

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(千葉県) 船橋市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	610,469 人	担い手	公務員

※平成23年12月1日現在

開始時期	平成20年4月				
理由	一元化を図り回収することにより、回収におけるコスト・時間の効率化が図られ、併せて徴収率の向上を図るため。				
内容	自力執行権を有する債権は有する債権で、自力執行権を有しない債権は有しない債権で一元化し回収。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	<p>詳細</p> <p>【自力執行権を有する債権】 強制徴収公債権のうち一部 ①市税②国民健康保険料③介護保険料④保育料⑤下水道使用料⑥下水道受益者負担金⑦母子生活支援入所費負担金⑧養育医療費負担金⑨療育医療費負担金⑩路上喫煙及びポイ捨て防止条例による過料⑪道路占用料</p> <p>【自力執行権を有しない債権】 非強制徴収公債権及び私債権の全て</p>				
取扱い債権 (H20~22年度)	件数	3,256 件	回収債権 (H20~22年度)	件数	— 件
	金額	1,742,196 千円		金額	597,240 千円
回収率	34.28%				
経費	—				
個人情報 の共有の範囲	自力執行権を有する債権 - 税務情報 自力執行権を有しない債権 - 各債権所管課が所有する滞納者情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公平・公正な債権管理 ・ ノウハウの集約 ・ 回収実績の向上 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般自治体は人事異動により、ノウハウの蓄積が困難 ・ 船橋市では、債権回収を組織化したことにより、一人が異動しても知識を蓄えている職員が多数在籍しているため、ある程度のノウハウは蓄積されているが、人事異動は根本的な問題 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 秦野市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	169,948 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成20年2月				
導入理由	公平性を確保し将来への負担を少なくするために、効率的な債権管理を行うため。				
内容	債権管理課を設置し、債権の管理等に関する条例を制定。所管部署の異なる債権の個人情報一元化を図り、債権を効率的に管理する。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 移管を受けた上下水道料金以外の全債権（上下水道料金については、平成24年度より民間に包括委託のため）				
取扱い債権 (H22年度)	件数	— 件	回収債権 (H22年度)	件数	7 件
	金額	— 千円		金額	4,005 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	税務情報等 (滞納者情報の相互利用について、債権の管理等に関する条例に規定)				
メリット	多重債務者の状況が把握でき、徴収できるかどうかの判断材料となる。財産調査権の無い債権について、法的措置の判断材料を得ることができる。				
課題・問題	自力執行権の無い債権は裁判所から債務名義を取得する必要があるが、財産があることが確認されたとしても、自力執行権の有る債権と同時に差押えできない。（同時に差押えしなければ財産を隠される可能性あり）				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(兵庫県) 明石市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	290,804 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成22年4月					
導入目的	市税や各種債権における滞納の抜本的な解消。					
内容	市債権全般を一元化し回収。 私債権の管理に関する条例を制定。					
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○		
	詳細 市債権全般					
取扱い債権	件数	— 件	回収債権 (H23. 4~9月)	件数	63 件	
	金額	— 千円		金額	21,629 千円	
回収率	—					
経費	—					
個人情報の共有の範囲	自力執行権が付与されている債権のみ：税務情報 自力執行権が付与されていない債権：氏名、住所、滞納額、収納状況、催告記録					
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・債権回収に対する厳しい姿勢を市民・市職員に示すことができる。 ・徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られる。 					
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・免除や放棄の基準が各自治体で異なる。 					

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(兵庫県) 芦屋市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	93,852 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成23年4月				
導入目的	市税及び公課の未収金を効率的・効果的に回収し、滞納額の縮減に努めるとともに、納期限内の納付者との公平性を維持し、財政運営の基盤となる歳入を安定して確保するため。				
内容	市税と、国税又は地方税の滞納処分の例により処分することができる市の債権のうち公課所管課から移管された高額困難滞納事案について、収納業務の一元化を行う。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育所保育料、下水道使用料				
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	債権管理課は、移管を受けた滞納事案の滞納者情報を公課所管課と共有している。				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・折衝窓口の一本化による債務者負担の軽減が図られる。 ・債務総額の把握が可能となる。 ・徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られる。 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・公課所管課が困難事案に対処しなくなる。 ・税部門が引き受けている現状では、本体の税徴収に影響を及ぼしている。 ・公租公課の収納管理システムが統一されていないと名寄せ作業等で大変な手間がかかる。 ・優先劣後の関係で税外債権への充当が困難な場合がある。 ・私債権の場合は、権利放棄か債務者の時効の援用が必要であるため、処理が進まない。 ・各種債権の整理・分類ができていない。明確な指針を出すべきである。 ・国は債権管理事務取扱規則でみなし消滅できるが、自治体は議案案件で地方自治法96条1項15で定められているのは負担が大きい。 ・免除や放棄の基準が各自治体で異なる。 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 北九州市 税制課	内容	複数債権一元化
人口※	974,393 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成21年1月				
導入目的	市債権の回収を効率的に行い、歳入確保を図るため。				
内容	総務省自治税務局企画課長通知(総税企第55号H19.3.27)に基づいた強制徴収公債権				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税、国民健康保険料、介護保険料、保育料				
取扱い債権	移管当初件数	6,358 件	回収債権	件数	— 件
	移管当初金額	763,379 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	対象債権の滞納者情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・市の徴収に対する厳しい姿勢を示すことができ、回収率の向上につながる。 ・折衝窓口の一本化による債務者負担の軽減が図られる。 				
課題・問題	・優先劣後の関係で税以外への充当が困難な場合がある。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 嘉麻市 収納対策室	内容	複数債権一元化
人口※	43,566 人	担い手	公務員

※平成23年6月末現在

開始時期	平成22年12月				
導入目的	市債権すべての滞納繰越金の解消と徴収率の向上を図るため				
内容	自力執行権を有しない債権の滞納者の内、自力執行権を有する債務も滞納している場合は、市が保有する当該滞納者の情報を利用することができる。(私債権管理条例制定)				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 市が保有するすべての債権				
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	全て				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られた。 ・今まで塩漬けとなっていた債権に対し、法的に滞納整理を行うことができるようになり、公平性も図られる。 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の相互利用について、国からは明確な通知等がないまま私債権管理条例の制定に至った。否定的な意見もあるが、地方自治体の実態もふまえた上で、滞納整理における個人情報の相互利用について国からの明確な指針が必要である。 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(三重県) 名張市 債権管理室	内 容	複数債権一元化
人 口※	82,243 人	担い手	公務員

※平成24年11月1日現在

開始時期	平成22年6月1日				
導入目的	財政早期健全化計画において具体的な取り組みとして掲げる「収納強化対策」を着実に推進するため、徴収業務を強化することにより、更なる収納率の向上を目指し、納付者負担の公平性と財源を確保すること。また、この取り組みにより、市財政の運営と市政に対する市民の信頼の維持に貢献するため。				
内容	<p>各債権担当所管室職員の回収意欲の継続と徴収スキルを向上させるため、債権管理室への事案の完全移管は行わず、「協同管理債権」化を図っている。</p> <p>* 現在行なっている一元管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 競売、破産等による交付要求関連業務 ・ 支払督促、訴えの提起、和解、相続財産管理人選任の申立など民事手続 … 議会報告まで（指定専決処分してから30件） ・ 債権放棄に関すること（調査、審査、放棄事務、議会報告） ・ 回収困難事案における債務者調査及び回収事務 ・ 債権管理に関する研修、所管室担当職員の定期学習会の開催 				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	<p>詳細</p> <p>住宅新築資金等貸付金、福祉資金貸付金、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、市営住宅使用料、農業集落排水処理施設使用料、水道料、下水道受益者負担金、下水道使用料、市税及び国保税の搜索協力と公売から換価まで</p>				
取扱債権 (H23年度)	移管当初件数	782 件	回収債権 (H23年度)	件数	件
	移管当初金額	347,038 千円		金額	24,116 千円
回収率	6.95%				
経費	平成24年度予算額(債権管理費) 1,812千円 … 人件費を除く				
個人情報の共有の範囲	対象債権の滞納者情報(私債権の所得情報は、閲覧同意書の取得による。)、国税徴収法又は地方税法の例による債権(公租公課)のみ共有。				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全面移管でないため、所管室の回収意欲が低下しないこと ・ 債権管理室のスキルが事務の協同により自然と身につく、管理に関する意識が改革されること ・ 所管室の業務知識が債務者への説明時に有効に働くこと ・ 市の債権だけで多重債務になっている滞納者の納付相談に対応でき、納付計画が立てやすいこと ・ 所管室で行なっていた滞納者対策にかかる事務負担が軽減され、他の業務に時間が割けるようになったこと など 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ より高度な回収事案になると民事手続きに移行し実質的に債権管理室への完全移管となるため、これを目的とした協同管理化で負担を当室に背負わせること ・ 人事異動で所管室の徴収能力が低下すること … 回収意欲を低下させないよう所管の事案管理に一層の注視が必要となると同時に、スキルアップを一から始めなければならないこと ・ 病院診療費の適正な債権管理 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	広島県 呉市 収納課	内容	複数債権一元化
人口※	240,563 人	担い手	公務員

※平成25年1月末現在

開始時期	平成17年4月				
設立理由	市として滞納対策に強い姿勢を示し、市税及び公課の効率的、効果的な回収を行い、滞納額の縮減、収納率の向上を図るため。				
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 市税及び公課で国税徴収法又は地方税法の滞納処分の例により処分することのできる債権のうち所管課から高額困難案件として移管を受けた事案の徴収業務。 所管課に対する徴収指導、助言。 				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税、国民健康保険料、介護保険料、保育料				
取扱い債権 (平成23年度)	件数	617 件	回収債権 (平成23年度)	件数	件
	金額	594,827 千円		金額	229,146 千円
回収率	38.52%				
個人情報の共有の範囲	税務情報及び所管課の対象者情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 滞納案件を一元的に取り扱うことによる効率的、効果的な処理が可能。 専門知識の習得がしやすく徴収技術の向上が図りやすい。 取組姿勢を示すことにより市民へのアピール、滞納者へのプレッシャーになる。 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> 所管課が任せきりになりやすく所管課の徴収技術の向上が図れない。 少人数のため専門職員の育成が難しい。 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	愛媛県 八幡浜市 税務課債権管理室	内容	複数債権一元化
人口※	38,370 人	担い手	公務員

※平成25年10月1日現在

開始時期	平成24年4月				
設立理由	近年増加傾向にある税外債権の滞納累積額を圧縮し、歳入と市民の負担の公平性を確保する。				
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・債権担当課から悪質な案件の移管を受け、支払督促の申立て等の法的手段を用いて回収に当たる。 ・債権管理条例の制定のほか、債権管理マニュアルの作成など、債権管理業務全般について、債権担当課を指導する。 				
対象債権	自力執行権を有する債権	×	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 自力執行権を有しない債権全般 平成24年度は、市営住宅使用料・病院診察料・住宅新築資金等貸付金の移管を受けた。				
取扱い債権 (平成24年6月 移管分)	件数	18 件	回収債権 (25年2月末時点)	件数	— 件
	金額	20,611 千円		金額	1,620 千円
回収率	7.9%				
個人情報の共有の範囲	移管を受けた滞納事案の滞納者情報を債権担当課と共有している。滞納者の同意が得られたものについては、市の保有する債権の管理のために必要な情報を共有している。この同意は、分納誓約を交わす際のほか、市営住宅に入居する際などに取っている。				
メリット	債権担当課では手が回らない悪質・複雑な案件に対応できる。移管後の法的手段だけでなく、移管前に行う「移管予告催告」により70.6%（金額ベース）の債権が納付あるいは分納誓約に結び付いた。				
課題・問題	住宅新築資金等貸付金は契約日が古いものが多く <ul style="list-style-type: none"> ・すでに時効が完成している（援用はされていない） ・債務者が高齢化、行方不明、あるいは死亡している などの問題がある案件も多く、対応が困難となっている。 その他、調査権がないため、滞納者と連絡が取れない場合、財産、職業等の情報収集に苦慮している。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(茨城県) 茨城租税債権管理機構	内容	共同処理
人口※	2,957,267 人	担い手	公務員 (一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成13年4月				
設立理由	市町村税と個人県民税の収入未済額の縮減を図るため、県が支援し県内全市町村を構成団体とした徴収業務を専門とする一部事務組合を設立。				
業務内容	財産調査、財産の差押、差押財産の公売 など				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税全般、県民税				
取扱い債権 (H21年度)	件数	1,270 件	回収債権 (H21年度)	件数	— 件
	金額	2,664,411 千円		金額	955,289 千円
回収率	35.9%				
委託費	—				
個人情報の共有の範囲	税務情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公売事務の集約化 ・ 地縁的なしがらみのない機構を利用することによる差押え等への心理負担軽減 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機構設立時は発展的解散を目標としていたが、まだまだ市町村の徴収率が全国的に低い 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(京都府) 京都府住宅新築資金等貸付事業管理組合	内容	共同処理
人口※	982,623人 (構成19市町の推計人口合計)	担い手	公務員(一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

設立時期	平成11年10月				
設立理由	組合構成市町が設けた条例に基づき貸付を行った住宅新築資金、宅地取得資金及び住宅改修資金(以下「住宅新築資金等」という。)の公正で適正かつ効率的な償還を進めるため、住宅新築資金等に係る債権管理及び地方債の償還に関する事務を共同処理するため				
業務内容	住宅新築資金等に係る債権管理及び地方債の償還				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 住宅新築資金等貸付契約書(金銭消費貸借契約)に基づく貸付資金 ※平成22年度末債権現在高1,734件、3,652,776千円 ※住宅新築資金、宅地取得資金については、建物・土地には原則抵当権設定				
取扱い債権 (H20~22年度)	件数	— 件	回収債権 (H20~22年度)	件数	— 件
	金額 (調定額)	9,668,038 千円		金額 (収納額)	1,163,536 千円
回収率	12.0%				
経費	60,541千円(平成22年度一般会計歳出「総務管理費」決算額)				
個人情報の共有の範囲	構成市町毎に管理し、組合と各市町間で共有				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行財政効果(人件費の減少、電算処理による事務の効率化、償還推進助成額の増加) ・ 統一的な催告事務が可能 ・ 市町間を越えた調査が可能 ・ 金融機関OBの採用による専門知識・専門集団の活用 ・ 顧問弁護士と日常的な相談体制の確立 ・ 法的措置等による回収等 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 借受人等の生活困窮・高齢化、行方不明・死亡の増加による滞納の増加 ・ 借受人等が死亡の場合、相続人への催告事務の増加 ・ 生活困窮により特別償還額の少額化 ・ 借受人等が他県転出の場合、訪問催告、支払督促等に経費・時間を要する問題 ・ 法的調査権がないため、本人同意なしで公的証明書(所得証明、不動産評価証明、生活保護受給証明等)の取得困難、差押の際の財産確認(銀行口座等確認、他行政機関との連携)の限界 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	奈良県住宅新築 資金等貸付金回収 管理組合 (奈良県)	内容	共同処理
人口※	1,117,850人 (構成20市町村の推計人口合計)	担い手	公務員(一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

設立時期	平成17年1月				
設立理由	組合構成市町村が設けた条例に基づき貸付を行った住宅新築資金、宅地取得資金及び住宅改修資金(以下「住宅新築資金等」という。)の公正で適正な償還を進め、専門知識を要する滞納対策に特化し、長期にわたる業務を効率的に行うため。				
業務内容	住宅新築資金等に係る債権管理				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 住宅新築資金等貸付契約書(金銭消費貸借契約)に基づく貸付資金 ※平成22年度末債権現在高6,361,617千円 ※住宅新築資金、宅地取得資金については、建物・土地には原則抵当権設定				
取扱い債権 (H22年度) 〈滞納分のみ〉	件数	1,924 件	回収債権 (H22年度)	件数	866 件
	金額 (調定額)	4,066,987 千円		金額 (収納額)	128,690 千円
償還率	3.2%				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	氏名、住所、償還額(個人)、滞納額等				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・組合で一元的に管理することにより、回収業務に専念でき、専門的な対応も可能となる。 ・県との意思疎通が図られやすい。 				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・貸付から年数が経過しすぎて、実態把握が困難である。 ・債務者の高齢化、低所得化に伴い、滞納が長期化している。 ・債権に伴う資産調査や債務者の所得等に関する情報の収集が困難である。 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	香川県 税務課	内容	徴収支援
人口※	988,331 人	担い手	公務員

※平成24年4月1日現在推計

開始時期	平成20年10月			
設立理由	平成19年度決算の税外未収金（県税に係る延滞金・各種加算金を除く）の合計は、約7億5,500万円にのぼり、平成14年度と比較して約43%増加しており、また、各債権の所管課の管理体制や関与の仕方に差異があったため、平成20年度から、県税の回収に関して専門的知識を有する税務課が未収金を総括的に管理することとし、税務課内に未収金担当グループを設置した。			
業務内容	税務課への引継基準を指針で定めており、引継を受けた債権について支払督促予告通知を発送、納付の意思を示さない債務者に対しては、支払督促申立を行っている。なおも履行が無いものについては強制執行や滞納処分を行っている。			
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○
	詳細 県が有する税以外の全ての債権			
取扱い債権 (H23年度末現在) (累積)	件数	637 件	回収債権 (H23年度末現在) (累積)	件数 — 件
	金額	473,448 千円		金額 167,660 千円
回収率	—			
個人情報の共有の範囲	各債権所管課（所）と情報を共有			
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・私債権を含めた県の債権に係る延滞金徴収条例の制定、庁内の統一的ルールとなる指針等の策定、徴収事務担当者への実務研修の実施などを行い、全庁的な債権管理の適正化が進んだ。 ・滞納整理のノウハウを活かした、効率的な債権回収を図ることができる。 ・徴収担当が債権所管課から税務課へ代わることが、滞納者に対して効果的である。 			
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・税務課で引受けることによって、債権所管課から丸投げの状態になりがちなので、滞納者との交渉内容や納付の状況などについて、情報を共有することが必要である。 ・必ずしも税徴収経験者が人事異動で補充されとは限らないため、徴収スキルをいかに維持できるかが課題である。 			

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(三重県) 名張市	内 容	徴収支援
人 口※	82,243 人	担い手	公務員 (弁護士)

※平成24年11月1日現在

開始時期	平成21年4月1日				
理由	政策法務担当や訴訟事象の企画、立案、並びに適時に職員からの業務相談等に対応するため				
債権回収業務における主な業務内容	法律相談、民事手続きにおける指定代理人				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 住宅新築資金等貸付金、福祉資金貸付金、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、市営住宅使用料、農業集落排水処理施設使用料、水道料、下水道受益者負担金、下水道使用料				
法的手続着手債権 (H23年度) ※1	件数	11 件	法的手続後、回収した債権 (H23年度提起分 H24年12月現在) ※2	件数	8 件
	金額	30,077 千円		金額	1,637 千円
注記	※1 法的手続・・・訴訟、支払督促、調停、即決和解等 ※2 回収した債権・・・完納または一部納付により実際に回収したもの				
メリット	・適時に法律相談に応じてもらえること ・困難事案回収推進の後ろ盾としての存在にあること				
課題・問題	現在、公務員 (弁護士) は、総務の法務部門と債権管理部門の業務辞令が交付されているが、全庁的な対応でフル稼働いただけるだけの業務プログラムの構築が必要。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(京都府) 京都府 家庭支援課	内容	民間委託
人口※	2,625,563人	担い手	弁護士

※平成24年4月1日現在

開始時期	平成21年度						
委託理由	<ol style="list-style-type: none"> 1 公平性の担保 <ul style="list-style-type: none"> ・ 法的措置実施の可否に対する判断等 ・ 生活困難な滞納者に対する生活再建・自立支援の促進 2 効率的な債権回収、整理 <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士に委任することで効率的な債権回収・整理が可能 3 弁護士の資格 <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士会による滞納者の住所・所得(資力)等の調査が可能 ・ 高額案件の債権整理の資格を有するのは弁護士に限定されること 						
委託内容	京都府母子寡婦福祉資金貸付金の債権整理・回収業務の委任 (催告状の送付、滞納者との納付相談)						
対象債権	自力執行権を有する債権	—		自力執行権を有しない債権	○		
	詳細 母子寡婦福祉資金貸付金償還金						
取扱い債権 (H23年度)	件数	45名 126 件		回収債権 (H23年度)	件数	25名 85 件	
	金額	48,483 千円			金額	4,324 千円	
回収率	9%						
委託費 (H23年度)	2,819千円						
個人情報の共有の範囲	貸付から償還指導に係る書類一式						
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高額な債権回収業務が可能 ・ 法的措置を前提とした「弁護士名の催告」により、今まで行政からの催告に対し全く反応が無かった者から反応があるなどの成果が期待できる。 						
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、受任できる弁護士に限りがあるため委任件数が限られる。 ※弁護士会として受任できないか継続協議中 ・ 結果的に財産がない場合は、返済されないため委任効果が薄くなる。 ・ 母子寡婦福祉資金の貸付制度に限界(低所得者への貸付、財産調査権がない、保証人不要など)があり、回収業務は厳しい状況 						

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(北海道) 寿都町	内容	民間委託
人口※	3,354 人	担い手	弁護士

※平成24年9月30日現在

開始時期	平成19年4月				
委託理由	税の滞納整理（預・貯金及び債権等）は年、数件程度行っていたが、税外収入金は個別の所管で徴収するため、中々、滞納未済額の解消に結び付いていなかったことから新たに弁護士への委託を実施				
委託内容	札幌弁護士会所属の弁護士（2名） 年2回の徴収対策本部会議に招き、徴収担当者の法律相談、弁護士名での催告書を送付して、滞納者の呼出しと面談（納付計画）などを実施				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 ・保育料、介護保険料、下水道使用料（分担金含む。） ・土地貸付料、住宅使用料、簡易水道使用料、医療費（診療債権）、給食費				
取扱い債権 (H20、21年度)	件数	189 件	回収債権 (H20、21年度)	件数	22 件
	金額	16,996 千円		金額	5,981 千円
回収率	35.2%(H20、H21の累計)				
委託費 (H20、21年度)	884千円				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	首長名の催告書から代理弁護士名の催告書の発送と弁護士による面談で、滞納者に心理的な効果が期待された。				
課題・問題	委託内容に「支払督促」を検討するも、債務者から督促の異議があった場合は民事訴訟法第395条の規定により、地方自治法第96条第12項に規定する訴えの提起があったとみなされるため、議会の議決を要することから実施には至っていない。専決規定等を検討中				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 練馬区 区民部収納課	内容	民間委託、徴収支援
人口※	707,903 人	担い手	弁護士・一般会社、公務員

※平成24年1月1日現在。

開始時期	一般会社への委託 平成19年7月 練馬区の債権管理に関する業務協力協定 平成18年12月				
委託理由	滞納者への早期接触を図り、回収の長期化を防止し、滞納額の圧縮を図るため。				
委託等内容	【弁護士】 弁護士名による催告、訴訟提起業務 【一般会社】 自主納付の呼びかけ、電話催告 【徴収支援】 税金と保育料について、収納課職員が兼務発令を受けて対応。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	<p>詳細</p> <p>【弁護士】 応急小口資金貸付金、女性福祉資金貸付金、老朽家屋解体・除去費、区営住宅明渡・使用料、生活保護費返還金等</p> <p>【一般会社】 特別区民税、都民税（現年）、軽自動車税（現年・滞納繰越）</p> <p>【徴収支援】 保育料</p>				
委託債権	件数	弁護士 187 一般会社 約96,000 件 徴収支援 42	回収債権	件数	弁護士 115 一般会社 約3,000 件 徴収支援 30
	金額	弁護士 83,561 一般会社 6,000,000 千円 徴収支援 30,428		金額	弁護士 34,424 一般会社 93,849 千円 徴収支援 8,712
回収率	弁護士41.2% 一般会社— 徴収支援28.63%				
経費	弁護士11,215千円 一般会社5,140千円 徴収支援0千円※職員人件費のみ				
個人情報の共有の範囲	—				
メリット	【弁護士】 法的専門知識、アナウンス効果 【一般会社】 納付意識の向上 【徴収支援】 徴収ノウハウを持つ職員が対応できる				
課題・問題	【弁護士】 困難案件のみでは徴収率向上は困難。 【一般会社】 案内業務に留まる。				
備考	委託回収欄または回収債権欄等の弁護士・徴収支援の金額等については平成24年3月31日までの推計累積額。一般会社については、平成22年度決算数値を使用。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 江戸川区 総務部納税課	内容	民間委託
人口※	680,224 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成19年6月				
委託理由	回収困難となっていた未収債権の回収を、専門知識の豊富な弁護士に委託し、回収率の向上を図るため。				
委託内容	弁護士名での催告、納付相談、訴訟の提起 ※訴訟の提起も含んだ報酬体系				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 生活一時資金貸付金等				
委託債権 (H19.6~H23.12)	件数	2,492 件	回収債権 (H19.6~H23.12) 完納分のみ	件数	434 件
	金額	767,567 千円		金額	148,933 千円
回収率	19.4%				
経費	92,927千円 (H19~22年度)				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	弁護士名での催告書が届くことにより、今まで対応できなかった滞納者に対して一定の解決が図られる。(支払完了、訴訟、債権放棄等)				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訴訟で債務名義を取得したものの、最後の強制執行体制が盤石ではない ・ 私債権の情報の一元化ができない 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(愛知県) 愛知県 県営住宅管理室	内容	民間委託
人口※	7,415,267 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成22年12月				
委託理由	債権回収は重点課題となっており、法的知識の豊富な弁護士の債権回収のノウハウを活用し、滞納家賃債権の縮減を図る。また平等性の確保も図る。				
委託内容	居所調査、請求書の送付及び未納家賃の回収、分割納付相談				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 退去者にかかる滞納家賃等（県営住宅家賃及び駐車場使用料）				
取扱い債権 (H22.7~H23.3)	件数 (人数)	2,826 件	回収債権 (H22.12~ H23.3)	件数	277 件
				回収月数	486 月
				金額	5,426 千円
取扱い債権 (H23.4~ H23.12)			回収債権 (H23.4~ H23.12)	件数	1,039 件
				回収月数	1,607 月
				金額	12,041 千円
回収率	—				
経費	483千円（H22）、1,072千円（H23）				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納月数、滞納金額 ※保証人・相続人は対象外				
メリット	困難であった退去者に係る未納家賃等の回収が実現し、さらに入退去者間の不公正を是正することができる。 また、既存入居者と退去者に係る未納家賃等の回収業務を分離することで指定管理者の負担を軽減し、正常入居者へのサービスの向上を図ることができる。				
課題・問題	分割納付が多く債務者との信頼関係を構築するためにも、長期継続契約が必要である。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(愛知県) 愛知県 病院事業庁経営課	内容	民間委託
人口※	7,415,267 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成22年7月				
委託理由	専門家のノウハウを活用し、医業未収金の回収率の向上を図るため。				
委託内容	弁護士名での支払案内書送付(請求行為は行わない)、分納相談(債務者が県と弁護士に2重に相談しなくても済むよう弁護士にて完結) ※法的措置は契約対象外				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金				
取扱い債権 (H22.7~H23.3)	件数	80 件	回収債権 (H22.7~H23.3)	件数	33 件
	金額	25,258 千円		金額	725 千円
(参考)			回収着手債権 (回収債権を含む)	件数	33 件
				金額	5,981 千円
回収率	2.9%				
経費	非公開				
個人情報の共有の範囲	氏名、性別、住所、電話番号、未収額、請求内容、診療日、交渉記録 保証人がいる場合：保証人の氏名、住所、電話番号				
メリット	未収金の発生防止に力点をおいた対策をとることができる。 債務者の生計全体を踏まえた返済計画への助言が行える。 労力面・精神面での職員の負担が軽減できる。				
課題・問題	単年度契約では成果を出しにくく、また債務者の不安も招くため、継続的な対応が必須である。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(三重県) 三重県 病院事業庁	内容	民間委託
人口※	1,848,591 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成19年7月 (当初契約はH23. 3. 31まで。H23. 4. 1以降は別の弁護士事務所へ委託)				
委託理由	三重県立病院において回収不能となった医業未収金の管理及び回収を円滑かつ効率的に図るため				
委託内容	文書発送・受領、受電、来訪対応、報告 ※H23. 4以降の契約から、現地調査・臨戸徴収、法的手続きを追加。				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金				
取扱い債権 (H19～22年度)	件数	558 件	回収債権 (H19～22年度)	件数	81 件
	金額	103,600 千円		金額	7,563 千円
回収率	7.3%				
経費	成功報酬				
個人情報の共有の範囲	滞納者及び連帯保証人の住所、氏名、生年月日、滞納金額、受診日、受診診療科				
メリット	病院現場の限られた人的労力を可能な限り発生防止対策に振り向けることで、未収金の発生自体を抑制することが出来ている。				
課題・問題	当初契約における課題は、県外の弁護士事務所であったため、訪問面談等機動的な対応を委託内容に盛り込めなかったことである。 また、委託先が回収不能と判断した債権の戻し時期、及びその後の処理に苦慮している。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(A県) A県立病院	内容	民間委託
人口※	—	担い手	弁護士法人

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成21年9月				
委託理由	民間事業者の債権回収のノウハウを活用し、医療費等未収金残高の縮減を図り、負担の公平性を確保するため。				
委託内容	弁護士名の支払案内書送付、納付相談、回収。 ※法的措置は契約対象外				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医療費等未収金				
取扱い債権 (H21.9~H23.3)	件数	809 件	回収債権 (H21.9~H23.3)	件数	415 件
	金額	87,581 千円		金額	7,836 千円
回収率	8.9%				
経費	2,469千円（収納金額×30%+税）				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額内訳				
メリット	職員が未収金発生防止や発生直後の回収に専念できる。				
課題・問題	病院の特性として、高度専門医療に特化しており、救済的なサービスである。一方で債権回収をしなければならない。医療提供と回収業務のジレンマがある				

参考事例

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(群馬県) 伊勢崎市 住宅課	内容	民間委託
人口※	211,124 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成20年5月				
委託理由	民間事業者のノウハウを活用することにより悪質な滞納者に対する徴収の強化と入居者間の公平性の維持を図る。また、徴収事務の効率化を図る。				
委託内容	兼業業務（居所調査、納付案内（本人面談なし）、集金代行）				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 滞納家賃				
委託債権 (H22年度)	件数	81 件	回収債権 (H22年度)	件数	7 件
	金額	20,094 千円		金額	404 千円
回収率	2.0%				
経費	167千円（回収額×40%+消費税）				
個人情報 の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	所在不明者への対応ノウハウ、コスト削減				
課題・問題	・特に悪質な滞納者を委託しているため徴収率が低い。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(千葉県) 柏市 収納課	内容	民間委託
人口※	405,704 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成19年8月				
委託理由	平成17年4月1日付「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」の通知を受け、市役所内に「柏市納税促進センター」を設置。民間ノウハウを活用し、滞納の未然防止と市税収入を確保するため。				
委託内容	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する支払案内業務				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 固定資産税、都市計画税、市県民税、軽自動車税 (現年度分のみ。H23年度から必要に応じ過年度分も対象。)				
取扱い債権 (H22年度)	件数	24,619 件	回収債権 (H22年度)	件数	4,056 件
	金額	— 千円		金額	166,231 千円
回収率	—				
経費	8,881千円 (H22年8月～翌3月)				
個人情報の共有の範囲	滞納リスト				
メリット	現年分を委託することにより、早期に対応でき、新規滞納の抑止と長期化の防止に繋がる。 (職員は滞納繰越分への対応が中心となり、現年分への早期着手が困難な状態であった)				
課題・問題	・架電・催告の実施による現年収納率の向上に対する明確な効果が把握できない。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 神奈川県 住宅営繕事務所	内容	民間委託
人口※	9,058,420 人	担い手	サービサー 弁護士

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成21年4月				
委託理由	年々増加を続けていた県営住宅家賃における収入未済額に対応するため、滞納家賃の滞納整理業務について、現入居者分をサービサー、退去者分を弁護士に委託				
委託内容	【サービサー】 滞納家賃（現入居者分）の支払案内 【弁護士】 滞納家賃（退去者分）の請求行為				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 滞納家賃				
取扱い債権 (H23年度)	件数	— 件	回収債権 (H23年度)	件数	— 件
	金額	1,559,000 千円		金額	— 千円
回収率	—				
委託費 (H23年度)	【サービサー】 43,640千円		【弁護士】 非開示		
個人情報の 共有の範囲	—				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の支払がサービサーによる支払案内に起因するのか確認できないため、効果の検証は難しいが、サービサーによる支払案内を実施した結果、現年度分の収入未済金は削減傾向となった。 ・サービサーは初・中期滞納者への支払案内等を集中的に行い、県職員は長期滞納者への法的措置等を実施し、両者が連携して滞納整理業務を遂行できる。 				
課題・問題	【サービサー】 労働者派遣から業務委託への切り替え				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 小田原市 病院管理局医事課	内容	民間委託
人口※	197,853 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成22年3月				
委託理由	医業未収金の縮減に向け、様々な対策を講じてきた。しかし未収金対策にかかる業務は増加傾向であるので、これに対応するため、債権回収のノウハウを有する民間事業者へ委託し、事務の効率化と徴収率の向上を図る。				
委託内容	兼業業務（文書送付（本人面談なし）、電話案内、集金代行）				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金（過年度分）				
取扱い債権 (H22.3~H23.3)	件数	703 件	回収債権 (H22.3~H23.3)	件数	130 件
	金額	27,447 千円		金額	1,731 千円
回収率	6.3%				
経費	546千円（回収額×30%+消費税）				
個人情報の共有の範囲	住所、氏名、性別、金額、入院の状況等 ※保証人・相続人は対象外				
メリット	今まで無反応であった未納者からの納付				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・サービサーでも可能な業務が限定されている ・期待していたほどの効果は生じていない。 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 厚木市立病院 病院事業局医事課	内容	民間委託
人口※	225,345 人	担い手	サービサー

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成20年12月				
委託理由	医業未収金の縮減に向け、支払督促・少額訴訟などの法的措置を含め、様々な対策を講じてきた。しかし、未収金対策にかかる業務は増加傾向であるので、これに対応するため、債権回収のノウハウを有する民間事業者へ委託し、事務の効率化と徴収率の向上を図る。				
委託内容	医業未収金(現年度分・過年度分)の支払案内業務(電話、催告書)				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金(現年度分・過年度分)				
取扱い債権 (H22年度)	件数	60 件	回収債権 (H22年度)	件数	10 件
	金額	3,000 千円		金額	10 千円
回収率	0.3%				
経費	4.2千円(回収額×手数料+消費税)				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	職員では対応できなかった滞納者に対しての最後の対応				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・サービサーが扱える業務が矮小(請求行為と見なされる行為、それに近い行為はできない) ・委託債権の事後管理で事務量増える 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(北海道) 北海道 子ども未来推進局	内容	民間委託
人口※	2,964,827 人	担い手	サービサー

※平成23年8月1日現在

(政令・中核市除く)

開始時期	平成23年10月				
委託理由	母子寡婦福祉資金貸付金の償還金について長期間にわたる滞納債務が多数発生しているため、従来の償還活動に加え、債権回収業務に専門的スキルを有する事業者を活用することにより円滑な償還を促し、貸付原資の安定的確保を通じた適正な貸付金事業の運営を進める。				
委託内容	文書等による滞納債務額の通知、自主納付の勧奨 償還金の収納、保管及び北海道への納入 滞納者の所在確認の調査				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 長期間（10年間）にわたり、ほぼ償還のない滞納債務				
取扱い債権 (H23年度)	件数	982 件	回収債権 (H23年度)	件数	177 件
	金額	180,925 千円		金額	3,656 千円
回収率	2%				
委託費 (H23年度)	1,535千円（回収債権の40%（税別））				
個人情報の共有の範囲	住所・氏名・生年月日・自宅電話番号・勤務先（住所・名称・電話番号）・滞納金額の内訳				
メリット	効率的回収が促進される。				
課題・問題	債務者（主に連帯保証人）によっては、外部委託への理解が得られず、強い抵抗感がある。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(奈良県) 奈良県 教育委員会 学校支援課	内容	民間委託
人口※	1,391,040 人	担い手	サービサー

※平成24年4月1日現在

開始時期	平成23年12月				
委託理由	民間企業のノウハウを生かし、滞納者に対する徴収強化と効率化を図る。				
委託内容	滞納者への催告文書の発送と電話での催告。				
対象債権	自力執行権を有する債権		自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 奨学金貸付金(特定金銭債権)				
取扱い債権 (H23.12~ 24.3)	件数	141 件	回収債権 (H年度)	件数	23 件
	金額	47,777 千円		金額	2,075 千円
回収率	4.3%				
委託費	成功報酬型				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、性別、生年月日、契約内容、滞納金額				
メリット	債権回収会社名での連絡により、今まで無反応であった未納者からの納付。				
課題・問題	委託期間が年度単位になっているが、継続的に対応できれば一層の効果が見込める。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(長崎県) 長崎県 こども家庭課	内容	民間委託
人口※	1,406,076 人	担い手	サービサー

※平成24年4月1日現在

開始時期	平成22年2月1日					
委託理由	母子寡婦福祉資金貸付金に係る未収金が増加傾向にあり、その解消が重要課題となっていることから、長期納付がない等の不良債権について、専門的な知識と経験を有するサービサーに回収業務を委託することで回収強化を促進するため。					
委託内容	サービサー名での納付の請求、回収、所在照会					
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○		
	詳細 母子寡婦福祉資金貸付金					
取扱い債権 (H23年度)	件数	299 件	回収債権 (H23年度)	件数	188 件	
	金額	105,720 千円		金額	14,839 千円	
回収率	14.00%					
委託費 (H23年度)	3,561千円					
個人情報の共有の範囲	借受人、連帯借受人、連帯保証人に関し、県が把握している全ての情報					
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・長期間回収が出来ていなかった不良債権の解消につながっている。 ・県担当職員が不良債権以外の債権管理に集中できるため、未収金の解消につながる。 					
課題・問題	サービサーによる回収実績（電子媒体）及び債務者との折衝記録（紙媒体）は月単位での提出となるが、県システムへの取込作業（交渉記録についてはシステムへの打ち込み）が煩雑となっている。					

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

地方公共団体名	(東京都) 東京都 用地部管理課	内容	民間委託
人口※	13,183,139 人	担い手	サービサー

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成15年4月				
委託理由	債権回収の専門事業者を活用することにより、専門知識に基づいて回収を執行する体制を拡充するため。				
委託内容	納入通知書等の発送業務、滞納債権回収業務、正常債権管理業務、収納金管理業務、不動産競売等申立業務、貸付事務代行業務等。				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 公共事業の施行に伴う移転資金貸付金 (根拠条例：公共事業の施行に伴う移転資金貸付条例)				
取扱い債権 (H23年度) 正常債権含む全 債権	件数 (人数)	539 件	回収債権 (H23年度) 正常債権含む全 債権	件数 (人数)	448 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
取扱い債権 (H23年度) 上記のうち滞納 分	件数 (人数)	220 件	回収債権 (H23年度) 上記のうち滞納 分	件数 (人数)	124 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	滞納分13.2%				
委託費 (H23年度)	47,633千円(実績)(委託業務一式)				
個人情報の 共有の範囲	必要に応じて共有				
メリット	①委託先は専門的な回収ノウハウを持ち合わせており、各債務者の状況に応じた回収方法の提案など専門性を発揮して効果的に回収を行えている。 ②委託先が中間に入ることによって、債務者が自己の経済状況を冷静に判断できる面がある。 ③増加した滞納者に対し、専門事業者としての体制を確保できるため、きめ細かい対応を実現している。				
課題・問題	単年度契約では成果を出しにくい。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 福岡県 福祉労働部	内容	民間委託
人口	5,071,623 人	担い手	サービサー

平成24年4月1日現在]

開始時期	平成21年10月			
理由	債権回収のノウハウを持つ債権回収会社を活用することにより、回収困難な滞納者に対する徴収の強化と、事務の効率化を図るため。			
内容	滞納者への催告文書の送付、電話による催告、居所調査			
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○
	詳細 母子寡婦福祉資金の滞納債権のうち、当初契約時の償還期限を全て経過し、1年以上償還がないもの。			
取扱い債権 (H23年度)	件数	900 件	回収債権 (H23年度)	件数 — 件
	金額	266,027 千円	金額	18,527 千円
回収率	H23年度 7.0%			
経費	H23年度 5,836千円 (回収額×30%×消費税)			
個人情報の共有の範囲	・債務者に関する情報(住所、氏名、生年月日、電話番号) ・滞納状況に関する情報(滞納額、既償還額、貸付額、貸付開始時期、償還期間、最終償還日など)			
メリット	・これまで県の指導に応じなかった債務者からも回収があった。 ・職員が、滞納防止や滞納初期の債務者への指導に専念できるようになったため、滞納発生や滞納の長期化を抑止することができている。			
課題・問題	・回収困難な滞納者を委託しているため、償還率は下降傾向にある。			

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 福岡県 農林水産部 団体指導課	内容	民間委託
人口	5,071,623 人	担い手	サービサー

平成24年4月1日現在]

開始時期	平成21年10月				
理由	民間企業のノウハウを活用し、効果的かつ合理的な行政を推進するため。				
内容	滞納貸付金の回収業務 ・滞納者及び連帯保証人に対する入金案内（文書・電話） ・連絡先不明滞納者への所在調査 ・返還計画の助言 ・滞納者からの問い合わせ ・報告書作成等				
対象債権	自力執行権を有する債権	-	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 農業改良資金貸付金及び林業改善資金貸付金債権 （事業を廃止し、1年以上入金のない者）				
取扱い債権 (H23年度)	件数	3 件	回収債権 (H23年度)	件数	1 件
	金額	16,599 千円		金額	300 千円
回収率	1.80%				
経費	95千円（回収額×30%+消費税）				
個人情報の共有の範囲	債務者の住所、氏名、生年月日、電話番号、滞納金額				
メリット	・債権回収事務に対する業務負担の軽減を図ることができる。 ・回収困難者に対して接触を図ることが可能となり、回収実績を上げることができる。				
課題・問題	・サービサーへ業務委託しているが、回収率が低い。 ・債務者との接触状況が不十分と思われる。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 福岡市 住宅管理課	内容	民間委託
人口※	1,476,316 人	担い手	サービサー

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成18年10月				
委託理由	市営住宅を退去したものに係る滞納家賃の収納率の向上、及び、退去後に滞納家賃を支払う者と支払わない者の間の不平等を是正し、社会的公平性を図るため。				
委託内容	退去後3か月経過債権における滞納者への催告文書の発送、電話による支払案内。				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 市営住宅を退去した者に係る滞納家賃のうち、強制執行や無断退去により分納誓約をしていない者及び、分納誓約をしたが支払いがない者に係る滞納家賃				
取扱い債権 (H21年度)	件数	562 件	回収債権 (H21年度)	件数	— 件
	金額	104,460 千円		金額	2,830 千円
回収率	2.7%				
経費	1,189千円 (収納金額×40%+税) (H21年度)				
個人情報の共有の範囲	回収に役立つすべての情報				
メリット	・当初は債権回収業者に委託するといった通知を滞納者に送付することにより、徴収率の向上につながった。				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> ・サービサー業務の制限による収納率の低迷。 ・サービサー業界の自主ルールにおいて、委託を受けて一年経過した債権は支払いを拒否しているとみなし、サービサーから返戻されるため、その取扱いに苦慮している。 ・自治法施行令では使用料の収納は私人に委託できるが、延滞金や退去費用や強制執行費用は私人へ委託できない 				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 東久留米市 納税課	内容	民間委託
人口※	114,465 人	担い手	公益社団法人

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成16年11月					
委託理由	限られた人員のなか、民間活力を利用し、低迷した徴収率を向上させるため。					
委託内容	滞納者に対する支払案内業務(電話催告)					
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—		
	詳細 市税・国保税(原則現年度分。ただし、現年度分と過年度分の両方滞納している場合は過年度分も含む)					
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件	
	金額	— 千円		金額	— 千円	
回収率	—					
経費 (H22年度)	5,850千円					
個人情報の共有の範囲	滞納リスト(督促発送前に打ち出されるリスト)					
メリット	委託金額は安価 雇用対策(高齢者)につながっている。					
課題・問題	システム上で委託業者が交渉経過を閲覧できないため(個人情報保護のため)、電話対応の状況を職員が再度打ち込みしなければならない。					

参考資料（日本弁護士連合会）

弁護士による公金の債権回収業務事例

1 受託債権例

各種貸付金、住宅使用料、奨学金、学校給食費、補助金返還金、診療報酬、生活保護費返還金、学童保育料

2 担当弁護士

東京三会、大阪、愛知県、三重など各弁護士会の会員による取組
例えば、東京は東京弁護士会自治体等法務研究部が受皿となって、同研究部所属の弁護士が担当

3 弁護士による取組の意義と課題

(1) 意義

・歳入の確保、法令の遵守・公平性の確保、生活困窮者に対する配慮（納付相談、多重債務者）、放棄・免除・不納欠損処理の要件吟味

(2) 課題

・法令の理解と実行、債権管理条例の未制定ないし不備、住民を訴えることの抵抗感、費用（予算措置）、自治体の事務を理解した弁護士の養成

参考資料（日本弁護士連合会）

4 具体的な取組事例

業務内容

- ・債務者への催告、納付相談、訴訟（和解に代わる決定、判決、取下）
- ・放棄・免除・不納欠損処理のための要件吟味と意見具申

(1) 東京都江戸川区

① 対象債権

- ・未収の小口大量の貸付金案件

② 受任件数

- ・東京弁護士会自治体法務研究部が受任
- ・初年度トライアル100件、第2年度200件、第3・4年度各1,000件、第5年度700件

③ 費用

- ・弁護士手数料は1件あたり3万5000円（訴訟まで）
- ・督促費用、訴訟費用（印紙・切手代は別途予算措置）

(2) 千葉県浦安市

① 対象債権

- ・奨学資金貸付金

② 受任件数

- ・平成20年度27件、平成21年度41件、平成22年度32件、平成23年度24件

③ 弁護士手数料は1件あたり3万1500円（訴訟まで）

- ・督促費用、訴訟費用（印紙・切手代は別途予算措置）

参考資料（日本弁護士連合会）

地方公共団体における法曹有資格者の常勤職員※注①（平成25年1月現在 日弁連調べ）

地方公共団体名	所属部署	人数(人)
東京都	総務局	7(2)
	労働委員会事務局	2(2)
	合計	9(4)
特別区人事・厚生事務組合(東京都23区)	法務部	3(1)
町田市(東京都)	総務部法制課	1(1)
神奈川県	政策局総合政策部政策法務課	1(1)
	教育局支援教育部学校支援課	1(1)
	合計	2(2)
厚木市(神奈川県)	総務部文書法制課	1(1)
逗子市(神奈川県)	総務部	1
千葉県	総務部政策法務課	1(1)
流山市(千葉県)	総務部総務課政策法務室兼議会事務局	1(1)
栃木市(栃木県)	総務部	1(1)
名古屋市(愛知県)	緑政土木局農政課	1
名張市(三重県)	総務部兼市民部併任選挙管理事務局	1(1)
多気町(三重県)	総務税務課	1(1)
南伊勢町(三重県)	総務課	1(1)
松原市(大阪府)	総務部政策法務課	1(1)
和歌山県	県土整備部都市住宅局都市政策課	1
和歌山市(和歌山県)	総務部総務課	1(1)
兵庫県	企画県民部管理局文書課	1
明石市(兵庫県)	政策部	2(2)
	総務部兼政策部	2(2)
	総務部法務課兼総務課	1(1)
	合計	5(5)
田原本町(奈良県)	総務部契約検査課	1
富山市(富山県)	企画管理部職員研修所兼債権管理対策室	1(1)
岡山市(岡山県)	保健福祉局障害福祉課福祉係	1
福岡市(福岡県)	こども未来局こども総合相談センターこども緊急支援課	1(1)
古賀市(福岡県)	総務課政策法務係	1(1)
岩手県	総務部法務学事課	1(1)
宮城県	総務部私学文書課	1(1)
	総計	40(27)※注②③

【注】※注①. 日弁連の地方公共団体へのアンケート・独自の聞き取り等による調査により得られた任期付職員及び任期の定めのない職員の人数

※注②. 弁護士登録者、司法修習終了後の未登録者(10名)及び採用に伴う登録取消者(8名)を含む。

※注③. ()内は、任期付職員の数(内数)である。

参考資料（日本司法書士会連合会）

■認定司法書士が存在する市区町村数

1,142団体(市区町村数の65.6%)

(平成24年4月1日現在)

■認定司法書士の人数 14,383人

(平成24年9月3日現在 日本司法書士会連合会調べ)

■認定司法書士の推移

(平成16年5月1日、平成18年4月3日、平成19年4月2日、平成24年4月2日、他の年は4月1日現在)

平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年
6,351人	8,462人	9,242人	9,986人	10,880人	11,676人	12,415人	13,257人	13,898人

参考資料（日本司法書士会連合会）

■ 司法書士と地方公共団体との関わり

○ 公共嘱託登記司法書士協会

司法書士法第68条の規定により設立

狭隘道路の拡張や公営住宅の所有権移転などの嘱託登記などを受託

■ 債権回収業務の受託例

○ 民間住宅の賃料請求、売掛金請求、貸金返還請求、
敷金・保証金返還請求など

■ 受託件数

○ 簡裁訴訟代理業務 104,690件（平成23年取扱事件数）

○ 裁判外和解手続等 449,661件（平成23年取扱事件数）

■ 生活再建支援

○ 生活保護に関する相談

○ 生活保護の受給申請同行支援

○ 自死問題に関する相談研修

参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

サービサーによる公金の債権回収業務事例

取り扱い債権	債権の例示	業務内容
特定金銭債権	貸付金 (具体的な債権種類の一例) ・高度化事業貸付金 ・移転資金貸付金 ・住宅資金等貸付金 ・育英会奨学金 ・母子寡婦福祉資金 ・看護師等修学資金 ・高齢者居室等設備資金 ・農業開業資金 ・沿岸漁業改善資金	・請求・回収 ・担保処分 ・民事訴訟手続等 ・居所調査
非特定金銭債権	・固定資産税等の地方税 ・医業未収金 ・公営住宅の家賃	・自主的納付のお知らせ

参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

1 サービスを取り巻く環境

サービサーの社会的使命は、当初目的の金融機関の不良債権処理に対して一定の成果をあげた。今後も金融円滑化法の最終期限が近づくなか、サービサーへの期待はますます高まってきている。一方で、サービサーの取り巻く環境・社会的使命が「債務者保護」「債務者の権利重視」に変わってきたことから、サービサーにおいては更なる内部統制の強化、法令遵守態勢の確立が求められている。今後は多様な社会のニーズを汲み取り、債務者保護の観点にも配慮しながら、一層の社会的役割を果たしていくことが期待されている。

2 全国サービサー協会の取組み

平成22年7月の法務省「債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン」改正を機に、サービサー業界の社会的信頼向上のため、平成23年6月に「サービサーの業務運営に関する自主ルール」を全面的に見直し、改正を行った。平成24年以降も業界全体として「自主ルール」の徹底・定着化を図るとともに、自主的改善機能の強化に取り組んでいるところである。

参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

サービサー協会の規定する自主ルール（行為規制）（抜粋）

項目	自主ルール及び自主ガイドライン（正当な理由のある場合を除く）	正当な理由
法令の遵守	法令遵守状況について企業規模に応じた検証体制を構築している。	
社内態勢の整備	より相手の立場に立って行為の妥当性を判断している。 任意売却時の留意事項 ①不動産業者への情報提供につき所有者の同意を得ている。 ②物件の売却条件成立時において所有者の売却意思を確認している。 ③物件の売却条件成立時において売却後の残債務の説明を行なっている。 交渉窓口の留意事項 担当者が長期休暇の際や担当者交代時には誰と連絡を取ればいいのか明確にしている。	
暴力的言動	大声を挙げ又は乱暴な言葉を使うなどの暴力的な言動はしていない。	
多人数による面談等	債務者等との面談時には債務者等1人に対し概ね2名以下で対応している。	債務者等を威圧することがないことが明確な場合。
電話等による連絡	午後9時から午前8時までの時間帯には債務者等との接触を避けている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
夜間の訪問	午後9時から午前8時までの時間帯には債務者等との接触を避けている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。

参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

サービサー協会の規定する自主ルール（行為規制）（抜粋）

項目	自主ルール及び自主ガイドライン（正当な理由のある場合を除く）	正当な理由
反復、継続した連絡等	電話による連絡は1日3回以内としている。 （回数には繋がらない場合は除く、但し4号帳簿には記載を要する。） 電報の送達は前回送付又は送信から4日以上空けている。 ファクシミリの送信は前回送付または送信から4日以上空けている。 電子メールの送信は前回送付又は送信から4日以上空けている。 文書の送付は前回の送付から4日以上空けている。 居宅への訪問は1日2回以内としている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
連絡時期等の申し出	債務者等が連絡時期等を申し出ている場合、同申し出が不合理なものでない限り、債務者等の意向を尊重している。	同申し出に従っていたにもかかわらず、債務者等と連絡が取れない場合等。
つきまとい行為	公道その他の場所において債務者等につきまとはいない。	
プライバシー事項の開示	債務者等の借入に関する事実その他プライバシーに関する事項等を手段のいかに問わずあからさまにしてはいない。	
勤務先等への連絡、訪問等	勤務先への架電及び訪問等を望まない旨の意思を表明している者に対して勤務先へ架電及び訪問等をしていない。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
要求に応じた退去	退去を要求された場合は速やかに当該場所から退去している。	

お問い合わせ

内閣府・公共サービス改革推進室

03-5501-1876