

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	町	多重債務問題について、まだ1度も相談を受けたことがなく、その為他市町村から比べると取組が遅れている状況です。
	市	生活保護受給者が多重債務であった場合、債務整理費用を支払うのは困難。(どのように債務整理費用を用意すればよいか、規定がない)
	市	相談者にとって弁護士費用が負担となっていて、弁護士との相談に行った後に費用の分割方法などの折り合いがつかないため、受任に至らず再度弁護士を探すことがあり、解決に思わぬ時間や手間がかかります。より迅速な解決に進むよう費用の扶助や弁護士との条件整備等で支援できる対策があればいいと思います。
	町	今回報告事例はありませんが、当町での事例は利息制限法への引きなおし該当が少なく、世帯内等での解決可能なケースが多いと思われる。
	町	多重債務相談はデリケートな問題であるため、地元市町村で相談しづらい面があると思われるので、引き続き県主催の相談会を活発に行っていただきたい。
	町	1月に不況対策室を経済産業課内に設置し、派遣切りにあつた方々への相談業務を開始している。このうち、消費者金融からの借金を抱えているケースが数件あり、多重債務者の掘り起こしの手段の一つとして有効であった。いずれも、相談者自身が借金問題を重要なことと考えていない、借金の整理をしたくないという事で解決には至らなかったが、話を聞くと町税を滞納しているケースが多く、収税の担当課との情報交換が重要だと感じた。
	市	平成21年度より、月2回の多重債務弁護士相談が実施されるため、より迅速な救済が可能になると思われる。
	市	平成21年3月17日付けで鳩ヶ谷市多重債務取扱い要領を定めたので、今後、全職員を対象として周知のための説明会を開催する予定
	市	多重債務者の救済のため、特別相談の回数を増やす
	市	相談会や消費生活センターの広報活動を今後さらに広げていくため検討していきたい。
	市	生活保護とは違って、税金や保険料の滞納者との面談では、個人の生活状況を深く追求はできない場合もあり、相談の難しさがある。丁寧に事情を聞いて適切なアドバイスを行うための知識が必要となる。
	区	行政組織内で連携体制を構築しても、職員の意識が統一されないと機能しない。「多重債務問題は自己責任」「多重債務問題は行政職員の仕事ではない」と考えている職員の意識を変えることが難しい。すべての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をとることができる簡潔なマニュアルの作成と多重債務問題の相談先の周知が課題。
	区	マニュアルに基づいた各窓口での対応を確実に実施していくことが、現状の課題である。
	区	多重債務の相談の場合、来所しての相談はセンターが相談者の予約をとることが可能。しかし、来所しないケースが多く、この場合は債務処理についての説明をした上で専門窓口の情報提供をしている場合が多い。
	市	3月に行われた多重債務特別相談における弁護士派遣では、通常時に比べ多くの利用があり、好評であった。
	市	多重債務問題については、再発防止策として家計管理を含めた支援策が必要であると認識しているが、相談段階では債務整理で精一杯の相談者に適切かどうかという問題もあり、具体的な手法を模索している状況である。既にNPOと協働して実施している神奈川県内の試みもあることから、状況を見つつ県との連携の可能性を模索していきたい。
	市	法テラス相談窓口はやや遠隔地となるため、相談しやすい地元に近い弁護士事務所へご案内をしていたらどうかという要望があります。すべての相談がこのように対応していただけるよう、希望します。
	市	家族や親戚などからの相談があっても、多重債務者本人の意識が低く、相談につながらず、本人の話を聞けないことがある。
	市	多重債務相談は、簡単な知識では対応できないので、専門の相談窓口を紹介している。
	町	市町村で債務整理のための解決への具体的な対応を求める声も多いが、市町村職員で、債権者と交渉したり、債務者の生活に立ち入り改善まで対応する事は困難である。 原因 ① 専門知識、ノウハウが無い ② ①の資質を高めても、人事異動で2～3年後には、経験ゼロの担当者に代替してしまう ③ 狭い田舎では、役場職員が知り合いで、債務者が相談しづらい
	町	現段階では多重債務の相談件数もなく、独立した相談窓口は設置していないが、消費者相談や困りごと相談の窓口が設置されており、その中で取り組む。
	町	相談があっても、職員では対応しきれない内容ばかりで、結局弁護士・司法書士相談所の紹介の案内役になることがほとんどであり、市町窓口設置の意味があるのか疑問です。専門的な内容なので、他にも仕事を抱えている状態ではかなり難しいと思います。
	市	専門家による定期的な無料法律相談の開催。
	市	相談窓口はあるが、来庁者がいない。行政側も知識を身に付けるのが課題。他の市町村の相談件数や対応状況を知りたい。
	市	現状は相談がないが、迅速に対応できる様にしておき、また住民への周知も引き続き行ってきたい。
	市	相談員不在時の対応(相当の経験を要するため、事務担当職員では対応が不十分になるため)。
	町	小さな町村なので、相談者と顔見知りということが多く、相談者も相談しにくい状況にある。町村の相談窓口ではなく、直接専門家などの無料相談へ出向くことが多いと思われる。
	町	無料相談会を開催するか検討中。
相談業務に関する意見(特に多重債務者の掘り起こしについて)		
	市	市広報やホームページを見ない多重債務者をいかに相談窓口へ誘導できるかが当面の課題。

市区町村(関東・北陸)

	町	町内に弁護士がいないこともあり、法テラスや県民相談、法律相談などで対応している状況であることから、潜在的な債務者の発掘に至っていないことが挙げられる。今後弁護士会や司法書士会等と連携を図り、町内における債務者を減少させたいと考えている。
	区	多重債務相談窓口へ誘導するための啓発を他機関と連携し取り組む
	町	町税務課(収納担当)と連携し、多重債務者の掘り起こしを図り、相談へとつなげていく
	市	水道料、市税等滞納者との納付相談で多重債務の案件を把握した場合は、専門員を紹介し早期の対策を実施したい。
	市	公租等の滞納者と多重債務者が同一であるケースもあり、啓発依頼をしても多重債務相談の誘導が難しい
相談業務に関する意見(特に相談後のフォローについて)		
	市	法律専門家に繋いだ後の結果報告。
	市	市の法律相談以外の機関に相談をつなげた場合、その後の後追いをする方法がない相談者の家計管理について
相談体制に関する意見		
	市	「県多重債務者対策協議会」に基づき県弁護士会・司法書士会と連携し、相談体制が確立されている。しかし、生活再建については課題も多いことから消費生活センターで独自の取り組みをする必要があると思われる。
	市	現在、収納課、生活保護課に多重債務相談窓口としてセンターの案内パンフレットを設置しており、相談者を誘導するような体制をとっております。
	市	法律専門家の数が少ない。
	市	現状は、窓口はあっても専門の相談員が不在であるため、多重債務に対する具体的な対応ができない状況でしたが、今後の予定として、小美玉市もH21年度中に消費生活センターを設置する方向です。
	町	多重債務者からの相談はなく専門的知識を持った相談委員を設置するには至っていない。相談があった場合は分室と連携をとっていきたい。
	町	専門知識のある相談員(職員)がいない状態で対応しているため、今後研修受講等の職員のスキルアップを図りたい。
	町	多重債務者相談業務を含め、現在吾妻郡内に消費者センターを設置すべく、吾妻広域町村圏振興整備組合と町村担当とで調整中である。
	町	消費生活相談窓口を近隣の市に委託しているため、そちらで多重債務の相談を受けていることがあるかもしれませんが、ただし、多重債務者相談窓口として周知はしておりませんので、今後どのような形で受け入れていくか検討しています。
	市	専門的知識のある職員の配置。関係機関や部署との継続的な連携が課題。
	市	近隣に、多重債務の専門弁護士が非常に少ないため、昨年度に引き続き、県での無料相談会の実施をお願いしたい。
	市	庁内連絡会構成員の意識向上をどのように図るか、情報共有に限界があり、多重債務者を相談窓口へ迅速に向かわせることができない場合がある
	町	専門的知識のある相談員の確保及び庁舎内の関係部署との連携等が課題
	区	金融庁や東京都消費生活総合センター発行の「多重債務相談の対応マニュアル」を相談員全員に配布し、相談者の状況に応じて適宜対応しています。
	市	相談者には債務整理方法等説明し丁寧に対応している。また、法テラス等専門機関を案内し、必要に応じて相談の予約を入れている。しかし、現在の相談員体制では他の消費生活相談もあり、きめ細かな対応は困難な状況である。
	市	内容が専門的なこともあり、現状の人員体制で対応できかねることが多い。
	市	現在、一般の消費者相談窓口で対応している。多重債務問題は専門性が高く、また時間を要するケースが多いため、対応が難しい。
	市	財政的に専門の相談員を配置することが難しい
	町	多重債務者相談業務に関する専門窓口を設置することは、財政状況等を勘案すれば非常に困難であるため、法律専門家の紹介や無料相談会の広報等を積極的に行いたい。
	町	下半期だけでなくこの1年間多重債務者の相談あるいはそのような人がいるという情報は、町の担当者の方に入っておりません。 多重債務者相談に限らず、消費者生活相談は行政職員が兼務しており、勉強不足です。また、相談者は地元の窓口に来たがらないため、遠からず近からずの場所にある奥能登総合事務所の消費者相談室は、行政職員にとっても、相談者にとっても心強い存在です。そのため、今年度で奥能登総合事務所の閉鎖は大きな痛手です。活性化事業等での研修で、町担当者の相談処理レベルを上げるとともに、支援センターとの連携を密にして、より良い相談窓口になれるようにしていきたいと考えています。
	市	一般職員が兼務で、相談を受け止めるだけの知識などを持ち合わせておらず、相談窓口とする場所について庁舎の都合上必ずしもプライバシーが保たれないため、当面よろず相談日に消費者問題等の相談を受ける体制をつくってきたい。
	村	相談に訪れる住民が全くいないことに問題があるが、担当職員は兼務体制での業務なので相談に応じる時間的余裕がない状況
	町	広範囲で兼務業務であり、多重債務問題など消費者行政については法律的なことも絡む問題で専門知識が必要となるなど、現状では単独で専門に携わることは難しい状況です。消費生活センター単位で定期的な相談日を設定していただくことを希望します。
	村	一般職員の兼務での対応については、知識等の面で不安があります。
	村	事例はないが、担当者に相談を受け付ける能力経験知識等無く憂慮はしている。
	村	専門職員の配置が難しい。結局は法律専門家の紹介程度になってしまう。
広報活動に関する意見		

市区町村(関東・北陸)

	市	問題点として、広報やHPで広報活動を行っているが、消費生活センターの相談業務(多重債務相談窓口)を、多くの人々が認識していないことがあげられる。行政機関の職員でも消費生活センターの業務をよく分かっていないのが現状である。少なくとも多重債務関係課においては、消費生活センターでの業務内容の周知を徹底させたい。
	市	広報掲載後、相談者が急増した。さらにPR活動が必要であると考えられるが、相談に時間を要するため、現状の相談員の体制では受けきれなくなることも考えられる。
	町	相談者がどこに相談したらよいかわからないことが考えられるので、相談窓口の存在を積極的に広報していくつもりである。しかし、人口規模の小さい町村部で、相談窓口を設置することは効率的ではないと感じるし、高度な専門知識を要するので人員的に余裕がない現状、難しい部分がある。
	町	多重債務の専門機関(消費者センター、財務局などを)もっと広報していきたい。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見		
	市	21年度より消費生活センター開設により、専門相談員と行政機関内外との連携をより一層密にしていきたい。
	市	多重債務者の相談については市役所そばにある司法書士にすぐに相談できる体制ができており、相談員とともに今後の体制の立て直しをおこなうことができるが、弁護士との連携づくりが多忙のためできていない状況である。
	村	気軽に弁護士等による助言を受けられるようにしてもらいたい
	市	庁内他部署との連携強化。債務整理後の生活支援・家計管理指導などのアフターケアや資金の低利融資制度の必要性。
	市	総合的に問題を解決する機能を効果的に発揮する観点から、消費生活センターと生活保護を担当する社会福祉課、納税課など、また、家庭内暴力・児童虐待に至る部門との横の連携体制を確立したい。
	村	自治体内の連携を強化していく。
	市	庁内の関係部署との連携が課題である。
	市	相談者が多重債務問題の他に、日常生活の中で困っている問題についても同時に解決していけるよう、庁内の多重債務対策連絡会議を通じ、関係課とのさらなる連携を図っていきたい
	町	町の法律相談等の日程が、消費生活相談日とは異なる日があり、横の連携が取りづらいので、今後担当課とも協議し、同日開設が出来るように働きをかけていきたい
	区	行政機関内外の連携を充実させて、区民に対して相談窓口の周知をはかること。
	区	区の窓口で多重債務の相談があった場合は各窓口から、法律相談を案内している。早期発見、未然防止の点では、区福祉部門と収納部門の連携を進めたいが、消費者生活センターが中心となるのが、組織的にも体制をとり難い現状である。
	区	まず他部署(福祉・税務等)との連携強化が課題。
	区	区役所各関係部署との連絡会を実施する予定。
	区	弁護士等専門家との連携が必要である。しかしながら、相談者の「債務整理・生活設計助言」などカウンセリングも必要と考えるが、カウンセリング等の専門家が少なく、当区では現在実施が不可能な状況である。
	市	今後は庁内だけでなく、庁外の相談事業担当部署の参加も検討課題のひとつと考えている。
	市	消費生活相談室のみ事例を把握するのではなく市役所他の窓口(生活保護情報や高齢者情報、市民相談窓口)や民生委員等また、弁護士や司法書士などとの連絡会議が確立されれば問題の早期解決が可能になる
	市	市民税を担当している税務課収納担当との連携をしているところですが、多重債務者の債務整理等の理解が難しい点もあります。「多重債務問題改善プログラム」や「多重債務問題に対する東京都の取組」の資料を活用して引き続き連携を図って行きたい。
	市	行政機関内外での連携の必要性は感じているが、それができていないことが問題であり、課題である。
	市	関係部署との連携、連絡体制を整備していく。
	市	庁内各種相談窓口の連携
	市	組織間での内規等は特に定めていないが、福祉関係(生活保護、母子家庭、障害者、高齢者、国民健康保険)課や納税関係(市民税、資産税、収納)課等で多重債務の相談があったときは、市民相談担当に案内するよう連携を執っている。
	市	多重債務者の庁内連携が不足気味であるので、それらの連携強化が必要と考える。また、多重債務者が気軽にどこでも相談ができるような体制作りが必要と考える。例えば当市では毎週木曜日定期的に相談会を行っているが、金曜日は〇×市、水曜日は〇〇×市で実施できて、近隣市町村の連携が図れれば良いと考える。
	町	相談しやすい態勢づくりと法律専門家等との連携強化
	市	関連他部署との連携については、現在準備中です。
	市	解決には、弁護士・司法書士等専門家による指導が必要な場合もあり、連携の充実を図る必要がある。
	町	庁内の連携について、引き続き検討し取り組んでいきたい。
情報提供・研修等に関する意見		
	村	一般行政職員が対応するので、専門的な知識がなく、県民生活センターなどへの斡旋が主になってしまうので、研修機会を増やして欲しい。
	市	多重債務に陥った原因や相談後の債務整理の状況等を把握したい為、統計資料がほしい。行政機関内外の連携の取り組みの参考としたい。
	村	職員の多重債務についての知識の向上が必要
弁護士会・司法書士会に対する意見		

市区町村(関東・北陸)

	町	司法書士会支部の担当者が相談者の紹介依頼をしてきたので、県に事情を話して、市町担当者を対象に年に1回行っている研修会で説明するように話をしました。いまひとつ、司法書士と弁護士への紹介するケースがわからないので、そのあたりもマニュアル化してほしいです。
	市	司法書士会など法律専門家団体における、多重債務相談を受ける体制の確立をお願いしたい。
	市	千葉県弁護士会への要望として相談受付時間及び曜日(土曜日)の拡大
	市	20年度に新潟県司法書士会の協力で無料で職員研修を受けることができ、大変参考になった。今後も専門家からの研修を無料で受ける機会がほしい。
	市	司法書士、弁護士の受任費用について、統一した基準とならないか。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	多重債務無料相談会は毎回定員が埋まっており、今後必要性が高まることが予想される。市の財源だけでは限界があるため、県や国からの補助が必要だと考える。
	市	庁内外を問わず、多重債務者の掘り起こしや多重債務対策への理解を深める必要があるが、個人の意識の問題もあり、浸透させることが難しい。多重債務対策マニュアルに従い各種の対策を行うためには、法的な位置付けの明確化や更なる財政的な支援を得られるようになることが望ましい。
	市	本市では、神奈川県司法書士会の多重債務受託者名簿登録司法書士と、市内、近隣市に在事務所、在住の弁護士を中心に法律専門家の相談に誘導している。債務整理後のフォローアップのためにも、センター窓口と少数の専門家との互いに顔の見える関係の構築が必要であり、そのために県内におけるルール整備が待たれる。 また現状で多重債務相談の経費は、自治体や専門家団体の負担である。これは国と関係業界が負担すべき経費であり、本市などで従来の消費生活相談の制度を犠牲にして行っている多重債務相談の現状は、改善されなければならない。
	町	多重債務の問題は、様々な問題が絡んでいるため、法律など専門的知識や経験がないと対応が困難なため、一般行政職での対応は難しい。当町においては、近隣市町と1市2町による相談窓口を設けて対応を行っているが、更に国や県が広域的に消費者センターを設立して対応してもらいたい。
	市	多重債務相談の専門員の雇用が必要である。その為には国で予算の援助をしてほしい。
国・金融庁の取組みに対する意見(特にセーフティネット貸付けについて)		
	市	多重債務者に対するセーフティネット貸付が必要
	市	社会福祉協議会の「生活福祉資金」について、プライバシーに立ち入った審査と借入れまでの期間が長く、多重債務者の救済に繋がらない。
	市	債務整理を法律扶助制度を活用し解決できても、その後の生活ができなくなる相談者が目立つ。ただし健康で年齢が65以下であれば生活保護の申請すら難しい。最後のセーフティネットであるはずの生活保護制度の案内が現実的にできない状況。相談室から生活再建の方策が案内できない。債務整理後の生活再建として利用できる生活保護制度の整備やそれに代わる制度の創設や運用を望む。
その他の意見等		
	市	生活保護ボーダーラインの方は自己破産が国庫負担になるかどうかの見極めが必要。ヤミ金融に関してどこも機関も相談者を助けてることができず、いつまでもヤミ金融会社から嫌がらせを受けることになり、結局消費者センターに相談に戻ってくるが、有効な手立てがない。が現在は福井県弁護士会の協力により連携を図り、相談者の担当弁護士を迅速に決定することができているが、福井県弁護士会だけがこのネットワークの責務を負っているのはいかがなものか。
	市	「借りたお金は返すのが当たり前で、本人の問題であり自分には関係が無い」という意識が、社会問題化している借金問題の解決を難しくしている。