているにもかかわらず、10人未満しか相談がない状況である（少ないところでは、1日3人という状況）。弁護士、司法書士の方々が、忙しい中、来ていただいても一人あたりの相談対応が0人や1人だけという状況では申し訳なく思う。毎日、いつでも、どこでも相談できるシステムが定着しているところでは、今後の開催を行う必要があるのかどうか、検討が必要と思われる。
○ 改正貸金業法の完全施行が目前に迫っており、国においても「多重債務問題早期解決の必要性」について、広報・啓発に尽力されたい。
○ 弁護士会・司法書士会との合同無料相談会は、相談員にとって貴重な研修の機会になる。
○ 相談会予約を行った後、実際の相談を受けるまでに相当の期間が生じる場合は、相談者に何らかの対応が必要である。
○ テレビ、新聞等の活用が有効と考えられるが、自治体単独で広報するには限界がある。
○ 多重債務相談の窓口は、継続的に設置し、広報することが必要である。
○ セーフティーネット、精神保健相談との連携が必要である。
○ 今年度は、12月6日～12日の7日間、土日、平日夜間を含め開催。会場も昨年度より増え21会場で実施。にもかかわらず、相談者の数が昨年度より減少している。これは、弁護士会や司法書士会等が普段開設している各無料相談窓口の存在が周知され、多重債務者の方が直接窓口を訪れて相談していると考えられる。よって、今後は無料相談会の規模を絞るなどして、平日の会場をもう少し広域をカバーできるよう分散する形で開催したいと考えている。
○ 弁護士・司法書士等への引継ぎで、過去の借金の整理には対応しているが、再発防止には充分に対応できていない。
○ 本県では、H22から臨床心理士によるカウンセリングを実施予定であり、多重債務に陥りやすい心理的傾向を有する方への心理的ケアも行う予定だが、相談者への生活設計のためのノウハウ（無駄な支出の見直し、家計簿のつけ方等）の提供も必要と考える。
○ 多重債務相談件数が頭打ちになる傾向も見受けられる中、多重債務者支援の質的向上に向けて、相談員の生活設計アドバイザー的な能力の涵養に取り組むことが必要と思われる。（生活支援カウンセリング協会等との連携による全国的な研修の実施等。）
○ 町村においては、様々な媒体により相談会の広報をしても相談者の掘り起こしに繋がらない。

○ 市町村窓口の強化支援、消費生活相談員・市町村担当職員等への研修機会の増加。
○ 本県の場合、キャンペーン期間中に、県内3会場4日間の相談会を年2回実施しており、その第1回目を自殺予防週間中に実施するとともに。各会場の建物内ないし隣接する施設（保健所）での心の相談会を実施しているが、自殺対策部門との連携の機会としては有効であるものの、両相談を受けた相談者は、今年度も8日間で1名のみと、実効性の面では課題がある。
○ 多重債務者の絶対数の減少と消費者行政活性化基金も活用した県や市町での法律家やファイナンシャルプランナー等の専門家を活用した相談機会の拡充もあいまって、今年度の相談（予約）件数が大幅に減少しており、開催日直前にブース数を減少することとなった。このため、開催日数や設定人数を縮小する必要がある。その一方で、整理財源とする過払金等が見込めない割合が極めて多く、また、収入がない（又はほとんどない）、失業・疾病・依存（債務整理の繰り返し）等の困難事案の割合は増加している。
○ 金融庁からの実施要領に基づき相談会を実施。そのため実施要領の早期の通知をお願いしたい。（国において、キャンペーンとしての位置づけがされない場合であっても、県や市町村等の相談窓口をご存じない方が相談会に来ることから、来年度も相談会を実施する方向で検討中）
○ 近年は、自治体、弁護士会、司法書士会等において多重債務相談窓口の整備及び広報活動を推進するとともに、各相談窓口で随時相談を受け付けていることもあり、相談強化キャンペーンにあわせて相談会を開催しても相談者があまり集まらなくなってきている。
○ そもそもキャンペーン自体の広報が弱い。今後もキャンペーンを継続するなら、期間を短くして全国一斉に相談会を開催し、多重債務者対策本部において積極的かつ集中的に広報を実施するなどの工夫が必要ではないか。
○ 収入がほとんどない多重債務者の生活支援
○ 多重債務者問題については、都道府県、市町村、市町村社会福祉協議会、弁護士会、司法書士会、法テラスなどによる無料相談の取組みが進んできている。それぞれ日時も場所も異なる相談会であり、定期的な取組として行われている。しかし、行政機関による相談会の場合、多重債務だけを対象とすると、事前の予約受付状況は極めて少なく、また、当日の飛び込みの相談もほとんどない状況にある。
○ 多重債務者の数が減少しているとは思えないものの、例年以上に広報に力を入れたにもかかわらず、平成21年度の相談実績は、平成20年の約2分の1、平成19年の3分の1以下となった。
○ 現在、行政や関係機関での相談に対する取組は強化されており、通年での弁護士や司法書士による無料相談会を実施している行政機関、関係機関も多いため、相談強化キャンペーンでの無料相談会の開催については、日程や回数等を十分に検討する必要がある。
○ 「多重債務」を全面に出した相談会には、相談に訪れることにためらいを感じたり、知人等に見られるのではないかと不安を感じる相談者もあり、開催の方法についても配慮が必要であると考えられる。
○ 多重債務と連携した自殺対策との相談会のみでは、相談者があまり集まらなかった。
○ 生活保護、求職相談、住居手当など生活支援関係の相談も併せて実施するなどの工夫をしなければならない。この場合のいわゆる総合相談会の旗振り役をどこが担うのかという課題もクリアすべきである。
○ ポスター、チラシなど広報活動、相談会場使用に伴う費用など最低限の予算をつけてもらいたい。
○ キャンペーン期間を9-12月とすると、かえって動きにくかった。年間を通してキャンペーンとして、一定期間のみ強化月間とする扱いにして欲しい。
○ 1年間をキャンペーン期間とすることで、弁護士会・司法書士会が無料で相談に応じる期間を年間確保して欲しい。