

船橋市納税コールセンター

船橋市 税務部
納税課主幹(課長補佐) 岩田 茂

1 導入の背景

- 規制改革・民間開放3カ年計画
(平成17年3月25日閣議決定)
- 徴収業務を分類し効率的・効果的に行う
- 平成18年度の税制改正及び平成19年度の税源移譲

2 導入の目的

- 滞納整理業務の早期対応の必要性
- 現年度の新規滞納者の抑制
- 現年度徴収率の向上が極めて重要

3 導入の注意点

- 契約形態
- 偽装請負の払拭
- 個人情報保護
- 滞納整理システムとの連動
- 電話番号の登録
- 今後の展開

船橋市納税コールセンター



4 概要

名 称：船橋市納税コールセンター

形 態：業務委託

体 制：管理者1名、オペレーター3名

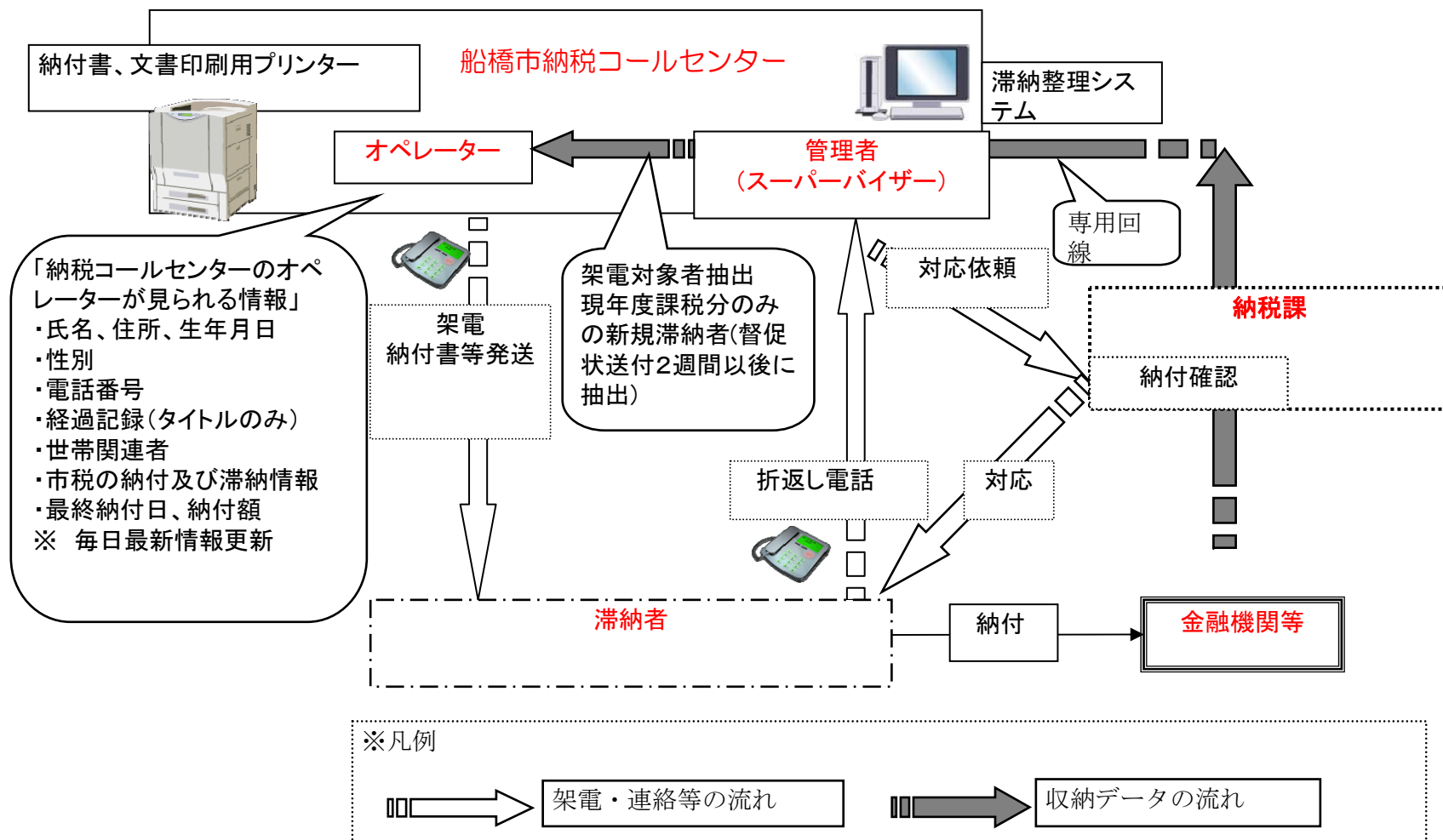
業務場所：船橋市役所分庁舎

稼働日：月・水・金・第1・3日曜日(8:45～17:15)
火・木曜日(8:45～20:00)

催 告：市県民税、固定資産、都市計画税、
軽自動車税の主に現年分50万円以下

効 果：事業費 12,398千円
納付確認等128,093千円 約10.3倍

5 業務の流れ



6 業務内容

管理者の業務

- 電話催告対象者を定期的に抽出します。
- 業務に対する苦情等に対応します。
- 日報、週報、月報等を作成し定期的に報告します。
- 納税相談、課税内容等の説明、その他市の対応を要する場合は、対応依頼表にて随時連絡します。

オペレーターの業務

- 現年度分のみの新規滞納者に対して電話による納税の呼びかけ、必要に応じて納付書の発行を行います。また市税口座振替の勧奨を行います。
- 不在者に対しては、文書「納税のお願い」と納付書を発送します。
- 架電内容等について、その都度記事入力します。

7 催告対象者抽出

電話催告条件抽出画面 [C00IC.CIC_9410U]

検索種別
 滞納 処分 分納 経過記録

共通指定
 市内外: 市内
 担当者:
 個・法:
 年齢: ~
 電話: あり なし

滞納検索
 滞納検索 | 処分検索 | 分納検索 | 経過記録検索

滞納検索
 選択 税目
 * 普通徴収
 * 特別徴収
 * 法人市民
 * 固定資産
 * 償却資産
 * 軽自動車

期間指定
 年度: 平20 初滞納
 納期限: ~
 時効予定日: ~
 督促状発送日: ~

期: ~

滞納額: 1,000 円以上 500,000 円以下
 (速報データも含めて算出します)

延滞金: 本税完納し、延滞金のみデータも含む

最終納付日: 平20/10/10 以前に納付がない者

最終折衝日: 平20/10/10 以前(指定日後に経過記録登録がない者)

除外条件
 滞納処分 継続中の滞納者は含まない(人単位)
 執行停止 継続中の滞納者は含まない(人単位)
 分納・受託 継続中の滞納者は含まない(人単位)

その他
 全て選択 全て選択解除

選択	申告区分
<input checked="" type="checkbox"/>	普徴
<input checked="" type="checkbox"/>	特徴
<input type="checkbox"/>	併課

 全て選択 全て選択解除

選択	賦課資料区分
<input checked="" type="checkbox"/>	確申特殊
<input checked="" type="checkbox"/>	確申一般
<input checked="" type="checkbox"/>	確申還付
<input checked="" type="checkbox"/>	確申年金
<input checked="" type="checkbox"/>	市申告
<input checked="" type="checkbox"/>	同席申告

選択行: 6、総行数: 8

620 岩田 茂

8 発信トークスクリプトと滞納者の反応

(☆☆様のお宅でしょうか？ ※状況に応じ確認)

私、〇〇と申します。

恐れ入りますが、☆☆★★様はいらっしゃいますでしょうか？

申し遅れました。

私、船橋市納税コールセンターの〇〇と申します。

突然のお電話で申し訳ございません。

ただいまお時間少々よろしいでしょうか？

ありがとうございます(おそれいります)

市税の納付につきましていつもありがとうございます。

失礼ですが★★様の税金についてはおわかりになりますでしょうか？

行き違いでしたら大変申し訳ありませんが、☆☆★★様の平成××年度****税第△期のご入金の確認が取れておりませんのでご連絡させていただいております。

納付はお済でいらっしゃいますか？

※詳細を聞かれたら「船橋市役所から納税コールセンターの委託を受けた(株)ベルシステム24の〇〇でございます。」と名乗る

9 成果

平成19年10月1日から平成20年3月31日まで

区 分		電話催告	納付済	納付率
納付約束	件数 (件)	12,279	2,274	18.5 %
	税額 (千円)	482,736	68,933	14.3 %
納税のお願い 納付書発送	件数 (件)	18,900	1,628	8.6 %
	税額 (千円)	821,397	59,160	7.2 %
計	件数 (件)	31,179	3,902	12.5 %
	税額 (千円)	1,304,133	128,093	9.8 %

10 滞納者の数

