

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見		
	市	市内および近隣市に多重債務を受けてくれる弁護士がいないため、毎週弁護士会が行っている有料相談に頼らざるを得ない。
	町	相談したいが、相談できない人を相談に来やすくさせること。
	市	収納課は権限があるので仕事がしやすいが、現状だと承諾書をとって仕事をしなければならないので、や
	市	法律相談、消費生活相談の中で今後も対応していく。
	町	専門分野(弁護士等)の活用をより大きくしていく。
	町	相談があった場合、経済課で他相談機関を紹介しております。
	町	平成19年度から多重債務者相談を含む「消費生活相談」を毎月1回開催しているが、相談員の確保が困難である。また、相談実績が実績が少なく、次年度の予算が確保しにくい。
	町	現在は、相談がない状態です。もし、相談があった場合は新城設案県民生活プラザと連携をとって対応していく予定です。
	市	相談窓口を開設して、1年が経過した。相談者が、少しずつ増加している中で、今年度から周知の方法を広報にてシリーズ化して掲載しようと考えている。また、消費生活相談員のレベルアップのための研修参加を増加する予定である。
	町	福祉関係からの紹介で行う相談で、収入も身寄りもない方に苦慮します。特別な相談窓口があれば教えてください。
	市	最初の接触時に十分な情報を聞きだすことが出来ていない為、弁護士などの相談機関に繋ぐところで留まっている。税金や手数料などの滞納がある場合も考えられるが、市役所内で対応できることができてい
	町	窓口といっても多重債務問題の専門家ではないので、結局は外部専門家に依頼することになる
	市	専門家へ依頼をする際に断られることが多い
	町	生活環境課の窓口問合せ件数は0件ですが、企画政策課の無料法律相談には時々問合せがあります。また、収税管理室の窓口でも徴収の際に多重債務者の方に相談窓口を案内しています。他の業務と兼務している中で専門的なところまで相談を受けづらいという現状があります
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)		
	町	潜在的な多重債務者の発掘をどうすればよいか思案中
	市	多重債務者の掘り起こしを目的として、他部署の職員に向けて勉強会を行ったが、まだまだ成果が出ていないのが現状です。今後は、さらなる掘り起こしを目指して、他部署との連携を強化したいと考えております。
	市	未収金を徴収し、収納率を上げる立場とネットワークの一員として救済する立場の両面があり、いずれの立場で仕事をするのか躊躇するとの意見がある。「多重債務者掘り起こし方のマニュアルやガイドライン」の作成が今後必要と思われる。
	市	市の徴収窓口において、多重債務者を掘り起こす姿勢の定着と、親身なサポート体制の確立
	市	現在、税務課において、税滞納者から多重債務者が判明した場合は、生活科学センター等と連携し、解決に向けた対応を行っているが、直接相談窓口を訪れる相談者は、いないのが現状である。
	市	税金の滞納の関係で、税務課と多重債務の関係に取り組みを始めておりますが、住民が相談をしようとする体制になかなかなられないのが、現状です。
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	債務整理をしてもその後の生活が立ち行かないと、再度借金をしたり、失業中のため先の見通しが無い人がいる。借金返済後の生活も考えて欲しい。
	市	専門家への相談を助言後、相談者が相談に出向いているかが把握できない。
相談体制に関する意見		
	村	担当者が多重債務の専門ではないため、知識不足が心配。
	市	債務者の家計管理・生活改善への指導・助言が必要な場合の体制不備。どこがどのように行かのかの議論が必要
	町	専門の知識が無い。
	町	対応には専門的な知識が必要とされるため、専任職員の設置が望ましい
	町	職員から相談員を育成し、早期の相談窓口の常設が課題です。
	町	毎月第2金曜日に実施している消費者生活相談時に相談に来ることがあるが、相談員が専門でないので弁護士会や司法書士会を紹介する形になっている。
	町	現在の組織体制では、独自で相談窓口を設置することは難しいので、法律相談や県の生活相談センター等を紹介している。
	市	消費者問題や多重債務対策に専念できる担当部署が組織されれば、担当者は動きやすい。
広報活動に関する意見		
	町	多重債務問題の解決事例やその後の生活立直しの実例を、現在、困っている人に伝える方法を考えてほしい。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見		
	市	内規はないが、税の収納、国保・国年の収納を担当する部署等において 多重債務者が発見された場合は、相談窓口を紹介してもらっている。担当が他の業務と兼務しているため、対応に費やす時間が少ないことが今後問題になる。
	市	相談後についての状況を見ていくためにも各部署間の連携をより密にしていければよいと思う。
	町	多重債務者の発掘、相談窓口主管課以外の課との連携方法が課題

市区町村(東海・近畿)

	町	収納担当課と連携し多重債務者を把握し、より多くの人を相談へ促したい。
	市	多重債務相談受付窓口と一部の担当課の連携は確立しつつあるが、全ての担当課との連携が図れていない。
	市	相談主から、他市の消費生活センターに電話したところ「他の市に窓口があるからと、こちらの連絡先を教えてください」とお聞きしました。市民の方でしたので、こちらに回していただいたのか、または相談主がきちんと質問されなかったのかわかりませんが、県の多重債務連携システムについてもご存知ありませんでした。多重債務連携システムは県が確立したシステムであり、自市の市民しか受付できないものではないので、他市市民に対しても受付していく必要があると思います。相談主の緊急性から考えるに、県下市町連携を密接にしていく必要があると考えます。
	市	庁内での連携の取り方について考えている。
	市	ギャンブル依存症や精神疾患を抱えた相談者が増えており、専門機関との連携が必要だがなかなかない。
	市	当窓口で多重債務への対応ができることが多重債務者との接触にある他部署や他の組織の担当者にはほぼ浸透したと思われ、個別の紹介はある。しかし、組織としての仕組みが構築されたわけではない。仕組みができれば埋もれている多重債務者が発掘できる可能性があり、早期の構築が望まれる。
	町	消費生活センターや他市町、関係機関と連携が必要。
	町	行政機関内での連携強化と住民への周知
	市	警察・社会福祉協議会との連携を深めていき、情報交換などを積極的に進めたい。
	市	現在、相談者が専門家の元を訪ねたかどうか追いかけることができないので、多重債務問題が解決したのかどうか分からない。今後は相談者を専門家につないだ後、他部署と連携をとり、簡単な家計管理も助言できると良いのだが。
	市	本市は、庁内関係部局へ正確な情報提供を行うことを目的に、現在、関連する全ての部局に対し、弁護士・司法書士会等の無料相談窓口や、多重債務者が相談をするにあたっての留意点を記載したチラシを配布し、日々の業務の中で見かけた多重債務者を速やかに法律専門機関へ導けるような体制を整えている。また、随時必要な情報を記載した「多重債務問題関連ニュース」を、他の相談窓口等に送付・送信し、関連部局との情報共有を緊密に図っているところである。
	市	現状での多重債務への対応については実質的には各部門内での対応に留まっている。今後は全機関が一体となったサポート体制の構築が必要である。
	市	加西市においては、債権回収を業者委託しているため、業者との委託条件によって市の関与に制限を受ける場合がある。今後各課が連携するにあたり、全ての部署に理解を得るのは難しそうである。連携の取り方に課題が残り、取り組みの途中。
	市	生活保護係、税務係、保険年金係との機関内での連携を図りたい(相談員要望)
	市	納税相談等、相談窓口に来る方が、多重債務に陥っていたとしてもわかりにくく発見しにくい。開かれた相談窓口になるよう各係との連携も進める。
情報提供・研修等に関する意見		
	市	(多重債務問題を取り扱うための)庁内連携のモデルとなる市町村の事例などあれば、紹介していただきたい。
弁護士会・司法書士会に対する意見		
	市	ヤミ金の整理を受任してくれる専門家が少ない。整理費用の支払いを最初に一括で求められる専門家がいるが、分割でお願いできないか。
国・金融庁の取組みに対する意見		
	市	多重債務問題の対応は自治体間の格差が大きい。全自治体で先進都市と同様の取り組みができるよう制度の確立と、国の財政的支援、人的な確保を要望します。また、国による消費者向けのセーフティネット貸付制度の創設も望みます。
	市	各市消費生活相談員が相談案件に合わせて随時的助言をいただけるような弁護士等を県にて設置していただくと業務が円滑に実施できる。
	市	相談者にとって費用等負担の少ない相談体制の整備を進めていただきたい。
	市	債務整理まではできても、あとの生活の建て直しまでのサポートが現状では十分でない。ヤミ金などの違法なものを見極める力を育てるために若いうちからの消費者教育に力を入れる必要があるのではないかと。
	町	多重債務者は生活苦となっている場合が多く、弁護士費用がかからないような制度があれば良い。また、低金利での借り換えができる制度があれば良い。
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	債務の整理については、専門家により解決に導くことはできるが、相談者の中には明日の食費にも事欠く人がいる。また、現状のセーフティネットのメニューは生活保護や社協に貸付しなく、手続きに期間を要し、受給には制限も多い。そこで、すぐに貸し付けてもらえるような小口資金や生活資金の制度整備と合わせ、役所での関与が難しい生活再建相談や、生活支援に取り組む民間団体の育成が必要である。
	市	手元にお金がない人が多く生活できない人の即時貸付制度が必要。住居がない多重債務者の相談が増え生活困窮者相談の解決にはNPO団体との連携が重要になっている。
	市	債務整理が困難な多重債務者への救済方法がないと思われる問題。再度の自己破産者の他にも自宅等の所有財産があり、現金収入が少ない高齢者等で借金返済のため生活費が圧迫されている債務者の救済が難しいこと、生活保護もリバースモーゲージも条件がクリアできず、任意整理するにも返済原資がない。働きたくても病気で無理だったり、高齢で採用されないなどという事例への対応策が欲しい。
	市	生活再建・セーフティネット貸付が課題
	市	多重債務者の債務整理手続き中・整理後、生活保護とは異なる安定した生活を営むための貸付制度が必要。

市区町村(東海・近畿)

	市	多重債務問題については、多重債務者の発見、相談、専門家への誘導までは、一定の進路が作られてきましたが、自立へのセーフティネットが整備されないと根本的な解決にはならないのではと危惧しています。
その他の意見等		
	市	「自立支援について聞きたい」と健康福祉センター(保健所)に連絡(本人 精神的に不安定)。職員が話を聞きに向いた。生活保護は条件的に無理であり、多重債務であったため、消費生活センターに行くようアドバイスされた。本人が「健康福祉センターに案内された」と来庁。センターには連絡がなかったため、一から話を聞くことになり、スムーズに運ばなかった。センターを紹介していただくのは有難いので、紹介したことで概要を連絡していただくと、精神面も含めて対応がスムーズに行けると思います。
	市	庁舎内でも多重債務に関する偏見があり、職員の意思統一ができていない。毎回このようなアンケートを求められるが、相談者と契約者が異なるものをカウントできない不都合がある。借金のきっかけはリストラや病気等さまざまであるが、集計の選択肢が実情にそぐわないように感じる。
	市	業者指導を強化してほしい(TVCMの自粛等)
	市	ヤミ金等については、暴力団との結びつきが深く、警察署に相談にいても民事不介入の原則により相手にされず、多重債務者は逃げるしか方法がなく、ビクビクしながらせいかつをしている。対策が必要ではないか。
	市	過払い金の返還を数百万円受けたとき、それを地道に取り崩して生活をして行くような家計管理の必要性が今後出てくるように思う。
	町	多重債務者に陥るまでに救済する方法はないのでしょうか。