

# 民間活用による「市税電話催告業務」

## 大阪府堺市

人口：830,175 人

面積：149.99 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

従来、画一的な文書催告が中心であった少額滞納者（本市における 10 万円以下の滞納件数の占有率 75%）に対して、民間の債権回収会社より電話専門オペレータの派遣を受け、そのノウハウを活かしたきめ細やかな初期納付勧奨を行う。なお、納付に応じない滞納者に対しては、徴税吏員である職員が滞納処分を積極的に進めていくなど、官の役割を明確にし、滞納整理の補助業務を民に担っていただき市税収入の確保を図る。

### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

- ・ 堺市では、財政の根幹をなす市税の徴収率向上を行財政改革の重要課題の一つとして位置付けるとともに、市税の公平・公正な負担の実現を図ることを目的として更なる徴収強化に取り組んでいるところである。
- ・ しかし、今後三位一体の改革における税源移譲に伴い未納者の増加が危惧されることから、地方税の徴収率の向上や滞納税の解消がますます重要となってくる。
- ・ このことから、徴収強化策の調査・研究を民間のシンクタンクに委託するなど徴収方策を模索してきたところ、平成 17 年 3 月に閣議決定された規制改革・民間開放推進三カ年計画において「地方税の徴収の民間開放推進」が盛り込まれ、公権力の行使に当たるもの以外の業務について、民間への業務委託がより一層推進されることとなった。
- ・ このことを受け、初期催告である電話による自主納付の勧奨等は民間のもつノウハウを活用し、納付に応じない滞納者については、公権力の行使を徴税吏員が積極的に進めていくことで、官と民の明確な位置づけによる滞納整理が今後求められる効果的な形のひとつであるとの結論から、今回民間企業を活用した「電話等による市税催告業務」を行うこととなった。

## **2 取組の具体的内容**

### ○ 実施内容

電話による債権回収のノウハウをもつ民間企業より専門のオペレータ 4 人及びリーダー 1 人の人材派遣を受け、自主納付の呼びかけや手書き文書催告の作成・発送等の事務を行う。(平成 18 年度は、7 月より 2 名増員し 7 名体制)

### ○ 実施時期

原則市の開庁時間 (週 2 回は午後 8 時まで、月 2 回は休日も実施)

### ○ 対象事案

下記税目の現年度課税分のうち、滞納税額 10 万円未満の滞納者 (法人も含む。)  
なお、平成 18 年度については、現年度課税分全件を対象とする。

市府民税 (普通徴収)、市府民税 (特別徴収)、固定資産税 (都市計画税)  
固定資産税 (償却資産)、軽自動車税

### ○ 契約金額

平成 17 年度 12,075,000 円 (11 月から 3 月末)

平成 18 年度 34,083,000 円

### ○ 個人情報の保護

個人情報の保護については、個人情報保護法及び堺市個人情報保護条例の趣旨に鑑み、下記事項を遵守させ、個人情報の保護及び漏えい防止に努める。

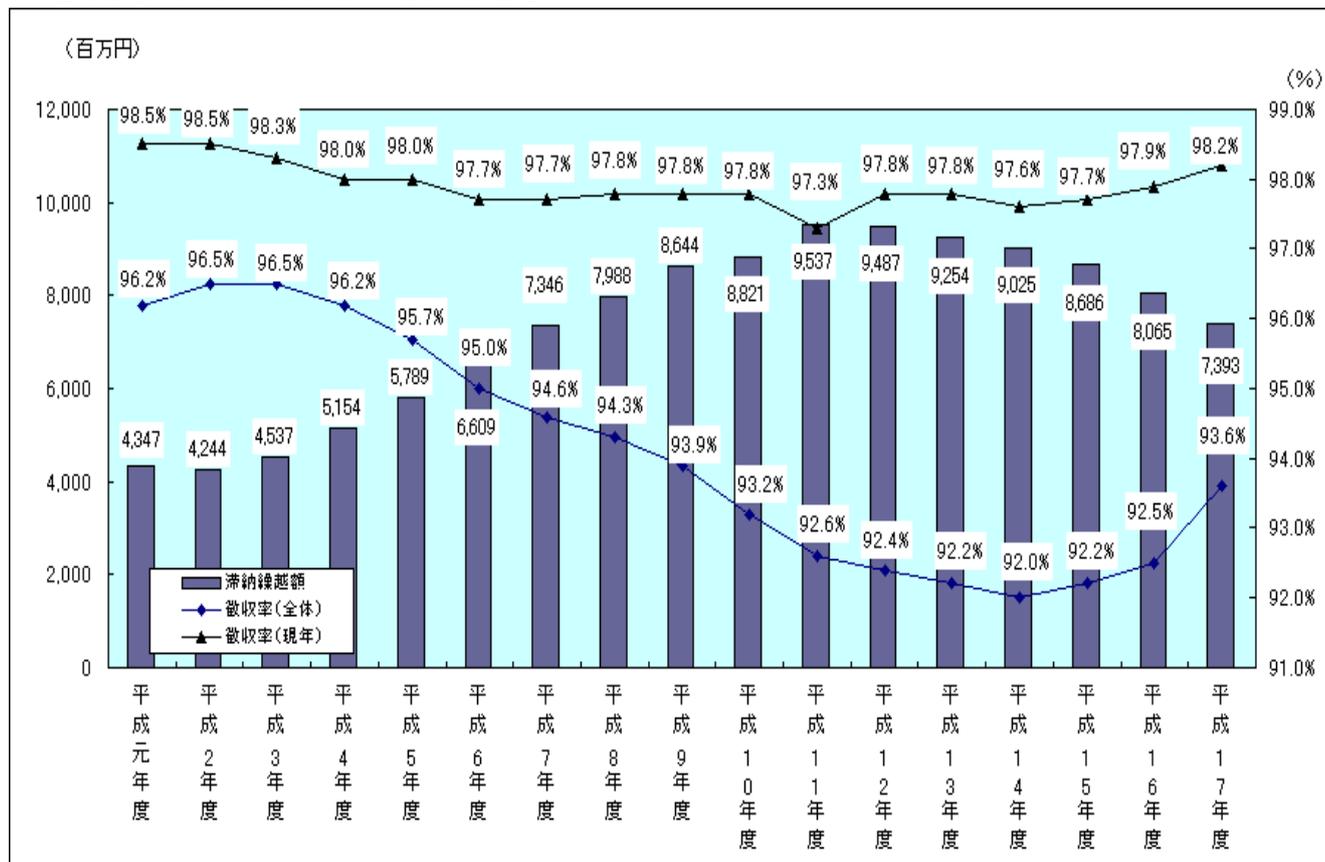
- ① 契約条項等において個人情報取扱事項の遵守を徹底し、違反した場合は、契約の解除、会社名の公表を行う。
- ② 派遣元には「個人情報等の保護に係る誓約書」、派遣従業員には「秘密保持に関する誓約書」を提出させる。
- ③ 派遣職員への定期研修を実施する。
- ④ 執務室内への入出時のチェックを行い、個人情報の持ち出しを防止するため、派遣従業員の私物の執務室内への持込みを禁止する。
- ⑤ 執務内での不定期な検査及び検証を行う。

## **3 取組の効果**

- ・ 平成 17 年度では、11 月から 5 月末まで対象者 31,876 人、滞納額 8 億 6,298 万 3 千円を対象に、延べ 36,410 人の架電と 24,845 人に手書き催告を送付した。
- ・ その結果、約 15,000 人の方から当初目標 2 億円を上回る約 3 億 3,500 万円の納付を得ることができた。
- ・ なお、平成 18 年度については、対象者約 35,000 人、滞納額約 20 億 5,000 万円に対し約 5 億 5,900 万円の収入を見込んでいる。

- また、当該業務の流れを整理したことにより、職員を滞納整理業務に集中することができ、市全体として、平成 17 年度決算で、滞納繰越額は約 80 億 7,000 万円から約 73 億 9,000 万円と約 6 億 8,000 万円削減することができ、また徴収率についても平成 16 年度 92.5%から 93.6%へと 1.1 ポイント上昇させることができた。

【市税徴収率と滞納繰越額の推移】



#### 4 取組中の課題・問題点

- 当業務を実施するにあたり、個人情報の漏洩が一番の問題であることから、「個人情報保護法」「堺市個人情報保護条例」の趣旨に鑑み、契約に当たっては個人情報の取扱いについて細部にわたり派遣契約書に明記し、派遣元事業主より「個人情報等の保護に係る誓約書」を提出させ違反した場合は、契約の解除はもちろん、経過を公表することを盛り込んだ。また派遣従事者に対しても「秘密保持に関する誓約書」を提出させ守秘義務についての研修を定期的に行うこと及び執務室への私物の持ち込み禁止、入出時の物品搬出入のチェックを行うこととした。

## **5 住民の反応・評価**

- ・ 民間活用による「市税電話催告業務」は本市が全国初であることから、業務開始にあたっては、報道機関への情報提供や広報紙等での市民への周知を図った。
- ・ 当初懸念したほどの納税者からの反発もなく順調なスタートができた。
- ・ このことは市民の納税意思の高さを表しているものと分析している。

## **6 今後の課題**

- ・ 平成 18 年 7 月よりオペレータを 2 名増員し、現年課税分の全件に対象を広げて実施しているが、今後もさらなる催告対象者の拡充や委託内容の拡大を検討するとともに、民間開放推進がますます進むと考えられることから、将来的には、完全委託することも視野にいった検討も必要であると考えている。

## **7 今後取り組む自治体に向けた助言**

- ・ 民間開放推進が益々進む中で、民間に委託した場合の納税者に関する情報は、特に慎重に扱うべき重要な秘密情報であるので、情報の取扱いを徹底し、秘密の保護について問題が生じることのないよう、特段の配慮が必要である。

### **(参考) 当該取組内容の関連ホームページ**

[http://www.city.sakai.osaka.jp/city/info/zeisei/h18\\_shicorlc.html](http://www.city.sakai.osaka.jp/city/info/zeisei/h18_shicorlc.html)

**担当部署：理財局税務部収税課**