

事 務 連 絡
平成19年12月27日

各都道府県公営住宅担当課長 殿

国土交通省住宅局住宅総合整備課課長補佐

公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について

公営住宅の滞納家賃の徴収対策の適正な実施については、かねてより特段の配慮をお願いしてきたところであるが、近年においても依然として滞納者数が減少するに至っていないところである。このような中で、公営住宅の管理の適正化の観点から、家賃収入を確保し、入居者間の公平性を確保するため、各事業主体において公営住宅の滞納家賃の徴収対策を引き続き推進する必要がある。このため、民間事業者への委託をはじめとする滞納家賃の徴収対策を講ずる際の留意事項及び現在の取組状況（別添）について、下記のとおり周知することとしたので、これを参考にして適正な運用に特段の配慮をお願いする。

なお、貴管内の事業主体に対しても、この旨周知するようお願いする。

記

第一 民間事業者の活用

一 基本的な考え方

家賃の滞納に対する措置については、これまでも、「公営住宅の管理の適正な執行について」（平成元年11月21日付け住総発第79号建設省住宅局長通知）をはじめ、各事業主体において家賃の徴収に関する事務を適正に行うよう通知してきたところである。

公営住宅の家賃の徴収率の向上を図り、家賃の滞納を防止して家賃収入を確保し、入居者間の公平性を確保することは、公営住宅の管理の適正化の観点から、重要かつ喫緊の課題である。このため、事業主体の公営住宅管理担当職員（以下「担当職員」という。）自らがこれまで以上に徴収関係の職務に努力することに加え、必要に応じ、徴収に関する事務についてノウハウを有する民間事業者を活用することを通じて、徴収に関する能力の向上や事務の効率化を図り、あわせて入居者の利便性の向上を図ることを検討していく必要が高まっている。

ただし、公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務を行うに当たっては、入居者等の収入の状況等の重要な個人情報を取り扱う必要があることから、当該事務について民間事業者の活用を検討する場合には、個人情報の保護に遺漏を生じることがないように、

特段の配慮が必要である。このため、民間事業者への委託を行う際には、条例等において個人情報の保護を義務付けるとともに、事業主体と民間事業者との間で締結する契約等において、個人情報保護法令の遵守等の事項を盛り込む必要がある。特に事務の内容に応じ、委託した事務を担当職員の一定の監督の下で行わせることや、情報の他用途使用の禁止、委託した事務の再委託の禁止、機密の保持等の適正な情報の管理等を徹底するとともに、個人情報保護に関する研修を実施すること等により、厳正な取扱いが確保されるよう、十分に留意していただきたい。なお、個人情報保護の取扱いについては、「公営住宅の管理と指定管理者制度について」（平成16年3月31日付け国住総第193号国土交通省住宅局長通知）三の入居者へのプライバシー保護についても参考としていただきたい。

二 個別の事務の民間事業者への委託の可否

公営住宅の滞納家賃の徴収に当たっては、一の基本的な考え方を踏まえ、事業主体の個人情報保護施策との整合性に留意しつつ、民間事業者への委託をはじめ、地域の実情等に応じ、合理的かつ効率的な方策を活用いただくよう、ご検討いただきたい。その際、以下のとおり、個別の事務の民間事業者への委託の可否について示すので、参考としていただきたい。

(1) 民間事業者に委託できない事務

公営住宅の滞納家賃の徴収に当たっては、弁護士法（昭和24年法律第205号）第72条の規定により、弁護士又は弁護士法人でない者が取り扱うことが禁止されている法律事務を民間事業者に委託することはできないこととされている。

また、公営住宅の家賃は地方自治法（昭和22年法律第67号）上の「公金」（公の施設の使用料）と整理されるため、同法や公営住宅法（以下「法」という。）により地方公共団体である事業主体が行うこととされている公権力の行使に該当する事務を民間事業者に委託することはできないこととされている。

公営住宅の滞納家賃の徴収に当たって、民間事業者に委託することができない事務の例は、以下のとおりである。

① 家賃の決定（法第16条第1項等）・減免（法第16条第4項等）・徴収猶予（法第19条等）、収入の状況を把握するための調査（法第34条）

公営住宅の利用料金である家賃の決定、減免等については、公営住宅制度の目的と密接不可分であり、公営住宅に係る事務の健全な継続の上で極めて重要であることから、事業主体が自ら実施し、その収入として収受することが適切である。また、収入の状況を把握するための調査については、法により、事業主体の長のみ認められた権限であることから、事業主体の長自ら実施する必要がある。

② 滞納家賃の督促

「督促」とは、地方公共団体等の金銭債権について、その債務者が納付期限を過ぎてもなおその債務を履行しない場合に、地方公共団体等においてその納付を催告する行為をいう。公営住宅の家賃については、地方自治法上の「公金」（公の施設の使用料）と整理されることから、同法第231条の3第1項の規定により、地方公共団体である事業主体の長は、家賃を納期限までに納付しない者（以下「滞納者」という。）があるときは、期限を指定して督促しなければならないことと

されており、その権限は、事業主体の長のみが行うことができる公権力の行使に該当するため、民間事業者に委託することはできない。

③ 法的措置（明渡請求その他の強制処分）

事業主体は、法第32条第1項第2号の規定に基づき、家賃を3月以上滞納しているとき、入居者に対して、公営住宅の明渡しを請求することができることとされている。この明渡請求その他の強制処分については、相手方の意に反して行う公権力の行使や法律事務に該当するため、民間事業者に委託することはできない。

(2) 民間事業者に委託できる事務

公営住宅の滞納家賃の徴収に当たっては、法的措置（明渡請求その他の強制処分）に至るまでに、文書、電話、訪問、呼び出し等を通じ、様々な方法で滞納者に対する措置が講じられる。

この際、紛争性のない案件において、公権力の行使に該当しない機械的事務や事実行為として行う事務を民間事業者に委託することや、法律事務に関連する補助的な事務を民間事業者に委託することまでが禁じられている訳ではない。このため、その実施が事業主体に限定されていない事務について、できる限り事業主体以外の者に委ねることは、公権力の行使や法律事務に該当する事務に担当職員をより効果的かつ集中的に従事させる観点から、有効と考えられる。

公営住宅の滞納家賃の徴収に当たって、民間事業者に委託することができる事務の例は、以下のとおりである。

① 督促に関連する事実行為として行う事務

(1)②のとおり、滞納家賃の督促の実施主体については、事業主体の長に限定されているが、督促状等の作成・封入・送付については、民間事業者に委託することが可能である。

② 文書や電話による自主的納付の勧奨等

督促に該当しない事実行為として、文書や電話により、滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること、滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること、滞納者が任意に申し出た事情を記録することについては、民間事業者に委託することが可能である。また、あわせて滞納者の照会に応じ、委託された民間事業者が家賃の滞納に関する事実を説明することも可能である。

その際、家賃の滞納が1月でも発生すれば文書を送付し、滞納が3月となった場合には更に新たな文書を送付するなど、初期の滞納者の滞納額が増加しないように、文書や電話による入居者への通知や納付指導を行い、長期の滞納者への移行を防止することが有効である。

③ 居所不明者に係る住所等の調査

公営住宅の家賃の滞納のうち、公営住宅を退去した者による多額の家賃の滞納が残存していることが多くの事業主体で問題となっている。家賃を滞納したまま退去し、居所不明となった者に係る住所等の調査については、人員や費用の点から事業主体自ら実施するには限界があり、民間事業者に委託することが可能であることから、債権回収会社等の民間事業者のノウハウを活用することにより、

効率化を図ることが重要である。

④ 滞納家賃の徴収事務

(1)①のとおり、公営住宅の利用料金である家賃の決定、減免等については、公営住宅制度の目的と密接不可分であり、公営住宅に係る事務の健全な継続の上で極めて重要であることから、事業主体が自ら実施し、その収入として収受することが適切である。ただし、事実行為として行う家賃の徴収等の事務については、民間事業者へ委託することが可能であり、事業主体の庁舎、事務所等の窓口で直接行われるもののほか、銀行、郵便局等の金融機関を通じた口座振替等を活用することができる。金融機関等を含む窓口を通じた納付については、取扱い時間等に制約があることから、時間や場所を選ばずに納付できる環境を整備するとともに、税や各種使用料等をまとめて納付することができる環境を整備し、入居者の利便性の向上を図り、効率化を図ることが重要である。

また、例えば、③の居所不明者に係る住所等の調査とあわせて、徴収事務を民間事業者へ委託する場合には、報奨金等を付したインセンティブ契約の形態を採るなど、徴収率を向上させるための創意工夫を図ることが有効である。

⑤ 法的措置（明渡請求その他の強制処分）に関連する補助的な事務

(1)③のとおり、公権力の行使や法律事務に該当する法的措置（明渡請求その他の強制処分）を民間事業者へ委託することはできないが、例えば契約解除や強制執行時の現地立会いの補助、差押え物件の保管等の法的措置に関連する補助的な事務については、民間事業者へ委託することが可能である。また、入居者等の状況に応じ法的措置を実施するという事業主体の姿勢を示し、家賃の滞納を抑制するとともに、特に長期・高額の滞納者をはじめとする明渡請求訴訟の事務処理を的確に進めることが重要である。

⑥ その他

収入申告書の配布・回収等の行政による判断が不要な機械的事務や事実行為として行う事務についても、民間事業者へ委託することが可能である。

(3) 民間事業者へ委託できるが、その実施に当たって特に注意が必要な事務

文書や電話による自主的納付の勧奨等によってもなお、滞納が継続する場合、滞納者宅への訪問や庁舎等への呼び出しにより、直接滞納者と面接し、自主的納付の勧奨等を行うことが考えられる。この場合においても、(2)②と同様に、滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること、滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること、滞納者が任意に申し出た事情を記録することについては、民間事業者へ委託しても差し支えない。

ただし、直接滞納者と面接することにより、民間事業者と滞納者との間で問題が生じる可能性も高いことから、そのような場合には、直ちに担当職員が対応することができるよう、事業主体においても万全の体制を整備しておく必要がある。また、特に滞納者宅への訪問については、滞納者の住居等において実施され、滞納者に関する個人情報や庁舎等の建物外に持ち出すこととなるため、その民間委託を検討する際には、個人情報保護の観点から、万全の措置を講じておく必要がある。

第二 事業主体における体制の整備

民間事業者のノウハウを活用できる事務については、必要に応じ、民間事業者に委託する一方、事業主体においては、多様な任用や勤務形態の活用、公営住宅管理担当部局内での情報共有、税や各種使用料等の他の公金徴収担当部局も含めた組織間の連携強化等、より効率的な運営が可能となる体制を整備することが重要である。

一 多様な任用や勤務形態の活用

事業主体においては、非常勤職員、嘱託職員の採用等の多様な任用の活用により、徴収に関する事務についてノウハウを有する者を職員として活用したり、徴収に関する事務に特化した職員を配置したりするとともに、夜間、休日等を含めた多様な勤務形態の活用により、滞納者との随時の接触を可能とし、入居者の利便性を向上するとともに、効率的な対応を図ることが重要である。

二 地方公共団体内における各種公金の徴収の連携強化

地方公共団体が住民から徴収する必要がある公金としては、公営住宅の家賃以外にも、地方税、国民健康保険料、介護保険料、保育料、給食費等があり、いずれも滞納額や滞納件数が増加するなどの問題が生じている場合がある。

従来、各制度を所管する部局において徴収対策に取り組まれてきたところであるが、より効率的かつ効果的な体制を整備する観点から、公営住宅の家賃以外の公金徴収担当部局と連携して一括して滞納対策を講じることが有効である。

また、地方公共団体の歳入を確実に確保する観点からも、地方公共団体において、徴収に関する専門的なノウハウを有する税務担当部局の活用を図ることは有効と考えられるので、各種公金に関する個人情報保護に十分かつ慎重な配慮を行ったうえで、各地方公共団体の実情に応じ、検討していただきたい。

公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務の民間委託等について

(平成19年9月1日時点 1, 746 (※) 事業主体を調査)

※公営住宅を管理する都道府県47、政令市17、その他市区町村1, 682事業主体

1. 委託の有無

	有	無
都道府県	36 (76.6%)	11 (23.4%)
政令市	13 (76.5%)	4 (23.5%)
その他市区町村	51 (3.0%)	1,631 (97.0%)
合計	100 (5.7%)	1,646 (94.3%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの割合

2. 委託の形態

	指定管理者制度	委託契約	併用
都道府県	19 (52.8%)	10 (27.8%)	7 (19.4%)
政令市	3 (23.1%)	7 (53.8%)	3 (23.1%)
その他市区町村	17 (33.3%)	33 (64.7%)	1 (2.0%)
合計	39 (39.0%)	50 (50.0%)	11 (11.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

3. 委託先

	公社	公社以外も委託先としているもの			
		債権回収会社	民間会社	その他	複数を併用
都道府県	15 (41.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (30.6%)	10 (2) (27.8%)
政令市	5 (38.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	5 (1) (38.5%)
その他 市区町村	8 (15.7%)	2 (3.9%)	13 (25.5%)	24 (47.1%)	4 (3) (7.8%)
合計	28 (28.0%)	2 (2.0%)	13 (13.0%)	38 (38.0%)	19 (6) (19.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

※公社とは、地方住宅供給公社をいう。

※「複数を併用」の括弧内は、債権回収会社も含んでいるものの数とする。

※債権回収会社に委託しているのは、兵庫県、徳島県、福岡県福岡市、熊本県八代市、沖縄県那覇市、浦添市、沖縄市、宮古島市（併用しているものも含む）

4. 対象債務者

	入居者・退去者	退去者のみ	入居者のみ
都道府県	29 (80.6%)	0 (0.0%)	7 (19.4%)
政令市	11 (84.6%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)
その他市区町村	29 (56.9%)	2 (3.9%)	20 (39.2%)
合計	69 (69.0%)	2 (2.0%)	28 (28.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

5. 委託している事務の内容

	都道府県	政令市	その他市区町村	合計
①督促状等の作成・封入・送付	27 (75.0%)	11 (84.6%)	29 (56.9%)	67 (67.0%)
②自主的納付の勧奨（文書）	32 (88.9%)	11 (84.6%)	29 (56.9%)	72 (72.0%)
③自主的納付の勧奨（電話）	33 (91.7%)	13 (100%)	26 (51.0%)	72 (72.0%)
④自主的納付の勧奨（訪問）	32 (88.9%)	13 (100%)	29 (56.9%)	74 (74.0%)
⑤自主的納付の勧奨（呼び出し）	11 (30.6%)	5 (38.5%)	8 (15.7%)	24 (24.0%)
⑥居所不明者に係る住所等の調査	17 (47.2%)	6 (46.2%)	9 (17.6%)	32 (32.0%)
⑦滞納家賃の徴収事務 （口座振替等）	36 (100%)	13 (100%)	42 (82.4%)	91 (91.0%)
⑧法的措置（明渡請求）に関連する補助的な事務	23 (63.9%)	4 (30.8%)	14 (27.5%)	41 (41.0%)
⑨法的措置（明渡請求以外の強制処分）に関連する補助的な事務	22 (61.1%)	2 (15.4%)	8 (15.7%)	32 (32.0%)
⑩その他（収入申告書の配布・回収、口座振替の加入促進等）	4 (11.1%)	2 (15.4%)	14 (27.5%)	19 (19.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

6. 費用対効果

インセンティブ契約（主に報奨金や奨励金を付した契約）により徴収率向上の効果を上げている事業主体がある。（24事業主体（都道府県4、政令市3、その他市区町村17））

7. 徴収率の向上や事務の効率化のために工夫している点

- ①民事調停、訴訟、強制執行等の法的措置を的確に実施（15事業主体）
- ②夜間・休日における滞納者宅への訪問等の実施（12事業主体）
- ③初期の滞納者に対する重点的な指導を実施し、長期の滞納者への移行を防止（12事業主体）
- ④公営住宅管理担当部局内の組織的体制の整備
 - ・会議等により、担当職員間での情報の共有化を図り、懸念事項等について調整（11事業主体）
 - ・徴収に関する事務に特化した職員を配置（10事業主体）
- ⑤地方公共団体内における各種公金の徴収の連携強化
 - ・他の公金（税、各種使用料等）徴収担当部局との情報交換（7事業主体）
 - ・各種公金の徴収を一括して取扱う滞納対策担当部署の設置（7事業主体）
- ⑥口座振替による納付の勧奨（7事業主体）
- ⑦入居者の都合に合わせた随時の徴収の実施（5事業主体）

8. 個人情報保護のために講じている措置

業務委託契約書、協定書等において、以下のとおり、個人情報保護法令等の遵守について明記している。（92事業主体（都道府県34、政令市10、その他市区町村48））

- 例）・情報の他用途使用の禁止
- ・委託した事務の再委託の禁止
 - ・適正な情報管理（機密の保持、収集方法の制限、情報が記載された書面の複写・複製の禁止、資料の返還等）
 - ・個人情報保護に関する研修の実施

9. 委託の実施状況に関する公表の有無

	有	無
都道府県	32（88.9%）	4（11.1%）
政令市	8（61.5%）	5（38.5%）
その他市区町村	42（82.4%）	9（17.6%）
合計	82（82.0%）	18（18.0%）

※公表の方法としては、ホームページ、広報、告示、該当団地への掲示、入居者へ通知等がある。

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

10. 主な問題点等

- 入居者とのトラブルが生じた場合、最終的には事業主体の担当者が対応せざるを得ない。
- 民間事業者との契約を定額契約としているため、民間事業者に徴収率向上のインセンティブが生じない。
- 公営住宅を退去し、行方不明となっている者の状況をはじめ、滞納者の実態の調査が困難であり、法的措置を円滑に行えない場合がある。
- 公営住宅を退去し、行方不明となっている者に係る住所等の調査に多くの時間と費用をかけても十分な徴収率の向上の効果が期待されない。
- 委託先の民間事業者との情報共有や連携が不十分なため、両者の責任の所在が曖昧になったり、同時期に並行して自主的納付の勧奨を行って、入居者等との間でトラブルが生じたりすることがある。

(参考) 公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務の民間委託

民間委託の可否	事務の内容	留意事項等
<p>○ 民間事業者に委託できる事務 (いずれも個人情報保護の観点から配慮が必要)</p>	<p>督促に関連する事実行為として行う事務 例) 督促状等の作成・封入・送付</p>	
	<p>文書や電話による自主的納付の勧奨等 例) ・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること ・滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること ・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること ・滞納者の照会に応じ、家賃の滞納に関する事実を説明すること</p>	
	<p>居所不明者に係る住所等の調査</p>	<p>債権回収会社等の民間事業者のノウハウ活用による効率化が重要</p>
	<p>滞納家賃の徴収事務(事実行為として行うもの) 例) 口座振替</p>	<p>口座振替の活用等、時間や場所を選ばず、税や各種使用料等をまとめて納付することができる環境整備が重要。</p>
	<p>法的措置(明渡請求(法第32条第1項第2号)等の強制処分)に関連する補助的な事務 例) ・契約解除や強制執行時の現地立会いの補助 ・差押え物件の保管</p>	
<p>△ 民間事業者に委託できるが、その実施に当たって特に注意が必要な事務</p>	<p>滞納者宅への訪問や庁舎等への呼び出しによる自主的納付の勧奨等 例) ・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること ・滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること ・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること</p>	<p>以下の点に特に注意が必要。 ・直接滞納者と面接することにより問題が生じる可能性も高いことから、そのような場合には直ちに事業主体担当職員が対応できるよう万全の体制を整備する必要。 ・特に滞納者宅への訪問については、個人情報を庁舎等の建物外に持ち出すことになるため、個人情報保護の観点から万全の措置を講じておく必要。</p>
<p>× 民間事業者に委託できない事務</p>	<p>家賃の決定(法第16条第1項等)</p>	<p>公営住宅の家賃の決定等については、公営住宅制度の目的と密接不可分であり、公営住宅に係る業務の健全な継続の上で極めて重要であることから、事業主体が自ら実施し、その収入として収受する必要。</p>
	<p>家賃の減免(法第16条第4項等)</p>	
	<p>家賃の徴収猶予(法第19条等)</p>	
	<p>収入の状況を把握するための調査(法第34条)</p>	<p>公営住宅法により、事業主体の長のみ認められた権限。</p>
	<p>滞納家賃の督促</p>	<p>地方自治法により、地方公共団体(事業主体)の長のみ認められた権限。</p>
<p>法的措置(明渡請求等の強制処分)</p>	<p>相手方の意思に反して行う公権力の行使や法律事務に該当し、弁護士法や公営住宅法により、事業主体のみ認められた権限。</p>	