

県営住宅の滞納家賃回収業務のアウトソーシング

兵庫県

人口：5,576,784 人

面積：8,394.92 km²

取組の概要

県営住宅の滞納家賃のうち、退去者に係るものの収納を地方自治法施行令第 158 条第 1 項の規定に基づき、民間の債権回収会社に業務委託している。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 県営住宅の滞納家賃はかなりの額となっており、収納対策が必要となっていた。
(平成 16 年度末滞納額 約 11 億 5 千万円)
- ・ 従前、家賃収納（退去者分を含む）については、地方自治法施行令第 158 条第 1 項の規定に基づき、兵庫県住宅供給公社に委託していたが、退去滞納者については、所在がわからない上、多重債務に陥っているケースも多く、収納が困難となっていた。

2 取組の具体的内容

- ・ 平成 17 年 9 月より、退去滞納者に係る滞納家賃の収納を民間の債権回収会社に業務委託している。(なお、入居者に係る家賃収納については、県営住宅の指定管理者である兵庫県住宅供給公社が業務を担っている。)
- ・ 県は、退去滞納者の氏名、滞納額、退去した県住名等の情報を提供し、それを受け、民間会社は、退去滞納者の所在を調査のうえ、家賃未払金額の確認を求める書面の郵送、電話による分割払いの相談等を行い、滞納家賃の収納を行う。
- ・ 民間会社は、収納した滞納家賃を県に納付し、県はその納付額に応じて一定割合を委託料として支払う。
- ・ 個人情報については、個人情報取扱特記事項により、「個人情報の収集の制限」、「目的外利用・提供の制限」、「漏えい、滅失及びき損の防止」、「廃棄」、「秘密の保持」、「複写又は複製の禁止」、「事務従事者への周知」、「再委託の禁止」、「資料等の返還等」、「立入調査」及び「事故発生時における報告」を定めている。

【委託内容】

委託対象者 1,525 名（平成 18 年 3 月末現在 退去滞納者）

委託対象金額 622,941 千円

3 取組の効果

- ・ 平成 17 年度（H17 年 9 月～H18 年 3 月）
収納実績 216 件：10,779 千円（納付誓約額は 69,320 千円）
- ・ 県営住宅滞納状況（平成 17 年度末現在）
約 7,200 件：11 億 4 千万円
- ・ 従来、兵庫県住宅供給公社が行うこととされていたが、所在不明や多重債務者が多いことからほとんど収納業務ができなかった。
従って、今回の私人委託による収納額が収納効果となる。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 退去者の損害賠償金については、法令上収納委託できないことと家賃収納業務を優先させるため、滞納家賃完納者に対して、県が収納することとしている。
- ・ そのため必要な現住所情報等の県への提供は、民間会社が本人の同意を得なければならず、また円滑に収納するためには家賃請求の時に損害賠償金を周知させておくことが必要であり、県と民間会社の連携した業務実施を進めている。

5 住民の反応・評価

- ・ 当初はいわゆる「振り込め詐欺」と認識した退去滞納者から問い合わせがあった。
→ 問い合わせに対しては県から内容を説明するとともに、このようなことがないよう委託会社においては、滞納者への電話や文書発送に際し、県から受託を受けている旨説明している。
- ・ 個人情報保護及び民間会社の法令順守（コンプライアンス）に係る苦情等はない。

6 今後の課題

- ・ 上記したように、退去者の滞納家賃については収納業務を委託できるが、滞納損害賠償金については、委託できない（地方自治法施行令第 158 条第 1 項）。この未収額もかなりのものであり、収納手法等の検討が必要である。
- ・ 入居者の滞納家賃の収納については、県営住宅管理全般の問題と考えられるが、その収納についても検討が必要である。
- ・ 債務者との交渉、分割納付の収納等、継続的に業務を行わなければならないが、一方で業務委託者の更新をどのようにしていくのか検討が必要である。

担当部署：住宅管理課