



株式会社もしもしホットライン
【事例紹介】浜松市・電話催告及び訪問催告・収納業務

平成21年3月25日



株式会社 **もしもし** ホットライン



当社の概要

- 商号: 株式会社もしもしホットライン
- 本社: 東京都渋谷区代々木二丁目6番5号
- 代表者: 竹野 秀昭
- 設立: 1987年6月23日
- 資本金: 998百万円(東証一部上場)
- 売上高: 660億円(2008年度・連結)
- 従業員: 正社員 725名
契約社員 19,450名
- 拠点: 全国 32ヶ所

当社が提供するサービス

現状稼働しているコールセンターに対するコンサルティング及び調査業務

データマイニング・アウトソーシング
センター評価・分析コンサルティング
マーケティング・リサーチ

分析

設計・構築

センター構築時における運営・人材・システムの設計コンサルティング

構築コンサルティング
業務概要決定
要件定義・計画立案
媒体出稿・人材採用

コールセンター

教育・研修

コールセンターに関わる
人材の育成・支援

オペレーター顧客対応力育成研修
スーパーバイザー育成研修
業務知識研修
トレーナー研修
WEB対応研修

運営

コールセンターの運営および
テレマーケティングの実施

カスタマーサービスセンター
ダイレクトマーケティング
バックオフィス(登録センター・料金事務)
データベースマーケティング

催告業務(官公庁・自治体)における当社実績

項番	官公庁・自治体	業務名	委託形態	業務内容	委託期間
1	町田市	町田市市税電話催告業務委託	業務委託	<ul style="list-style-type: none"> 市税滞納者への電話による納付案内業務 上記案内業務の中で口座振替を推奨する 電話番号不明者の電話番号調査 	H19年11月～H20年1月末
2	大阪市	国民健康保険料訪問徴収等業務委託	業務委託	<ul style="list-style-type: none"> 国民健康保険料未納者に対する自主納付電話催告業務 国民健康保険料未納者に対する訪問催告業務 送付された納付書の開封および入金確認業務 	H20年7月～現在運営中
3	東京都	都税納税しよう業務	業務委託	<ul style="list-style-type: none"> 自動車税・自動車税以外の都税滞納者への自主納付電話催告業務 催告書、納付書等発行業務 電話番号不明者の電話番号調査業務 郵便返戻者の住所調査業務 	H20年4月～H21年3月末 H21年4月～H22年3月末

社会保険庁・国民年金保険料収納業務における 当社実績

項番	官公庁・自治体	業務名	委託形態	業務内容	委託期間
1	茨城社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
2	群馬社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
3	埼玉社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
4	千葉社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
5	東京社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
6	神奈川社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
7	静岡社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末
8	愛知社会保険事務局	国民年金保険料の 収納事業委託業務 一式	業務委託	未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務	H20年10月～H22年9月末

上記実績は平成20年度のみ、過去分含め31地区を受託中(平成21年3月現在)。

浜松市における当社の受託内容(1/2)

- 業務内容
 - 地方税及び国民健康保険料の滞納者に対する電話催告
 - ・市、県民税
 - ・固定資産税
 - ・都市計画税
 - ・軽自動車税
 - ・法人市民税
 - ・国民健康保険料
 - 同訪問催告ならびに収納業務(現金による領収)
 - 口座振替納付の勧奨ならびに依頼書・申込書の取次ぎ
 - 国民健康保険脱退の取次ぎ
 - 廃車手続きの取次ぎ

浜松市における当社の受託内容(2/2)

- **業務遂行場所**
浜松市役所・市庁舎別館(納税センター)
- **業務遂行期間**
平成19年7月～平成21年3月末
- **実施体制(平成21年1月現在)**
 - 業務運営時間 全日8:30-21:00
 - 所長1名、催告リーダー2名、電話催告員4名、訪問催告員28名、事務員1名

【参考】自治体催告・収納業務の委託可能範囲

(総務省自治税務局企画課通知 総税企第55号より)

- **電話による自主的納付の呼びかけ業務**
 - 滞納している事実、滞納税額の伝達。
 - 自主納付の呼びかけ、納付意思、納付予定時期の確認。
- **臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務**
 - 同上。
 - 滞納者の財産等を把握するための質問は、法令上徴税嘱託員に限定された質問検査権(国税徴収法第114条)の行使にあたることより民間事業者に委託することはできないとされている。
 - 地方税の徴収猶予(地方税法第15条)は地方団体の長に属する権限であることから、分納を認める等の納税交渉を包括的に民間委託することも不相当とされている。
- **催告状・督促状の印刷・作成・封入等作業**
(浜松市業務では、委託の対象外)

民間委託までの背景及び委託効果

- 背景
 - 滞納繰越額の削減
 - 現年分の収納率向上 (浜松市としての業務目標)
- 対策
 - 収納対策の民間委託の推進
 - 催告会話率の向上 (民間委託運営の評価基準、業務目標)
- 委託効果
 - 電話催告会話率
 - 民間委託前 20.0% (平成17年度実績)
 - 民間委託後 59.9% (平成19年7月～平成21年1月の月間最高値)
 - 訪問催告会話率
 - 民間委託前 32.0% (平成17年度実績)
 - 民間委託後 56.3% (平成19年7月～平成21年1月の月間最高値)

自治体催告業務における業務設計手法

1. 現状把握

- ・現状の収納率、収納額の把握
- ・現状の催告方法、会話率、収納効果(収納率・収納額)の把握

2. 目標設定

- ・委託範囲の明確化
- ・目標とする**収納率・収納額**の設定
自治体と弊社とで、共通の目標を認識する。

3. 実施施策検討

- ・滞納者属性の分析
(電話番号有無、年代、税目、滞納期間、滞納額等)
- ・弊社が想定する会話率、約束率、履行率に基づき、催告方法・催告回数を決定

民間委託を進めるにあたっての課題

- **業務規模が小さいと費用節減の効果は限定的**
 - 可能性として、複数自治体における共同処理等の検討も有り得る。
(自治体の独立性や個人情報保護に課題)
- **自治体によって仕様書内容、入札方法・評価方式が異なる**
 - ノウハウのない企業の参入の抑止、適正な評価や成果を測定する仕組みの標準化を推進すべき。
- **弁護士法72条「弁護士以外の請求行為禁止」規定**
 - 請求行為は禁止されている一方で、評価基準、業務目標を収納率・収納金額で設定され、目標未達成の場合は委託料減額(ペナルティ)という契約事例もある。
 - 請求行為を含む催告交渉を実施した場合、クレーム発生が懸念される。自治体側の方針や(自治体側の)クレーム対応体制に課題があり、請求行為まで踏み込めない事情。

平成21年4月以降について

(ももしもホットライングループ「アイヴィジット」が受託会社として決定)

平成21年4月1日～平成24年3月31日までの期間を対象とした一般競争入札(総合評価方式)が行われ、当社100%子会社である「株式会社アイヴィジット」が受託者として決定いたしました。



■ 株式会社アイヴィジット概要

- 対面チャネル(戸別訪問、店頭支援等)によるコミュニケーション・サービスを提供する株式会社ももしもホットラインの100%子会社。
- 収納代行業務においては、電話と戸別訪問を組み合わせた複合サービスを全国展開。
- 民間企業、官公庁・自治体から業務受託多数。



本資料に関する連絡先

- 株式会社もしもしもしホットライン
マーケティング第一本部 営業開発部
部長 椎木 幹二郎
連絡先:03-5351-7200(代表)

- 株式会社アイヴィジット
第一事業部 官公庁・自治体営業グループ
グループマネジャー 五十嵐 健介
連絡先:03-3377-3800(代表)