

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
市	法的な知識を要する案件であるため、対応が困難である。
市	多重債務者はもちろん、予備軍的な者へのファイナンシャルプランに関する相談を充実していく必要があるように思う。
市	法テラスの民事扶助が受けられない相談者も多い
市	・Q8(1)、(2)は「相談カード」の記載事項となっているが、相談後本人に原本を渡し控えがないため不明である。
市	過払金の返還が望めるケースでも、債権者に交渉すると、債権者の財務状況が悪いため、返還される金額が減少しており、相談者の希望と結果に開きが生じてきている。
市	今までの多重債務問題に関する集約データの総括がなされていない。
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意見あり。「多重債務者掘り起こし方のマニュアル」等の作成が必要である。
市	外国人の相談の言葉の問題があります。各相談窓口での対応はどうか教えて欲しい。
市	相談会の申込みを受け付けているが、弁護士会等への取次ぎで終わることが多い。 受付で借金の詳細な内容を話してもらいことは難しいが、役所で出来ることや相談したいことがあれば気軽に連絡いただくよう声かけをしていきたい。
市	相談者の弱みにつけ込み法外な報酬を要求する弁護士や司法書士も見られるので、野放しにしないでほしい。
市	多重債務問題の解決に向けて、生活再建への支援策が皆無に等しく、当面の生活費借入制度や債務整理後の生活再建プログラムの構築が必要であるが、市レベルでは対策が困難である。
市	CM等により過払い金の請求をすれば、払いすぎたお金が必ず戻ってくるという考え方の相談者が多くなってきているように感じる。
町	町内でも、多重債務問題を抱える方はみえると思うが、行政に対して相談を持ちかけてくることはほとんどない。他の相談機関等へ相談する傾向にあるのだと思われる。
町	広報等で、多重債務相談があるというお知らせをするくらいの対応しかできないのが実情である。
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。
町	相談者が生活保護受給者等である場合、返済の可能性が低いと、専門家に相談を受けてもらえない可能性がある。
町	遊行・ギャンブルでの相談(出資法違反等の被害除く)に税金を投入するのは疑問に感じる。
町	債務者本人が自発的に来所する事は少なく、多くは身近な家族や知人に付き添われて来る。相談を聞く中で広報などで知っていたが、地域において隠しておきたい事情なのでなかなか窓口を利用する踏み切りがつかなかったとのこと。今後行政機関内の連携も図っていきたい。
村	多重債務者はいると思うが他町村で相談をしていると聞いた、小さな村なので村内の人に知られるのを心配している用に思われる
相談体制に関する意見	
市	・相談専用のスペース(相談室)がないため、市役所内の共有の会議室を使用しているが、空いていない場合は廊下沿いのコーナーなどで行っており、不都合である ・相談員3名は一般行政職員であり、兼務でいくつもの仕事を持っているので、柔軟に対応するのが難しい場合がある
市	市内に弁護士が一人もいないことが現状最大の問題点。司法書士はいるが、債務が多額すぎて司法書士では対応できないことが多い
市	まず、市民が多重債務で困った場合に、すぐに市役所へ相談するという認識を浸透させることが必要です。また、市役所(相談員)が多重債務相談を受けた場合は、きちんとした解決策での誘導と各課と連携した生活再建が必要で
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	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ると、担当者は動きやすい
市	県(商工観光労働総務課)が実施しているヤミ金多重債務相談が、予約制で弁護士事務所に相談に行く方法になったのは「良い方法」だと感じました。
市	本市においては、多重債務の相談を受ける窓口の明確化ができていない。
町	多重債務の相談専門がないので、今後の課題として取組
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。
町	当町程度の人口規模で、専門の知識を有する者の設置は非常に難しい。また、積極的な潜在者の把握や掘り起こしが必要だと思うが、そうした場合に対応が非常に難しい。
町	現在、専門員(認定司法書士)による相談日(1回/月)の拡充 * 執務時間内において、一定の相談受付が出来る体制整備が課題
町	専門の相談員がおらず、行政職員で対応できるか疑問。他市町や県、関係機関との情報交換や連携がより一層必要である。
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	弁護士会との連携を基本としている上に、他の内容の相談も含めた法律相談を開催しているので、多重債務だけの相談内容・件数等については個人情報の観点からも町では把握をしていないのが現状です。
町	顔見知りか居るかもしれない所での相談は敬遠されている。行政機関以外での窓口が必要なのでは？
村	職員減少により、専門窓口を設置するのが困難です。しかし、人口が少ない村でするので、村民の状況等はおおよそ把握できており、万が一相談等があれば、何らかの形で役場に連絡や情報が伝わってきます。その場合個別に対応するようにしたいと考えます。ただ、現在専門の知識をもった職員がいない現状です。
村	10月より消費生活相談窓口を開設するため、今後の相談内容や状況をみて、多重債務問題について考えていきたい。
村	専門的な相談員が配置できない。
広報活動に関する意見	
市	当市におきましては、昨年10月より、月1回午後1時～4時専門の相談員を設置しました。しかし、広報等で呼びかけをしていますが、なかなか相談する方はいません。もっと、市民に行き届き、相談者が利用していただくにはどうしたらよいでしょうか。

市	より多くの市民に利用していただけるよう、ポスター掲示等、制度の周知を図っていく。
町	相談窓口が徐々に周知されてきた。
町	相談出来ずにいる住民やすでに完済している人の中に利息の過払いをしている人もたくさんいると思われるので、多重債務相談所の開設案内の紹介等に積極的に取り組む必要がある。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	税務部署でも滞納者を対象とした多重債務処理(県の斡旋による弁護士相談)が行われており、縦割りになっていると感じる。県(環境生活政策課以外を含めて)として多重債務者に対する相談等がどのように行われているかを示していただきたい。
市	庁内で組織化されている多重債務者等対策連絡会議がより実効性を持つような仕組みにしていく必要があると思う。
市	・債務整理した後も生活が立ち行かなくなると推測される相談者を生活保護担当部署等に繋ぐ連携体制ができていない。 ・また家計管理までをフォローする体制がない。 ・ヤミ金に対する相談を多数受けるが、警察に案内した後、警察が対応してくれなかったなどと再相談を受けることがある。
市	今後の目標として多重債務問題の連絡調整会議を立ち上げていきたいと考えています。
市	多重債務問題の取り組み状況を庁内で周知し、早期発見、解決のための連携を図っていきたい。市、社協主催の関係機関連絡会議が各月で開催され、センター相談員も参加し、債務問題やヤミ金被害等の事例についても情報交換している。
市	庁内外の連携が、まだ十分にとれておりませんので、今後も連絡会や啓発活動を通して、多重債務相談をPRL、債務整理を促すことで相談者の生活再建までつなげていければと考えています。
市	行政機関内部において、連携部署を増やし、多重債務相談業務に活用できるよう検討中。また、現在連携を実施している部署については、連携内容の充実を図り、多重債務者への周知、及び啓発に繋げることが必要。
市	多重債務に関する連絡会を発足し、「多重債務問題改善プログラム」に取り組む。
市	連携を図るためには、債務に関係のない生活状況及び親族・資産の有無並びに健康状態など様々な事柄を聞く必要があり、当事者が相談したいことと直接関係のない内容を根掘り葉掘り聞かないといけないうことに違和感あり。
市	他機関との連携をとるためのシステムづくりが必要と考える
市	庁内での関係各課との連携については、各担当員と相談員での、ケースバイケースにて対応しているのが現状。包括的な対応となれば、多重債務整理を進める中で、各課での個々の取組みを再検討する必要がある。
市	多重債務問題を中心とした福祉・医療・セーフティネットなどの包括的な整備を行って市民のQOLを高めていく
市	現状の相談員が、引率して該当の窓口へ案内をしており、体制を確立するに及ばないと考えている。但し、相談員の資質により必要になる場合も考えられるが、福祉・税務・建設等、事前に「多重債務相談」を行っていることを知り得ていれば問題は無いと考えられる。
町	国民健康保険の資格担当から税の担当へ、そして多重債務相談へ繋がる案件が増えている。今後も各課と連携していきたい。
町	専門分野(弁護士・司法書士等)の活用
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	高齢者の被害防止のため、高齢福祉課と連携を強化したい。
町	近隣の市町で連携して相談会を実施していきたい
町	町税徴収部門との連携が図れ、意義がありました。今後も連携を図っていききたいと思います。
町	社会福祉課や税務課との連携強化。
町	生活環境課に相談はないが、他部署に相談があるようなので、連携体制をとった方がより情報を共有できると考えるため体制づくりは今後の課題である。
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
市	今後もこのアンケートを実施するのであれば、Q6～Q9はパイオネットで集計できるようにしていただきたい。
市	HPの名簿等で紹介した法律家からほとんどの場合、途中経過や結果のフィードバックがない。生活立て直しの視点を持って取り組んでいただけているのが確かめられない。これでは紹介先を安心し、信頼してつなげるとは言えない部分もある。相談者を兎に角法律家につなぐという段階はもうすんでるように思う。多重債務整理の結果を関係者で共有してはどうか。
市	自治体職員向け多重債務対策支援講座等研修にも積極的に参加。情報収集に努め、相談業務に携わる職員の能力の向上に重点を置いている。
町	相談者の中には、借入れ金額は覚えていても、長期にわたって返済を怠っているためなどにより、現在どのくらい借金が膨らんでいるのか把握されていない方もみえます。引継ぎ先を的確に選定するためにも、いくら元本が何年でいくらになるのか、凡その目安について、大手消費者金融分だけでも概算できないでしょうか。
国・金融庁の取組みに対する意見	
市	資力の少ない方にとって、相談料がたくさん必要になることがネックとなり、最後まで相談できない人が、多いように思われる。法テラスの案内を進めてはいるが、国・県として取り組むのであれば、負担の少ない、相談体制の整備が必要ではないでしょうか。
市	相談業務の拡充と充実のため新たに補助金を要望します。
市	債務の整理については、専門家により解決に導くことができるが、相談者の中には、明日の食費にも欠く人がいる。また、現状のセーフティネットのメニューは、生活保護や社協の貸付しかなく、手続きに機関を要し、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	早急な金融機関や行政のセーフティネットの取組を希望
市	多重債務者に債務整理手続き中・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	アンケートを記入するために、項目によっては相談カードを1枚ずつ見ていかなければならず非常に時間と労力が掛かります。また、相談を受ける話の流れで聞けない項目(借金した理由、年取等)もあり、これで正確な結果が出るのだろうかと思えます。簡単に集計出来るような方法はないのでしょうか。
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よい。また、低金利での借り換えができる制度があれば良い。