

分類 (機関別)	内 容
相談業務に関する意見	
市	多重債務者の債務整理後の生活再建
市	多重債務者は、滞納者が多く、税の窓口との連携は必要と考えるが、個人情報問題もあり収納状況の確認が難しい。また債務者は、日々返済することに追われ、相談して何とか解決しようという気持ちに余裕がないのが現状である。
市	・破産や任意整理の「リピーター」になるケースが多いと聞く。安易な自己破産ではなく、市民が生活再建を果たし、消費者として健全な金銭感覚を持てるまでには、きめ細かなフォローアップが必要と思われる。しかし、そこまで担える運営を実現するためには、各自治体で課題が多いのではないかと。
市	多重債務弁護士相談を紹介しても、気安さから消費生活相談を望む相談者が多い。
市	多重債務の相談者を専門家につないだ後、債務整理の結果がどのようになったのかが分からない。
市	多重債務相談者に対する対応については、配慮していても当事者が不快に思えば苦情につながるというケースがありました。今後も同様なケースが出てくると思われるため、必ず相談者に確認を取りながら対応するよう、また問題のケースについては、複数の相談員で対応するよう相談員同士で心がけています。何か他に対策がありましたらご照会ください。
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	リストにある多重債務協力弁護士に連絡を取った際、「初回無料相談は行っていない」と、断られたことがある。
市	(問題点)家族の協力が得られない精神障害者等が、弁護士相談へ行く際の同行者・協力者の確保
市	利息制限法による再計算を行うことにより返還金が生じて高額な弁護士報酬の支払いや、生活費の支払いに当てられ、なかなか税金や公共料金の滞納の整理まで進まない。
市	相談者が多重債務相談センターより紹介を受けた弁護士に連絡し、費用については法テラスを使いたいと言ったところ自分で法テラスに予約をとるようにと受任を断られたという相談があった。
市	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
市	毎週実施の相談会は会場が遠いため行くことができない相談者もあり、市内の司法書士を紹介するなどの対応をとっている。無料相談会という比較的相談に行きやすい場があるが、活用しきれないという面もある。
市	家族等、周囲の者が心配して相談に来て、本人が債務整理のために行動を起こさない、家族であっても本人を説得できない、という解決困難なケースが多い。
市	4つの解決方法など助言をしたうえで、聞き取りし、債務の取りまとめを行い、専門家の無料相談へ取りつないでいる。受任していただきたいが、なぜかはっきりと解決できないまま戻ってきてしまう相談者がいる。受任の順番などの状況など把握できるか、もしくは、無料相談を行っている会の方で受任していただける先生を本人に案内できないのでしょうか。
市	収納担当等と話をすることで多重債務者ではないかと思われる人もいますが、本人からの申し出がないため担当から切り出すことが難しく、チラシ等をなかなか渡せないとの事。県で行っている「多重債務者相談」にはどのくらいの人が訪れているか教えて頂きたい。
市	相談業務担当が連携し市民サービスとして「行政が何が出来るか」最大限の可能性を追求し、困っている市民を助ける事が、行政の存在意義であり、徴収業務にもプラスになると思います。
市	解決後のフォローとして家計管理のアドバイスなどの必要性を痛感している。
市	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の必要性。
市	債務整理が済んだ相談者が、二度と多重債務に陥らないための方策として、相談者に対する家計管理、生活再建策を検討中である。その第一段として9月から「法律専門家に引き継ぐ多重債務相談」に来られた相談者に対し「あなたに最適な債務整理の方法を探るために(家計簿)」を手渡し、これに記入して法律専門家に引き継いでいる。現段階では、相談者の1ヶ月の家計状況を法律専門家に知らせ、最適な債務整理の方法を探る一助にする目的のみであるが、これを今後どのように家計管理にまで発展させるかが課題である。
町	相談員の知識向上を図りたい。(専門相談員はなく職員が兼務)
町	相談があった場合は、町の法律相談を紹介し弁護士に相談に応じていただく
町	不況の影響で、収入が減り多重債務ではないが、住宅のローンのみでも支払いきれないという相談が多くなってきた。
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ことは困難である。 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	必要に応じて弁護士に紹介するなど、現在のところ問題はありません。
町	現在多重債務の相談件数は少ないが、多重債務者に係る業務量は膨大なものであり、どこまで行政が個人の問題について関わるべきか難しいと感じる。
村	相談に訪れる方は去年に引き続き誰もいない状況にあることと、兼務の業務なので、来訪時の対応に戸惑う心配があります。
村	今まで相談者はなく、小規模自治体では兼務職員が専門知識を習得し相談者を指導することは難しく、消費生活センター等を紹介することにとどまることとなる。また、小さな村では顔が知れていて相談に訪れにくい環境もあると思われる。
村	小さな町であるため、お金の問題を顔見知りの多くいる役場に相談するのは難しいのではないかと。
相談体制に関する意見	
市	4月を目途に新体制をスタートさせる予定であるが、全庁への周知と現在の多重債務相談との違いを明確に定める必要がある。
市	相談を受けて、弁護士等に紹介するも、最終的には費用の問題で、解決に至っていないのが現状であり、その辺の対策を検討して頂きたい。
市	多重債務者の相談は法律専門家の協力により、センターから直接案内し、相談員の同行による相談ができるようにしている。

市	①県多重債務対策協議会において、他市町村の相談者を相互に受け入れあうことで県内全市町が窓口を開設したが、小規模自治体では対応が困難であるため結局都市部の消費生活センターに集まってくる傾向がある。本市では多重債務相談の約1割(年間約120人)が他市町村からの相談である。②多重債務問題改善プログラムで示されたアフターフォローについては、開設後3年経過した現在も十分とは言えない。
市	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	相談に応じる職員が弁護士会に電話した場合、弁護士会事務局の担当者によっては、相談者本人から電話をするようにと言われることがある。相談に応じる職員が電話した場合でもスムーズにアポイントメントが取れるようにしてほしい。
市	相談者には債務整理方法等説明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	相談に来ない、または債務整理に消極的な市民への情報提供等
市	現在、一般の消費者相談窓口に対応している。多重債務問題は専門性が高く、また時間を要するため、対応が難しい。
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。今後、専門の相談員を各市町村に配属していただきたい。
市	財政的に専門の相談員を配置することは難しい。
市	税務課や市民課より多重債務者が発見された場合の相談窓口への誘導や、相談窓口から生活保護が必要な人の担当部署への誘導體制等を確立していく必要がある。
市	現状、市の相談窓口を訪れる相談者はなく、該当者は、直接専門の機関へ相談に行っているものと思われる。(もしくは誰にも相談できずにいる場合も考えられる。)又、市の相談窓口としても、相談対応の経験、知識共に乏しいため、県や国の専門機関への「つなぐ役」にとどまっている。
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)。
市	行政機関内の連携は少しずつ取れるようになってきましたが、その先の司法書士・弁護士などの専門家への相談場所が少ない。
市	現状では、消費生活センターや長野財務局・法テラス等の多重債務相談窓口への案内を主として対応している。市レベルで解決までの対応を行うにはまだ難しい。
区	行政機関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。また、より密な連携を構築したくても、どの分野も多忙を極めているために余裕がないという現状を踏まえて、全ての行政職員が親切、丁寧、適切な対応をすることが可能な簡潔なマニュアルの作成、多重債務問題の相談先の周知が課題と思われる。
町	・消費者行政担当者が他業務との兼務であり、専門的な対応がとれない状況である。また、当町などは小さい自治体であり相談者と相談員が顔見知りの可能性も高く多重債務者が相談しづらい面もあり、県消セン等への方が相談しやすいのが現状です。
町	また、前回アンケート回答に引き続きの意見として、本町においては、多重債務問題に限らず全般的に相談事例の蓄積が少なく、他の複数の業務との兼務で、消費者相談業務に必要なケーススタディを積み、後任の職員に継承する体制を整備し難しいことが課題である。
町	町への多重債務に関する相談は上半期をとおしてなかったが、相談者に対し「多重債務者相談マニュアル」に沿った適切な対応がとれるよう知識の向上に努めていきたい。
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	多重債務者が相談しやすい環境づくりを行いたい
町	まずは相談窓口の立ち上げを行うことが当面の課題です。
村	担当職員が兼務で2名しかおらず、対応に関して人数が足りない。
村	多重債務者も少ないながら発生しているが、自治体規模が小さいため役場に専門窓口を置けるような状態でなく、相談は消費生活センターを紹介する程度しかできない。
村	小さな村での専門的な相談窓口業務は難しいため、ある程度広域的な相談窓口の開設を望む。
村	役場の相談窓口には、今まで相談に来られた方がいません。今後相談に来られた方には、窓口での対応の他心配事相談会の紹介などをしていく。
村	専門職員の配置が困難。
村	組織内の連携が必要だが、それ以前に担当職員の知識が必要。異動で入れ替わりが多いので困難さを感じる。
広報活動に関する意見	
市	前年より若干件数が減ってはいるものの、さらなる啓発や相談の周知を行っていく。
市	平成22年2月に多重債務についての無料相談会を実施予定であり、多くの相談があるよう広報紙やホームページ等で周知を図っていきたい。
市	多重債務に陥っていることを知られたくない人向けに、無料法律相談(法テラス等)や消費生活センターで相談業務を行っていることを周知した方が良いと思われる。
市	相談窓口の周知の徹底を図ること。
区	今後さらに相談窓口の周知を図り、行政機関内外の連携を充実したい
町	相談窓口の強化、拡充を図るとともに周知の徹底を図りたい
町	推定多重債務者数に比して相談に至る件数が少ない。困窮している潜在者が多いと推測する。定期的に広報活動を実施しないと町に相談窓口が開設されていることが浸透していかない。行政からの広報活動に策を講じても、相談しづらい内容であるため相談しない、行政に相談窓口が開かれていることについてもまだまだ認知度が低いと思う。 国で広報・周知事業(CM・新聞広告等)を実施しただけならば、より効果があるのではないと思う。 今後、中高生あたりからの金融教育の充実も重要である。
町	せまい地域(地元役場)での多重債務問題の相談に躊躇されるところがあるだろうと思われるので、県、その他の機関の相談会等の広報をしたい
町	多重債務者かどうかの情報収集は、個人情報も関係し、なかなか難しいと思う。目に触れやすい場所に、チラシ等をおき、相談出来る機関があることを知らせていきたい。
町	町の窓口では相談に応じたことは、過去に一度しかない。個人的責任を意識しすぎ、小さな町役場では相談しづらいと思う。財務局や消費生活センターなどの相談窓口のPRに努めている。
村	現状相談件数等は0件であるが、今後広報誌等を通じ、広報活動を実施していきたい。

## 市区町村(関東・北陸)

村	村民は顔見知りが多く、直接役場に相談するケースは少なく、県民生活センターなどに相談するケースが多いと考えられます。村では、チラシの配布等の啓発に力をいれていこうと考えております。
村	広報誌やホームページなどの媒体を使っての専門機関の紹介は引き続き行ってきたい。
村	現在、多重債務者の相談がないが、村内でも債務者が相当数いると思われるのでCATVなど利用しての広報に努めたい。
村	県で開催されている無料相談会について積極的に広報している。
関係部署・関係機関との連携等に関する意見	
市	庁内で特段の連携措置を講じているわけではないが、現状でも他部署に回すほうがよいと判断した場合(生活保護、税滞納)などはしかる部署に案内している。

市	・当市の事情として、消費相談窓口が庁舎外であることから、消費生活相談員と他課との連携がとりにくい。そのため、法律相談の担当である当広聴課が、前出(Q11)の庁内連絡会議を主催する方向で検討している。組織的・物理的に、消費生活相談員との連携を円滑にするための運営方法、また、庁内外での共通認識を得ることが課題。
市	庁内の多重債務対策連絡会議を通じ、関係機関とのさらなる連携を図っていきたい
市	①債務整理後の生活再建を実施しているが、法的専門機関との更なる連携強化の必要性を感じます。 ②改正貸金業法完全施行後、総量規制によりソフトヤミ金による借入れが多発すると予想されますので、警察との連携が必要です。
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	多重債務相談については、生活や家計全般の話をする必要がある場合もみられるなど、通常の相談業務に比べて異なる面も多い。個々の相談内容に応じた他の相談窓口との連携の必要性を強く感じる。
市	センターだけの対応で解決は難しいので、関係機関との協力を進めていきたい。
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	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	本市では、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。
市	関係部署と連携を強化し、多重債務者が気軽に相談できる窓口を目指したい。
市	法テラス等機関との交流会・勉強会を場を戴きたい。
市	解決には、弁護士・司法書士等専門家の指導が必要で、連携の充実を図る必要がある。
区	連携して相談に対応できる状況は整っていない
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、区福祉部門等と連携を強めている。
区	まず他部署(福祉・税務等)との連携強化が課題です。
区	区役所関係部署との連絡会を実施する予定。
区	多重債務相談窓口へ誘導するための啓発を自殺防止の観点など他機関と多角的なアプローチの中で連携していけるよう取り組む
町	専門の窓口・相談員を設置するのは、今の町の現状からすると非常に難しい(人員・予算等)ので、広域圏等で設置できないか今後他の町村とも相談していきたい。
町	多重債務対策を含めた消費者行政について、他部署との連携がとれるような体制づくりを進めたいと考えています
町	地元の司法書士との連携の強化。
町	今後相談があった場合、ケースに応じて他部署との連携対応が図れるよう体制の強化を図っていきたい。
町	専門の人員を配置することが難しいという問題点がある。そんな中でもできる範囲で近隣の市町と情報の共有など、連携を図るべきと考えている。
町	こちらから問い合わせる事が出来ないで、多重債務者相談に来て頂けるよう、他機関ともしっかり連携を強化していきたいが、特に税滞納者は個人事情を話さないで、アプローチの仕方がむずかしい。
町	相談者はより身近な福祉担当課や社会福祉協議会、民生委員などに相談しており、担当まで相談にくることは少ない。担当を超えた連絡調整が必要と感じる。
町	庁内の連携について、引き続き取り組んでいきたい。
町	判断能力に欠ける者が高額な商品を次々と購入させられ1件の解決に相当な時間を要するケースに関わり大変であったが県消費者センターの全面的な協力により解決できた。以上のことから、強力なサポートをいただける県消費者センターはたいへんに助かりました。
村	現在のところ町への相談というものはありませんが、当町では専門的に扱っている職員の配置ができていないため対応が不十分であることは否めない。そのため他機関との連携が今後はより一層必要と思われる
研修・担当者養成・情報提供等に関する意見	
市	受任してもらった先の法律専門家または相談者から債務整理の進捗状況を定期的に市へ連絡するようなシステムがほしい。
市	相談事例による研修会等の開催や法律専門家による情報提供、対応方法、意見交換会の開催など。
市	専門的な知識者の育成と確保の問題がある。
市	今後は、多重債務に対する理解を深めるため、関係部署に呼び掛けて、「多重債務研修会」を開催したいと計画している。
市	一般職員が兼務で行う業務としては、研修を受けていても相談を受け止める知識の不足は否めず、司法書士、弁護士へ紹介することが精いっぱいです。
村	今の所相談は無いが今後の相談者の為知識向上のために講習会参加
町	多重債務相談に対応する従事者の養成や能力の向上を図っていきたい。
町	上半期だけでなく、この1年間多重債務者の相談若しくは情報は、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、相談者や担当職員にとっても心強い存在です。そのため今年度で同相談室の閉鎖は大きな痛手です。活性化事業等での研修会で町担当者の相談処理レベルを上げるとともに、県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おります。
国・金融庁の取組みに対する意見	
市	経済産業省、金融庁の許認可で関係業界等が費用負担して運営する財団法人日本クレジットカウンセリング協会とは、全国で7センターである。一方多重債務相談を第一線で担う自治体に対しては、国と関係業界から何らの経費負担、人的負担が行われていない。本市などで、従来の消費生活相談の精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。
市	多重債務者の掘り起こしの広報活動を続けているが、国がテレビなどで、消費センターへ相談に行くようにとコマーシャルを流してはどうか。

市	③多重債務整理後、どこにも借入れが出来ない相談者の小口資金借り入れができるよう、自治体などによる小口資金の融資制度(セーフティネット)の創設が必要と思われます。
---	----------------------------------------------------------------------------------