

【自由記述欄】 多重債務者相談窓口向けアンケート 調査結果 <市区町村>

資料7 - 10 - 2

【北海道】

市町村名	Q9	Q10	Q11
札幌市	「全国一斉多重債務者相談ウィーク」のポスター等を掲示し情報提供を実施した	特になし 今回のアンケート回答は札幌市の「多重債務相談(週1回火曜日実施)」の結果を取りまとめたものです。弁護士相談で受けた多重債務相談は統計的処理をしていないので、今回のアンケート結果には反映されていません。	
函館市		平成19年11月に国民健康保険料をはじめ、市税、保育料など様々な収納に係わる関係部局の担当で構成する「多重債務対策関係会議」を発足させた。 具体的には、各収納窓口で対応する中で、多重債務と判明した場合には、市民相談窓口へ案内する。	
旭川市	啓発リーフレットを作成し、市内の高等学校、地域包括支援センター等に配布。ショッピングセンターのマルチディスプレイを活用した啓発を実施。	庁内広報紙を通じて全職員に対し相談窓口を周知。納税課、保険課等の部局に対しリーフレットを配布し、多重債務者を発見した際の相談窓口への案内について依頼。	
室蘭市			親族が来訪する事が多く、債務者本人のはっきりとした現状を掴みにくい。
釧路市	市ホームページ掲載	無料相談会の実施(年数回)	市の他部署との間で不定期ではあるが連絡会議を実施している。 今後も状況に応じて開催したい所存。
帯広市	市のホームページにて、債務の整理方法を掲載。 関連窓口として帯広市消費生活アドバイスセンターを紹介。	平成19年12月15日多重債務無料相談会開催。平成20年度の取り組みとして、 弁護士会、司法書士会、法テラスと協力して無料相談会の実施。 法テラスの効果的な活用を図る。 広報等を活用し、各関係機関の相談窓口の周知を図る。	多重債務相談窓口から直接弁護士等へ相談をつなぐ体制ができていないため、 債務整理の方法の説明と、裁判所、弁護士等のリスト紹介にとどまっている。 相談者との連絡調整の体制づくりを進めたい。 相談窓口と関連行政機関の所在地が離れているため、連携のための連絡体制作りが必要と思われる。 関連する行政機関にも多重債務相談窓口を理解対応してもらうためのマニュアルがあるとよいと思う。
北見市		多重債務者の早期掘り起しと相談機関への誘導するため、北見市役所内に、納税関係、公営住宅関係、生活保護関係、消費生活関係部署で構成する北見市多重債務者早期発見対策会議を8月20日に結成した。	消費生活担当部署では多重債務者の相談を受け、債務内容の把握とアドバイスは行っている。しかし、具体的解決は法律専門家(弁護士・司法書士)にお願せざるを得ないが、そこへの連携がとれず困っている(特定の法律専門家を紹介することはできない)
苫小牧市	消費生活情報誌への掲載や新聞社への掲載依頼		市役所内部での連携に向けた取り組みが課題

市町村名	Q9	Q10	Q11
稚内市			今後、庁内及び市内の弁護士・司法書士との一層の連携が必要と考えます。
芦別市	市のホームページに掲載		
紋別市	他部署開設の無料法律相談(月1回弁護士対応)を相談窓口一覧で紹介のみ		
士別市	深刻化する多重債務問題に対し、貸金業法の改正と債務整理方法やその対処法を広報誌で市民に全戸配布(2008.2)	相談窓口が庁舎内ということもあり、以前から多重債務者については、福祉・建設・税務課などと連携し対応している	今後、「消費者被害防止ネットワーク」での利用し関係団体へ相談窓口を周知する。また法的機関との連携が取りやすい体制の整備を望む
三笠市		市民総合相談会(毎年10月)、司法書士市民無料相談会(毎月第3金曜日)	
根室市	広報誌(市民ニュース)、パンフレット配布(新成人等)	無料法律相談・消費者被害防止情報連絡協議会等での情報交換	
滝川市	相談窓口のパンフレットなどを庁舎内や市内各施設で配布。		
深川市			多くの自治体が同様と考えられるが、職員削減の状況下ではできる範囲に制約がある。相談ルートを一本化・明確化し、充実させるほうが効果的かと考えます。
北斗市		当市内部での情報交換、協力体制を確立していきたい。	相談者を当市で実施している法律相談、又は法テラスを紹介しているのが現状であり、弁護士会や司法書士会で選定した多重債務問題に詳しい相談先を選択肢に入れて相談を実施したいと考えている。(当市が独自に特定の弁護士、司法書士を紹介するのは問題があると考えている。)
七飯町		弁護士会や司法書士会と連携した相談会を定期的に開催してほしい	最終的には専門家の力が必要だということもあり、役場に出向き、家計の状況を詳しく話してまで相談する町民は少ない。債務整理の方法を伝えたくても、拒否されたこともあった。役場は中継地点にすぎないので、どこまで踏み込んでいいか戸惑っている。
江差町	役場庁舎内カウンターへのパンフレット設置		
乙部町			多重債務を抱えている人は居ると思うが、相談しづらいのか事例はほとんどないのが現状です。
奥尻町			当町のような地方地域では、住民のほとんどが顔見知りであり、そのため相談事があってもはずかしいなどの理由で相談を躊躇する方がほとんどと思われます。また、一般職員が対応するため、専門的な知識がなく、相談があった場合は対応に苦慮すると思われます。

市町村名	Q9	Q10	Q11
ニセコ町	町のHPで多重債務者の相談窓口について周知を行っている。		町の規模から考え専門相談員を配置出来ず、他の業務をかかえている兼務の行政職員が対応することになる。破産や任意整理など専門的知識が必要となる多重債務者に対しては専門家である弁護士等で対応してもらいたい。
喜茂別町			現状は商工観光係担当係1名で消費生活行政業務を対応しており、実際、支庁相談員・道消費生活センターに依存する部分が多い。
倶知安町	ホームページにて周知(倶知安町HP 消費生活のページ 多重債務者の多重債務ページ 各町村の窓口)		
南幌町			相談業務の専門者がいない
奈井江町	ポスター、リーフレットなどを相談窓口等へ掲示した。		
新十津川町	消費生活啓発パネル展の実施 平成19年11月10日から11月21日まで 開催会場: 町総合健康福祉センターゆめりあ 周知方法: 町広報10月号、防災無線		
秩父別町			一般町民の人目を気にするためか、多重債務者は役場の窓口に相談しにくくはない。
愛別町	平成19年6月14日に金融庁が作成した「はじめての金融ガイド」を町内会の班単位で回覧しました。		
占冠村	ポスター掲示		
音威子府村	啓発用のパンフレットの配布		
中川町	携帯サイト及びホームページに相談窓口のお知らせ掲載等を実施。	広報等による情報提供の充実に取り組んでおり、今後は各相談窓口の連携(消費生活推進相談員、司法書士会や法テラスなど)や相談会の情報などのお知らせを強化していきたい。	これまで、北海道の支庁単位で配置されていた消費生活相談推進員は、多重債務者相談業務において極めて高度な専門性と専門的判断力が必要とされる相談員としての資質を備えており、我々自治体の相談体制、もしくは相談業務についての確かな指導や助言、協力機能を発揮し、大きく貢献いただいていた。 現在、北海道の厳しい財政状況等、様々な問題から、この「支庁単位の消費生活相談推進員の配置」について見直しの検討が行われているが、これまでどおりの配置が継続されるよう、国として、サポートしていただけるようご検討願いたい。
羽幌町			・人材不足 ・人材育成の困難さ(人事異動でまた1からやり直し)

市町村名	Q9	Q10	Q11
天塩町			ひまわり基金の弁護士が相談会を開いた際に多重債務の相談があったことを確認したが、当町のように小さな町では行政に直接相談に来ることは考えにくい。
訓子府町			近年複雑になっている相談(多重債務等)について、専門知識が薄い職員が担当するには限界がある。今後、専門職員がいる北見市に委託するなど検討が必要。
置戸町			平成19年の7月より消費生活の担当部署が広報公聴係から商工観光係に替わり、担当者2名となりましたが、イベントや施設管理で外勤することも多く、今回相談窓口があると回答することに躊躇しました。役場全体の職員数も少ないため連携は取れますが、現在の体制に限界を感じています。
佐呂間町			専門知識が必要であり、相談があった場合には道や国の相談窓口を紹介するしか出来ない。
興部町			行政担当者では十分な相談体制とは言えない。専門機関の設置を願いたい。
西興部村		取り組みなし	多重債務者からの相談に対し、専門の弁護士及び認定司法書士を紹介する際のリストがあれば良いと思う。
安平町			人口が少ない街では、知られたくないという思いから近隣市町村に相談するケースが多いのが現状である。このことから、広域で専用窓口を開設するなど相談しやすい環境を整備する必要がある。
日高町		今までは取り組みがなかったので、今後は少しずつ連携をとりながら対策を練っていきたい	
平取町		ひまわり基金弁護士が来町し相談業務を行い5名の方の相談があった。今後も続けたい。	小さい町は相談者と職員が顔見知りなので相談しづらい
浦河町		北海道多重債務者向け無料法律相談会実施(札幌司法書士会)2日間実施	
様似町		別部署だが、地元行政書士にご協力いただき、無料の行政相談を行っている。	相談しやすい体制作り。町全体でのネットワーク化。
音更町	ポスター掲示、パンフレット配布		
上士幌町	町広報での消費生活相談窓口の開設周知		
鹿追町		月に一度帯広市在住の消費生活相談員に来てもらい、相談日を設けている。(消費生活全般)	専門職員ではないため、複雑な事案については対応が難しい。

市町村名	Q9	Q10	Q11
清水町	広報紙での掲載。又、街頭啓発で相談窓口案内でのパンフレットを配布。	現状では、常設の相談日に対応できる。	多重債務者を少しでも減らすため行政機関内外での連携は必要。
中札内村		十勝経済サロン主催による学習会(H20.4.12)への参加 テーマ「消費生活相談と民事調停」 (第2回目、5月中開催に参加の予定)	行政担当者及び消費生活相談員の経験も浅く、現在は多重債務問題の対処が困難な状況にある事から、あらゆる機関等との連携が不可欠であるとともに、身近なバックアップ体制を構築いただけると助かります。
足寄町			適切なアドバイスや相談先を紹介するにも最低限の知識が必要であることから多重債務相談窓口に対する研修が必要。また、北海道は広く、1箇所を集まるのは難しいため数カ所に分けた研修の定期的な開催を希望する。
釧路町			現状においては、専門知識がなく、債務整理の3つを教えることしかできないため、対応については国や都道府県で対応すべきと考える。
厚岸町	広報紙に掲載、ポスターの掲示		
弟子屈町		多重債務だけにかかわらず、専門家による相談窓口開設を年数回行ないたい	
白糠町		各種会議、消費者協会へ啓蒙する。相談場所を周知を徹底して実施する。	
中標津町			相談機関の周知不足。 周りの目が気になって、相談しに行きづらい。