

# 県営住宅の滞納家賃回収業務のアウトソーシング

## 兵庫県

人口：5,580,497 人

面積：8,395.47 km<sup>2</sup>

[平成18年度事例集、3項 No10掲載事例](#)

### 取組の概要

県営住宅の滞納家賃のうち、退去者に係るものの収納を地方自治法施行令第158条第1項の規定に基づき、民間の債権回収会社に業務委託している。

### 取組の紹介

#### 1 その後の状況

- 委託状況（H19.3末現在）  
委託対象者数 1,607 人、委託対象債権額 663,145 千円
- 収納実績等  
平成17年度（H17.9～H18.3）  
収納実績 216 件：10,779 千円（納付誓約額は 59,228 千円）  
平成18年度（H18.4～H19.3）  
収納実績 123 件：14,932 千円（納付誓約額は 20,499 千円）  
累計（H17.9～H19.3）  
収納実績 339 件：25,711 千円（納付誓約額は 79,727 千円）
- 県営住宅家賃滞納状況（H18年度末現在）  
約 7,100 件：11 億 6 百万円
- 滞納損害賠償金については、滞納家賃の収納に際して債権回収会社による周知徹底を行うとともに、滞納家賃完済後、速やかに損害賠償金の請求に移行することで計画的な滞納の解消を得られるようになった。

#### 2 前回からの取組効果

- 従来は、所在不明や多重債務者が多いことからほとんど収納できておらず、今回の収納委託による収納額がそのまま収納効果となる。

- ・ 滞納家賃の回収を民間債権回収会社に任せる旨の督促を行うことにより、『住宅退去後も滞納家賃の支払いを免れえない』と感じた入居滞納者が、滞納額の増加を避けるため早期に住宅を明け渡す、といった効果が出ている。

### **3 新たな課題・問題点**

- ・ これまでに積み上げてきた債務者との交渉、分納誓約済み債権の収納等、継続的に業務を行っていく必要がある中で、業務委託者の更新をどのようにしていくか検討が必要。
- ・ 収納実績が債権回収会社より提案のあった収納率を下回っていることから、現状の把握・分析を債権回収会社とともに検討していく必要がある。

### **4 住民（職員）の反応・評価**

- ・ 当初はいわゆる「振り込め詐欺」と認識した退去滞納者から県に問い合わせがあったが、最近では当課職員による退去前の説明や受託会社から滞納者への説明が行き届いていることから県への問い合わせはなくなった。
- ・ 個人情報保護及び民間会社の法令遵守（コンプライアンス）に係る苦情等はない。

### **5 今後取り組む自治体に向けた助言**

- ・ 債権回収会社の活用方法については、本県で行っている委託方式以外にも債権回収会社から社員を派遣してもらおうといったことも考えられる。民間会社を活用するかどうかも含め、各自治体の実情にあった活用の仕方が大切であるとする。

**担当部署：住宅管理課**