

電話催告システムの導入

三重県松阪市

人口：167,228 人

面積：623.80 km²

取組の概要

未納者に対し、早期に納税催告を行い、収納率の向上を図るため、電話催告システムを導入し、効率的な催告を実施する。

取組の紹介

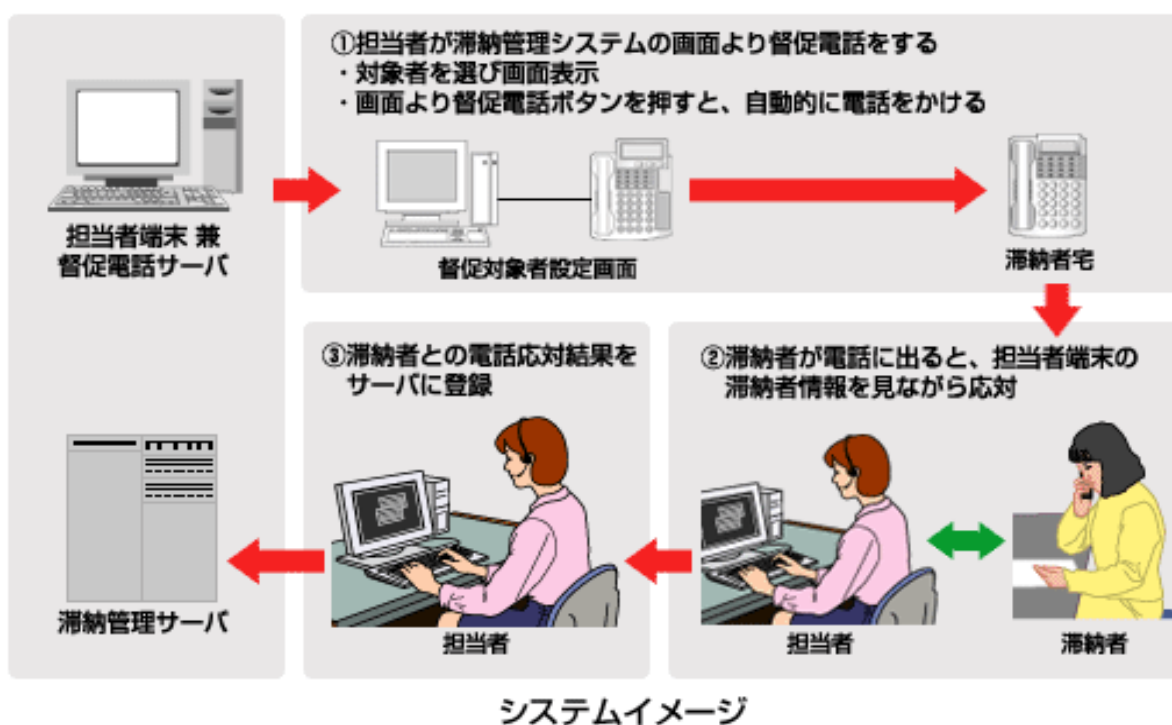
1 取組の背景

- ・ 電話催告は平成 15 年度から強化してきたところであるが、催告対象者リストの作成、架電、折衝記録の入力、納付額の集計等、大半の作業を手作業で行っており、多くの時間を費やしていた。
- ・ また、平成 17 年度データでは、執行停止者を除く滞納者 21,162 人のうち滞納金額 10 万以下の少額滞納事案が 14,124 人と 66.7%を占め臨戸訪問での対応に限界が生じていた。

2 取組の具体的内容

- ・ 電話催告システムを平成 17 年度に 2 台、平成 18 年度に 2 台計 4 台を導入し、電話催告を行っている。(平成 19 年度に 2 台要求予定)
- ・ 導入経費は、17 年度が 12,307 千円・18 年度が 5,250 千円となっている。
- ・ この電話催告システムは滞納管理システムにあとでリンクさせたものであり、あらかじめ指定した条件で滞納者を抽出し、その滞納者に次々と電話をかけていくものであり、相手が電話にでたら職員や非常勤職員がパソコン画面を見ながら未納状況を説明し納付計画を確認する仕掛けとなっている。
- ・ 催告結果はその都度経過入力を行い、催告終了後電話催告用サーバーから滞納管理システムサーバーに一括登録をしている。
- ・ また、催告結果については、催告後翌々月の初旬に抽出し、統計や分析に利用している。
- ・ 平成 17 年度（平成 17 年 11 月から平成 18 年 3 月まで）の実施内容
実施日 43 日・従事職員 191 人・架電回数 4,683 回・架電人数 3,122 人

- 平成 18 年度（平成 18 年 4 月から平成 19 年 1 月まで）の実施内容
実施日 95 日・従事職員 478 人・架電回数 9,619 回・架電人数 9,117 人



3 取組の効果

- 平成 17 年度の取組効果
 - 電話応対者架電対象者 1,906 人のうち納付者 1,063 人 納付率 55.8%
 - 電話不通者架電対象者 1,216 人のうち納付者 415 人 納付率 34.1%
 - 納付催告出来た滞納者からの納付率は、未催告者と比較して 21.7% 上回った。
- 平成 18 年度の取組効果
 - 電話応対者架電対象者 4,489 人のうち納付者 2,470 人 納付率 55.0%
 - 電話不通者架電対象者 4,628 人のうち納付者 1,557 人 納付率 33.6%
 - 納付催告出来た滞納者からの納付率は、未催告者と比較して 21.4% 上回った。
- 準備作業時間についてもシステム導入前は、職員の手作業による対象者リストの作成や作成した対象者の電話番号調べ等により、約 4 日間必要であったが、システム導入により約 2 時間程度で抽出することが出来るようになった。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 携帯電話への架電の場合、滞納者と違う別人がその電話番号を継続して使用している場合があり、不在時の着信履歴によりその人がかけなおしてくるケースを想定していた。
→ 実際に運用してみると予想どおりこのようなケースがあったので、以前の所有者の納付催告で電話をしたことを言わずに電話番号誤りの電話であることを伝えるようにした。
- ・ 固定電話の場合滞納者本人ではなく家族につながるケースが考えられた。
→ 個人情報保護の観点で議論した結果、夫婦間では納付催告を行い、その他の家族には収納課から電話があったことを伝えてもらうようにした。

5 住民の反応・評価

- ・ 納税者から直接の声を聞く機会が今のところないため反応は測りにくいところであるが、市民の代表である議会で導入に係る予算が可決されていることから、評価されていると考えている。

6 今後の課題

- ・ 財政状況が厳しい中、総合計画に掲げるまちづくりを実現するために、時代の変化に柔軟に対応しながら、持続可能な行財政基盤を確立することを基本として平成 21 年度を目標とする具体的な数値目標として松阪市行財政集中改革プラン実施プログラムを平成 18 年度に策定した。
- ・ その削減目標の 1 つに平成 17 年度を基本とし、職員を 128 人以上削減することが掲げられており、それに呼応して今後臨戸訪問徴収、電話催告等の業務改善を図る必要がある。

7 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 当市の場合、滞納管理システムに電話催告システムをリンクさせる形式をとった。運用面を考えると電話催告の結果が滞納管理システムと連動していないと不都合な面が多いので、注意すべき点であるとともに、費用対効果を検討していく必要があると思われる。
- ・ システム導入にあたっては、セキュリティ問題を避けて通ることは出来ないので、IT 担当課との協議により、電話中は滞納管理システムのサーバーと電話催告システムのサーバーを遮断する必要がある。又、電話催告終了後に行う交渉経過を滞納管理システムへ一括登録の際にはどうしてもサーバーどうしを接続する必要があるので、逆に電話回線を遮断するシステムとなる。当市では委託業者との検討の結果、電話中は滞納管理システムへの接続を遮断し、サーバー間の接続の際は電話回線への接続を遮断するサーバーへの切替スイッチを付けることでこの問題を解消した。システム導入に際しては、必ずセキュリティ対策の検討が必要となると思われる。

- 当市のシステムは発信専用であるため、留守の場合着信履歴により返信をしてもかからないシステムであるので、電話催告システムへ返信のあった電話を別の電話に転送をすることにした。導入するシステムによりこのような事も考えられるので、検討課題の1つであると思われる。
- 運用面では、前述の取組中の課題・問題点であげた事案に関する対応マニュアルを定めておく必要があると思われる。

担当部署：税務部収納課