

分類 (内容別)	分類 (機関別)	内 容
広報活動に関する意見		
	財務局	相談窓口の存在をより多くの人に知ってもらう広報活動を活発に行って頂きたい。全国一斉にキャンペーンをするなど盛り上げる方策を取って頂きたい。
	財務局	現在、各財務局において創意工夫のうえポスター等を準備しているところであるが、統一的なデザイン(図案)について、更に相談者に訴えかけるようなものを、相談窓口名・住所・電話番号等を変更するだけで作成可能なツールとともに提供いただけると有難い。
	財務局	財務局・財務事務所の相談窓口を知ってもらうため、チラシ配布等の広報活動を行っているものの、未だ周知不足を感じており、相談件数は伸びていない。
	財務局	先般、相談窓口リーフレットのリニューアルにあたり、改正貸金業法の完全施行について一部盛込んだところであるが、今後の参考までに、他局ではどのような内容をリーフ等に記載されているのか、教えていただきたい。
	財務局	例えば生活保護受給申請の窓口では、法律扶助を利用した債務整理が必要な申請者に対して、法テラスを紹介し、その法テラスでは予約待ちの状況が続いていることから、当局で紹介されているケースが見受けられている。このように、今のところ当局は予約待ちの状況になく、面談日に弁護士を即日紹介、早期解決が可能であることや、事業性の借入れなど法テラスが扱わない案件を扱えるなどメリットが少なくない。しかしながら、一般的に当局窓口が知られているまでには至らず、何かの機会、場所で偶然当局窓口を知ることが多いのが現状である。したがって、失業者など潜在的に相談を要する生活困窮者が集まるハローワーク、生活保護窓口などに対して一層の周知を図るため、金融庁から厚生労働省や総務省に財務局の相談窓口の利用を呼びかけることも効果的であると思われ、ご検討いただきたい。
	財務局	昨年度に引き続き、リーフレットの配布や新聞、地域情報誌等へ相談窓口の掲載への働きかけを行っているが、掲載に至らないことが多く、苦慮している。
	財務局	多重債務にかかる広報活動の場として、民生委員や消費者センターなどが主催する研修会等への参加機会が得られるよう依頼を行っているが、協力に消極的なところもあり、これら機関との連携強化が課題である。
	財務局	金融庁主体の広報展開が必要(相談窓口のPR不足。多重債務者の発掘と金融経済教育の啓発活動は必須ながら、窓口単位での広報では人的・経費的に限界あり)。
	財務局	窓口設置広報にかかる予算措置の増強・確保が必要。
相談員の研修等に関する意見		
	財務局	相談員の資質向上と情報交換を目的に年一回の全国会議を開催して頂きたい。
	財務局	財務局においても、本局と事務所の相談員において日々連携のうえ、情報収集や相談ノウハウの向上を図っているところではあるが、財務局単位で相談員のスキルアップを図るには限界があり、金融庁主催の研修会等の開催について検討いただきたい。
	財務局	財務局・事務所の相談窓口周知に向けた有効な広報手段などについて、管内のみならず他局の取り組み事例などの情報共有(交流会など)を希望したい。
	財務局	相談者の知識向上に向け、研修会の実施や弁護士等専門家との意見交換等の実施を希望したい。
	財務局	相談窓口を開設して1年半が経過し、①各財務局ともに様々な相談をこなし解決策等蓄積したノウハウや、②相談窓口の周知方法や他の相談機関・窓口との連携の状況について、情報交換及び情報の共有化を図ることは有益であることから、相談員の意見交換会の開催についてご検討いただきたい。
	財務局	貸金業を取り巻く環境が大きく変化している中、相談内容も複雑化する傾向にある。こうした環境変化に対応できるよう、相談員に対するサポート(専門家による研修、相談員が相談できる体制の整備 等)の充実・強化をお願いしたい。
	財務局	各相談員が疑問に思うことなど、各相談担当者に一斉メールして問い合わせる・・・といった枠組みを構築するのはどうか。
	財務局	金融庁主体の啓発用資料及び相談用資料(債務整理方法、金利の説明等)の作成と相談員のスキルアップのための研修や情報提供、ブロック単位等での相談員間の情報交換の機会の提供が必要。
相談マニュアル・相談カード等に関する意見		
	財務局	債務整理にあたり本人年収が基準となるので、世帯年収項目を[本人年収]に変更して頂きたい。
	財務局	個人事業者等からの相談も増えているが、借入金の資金使途に若干の事業性資金が含まれていると無料相談部分のない有料相談に誘導されてしまう弁護士会もある。今年度の「多重債務者相談キャンペーン」においては、多重債務に陥っている中小・零細事業者も相談に訪れることができるよう実施しているが、個人の場合とは債務整理方法が異なるため、事業性資金の取扱いについてマニュアルに盛り込んでいただきたい。
地方自治体の相談窓口に関する意見		

財務局	「多重債務問題改善プログラム」に基づく取組みが着実に進められ、多重債務者に対する相談体制は徐々に改善傾向にある。しかしながら、その一方で弁護士・司法書士への相談について無料での取扱いが含まれるかどうかは、自治体の財政難から各県又は同一県内であっても地域毎に取扱いが異なるなど相談体制に格差が生じているのも実情である。多重債務者問題対策会議経由で各都道府県の弁護士会・司法書士会に更なる協力をいただくとともに、金融庁においても予算措置がなされるよう検討をお願いしたい。
財務局	「多重債務問題改善プログラム」が着実に実施され、地方自治体においても相談窓口の整備が進んできている。長期的な視点ではあるが、更にその体制を充実させていくため、先進的な取組みなどを参考に相談内容やその深度について検討し、金融庁と相談窓口を結ぶ多重債務相談業務システムを構築するなどすれば、相談業務の効率化や相談状況の集計にも資するのではないかと。
財務局	多重債務相談業務において、各財務局・財務事務所が各都道府県とどのような連携を取っているのか、各都道府県から各財務局・財務事務所へ何か要望が寄せられた場合、各財務局・財務事務所はどのような対応を取っているのか、また、講演会、勉強会等各財務局はどのような取組みをしているのかお教えいただきたい。

法律専門家に関する意見

財務局	最近、「過払い請求」に関する広告やCMが多く見受けられる。相談者によっては、「過払い請求」＝「債務整理」と認識しており、債務内容によっては過払いが発生しないケースもあると説明すると債務整理を避けようとする場合もあることから、「過払い請求」のみに重点を置いた広告やCMに関する対策の必要性を感じる。また、一部の弁護士や司法書士において、過払い金請求のみを受任し、その後の債務整理については他機関を紹介するといった事例が見受けられ、そのような場合はどうすればよいかといった相談を受けることもある。多重債務者の再生という観点から、弁護士会等において検討いただけると難しい。
財務局	取次に際し、例えば過払金返還請求等がからむ場合、成功報酬が明らかに高いという情報を得ている法律専門家に対しても、機会の提供は均等になるようにしている。各士会でも、料金体系の統一に向け努力されているようだが、料金の高い法律専門家に全く取り次ぎしないようにする訳にもいかないというディレンマがある。
財務局	法律の専門家へ引き継いだ後の結果について、相談者本人が専門家と相談のうえ最終的にどのような選択肢を選んだのか、当局相談窓口と差し支えない範囲で報告して頂くよう促し、今後の相談業務に活かそうと考えているが、実際はほとんど報告が無い状況。(従来から同じ状況)

相談業務に関する意見

財務局	各貸金業者の進捗状況にもよるが、総量規制の本格導入を控え、施行前後の相談者数の増加が予想されその対応に苦慮。
財務局	相談者に様々な中毒症状と思しき性向、その他精神面の問題を抱えていると思われるような場合、両親・配偶者のサポートがある場合も含め、専門の相談窓口への誘導が非常に難しい。
財務局	任意整理や特定調停を行った後、収入の減少等の理由により返済が困難となり、再度借入れをしてしまったというような相談がある。国、地方自治体及び関係団体における債務整理後のフォロー体制についての検討が必要。
財務局	相談者については、債務整理後、新たにヤミ金からお金を借りなくて済むように、収入内で生活を可能にする家計の建て直しが必要なケースが多く、家計管理の支援など、相談後の関与が課題と認識している。
財務局	ハローワークの紹介によって財務局の相談窓口と連絡してもらえる相談者もいることから、例えば、「多重債務者相談キャンペーン」において、多重債務無料相談会としてハローワーク内に臨時のブースを設け(弁護士等臨席)、ハローワークを訪れた方から相談を受けられるよう全国的な取り組みを行ってはどうか。また、そのような取り組みについて金融庁から厚生労働省に働きかけをしていただけないか。
財務局	フリーダイヤルに電話すると最寄の消費生活センターにつながるような仕組み(消費者庁の消費者ホットライン)があるが、多重債務相談についても同様の仕組みが考えられないか。
財務局	相談者の経済的負担の軽減を図るため、相談窓口のフリーダイヤル化を要望する。多くの方に覚えやすい窓口番号とすることでPR効果も期待できるものと思われる。