



地方公共団体の公共サービス改革
『公金の債権回収業務』
～官民連携にむけて～

平成25年3月

内閣府公共サービス改革推進室

はじめに

地方公共団体は、住民の福祉向上を図るために公共サービスを提供しており、その財源は、法令等に基づき住民が負担している。この点において地方公共団体は、公共サービスを享受する住民に対して公金の債権を有している。

公共サービスは、その特性から、債権発生時に相手方に支払い能力確認のための資力要件を必要としない場合や、一定の資力以下の住民を対象としてサービスを提供している場合がある。一方、民間の債権は、債権発生時に相手方の資力調査や担保を必要とすることが一般的であり、公金の債権と民間の債権は必ずしも取扱いが一致するものではない。また、公金の債権の中には、一定の緩和措置（納税の猶予、免除、履行延期の特約等）が法令上規定されているものがあり、回収の権利行使に際して福祉的観点からの配慮が必要な場合もある。

公共サービスは、上記を踏まえて適切に提供される必要があるが、公金の債権回収業務が滞ることは、健全な公共サービスの提供に支障をきたすだけでなく、適切に納付している住民に対して公平性を欠き、住民監査請求等の対象ともなるものである。

本手引きは、公金の債権回収業務を進める上で考えられる官民連携について、地方公共団体等の意見を踏まえてまとめたものである。地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断において、本手引きを1つの参考としつつ、更なる公共サービス改革が進むことを期待するものである。

目次

■第1章 経緯、目的等

- 1-1 経緯
- 1-2 位置づけ
- 1-3 概要

■第2章 現状

- 2-1 用語の定義
- 2-2 主な公金の滞納等状況
- 2-3 業務を取り巻く環境
- 2-4 制度等の整理
 - (1)関係法令の整理
 - (2)過去の議論の整理
 - (3)過去の通知の整理

■第3章 解決の方向性

- 3-1 公金の債権回収業務の流れ
- 3-2 担い手となり得る者
- 3-3 公金の債権回収業務 官民連携(案)
- 3-4 業務に係る留意点

■第4章 今後の課題

■第5章 まとめ

■参考資料

第1章 経緯・目的等 1-1 経緯

□ 官民競争入札等監理委員会・地方公共サービス小委員会

官民競争入札等監理委員会事務局(内閣府公共サービス改革推進室)では、「地方公共団体との研究会」(※1)等において、民間委託に関して地方公共団体から検討要望のあった公金の債権回収業務について、先進的な取り組みのある地方公共団体へのヒアリングや、都道府県・政令指定都市へのアンケート、関係団体等(日本弁護士連合会、日本司法書士会連合会、全国サービサー協会、有識者)との意見交換を通じて、その効果的かつ効率的な実施のための検討を進めてきたところである。

平成24年11月には、官民競争入札等監理委員会の地方公共サービス小委員会において、地方公共団体における公共サービス改革の更なる推進のため、公金の債権回収業務について、市場化テストの積極的な活用に向け、調査検討を行うものとするものとされた。(※2)

※1 地方公共団体との研究会(官民競争入札等監理委員会・地方公共サービス小委員会)
<http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/kenkyu/kaigi/kaigi.html>

※2 第99回官民競争入札等監理委員会(平成24年11月12日)
<http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/kaisai/2012/1112/1112.html>

1-2 位置づけ

□ 公金の債権回収業務に関する官民連携の参考書

公金の債権回収業務に関する官民連携については、それぞれの地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断においてなされるものであり、本手引きがひとつの参考となり、地方公共団体における公共サービス改革の更なる推進につながることを期待するものである。

本手引きは、地方公共団体、関係団体等の意見を踏まえて、公金の債権回収業務における官民連携の参考書として作成したものであり、実績等を踏まえて適宜修正していくものである。

今後も、引き続き地方公共団体の取組みを調査し、新たな課題や対応策などの紹介等により、公共サービス改革の更なる推進を支援していくこととする。

1－3 概要

□ 第2章 現状

用語の定義、公金の債権回収業務を取り巻く環境、法令制度、過去の議論について明らかにし、現状を把握する上で必要なポイントをまとめる。

□ 第3章 解決の方向性

具体的な業務の流れ、業務の担い手になり得る者を整理することで、公金の債権回収業務の官民連携にむけた方向性を示す。

最も重要な点は、「3－3 公金の債権回収業務 官民連携(案)」にまとめられている。

□ 第4章 今後の課題

今後の課題として、問題解決能力の向上、業務委託の仕組みの標準化(弁護士や認定司法書士)、業務の共同処理を挙げている。

第2章 現状 2-1 用語の定義 (1 / 4)

(1) 公金

国又は地方公共団体が実質的に所有する金銭

※衆議院国会答弁(平成13年4月13日)

[http://www.shugiin.go.jp/itdb_shitsumon_pdf_t.nsf/html/shitsumon/pdfT/b151047.pdf/\\$File/b151047.pdf](http://www.shugiin.go.jp/itdb_shitsumon_pdf_t.nsf/html/shitsumon/pdfT/b151047.pdf/$File/b151047.pdf)

(2) 債権

地方公共団体が財産として管理の対象としている債権とは、金銭債権

※地方自治法第237条第1項、同法第240条第1項

(3) 債権回収業務

納期限までに完納されず滞納が発生している債権に対して行われる業務のうち、収納により債権の消滅が図られる一連の業務

法令上の定義はない。

本手引きにおいては、公共サービス改革の趣旨である質の維持向上及び経費削減を踏まえて、“収納による債権消滅”により、質の維持向上(公共サービスの財源確保のための収納率の向上)が図られることに着目するものである。

2-1 用語の定義 (2/4)

(4) 督促

納期限(履行期限)までに納付(履行)しない者があるときに、期限を指定して納付(履行)を促す行為

※地方自治法231条の3第1項、地方自治法施行令第171条

滞納処分する場合において、督促は、滞納処分の前提要件としての効果を持つ。
(地方税法第331条他。国税通則法第40条において同様の規定がある)

督促の時期について、地方自治法では、“期限を指定してこれを督促しなければならない”と規定しているところ、地方税は、繰上徴収の場合を除き、“納期限後20日以内に督促状を発しなければならない”と規定している。督促の方法については、地方自治法には特段の規定がないところ、地方税については督促状による督促を規定している。(地方税法第329条他)

(5) 催告

一般的に義務の履行を促す行為であり、本手引きでは、納付の請求と同義

債権回収業務における催告の方法としては、文書の送付、電話によるもの、現地に訪問して行うもの等が考えられる。

時効の中断となる催告の手段としては、6ヶ月以内の裁判上の請求等が民法第153条に規定されている。

2-1 用語の定義 (3 / 4)

(6) 滞納処分

差押え、換価等のように、強制力によって徴収を図るもの

具体的には、国税徴収法(第5・6章)に規定

国税徴収法

第五章 滞納処分

(財産の差押、交付要求、財産の換価、換価代金等の配当、滞納処分費、雑則)

第六章 滞納処分に関する猶予及び停止等

(換価の猶予、滞納処分の停止、保全担保及び保全差押)

(7) 強制徴収

地方税の滞納処分の例により処分すること

※地方自治法施行令第171条の2では、「強制徴収により徴収する債権」を、“地方自治法第231条の3第3項に規定する歳入に係る債権”として定義している。

地方自治法第231条の3第3項では、督促後の納期限までに納付がされない場合は、“当該歳入並びに当該歳入に係る前項の手数料及び延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる”としている。

2-1 用語の定義 (4/4)

(8) 強制執行

司法機関(裁判所)が債権者の申し立てにより、請求権の目的である給付を強制的に実現させることを目的とする法律上の手続き

※地方自治法施行令第171条の2では、強制執行等(①担保の付されている債権に対しては担保の実行、②債務名義のある債権に対しては強制執行手続き、③その他債権に対しては訴訟手続(非訟事件の手続を含む。))について規定されている。

(9) 自力執行権

債務不履行があった場合、債権者自らが、強制手段によって履行があったのと同じ結果を実現させる権限

※債権の満足を図る手続きとして、通常は民事執行法の手続によらなければならないところ、法令に“国税滞納処分の例による”等の規定がある場合、民事執行法の手続きによらず、自ら差押え、公売等を行うなど、国税徴収法に規定する強制力のある滞納処分を行うことができる。

地方税のように“国税徴収法に規定する滞納処分の例による”と規定されるほか、“国税滞納処分の例による”や“地方税の滞納処分の例による”と規定されている場合、自力執行権があることになる。

債権（地方自治法第240条第1項）

【自力執行権がある債権】 法令上、“国税滞納処分の例による”等の規定がある債権

主な債権例

- 地方税（地税法第68条等）“国税徴収法に規定する滞納処分の例”
- 下水道受益者負担金（都市計画法第75条第5項）“国税滞納処分の例”
- 道路占用料（道路法第73条）“国税滞納処分の例”
- 土地区画整理事業の清算金（土地区画整理法第110条）“国税滞納処分の例”
- 保育所保育費用（児童福祉法第51号第3号）（児童福祉法第56条第10項）“地方税の滞納処分の例”
- 河川占用料（河川法第74条）“地方税の滞納処分の例”
- 分担金、○加入金、○過料
- 法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入※

（地方自治法第231条の3第3項）
“地方税の滞納処分の例”

※ 法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入の例

- 国民健康保険料（国民健康法第79条の2）、○後期高齢者医療保険料（高齢者の医療の確保に関する法律第113条）
- 介護保険料（介護保険法第144条）、○不正受給による障害児施設給付費等（児童福祉法第57条の2）
- ◎港湾法の規定により徴収すべき入港料その他の料金、占用料、土砂採取料、過怠金その他の金銭、
- ◎土地改良法の規定により土地改良事業の施行に伴い徴収すべき清算金、仮清算金その他の金銭、◎下水道法第18条から第20条まで（第25条の10において第18条及び第18条の2を準用する場合を含む。）の規定により徴収すべき損傷負担金、汚濁原因者負担金、工事負担金及び使用料、
- ◎漁港法第35条又は第39条の3の規定により徴収すべき漁港の利用の対価、土砂採取料、占用料及び過怠金（◎…地方自治法附則第6条）

【自力執行権がない債権】 上記以外の債権

主な債権例

- 公営住宅の使用料、○公立病院の診療債権、○水道料金、○生活保護費返還金、○給食費

2-2 主な公金の滞納等状況

□ 地方税(約2兆292億円)

(平成22年度)地方税滞納額及び徴収率 徴収率 現年度分98.3%、滞納繰越分22.1% 《総務省》

□ 国民健康保険料(※)(約1兆2,315億円)

※市町村は、保険料にかえて地方税法の規定による国民健康保険税を課することができるため、国民健康保険税として取り扱っている金額も含む

(平成22年度)国民健康保険事業年報 平成22年度 第8-1表 都道府県別経理状況一保険料(税)収納状況一 徴収率 現年度分88.61%、滞納繰越分14.07% 《厚生労働省》

□ 保育料(約83億円)

(平成18年度)保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について 徴収率98.3% 《厚生労働省 平成19年9月14日》

□ 公立病院未収金(約6,228億円)

※2か月後請求となる保険等請求分の未収金等を含むため、必ずしも滞納とは限らない
(平成21年度)地方公営企業年鑑 《総務省》

□ 公営住宅家賃(約636億円)

(平成17年度)公営住宅の滞納家賃の徴収業務について 徴収率96.2% 《国土交通省 平成19年6月22日》

〈参考〉 国税の滞納(約1兆3,617億円)

(平成22年度)租税滞納状況について

《国税庁 平成24年7月》

2-3 業務を取り巻く環境

□ 公務員数

公金のうち滞納額の最も多い地方税に関する業務に従事する税務職員について、地方公務員全体と同様に削減してきている。

年度	平成12年	平成22年	削減率
地方公務員	約320万人	約281万人	△12%
うち税務職員	約 8万人	約 7万人	△13%

出所：地方公共団体定員管理調査結果（総務省）より内閣府作成

□ 知識・ノウハウの集積

数年での人事異動や合併に伴う異動があるところ、債権回収業務に関する法令知識は多岐にわたり、実際に処理を進める際のノウハウの習得が必要であり、これらを集積していくことは容易ではない。

□ 地縁的なつながり

人口5万人以下の地方公共団体が団体数の約7割を占めるところ、規模の小さな地方公共団体においては、公務員と住民の関係性が密接なゆえに、本来対応すべき債権回収業務について消極的になりかねない。

2-4 制度等の整理（1） 関係法令の整理（1/13）

□ 地方自治法

公金の債権に関する基本的事項を規定
（第9章・財務 第3節・収入、第9節・財産—第3款・債権）

【具体的な規定の例】

◎普通地方公共団体の長が“とらなければならない”内容

政令の定めるところにより、その督促、強制執行その他その保全及び取立てに関し必要な措置
（地方自治法第240条第2項）

督促	自治令171条 ※自治法231条の3第1項に規定する債権除く
強制執行等	自治令171条の2※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
履行期限の繰上げ	自治令171条の3
債権の申出等	自治令171条の4

◎普通地方公共団体の長が“することができる”内容

政令の定めるところにより、その徴収停止、履行期限の延長又は当該債権に係る債務の免除
（地方自治法第240条第3項）

徴収停止	自治令第171条の5 ※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
履行延期の特約等	自治令第171条の6 ※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
免除	自治令第171条の7

【参考】国においては、「国の債権の管理等に関する法律」により債権管理に関する基本的事項を規定

2-4 (1) 関係法令の整理 (2 / 13)

□ 地方自治法

【具体的な規定の例】

◎住民による監査請求及び訴訟(地方自治法第242条関連)

違法または不当に公金の徴収を怠る事実があると認めるときは、住民監査請求をすることができる。
また、その結果等に不服がある場合は、住民訴訟をすることができる。

◎私人の公金取扱いの制限(地方自治法第243条)

公金の収納は、原則として私人への委託を禁止

(公金が取扱い上の責任を明確にするとともに、公正の確保・厳正な保管を強く要請)

ただし、以下は、その性質上、例外的に私人への委託が可能(地方自治法施行令第158条)

種類	私人への徴収・収納事務の委託が可能な公金として有する性質
使用料 手数料 賃貸料 物品売払代金 寄附金 貸付金の元利償還金	常時徴収を必要とする収入であること
	住民の便益の向上が図られるものであること
	収入の確保すなわち間違いなく収入できること
	経済的に収入できることすなわち地方公共団体が直接収入した場合の経費よりも私人に委託した方が諸経費の節減を図ることができるものであること

※地方自治法以外にも、地方公共団体の歳入の徴収根拠を定める個別法令において、私人への徴収・収納事務の委託を可能としている例もある。(地方公営企業法33条の2等)

2-4 (1) 関係法令の整理 (3 / 13)

□ 地方税法

地方税の通則的規定と徴収手続に関する規定、各地方税の課税要件等を規定

※具体的には、税目ごとに課税客体、納税義務者又は特別徴収義務者、課税標準、税率、賦課期日、納期、納付又は納入の方法及びそれらの手続、罰則その他の制裁規定、滞納処分の手続、犯則取締り等賦課徴収に関する規定を網羅的に規定している。

※地方税法と国税徴収法の関係においては、地方税法に「国税徴収法に規定する滞納処分の例による。」(地方税法第68条等)とされている。

□ 国税徴収法

国税の徴収手続きを規定(地方税法は、国税徴収法の滞納処分を引用)

※国税については、通則的規定を定める国税通則法のほか、個別法として徴収手続を定める国税徴収法、各税についてその課税要件等を定める法律が制定されている。

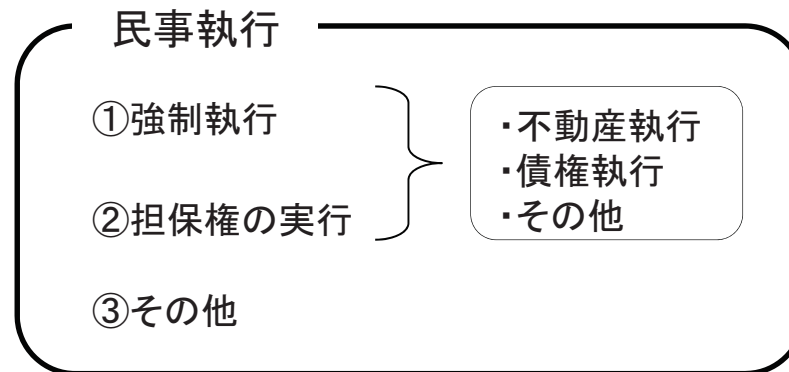
※国税徴収法は、「滞納処分」(第5章「財産の差押」、「交付要求」、「財産の換価」、「換価代金の配当」、「滞納処分費」、「雑則」)、「滞納処分に関する猶予及び停止等」(第6章に(「換価の猶予」、「滞納処分の停止」、「保全担保及び保全差押」))を規定している。(第47条～147条)(第148条～160条)

2-4 (1) 関係法令の整理 (4 / 13)

民事執行法

債権者の申立てにより、裁判所が債務者の財産を差し押えて換価、配当などして、債権を回収させるなどの強制執行等について規定

※具体的な民事執行には、強制執行や担保権の実行などがある。



①強制執行

勝訴判決や和解が成立したにもかかわらず、相手方が履行しない場合に、債権者の申立てに基づいて、債務者に対する請求権を、裁判所が強制的に実現する手続

②担保権の実行

抵当権などの担保権を有しているときに、これを実行して当該財産から満足を得る手続
(判決などの債務名義は不要であり、担保権が登記されている登記簿謄本などが提出されれば、裁判所は手続を開始することとなる)

2-4 (1) 関係法令の整理 (5 / 13)

□ 滞納処分と強制執行等との手続の調整に関する法律

滞納処分と強制執行、仮差押えの執行又は担保権の実行としての競売と
の手続の調整を図るため、これらの手続に関する規定の特例を規定

※具体的には、滞納処分による差押えがされている財産に対する強制執行や、強制執行による差押え
がされている財産に対する滞納処分等についての手続きが規定されている。

□ 個人情報保護法制

個人情報保護法では、個人情報保護についての理念・責務等を規定
地方公共団体では、個人情報保護条例により、具体的な内容を規定

◎個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)

基本理念や国及び地方公共団体の責務等、民間事業者に対する義務等が規定されている。

◎個人情報保護条例

平成17年度末までにすべての都道府県・市区町村が条例を制定されている。

個人情報保護条例により、情報の収集・記録、利用・提供等に規制をかけている例が多い。

(例)収集・記録規制として目的、方法、種類による規制

利用・提供規制として内部利用、外部利用を規制

(参考)地方自治情報管理概要(総務省 平成22年4月1日現在)

2-4 (1) 関係法令の整理 (6 / 13)

□ 弁護士法

弁護士制度(使命、職務、法律事務の取扱いに関する取締り等)について規定

【法律事務の取扱いに関する取締り等の例】

関連条項 弁護士法第72条

弁護士でない者が、報酬を得る目的で、かつ、業として、他人の法律事件に関して法律事務の取扱等を行うことを禁止(昭和46.7.14最高裁)

弁護士法第72条

弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、異議申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りでない。

2-4 (1) 関係法令の整理 (7 / 13)

弁護士法第72条の制定趣旨

(昭和46年7月14日最高裁)

弁護士は、基本的人権の擁護と社会正義の実現を使命とし、ひろく法律事務を行なうことをその職務とするものであつて、そのために弁護士法には厳格な資格要件が設けられ、かつ、その職務の誠実適正な遂行のため必要な規律に服すべきものとされるなど、諸般の措置が講ぜられているのであるが、世上には、このような資格もなく、なんらの規律にも服しない者が、みずからの利益のため、みだりに他人の法律事件に介入することを業とするような例もないではなく、これを放置するときは、当事者その他の関係人らの利益をそこね、法律生活の公正かつ円滑ないとなみを妨げ、ひいては法律秩序を害することになるので、同条は、かかる行為を禁圧するために設けられたものと考えられるのである。

「法律事件」： 権利義務の存否について争いがある場合、法的に確定している義務の履行に関して争いがある場合(単に「払わない」でも紛争性が顕在化。)も含む。

「法律事務」： 「請求」は権利の行使を行うものであり「法律事務」に該当する。

2-4 (1) 関係法令の整理 (8 / 13)

□ 司法書士法

司法書士制度(登記、供託、簡裁訴訟代理等関係業務等)について規定

【簡裁訴訟代理等関係業務】

特別研修を修了したうえで、法務大臣の認定を受けた司法書士(以下「認定司法書士」という。)は、簡裁訴訟代理等関係業務を行うことができる。

(司法書士法第3条関連)

簡裁訴訟代理等関係業務とは、簡易裁判所における民事訴訟法の対象となるもの、つまり訴訟の目的の価額(以下「訴額」という。)が140万円以内の事件について、以下の業務を代理する業務等をいう。

- (1)民事訴訟手続、
- (2)訴え提起前の和解(即決和解)手続、
- (3)支払督促手続、
- (4)証拠保全手続、
- (5)民事保全手続、
- (6)民事調停手続、
- (7)少額訴訟債権執行手続及び(8)裁判外の和解各手続について代理する業務、
- (9)仲裁手続及び(10)筆界特定手続について代理をする業務等

2-4 (1) 関係法令の整理 (9 / 13)

ロ サービス法（債権管理回収業に関する特別措置法）

不良債権の処理等を促進するため、弁護士にしかできなかった業務等について許可制度をとることにより解禁する弁護士法の特例を規定

“特定金銭債権”として定義されている債権の管理回収業を法務大臣による許可制により民間事業者（サービス）に解禁する一方、許可に当たり、暴力団等反社会的勢力の参入を排除するための仕組みを講じるとともに、許可業者に対して必要な規制・監督を加え、業務の適正を確保する。

つまり、サービスは、弁護士法第72条が弁護士または弁護士法人以外の者に禁止している法律事件に関する法律事務のうち、特定金銭債権の管理および回収を行う営業等が可能である。（サービス法第2条第2項）

サービス法 第2条(略)

2 この法律において「債権管理回収業」とは、弁護士又は弁護士法人以外の者が委託を受けて法律事件に関する法律事務である特定金銭債権の管理及び回収を行う営業又は他人から譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって特定金銭債権の管理及び回収を行う営業をいう。

2-4 (1) 関係法令の整理 (10/13)

特定金銭債権(サービサー法第2条関連)

次に掲げる者が有する貸付債権	1号										2号	3号	
	イ	ロ	ハ	ニ	ホ	ヘ	ト	チ	リ	ヌ	政令	1号に掲げる者が有していた貸付債権	1号及び2号に掲げる貸付債権に係る担保権の目的となっている金銭債権
	金融機関	農林中央金庫	政府関係金融機関	独立行政法人中小企業基盤整備機構、 独立行政法人住宅金融支援機構	農業協同組合、農業協同組合連合会	漁業協同組合、漁業協同組合連合会	水産加工業協同組合、水産加工業協同組合連合会	保険会社	貸金業者	ヌイからりに類する者として政令で定める者	1 外国銀行支店		

※4号以下割愛

※網掛け部分が地方公共団体に関連する特定金銭債権

2-4 (1) 関係法令の整理 (11 / 13)

債権管理回収業と兼業業務

サービス法における“債権管理回収業”とは、特定金銭債権について、これを譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって行う管理及び回収又は弁護士以外の者が委託を受けて行う法律事件に関する法律事務である管理及び回収の営業をいう。

サービスは、債権管理回収業のほか、法務大臣の承認を受けたときは、特定金銭債権に該当しない金銭債権についての集金代行業務を兼業業務として行うことができるものとされている。なお、集金代行業務の実施にあたっては、特定金銭債権ではないため法律事務に該当する請求は行えない。

法務省は、サービスに対して兼業業務の一例である集金代行業務(特定金銭債権以外の事件性、紛争性のない金銭債権について、請求に至らない範囲での支払案内業務)について、承認を受けた業務範囲の逸脱があったとして業務改善命令をした例がある。

これを踏まえて一般社団法人全国サービス協会(以下「サービス協会」という。)では、サービス業界に兼業業務の逸脱がないよう、自主ルールを設定している。

2-4 (1) 関係法令の整理 (12/13)

兼業業務に関するサービサーへの業務改善命令の事例

平成21年度 集金代行業務関連 不備・過誤事例(業務範囲の逸脱)

(7月7日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者が申し出た不払いの理由や分割弁済等の計画を委託者に取り次いでいない。
- 2) 弁済を延滞した滞納者に対して、約定どおりの弁済を促したり、弁済金の増額又は減額を提示して弁済を求めるなど請求行為を行っている。
- 3) 定期弁済が困難と申し出た滞納者に対し、具体的な弁済計画を策定した後に連絡するように申し向けていたり、約定どおり弁済を行わないことを非難する発言をしている。
- 4) 滞納者から一方的に切電されるなど支払案内を拒む意思がうかがわれるものや債務の存在に疑義を申し立てられているものなど明らかに事件性や紛争性が認められる債権について、委託者へ返却していない。

(7月23日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、前回検査で指摘したにもかかわらず、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 債務の減額、支払方法の変更、弁済の猶予等の滞納者からの申出を委託者に取り次いでいない。
- 2) 債権の存在に疑義を申し立てられていたり、滞納者の死亡が確認されたときなど、事件性・紛争性又はそれに類する事実が判明した債権を委託者に返却していない。

(11月9日)第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者からの分割弁済等の申し出を委託者に取り次いでいないものがある。
- 2) 滞納者に対し、債務の解決方法を申し出るよう執拗に促したり、虚偽の説明をして申し出を誘導しているものがあるほか、滞納者が被る可能性のある不利益を殊更強調する記載のある手紙を送付するなどして、実質的に支払を要求しているものがある。
- 3) 滞納者が債務の存在を否定しており、事件性・紛争性が認められる債権であるにもかかわらず、委託者に返却していないものがある。
- 4) 滞納者が夕方は仕事が忙しいので電話連絡することは止めてほしいと申し出ているにもかかわらず、それを拒否している。
- 5) 委託者と締結した集金代行業務委託契約書の契約条項に、支払交渉や請求行為を許容する条項が盛り込まれているものがある。

(12月8日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、業務マニュアルに業務範囲を逸脱した交渉手法が記載されているものがあるほか、実際の業務において、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者に対し、請求行為と同視し得る発言がなされている。
- 2) 委託者に対し、滞納者の申し出を取り次いでいない。
- 3) 集金代行業務とともに、上記承認を受けていない機器返却案内業務を行っている。

(12月15日)第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者からの弁済条件の変更の申し出を委託者に取り次いでいない。
- 2) 滞納者に対して、請求行為を行っている。
- 3) 事件性・紛争性のある債権について取扱いを継続している。
- 4) 集金代行業務とともに、上記承認を受けていない物品回収業務を行っている。

2-4 (1) 関係法令の整理 (13 / 13)

□ 公共サービス改革法 (競争の導入による公共サービスの改革に関する法律)

公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革を実施するための基本理念、入札の手続等を規定

国民年金保険料収納業務に関しては、公共サービス改革法第33条において国民年金法等の特例を規定し、民間事業者が納付の請求を行うことができるよう弁護士法第72条の規定を適用しない旨の規定をしている。

公共サービス改革法
(国民年金法等の特例)
第33条

国民年金法(昭和三十四年法律第百四十一号)第八十七条第一項に規定する保険料(以下この条において「保険料」という。)の収納に関する業務のうち次に掲げるもの(以下この条において「特定業務」という。)を実施する公共サービス実施民間事業者は、併せて被保険者の委託を受けて保険料の納付に関する業務(以下この条において「納付受託業務」という。)を実施するものとする。

(略)

二 保険料滞納者に対し、面接その他の方法により保険料の納付の勧奨及び請求を行う業務

4 第二項の公共サービス実施民間事業者が実施する第一項第二号に規定する保険料の納付の請求の業務については、弁護士法(昭和三十四年法律第二百五号)第七十二条の規定は適用しない。

2-4 (2) 過去の議論の整理 (1/2)

□ 官民競争入札等監理委員会 (事務局: 内閣府・公共サービス改革推進室)

平成18年度、公共サービス改革法に基づき、徴収関係業務の民間開放について検討すべく、国等へのヒアリングを実施

第8回 (平成18年9月13日) <http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/kaisai/2006/913/913.html>

第9回 (平成18年9月20日) <http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/kaisai/2006/920/920.html>

平成19年度、徴収に関する業務の民間開放について審議することとして徴収分科会を設置し、平成19・20年度にかけて計8回開催した。

<http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/choshu/choshu.html>

国等においては、モデル事業として先行実施されていた「日本年金機構の国民年金保険料収納事業」に加え、上記を踏まえて「独立行政法人国立病院機構医業未収金の支払案内等業務」(※)、「独立行政法人労働者健康福祉機構医業未収金の支払案内等業務」が実施された。

※「独立行政法人国立病院機構医業未収金の支払案内等業務」については、病院全体として、最低水準に達することが出来ず、また、委託債権の大幅な減少や第1期における居所等調査業務の未実施など、業務遂行上の問題が生じたため、平成22年12月に契約解除(民法に基づく合意解除)をしている。

2-4 (2) 過去の議論の整理 (2/2)

官民競争入札等監理委員会・徴収分科会の概要

回数	日付	議題
第8回	平成21年3月25日	1. 納付勧奨業務の民間委託と労働法規等の関係について
		2. 納付勧奨業務(訪問催告)の民間委託事例調査について
		3. (株)ももしもホットラインからのヒアリング
第7回	平成20年10月31日	1. 地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託等事例調査について
		2. 船橋市からのヒアリング
		3. (株)ベルシステム24からのヒアリング
		4. 社会保険庁からのヒアリング
第6回	平成19年11月1日	1. 財務省からのヒアリング
		2. 国土交通省からのヒアリング
第5回	平成19年10月22日	1. 総務省からのヒアリング
		2. 文部科学省からのヒアリング
第4回	平成19年9月5日	当面の進め方について
第3回	平成19年6月22日	1. NHKからのヒアリング
		2. 社会保険庁からのヒアリング
		3. 国土交通省 住宅局住宅総合整備課からのヒアリング
第2回	平成19年5月21日	1. 厚生労働省 雇用均等・児童家庭局保育課からのヒアリング
		2. 厚生労働省 医政局国立病院課からのヒアリング
第1回	平成19年4月11日	民間提案者等からのヒアリング(全国サービサー協会等、堺市)

2-4(3) 過去の通知の整理

□ 法令所管府省からの通知

債権回収業務関連の民間委託等について、個別債権を規定する法律所管省庁から通知がなされている。

■ 総務省

- ✓ 地方税
 - ・地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について(平成19年3月27日)
 - ・地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について(平成17年4月1日)
- ✓ 医業未収金
 - ・医業未収金の徴収対策の留意事項等について(平成20年3月31日)
- ✓ その他(生活困窮者対策等)
 - ・生活困窮者対策等における税務情報の活用について(平成23年3月3日)

■ 国土交通省

- ✓ 公営住宅家賃
 - ・公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について(平成19年12月27日)

■ 厚生労働省

- ✓ 保育所保育料
 - ・保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について(平成19年8月22日)
- ✓ 国民健康保険料及び介護保険料
 - ・「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について(平成19年3月28日)

(地方税) 民間委託が可能な業務の例

① 公権力の行使に当たらない業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話による自主的納付の呼びかけ業務
- ・コンビニエンスストアによる収納業務

② 徴税吏員が行う公権力の行使(公売・差押え・督促・立入調査など)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
- ・差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納税通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の業務
- ・調査で収集した軽油の性状分析業務

【留意事項】

相手方の意に反して行う立入調査や差押え・公売等の強制処分などについては、地方税法の規定により、徴税吏員に実施主体が限定され、包括的に民間事業者に委託することはできない。

ただし、公権力の行使に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じている訳ではない。

※ 出所 通知 平成17年4月1日 総務省自治税務局企画課長 「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について」

(医業未収金) 民間委託が可能な業務の例

① 文書や電話による自主的納付の勧奨等

事実行為として、文書や電話により、滞納者に対し、公立病院の診療に関する債権(以下「診療債権」という。)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(ただし、請求行為に当たらないように留意すること)、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。

また、滞納者の照会に応じ、委託された民間事業者が診療債権の滞納の根拠となる事実を説明すること。

② 居所不明者に係る住所等の調査

居所不明となった者に係る住所等の調査をすること。

③ 収納事務の委託

診療債権の収納事務を行うこと。(金融機関を通じた口座振替等の活用やクレジットカードによる納付等)

【留意事項】

以下の①から⑥までの債権のような事件性及び紛争性を有する診療債権については、未納事実の告知等であっても法律事務に該当する蓋然性が高いので、収納事務等を除き、あらかじめ委託の対象外とするなど、弁護士法に抵触しないよう特に留意すべきである。

- ① 訴訟等の法的措置を実施している債権
- ② 診療内容等により滞納者又は連帯保証人等が支払いを拒む意思を明らかにしている債務
- ③ 破産・免責となった滞納者に係る債権
- ④ 無所得などの経済的な理由で未払いであることが明らかな債権
- ⑤ 滞納者が死亡し又は受刑中等であり、連帯保証人がなく、かつ相続人が判明しない債権
- ⑥ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権

(公営住宅の家賃) 民間委託が可能である業務の例

① 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)

- 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
- 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
・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
- 居所不明者に係る住所等の調査 ○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
- 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の補助 ・差押え物件の保管
- その他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
例)収入申告書の配布・回収

② 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

- 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
- 留意事項等)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。

【留意事項(民間事業者に委託できない事務)】

- 家賃の決定、家賃の減免、家賃の徴収猶予 ○収入の状況を把握するための調査 ○滞納家賃の督促 ○法的措置

※出所 事務連絡 平成19年12月27日 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」

(国民健康保険料及び介護保険料) 民間委託が可能である業務の例

① 事実上の行為に当たる業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務(コールセンター業務を含む)
- ・滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨業務(収納業務を含む。)
- ・コンビニエンスストアによる収納業務
- ・地域密着型の納付組織による収納業務(滞納者宅への訪問を含む。)

② 徴収職員が行うこととされている強制処分(公売・差押え・督促・立入調査など)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積もり価額算出のための鑑定業務
- ・差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

【留意事項】

国民健康保険料等の徴収に関する事務のうち、相手方の意に反して行う立ち入り調査や差押え・公売等の強制処分などについては、国民健康保険法等の規定により、徴収職員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間委託することは現行法の下ではできないものである。ただし、この規定は、当該徴収職員が行うこととされている上記の行為に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じているわけではない。

※ 出所 平成19年3月28日 厚生労働省老健局介護保険課長、保険局国民健康保険課長
「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について

(保育料) 民間委託が可能である業務の例

① 強制処分に当たらない業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務(コールセンター業務を含む)
- ・滞納者宅への訪問による自主的納付の呼びかけ業務(収納業務を含む)
- ・コンビニエンスストアによる収納業務
- ・居所不明者に係る住所等の調査業務(近隣住民への任意の聞き取り調査等)

② 徴税吏員が行う強制処分(公売・差押え・督促・立入調査等)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
- ・差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

【留意事項】

相手方の意に反して行う財産調査や差押等の滞納処分については、地方税法の規定により、徴税吏員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間事業者に委託することはできない。

ただし、当該強制処分に関連する補助的な業務を民間委託することまで禁じられているものではない。

※ 出所 平成19年8月22日 通知 厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課長 保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について

第3章 解決の方向性

3-1 公金の債権回収業務の流れを整理

自力執行権の有無によって公金の債権を分類し、債権回収業務の流れを整理



3-2 業務の担い手となり得る者を整理

公務員、民間事業者がそれぞれ可能な業務を整理



3-3 公金の債権回収業務における官民連携（案）提示

地方公共団体が選択しうる官民連携（案）を提示

3-1 公金の債権回収業務の流れ (1/3)

		自力執行権がある債権 (事件性・紛争性なし) を示す			自力執行権がある債権 (事件性・紛争性あり) を示す			
		自力執行権がない債権 (事件性・紛争性なし) を示す			自力執行権がない債権 (事件性・紛争性あり) を示す			
種類 債権	段階 (納期到来)	① 自主的納付の 呼びかけ	② 督促	③ 自主的納付の 呼びかけ	④ (納付の請求) 催告	⑤ 納付相談	(自力執行権がある債権)	
							⑥a 財産調査	⑦a 強制徴収
						(自力執行権がない債権)		
						⑥b 訴訟	⑦b 強制執行	
ある債権	滞納発生							(強制徴収) 公務員のみが行いうる行為 ※ただし、代理等は可能
ない債権								
		公務員のみが行いうる行為		非弁護士法律事務の取扱い等の禁止		(財産調査) 公務員のみが行いうる行為 ※ただし、代理等は可能 官公署等協力要請		
				非弁護士法律事務の取扱い等の禁止		(訴訟) ※ただし、代理等は可能		
						(強制執行) 公務員のみが行いうる行為 ※ただし、代理等は可能		
						収納による債権の消滅		

「納付相談」とは、主に面談により納付計画の作成等を支援し、納付履行を促すものとする。(徴収停止・履行延期の特約等の公権力の行使を除く) 公務員(非常勤職員を除く)は、全ての業務を担当しうる。公務員(非常勤職員)は、公権力の行使を除く業務を担当しうる。

3 - 1 公金の債権回収業務の流れ (2 / 3)

①・③ 自主的納付の呼びかけ

電話等により滞納事実の案内や未納理由の確認をするもの
※納期到来後から督促までに実施する場合(①)、督促後から催告までに実施する場合が考えられる(③)

② 督促

納期限(履行期限)までに納付(履行)しない者があるときに、期限を指定して納付(履行)を促す行為

④ 催告(納付の請求)

一般的に義務の履行を促す行為であり、本手引きでは、納付の請求と同義

⑤ 納付相談

面談により納付計画の作成等を支援し、滞納者の生活状況や資力状況等の情報を得ながら、納付の履行を促すもの

※徴収の猶予や履行延期の特約に関する意思決定など公権力の行使に直接関与しないもの

3 - 1 公金の債権回収業務の流れ (3 / 3)

6 a 財産調査

自力執行権がある債権に対して行われる質問・検査(任意調査。ただし、検査拒否等への罰則のより応答義務が課せられている)、搜索(強制調査)、官公署等への協力要請による調査。

6 b 訴訟

自力執行権がない債権に対して、債務名義を取得するために実施するもの

7 a 強制徴収

自力執行権がある債権に対して、強制力を持って債権の満足をはかること

7 b 強制執行

自力執行権がない債権に対して、債務名義等により強制力を持って債権の満足をはかること

3-2 担い手となり得る者(1/3)

□ 公務員（常勤職員・再任用職員・任期付職員・非常勤職員等）

公務員（非常勤職員を除く）は、全ての業務を担当しうる。

公務員（非常勤職員）は、公権力の行使を除く業務を担当しうる。

公金の中で最も取扱金額が多い地方税を所管する税務部門では、常勤職員以外の公務員により以下のような取り組みの実施例がある。

(1) 再任用職員・任期付職員

徴税吏員として任用し、徴収に関するノウハウ活用

再任用職員・任期付職員の任用(複数回答)※徴税吏員として採用		
事例	都道府県	市区町村
一般職の再任用職員	23団体	103団体
一般職の再任用短時間勤務職員	24団体	43団体
一般職の任期付職員	2団体	36団体
一般職の任期付短時間勤務職員	2団体	14団体

出所 地方税の収納・徴収対策等に係る調査結果について(平成21年12月28日 総務省)

3-2 担い手となり得る者(2/3)

□ 公務員(常勤職員・再任用職員・任期付職員・非常勤職員等)

(2) 非常勤職員等(一般職の非常勤・臨時職員、特別職の非常勤嘱託職員)

収納業務や電話・訪問等による自主的納付の呼掛け業務等の実施

主な非常勤職員等の活用事例(複数回答)		
事例	都道府県	市区町村
税の収納業務	18団体	624団体
滞納者への電話や滞納者宅への訪問等による自主的納付の呼掛け業務	13団体	467団体
徴税吏員が実施する差押等に際しての補助的作業	14団体	215団体
納税通知書・督促状等の印刷、作成、封入、発送等の業務	13団体	173団体

出所 地方税の収納・徴収対策等に係る調査結果について(平成21年12月28日 総務省)

※再任用職員及び任期付職員は、徴税吏員として採用が可能であるのに対し、特別職の非常勤嘱託職員は、特別職であるため、罰則で担保された守秘義務や厳格な服務規律が適用されず、強力な公権力の行使を担当し、納税者の秘密情報にも深く関わる徴税吏員の業務を担当させることは適当でないことから、徴税吏員への任命はできないとされている。また、一般職の非常勤職員についても、再任用短時間勤務職員や任期付短時間勤務職員以外は本格的業務を行うことができない職員であると解されていることから、徴税吏員に任命することはできないとされている。

(地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について 総務省平成19年3月27日)

3-2 担い手となり得る者 (3/3)

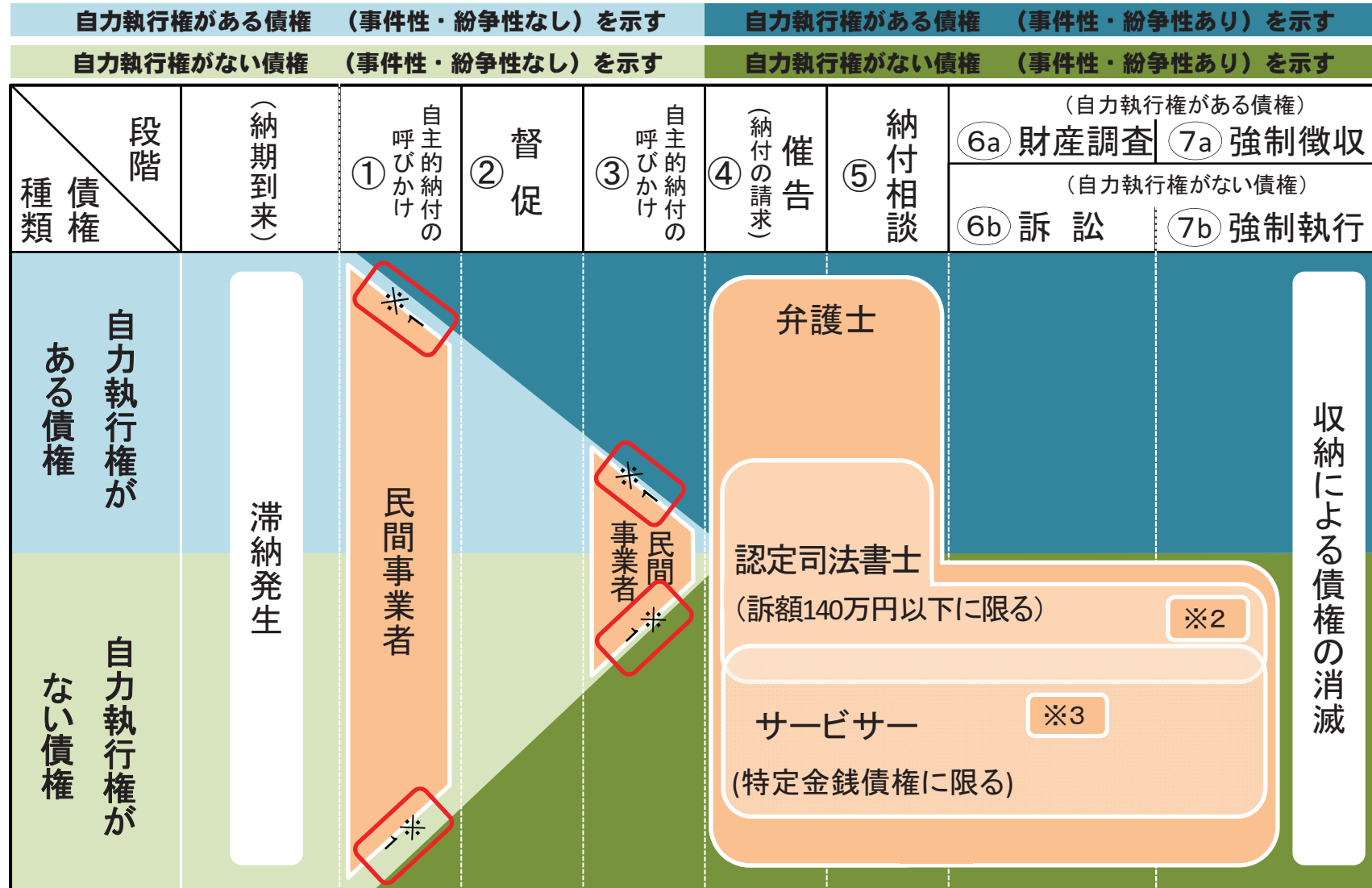
□ 民間事業者

公務員以外の担い手として民間事業者が挙げられるところ、取扱業務の区分により、民間事業者を整理

区分	納付の請求、納付相談 (法律事務)	自主的納付の呼びかけ、資産調査 ^(※) (非法律事務)
担い手となり得る民間事業者	弁護士 認定司法書士 (訴額140万円以下に限る) サービス (特定金銭債権に限る)	一般民間事業者 ※下記以外の者 (非法律事務は、債権額に制限なし) (非法律事務は、債権種類に制限なし)

※「資産調査」とは、強制力のない任意の調査を指し、前掲「財産調査」のような強制力のある調査は含まない

3-3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (1/3)



※1 事件性・紛争性が生じた際には、一般民間事業者は適切に発注者に引継がなければならない。
 ※2 少額訴訟債権執行に限る。 ※3 訴額140万円超の場合には弁護士追行しなければならない。

3 - 3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (2/3)

①・③ 自主的納付の呼びかけ

民間事業者による実施可能

ただし、事件性・紛争性を有する債権、自主的納付の呼びかけにより新たに事件性・紛争性を生じた債権については、当該業務が弁護士法に抵触しないよう留意が必要である。この場合、一般民間事業者は、適切に発注者である地方公共団体に債権を引き継がなければならない。

② 督促

公権力の行使にあたるため、民間事業者による実施不可

※公権力の行使に関する補助業務として、民間事業者が督促状の印字・発送を行うことは可能

④ 催告（納付の請求）、⑤ 納付相談

法律事務として弁護士、認定司法書士、サービサーによる実施可能

※取扱債権: 弁護士(制限無し)、認定司法書士(訴額140万円以下)、サービサー(特定金銭債権)

※法律事務に関する補助業務として、一般民間事業者が催告状の印字・発送を行うことは可能

3 - 3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (3/3)

6 a 財産調査、7 a 強制徴収

公権力の行使にあたるため、民間事業者による実施不可

※公権力の行使に関する補助業務として、民間事業者がインターネットオークションによる入札関係業務や不動産公売情報の配布・広報宣伝業務等を行うことは可能

6 b 訴訟

訴訟代理等として弁護士、認定司法書士、サービサーによる実施可能

※認定司法書士(訴額140万円以下)、サービサー(特定金銭債権。訴額140万円超は弁護士追行)
※訴訟代理人は、原則、弁護士のみに認められているところ、簡易裁判所においては、認定司法書士も代理が認められている。また、サービサーは自己の名をもって訴訟を行うことが認められている。
※普通地方公共団体の長は、当該団体公務員(補助機関たる職員)を指定代理人とすることができる。
この場合、訴訟アドバイザーとして弁護士等を活用することも可能である。

7 b 強制執行

代理等として弁護士、認定司法書士、サービサーによる実施可能

※認定司法書士(少額訴訟債権執行)、サービサー(特定金銭債権)

3 - 4 留意事項 (1 / 2)

□ 公平性の確保

・多くの住民が納期限までに完納をしているにも関わらず、滞納者に対して、特段の理由なく債権回収業務を実施しないことは著しく公平性を欠くものである。

※違法または不当に公金の徴収を怠る事実があると認めるときは、住民は住民監査請求をすることができる(地方自治法第242条)

・人口規模の小さい地方公共団体においては、地縁的なつながりが公平性の確保についての弊害となりうる。

※地方公共団体のうち、人口5万人以下の団体数は約7割(平成22年国勢調査より)

人口規模の小さい地方公共団体では、債権回収業務に従事する公務員自身が、住民と同一地域で生活していることも多く想定され、地縁的なつながりが強いと考えられる。

税の滞納整理機構に見られるように、より広域的に債権回収業務を実施した結果、地縁的つながりから債権回収業務が切り離され、効果を上げている事例もみられる。

3 - 4 留意事項 (2 / 2)

□ 滞納者に対する福祉的な観点からの配慮

・公金の債権回収業務は、「収納により債権の消滅が図られる一連の業務」と定義したところ、滞納者の生活困窮により、払えない場合もある。

徴収の猶予・換価の猶予・滞納処分の停止（地方税法第15条関連）、徴収停止・履行延期の特約等（自治法施行令第171条関連）の一定の措置を講ずるべきか判断をする必要がある。 ※理由なく業務を怠ることは公平性の観点から認められない

・生活困窮者対策においては、本人の同意を前提に個人住民税の納付状況など地方税の賦課徴収に関する個人情報（以下「税務情報」という。）を活用し、関連部署や、地方団体と連携している弁護士等との間で情報共有を行うことは、社会的に孤立し生活困難に陥っている滞納者対策を推進する上で意義のあるものと考えられる。

※出所：生活困窮者対策等における税務情報の活用について 平成23年3月3日 総務省

第4章 今後の課題

□ 公務員の問題解決能力の向上

- ・研修等を通じて基礎知識、ノウハウの習得が必要
- ・先進事例の継続的な研究が必要
- ・課題や事例を共有できる仕組みが必要

□ 業務委託の仕組みの標準化

- ・弁護士や認定司法書士への業務委託は、事例が希少であり、業務範囲、受託者選定方法、委託費用の在り方、効果について事例の蓄積・検証が必要

□ 共同処理（地方税以外）

- ・複数の地方公共団体が、債権回収業務を共同処理することで効果を上げている地方税の事例（滞納整理機構等）を踏まえて、地方税以外での共同処理による債権回収業務の実施可能性について検証が必要

第5章 まとめ

本手引きは、債権回収業務を「納期限までに完納されず滞納が発生している債権に対して行われる業務のうち、収納により債権の消滅が図られる一連の業務」と定義し、現時点で実施可能な官民連携(案)を提示し、さらに、今後取り組むべき課題を整理したものである。

効果的かつ効率的な債権回収業務には、それぞれの地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断のもとになされるものであるところ、本手引きが地域の公共サービス改革につながる参考となることを期待する。

今後も、引き続き地方公共団体の取り組みを調査し、新たな課題や対応策などの紹介等により、地域の公共サービス改革に関して、その不断の見直しを支えていくこととする。

参考資料

- ・ **地方公共団体の先進事例**
- ・ **日本弁護士連合会**
- ・ **日本司法書士会連合会**
- ・ **一般社団法人全国サービサー協会**