

官民競争入札等監理委員会
公共サービス改革小委員会
第1回 徴収分科会
議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

官民競争入札等監理委員会 公共サービス改革小委員会

第1回徴収分科会

議事次第

平成19年4月11日(水)10:00~12:00

永田町合同庁舎1階 第3共用会議室

1. 委員紹介
2. 民間提案者等からのヒアリング
全国サービス協会等
堺市
3. その他

< 出席者 >

(委員)

森主査、本田副主査、小山専門委員、高橋専門委員、新部専門委員

(サービス協会等)

内田 全国サービス協会事務局長

森 三洋信販債権回収(株)部長代理

(堺市)

池辺 堺市理財局債権回収対策室長

山崎 堺市理財局債権回収対策室主幹

(事務局)

中藤事務局長、野島参事官

野島参事官 それでは、定刻となりましたので、第1回「徴収分科会」を始めさせていただきます。

徴収分科会は、3月23日の監理委員会で発足することが決定され、官民競争入札等監理委員会の権限に属する事項のうち、徴収に関する業務の民間開放について審議していただくこととなっております。

それでは、まず、本日お集まりいただいた委員及び専門委員の方々の御紹介をさせていただきます。

森貞述委員です。

本田勝彦委員です。

小山紀久朗専門委員です。

高橋滋専門委員です。

新部義博専門委員です。

なお、専門委員の任命手続は、4月1日付で完了しております。委員の皆様、よろしくお願いたします。

それでは、ここで官民競争入札等監理委員会事務局長であります中藤の方から一言ごあいさつを申し上げます。

中藤事務局長 官民競争入札等監理委員会事務局長をしています中藤でございます。どうも、お忙しいところ御参集いただきましてありがとうございます。

森委員、本田委員におかれましては引き続きお願いするということでございますし、新たに小山専門委員、高橋専門委員、新部専門委員ということで、これから徴収分科会ということで御審議をお願いすることになりますが、よろしくお願いたします。国民生活にも直結しますし、いろいろと要望も多い分野でございますので、是非、先生方の知見を生かしていただいて審議を進めていただければと思います。

申し訳ありませんが、所用がございますのでこれで失礼しますが、引き続きよろしくお願いたします。

野島参事官 それでは、引き続き議事に入らせていただきたいと存じますが、徴収分科会に関しましては、委員会決定により、森委員に主査を、本田委員に副主査をお願いすることとしております。

それでは、以後の進行につきましては、森主査、よろしくお願いたします。

森主査 それでは、今、お聞きのとおりでございますので、私の方で議事を進めさせていただきますので、御協力のほどをよろしくお願いたします。本日は、徴収分科会第1回ということで、昨年からの経緯の紹介と、民間提案者等からのヒアリングを実施いたしてまいりたいと思います。

それでは、まず、このたび御就任いただきました専門委員の皆様方からそれぞれごあいさつと自己紹介をお願いしたいと思います。

それでは、小山専門委員、よろしくお願いたします。

小山専門委員 小山でございます。

私は、国税の職場で約 40 年でしょうか、そのうち副署長と署長をやりました 4 年を除きましては、直接、滞納処分の仕事をしておりまして、一昔前は余り珍しくなかったんですが、今となっては滞納処分だけで過ごしたというのは極めて珍しい存在になっております。

それで、平成 10 年に辞めまして、すぐ税理士の登録はいたしましたけれども、今の株式会社整理回収機構に入りまして、そこで相談室長という仕事をしていました。これは、初代の中坊社長のときに、行き過ぎた回収があっちはいけないということで、社長自らチェックするための直属の組織として相談室というものをつくりまして、たまたま、私は中坊さんがお辞めになったときから相談室長をやっているものですから、中坊さんの時代とはかなり相談室の性質が違いまして、回収だとかそういうものに関する苦情のたぐいは全部私のところへ入ってきました。

それで、私が回収のやり方や何かを一から全部精査して、その上で直接、社長に説明して、これは行けるとか、あるいはこれはやり過ぎだということで、だめなものであれば私の名前で素直にわび状を出しますし、これは間違っていないというものは間違っていないという反論書を出すというようなことを約 6 年ぐらい、平成 17 年 6 月までやりまして、そこでそこも退職させていただきました。

以後、税理士専門ということになっているんですが、実は皆さんがイメージされる本来の税理士としての仕事は全くしておりませんで、今は税務大学校、自治大学校、大きいところでは茨城租税債権管理機構ですとか、あるいは社会保険大学校、それから、その他、各地の滞納処分に関する研修の講師をさせていただいております。年間延べ 1,000 人を超える研修生の方といろいろ話をさせていただいているところであります。

そういう意味で、私が今、研修のところでお話しさせていただいているのは、要するに国税徴収法を使って滞納処分をしていこうという話なものですから、これからいろいろ審議される、もう一つ前のところですね。前のところというのは、余り私が今までがりがり手を突っ込んでやっているとこではないということで、どれだけお役に立てるのかわかりませんが、よろしく願いいたしたいと思います。

森主査 よろしく願いいたします。

それでは、続きまして高橋専門委員、よろしく願いいたします。

高橋専門委員 高橋でございます。

私の専門は行政法という学問分野でございます。実は税に関しましては行政法から分かれまして税法という専門分野がございまして、税法の先生方が、いろいろ税関係で御活躍されております。

ただ、税法の先生方は主にどういう税金を課したらいいのかという租税実体法の方にかなりお詳しいわけですが、手続となりますと、行政一般との共通性が高いようです。ということで、どのような税務調査をして徴収していくかということは行政法の間も取り扱ってまいりました。その観点から、先ほどもお話が出ましたが、税務大学校や自治大学校

で徴収関係の講義なども持ったことがございます。

そのような意味で、今回のテーマは私の研究範囲にかなり重なっている部分もございすし、更に言いますと、公共サービス改革法というのは現代の行政の大きな、官から民へ、それから、官と民の役割分担という問題に深く関わっております。私の専門分野としても興味深いものでございますので、これを機会にいろいろと勉強させていただきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

森主査 よろしくお願ひいたします。

それでは、続きまして新部専門委員でございますが、東京都におかれましては大変先進的な取組みが実施されておると聞いておりますので、恐縮でございますが、併せて東京都の徴収の取組みについても触れていただければ幸いだと思ひますので、よろしくお願ひいたします。

新部専門委員 ただいま御紹介いただきました新部でございます。

私は、東京都の主税局徴収部徴収指導課に席を置いております。私自身は平成3年以降、滞納整理一筋ということになっております。平成9年からは本庁の方に行きまして、以降、本庁の方で指導、あるいは実際、自分で滞納処分等もやっております、行政専門職という課長級の管理職になっております。

本徴収分科会に臨むに当たって、私ども東京都におきましては、徴収部の中に課長級で構成しますところのPTを立ち上げさせていただいております。それで、この分科会に臨むに当たって、このPTをフルに活用させていただきまして審議の中に参加させていただこうかということを考えております。

東京都の徴収部門における民間活用という点について、若干触れておきたいと思ひます。現在、実施しておるものとしては、コンビニエンスストアによる収納委託、督促状・催告書等の印刷・作成・封入業務、口座振替事務処理、データ入力、それから、都税の過誤納金等の還付処理に関わるデータ入力といったものを、現在、民間委託という形で実施しているところでございます。

今後予定しているものとしては、電話催告事務について考えております。ベテラン職員が大量退職する中で、滞納処分を中心とした徴収部門、本来の仕事に特化した少数精鋭の組織体制を構築するため、現行の事務一部見直しの観点から、その実施方法を検討しているところです。

納税証明発行事務についてですけれども、これはまだ案という段階なんですけれども、納税証明書を含んだ各種証明書の発行事務の窓口を一本化することで申請者の利便性を高めると同時に、窓口事務の効率化を図る観点から、関係部署と事務処理方法を含め、実施内容を検討しているところです。これについては、まだ案というレベルでございます。

そのほか、徴税努力という点で若干触れさせていただきたいと思ひます。私ども東京都におきましては、流れに沿った滞納整理という一つの取組みを行っています。これは督促状送付から始まりまして、最終的には滞納処分・換価等をして税を徴収しているわけです。

この督促事務から始まり、納税者との納税交渉、あるいは滞納処分・差押えといったものについて、後戻りしない、つまり前に進むという流れに沿った滞納整理を進めています。

それから、多様な滞納整理手法を導入しているところでございます。既にマスコミ等でも大きく取り上げていただいておりますところのインターネット公売。これは全国の先駆けて始めたものなのですが、このインターネット公売の効果は非常に大きいものと考えております。そのインターネット公売を背景にして、捜索についても力を入れているところです。捜索によって滞納処分の財産の発見に努めている。それと同時に、強い滞納整理に向かう姿勢を示すことでの納税をきちんとしていただくというようなことの取り組みです。

そのほか、タイヤロック、車です。私どもは自動車税を所管しておりますけれども、この自動車税の滞納整理を進めるために、埼玉県さんから始めましたところのタイヤロックをやや手直しするような形で進めております。このタイヤロックも絶大なる効果が出ております。

それから、公売を背景にした滞納整理ということで、自力執行権、差し押さえたものを売却していくという形の滞納整理も早くから取り組んでいるんですが、19年度は更にそれを進めようということを考えております。

そのほか、地方税法に定められていますところの徴収嘱託制度についても、他団体さんとの連携という中で、徴収嘱託制度を活用して滞納整理を進めるということも行っているところです。

そのほか、個人住民税 都民税 は、市区町村で徴収していただいているわけなのですが、徴収率アップということと同時に、税源移譲を見据えたところで、市区町村の徴税ノウハウのアップといったものを含めまして、個人住民税の徴取引継ぎを行っています。これは法律に規定があり、直接、引き継いで困難事案の徴収をしていくというような取り組みも行っているところです。

それから、滞納整理のノウハウを活用してということで、都債権、東京都が有する貸付債権等々、あるいは使用料・手数料といったものについての回収も進めておるところです。これにつきましては、平成16年7月トライアルということで始めまして、19年度を最終年度というふうに、今、考えているところです。昨年度は、私ども東京都は世帯が大きいものでして、14局庁。庁というのは、消防庁とか警視庁の債権も含めてです。14局庁43債権、この中には、滞納処分できる債権と、裁判所の関与が必要となる債権があり、これらの回収も行っているところです。

それと同時に、その事業を行う中で出てきた課題・問題点といったものも関係部局に提言、あるいは研修受入というような中で、債権回収のノウハウを、税債権だけに限らず蓄積する取り組みを行っているところです。

以上の東京都の取り組みも含めまして、私ごとの話も含めましてお話しさせていただきました。

以上です。

森主査 大変どうもありがとうございました。都がいろんな先進的な取組みをしていた
だく、その一つの事例も含めましてお話をいただきました。ありがとうございました。

後ほど、この取組みにつきましての御質問等がございましたら、次の事務局の説明と併
せてお願いをしたいと思います。しております。

それでは、次の議題に入らせていただきます。昨年度までの徴収に関する業務の民間開
放の経緯につきまして、事務局から説明をお願いしたいと思います。事務局、どうぞ。

事務局 それでは、事務局から昨年の経緯につきまして、資料に基づきまして御説明さ
せていただこうと思います。

昨年7月に法律が施行されまして、一番最初の点になりましたのは、民間提案、民間事
業者、地方公共団体の皆様からの提案を8月にいただいたというものがございます。資料
で言いますと、資料2-1と資料2-2で、資料2-1が国の行政機関等関係で、資料2
-2が地方公共団体関係でございます。

ここで挙げられましたのは、公金の徴収に係るものだけを抜粋したものでございま
すけれども、要望主体名でありますとか、要望内容、関係省庁の考え方も一覧で整理した
ものでございます。

挙げられました債権の種類で申しますと、国関係で言いますと、国税、労働保険料、国
立病院の患者負担金、交通違反者の罰金といったものが挙がっていたかと思えます。地方
公共団体関係で申しますと、国民健康保険料、これは税もございましてけれども、あと、地
方税、介護保険料、公営住宅の家賃など、公金全般につきまして御提案をいただいていた
ということでございます。

本日、お越しいただく予定になっておりますサービサーの関係で申しますと、例えば資
料2-1にありますけれども、1枚目に三洋信販債権回収株式会社というところを出して
いただいておりますのは、国税庁の納税コールセンターの業務でありますとか、併せて弁
護士法72条適用除外といったようなものが挙がっておりますし、地方公共団体関係で言
いますと、資料2-2の3~5ページ目にかけてでございますけれども、公営住宅の滞納家
賃でありますとか、地方税に関して弁護士法72条の適用除外をとったような提案が挙
がっておりました。

また、地方公共団体関係で申しますと、資料が多くなって恐縮なんですけど、資料2-2
の地方公共団体関係の9~11ページのところに堺市さんからいただいているものが挙
がっておりまして、債権の種類で申しますと、地方税、国民健康保険料、介護保険料、公
営住宅の滞納家賃、その他、使用料・手数料など自治体の公金全般に関する民間開放につ
いての提案をいただいていたということでございます。

これを起点にいたしまして、9月以降、精力的に審議をしていただいたところであり
ますけれども、関係省庁にお越しいただきましてヒアリングをし、議論をしたということ
でありまして、まず個別の債権にかかわらずさまざまな債権共通の問題として挙がっていた
弁護士法関係で申しますと法務省、国税で言いますと財務省、地方税その他、地方の公金

関係で総務省、国民健康保険料、介護保険料、労働保険料、国立病院の患者負担金の関係では厚生労働省、そして、公営住宅の滞納家賃で申しますと国土交通省からヒアリングをしたということでもあります。

それで、年末、基本方針の改定につながったわけでございますけれども、これは資料3として挙げさせていただいております徴収関係の抜粋でございます。

3点挙がっております、最初の(1)と(2)は地方税の徴収業務の関係と、国民健康保険料等ということでございます。この2つは、あくまで現行法の措置で、地方税で申しますと、先進事例を18年度中に周知するというところで、民間事業者のさらなる活用を推進するというものでありましたし、国民健康保険料で申しますと、電話、文書、滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨について、そういうことができるんではないかというのをはっきり言ってもらうということがございました。

これは、現行法に基づいた措置ということでもありますので、いわゆる特定公共サービスになって、公共サービス改革法に基づいて入札していただくというものではございませんけれども、こういう形で自治体が民間業者を活用する環境整備の一環でこういったことをやっていただいたということでもあります。

(3)は、公金の徴収業務についての民間事業者の活用の在り方の検討ということでありまして、議論がすべて終わらなかったものを含め、引き続き公金の徴収業務について検討していこうというところまでで終わっているということでございます。

あと、併せまして、基本方針の改定の際に委員長からの談話をいただいております、それが資料4でございます。

1枚めくっていただいて2ページ目でございますけれども、公金の徴収関係についても触れさせていただいております、下線部分でございますけれども、そのまま読み上げますが「(8)民間事業者や地方公共団体から多数の要望が寄せられた『公金の徴収』に関する公共サービスの改革については、行政機関の監督の下に一部業務の実施を民間に担わせることによるサービスのコストと質の両面での改善が期待できるのみならず納税者間の公平性の確保あるいは地方分権推進の観点等からも極めて重要であるが、時間等の関係から、十分進展できなかったところであり、監理委員会としては、今後とも要望をできる限り実現する方向で引き続き、関係府省等と折衝を続けることとしたい」ということでございます。

それで、今年度どうやって進めていくかということで、本年2月14日に監理委員会が開催されております、当面の進め方についても審議いただいております。資料で言いますと資料7でございます。

ここで、検討事項の対象業務として、徴収関連業務につきましても重点事項として引き続き検討していくということになっております、まず当面の目標として、今年の夏に基本方針の改定をしていこうということになっております。また、この業務についてそれぞれ検討していくために分科会を設けて、重点的に議論をしていくということで、本日、第

1 回目を迎えたということでございます。

あと、併せまして資料 6 でございますけれども、弁護士法との関係を含めまして、関連事項として御説明したいと思います。

「3. 社会保険庁関連業務」ということで、国民年金保険料の収納事業につきましては、モデル事業というのはもともとやっておりましたし、法律に基づきましても今年 95 か所の社会保険事務所の収納事業につきましては、6 月から入札公告、10 月から事業実施という予定になっております。

また、これにつきまして、1 枚めくっていただきまして「国民年金保険料の収納について」という図を入れさせていただいておりますけれども、国民年金保険料を例に取りまして業務の流れを記載しておるところでございます。

ほかの債権も、全く同じということではないと思っておりますけれども、おおよそ似たところがあるのではないかと考えておまして、まず滞納が生じて、納付の勧奨や請求などを行って、最終的には国税徴収の例によるとされておりますけれども、強制徴収をやっているということになっております。

それで、納付の勧奨の部分につきましては、事実の通知でありますとか、理由を確認するとか、書面・電話等によって自主的納付を呼びかける、もしくは訪問したときに保険料を受け取る。こういったことは、制度上は民間委託が可能ということになっておまして、これを実際に民間委託するかどうかというのがあるわけですけれども、制度上は可能になっているということでございます。

更に踏み込みまして、保険料の納付を拒否している滞納者に対して納付の請求を行うということにつきましては、弁護士法との関係が出てきたということで、国民年金保険料で言いますと、公共サービス改革法には「法令の特例」を適用させたということで、次のページ以降で条文を掲載しておりますけれども、請求について適用がある。

これは、もともとの議論といたしまして「市場化テスト」のモデル事業をやっていたとき、この資料の 2 枚目でございますけれども、下線の部分であります。未納者に接触した際に、納付を拒絶する人がいたら国に引き継いでくださいという形になっておったところではありますが、これだとなかなか実際の業務、委託を受けた事業者が行う業務としてなかなかやりづらいという話もあったものですから、これにつきまして法特例を講じたということでございます。

業務の内容との関係で言いますと、国と地方で、この法律との関係の位置づけが違うものですから、国関係で言いますと、制度上、民間委託可能と考えられる部分というものを実際に官民競争入札、民間競争入札にかけるかどうかというのが一つの議論としてあるのかなと思います。それと併せまして、法律の特例を講じるか講じないかというのがあるということだと思っております。

地方公共団体との関係で言いますと、御案内のとおり、現行制度上、可能なものというのは、地方公共団体の判断でやっていただくということでありまして、あり得るとすれば、

そういうものが可能だということをはっきり周知するといったようなこととか、昨年度ありました先進事例を紹介するといったことも一つの環境整備というのはあるんだろうと思いますけれども、その部分は国とは位置づけが異なるものです。

併せまして、法律の特例があって、これがなければなかなか地方公共団体の方でも民間開放しにくいというような話であれば、その法特例を講じていくという、この部分は国と合致する部分があるのかなと思っております。

長くなりましたけれども、事務局からの説明は以上でございます。

森主査 ありがとうございます。今、事務局の方から、昨年7月以後の流れを含めまして、さる2月14日、この委員会の中で今後の方針等を含めて御検討いただいたことについてお話をいただきました。

それでは、先ほどの新部専門委員の東京都の事例等を含めて、そして、今の事務局のお話・流れを含めて、委員の皆さん方で質疑等を含めてお話をできればと思っていますので、皆さん方から活発な御質疑等をいただければと思います。

それでは、私から質問させていただいて、先ほどの新部専門委員のお話の中で、いわゆるアナウンスメント効果というのはやはりすごくいろんな意味で大きいのでございますか。

新部専門委員 はい。私どもの方はマスコミを使うのがある意味、上手といえば上手で、無料ですのでね。

それで、都庁内に記者クラブがありまして、そちらの方に情報を御提示するわけですが、けれども、そして、新聞、あるいはテレビ等で取り上げていただく。テレビは画像がないとなかなか取り上げていただけないんですけれども、テレビは早いです。そして、同時に影響力が絶大です。

それでは、新聞がないのかといえば、新聞は新聞のレベルであるんです。そうしますと、都民、住民から「大いに滞納整理を進めてくれ」という、「公正にやってくれ」という激励のメッセージが電話で入ったり、メールで入ったり、沢山入ってまいります。この辺のアナウンス効果が大きいと思います。

それと同時に、やはりインターネット公売での立ち上げのとき、そうだったんですけれども、滞納は損だという認識を御理解いただく部分というのが出てきております。その辺が大きいと思います。

それから、タイヤロックに関してもそうですけれども、やはり、これも新聞・テレビ等に取り上げていただきまして、タイヤロックをしますという御案内をするだけで滞納になった自動車税等が納付されるという、数字的にも表れていますけれども、効果が上がっております。

いずれにしても、これをマスコミ等に取り上げていただくのは大きいのかなと思っております。

森主査 済みませんが、もう一つ、都は例えば都内の市区町村の困難事例を引き受けてやっというらっしゃいますね。先ほどお話がございましたけれども、こういうものによって、

例えば市区町村との連携と申しますか、勿論、いろんな指導もされるとか、そういうことによって困難事例を解決することによって、それ以後、例えば市区町村の徴収の担当も含めて、やはりレベルが上がっていくということは相当目に見えるような効果がありますか。

新部専門委員 48条による徴取引継ぎですけれども、私どもの方では、個人都民税対策室という課に準ずる組織を用意してまして、実施方法としては研修生を受け入れるという形でのノウハウの提供、直接支援ということで引き継ぐ、それから、間接支援ということで、今、言った研修生の受け入れと同時に、直接、私どもの職員が兼務するような形で、その団体さんの方に直接出向いて、共同して滞納整理を進めていくという中で、滞納整理手法のノウハウについて提供する、あるいは集合研修を行う。

こういうOJT、集合研修というものをかみ合わせまして取り組んで、自治体の首長さんからも評価をいただいているというふうに考えていますし、大きな声が寄せられております。

森主査 ありがとうございます。

どうぞ、本田副主査。

本田副主査 不勉強で申し訳ないんですけれども、東京都なり各市町村の徴税機構は各都道府県と比べて一体どんな感じでしょうか。

新部専門委員 例えば、茨城とかを始め、各団体に一部事務組合等で大きな回収組織が横断的につくられておりますけれども、東京都内においてはそういったものがまだでき上がっていないんです。やはり市区町村の場合は、人事異動等でなかなかノウハウが引き継がれていけないというような話は聞いていますが、御提案しているのは、ローテーションも含めて残るような形というようなことでお話ししているんですが、やや弱いかなと思います。

本田副主査 先ほど、御説明の中に、今後の予定で電話督促の部分で、できるだけ少数精鋭でちゃんとというような話があったものですから、それがどんな感じでとらえておられるのか。

新部専門委員 失礼しました。その点に関して言いますと、都においては団塊世代大量退職ということと、それから、やはり組織の定数というものがスリム化していく中で、直接、職員が減っていくという状況にもあるわけです。そういう中で、公権力の行使に当たるような滞納処分といったものについては、いわゆる職員がやって、そして、大量定型的に行う、あるいは公権力の行使に当たらない範囲のものについては民間の方に動かして、徴税の体制を組んでいこうというような一つの流れはあろうかなと思っております。

ただ、いずれにしても、この辺は実施方法も含めて、先ほど申し上げたとおり、今、検討中ということでございます。

森主査 どうぞ。

本田副主査 この委員会は、徴収というのをどうやっていくかですが、その滞納の前に、税金というのは義務ですね。税金を納めろというような対策はどういうことをやっておら

れるんですか。

新部専門委員 これは、大上段に言いますと、いわゆる納税者教育という取り組みをやっているわけですが、一つには納税キャンペーンというような形で納税協力団体、いわゆる納税徴収組合等も巻き込んでの形なんですけれども、街頭における納税キャンペーン等を、当初は東京都でやっておったんですが、今は市区町村も巻き込んで、協力団体も含んで、駅頭における納税キャンペーンとか、チラシ配布とか、あるいは路上における横断幕だとか、そういう形で納税、あるいは標語とか、こういったものを示す中で納税者教育というものをしているところなんです。

それと同時に、今や日常の滞納整理の中でもそういったことから納税者教育に取り組んでいます。リピーター対策というような形です。やはりお納めいただいた方に、納期内に納税をしてくださいというような（口座振替等）ことも働きかけているところです。

森主査 どうぞ、小山専門委員。

小山専門委員 今、御質問のあった、我々は滞納した者をどうしようかという話なんですけれども、その場合に、なるべく期限内に納めさせようという話を、今、新部さんからありましたように、租税教育という、今、国でも小学生から税の作文だとかかなりやっている。この人たちの作文を見ると、これが全部大人になったら滞納はなくなるのではないかという感じはするんです。そういう教育も一つありますでしょうし、さっきお話が出ました、これは国も地方もみんなやっていますので、どれだけ口座振替に持っていけるのかということです。

ところが、口座振替も、国税の場合、申告所得税の確定申告分及び個人事業者の消費税の確定申告分につきましては、本来の納期限からかなり経過してから口座引落としが行われるというメリットがあるんですが、申告所得税の予定納税分や消費税の中間申告分は納期限の日に口座引落としが行われるということで、納税者の側にメリットがないんです。口座振替以前の期限内収納対策としての、納税貯蓄組合制度のときには利息で優遇されたりしていたんです。ところが、口座振替は所得税や消費税の確定申告分に限って目に見えるメリットがあるだけで、それ以外にないというのが正直なところで、積極的に勧奨しているんですけれども、いま、岩盤にぶち当たったかなというところなんです。

つい最近、東京都の取り組みを見ますと、これも大きく新聞に出されましたけれども、今度、カードで納めるのはどうだという話が、今、現実化してきて、地方では自動車税などをカードで納めるというのもやられている。カードもメリットがあるんです。本人は、例えば3月31日に納めたことにならなくても、当方は納まったことになるという、納税者の側にもメリットがある。私は、これからカードがかなり行けるのではないのか。皆さんもカードを持つ時代ですから、かなり行けるのかなという思いがあります。それが、今、言われた期限内対策であります。

実は問題は、今度は滞納になってしまったものをどうしようかというのが、この会の目的でもあるんでしょうけれども、その滞納のうちに、これは私も東京都さんの研修でもし

よっちゅう申し上げているところなんですけれども、要するに、うっかりしていて、我々が納めろと言って納まる滞納と、確信的に納まらないのか、あるいは納められないのかというのは区分けをしないとイケないのではないかと思います。そのうっかりしているものは、民間に頼もうとどうしようと、これは押せば何とかなる。それから、絶対納めないというものは滞納処分をせざるを得ないんですけれども、その区分けがよくできていないというのが地方税の実情だと思うんです。

例えば、私が一徴収職員の立場からしますと、納めてくださいと言って納まるようなものだけやっていけば、精神的には非常に楽なんです。逆に、これは滞納処分せざるを得ないというものは、やはり最初に差し押さえするときは手も震えますし、それから、公売で人に売ってしまうというのは大変なことで、なるべくそんなことはしたくないという、数をこなせばいいという方向に行ってしまう。

そうすると、取れないものはどんどん雪だるま式になって取れなくなってしまうので、私などはどちらかという、押せば取れるものはほうっておいたって滞納処分すべきものをするのが我々の仕事ではないのかということを感じているところなんです。ですから、滞納処分すべきものと、押せば取れるというものの振るい方が、民間に頼んでやるのか、電話催告でやるのかとか、そういうことなのではないかと思うんです。いずれにしても、振るわなければいけない。

私、この間もほかのところで書いたんですが、地方税の方からいろいろ相談を受けていても、やはりその振るい分け方ができていない。ですから、これは一つには首長さん方の決断もあると思うんです。我が自治体では敢然と滞納処分するんだということにならないと、なかなか組織が小さければ小さいほど、例えば、出して申し訳ないんですけれども、茨城県などは債権管理機構という立派な組織をつくったのに、首長さんたちが事案を出したがないという傾向があるやに聞いています。納税者から、機構に出すとは何だ。自治体に置いておけば滞納処分されないですんだのと言われるのが理由のようで、どうしたものでしょうという話がありました。私はそれぞれ債権管理機構の人が各自治体に行って手をつ込んで事案を選ぶようなことをしないと進みませんという話をしたんですけれども、そこだと思うんです。

ですから、この間、首長さんたちしっかり意識して滞納処分するようにしないとだめですということを書いたんですけれども。

森主査 どうぞ。

新部専門委員 納期内納税という点では、納税者サービスという観点からしますと、納付チャンネルを拡大することが大きな要素であると思います。従来は口座振替、銀行窓口での、あるいは自分たちの役所の方が窓口ということだったのですが、コンビニの場合は24時間というようなどころがありまして、要するにお勤めの方などは勤務時間外でも納められる。納付チャンネルが広がることによって納期内納税が進むんです。それと同時に、納税者サービスになっている。

カード収納の部分については、やはり手数料の部分が若干ネックになっておりまして、この部分がクリアできれば、それが納税者の方にとってもポイントが付きまして、先ほどの話のように、自分がカード会社との決済を終えれば納期内納税になるとかがありますし、そういう点では延滞金も付かないわけですから、非常によろしい部分があるんです。

それから、徴収というのは最初が肝心なんですけれども、地方税の場合ですと固定資産税しかり、住民税しかり、特別徴収分は除いた住民税ですけれども、言ってみれば、納税通知が出て、納期が設定されて、かなりの回数、人員が一気に納期を迎えるわけです。これに対応する徴収職員が備わっているかどうか。これも一つのポイントになっているのかなと思います。

仮に1人で1,000人持つとかそういうような状況にもなったりしておりますと、なかなか初動での対応が、一端、滞納になってしまうと納付の憑がなかなか手が回らないような部分もあるのかなと感じております。

森主査 どうぞ。

高橋専門委員 先ほど申しましたように、私はやはり官民の役割分担みたいな話に興味があります。例えば先ほどの納税教育の話ですが、私は東京都の消費者保護の行政にも少し関与したんですが、ボランティアを活用するみたいなことが大分議論されていまして。例えば大学の落語の研究会に消費者保護の出前講座みたいなものを頼んで様々な場面で教育していく。そういう意味では、租税教育みたいなものについては、やはりある種の民間の力を利用することがこれからは重要なのではないかと思います。

それから、どうしても徴税については、いわゆる公権力の行使という話が残りますので、この部分について、私はこれからの議論だと思いますが、やはり公がしっかり持っていない部分だと考えています。しかし、そこに至るまでのどういう段階でどのような官民の振分けをしていくのかということについては、先ほど小山専門委員がおっしゃいましたように、知恵の絞りどころかなと思います。今後、いろいろな制度設計が考えられるのかなと思いました。

ただ、その上で、最後は、公権力の行使もちゃんとできる体制になっていなければいけないとも思います。そこで質問ですが、租税債権管理機構はどういう仕組みなんですか。少し御説明いただければありがたいんですが。

小山専門委員 私も、そう詳しいわけではないんですけれども、地方自治法の中に一部事務組合というのがありまして、消防だとかがありますね。あれと同じ性格です。

高橋専門委員 一部事務組合ですか。

小山専門委員 はい。一部事務組合です。

つくるときには、どういう形でやるかというのは随分議論があったようなんですが、最終的に一部事務組合がいいということで、茨城県が第1番目にできたんです。

森主査 ということは、市町村から職員を出すということですね。

小山専門委員 はい。ですから、趣旨は茨城県は勿論、全市町村が賛成してできたんで

すけれども、実は個々のこれを出すとか、あれを出すとかということになると、なかなかうんと言わないのがあるんだということで、これは雑談している中でのこぼし話として出てきていました。

森主査 例えば、今、先ほどの新部さんがおっしゃった困難事例をそういうところへというのが本当の目的だったんですか。

小山専門委員 はい。ですから、押せばとれるというようなものまで持ってこられたのでは困るわけです。例えば、地理的にも茨城県の西の方の古河とかは、水戸から車で3時間ぐらいかかります。そのようなものを水戸へ持ってきても意味はないので、やはり専門的な知識がある人が水戸にいて、その人を必要とするような事案であれば、3時間かけて古河まで行く価値もあると思うんです。

高橋専門委員 一部事務組合はいい制度だと思うんですが、先ほども議論になりましたが、やはり最終的には首長の政治責任みたいなことでしっかり取り締まるか、その辺の姿勢を示せるかどうかという判断があると思うのです。一部事務組合に委ねてしまうと、その最終的な責任の所在みたいなものがあやふやにならないかというところが心配になりますが、そこはどうでしょうか。そこは何となく一つのネックかなという気がしたのですが、そんなことはないですか。

小山専門委員 はい。実務的な組織としては、今、国税に徴収の引継ぎという、税務署で処理困難なものを国税局の特別整理業務に引き継ぐという制度がありますね。あれと内容的にはほぼ同じ業務です。ですから、引き受けた租税債権管理機構の方が、例えば換価が終わって残りが取れないとすると、たしか滞納処分の停止でしているというふうに聞いたような気がします。

東京都さんの場合は、停止しないで戻すんですね。

新部専門委員 戻します。

これは、私どもで平成16年、私は直接は携わらなかったのですが、いわゆる広域連合とか一部事務組合を一部調査しています。今日はたまたま資料を持ってきています。これは鳥取県の鳥取中部ふるさと広域連合、これを見ますと、鳥取中部の場合は税にかかわらず、ほかの債権もやったりなどしておるようです。一部事務組合を、平成10年に広域連合に改変しています。

森主査 どうもありがとうございました。

まだまだ、これからもまたお話をいろいろと皆さん方から情報を含めていただければということで、それでは、今日は昨年度、公共サービス改革基本方針の作成に係る意見募集、先ほどの資料2-1、2-2でございましたように、提案をいただく等、徴収業務につきまして知見を有する、全国サービサー協会、そして、大阪府の堺市がお見えでございますので、ヒアリングを実施させていただきたいと思います。

それでは、まず恐れ入りますが、全国サービサー協会からお願いしたいと思いますので、お席の方へお願いいたします。

(全国サービサー協会関係者着席)

森主査 それでは、全国サービサー協会から民間提案の趣旨等についてお伺いをしたいと思います。全国サービサー協会の内田事務局長、恐れ入れますが、概略 10 分程度で御説明のほどよろしく願いいたします。

内田事務局長 よろしく願いをいたします。

済みません。まず最初お断りで、お配りしました資料、お差し替えをお願いいただきたいということで、内容的にはほとんど一緒ですけれども、レイアウト上の問題もありまして、差し替えをさせていただいておりますので、お含み置きいただきたいと思います。

全国サービサー協会でございますけれども、サービサーは約 7 年今まで活動をやってまいりまして、現在 110 社が法務省の認可を受けております。現在稼働しておりますのが、10 2 社ということで、これまでの取扱債権は約 190 兆円の不良債権の処理を行いまして、約 20 兆円の回収をしています。これが現在のサービサー協会会員各社の動向でございます。

サービサーは法務省と警察庁の共管ということで認可を受けております会社でございます。

これは I に書いてございますように、債権管理回収に関する特別措置法、いわゆるサービサー法に基づく会社でございます。

現時点、この法律によって私どもが取扱いができる債権は公的債権という意味では都道府県、市町村及び特別区、地方公共団体の組合が有する貸付債権、それを本業として取扱いできるということになっております。

また、サービサーは兼業の承認申請を法務省から受けるということで、本業である債権管理回収以外にも兼業業務という範疇も対応しております。これには、ここに書いてございますように、債権の調査、それから債権回収の計画の作成、債権償却の疎明の業務、アドバイザー業務、支払いの御案内業務、人材派遣など、こういう業務を兼業として今執り行っております。

これは先ほど申し上げましたように、公的債権に関わる部分で今、数社がこれに携わっているという状況でございます。

市場化テストのモデル事業、その他の公的債権に関する業務でございますけれども、現在サービサーが行っている業務でございますが、これはいわゆる市場化テスト法に基づくものとして、国民年金納付督促・収納業務、これを行っております。

それから、一部の地域では、税金債権の催告業務のためにサービサーの職員を公共団体に派遣をするという形の、サービサーから見れば人材派遣業務に該当しますけれども、その形で回収業務ということも行っております。

それから、公的委託業務に対する我々の持っている問題点でございますけれども、各サービサーに先日アンケートを行いまして、幾つかの意見が出ておりますので、申し上げてみたいと思います。

受託業務に係るインフラ、いわゆる拠点とか人材に見合う収益の実現の見込みがなかな

か難しいというふうに判断をしておられる会社が多くございます。

それから、市場化テストの案件につきましては、いわゆる貸付債権が本業というのに比べますと、低額での見積競争ということになっている傾向もございます。

料金の体系でございますけれども、それは固定料金となっているような案件が多くございまして、コストに比べて収益性が乏しいという状況でございます。

4番目は、先ほど御議論もありましたけれども、納付の仕方、これがいろいろ制約があって、例えば我々が入金督促をしようというときに、入金の確認まで納付書のやり方ですと時間がかかって、請求したのにお客様はもうお支払いでしたということがままあります。先ほどもカードのお支払い等々のお話ございましたけれども、そういうことも含めて、未納者がもう少し支払いがやりやすい手段というのをお考えいただければ回収の面からも進んでいくのかというふうに思っております。

それから、未納者と、きちんと払っていらっしゃる方、この辺の不公平感というのを、納税者の方自身がお持ちかなという感じがしております。

それから、今、官の仕事ですと、受託期間というのが1年とか2年という形で、これは予算とのかね合いもあるんでしょうけれども、そういう形の契約になっておりますので、採算性の問題から考えると、受託期間が長い方が民間はやりやすいのかというふうに思っております。

次のページ、回収をするという立場からしますと、回収のできる部分と、できない部分、この辺を明確に分けていただいて、回収不能な場合の定義、手順、この辺のところを明確にさせていただければと思います。

今いろいろな事業再生、事業債権という観点の中で、よく税金の問題等が最後はネックになるということも聞いておりますので、回収不能部分についての判断をお願いしたいと思っております。

ビジネスモデルを考えていく上で取扱います債権の種類、金額、それからそれぞれの返済状況、また、その回収が現時点でどのようにあるのか。このようなデータをお教えいただければ、各サービスはビジネスモデルが組みやすいたらうと思っております。

4番目、我々は今サービス法の改正をお願いをしているところでございます。法務省、日弁連、各議員の方にサービス法をもう少し使い勝手があるような形での改正ということをお願いしておりますけれども、それと併せまして、この市場化テスト法の中で改正が考えられていく債権として、これもアンケート調査で調べたところでございますけれども、保険料、介護保険料、税金、公営住宅の家賃、公共料金、病院の診療代などがあり、この辺のところは各サービスにもアンケートが逆に向こうから来てございまして、できないのかというお話もいただいております。

公的機関の有する貸付金、奨学金。奨学金なども主体によって扱える、扱えないがございますので、この辺のところを広くできればというふうに思っております。

NHKの視聴料ですとか、最近新聞では給食費等の未納の問題などもあるように聞いて

おりますので、こういうこともできればなと考えております。

また、我々が市場化テスト法の担い手としてでございますが、先ほど申し上げたように、サービサー法の中で資本金5億以上、また取締役弁護士を必ず入れなければならないというようなことで、我々はコンプライアンス遵守ということに非常に注力をしてまいってきております。

また、債権回収の業務におきましても、一定の金額以上の訴訟に関しましては、弁護士の追行が法律上強制をされるということでの法律上のコンプライアンスに対する担保というのは、十分できているのかと考えております。

それから、現時点で言いますと、兼業で行っております集金代行、事務代行につきましても、それぞれ弁護士法に抵触しないようにということが強く求められておりますので、この辺のところはサービサーの特徴かなと思っております。

将来的にこういう分野がどんどん広がってまいりますと、今、言葉の定義としまして、徴収、収納、催告、請求、この辺の業務がいろんな形で行われてくるわけですが、ここも弁護士法との関係でその定義を一つひとつ明確にして留意していく必要があるのかなと思っております。

今まで申し上げたように、コンプライアンス遵守、この確保がサービサーの一番の強みだと思っております。

インフラ的にはいろんなコールのセンターも持っているという意味では、他業態とも同じような部分もありますが、我々として、サービサー法で担保されたコンプライアンス、この辺のところは担い手としての我々の位置づけとなっていると考えております。

以上、現状のサービサー各社が行っている部分と、各社、今後このマーケットについての期待という点でお話をしました。

森主査 ご苦労様でした。ありがとうございました。

それでは、いま事務局長からお話がありましたことで質疑等の時間を取ってございますので、御発言をいただければと思います。

小山専門委員 コールセンターをお持ちの会社もあると伺ったんですけれども、どれくらいの規模ですか。

内田事務局長 今102社稼働しておりますけれども、ちょっとばらつきがございまして、一番大きいところだと1,300名くらいの世帯の会社から、10数名で特に債権の買取りを中心におやりになっているような会社までありますので、なかなかサービサーが持っているインフラがこれくらいというのが言いにくいんですけれども、業務の幅が右から左まであります。委託・受託でやっておられるところと、債権を買取りなさってやっている会社さんがありまして、委託・受託のところは割と初期債権も含めて担当しておりますので、この辺は割と大勢の人数を抱えております。

そういうところの特徴は、コールをやっておられるところもそうでしょうけれども、時間帯別のお客様のアポイントの取り方ですとか、そういうのを体系的に持っておりますの

で、日中の時間帯を変えてこの債権のときにはこの時間帯の方がいい債権業務、それから土曜日曜日やった方がいい債権業務、こういう仕分けをしながらやっていくなど基本的にはコールセンターを持っておられるところも同じような仕組みだと思います。スーパーアドバイザーがいて、大勢のスタッフを抱えてございます。

小山専門委員 と申しますのは、4番のところで、受託業務のインフラと書いてあったものですから、確か国税のコールセンターの場合も、アメリカのクレジット会社か何かのシステムを入れて、金額はちょっと覚えていないんですけども、かなりの設備投資をしているんです。今、伺ったのは同じようなシステムを持っているサービサーがたくさんあって、手を挙げることになったのか。

内田事務局長 相当数はあるとは思っておりますけれども、おっしゃるようにオートコールのシステムを入れて、そういうのを通話録音も全部採ってという形を取っていくには、それなりの投下資本も要るのかなと思っております。

(三洋信販債権回収(株))森部長代理 1つ補足させていただきますと、102社ありますけれども、実際にこういった公共サービス改革法関連の事業をやりたいというサービサーは、全部ではないんです。当然自分たちの持っている強みだとか、いわゆる個人向け債権が得意だとか、そういう会社しか参入してきませんので、そういう意味では全部の会社がコールセンターを持つ必要もございませんし、私は土日休みたいたいよという人は5日の勤務しかやっていないということですから、いろんな会社があります。銀行ありカード会社もあり私どもみたいな消費者金融もあり、または外資系の投資銀行もありということで、さまざまなビジネスモデルがあるということでございますので、一概には全部のサービサーがこれをやりたいと言っているわけではないんですけども、こういった業務はサービサーという会社が受け皿として向くのかなと考えております。

高橋専門委員 VI. のところですけども、 で取締役契約弁護士制度は御説明いただいたのですが、行為規制については、ちょっと時間の関係上飛ばされたと思うのですどんな行為規制があるのかということをお教え下さい。また、これは兼業にもかかってくるのかということをお教えいただきたいんです。

内田事務局長 威迫行為等がないようにということが一番求められておまして、それに関しましては、十分ガイドラインが示達されておまして、例えばコールのできる時間帯の制限ですとか、威迫的な言葉遣いをしてはいけないということまで、これは事細かに規定がされております。

それから、サービサー法の中では法定帳簿の整理とかということが要求をされておまして、その中には交渉記録をきちんと残さなければいけない。いつ、どこで、だれと何をどうお話しをしたか。法務省辺りにクレームの電話が行くと、我々が一番最初に要求されるのは、交渉記録をきちんとつけて、やっているかどうかということですので、それはお客様との間の会話をきちんと残して、そういうことがないということで業そのものを担保していくということになると思います。

その辺りが、法でそのものを規定されているという意味では多少の負担感はありますけれども、逆に我々はそこで守られているのかなというふうに思っております。

高橋専門委員 それは兼業も一緒ですか。

内田事務局長 兼業の場合も本業に準ずる帳簿をつくりなさいという指導になっておりまして、必ずしも貸付債権みたいな形でない業務も出てまいりますので、それぞれに応じた形の帳簿をつくるということは法で決められております。

高橋専門委員 わかりました。

森主査 一番最後 VI. の受託担い手としてのサービサーの中の のところで、例えばサービサーとして一連の流れの中で包括的に仕事がやれる、やれるだけの力というか、あるいは今、先生のおっしゃったコンプライアンスの問題を含めて、仕組みも人材も含めて、やれるというお考えですか。

内田事務局長 190 兆円の不良債権の処理を進めてまいりましたけれども、6 か月に 1 回法務省に各社取扱い債権の御報告をさせていただき、その中で法務省からの今後の展望という中でも、インターネット上に法務省が開示されておりますけれども、そういう中でもだんだん不良債権の処理というだけではなくて、いわゆる正常債権の管理から、今回 3 月にお出しいただいた中長期的展望、この中も競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく公的な性格を有する金銭の収納の民間委託や、政府系金融機関の民間化などにより官製市場の民間開放が活発化し、サービサーの参入機会が増加すると予想される、こういう総括いただいているんですけれども、我々も今の不良債権ということから、だんだん事業再生ですとか、こういう官のマーケット、それから正常債権の一連の流れとしてとらえていくというような傾向にあると思っております。

森主査 その流れを御理解された上で、能力的にもそれだけのものが協会としてやはり。

内田事務局長 先ほど森さんの方から何社手を挙げるかというのはあれなんですけれども、皆さん今のところ全部制限がかかって出られないような状況にありますので、これが本当にそういう形で取り入れていただければと思います。

森主査 先ほど東京都の本部さんもおっしゃいましたけれども、団塊の世代が大量退職していく。あるいは公務員の人事のローテーションで、どちらかということ、今、徴収の分野で専門的なのというのは、なかなかほかの分野で業務をやっていくという、いろんな意味で、しかもまた新たに人を増やすというのは、なかなか制度上難しくなっている。

そういう中で例えばサービサーとして、やっていくだけのいろんな意味でノウハウも含めた、この辺は相当債権回収の中でいろいろやってこられた力というのはおありなんですか。

(三洋信販債権回収(株)) 森部長代理 先ほど小山先生の方からあったんですけれども、延滞している債権はうっかりタイプとか絶対取れないタイプというのがあると思うんです。まず、民間企業がと言っただけはいけないんでしょうけれども、効率性も重視しなければならぬ部分があると思っておりますので、1 つはお互いの役割というものをちゃんと決めて

いくということが一番なのかなと。

公権力の行使に関しては、先ほどの資料の後ろの方に私が週刊『金融財政事情』という本の中で書かせていただいたんですが、公権力の行使まで及ぶということは、私的な考え方なんです、現段階では考えていなくて、入り口の段階でいかに大量の債権、そこでとめられるものを落としていくか。そこから先につきましては、公務員の方々に役割として公権力の行使というものを明確にうたっていただいて、その部分は逆にやっていただきたい。それまでの部分、紛争性が少ないものはサービサーに任せればよいと思います。先ほどの国民年金保険料のところであったと思うんですけども、まさしくこちらの方は今年の10月からこういった形で施行されるわけなので、きっちり仕掛けがなされていて、あのルールでいいのかなと思っているんです。

とにかく、私どもができるサービスというのは、銀行が不良債権がどんどん減ってきているのもそうなんですけれども、役割も変わってきていますし、ますますサービサーというものが社会において本当に必要なインフラであると認められるべきチャンスが来たのかと思っています。その部分からでもまずはスタートしたい。

公権力の行使があるからだめだという話では、なかなか厳しいなと思っていまして、お互いにプロセスというのをちゃんと見直せば、ここは委託をした方がいいというところが出てくると思いますので、どっちが強いか、どっちがすぐれているかという話ではなくて、日本の発展のためとか、そういったもっと大義名分の下に進めていくことは大事ではないかなと考えています。

森主査 先ほど事務局長のお話の中で、法改正を御要望されていらっしゃる。その中で例えば業界として、あるいは事務局としてどういう視点、これができるばといろいろおありになると思うんですけども、その辺は何かありますか。

内田事務局長 13年に法改正になりまして、ちょうど5年経ったところで今お願いしているのは、従来不良債権の処理ということでしたけれども、今の流れからしますと、やはり事業再生になるべく早い段階でサービサーが関与できるようにしていただきたい。これが一番のポイントでございます。

もう一つは、金融機関等の債権で13年度に取り漏れた債権、サービサー法そのものは極めて厳格にポジティブリストが決まっております、これに載っていないものは扱ってはいけません。例えば銀行で言いますと、貸付けはいいですけども、商業手形割引は、中小企業さんが一番お使いになるんですけども、買戻請求権という言葉になると、今は取扱えないということになっております。こういうところを復活させていただきたいという願い。この2つが今回の一番大きなところなんです。

我々サービサーは先ほど兼業・本業の問題がございますけれども、今回の改正の中では、いわゆるこの公共サービス法に関する部分に関しては、兼業申請もなくしてやらせていただきたいということで、今まで兼業の手続を踏まなくてはいけないという業務が、今回の改正がなされれば、多分このルールに基づいてやる業務については付随業務として当然の

こととしてやれる。こういうことなるというのが大きなところですよ。

森主査 先ほど森さんの方はやれるとおっしゃって、今の特に私どもの課題の、こういうことに対しての、例えば業界として間口を広げるとか、いろんなことを含めたことというのは、内部も含めて、あるいは法改正の中にお話はないんですか。

(三洋信販債権回収(株))森部長代理 一番最初に説明したんですけれども、サービサーというのは特定金銭債権という中で限定されていまして、今、実際にできるのは、県とか市区町村の貸付金だけなんです。実際にニーズが多いのが地方税を何とかしてほしいとか、家賃を何とかしてくれというお話が多いんです。やろうと思っても、今のままでは兼業の範囲内であり、我々の本業ではないんです。あくまでサイドビジネスではないけれども、弁護士法に抵触しないよう十分に留意し、本業を侵さない程度の範囲でやってくださいというのが法務省のスタンスなんです。

その兼業の部分を本業にしないと、我々としても本格的に取り組めない。どこまでシステム投資をしたらいいのかわからない。こういうのがあると思いますので、そういった部分については、今回の法改正の中でもお願いしたいと考えています。

市場化テスト法の中で今回弁護士法の解除になっているものですから、競合する他業種さんが出てくるわけです。我々そういった競争の中で勝っていかなければならない部分もあるんですけれども、先ほど事務局長の方からありましたように、我々が優れているのは、法律で担保されている高いコンプライアンスだと考えています。

まだ地方の競争入札においては、サービサー以外を使うということは余りないですね。サービサーであることが条件ですとかいう形になっています。

例えば税金の人材派遣等においても、サービサーであることが大前提。ただ、これが市場化テスト法で変わってくれば、国がサービサー以外でもいいんだと考えられるとまた変わってくるかもわからないんですけれども、その部分というのが我々にとっても、ちょっと困ったなと思っているんです。

新部専門委員 冒頭、自己紹介あるいは業務を取り組みの中で 話した、税金以外の滞納整理のノウハウを活用して債権回収を行っています。43債権という中で、全体としますと相当の債権を扱っています。その中の1つの債権で、いわゆる貸付金ですね。これはサービサー法施行令の方で、地方団体の貸付金はよろしいですよとなっているんですね。一部貸付金も私どもも扱ってまして、サービサーさんの方をお願いしていたある債権も扱ったわけなんですけれども、その中にサービサーの方で取り組んでだめだったものについて、我々がやることになるわけです。それは何かと言いますと、ここでも出ていますけれども、法的措置をやっていかなくちゃいけない部分があるんで。現行の中では無理があるわけですか。サービサーが弁護士法との関係で、先ほどもレジュメの中にありますね。「一定の裁判上の請求については、弁護士遂行が法律上強制されている」とありますので、その部分はだめなのですか。できないのですか。

(三洋信販債権回収(株))森部長代理 一応自己の名をもってできるものが、いわゆ

る簡裁までのレベルのものなんです。ある一定以上のものについては、弁護士の追行義務というのが発生しまして、私どもの方で社内の弁護士とかに訴訟手続をお願いするという事はやっております。たしか東京都さんは立替金か何かでしたか。移転のときの貸付金だと思ったんですけども、そこでは法的手続まではその当時のサービサーはやっていないという話を聞いていますけれども、受託をした上で私どもの方で弁護士を選んで進めるという手続は可能でございます。

小山専門委員 三洋信販は去年、国民年金を全国で何か所かテストがありましたが、あれに参加はしたんですか。

(三洋信販債権回収(株)) 森部長代理 私どもは参加しませんでした。今の当社の規模的なものもあって、受けても受け切れない部分と、もう一つは、場所の問題がありまして、訪問してお話を伺うというものも入ってくるということになりますと、一応全国に支店がないと、なかなか私どもの会社は、管理回収業務を東京と福岡だけでやっているものですから、対応は厳しいのかなと思っています。現在のところ、当社で実際に業務を行っているエリアも福岡近辺に限られているんです。

もし、問題としてはこういうことがあるかも知れないんですが、大都市圏はそういうサービサーというインフラの活用ができるんですけども、地方に行きますと、サービサーの支店がないというところはたくさんあると思うんです。

そういった場合に、逆にサービサー以外のものが出てきた方がいいのか。逆に契約のときにサービサー以外の業種を使うときには、ある程度法律行為というか、行為規制というか、サービサー法並びに貸金業法だとか、債権回収においては規制する法律が幾つかあるんですけども、そういった法に準じるとか、そういった条件を付けるということが徹底されているのかなと思うんです。すべてがサービサーで受け止められるものではないと思うんですけども、地方の問題というのは確かに今後出てくると思います。

森主査 それでは、時間になりましたので、大変どうも御苦勞様でした。

ありがとうございました。

(全国サービサー協会関係者退室)

(堺市理財局債権回収対策室関係者入室)

森主査 よろしゅうございましょうか。

それでは、引き続きまして、堺市の理財局債権回収対策室の池辺室長から、堺市の徴収業務における民間開放の取組みにつきまして、御説明をいただきたいと思います。10分ほどで御説明の方、よろしく願いいたします。

池辺室長 堺市の池辺でございます。よろしく願いします。

資料は、資料10ということで、一番最後に付けていただいているはずでございます。

今回、この提案の背景あるいは趣旨でございますけれども、各市町村、同じような課題がございます。社会環境の変化、いわゆる少子高齢化あるいは団塊の世代の退職等々、我々市町村にも課題が多くございます。

その中で、未収金というところも1つの大きな課題ということで、まずは負担の公平というところが一番大きいのではないか。

次に歳入の欠陥ということで、歳入についてもうまく確保していく上で、一番重要になってくる。

堺市におきましては、この間、行財政改革計画というものを出示しまして、全庁的に取り組んでいるところがございます。その計画の中には、やはり人件費の削減が問題になってきております。現実にかなり減らしていっているのが現状でございます。

未収金につきましても、各所管で取り扱っておりますが、全体で把握している部署が今までもなかったということもございます。

しかし、監査等々の中では、未収金の部分は、各所管に対して、問題があるということで、指摘もいただいておりますし、委員の方からも改善しろというようなことを受けております。ところが、自分のところで、それがなかなかできないというのが実情です。

その原因といたしましては、先ほど言いましたような人員の削減とか、先ほども出ておりましたように、人事異動ということで、なかなか専門的にできていない。または、その中の回収のノウハウもない。唯一、税につきましては、国税徴収法あるいは地方税法の下で、徴収を専門的に行っていますが、貸付金あるいは使用料・手数料になりますと、貸し付けるあるいは家賃をかける、自然に入ってくるものを待つというようなところが、一般的な徴収のやり方になっているのではないか。これは各市町村においても同じだと私は思っております。

堺市におきましても、事実、そのとおりでございます。去年、未収金対策の準備担当ができて、それも行財政改革の中で、一度これに取り組んでみようということがありまして、配属をされたわけでございます。

全体で徴収についてのアンケート等々をやっている中では、やはり人員がいなかったり、体制の不備、債権管理をまだ台帳でやっておるとか、電算の中でも、徴収までに至る徴収システムができていないのが、実情であるというところがございます。そういうときに、「公共サービス改革基本方針」の策定に関する意見を提案できる機会がありましたので、我々といたしましても、広く要望するというか、こうであればいいなというようなところもありまして、提案をさせていただいたわけでございます。

税でいいますと、徴税吏員でないと徴収できないというようなところ、あるいは委託についても、なかなか幅広くできていない。納付書の封入とか発送とか、そういう程度。やはり徴収の部分に踏み込めるような、何かの改善をしていただければ、助かるなというところがございまして、提案をさせてもらっているわけでございます。また、逆に、税あるいは国民健康保険料、あるいは保育料等々で、自力執行権のあるものについては、欠損というようなところは、ある程度、時効という中で、法的に定められている部分でできるんですけども、いわゆる私債権という部分につきましては、欠損の仕方についても、なかなか難しい。難しいというのは、我々の範囲かもわかりませんが、1つの方法とし

ましては、議会の議決を取りまして放棄をするようなところがありますが、なかなか各所管で、それをやるというのが、現実にはできていないのが実情であります。

また、時効につきましても、その援用というような部分がありますし、それが必ずしも相手から取れることもないということで、徴収することが難しい。また落とすことも難しいということで、その辺りをクリアすれば、何とかできるのではないかとということで、今回、市としまして、各課の一部でございますけれども、債権を1つのところで受け持ちまして、その対策あるいは徴収をしていこうということで、理財局の中に債権回収対策室を設けました。ここでは税を除いております。

税は、そういう意味で、体制も整っておりますし、やるべきことはできているという判断の中で、国民健康保険料あるいは保育料、家賃、保育料の中でも、退所した部分で、現場から離れた部分を我々は一手に受け持ってみよう。それを徴収していこうということで受け持っております。今後どれだけできるかわかりませんが、それに取り組んでやっていきたいというところがございます。そんな時、民間の力が投入されるともっと別な徴収の形ができるのではないかと考えています。

先ほども出ていますように、徴収そのものの対策ではなしに、もう一つの面につきましては、納期限内に、いわゆる年度内に徴収できる方法を模索しながら、この対策室の意義というのが、今、言いました回収の部分と対策という部分の両面で成り立っていくと思っております。

1つの対策としましては、税につきましては、今コールセンターというようなこともやっております。これを平成17年11月からやりましたところ、何とか成果が上がっております。他市の方が視察にも見えておりました。この辺りも含めまして、民間さんの力を借りたいということでありまして、先ほどのサービスの方の要望というようなところを、是非含んでいただきまして、それを我々の力にしていきたいと思っております。資料の中には、コールセンターの資料も一部入れております。

また、先ほどのPR効果ということで、和歌山県の方でも、そういう機構をつくったということをしてPRしますと、たしか11億円が全部入ったわけではないですけれども、何らかの形で問い合わせがあったということで、処分をするという不公平は許さないというところで、ぶち上げますと、そういう効果もあるかということですが、今回、機構が変わったということで、我々の方としましては、広報の方に載せまして、市民負担の公平性と歳入の確保を図るため、債権回収対策室を設置し、高額、困難債権への回収業務を集約ということで、載せております。

これを見ていただいて、察していただければ、ちょっとした風も吹いてくるのではないかとございまして、また3月に総務省の方からも通知が出ましたように、民間あるいはほかの力が入れるような部分が出てきておりますので、これらを十分活用しながら、一度、回収についての対策を進めていきたいとございまして。

簡単ですが、以上で終わります。

森主査 どうもありがとうございました。

堺市からは、地方でのことも含めまして、昨年いろいろと提案をしていただいたということで、大変御苦労様でした。ありがとうございました。

それでは、今、堺市の方から御説明がございましたことに関しまして、皆様方の方で御質疑等がございましたら、御発言をよろしくお願いいたします。

高橋専門委員 資料10の1ページ目ですが、御提案の趣旨の は、民間保育所の事業者に対して、委託できるにしてほしいという御趣旨ですか。

山崎主幹 民間の保育所という部分につきましても、通常お金の方は公金という形になっていまして、例えば児童福祉法などで、私人への収納の委託というものがございしますが、現実に徴収業務というものが、先ほど来お話していますように、納付勧奨などを超えての徴収業務ができるのかどうかというところとできない。保育のセクションなどにおいても、実際にはそこまで踏み込めるかどうかというものも、今まで調べたこともないかもしれない。今回の提案というのは、実際には近くのところで徴収すれば一番やりやすい。ある意味、滞納者が放っておいても、向こうからやってくる。保育所などはそうですね。そこでしていただくことができれば、何ということはない。例えば電話番号を調べるとか、行っても不在だとか、その辺は一番しんどいところだと思いますので、その辺は相手から、言わばのこのこやってくるようなところで、できれば一番いいのではないかと考えたということです。

高橋専門委員 保育所の民間業者の方は、こういうことをやることについては、前向きなんでしょうか。

山崎主幹 そうでもなくて、実際に自分のところのお金は変わらないですから、インセンティブが働かないんです。自治体からの補助金が市から下りてくるんですけれども、それは言わば幾ら取ったか。入所者に対して、どれだけ取ったかということは、全く民間の保育所には関係ないです。なので、そちらが取るということは、単に業務量が増えるだけになるので、インセンティブが働かないんです。その辺も少し、今回、全体的にうちはそうなんですけれども、言わば公権力の行使まで踏み込んでほしいとか、無茶な提案をしているなという部分もあるかもしれませんが、議論をいろんな方面でしてほしいというのが相当ありまして、そういう部分も踏まえて、そういうことも何か考える契機になればいいなと考えている部分があります。

池辺室長 保育料だけでいいますと、収納委託はできるのですが、民間、特に我々も民営化ということに平成10年度から取組みまして、かなり進んでいるところでして、当然、公民の数が逆転しております。今、言いましたように、措置費、今は措置費とは言わないんでしょうけれども、その部分で、一応、子どもの数で安定をした経営をされておると思っています。その中で、少子化というようなこともありますけれども、そこに徴収の部分を民間さんに任せるときに、お客さんに嫌なことを言わなければいかぬということもあります。その辺りが、なかなか踏み込んだ、徴収委託をしていただけないというところだと思

います。ただ、我々公立の方につきましては、当然、職員がやるべきだということですが、けれども、保母さんあるいは所長の中で、なかなかそういうふうに取り組んでいけない。中には、低所得者の方もいらっしゃいますし、保育と徴収は別だということもございまして、これは内部の話になりますけれども、民間でいいますと、そういうところがございます。

森主査 小山先生、いかがですか。

小山専門委員 特にありません。

高橋専門委員 コールセンターの実績の評価の仕方についてです。コールセンターを設けていない前年度と比較して、どれぐらい税収が伸びたのか。このぐらい自主納付が伸びたのかという資料はおありになるのでしょうか。これはコールセンターが働きかけて、伸びたというのですけれども、過去、やはり職員さんが働きかけをして、そういう納付をされたという事例もあると思うのです。實際上、コールセンターを設けたことによる真水部分の伸びというのは、どのぐらいなのかなというのを教えていただきたい。

池辺室長 ここにある成果がずばりというようなことで、我々は資料をいただいています。そこで電話をします、それから、納付書を送ります、その中には、そちらの納付書をつくったということもございまして、その辺は100%がコールセンターによる成果というものではない。ほぼそれに近い部分の把握はしている。

以前につきましては、これはいけないことですが、少額の滞納者につきましては、なかなか手が届かない。やはり高額の部分から手をつけていくというのが、我々徴収側からすれば一般的ではないかと思えます。

そういう意味では、単車、50ccの1,000円の部分から、均等割りの部分も含めまして、そういう小額の部分にも目を向けた。それは先ほどのようにあってはならないんですけれども、職員の手が及ばぬところを、いわゆる民間の委託へ任せて、その部分を一律になめていったということにして、これを今後もうちょっと増やしていきたいというところがございます。コールセンターでいうと、そういうところですよ。

高橋専門委員 わかりました。

山崎主幹 ちょっといいですか。これは隣にあります2万1,184人で5億7,500万円というのが、この部分の収納額なので、今、高橋専門委員がおっしゃったのは、現状で真水の効果はどれだけだという意味だと思いますので、それにつきましては、私どもが確認しておりますのは、1万5,000人、3億3,500万円。この対象者に対しては、2万1,184人、5億5,750万円入った。だから、この差し引きが前年度の実績部分だと聞いております。

高橋専門委員 要するに、今まで手が足りていなかったところをコールセンターを設けたことによって、手が及んだことによって3億円入ってきたから、これは真水のようなものだという御認識ですね。

池辺室長 当然、違うところで宣伝もしますし、催告も起こりますので、先ほど言いま

したように、100%きっちりそうかと言われると、そうですということではないんですけども、ほぼその辺は費用対効果も問われる中でございますので、今やっている体制の中では、この収入については、できるだけ把握しているというのが現状です。

高橋専門委員 結局は、認識の仕方の問題です。ただし、非常に効果が上がっていること自体は、私もよくわかります。どうもありがとうございました。

本田副主査 これは本当に効果が上がっているんですか。対象が3万1,000人で、8億6,000万人とあるんですけども、これをやらなかったら、全然入ってこないんですか。そんなことはあり得ないと思います。

池辺室長 この比較をしますと、単純にいいますと、そうなります。

本田副主査 だから、今の質問は、確かにコールセンターの成果で3億3,500万円入りました。しかし、前年度は例えば2億円しか入っていなかったのであれば、その差額が効果なんです。「対象」の3万1,000人、8億6,000万円です。全く入ってこないというのは、私には信じられない話なんです。

山寄主幹 違います。8億6,298万3,000円が対象で、対象収入額5億7,500万円マイナスコール収入額3億3,500万円が前年度入った分というイメージをもっていたらいいのかなと思います。全体の8億6,000万円のうち5億7,500万円が入った収入。それで、コールセンターによる成果は3億3,500万円なので、差し引き2億4,000万円ぐらいです。8億6,000万円のうち、前年度は大体2億4,000万円程度入っていた。それで、今回コールセンターによる成果として、3億3,500万円だった。私も税のセクション直接の担当者ではないんですが、一応、数字上そういう形のものになっているということです。これが公表している数字だという形で考えていただいたらと思います。だから、前年度実績がゼロではないんです。前年度2億4,000万円ほど入っているんです。

森主査 1,200万円のお金を使ったことによって、2億4,000万円入ったということなんです。

山寄主幹 1,200万円の委託料で3億3,500万円入った。1,200万円を使わなくても、2億4,000万円ぐらいは入っていた。この辺りは、先ほど小山専門委員もおっしゃっていたかと思うんですが、ちょっと後押しすると払ってもらえるところになる。

小山専門委員 私が弁解しますと、要は、多分、制度的にコールセンターというものをおやりになったのは、このときが初めてなんだと思います。ところが、前年までは、何もしないでほっておいたのかということそうではなくて、文書による催告だとか、そういうものを作って、今のお話だと2億円入ったのか、幾らかわかりませんが、やはり、それなりに圧縮はしていたんだと思います。

ところが、毎年同じような催告がきても、だんだん催告の効果は薄れていってしまうんです。そこへぼっと新しい違う制度ができた。これは初期効果で、今までやっていたことよりも、必ず数字が上がるんです。上がらなかったら、まさに無駄遣いになる話で、今までと違うことをやると、納税者の側もどきとして、従来は何だこんなものと見ないで捨

てていた催告書よりは、効果が上がるということだと思います。

ただ、これはこれからずっとこういう効果を上げていくかというところ、そこところは疑問がないではないです。この場合には、事後フォローが必要なんだと思います。これで納めなかった。これは徹底的にいかざるを得ないというところまで、ずっと連動して行って、初めて効果が上がると思います。

森主査 よくわかりました。

本田先生、どうぞ。

本田副主査 非常に聞きにくい話なんですけれども、今の堺市の財政状況はどんな感じなんですか。

山崎主幹 市全体の財政状況ですか。

本田副主査 はい。

池辺室長 苦しい中でも、何とか今は黒字という部分になっている。その部分は、先ほど言いましたように、行財政改革計画というものがございまして、その部分の進捗状況もありますし、中でも職員についてもかなり厳しい改革が進んでおりまして、何とか単年度につきましては、黒字ということでやっております。

本田副主査 勿論この案件でもあるんですけども、先ほどの御説明と今もあった中で、何となく私は経営者の立場からいってわからないのは、人事異動が多くて、専門性が云々というところですか。財政というか、地方公共団体にとって、税金というのは一番大事な、義務でもあるし、取らなければならないものですね。人事異動で専門性が云々というのは、非常に奇異に感じました。いわゆる徴税組織というか、徴税機構の中での異動ではなくて、人事異動というのは、いろんなところでやられるんですか。

池辺室長 私が先ほど言いましたのは、市全体の話をさせていただきまして、60余りの債権を持っている部署が、貸付金、小口更生資金でありましたり、これは御存じのように福祉の部分が多くございます。

そういう担当者につきましては、貸す事務と徴収する事務が一緒でありまして、なかなか徴収しにくい。また、特に福祉の部分になりますと、借りなければならぬ方が借りて返すという、非常に難しい点がございます。

そういうことも絡んだ中で、人の入れ替わりがございまして、そういう意味では全体の人事異動というのも一つの原因ということで受け止めていただきたいと思います。

ただ、税につきましては、今までも約三百名近い人員の配置をしてございまして、指定都市になりましたので、堺市の場合は区役所ということで分散してきたということもありまして、1か所における厚さが薄くなっているというのが現状です。これは、これから成熟していけば、もうちょっとは厚くなると思っておるんですけども、そういう中での人事異動という位置にあったということで御理解願いたいと思います。

本田副主査 例えば18年度は約7万5,000人で、20億5,000万円が対象になって、成果として5億5,000万、20億5,000万引く5億5,000万はどうされているんですか。強

制徴収に行かれると読んだものですからね。

池辺室長 税は、こういうような中でも、徴収率の方が前年で98.4というのがございます。ただ、一般的な発表、これから変わるようですけれども、全体としては94%という数字が前に出るということです。

先ほどの東京都の話ではないですけれども、やはり98%ということを出してこの方を味方に付けるというか、ややもすると2%あるいは3%の方の方が肩を張っているような部分なり、議会の方でも困っている方への徴収は厳しい取立てになるのではという言い方をされますけれども、やはり98名の方に応援してもらうような体制をつくっていかねばいけません。

その中で2名なり3名がどうしても納められないのか。これは納めないのか。そういう見極めをやっていくところで、我々の室も立ち上がったということにして、やはりそういう味方が一番大事ではないかと。そういう意味では教育というところにも発展していくと思うんです。

本田副主査 誤解のないようにお願いしたいのですが、私どもの委員会は、地方公共団体が、できるだけ市場化テストを活用できるようにしようということによってやっておりますから、これからも積極的な提言を期待しております。

森主査 新部さん、どうぞ。

新部専門委員 滞納整理は、初動といいますか、最初が肝心、絞り込み、これは文書催告であったり、コールセンターによる電話催告であったりもするわけでしょうけれども、その部分ではコールセンターを設けたことによって人の手当は減っているんですか。

山崎主幹 手当というのは人員ですか。

新部専門委員 滞納整理をする人員です。

山崎主幹 滞納整理をする人員は、コールセンターにともなって減っているということはないです。だから、今は費用対効果とかいろいろなものがあったと思うんですが、少額の部分についての徹底的な電話の催告とか、そういうものはできてなかったのが現状だろうと推測しますと、そこからシフトしたというよりも、できてなかったところに新たに当たったというのが適切かと思えますので、基本的にはその分を減らしたということは特にはない。全体の人員削減の中で減っているかどうかは別としまして、業務の改革というか、業務の変更で減ったということは特にはないです。

新部専門委員 そうすると、従来徴税努力という点では、未接触部分といいますか、働きかけが弱かった部分をこのコールセンターで低コストで働きかけて徴税努力を図ったという理解でよろしいですか。

山崎主幹 そうですね。

池辺室長 一般的に、勿論、督促状から始まりまして、催告、電話、訪問というのは一連の部分ができておりますけれども、いわゆる先ほどおっしゃっていただきましたように、機械的に出るような部分が多く、やはりちょっとした部分の言葉かけで、こういう成果が出て

きたものと思っております。

山崎主幹 現実、初期催告が一番大切だろうというのがあるって、2か月、3か月、4か月経っていくと、よけいに回収がしんどくなる。滞納になる前、滞納にならない工夫が一番大切でしょうけれども、納期内納付がされてない状態は、一番最初に、どの時点で納付がない。期限内に納付がないという、できるだけ早い時点で初動の催告をするというのが、一番効果があるのかなと私どもは思っております、その部分だということです。

新部専門委員 滞納整理の基本的な姿勢だと思います。

森主査 時間になりましたので、どうもありがとうございました。お疲れ様でございました。お世話になりました。どうも御苦労様でした。ありがとうございました。

(堺市理財局債権回収対策室関係者退室)

森主査 以上で本日の議題に関しましては、終了させていただきますが、事務局の方から説明しておくべき事項はございますでしょうか。

事務局 次回の日程でございますけれども、5月に開催したいと思いますので、日程調整の上、森主査と御相談させていただいて、御案内をさせていただこうと思います。

森主査 それでは、5月の予定は、皆様方の方にあらかじめ御連絡をさせていただきますので、お繰り合わせいただきまして、また議論を深めていきたいと思っております。

それでは、本日の「徴収分科会」は、これをもちまして終了させていただきます。