

公金債権回収業務における試行自治体の実施結果

地方公共団体名 (担当部署)	稲敷市 [茨城県] (市民生活部納税課)	人口(平成 27 年 1 月 1 日住 民基本台帳)	44,242 人
取組事項	自主的納付の呼びかけ及びこれに関連する事項		
対象債権	4 税 2 料 (軽自動車税、固定資産税、個人市県民税、国民健康保険税、 介護保険料、後期高齢者医療保険料) (自力執行権 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無)		

I 25 年度の実施結果

1. 目的、動機	現在顕在化している諸問題を解決しつつ、効果的な民間委託（コールセンター事業等）を活用し、滞納繰越額の縮減を図る。平成 29 年度に滞納処分前までの業務全般の民間委託に向け、委託事業者とノウハウや問題点を共有できる仕組みの構築を目指す。
2. 対象債権	4 税 2 料 (軽自動車税、固定資産税、個人市県民税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料)
3. 取組内容	<p>平成 25 年度においては、「コールセンターを活用した自主的納付の呼びかけ（以下、本事業という。）」について、実施に向けた課題（法令面、契約面及びシステム面等）を検討した上で、先行自治体の事例の入手、ノウハウに関する相談、民間委託実施までの必要な手順の洗い出しを行ったところ。</p> <p>あわせて、「コールセンターを民間委託している近隣自治体を見学」、「コールセンターの受託可能性のある業者へヒアリングを実施」等に取り組み、稲敷市に合った方向性となるよう検討を行った。</p> <p>本事業については、平成 26 年 10 月より試行的に実施し、電話番号判明率の確認及び電話番号入手方法等の検証を行い、これらの結果を踏まえ、平成 27 年 5 月より本運用を開始する予定。</p> <p>また、上記 1. に記載した「平成 29 年度に滞納処分前までの業務全般の民間委託」に向けた検討に資する個別事例についても取り組んだ（下記 4. 事例 A～H）。</p>
4. 個別事例の検討状況	<p>事例 A <u>軽自動車税の滞納処分について検討</u></p> <p>事例 B <u>催告状に外字を使用しない場合の効力について検討</u></p>

事例 C 短期長期放置物件及び長期放置物件の相続財産管理人申請について検討

放置物件がもたらす治安悪化等の懸念を払拭し、防災の観点及び将来的な市税確保の観点から、相続財産管理人の申請を行った。

その際、市税債権額と裁判所に納付する予納金を比較すると、予納金の額が上回るため、家庭裁判所に対し、空き家対策の必要性を説明したうえで、予納金が取組の支障となっていること、及び、最終的には市で公売による処分を行うことで説得を行い、申請した事例について予納金をゼロとすることが実現した。

事例 D 消費者金融に対する債権差押等の検討

少額（40万以下）の過払金について、弁護士・司法書士に委任した場合、諸費用を差引くと市税等への充当が見込めないため、稲敷市にて「過払金の差押え→取立訴訟→勝訴判決→取立終了（消費者金融からの支払い）」を自ら実施した（平成26年7月現在、5件の訴訟を行い、全件取立済み。いずれも弁護士へ委任を行わず、市職員による訴訟。）。これにより、市民や貸金業者に対して、稲敷市が市民の生活再生に真剣に取り組んでいるということを示すことができた。

事例 E 特別代理人による不動産の競売（公売）

地方裁判所へ申請したものの、特別代理人は民事訴訟以外の適用はできないとのことであった。

事例 F 住宅ローン等の返済困難者への民事再生を用いた救済

民事再生を用いた救済スキームには金融機関の協力のみならず、申立手続の煩雑さから弁護士等による申立てが不可欠であるが、受け皿が十分でなく、ハードルは高い。

事例 G 弁護士・司法書士との連携による多重債務等の解決

滞納の根本原因の解消を目指し、以下の取組を行った。

- ① 弁護士と連携して、多重債務の解決（過払金の請求、自己破産等）、不動産の権利関係解除、空き家・空き地対策（相続財産管理人の受任）を行った。
- ② 司法書士と連携して、140万円以下の過払金請求、空き家・空き地対策（相続財産管理人の受任）を行った。

	<p>事例H 電子申請の決済システムを構築し、利用を促進することにより、税等の納付におけるインターフェイスの拡大</p> <p>税の納付だけに限定された利用では、ランニングコストがネックとなり導入が躊躇されるが、上記の修正により、クレジット決済の導入可能性を拡大させる。</p> <p>また、電子申請は、市民がどのような申請をすれば良いのか分かりにくいことで、利用が促進されない原因となっているとすれば、この解決のためにコンシェルジュが必要であり、業務の受託者として、コールセンター事業者の育成が必要であると考えられる。</p>
5. 判明した課題	<p>市税の収納にあたってのコールセンターの民間委託は、「自主的納付の呼びかけ」業務だけではなく、住基ネットや税収納システムと連携し、「ベンダロックインの解消」や、「文字コードの統一」など、解決すべき内容が多岐にわたるため、引き続き多面的に整理を行う必要がある。</p>

II 内閣府からの支援

1. 支援内容、効果等	<p>得られた課題を検証するとともに、本事業の実施に向け稲敷市と検討を実施。</p> <p>また、個々の事例（事例A～H等）は、全国の自治体でも発生していると思われる問題であり、解決手法が水平展開できる事例が多いため、他自治体が選択できるメニューとなるよう、引き続き事務局においてエッセンスを抽出する。</p>
-------------	---

III 26年度の実施状況

1. 実施状況	平成25年度の結果を踏まえ、得られた課題等について検討
2. 実施に当たって25年度からの変更点や改善点等	<p>(1) 本事業実施に伴い、市の徴収員制度の廃止を想定していたが、公金収納事務の民間委託が困難なことからコールセンター事業と市の徴収員制度との併用型を前提として協議を開始した。</p> <p>(2) 本事業を市税等の「自主的納付の呼びかけ」だけにかかわらず、市への申請案内（総合案内）業務を行うことにより、市民の手続き時間短縮等、市民サービスの向上をねらう。（具体的な申請業務の洗い出しを行う。）</p> <p>(3) マイナンバー制度への移行が「ベンダロックインの解消」、「文字コードの統一」の問題を市職員が認識するきっかけとなった。この機に問題解決にあたる。（他課への情報供給協力を行っているところ。）</p>

	<p>(4) 住宅ローンによる生活困窮者等への対応策として、ファイナンシャル・プランナー（FP）の活用を模索している。具体的には、金融機関にFP資格者が多いことから、指定金融機関への協力の検討をお願いしているところ。</p>
<p>3. 判明した課題</p>	<p>本事業をより効率的に実施するにあたり、平成26年度に得られた課題は以下のとおり。</p> <p><u>(1) コール対象が少ない（市内滞納者数では業者の採算合わず）</u></p> <p>➢ 【対策】 他市町村にも顧客を持つベンダーとコールセンター事業を共同開発し、県内広域でコールセンター事業を実施させることにより、対象者の増加を図る。</p> <p><u>(2) コール内容の範囲が狭い（納付意思の確認などに限定）</u></p> <p>➢ 【対策】 課税根拠の案内や税の使途・必要性の説明を同時に行うことにより、制度の理解及び納付の促進を図る。</p> <p><u>(3) 電話番号の判明率が低い（25年度は対象者の約42%程度）</u></p> <p>➢ 【対策】 関係課と連携し、電話番号等の共有化を行うことにより電話番号の判明率の向上を行う。</p> <p><u>(4) 予算獲得が容易でない（事業成果が見えにくい）</u></p> <p>➢ 【対策】 コールを受けた滞納者の反応を詳細に分析し、納付実績の見える化を図るとともに、適正費用の検証を行う。</p> <p>※ なお、当自治体としては、コールセンター事業による直接的な徴収率の向上のみならず、滞納処分に至るまでに、住民に向けてしっかりと督促・催告を行うこと自体にも意義があると考えているところ（事前の十分なアナウンスなしにいきなり滞納処分を受けた、という認識を住民に与えないようにする配慮）。</p>
<p>4. 27年度以降の方向性</p>	<p>【今後の展望】</p> <p>本事業については、対象債権の現年度徴収率を、前年に対して1%UPすることを目的として、以下のロードマップにて今後進行する予定。</p> <p><u>(1) 平成27年度</u></p> <p>① コールセンター事業（電話による自主的納付の呼びかけ）と徴収嘱託員（訪問徴収）との連携</p>

	<p>➤電話番号判明者にはコールセンター事業者からコール、電話番号不明者（市内滞納者のみ）には徴収嘱託員による訪問の併用を図り、漏れのない徴収を目指す</p> <ul style="list-style-type: none">② 納税課において、4 税の徴収（過年度分）の一元化③ 諸問題の解決に向け、課税課との連携強化 <p><u>(2) 平成 28 年度</u></p> <ul style="list-style-type: none">① コールセンター事業と徴収嘱託員を課税課が管理する体制へ移行② 納税課において、4 税 2 料の徴収を一元化（過年度の滞納処分をすべて納税課にて実施）③ 課税課において、現年度分の徴収管理 <p><u>(3) 平成 29 年度</u></p> <ul style="list-style-type: none">① 上記コールセンター事業に加え、督促状及び催告書の作成等についても効果的な民間委託を実施② 過年度分は徴収の一元化を実施③ 課税課において、現年度分の滞納処分まで実施
--	---