

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)	伊万里市 [佐賀県] (総務部税務課)	人口(平成27年1月1日住 民基本台帳)	56,934人
取組事項	電話による自主的納付の呼びかけ		
対象債権	市・県民税、固定資産税、国民健康保険税、軽自動車税 (自力執行権 ■有 □無)		

I 25年度の実施状況

1. 目的、動機	<p>早い段階で滞納を解消し、新たな滞納の発生を食い止めるため、現年度分の滞納者を対象に、催告書の送付に合わせて集中的に電話による納付勧奨を行う。</p> <p>平成26年度においては、公募型指名競争入札(公告により受託を希望する者を募り、資格審査の上指名競争入札を行う)により9月に契約を行う予定。</p>		
2. 対象債権	市・県民税、固定資産税、国民健康保険税、軽自動車税		
3. 取組内容	現年度滞納者に対し、公権力の行使にあたらぬ範囲において電話による自主的納付の呼びかけを年度中に4回(9・11・1・3月)実施。		
4. 結果	対象件数	架電接続件数	接触率
	9月 1, 222件	630件	51.55%
	11月 857件	467件	54.49%
	1月 378件	217件	57.41%
	3月 254件	164件	64.57%
	合計 2,711件	1,478件	54.51%
5. 効果(業務への反映等)	<p>25年度から新たに実施した軽自動車税については、収納率の上昇が見られた。</p> <p>24年度97.2% ⇒ 25年度97.5% (0.3ポイント上昇)</p> <p>文書だけでは反応の薄い滞納者に対し呼びかけることにより、窓口折衝、相談の早期開始に繋がっている。</p>		
6. 判明した課題	・アウトハウス方式により業務を委託しているため、架電の際のクレーム対応を即時に行えない事。(特に休日・夜間に実施した場合)		

II 内閣府からの支援

1. 支援内容、効果等	複数債権の一元化に取り組んだ事例の紹介及び説明を受け債権管理業務の課題等の整理ができた。
-------------	--

III 26年度の実施状況

1. 実施状況	平成26年10月から年度内4回（10・11・12・2月）にて実施。
2. 実施に当たって25年度からの変更点や改善点等	特に大きな変更点はなし 実施月については年金や各種手当の収入を見込み、偶数月を予定しており、11月の実施（軽自動車税）については当初納付期限から半年を目安として実施計画を行っている。
3. 27年度以降の方向性	電話による納付の呼びかけについては一定の効果をもたらしていると考えており、滞納繰越額や収納率の動きを注視しながら、より効果的な方法等も模索していきたいと考える。 平成27年度施行の社会保障・税番号新制度の導入に伴う組織機構の見直しや、システムの改修を業務改善部会で協議中。 引き続き、多重債務の解消を目的としたファイナンシャルプランナーによる相談窓口の継続的開設を毎月第1・3金曜日と休日納税相談日である毎月第4日曜日に行う予定。