

# 公金の債権回収業務における民間委託の事例

資料4

区分	債権名	受託者の類型	委託している業務内容				委託のメリットについて
		弁護士 サービサー コールセンター会社等	自主的納付 の呼びかけ 1	催告 2	納付相談 3	その他	
自力執行権を有する債権	地方税					督促状・催告書の印刷、コンビニ収納、クレジット収納	収納チャンネルを増やすことで市民サービスの向上を図ることができた。
						催告書作成補助、未納延滞金確認業務（納付書原符のチェック）、電話番号の調査	コールセンターの設置により、繰越滞納を抑止することができ、職員の負担が軽減された。
	市税 (国民健康保険税含む)						短期間で集中的に自主的納付の呼びかけが可能となった。 (500件 3~4日/月)
	自動車税					納付書(請求書)の送付	簡易な事務を民間委託することにより、職員が本来の業務(滞納処分などの権限を有する事務など)に集中して取り組むことができるようになった。
	保育所保育料					請求書・納付書の印刷、封入封緘、コンビニ収納代行業務、口座振替回収事務	回収率が向上した。徴収に対する厳しい姿勢を示すことができた。職員の事務作業が軽減された。
自力執行権を有しない債権	医業未収金					集金業務	回収率が向上した。委託により、職員の労力面だけでなく精神面でも負担が軽減した。職員では行えなかった生計全体を踏まえた返済計画への助言が行えた
						債務者との折衝(文書督促等)、住所調査、法的措置	徴収に対する厳しい姿勢を示すことができた。回収困難な債権を委託することにより、職員が新規発生債権など回収見込みのある債権の回収(本来業務)への取り組みを強化できた。
					債務者の居所調査及び報告	徴収に対する厳しい姿勢を示すことができた。1年超の債権を委託することにより、職員は発生防止や発生後間もない債権(未収金)の回収に特化できた。	
	母子寡婦 福祉資金貸付金					請求書の印刷	徴収に対する厳しい姿勢を示すことができた。弁護士に委託することにより、個別の事例ごとに回収方法の判断を相談でき、また助言を受けることができた。
					債権管理回収業務、職員への助言業務	職員からの督促に応じなかった債務者が、償還へ応じる足掛かりとなった。	

1. 自主的納付の呼びかけ...電話等により滞納事実の案内や未納理由の確認をするもの

2. 催告...請求と同義であり、一般的に義務の履行を促すもの

3. 納付相談...面談により納付計画の作成等を支援し、滞納者の生活状況や資力状況等の情報を得ながら、納付の履行を促すもの