

民間の立場から見た公金債権回収業務について

～サービサーによる地公体支援業務のご案内～

<効果的民間委託に向けて>

2015年9月

一般社団法人全国サービサー協会

(発表者:小池正憲 大竹淳一)

東京都千代田区麴町4-4

電話:03-3221-5222

1. サービサーとは

□ サービサー法

□ 参入規制

□ 行為規制



2. サービス業務について

□ 本業

(特定金銭債権の取扱い)

【サービスによる公金の債権回収等の業務事例】

取扱債権の区分	取扱債権の例示	業務の内容
特定金銭債権(※1)	(具体的な債権の種類) ・高度化事業貸付金 ・移転資金貸付金 ・住宅資金貸付金 ・奨学金 ・母子寡婦福祉資金	・請求・回収 ・担保処分 ・民事訴訟手続等 ・居所調査
非特定金銭債権(※2)	(具体的な債権の種類) ・公立病院の医業未収金 ・公営住宅の家賃 ・水道使用料	自主的納付の勧奨業務 (集金代行業務)

□ 兼業

(非特定金銭債権の取扱い)

(※1) サービス法により、サービスが取扱える対象債権

(※2) 上記(※1)の特定金銭債権ではないが、法務省の兼業承認を得て、取扱えるもの。

集金代行業務とは、特定金銭債権以外の事件性・紛争性のない金銭債権について、債権者から委託を受けて行う弁済金の受領業務、弁済用口座管理業務、対象債権の残高管理業務及び支払案内業務の全部又は一部をいう。

3. サービサーによる地公体支援業務のご案内

➤ 【 サービサーの活用① 】

◎新規不良債権の抑制を図るため、初動体制の充実、分割納付指導、自力再生の見極め、適正な債権保全の確保等を主な目的とする。

* 滞納全体像の把握	<ul style="list-style-type: none">●対象債権の内容把握・滞納状況の確認●現在までの交渉経緯等の把握
* 債務者（滞納者）の実態把握	<ul style="list-style-type: none">●債務者（滞納者）からの収入状況等の資料徴求●必要に応じて訪問・ヒアリング●徴収停止・債権放棄に対する意見書作成
* 分類整理・手法整備	<ul style="list-style-type: none">●実態把握結果に基づく考察●今後の回収方法等の検討・手法の提案

3-② サービスによる地公体支援業務のご案内

➤ 【 サービスの活用② 】

◎民間委託にあたり必要十分な引継データを整理しておくことが、契約後の早期回収着手に不可欠である。データ整備の段階からサービスに委託することで、早期の回収体制構築とデータ整備ノウハウ等の蓄積を図ることを主な目的とする。

* 債務者（滞納者）の内容確認

- 債務者（滞納者）の基本情報（氏名、生年月日、性別、住所、電話番号等）の最新情報へ更新
- 連帯保証人がいる場合は同様に上記を実施
- 各債権の発生日、履行期限、利息、弁済額等を検証
- 従前の交渉経緯記録の読み込み

* 債務者ファイルの作成

- データ整備に適した管理表・債務者（滞納者）の概況表フォームの作成

3-③ サービスによる地公体支援業務のご案内

➤ 【 サービスの活用③ 】

◎滞納理由に応じた適切な回収方法の選択を行う為に生活状況の正確な把握と償還財源の検証を行うことを主な目的とする。

* 多重債務者の把握	<ul style="list-style-type: none">● 誠意のある先であるかの見極め● 必要に応じて訪問・面談によるヒアリング● 収支を把握し償還財源を検証
* 債務者（滞納者）の生活再建支援	<ul style="list-style-type: none">● 償還財源に基づき他の債権者に対する不公平返済がある場合は是正● 可能な小額弁済・分割納付による時効対応を検討

4. サービサーによる公金債権回収の取組事例(本業)

・・・私債権

<調査業務>

1. 受託の事前打合せ
 - ①調査目的②対象債権の内容③過去からの経緯
 - ④調査の狙いを共有化
2. 現況調査を実施(書面調査・訪問調査)
 - ①債務者(滞納者)の収入証明等の資料に基づき生活状況を調査②法人の場合は決算書・税務申告書等によるキャッシュフローを分析
 - ③連帯保証人並びに行方不明者の対応
3. 調査結果に基づく考察により今後の対応検討
*回収シナリオの策定

<管理回収業務>

1. 回収スタンス
 - ①主債務者・保証人の現況ならびに資力調査を強化し、相続人を含めた長期接触困難者の実態把握により回収可能性を算出。
 - ②「回収方針書」に基づき対処方針を適切に見直し、案件によっては法的手段を提案し、回収促進と管理強化を図る。
2. 定期的に進捗を報告し回収方針の見直し、議会対応等のサポート。

<相続人調査の概要>

- ①相続人の確定
 - ・死亡判明後、相続人確認にあたり、相続人の戸籍(除票)附票謄本を取得するために、被相続人の本籍地と筆頭者記載の住民票(除票)を申請。
 - ・被相続人の除籍謄本(現在事項証明)を申請(出生から死亡まで遡及)。
 - ・除籍謄本が改製されている場合は改製前戸籍謄本を申請。
- ②相続人関係図の作成
 - ・被相続人に対して法定相続権のあるものすべて記載。
- ③配偶者以外の相続人第一順位者から第三順位者までの調査
第一順位 子供の戸籍申請、転籍戸籍申請。
(以下、現住所確認のための戸籍の附票申請を含む。)
第二順位 親の戸籍申請、転籍戸籍申請。
第三順位 兄弟姉妹の戸籍申請、転籍戸籍申請。
- ④管轄家庭裁判所への相続放棄有無照会・証明願申請。

<保証履行請求時の留意点>

- ①保証契約締結時の説明義務
- ②連帯保証人の死亡に伴う保証債務の請求範囲
- ③金融機関の経営者保証に関するガイドラインとの平仄

4-②. サービサーによる公金債権の取組事例(兼業)

… 集金代行(納付勧奨業務)

納付勧奨業務の取扱い

地公体等の債権は、一般の商取引に基づく私債権に比べ、

- ①対象債権に係る発生原因に疑義が生じる可能性が低いこと。
- ②事件性・紛争性が存在する蓋然性が低いこと。
- ③滞納者に対するセーフティネット(生活困窮者に対する配慮、対応)が用意されていること。
- ④公平性を確保すべき要請が強いこと。
等の特殊事情が認められる。

これらより、右記概要に記載された内容を可能とし、お客様及び委託者である地公体等に対し、より円滑な対応、報告ができることとした。

受託期間

滞納者から納付のない債権の受託期間は、実際に滞納者に対して本件業務を開始した時点から、1年を超えないよう配慮するものとし、地公体等から特段の要請を受けた場合であっても、2年を超えないものとする。

納付勧奨業務の概要

【文書又は電話による自主的納付の勧奨業務】

納付勧奨業務は、入金時期や意思の確認(滞納者に金銭的な要求を促す行為には該当しない)等を行うものとして、以下の業務を行う。

- ①滞納の事実を伝えること
- ②滞納の事実、内容等を説明すること
- ③滞納者が任意に申出た事情を記録すること
- ④電話や住民票による住所等の調査を行うこと
- ⑤滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること
- ⑥滞納者に滞納の理由を聞き取ること

【留意点】

- ①原則として面談は行わない
- ②自力執行権の行使は行わない
- ③事件性・紛争性のある債権は取扱わない
- ④公権力の行使に該当する業務は行わない

5. 効果的な民間委託に資すると考えられる手法

- 委託時の引継データ整備にサービスを活用
 - 複数種類の債権の一括発注
 - サービスによる債権管理回収に関するアドバイスの活用
 - 徴収停止・債権放棄に対する意見書作成
 - サービスの回収手法の1つであるDPO（Discount-Pay-Off）の検討
 - サービスへの債権譲渡（売却）
-

5-② 効果的な民間委託に資すると考えられる手法 (債権譲渡)

(1) 不良債権の債権譲渡(バルクセール)とは?

金融機関などが、その保有する不良債権を第三者(サービサー等)に対して「まとめ売り」すること。法的手続中(破産等)の債権も対象となる。

(2) 債権譲渡のメリット

① 債権管理コストの削減

- ・ 債権管理に伴うコスト(法的手続費用、人件費、物件費)の削減

② 人的資源の有効活用

- ・ 回収業務に従事している人的資源を前向きな業務にシフト

(3) 債権売却による処理が拡がらないネック

① 一般的に債権売却は連帯保証人からの回収が完了する前に行われることが多く、売却に当たって回収可能性を検証し債権譲渡価格を算出する必要がある。

② 既に回収については執りうる手段が尽くされており、債権売却に経済合理性があることを議会で説明する必要がある。

➤ 【 サービサーの活用④ 】

◎ 譲渡価格のデューデリ並びにバルクアレンジ