

**地域の公共サービス改革**

**『公金の債権回収業務』**  
**～官民連携にむけて～**

**平成24年2月**

**内閣府・公共サービス改革推進室**

# はじめに

地方公共団体は、住民の福祉向上を図るために公共サービスを提供しており、その財源は、法令等に基づき住民が負担している。この点において地方公共団体は、公共サービスを享受する住民に対して公金の債権を有している。

公共サービスは、その特性から、債権発生時に相手方に支払い能力確認のための資力要件を必要としない場合や、一定の資力以下の住民を対象としてサービスを提供している場合がある。一方、民間の債権は、債権発生時に相手方の資力調査や担保を必要とすることが一般的であり、公金の債権と民間の債権は必ずしも取扱いが一致するものではない。また、公金の債権の中には、一定の緩和措置（納税の猶予、免除、履行延期の特約等）が法令上規定されているものがあり、回収の権利行使に際して福祉的観点からの配慮が必要な場合もある。

公共サービスは、上記を踏まえて適切に提供される必要があるが、公金の債権回収業務が滞ることは、健全な公共サービスの提供に支障をきたすだけでなく、適切に納付している住民に対して公平性を欠き、住民監査請求等の対象ともなるものである。

本手引きは、公金の債権回収業務を進める上で考えられる官民連携について、地方公共団体等の意見を踏まえてまとめたものである。地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断において、本手引きを1つの参考としつつ、更なる公共サービス改革が進むことを期待するものである。

平成24年2月 内閣府 公共サービス改革推進室長

## 目次

### ■第1章 経緯、目的等

- 1-1 経緯
- 1-2 目的
- 1-3 位置づけ
- 1-4 概要

### ■第3章 解決の方向性

- 3-1 公金の債権回収業務の流れ
- 3-2 担い手となり得る者
- 3-3 公金の債権回収業務 官民連携(案)
- 3-4 業務に係る留意点

### ■第2章 現状

- 2-1 用語の定義
- 2-2 主な公金の滞納等状況
- 2-3 業務を取り巻く環境
- 2-4 制度等の整理
  - (1)関係法令の整理
  - (2)過去の議論の整理
  - (3)過去の通知の整理

### ■第4章 今後の課題

### ■第5章 まとめ

### ■参考資料

## 第1章 経緯・目的等 1-1 経緯 (1/4)

### □ 平成22年7月

#### 「公共サービス改革基本方針」改定（閣議決定）

（抜粋）

今次改定においては、国及び地方公共団体が行う官民競争入札又は民間競争入札による狭義の公共サービス改革のみならず、より包括的な広義の公共サービス改革にも視野を広げて、その内容を構成した。

今後、基本方針の内容に関して法制的な位置づけをより明確にすることが必要と想定されることから、後述の広義の公共サービス改革に関する諸組織や行政刷新会議との関連を含め、政府内で鋭意検討を進め、所要の対応を図る。

<http://www5.cao.go.jp/koukyo/kihon/pdf/100706kihon.pdf>

1

## 1-1 経緯 (2/4)

### □ 平成22年9月

#### 行政刷新会議「公共サービス改革分科会」設置

広義の公共サービス改革を推進するため、公共サービス改革分科会（以下、「分科会」という。）を設置する。

分科会長 内閣府副大臣（公共サービス改革担当）

<http://www.cao.go.jp/sasshin/koukyo-service/publication/110428/puroguramu.pdf>

### □ 平成23年4月

#### 分科会「公共サービス改革プログラム」公表

調達・契約制度の改革、公共サービス改革推進のための基盤整備、地域の公共サービス改革について、喫緊の課題とそれらへの対応についてまとめたもの

<http://www.cao.go.jp/sasshin/koukyo-service/publication/110428/puroguramu.pdf>

2

## 1-1 経緯 (3/4)

### 「公共サービス改革プログラム」 (地域の公共サービス改革関連)

地域の公共サービス改革においては、民間との連携として、民間委託が可能な業務の拡大についての検討が示され、その一例として、公金に関する債権回収業務が挙げられる。

公共サービス改革プログラム

(平成23年4月 行政刷新会議 公共サービス改革分科会) (P.15~16 抜粋)

#### 3. 民間との連携

##### (2) 民間委託が可能な業務の拡大

公金に関する債権回収業務など、民間委託の要望があるものの制度上許容されていない業務があることから、国における検討に併せて、公共サービス改革法において民間委託を可能とする特例を設けることの検討を行う。

その際、地方公共団体の意向、公権力の行使との関係、調整が必要となる法令との関係、プライバシーの確保、回収に向くビジネスモデルや責任関係等の点について留意する。

3

## 1-1 経緯 (4/4)

### □ 平成23年4月～ 地方公共団体等へのヒアリング

公共サービス改革プログラムを踏まえ、地方公共団体等のヒアリング等により、課題の把握を進める。

- ✓ 先進的な取り組みのある地方公共団体 25団体(ヒアリング)
- ✓ 都道府県・政令指定都市(アンケート)
- ✓ 関係団体等(意見交換)

(日本弁護士連合会、日本司法書士連合会、全国サービス協会、有識者)

#### 【得られた課題】

**「公金の債権回収業務」について、現行法上で可能な民間委託の選択肢があるものの、当該分野の官民連携に対する全般的な整理・分析がなされていない。**

4

## 1-2 目的

### □ 地域の公共サービス改革の参考となる手引き

公金の債権回収業務に関する官民連携について、全般的な整理・分析が必要であり、当該分野に対する検討を深め、具体的な内容をまとめることで地域の公共サービス改革につなげる。

平成23年度中に、地方公共団体の参考となるよう手引きを公表する。

公共サービス改革プログラムにおける留意事項への対応

【地方公共団体の意向】

地方公共団体へのアンケート調査を実施するとともに、実際に公金に関する債権回収業務に関連した民間委託を実施している地方公共団体へのヒアリングを実施する。

【公権力の行使との関係、調整が必要となる法令との関係、プライバシーの確保】

法令(弁護士法、地方自治法、司法書士法、地方税法、公共サービス改革法、サービサー法、個人情報保護法等)、法令所管府省の通知等を整理する。

【回収に向くビジネスモデルと責任関係】

債権回収業務の官民連携において、担い手となり得る民間事業者の業務範囲、報酬の在り方及び選定方法に関する地方公共団体の説明責任等について、関係団体(日本弁護士連合会、日本司法書士連合会、全国サービサー協会)との意見交換を実施する。

5

## 1-3 位置づけ

### □ 公金の債権回収業務に関する官民連携の参考書

公共サービス改革は、それぞれの地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断においてなされるものであり、本手引きがひとつの参考となり、地域の公共サービス改革につながることを期待するものである。

本手引きは、地方公共団体、関係団体等の意見を踏まえて、公金の債権回収業務における官民連携の参考書として作成したものであり、実績等を踏まえて適宜修正していくものである。

内閣府公共サービス改革推進室では、今後も、引き続き地方公共団体の取り組みを調査し、新たな課題や対応策などの紹介等により、地域の公共サービス改革を支援していくこととする。

6

# 1-4 概要

## □ 第2章 現状

用語の定義、公金の債権回収業務を取り巻く環境、法令制度、過去の議論について明らかにし、現状を把握する上で必要なポイントをまとめる。

## □ 第3章 解決の方向性

具体的な業務の流れ、業務の担い手になり得る者を整理することで、公金の債権回収業務の官民連携にむけた方向性を示す。

最も重要な点は、「3-3 公金の債権回収業務 官民連携(案)」にまとめられている。

## □ 第4章 今後の課題

今後の課題として、問題解決能力の向上、業務委託の仕組みの標準化(弁護士や認定司法書士)、業務の共同処理を挙げている。

7

# 第2章 現状 2-1 用語の定義 (1/4)

## (1) 公金

国又は地方公共団体が実質的に所有する金銭

※衆議院国会答弁(平成13年4月13日)

[http://www.shugiin.go.jp/itdb\\_shitsumon\\_pdf\\_t.nsf/html/shitsumon/pdfT/b151047.pdf/\\$File/b151047.pdf](http://www.shugiin.go.jp/itdb_shitsumon_pdf_t.nsf/html/shitsumon/pdfT/b151047.pdf/$File/b151047.pdf)

## (2) 債権

地方公共団体が財産として管理の対象としている債権とは、金銭債権

※地方自治法第237条第1項、同法第240条第1項

## (3) 債権回収業務

納期限までに完納されず滞納が発生している債権に対して行われる業務のうち、収納により債権の消滅が図られる一連の業務

法令上の定義はない。

本手引きにおいては、公共サービス改革の趣旨である質の維持向上及び経費削減を踏まえて、“収納による債権消滅”により、質の維持向上(公共サービスの財源確保のための収納率の向上)が図られることに着目するものである。

8

## 2-1 用語の定義 (2 / 4)

### (4) 督促

納期限(履行期限)までに納付(履行)しない者があるときに、期限を指定して納付(履行)を促す行為

※地方自治法231条の3第1項、地方自治法施行令第171条

滞納処分する場合において、督促は、滞納処分の前提要件としての効果を持つ。  
(地方税法第331条他。国税通則法第40条において同様の規定がある)  
督促の時期について、地方自治法では、“期限を指定してこれを督促しなければならない”と規定しているところ、地方税は、繰上徴収の場合を除き、“納期限後20日以内に督促状を発しなければならない”と規定している。督促の方法については、地方自治法には特段の規定がないところ、地方税については督促状による督促を規定している。(地方税法第329条他)

### (5) 催告

一般的に義務の履行を促す行為であり、本手引きでは、納付の請求と同義

債権回収業務における催告の方法としては、文書の送付、電話によるもの、現地に訪問して行うもの等が考えられる。  
時効の中断となる催告の手段としては、6ヶ月以内の裁判上の請求等が民法第153条に規定されている。

9

## 2-1 用語の定義 (3 / 4)

### (6) 滞納処分

差押え、換価等のように、強制力によって徴収を図るもの

具体的には、国税徴収法(第5・6章)に規定

国税徴収法

第五章 滞納処分

(財産の差押、交付要求、財産の換価、換価代金等の配当、滞納処分費、雑則)

第六章 滞納処分に関する猶予及び停止等

(換価の猶予、滞納処分の停止、保全担保及び保全差押)

### (7) 強制徴収

地方税の滞納処分の例により処分すること

※地方自治法施行令第171条の2では、「強制徴収により徴収する債権」を、“地方自治法第231条の3第3項に規定する歳入に係る債権”として定義している。

地方自治法第231条の3第3項では、督促後の納期限までに納付がされない場合は、“当該歳入並びに当該歳入に係る前項の手数料及び延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる”としている。

10



## 2-1 用語の定義 (4/4)

### (8) 強制執行

司法機関(裁判所)が債権者の申し立てにより、請求権の目的である給付を強制的に実現させることを目的とする法律上の手続き

※地方自治法施行令第171条の2では、強制執行等(①担保の付されている債権に対しては担保の実行、②債務名義のある債権に対しては強制執行手続き、③その他債権に対しては訴訟手続(非訟事件の手続を含む。))について規定されている。

### (9) 自力執行権

債務不履行があった場合、債権者自らが、強制手段によって履行があったのと同じの結果を実現させる権限

※債権の満足を図る手続きとして、通常は民事執行法の手続によらなければならないところ、法令に“国税滞納処分の例による”等の規定がある場合、民事執行法の手続きによらず、自ら差押え、公売等を行うなど、国税徴収法に規定する強制力のある滞納処分を行うことができる。

地方税のように“国税徴収法に規定する滞納処分の例による”と規定されるほか、“国税滞納処分の例による”や“地方税の滞納処分の例による”と規定されている場合、自力執行権があることになる。

11

## 債権 (地方自治法第240条第1項)

**【自力執行権がある債権】** 法令上、“国税滞納処分の例による”等の規定がある債権

#### 主な債権例

- 地方税 (地税法第68条等) “国税徴収法に規定する滞納処分の例”
- 下水道受益者負担金 (都市計画法第75条第5項) “国税滞納処分の例”
- 道路占用料 (道路法第73条) “国税滞納処分の例”
- 土地区画整理事業の清算金 (土地区画整理法第110条) “国税滞納処分の例”
- 保育所保育費用(児童福祉法第51号第3号) (児童福祉法第56条第10項) “地方税の滞納処分の例”
- 河川占用料 (河川法第74条) “地方税の滞納処分の例”
- 分担金、○加入金、○過料 (地方自治法第231条の3第3項) “地方税の滞納処分の例”
- 法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入※

※ 法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入の例

- 国民健康保険料(国民健康法第79条の2)、○後期高齢者医療保険料(高齢者の医療の確保に関する法律第113条)
- 介護保険料(介護保険法第144条)、○不正受給による障害児施設給付費等(児童福祉法第57条の2)
- ◎港湾法の規定により徴収すべき入港料その他の料金、占用料、土砂採取料、過怠金その他の金銭、
- ◎土地改良法の規定により土地改良事業の施行に伴い徴収すべき清算金、仮清算金その他の金銭、◎下水道法第18条から第20条まで(第25条の10において第18条及び第18条の2を準用する場合を含む。)の規定により徴収すべき損傷負担金、汚濁原因者負担金、工事負担金及び使用料、
- ◎漁港法第35条又は第39条の3の規定により徴収すべき漁港の利用の対価、土砂採取料、占用料及び過怠金(◎…地方自治法附則第6条)

**【自力執行権がない債権】** 上記以外の債権

#### 主な債権例

- 公営住宅の使用料、○公立病院の診療債権、○水道料金、○生活保護費返還金、○給食費

12



## 2-2 主な公金の滞納等状況

### □ 地方税(約2兆473億円)

(平成20年度)地方税滞納額及び徴収率 徴収率94.8%《総務省》

### □ 国民健康保険料・介護保険料(約3,942億円)

(平成21年度)国民健康保険(市町村)の財政状況等について 徴収率88.0%《厚生労働省 平成23年2月4日》

### □ 保育料(約83億円)

(平成18年度)保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について 徴収率98.3%《厚生労働省 平成19年9月14日》

### □ 公立病院未収金(約6,228億円)

※ 2か月後請求となる保険等請求分の未収金等を含むため、必ずしも滞納とは限らない  
(平成21年度)地方公営企業年鑑《総務省》

### □ 公営住宅家賃(約636億円)

(平成17年度)公営住宅の滞納家賃の徴収業務について 徴収率96.2%《国土交通省 平成19年6月22日》

### 〈参考〉 国税の滞納(約1兆4,201億円)

(平成22年度)租税滞納状況について 《国税庁 平成23年7月》

13

## 2-3 業務を取り巻く環境

### □ 公務員数

公金のうち滞納額の最も多い地方税に関する業務に従事する税務職員について、地方公務員全体と同様に削減してきている。

年度	平成12年	平成22年	削減率
地方公務員	約320万人	約281万人	△12%
うち税務職員	約8万人	約7万人	△13%

出所:地方公共団体定員管理調査結果(総務省)より内閣府作成

### □ 知識・ノウハウの集積

数年での人事異動や合併に伴う異動があるところ、債権回収業務に関する法令知識は多岐にわたり、実際に処理を進める際のノウハウの習得が必要であり、これらを集積していくことは容易ではない。

### □ 地縁的なつながり

人口5万人以下の地方公共団体が団体数の約7割を占めるところ、規模の小さな地方公共団体においては、公務員と住民の関係性が密接なゆえに、本来対応すべき債権回収業務について消極的になりかねない。

14

## 2-4 制度等の整理（1）関係法令の整理（1/13）

### □ 地方自治法

公金の債権に関する基本的事項を規定

（第9章・財務 第3節・収入、第9節・財産—第3款・債権）

【具体的な規定の例】

◎普通地方公共団体の長が“とらなければならない”内容

政令の定めるところにより、その督促、強制執行その他その保全及び取立てに関し必要な措置  
（地方自治法第240条第2項）

督促	自治令171条 ※自治法231条の3第1項に規定する債権除く
強制執行等	自治令171条の2※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
履行期限の繰上げ	自治令171条の3
債権の申出等	自治令171条の4

◎普通地方公共団体の長が“することができる”内容

政令の定めるところにより、その徴収停止、履行期限の延長又は当該債権に係る債務の免除  
（地方自治法第240条第3項）

徴収停止	自治令第171条の5 ※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
履行延期の特約等	自治令第171条の6 ※自治法231条の3第3項に規定する債権除く
免除	自治令第171条の7

【参考】国においては、「国の債権の管理等に関する法律」により債権管理に関する基本的事項を規定

15

## 2-4（1）関係法令の整理（2/13）

### □ 地方自治法

【具体的な規定の例】

◎住民による監査請求及び訴訟（地方自治法第242条関連）

違法または不当に公金の徴収を怠る事実があると認めるときは、住民監査請求をすることができる。  
また、その結果等に不服がある場合は、住民訴訟をすることができる。

◎私人の公金取扱いの制限（地方自治法第243条）

公金の収納は、原則として私人への委託を禁止

（公金が取扱い上の責任を明確にするとともに、公正の確保・厳正な保管を強く要請）

ただし、以下は、その性質上、例外的に私人への委託が可能（地方自治法施行令第158条）

種類	私人への徴収・収納事務の委託が可能な公金として有する性質
使用料	常時徴収を必要とする収入であること
手数料	住民の便益の向上が図られるものであること
賃貸料	収入の確保すなわち間違いなく収入できること
物品売払代金	経済的に収入できることすなわち地方公共団体が直接収入した場合の経費よりも私人に委託した方が諸経費の節減を図ることができるものであること
貸付金の元利償還金	

※地方自治法以外にも、地方公共団体の歳入の徴収根拠を定める個別法令において、私人への徴収・収納事務の委託を可能としている例もある。（地方公営企業法33条の2等）

16

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (3 / 13)

### □ 地方税法

地方税の通則的規定と徴収手続に関する規定、各地方税の課税要件等を規定

※具体的には、税目ごとに課税客体、納税義務者又は特別徴収義務者、課税標準、税率、賦課期日、納期、納付又は納入の方法及びそれらの手続、罰則その他の制裁規定、滞納処分の手続、犯則取締り等賦課徴収に関する規定を網羅的に規定している。

※地方税法と国税徴収法の関係においては、地方税法に「国税徴収法に規定する滞納処分の例による。」(地方税法第68条等)とされている。

### □ 国税徴収法

国税の徴収手続きを規定(地方税法は、国税徴収法の滞納処分を引用)

※国税については、通則的規定を定める国税通則法のほか、個別法として徴収手続を定める国税徴収法、各税についてその課税要件等を定める法律が制定されている。

※国税徴収法は、「滞納処分」(第5章「財産の差押」、「交付要求」、「財産の換価」、「換価代金の配当」、「滞納処分費」、「雑則」)、「滞納処分に関する猶予及び停止等」(第6章に「換価の猶予」、「滞納処分の停止」、「保全担保及び保全差押」)を規定している。(第47条～147条)(第148条～160条)

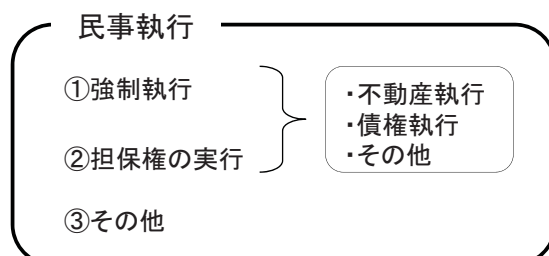
17

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (4 / 13)

### □ 民事執行法

債権者の申立てにより、裁判所が債務者の財産を差し押えて換価、配当などして、債権を回収させるなどの強制執行等について規定

※具体的な民事執行には、強制執行や担保権の実行などがある。



#### ①強制執行

勝訴判決や和解が成立したにもかかわらず、相手方が履行しない場合に、債権者の申立てに基づいて、債務者に対する請求権を、裁判所が強制的に実現する手続

#### ②担保権の実行

抵当権などの担保権を有しているときに、これを実行して当該財産から満足を得る手続(判決などの債務名義は不要であり、担保権が登記されている登記簿謄本などが提出されれば、裁判所は手続を開始することとなる)

18

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (5 / 13)

### □ 滞納処分と強制執行等との手続の調整に関する法律

滞納処分と強制執行、仮差押えの執行又は担保権の実行としての競売と  
の手続の調整を図るため、これらの手続に関する規定の特例を規定

※具体的には、滞納処分による差押えがされている財産に対する強制執行や、強制執行による差押え  
がされている財産に対する滞納処分等についての手続きが規定されている。

### □ 個人情報保護法制

個人情報保護法では、個人情報保護についての理念・責務等を規定  
地方公共団体では、個人情報保護条例により、具体的な内容を規定

◎個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)

基本理念や国及び地方公共団体の責務等、民間事業者に対する義務等が規定されている。

◎個人情報保護条例

平成17年度末までにすべての都道府県・市区町村が条例を制定されている。

個人情報保護条例により、情報の収集・記録、利用・提供等に規制をかけている例が多い。

(例)収集・記録規制として目的、方法、種類による規制

利用・提供規制として内部利用、外部利用を規制

(参考)地方自治情報管理概要(総務省 平成22年4月1日現在)

19

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (6 / 13)

### □ 弁護士法

弁護士制度(使命、職務、法律事務の取扱いに関する取締り等)について規定

【法律事務の取扱いに関する取締り等の例】

関連条項 弁護士法第72条

弁護士でない者が、報酬を得る目的で、かつ、業として、他人の法律事件に  
関して法律事務の取扱等をするを禁止(昭和46.7.14最高裁)

弁護士法第72条

弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件  
及び審査請求、異議申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その  
他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を  
取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この  
法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りでない。

20

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (7 / 13)

### 弁護士法第72条の制定趣旨

(昭和46年7月14日最高裁)

弁護士は、基本的人権の擁護と社会正義の実現を使命とし、ひろく法律事務を行なうことをその職務とするものであつて、そのために弁護士法には厳格な資格要件が設けられ、かつ、その職務の誠実適正な遂行のため必要な規律に服すべきものとされるなど、諸般の措置が講ぜられているのであるが、世上には、このような資格もなく、なんらの規律にも服しない者が、みずからの利益のため、みだりに他人の法律事件に介入することを業とするような例もないではなく、これを放置するときは、当事者その他の関係人らの利益をそこね、法律生活の公正かつ円滑ないとなみを妨げ、ひいては法律秩序を害することになるので、同条は、かかる行為を禁圧するために設けられたものと考えられるのである。

「法律事件」： 権利義務の存否について争いがある場合、法的に確定している義務の履行に関して争いがある場合(単に「払わない」でも紛争性が顕在化。)も含む。

「法律事務」： 「請求」は権利の行使を行うものであり「法律事務」に該当する。

21

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (8 / 13)

### □ 司法書士法

司法書士制度(登記、供託、簡裁訴訟代理等関係業務等)について規定

#### 【簡裁訴訟代理等関係業務】

特別研修を修了したうえで、法務大臣の認定を受けた司法書士(以下「認定司法書士」という。)は、簡裁訴訟代理等関係業務を行うことができる。

(司法書士法第3条関連)

簡裁訴訟代理等関係業務とは、簡易裁判所における民事訴訟法の対象となるもの、つまり訴訟の目的の価額(以下「訴額」という。)が140万円以内の事件について、以下の業務を代理する業務等をいう。

- (1)民事訴訟手続、
- (2)訴え提起前の和解(即決和解)手続、
- (3)支払督促手続、
- (4)証拠保全手続、
- (5)民事保全手続、
- (6)民事調停手続、
- (7)少額訴訟債権執行手続及び(8)裁判外の和解各手続について代理する業務、
- (9)仲裁手続及び(10)筆界特定手続について代理をする業務等

22



## 2-4 (1) 関係法令の整理 (9 / 13)

### ロ サービス法（債権管理回収業に関する特別措置法）

不良債権の処理等を促進するため、弁護士にしかできなかった業務等について許可制度をとることにより解禁する弁護士法の特例を規定

“特定金銭債権”として定義されている債権の管理回収業を法務大臣による許可制により民間事業者（サービス）に解禁する一方、許可に当たり、暴力団等反社会的勢力の参入を排除するための仕組みを講じるとともに、許可業者に対して必要な規制・監督を加え、業務の適正を確保する。

つまり、サービスは、弁護士法第72条が弁護士または弁護士法人以外の者に禁止している法律事件に関する法律事務のうち、特定金銭債権の管理および回収を行う営業等が可能である。（サービス法第2条第2項）

サービス法  
第2条(略)

2 この法律において「債権管理回収業」とは、弁護士又は弁護士法人以外の者が委託を受けて法律事件に関する法律事務である特定金銭債権の管理及び回収を行う営業又は他人から譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって特定金銭債権の管理及び回収を行う営業をいう。

23

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (10 / 13)

### 特定金銭債権（サービス法第2条関連）

次に掲げる者が有する貸付債権	1号										2号	3号	
	イ	ロ	ハ	ニ	ホ	ヘ	ト	チ	リ	ヌ	1	2	3
	金融機関	農林中央金庫	政府関係金融機関	独立行政法人中小企業基盤整備機構、独立行政法人住宅金融支援機構	農業協同組合、農業協同組合連合会	漁業協同組合、漁業協同組合連合会	水産加工業協同組合、水産加工業協同組合連合会	保険会社	貸金業者	イからりに類する者として政令で定める者	外国銀行支店	株式会社日本政策投資銀行	都道府県、市町村、特別区、地方公共団体の組合

※4号以下割愛

1号及び2号に掲げる貸付債権に係る担保権の目的となっている金銭債権

1号に掲げる者が有していた貸付債権

※網掛け部分が地方公共団体に関連する特定金銭債権

24

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (11/13)

### 債権管理回収業と兼業業務

サービサー法における“債権管理回収業”とは、特定金銭債権について、これを譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって行う管理及び回収又は弁護士以外の者が委託を受けて行う法律事件に関する法律事務である管理及び回収の営業をいう。

サービサーは、債権管理回収業のほか、法務大臣の承認を受けたときは、特定金銭債権に該当しない金銭債権についての集金代行業務を兼業業務として行うことができるものとされている。なお、集金代行業務の実施にあたっては、特定金銭債権ではないため法律事務に該当する請求は行えない。

法務省は、サービサーに対して兼業業務の一例である集金代行業務(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、請求に至らない範囲での支払案内業務)について、承認を受けた業務範囲の逸脱があったとして業務改善命令をした例がある。

これを踏まえて一般社団法人全国サービサー協会(以下「サービサー協会」という。)では、サービサー業界に兼業業務の逸脱がないよう、自主ルールを設定している。

25

## 2-4 (1) 関係法令の整理 (12/13)

### 兼業業務に関するサービサーへの業務改善命令の事例

#### 平成21年度 集金代行業務関連 不備・過誤事例(業務範囲の逸脱)

(7月7日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者が申し出た不払いの理由や分割弁済等の計画を委託者に取り次いでいない。
- 2) 弁済を延滞した滞納者に対して、約定どおりの弁済を促したり、弁済金の増額又は減額を提示して弁済を求めるといった請求行為を行っている。
- 3) 定期弁済が困難と申し出た滞納者に対し、具体的な弁済計画を策定した後に連絡するように申し向けていたり、約定どおり弁済を行わないことを非難する発言をしている。
- 4) 滞納者から一方的に切電されるなど支払案内を拒む意思がうかがわれるものや債務の存在に疑義を申し立てられているものなど明らかに事件性や紛争性が認められる債権について、委託者へ返却していない。

(7月23日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、前回検査で指摘したにもかかわらず、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 債務の減額、支払方法の変更、弁済の猶予等の滞納者からの申出を委託者に取り次いでいない。
- 2) 債権の存在に疑義を申し立てられていたり、滞納者の死亡が確認されたときなど、事件性・紛争性又はそれに類する事実が判明した債権を委託者に返却していない。

(11月9日)第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者からの分割弁済等の申し出を委託者に取り次いでいないものがある。
- 2) 滞納者に対し、債務の解決方法を申し出るよう執拗に促したり、虚偽の説明をして申し出を誘導しているものがあるほか、滞納者が被る可能性のある不利益を殊更強調する記載のある手紙を送付するなどして、実質的に支払を要求しているものがある。
- 3) 滞納者が債務の存在を否定しており、事件性・紛争性が認められる債権であるにもかかわらず、委託者に返却していないものがある。
- 4) 滞納者が夕方は仕事が忙しいので電話連絡することは止めてほしいと申し出ているにもかかわらず、それを拒否している。
- 5) 委託者と締結した集金代行業務委託契約書の契約条項に、支払交渉や請求行為を許容する条項が盛り込まれているものがある。

(12月8日)法第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、業務マニュアルに業務範囲を逸脱した交渉手法が記載されているものがあるほか、実際の業務において、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。

- 1) 滞納者に対し、請求行為と同視し得る発言がなされている。
  - 2) 委託者に対し、滞納者の申し出を取り次いでいない。
  - 3) 集金代行業務とともに、上記承認を受けていない機器返却案内業務を行っている。
- (12月15日)第12条ただし書の規定により承認を受けた集金代行業務について、以下のとおり、業務の範囲を逸脱している。
- 1) 滞納者からの弁済条件の変更の申し出を委託者に取り次いでいない。
  - 2) 滞納者に対して、請求行為を行っている。
  - 3) 事件性・紛争性のある債権について取扱いを継続している。
  - 4) 集金代行業務とともに、上記承認を受けていない物品回収業務を行っている。

出所:法務省HP

26



## 2-4 (1) 関係法令の整理 (13 / 13)

### □ 公共サービス改革法 (競争の導入による公共サービスの改革に関する法律)

公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革を実施するための基本理念、入札の手続等を規定

国民年金保険料収納業務に関しては、公共サービス改革法第33条において国民年金法等の特例を規定し、民間事業者が納付の請求を行うことができるよう弁護士法第72条の規定を適用しない旨の規定をしている。

公共サービス改革法  
(国民年金法等の特例)  
第33条

国民年金法(昭和三十四年法律第百四十一号)第八十七条第一項に規定する保険料(以下この条において「保険料」という。)の収納に関する業務のうち次に掲げるもの(以下この条において「特定業務」という。)を実施する公共サービス実施民間事業者は、併せて被保険者の委託を受けて保険料の納付に関する業務(以下この条において「納付受託業務」という。)を実施するものとする。

(略)

二 保険料滞納者に対し、面接その他の方法により保険料の納付の勧奨及び請求を行う業務

4 第二項の公共サービス実施民間事業者が実施する第一項第二号に規定する保険料の納付の請求の業務については、弁護士法(昭和三十四年法律第二百五号)第七十二条の規定は適用しない。

27

## 2-4 (2) 過去の議論の整理 (1 / 2)

### □ 官民競争入札等監理委員会 (事務局: 内閣府・公共サービス改革推進室)

平成18年度、公共サービス改革法に基づき、徴収関係業務の民間開放について検討すべく、国等へのヒアリングを実施

第8回(平成18年9月13日) <http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/kaisai/2006/913/913.html>

第9回(平成18年9月20日) <http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/kaisai/2006/920/920.html>

平成19年度、徴収に関する業務の民間開放について審議することとして徴収分科会を設置し、平成19・20年度にかけて計8回開催した。

<http://www5.cao.go.jp/koukyo/kanmin/choshu/choshu.html>

国等においては、モデル事業として先行実施されていた「日本年金機構の国民年金保険料収納事業」に加え、上記を踏まえて「独立行政法人国立病院機構医業未収金の支払案内等業務」(※)、「独立行政法人労働者健康福祉機構医業未収金の支払案内等業務」が実施された。

※「独立行政法人国立病院機構医業未収金の支払案内等業務」については、病院全体として、最低水準に達することが出来ず、また、委託債権の大幅な減少や第1期における居所等調査業務の未実施など、業務遂行上の問題が生じたため、平成22年12月に契約解除(民法に基づく合意解除)をしている。

28

## 2-4 (2) 過去の議論の整理 (2/2)

### 官民競争入札等監理委員会・徴収分科会の概要

回数	日付	議題
第8回	平成21年3月25日	1. 納付勧奨業務の民間委託と労働法規等の関係について
		2. 納付勧奨業務(訪問催告)の民間委託事例調査について
		3. (株)もしもしホットラインからのヒアリング
第7回	平成20年10月31日	1. 地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託等事例調査について
		2. 船橋市からのヒアリング
		3. (株)ベルシステム24からのヒアリング
		4. 社会保険庁からのヒアリング
第6回	平成19年11月1日	1. 財務省からのヒアリング
		2. 国土交通省からのヒアリング
第5回	平成19年10月22日	1. 総務省からのヒアリング
		2. 文部科学省からのヒアリング
第4回	平成19年9月5日	当面の進め方について
第3回	平成19年6月22日	1. NHKからのヒアリング
		2. 社会保険庁からのヒアリング
		3. 国土交通省 住宅局住宅総合整備課からのヒアリング
第2回	平成19年5月21日	1. 厚生労働省 雇用均等・児童家庭局保育課からのヒアリング
		2. 厚生労働省 医政局国立病院課からのヒアリング
第1回	平成19年4月11日	民間提案者等からのヒアリング(全国サービサー協会等、堺市)

29

## 2-4 (3) 過去の通知の整理

### □ 法令所管府省からの通知

債権回収業務関連の民間委託等について、個別債権を規定する法律所管省庁から通知がなされている。

#### ■ 総務省

- ✓ 地方税
  - ・地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について(平成19年3月27日)
  - ・地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について(平成17年4月1日)
- ✓ 医業未収金
  - ・医業未収金の徴収対策の留意事項等について(平成20年3月31日)
- ✓ その他(生活困窮者対策等)
  - ・生活困窮者対策等における税務情報の活用について(平成23年3月3日)

#### ■ 国土交通省

- ✓ 公営住宅家賃
  - ・公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について(平成19年12月27日)

#### ■ 厚生労働省

- ✓ 保育所保育料
  - ・保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について(平成19年8月22日)
- ✓ 国民健康保険料及び介護保険料
  - ・「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について(平成19年3月28日)

30

## (地方税) 民間委託が可能な業務の例

### ① 公権力の行使に当たらない業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話による自主的納付の呼びかけ業務
- ・コンビニエンスストアによる収納業務

### ② 徴税吏員が行う公権力の行使(公売・差押え・督促・立入調査など)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
- ・差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納税通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の業務
- ・調査で収集した軽油の性状分析業務

#### 【留意事項】

相手方の意に反して行う立入調査や差押え・公売等の強制処分などについては、地方税法の規定により、徴税吏員に実施主体が限定され、包括的に民間事業者に委託することはできない。ただし、公権力の行使に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じている訳ではない。

※ 出所 通知 平成17年4月1日 総務省自治税務局企画課長 「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について」

31

## (医業未収金) 民間委託が可能な業務の例

### ① 文書や電話による自主的納付の勧奨等

事実行為として、文書や電話により、滞納者に対し、公立病院の診療に関する債権(以下「診療債権」という。)を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること(ただし、請求行為に当たらないように留意すること)、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、滞納者が任意に申し出た事情を記録すること。また、滞納者の照会に応じ、委託された民間事業者が診療債権の滞納の根拠となる事実を説明すること。

### ② 居所不明者に係る住所等の調査

居所不明となった者に係る住所等の調査をすること。

### ③ 収納事務の委託

診療債権の収納事務を行うこと。(金融機関を通じた口座振替等の活用やクレジットカードによる納付等)

#### 【留意事項】

以下の①から⑥までの債権のような事件性及び紛争性を有する診療債権については、未納事実の告知等であっても法律事務に該当する蓋然性が高いので、収納事務等を除き、あらかじめ委託の対象外とするなど、弁護士法に抵触しないよう特に留意すべきである。

- ① 訴訟等の法的措置を実施している債権
- ② 診療内容等により滞納者又は連帯保証人等が支払いを拒む意思を明らかにしている債務
- ③ 破産・免責となった滞納者に係る債権
- ④ 無所得などの経済的な理由で未払いであることが明らかな債権
- ⑤ 滞納者が死亡し又は受刑中等であり、連帯保証人がなく、かつ相続人が判明しない債権
- ⑥ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権

※ 出所 通知 平成20年3月31日 総務省自治財政局地域企業経営企画室長 「医業未収金の徴収対策の留意事項等について」

32

## (公営住宅の家賃) 民間委託が可能である業務の例

### ① 民間事業者に委託できる事務(いずれも個人情報保護の観点から配慮が必要)

- 督促に関連する事実行為として行う事務 例)督促状等の作成・封入・送付
- 文書や電話による自主的納付の勧奨等  
例)・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること  
・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること  
・滞納者の照会に応じ、家賃の滞納に関する事実を説明すること  
・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
- 居所不明者に係る住所等の調査 ○滞納家賃の徴収事務(事実行為として行うもの) 例)口座振替
- 法的措置(明渡請求(法第32条第1項第2号)等の強制処分)に関連する補助的な事務  
例)・契約解除や強制執行時の現地立会いの補助 ・差押え物件の保管
- その他行政による判断が不要な機械的事務や事実行為として行う事務  
例)収入申告書の配布・回収

### ② 民間事業者に委託できるが、その実施に当たって特に注意が必要な事務

- 滞納者宅への訪問や庁舎等への呼び出しによる自主的納付の勧奨等  
例)・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること  
・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  
・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること  
留意事項等)以下の点に特に注意が必要。  
・直接滞納者と面接することにより問題が生じる可能性も高いことから、そのような場合には直ちに事業主体担当職員が対応できるよう万全の体制を整備する必要。  
・特に滞納者宅への訪問については、個人情報を庁舎等の建物外に持ち出すことになるため、個人情報保護の観点から万全の措置を講じておく必要。

### 【留意事項(民間事業者に委託できない事務)】

- 家賃の決定、家賃の減免、家賃の徴収猶予 ○収入の状況を把握するための調査 ○滞納家賃の督促 ○法的措置

※出所 事務連絡 平成19年12月27日 国土交通省住宅局住宅総合整備課課長補佐「公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について」

33

## (国民健康保険料及び介護保険料) 民間委託が可能である業務の例

### ① 事実上の行為に当たる業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務(コールセンター業務を含む)
- ・滞納者宅への訪問による自主的納付の勧奨業務(収納業務を含む。)
- ・コンビニエンスストアによる収納業務
- ・地域密着型の納付組織による収納業務(滞納者宅への訪問を含む。)

### ② 徴収職員が行うこととされている強制処分(公売・差押え・督促・立入調査など)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積もり価額算出のための鑑定業務
- ・差押動産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

### 【留意事項】

国民健康保険料等の徴収に関する事務のうち、相手方の意に反して行う立ち入り調査や差押え・公売等の強制処分などについては、国民健康保険法等の規定により、徴収職員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間委託することは現行法の下ではできないものである。ただし、この規定は、当該徴収職員が行うこととされている上記の行為に関連する補助的な業務を民間委託することまでを禁じているわけではない。

※ 出所 平成19年3月28日 厚生労働省老健局介護保険課長、保険局国民健康保険課長「公共サービス改革基本方針」の改定(国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項)について

34

## (保育料) 民間委託が可能である業務の例

### ① 強制処分に当たらない業務についての民間委託の例

- ・滞納者に対する電話や文書による自主的納付の呼びかけ業務(コールセンター業務を含む)
- ・滞納者宅への訪問による自主的納付の呼びかけ業務(収納業務を含む)
- ・コンビニエンスストアによる収納業務
- ・居所不明者に係る住所等の調査業務(近隣住民への任意の聞き取り調査等)

### ② 徴税吏員が行う強制処分(公売・差押え・督促・立入調査等)に関連する補助的な業務についての民間委託の例

- ・インターネットオークションによる入札関係業務
- ・不動産公売情報の配布・広報宣伝業務
- ・公売対象となる美術品等の見積価額算出のための鑑定業務
- ・差押資産(自動車、美術品、ワイン等)の専門業者による移送・保管業務
- ・納入通知書・督促状等の印刷・作成・封入等の補助業務

#### 【留意事項】

相手方の意に反して行う財産調査や差押等の滞納処分については、地方税法の規定により、徴税吏員に実施主体が限定されていることから、そのような強制処分を包括的に民間事業者に委託することはできない。

ただし、当該強制処分に関連する補助的な業務を民間委託することまで禁じられているものではない。

※ 出所 平成19年8月22日 通知 厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課長 保育所保育料の徴収状況に関する調査の結果について

35

## 第3章 解決の方向性

### 3-1 公金の債権回収業務の流れを整理

自力執行権の有無によって公金の債権を分類し、債権回収業務の流れを整理



### 3-2 業務の担い手となり得る者を整理

公務員、民間事業者がそれぞれ可能な業務を整理



### 3-3 公金の債権回収業務における官民連携(案)提示

地方公共団体が選択しうる官民連携(案)を提示



## 3-1 公金の債権回収業務の流れ (1/3)

		自力執行権がある債権 (事件性・紛争性なし) を示す			自力執行権がある債権 (事件性・紛争性あり) を示す				
		自力執行権がない債権 (事件性・紛争性なし) を示す			自力執行権がない債権 (事件性・紛争性あり) を示す				
種類 債権	段階	(納期到来)	① 自主的納付の 呼びかけ	② 督促	③ 自主的納付の 呼びかけ	④ (納付の請求) 催告	⑤ 納付相談	(自力執行権がある債権)	
								6a 財産調査	7a 強制徴収
								(自力執行権がない債権)	
								6b 訴訟	7b 強制執行
ある債権	自力執行権がある債権	滞納発生		公務員のみが行いうる行為		非弁護士 の法律事務 の取扱い等 の禁止	非弁護士 の法律事務 の取扱い等 の禁止	公務員のみ が行いうる 行為 (財産調査)	公務員のみ が行いうる 行為 (強制徴収)
ない債権	自力執行権がない債権							質問・検査、 捜索、 官公署等協力要請	※ただし、 代理等は可能 (訴訟)

「納付相談」とは、主に面談により納付計画の作成等を支援し、納付履行を促すものとする。(徴収停止・履行延期の特約等の公権力の行使を除く) 公務員(非常勤職員を除く)は、全ての業務を担当しうる。公務員(非常勤職員)は、公権力の行使を除く業務を担当しうる。

37

## 3-1 公金の債権回収業務の流れ (2/3)

### ①・③ 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  
 ※納期到来後から督促までに実施する場合(①)、督促後から催告までに  
 実施する場合が考えられる(③)

### ② 督促

納期限(履行期限)までに納付(履行)しない者がいるときに、期限を指定して  
 納付(履行)を促す行為

### ④ 催告(納付の請求)

一般的に義務の履行を促す行為であり、本手引きでは、納付の請求と同義

### ⑤ 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  
 ※徴収の猶予や履行延期の特約に関する意思決定など公権力の行使に  
 直接関与しないもの

## 3-1 公金の債権回収業務の流れ (3 / 3)

### 6 a 財産調査

自力執行権がある債権に対して行われる質問・検査(任意調査。ただし、検査拒否等への罰則のより応答義務が課せられている)、搜索(強制調査)、官公署等への協力要請による調査

### 6 b 訴訟

自力執行権がない債権に対して、債務名義を取得するために実施するもの

### 7 a 強制徴収

自力執行権がある債権に対して、強制力を持って債権の満足をはかること

### 7 b 強制執行

自力執行権がない債権に対して、債務名義等により強制力を持って債権の満足をはかること

39

## 3-2 担い手となり得る者 (1 / 3)

### □ 公務員 (常勤職員・再任用職員・任期付職員・非常勤職員等)

公務員(非常勤職員を除く)は、全ての業務を担当しうる。

公務員(非常勤職員)は、公権力の行使を除く業務を担当しうる。

公金の中で最も取扱金額が多い地方税を所管する税務部門では、常勤職員以外の公務員により以下のような取り組みの実施例がある。

#### (1) 再任用職員・任期付職員

徴税吏員として任用し、徴収に関するノウハウ活用

再任用職員・任期付職員の任用(複数回答)※徴税吏員として採用		
事例	都道府県	市区町村
一般職の再任用職員	23団体	103団体
一般職の再任用短時間勤務職員	24団体	43団体
一般職の任期付職員	2団体	36団体
一般職の任期付短時間勤務職員	2団体	14団体

出所 地方税の収納・徴収対策等に係る調査結果について(平成21年12月28日 総務省)

40



## 3-2 担い手となり得る者 (2 / 3)

### □ 公務員 (常勤職員・再任用職員・任期付職員・非常勤職員等)

(2) 非常勤職員等 (一般職の非常勤・臨時職員、特別職の非常勤嘱託職員)

収納業務や電話・訪問等による自主的納付の呼掛け業務等の実施

主な非常勤職員等の活用事例 (複数回答)		
事例	都道府県	市区町村
税の収納業務	18団体	624団体
滞納者への電話や滞納者宅への訪問等による自主的納付の呼掛け業務	13団体	467団体
徴税吏員が実施する差押等に際しての補助的作業	14団体	215団体
納税通知書・督促状等の印刷、作成、封入、発送等の業務	13団体	173団体

出所 地方税の収納・徴収対策等に係る調査結果について (平成21年12月28日 総務省)

※再任用職員及び任期付職員は、徴税吏員として採用が可能であるのに対し、特別職の非常勤嘱託職員は、特別職であるため、罰則で担保された守秘義務や厳格な服務規律が適用されず、強力な公権力の行使を担当し、納税者の秘密情報にも深く関わる徴税吏員の業務を担当させることは適当でないことから、徴税吏員への任命はできないとされている。また、一般職の非常勤職員についても、再任用短時間勤務職員や任期付短時間勤務職員以外は本格的業務を行うことができない職員であると解されていることから、徴税吏員に任命することはできないとされている。

(地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について 総務省平成19年3月27日)

41

## 3-2 担い手となり得る者 (3 / 3)

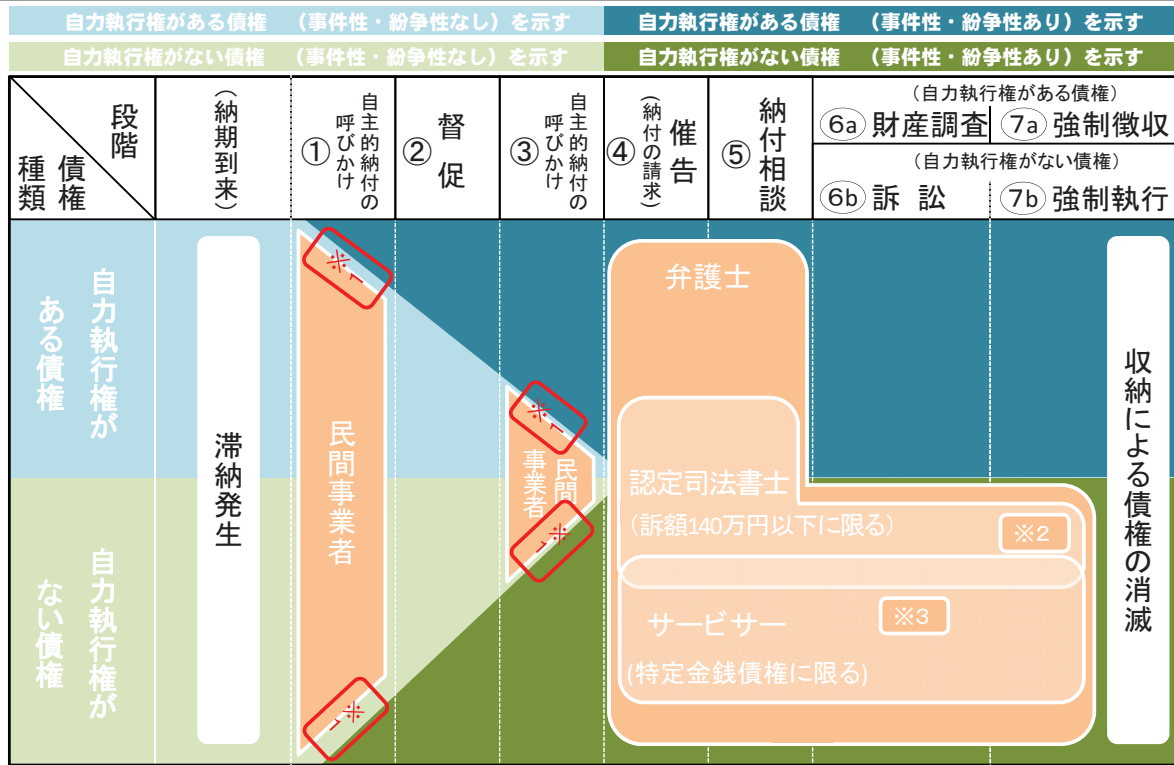
### □ 民間事業者

公務員以外の担い手として民間事業者が挙げられるところ、取扱業務の区分により、民間事業者を整理

区分	納付の請求、納付相談 (法律事務)	自主的納付の呼びかけ、資産調査 (非法律事務)
担い手となり得る民間事業者	弁護士 認定司法書士 (訴額140万円以下に限る) サービサー (特定金銭債権に限る)	一般民間事業者 ※下記以外の者 (非法律事務は、債権額に制限なし) (非法律事務は、債権種類に制限なし)

42

### 3-3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (1/3)



### 3-3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (2/3)

#### ①・③ 自主的納付の呼びかけ

民間事業者による実施可能

ただし、事件性・紛争性を有する債権、自主的納付の呼びかけにより新たに事件性・紛争性を生じた債権については、当該業務が弁護士法に抵触しないよう留意が必要である。この場合、一般民間事業者は、適切に発注者である地方公共団体に債権を引き継がなければならない。

#### ② 督促

公権力の行使にあたるため、民間事業者による実施不可

※公権力の行使に関する補助業務として、民間事業者が督促状の印字・発送を行うことは可能

#### ④ 催告 (納付の請求) 、 ⑤ 納付相談

法律事務として弁護士、認定司法書士、サービスによる実施可能

※取扱債権：弁護士(制限無し)、認定司法書士(訴額140万円以下)、サービス(特定金銭債権)

※法律事務に関する補助業務として、一般民間事業者が催告状の印字・発送を行うことは可能

## 3-3 公金の債権回収業務 官民連携 (案) (3/3)

### 6 a 財産調査、7 a 強制徴収

公権力の行使にあたるため、民間事業者による実施不可

※公権力の行使に関する補助業務として、民間事業者がインターネットオークションによる入札関係業務や不動産公売情報の配布・広報宣伝業務等を行うことは可能

### 6 b 訴訟

訴訟代理等として弁護士、認定司法書士、サービサーによる実施可能

※認定司法書士(訴額140万円以下)、サービサー(特定金銭債権。訴額140万円超は弁護士追行)  
※訴訟代理人は、原則、弁護士のみに認められているところ、簡易裁判所においては、認定司法書士も代理が認められている。また、サービサーは自己の名をもって訴訟を行うことが認められている。  
※普通地方公共団体の長は、当該団体公務員(補助機関たる職員)を指定代理人とすることができる。  
この場合、訴訟アドバイザーとして弁護士等を活用することも可能である。

### 7 b 強制執行

代理等として弁護士、認定司法書士、サービサーによる実施可能

※認定司法書士(少額訴訟債権執行)、サービサー(特定金銭債権)

45

## 3-4 留意事項 (1/2)

### □ 公平性の確保

・多くの住民が納期限までに完納をしているにも関わらず、滞納者に対して、特段の理由なく債権回収業務を実施しないことは著しく公平性を欠くものである。

※違法または不当に公金の徴収を怠る事実があると認めるときは、住民は住民監査請求をすることができる(地方自治法第242条)

・人口規模の小さい地方公共団体においては、地縁的なつながりが公平性の確保についての弊害となりうる。

※地方公共団体のうち、人口5万人以下の団体数は約7割(平成22年国勢調査より)  
人口規模の小さい地方公共団体では、債権回収業務に従事する公務員自身が、住民と同一地域で生活していることも多く想定され、地縁的なつながりが強いと考えられる。  
税の滞納整理機構に見られるように、より広域的に債権回収業務を実施した結果、地縁的なつながりから債権回収業務が切り離され、効果を上げている事例もみられる。

46

## 3-4 留意事項（2/2）

### □ 滞納者に対する福祉的な観点からの配慮

・公金の債権回収業務は、「収納により債権の消滅が図られる一連の業務」と定義したところ、滞納者の生活困窮により、払えない場合もある。

徴収の猶予・換価の猶予・滞納処分の停止（地方税法第15条関連）、徴収停止・履行延期の特約等（自治法施行令第171条関連）の一定の措置を講ずるべきか判断をする必要がある。 ※理由なく業務を怠ることは公平性の観点から認められない

・生活困窮者対策においては、本人の同意を前提に個人住民税の納付状況など地方税の賦課徴収に関する個人情報（以下「税務情報」という。）を活用し、関連部署や、地方団体と連携している弁護士等との間で情報共有を行うことは、社会的に孤立し生活困難に陥っている滞納者対策を推進する上で意義のあるものと考えられる。

※出所：生活困窮者対策等における税務情報の活用について 平成23年3月3日 総務省

47

## 第4章 今後の課題

### □ 公務員の問題解決能力の向上

- ・研修等を通じて基礎知識、ノウハウの習得が必要
- ・先進事例の継続的な研究が必要
- ・課題や事例を共有できる仕組みが必要

### □ 業務委託の仕組みの標準化

- ・弁護士や認定司法書士への業務委託は、事例が希少であり、業務範囲、受託者選定方法、委託費用の在り方、効果について事例の蓄積・検証が必要

### □ 共同処理（地方税以外）

- ・複数の地方公共団体が、債権回収業務を共同処理することで効果を上げている地方税の事例（滞納整理機構等）を踏まえて、地方税以外での共同処理による債権回収業務の実施可能性について検証が必要

48

## 第5章 まとめ

本手引きは、債権回収業務を「納期限までに完納されず滞納が発生している債権に対して行われる業務のうち、収納により債権の消滅が図られる一連の業務」と定義し、現時点で実施可能な官民連携(案)を提示し、さらに、今後取り組むべき課題を整理したものである。

効果的かつ効率的な債権回収業務には、それぞれの地域の特性を最もよく把握している地方公共団体の判断のもとになされるものであるところ、本手引きが地域の公共サービス改革につながる参考となることを期待する。

今後も、引き続き地方公共団体の取り組みを調査し、新たな課題や対応策などの紹介等により、地域の公共サービス改革に関して、その不断の見直しを支えていくこととする。

49

## 参考資料

- ・ **地方公共団体の先進事例**
- ・ **日本弁護士連合会**
- ・ **日本司法書士連合会**
- ・ **一般社団法人全国サービサー協会**

50

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(千葉県) 船橋市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	610,469 人	担い手	公務員

※平成23年12月1日現在

開始時期	平成20年4月				
理由	一元化を図り回収することにより、回収におけるコスト・時間の効率化が図られ、併せて徴収率の向上を図るため。				
内容	自力執行権を有する債権は有する債権で、自力執行権を有しない債権は有しない債権で一元化し回収。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	<p>詳細</p> <p>【自力執行権を有する債権】 強制徴収公債権のうち一部 ①市税②国民健康保険料③介護保険料④保育料⑤下水道使用料⑥下水道受益者負担金⑦母子生活支援入所費負担金⑧養育医療費負担金⑨療育医療費負担金⑩路上喫煙及びポイ捨て防止条例による過料⑪道路占用料</p> <p>【自力執行権を有しない債権】 非強制徴収公債権及び私債権の全て</p>				
取扱い債権	件数	3,256 件	回収債権	件数	— 件
	金額	1,742,196 千円		金額	597,240 千円
回収率	34.28%				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	自力執行権を有する債権 - 税務情報 自力執行権を有しない債権 - 各債権所管課が所有する滞納者情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公平・公正な債権管理</li> <li>・ ノウハウの集約</li> <li>・ 回収実績の向上</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般自治体は人事異動により、ノウハウの蓄積が困難</li> <li>・ 船橋市では、債権回収を組織化したことにより、一人が異動しても知識を蓄えている職員が多数在籍しているため、ある程度のノウハウは蓄積されているが、人事異動は根本的な問題</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 秦野市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	169,948 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成20年2月				
導入理由	公平性を確保し将来への負担を少なくするために、効率的な債権管理を行うため。				
内容	債権管理課を設置し、債権の管理等に関する条例を制定。所管部署の異なる債権の個人情報一元化を図り、債権を効率的に管理する。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 移管を受けた上下水道料金以外の全債権（上下水道料金については、平成24年度より民間に包括委託のため）				
取扱い債権 (H22年度)	件数	— 件	回収債権 (H22年度)	件数	7 件
	金額	— 千円		金額	4,005 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	税務情報等 (滞納者情報の相互利用について、債権の管理等に関する条例に規定)				
メリット	多重債務者の状況が把握でき、徴収できるかどうかの判断材料となる。財産調査権の無い債権について、法的措置の判断材料を得ることができる。				
課題・問題	自力執行権の無い債権は裁判所から債務名義を取得する必要があり、財産があることが確認されたとしても、自力執行権の有る債権と同時に差押えできない。（同時に差押えしなければ財産を隠される可能性あり）				



地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(兵庫県) 明石市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	290,804 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成22年4月				
導入目的	市税や各種債権における滞納の抜本的な解消。				
内容	市債権全般を一元化し回収。 私債権の管理に関する条例を制定。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 市債権全般				
取扱い債権	件数	一件	回収債権 (H23. 4~9)	件数	63 件
	金額	一 千円		金額	21,629 千円
回収率	—				
経 費	—				
個人情報の共有の範囲	自力執行権が付与されている債権のみ：税務情報 自力執行権が付与されていない債権：氏名、住所、滞納額、収納状況、催告記録				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 債権回収に対する厳しい姿勢を市民・市職員に示すことができる。</li> <li>・ 徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られる。</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 免除や放棄の基準が各自治体で異なる。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(兵庫県) 芦屋市 債権管理課	内容	複数債権一元化
人口※	93,852 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成23年4月				
導入目的	市税及び公課の未収金を効率的・効果的に回収し、滞納額の縮減に努めるとともに、納期限内の納付者との公平性を維持し、財政運営の基盤となる歳入を安定して確保するため。				
内容	市税と、国税又は地方税の滞納処分の例により処分することができる市の債権のうち公課所管課から移管された高額困難滞納事案について、収納業務の一元化を行う。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育所保育料、下水道使用料				
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	債権管理課は、移管を受けた滞納事案の滞納者情報を公課所管課と共有している。				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・折衝窓口の一本化による債務者負担の軽減が図られる。</li> <li>・債務総額の把握が可能となる。</li> <li>・徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られる。</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公課所管課が困難事案に対処しなくなる。</li> <li>・税部門が引き受けている現状では、本体の税徴収に影響を及ぼしている。</li> <li>・公租公課の収納管理システムが統一されていないと名寄せ作業等で大変な手間がかかる。</li> <li>・優先劣後の関係で税外債権への充当が困難な場合がある。</li> <li>・私債権の場合は、権利放棄が債務者の時効の援用が必要であるため、処理が進まない。</li> <li>・各種債権の整理・分類ができていない。明確な指針を出すべきである。</li> <li>・国は債権管理事務取扱規則でみなし消滅できるが、自治体は議案案件で地方自治法96条1項15で定められているのは負担が大きい。</li> <li>・免除や放棄の基準が各自治体で異なる。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 北九州市 税制課	内容	複数債権一元化
人口※	974,393 人	担い手	公務員

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成21年1月				
導入目的	市債権の回収を効率的に行い、歳入確保を図るため。				
内容	総務省自治税務局企画課長通知(総税企第55号H19.3.27)に基づいた強制徴収公債権				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税、国民健康保険料、介護保険料、保育料				
取扱い債権	移管当初件数	6,358 件	回収債権	件数	— 件
	移管当初金額	763,379 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	対象債権の滞納者情報				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の徴収に対する厳しい姿勢を示すことができ、回収率の向上につながる。</li> <li>・折衝窓口の一本化による債務者負担の軽減が図られる。</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優先劣後の関係で税以外への充当が困難な場合がある。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 嘉麻市 収納対策室	内容	複数債権一元化
人口※	43,566 人	担い手	公務員

※平成23年6月末現在

開始時期	平成22年12月				
導入目的	市債権すべての滞納繰越金の解消と徴収率の向上を図るため				
内容	自力執行権を有しない債権の滞納者の内、自力執行権を有する債務も滞納している場合は、市が保有する当該滞納者の情報を利用することができる。(私債権管理条例制定)				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 市が保有するすべての債権				
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	全て				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徴収事務の集約化により、徴収に係るコスト・時間の効率化が図られた。</li> <li>・今まで塩漬けとなっていた債権に対し、法的に滞納整理を行うことができるようになり、公平性も図られる。</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の相互利用について、国からは明確な通知等がないまま私債権管理条例の制定に至った。否定的な意見もあるが、地方自治体の実態もふまえた上で、滞納整理における個人情報の相互利用について国からの明確な指針が必要である。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(茨城県) 茨城租税債権管理機構	内容	共同処理
人口※	2,957,267 人	担い手	公務員 (一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成13年4月					
設立理由	市町村税と個人県民税の収入未済額の縮減を図るため、県が支援し県内全市町村を構成団体とした徴収業務を専門とする一部事務組合を設立。					
業務内容	財産調査、財産の差押、差押財産の公売 など					
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—		
	詳細 市税全般、県民税					
取扱い債権 (H21年度)	件数	1,270 件	回収債権 (H21年度)	件数	— 件	
	金額	2,664,411 千円		金額	955,289 千円	
回収率	35.9%					
委託費	—					
個人情報の共有の範囲	税務情報					
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公売事務の集約化</li> <li>・ 地縁的なしがらみのない機構を利用することによる差押え等への心理負担軽減</li> </ul>					
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機構設立時は発展的解散を目標としていたが、まだまだ市町村の徴収率が全国的に低い</li> </ul>					

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(京都府) 京都府住宅新築資金等貸付事業管理組合	内容	共同処理
人口※	982,623人 (構成19市町の推計人口合計)	担い手	公務員(一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

設立時期	平成11年10月				
設立理由	組合構成市町が設けた条例に基づき貸付を行った住宅新築資金、宅地取得資金及び住宅改修資金(以下「住宅新築資金等」という。)の公正で適正かつ効率的な償還を進めるため、住宅新築資金等に係る債権管理及び地方債の償還に関する事務を共同処理するため				
業務内容	住宅新築資金等に係る債権管理及び地方債の償還				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 住宅新築資金等貸付契約書(金銭消費貸借契約)に基づく貸付資金 ※平成22年度末債権現在高1,734件、3,652,776千円 ※住宅新築資金、宅地取得資金については、建物・土地には原則抵当権設定				
取扱い債権 (H20~22年度)	件数	— 件	回収債権 (H20~22年度)	件数	— 件
	金額 (調定額)	9,668,038千円	金額 (収納額)	1,163,536千円	
回収率	12.0%				
経費	60,541千円(平成22年度一般会計歳出「総務管理費」決算額)				
個人情報の共有の範囲	構成市町毎に管理し、組合と各市町間で共有				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行財政効果(人件費の減少、電算処理による事務の効率化、償還推進助成額の増加)</li> <li>・統一的な催告事務が可能</li> <li>・市町間を越えた調査が可能</li> <li>・金融機関OBの採用による専門知識・専門集団の活用</li> <li>・顧問弁護士と日常的な相談体制の確立</li> <li>・法的措置等による回収等</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・借受人等の生活困窮・高齢化、行方不明・死亡の増加による滞納の増加</li> <li>・借受人等が死亡の場合、相続人への催告事務の増加</li> <li>・生活困窮により特別償還額の少額化</li> <li>・借受人等が他県転出の場合、訪問催告、支払督促等に経費・時間を要する問題</li> <li>・法的調査権がないため、本人同意なしで公的証明書(所得証明、不動産評価証明、生活保護受給証明等)の取得困難、差押の際の財産確認(銀行口座等確認、他行政機関との連携)の限界</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(奈良県) 奈良県住宅新築資金等貸付金回収管理組合	内容	共同処理
人口※	1,117,850人 (構成20市町村の推計人口合計)	担い手	公務員(一部事務組合)

※平成23年7月1日現在

設立時期	平成17年1月				
設立理由	組合構成市町村が設けた条例に基づき貸付を行った住宅新築資金、宅地取得資金及び住宅改修資金(以下「住宅新築資金等」という。)の公正で適正な償還を進め、専門知識を要する滞納対策に特化し、長期にわたる業務を効率的に行うため。				
業務内容	住宅新築資金等に係る債権管理				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 住宅新築資金等貸付契約書(金銭消費貸借契約)に基づく貸付資金 ※平成22年度末債権現在高6,361,617千円 ※住宅新築資金、宅地取得資金については、建物・土地には原則抵当権設定				
取扱い債権 (H22年度) (滞納分のみ)	件数	1,924 件	回収債権 (H22年度)	件数	866 件
	金額 (調定額)	4,066,987 千円		金額 (収納額)	128,690 千円
償還率	3.2%				
経費	—				
個人情報の共有の範囲	氏名、住所、償還額(個人)、滞納額等				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組合で一元的に管理することにより、回収業務に専念でき、専門的な対応も可能となる。</li> <li>・県との意思疎通が図られやすい。</li> </ul>				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸付から年数が経過しすぎて、実態把握が困難である。</li> <li>・債務者の高齢化、低所得化に伴い、滞納が長期化している。</li> <li>・債権に伴う資産調査や債務者の所得等に関する情報の収集が困難である。</li> </ul>				



地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 練馬区 区民部収納課	内容	民間委託・徴収支援
人口※	707,903 人	担い手	弁護士・一般会社

※平成24年1月1日現在。

開始時期	練馬区の債権管理に関する業務協力協定 平成18年12月 一般会社への委託 平成19年7月				
委託理由	滞納者への早期接触を図り、回収の長期化を防止し、滞納額の圧縮を図るため。				
委託等内容	【弁護士】 弁護士名による督促、訴訟提起業務 【一般会社】 自主納付の呼びかけ、電話催告 【徴収支援】 税金と保育料について、収納課職員が兼務発令を受けて対応。				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 【弁護士】 応急小口資金貸付金、女性福祉資金貸付金、老朽家屋解体・除去費、区営住宅明渡・使用料、生活保護費返還金等 【一般会社】 特別区民税、都民税（現年）、軽自動車税（現年・滞納繰越） 【徴収支援】 保育料				
委託債権	件数	弁護士 187 一般会社 0 件 徴収支援 41	回収債権	件数	弁護士 115 一般会社 0 件 徴収支援 0
	金額	弁護士 83,561 一般会社6,000,000 千円 徴収支援 35,615		金額	弁護士 34,424 一般会社 93,849 千円 徴収支援 15,463
回収率	弁護士41.2% 一般会社— 徴収支援43.4%				
経費	弁護士11,215千円 一般会社5,140千円 徴収支援—				
個人情報の共有の範囲	—				
メリット	【弁護士】 法的専門知識、アナウンス効果 【一般会社】 納付意識の向上 【徴収支援】 徴収ノウハウを持つ職員が対応できる				
課題・問題	【弁護士】 困難案件のみでは徴収率向上は困難。 【一般会社】 案内業務に留まる。				
備考	委託回収欄または回収債権欄等の弁護士・徴収支援の金額等については平成24年3月31日までの推計累積額。一般会社については、平成22年度決算数値を使用。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 江戸川区 総務部納税課	内容	民間委託
人口※	680,224 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成19年6月				
委託理由	回収困難となっていた未収債権の回収を、専門知識の豊富な弁護士に委託し、回収率の向上を図るため。				
委託内容	弁護士名での催告、納付相談、訴訟の提起 ※訴訟の提起も含んだ報酬体系				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 生活一時資金貸付金等				
委託債権 (H19.6~H23.12)	件数	2,492 件	回収債権 (H19.6~H23.12) 完納分のみ	件数	434 件
	金額	767,567 千円		金額	148,933 千円
回収率	19.4%				
経費	92,927千円 (H19~22年度)				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	弁護士名での催告書が届くことにより、今まで対応できなかった滞納者に対して一定の解決が図られる。(支払完了、訴訟、債権放棄等)				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訴訟で債務名義を取得したものの、最後の強制執行体制が盤石ではない</li> <li>・私債権の情報の一元化ができない</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(愛知県) 愛知県 県営住宅管理室	内容	民間委託
人口※	7,415,267 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成22年12月				
委託理由	債権回収は重点課題となっており、法的知識の豊富な弁護士の債権回収のノウハウを活用し、滞納家賃債権の縮減を図る。また平等性の確保も図る。				
委託内容	居所調査、請求書の送付及び未納家賃の回収、分割納付相談				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 退去者にかかる滞納家賃等（県営住宅家賃及び駐車場使用料）				
取扱い債権 (H22.7~H23.3)	件数 (人数)	2,826 件	回収債権 (H22.12~ H23.3)	件数	277 件
				回収月数	486 月
				金額	5,426 千円
取扱い債権 (H23.4~ H23.12)			回収債権 (H23.4~ H23.12)	件数	1,039 件
				回収月数	1,607 月
				金額	12,041 千円
回収率	—				
経費	483千円（H22）、1,072千円（H23）				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納月数、滞納金額 ※保証人・相続人は対象外				
メリット	困難であった退去者に係る未納家賃等の回収が実現し、さらに入退去者間の不公正を是正することができる。 また、既存入居者と退去者に係る未納家賃等の回収業務を分離することで指定管理者の負担を軽減し、正常入居者へのサービスの向上を図ることができる。				
課題・問題	分割納付が多く債務者との信頼関係を構築するためにも、長期継続契約が必要である。				

参考事例

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(愛知県) 愛知県 病院事業庁経営課	内容	民間委託
人口※	7,415,267 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成22年7月				
委託理由	専門家のノウハウを活用し、医業未収金の回収率の向上を図るため。				
委託内容	弁護士名での支払案内書送付(請求行為は行わない)、分納相談(債務者が県と弁護士に2重に相談しなくても済むよう弁護士にて完結) ※法的措置は契約対象外				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金				
取扱い債権 (H22.7~H23.3)	件数	80 件	回収債権 (H22.7~H23.3)	件数	33 件
	金額	25,258 千円		金額	725 千円
(参考)			回収着手債権 (回収債権を含む)	件数	33 件
				金額	5,981 千円
回収率	2.9%				
経費	非公開				
個人情報の共有の範囲	氏名、性別、住所、電話番号、未収額、請求内容、診療日、交渉記録 保証人がある場合：保証人の氏名、住所、電話番号				
メリット	未収金の発生防止に力点をおいた対策をとることができる。 債務者の生計全体を踏まえた返済計画への助言が行える。 労力面・精神面での職員の負担が軽減できる。				
課題・問題	単年度契約では成果を出しにくく、また債務者の不安も招くため、継続的な対応が必須である。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(三重県) 三重県 病院事業庁	内容	民間委託
人口※	1,848,591 人	担い手	弁護士事務所

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成19年7月 (当初契約はH23. 3. 31まで。H23. 4. 1以降は別の弁護士事務所へ委託)				
委託理由	三重県立病院において回収不能となった医業未収金の管理及び回収を円滑かつ効率的に図るため				
委託内容	文書発送・受領、受電、来訪対応、報告 ※H23. 4以降の契約から、現地調査・臨戸徴収、法的手続きを追加。				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金				
取扱い債権 (H19~22年度)	件数	558 件	回収債権 (H19~22年度)	件数	81 件
	金額	103,600 千円		金額	7,563 千円
回収率	7.3%				
経費	成功報酬				
個人情報の共有の範囲	滞納者及び連帯保証人の住所、氏名、生年月日、滞納金額、受診日、受診診療科				
メリット	病院現場の限られた人的労力を可能な限り発生防止対策に振り向けることで、未収金の発生自体を抑制することが出来ている。				
課題・問題	当初契約における課題は、県外の弁護士事務所であったため、訪問面談等機動的な対応を委託内容に盛り込めなかったことである。 また、委託先が回収不能と判断した債権の戻し時期、及びその後の処理に苦慮している。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(A県) A県立病院	内容	民間委託
人口※	—	担い手	弁護士法人

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成21年9月				
委託理由	民間事業者の債権回収のノウハウを活用し、医療費等未収金残高の縮減を図り、負担の公平性を確保するため。				
委託内容	弁護士名の支払案内書送付、納付相談、回収。 ※法的措置は契約対象外				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医療費等未収金				
取扱い債権 (H21.9~H23.3)	件数	809 件	回収債権 (H21.9~H23.3)	件数	415 件
	金額	87,581 千円		金額	7,836 千円
回収率	8.9%				
経費	2,469千円（収納金額×30%+税）				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額内訳				
メリット	職員が未収金発生防止や発生直後の回収に専念できる。				
課題・問題	病院の特性として、高度専門医療に特化しており、救済的なサービスである。一方で債権回収をしなければならない。医療提供と回収業務のジレンマがある				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(群馬県) 伊勢崎市 住宅課	内容	民間委託
人口※	211,124 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成20年5月				
委託理由	民間事業者のノウハウを活用することにより悪質な滞納者に対する徴収の強化と入居者間の公平性の維持を図る。また、徴収事務の効率化を図る。				
委託内容	兼業業務（居所調査、納付案内（本人面談なし）、集金代行）				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 滞納家賃				
委託債権 (H22年度)	件数	81 件	回収債権 (H22年度)	件数	7 件
	金額	20,094 千円		金額	404 千円
回収率	2.0%				
経費	167千円（回収額×40%+消費税）				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	所在不明者への対応ノウハウ、コスト削減				
課題・問題	・特に悪質な滞納者を委託しているため徴収率が低い。				



地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(群馬県) 伊勢崎市 市民病院医療サービス課	内容	民間委託
人口※	211,124 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成22年1月				
委託理由	適正な医療制度の執行及び経営の健全化を図るため、悪質な未納者に対する徴収強化と徴収事務の効率化を目的に民間ノウハウを活用する。				
委託内容	医業未収金(6ヵ月以上経過債権)の支払案内業務(電話、催告書)				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金(6ヵ月以上経過債権)				
委託債権 (H22年度)	件数	330 件	回収債権 (H22年度)	件数	69 件
	金額	37,747 千円		金額	1,943 千円
回収率	5.1%				
経費	612千円(回収額×30%+消費税)				
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額				
メリット	人員不足のなかでも滞納者に早期に接触可能				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者について、どの業者が優れているのか判定が難しい</li> <li>・債権委託後3ヶ月を経過しても相手方の支払い意思が確認できない場合は、サービサーから該当委託債権が返却されてしまう。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(千葉県) 柏市 収納課	内容	民間委託
人口※	405,704 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成19年8月				
委託理由	平成17年4月1日付「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について」の通知を受け、市役所内に「柏市納税促進センター」を設置。民間ノウハウを活用し、滞納の未然防止と市税収入を確保するため。				
委託内容	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する支払案内業務				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 固定資産税、都市計画税、市県民税、軽自動車税 (現年度分のみ。H23年度から必要に応じ過年度分も対象。)				
取扱い債権 (H22年度)	件数	24,619 件	回収債権 (H22年度)	件数	4,056 件
	金額	— 千円		金額	166,231 千円
回収率	—				
経費	8,881千円 (H22年8月～翌3月)				
個人情報の共有の範囲	滞納リスト				
メリット	現年分を委託することにより、早期に対応でき、新規滞納の抑止と長期化の防止に繋がる。 (職員は滞納繰越分への対応が中心となり、現年分への早期着手が困難な状態であった)				
課題・問題	・ 架電・催告の実施による現年収納率の向上に対する明確な効果が把握できない。				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 神奈川県 住宅営繕事務所	内容	民間委託
人口※	9,058,420 人	担い手	サービサー 弁護士

※平成23年8月1日現在

開始時期	平成21年4月				
委託理由	年々増加を続けていた県営住宅家賃における収入未済額に対応するため、滞納家賃の滞納整理業務について、現入居者分をサービサー、退去者分を弁護士に委託				
委託内容	【サービサー】 滞納家賃（現入居者分）の支払案内 【弁護士】 滞納家賃（退去者分）の請求行為				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 滞納家賃				
取扱い債権 (H23年度)	件数	— 件	回収債権 (H23年度)	件数	— 件
	金額	1,559,000 千円		金額	— 千円
回収率	—				
委託費 (H23年度)	【サービサー】 43,640千円		【弁護士】 非開示		
個人情報の 共有の範囲	—				
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者の支払がサービサーによる支払案内に起因するのか確認できないため、効果の検証は難しいが、サービサーによる支払案内を実施した結果、現年度分の収入未済金は削減傾向となった。</li> <li>・サービサーは初・中期滞納者への支払案内等を集中的に行い、県職員は長期滞納者への法的措置等を実施し、両者が連携して滞納整理業務を遂行できる。</li> </ul>				
課題・問題	【サービサー】 労働者派遣から業務委託への切り替え				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 小田原市 病院管理局医事課	内容	民間委託
人口※	197,853 人	担い手	サービサー

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成22年3月				
委託理由	医業未収金の縮減に向け、様々な対策を講じてきた。しかし未収金対策にかかる業務は増加傾向であるので、これに対応するため、債権回収のノウハウを有する民間事業者に委託し、事務の効率化と徴収率の向上を図る。				
委託内容	兼業業務（文書送付（本人面談なし）、電話案内、集金代行）				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 医業未収金（過年度分）				
取扱い債権 (H22.3~H23.3)	件数	703 件	回収債権 (H22.3~H23.3)	件数	130 件
	金額	27,447 千円	金額	1,731 千円	
回収率	6.3%				
経費	546千円（回収額×30%+消費税）				
個人情報の共有の範囲	住所、氏名、性別、金額、入院の状況等 ※保証人・相続人は対象外				
メリット	今まで無反応であった未納者からの納付				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービサーでも可能な業務が限定されている</li> <li>・期待していたほどの効果は生じていない。</li> </ul>				

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(神奈川県) 厚木市立病院 病院事業局医事課	内容	民間委託
人口※	225,345 人	担い手	サービサー

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成20年12月			
委託理由	医業未収金の縮減に向け、支払督促・少額訴訟などの法的措置を含め、様々な対策を講じてきた。しかし、未収金対策にかかる業務は増加傾向であるので、これに対応するため、債権回収のノウハウを有する民間事業者へ委託し、事務の効率化と徴収率の向上を図る。			
委託内容	医業未収金(現年度分・過年度分)の支払案内業務(電話、催告書)			
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○
	詳細 医業未収金(現年度分・過年度分)			
取扱い債権 (H22年度)	件数	60 件	回収債権 (H22年度)	件数 10 件
	金額	3,000 千円	金額	10 千円
回収率	0.3%			
経費	4.2千円(回収額×手数料+消費税)			
個人情報の共有の範囲	滞納者の住所、氏名、生年月日、滞納金額			
メリット	職員では対応できなかった滞納者に対しての最後の対応			
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービサーが扱える業務が矮小(請求行為と見なされる行為、それに近い行為はできない)</li> <li>・委託債権の事後管理で事務量増える</li> </ul>			

地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(福岡県) 福岡市 住宅管理課	内容	民間委託
人口※	1,476,316 人	担い手	サービサー

※平成23年7月1日現在

開始時期	平成18年10月				
委託理由	市営住宅を退去したものに係る滞納家賃の収納率の向上、及び、退去後に滞納家賃を支払う者と支払わない者の間の不平等を是正し、社会的公平性を図るため。				
委託内容	退去後3か月経過債権における滞納者への催告文書の発送、電話による支払案内。				
対象債権	自力執行権を有する債権	—	自力執行権を有しない債権	○	
	詳細 市営住宅を退去した者に係る滞納家賃のうち、強制執行や無断退去により分納誓約をしていない者及び、分納誓約をしたが支払いがない者に係る滞納家賃				
取扱い債権 (H21年度)	件数	562 件	回収債権 (H21年度)	件数	— 件
	金額	104,460 千円		金額	2,830 千円
回収率	2.7%				
経費	1,189千円（収納金額×40%+税）（H21年度）				
個人情報の共有の範囲	回収に役立つすべての情報				
メリット	・当初は債権回収業者に委託するといった通知を滞納者に送付することにより、徴収率の向上につながった。				
課題・問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービサー業務の制限による収納率の低迷。</li> <li>・サービサー業界の自主ルールにおいて、委託を受けて一年経過した債権は支払いを拒否しているとみなし、サービサーから返戻されるため、その取扱いに苦慮している。</li> <li>・自治法施行令では使用料の収納は私人に委託できるが、延滞金や退去費用や強制執行費用は私人へ委託できない</li> </ul>				



地方公共団体における公金債権回収 取り組み状況

団体名	(東京都) 東久留米市 納税課	内容	民間委託
人口※	114,465 人	担い手	公益社団法人

※平成23年9月1日現在

開始時期	平成16年11月				
委託理由	限られた人員のなか、民間活力を利用し、低迷した徴収率を向上させるため。				
委託内容	滞納者に対する支払案内業務(電話催告)				
対象債権	自力執行権を有する債権	○	自力執行権を有しない債権	—	
	詳細 市税・国保税(原則現年度分。ただし、現年度分と過年度分の両方滞納している場合は過年度分も含む)				
取扱い債権	件数	— 件	回収債権	件数	— 件
	金額	— 千円		金額	— 千円
回収率	—				
経費 (H22年度)	5,850千円				
個人情報の共有の範囲	滞納リスト(督促発送前に打ち出されるリスト)				
メリット	委託金額は安価 雇用対策(高齢者)につながっている。				
課題・問題	システム上で委託業者が交渉経過を閲覧できないため(個人情報保護のため)、電話対応の状況を職員が再度打ち込みしなければならない。				

## 参考資料（日本弁護士連合会）

弁護士による公金の債権回収業務事例

### **1 地方公共団体の債権の整理回収業務受託例**

各種貸付金、住宅使用料、奨学金、学校給食費、補助金返還金、診療報酬、生活保護費返還金、学童保育料

### **2 担当弁護士**

東京、大阪、愛知県、三重県の各弁護士会の会員による取組  
例えば、東京は東京弁護士会自治体法務研究部が受皿となって、同研究部所属の弁護士が担当

### **3 弁護士による取組の意義と課題**

#### (1) 意義

・歳入の確保、法令の遵守・公平性の確保、生活困窮者に対する配慮（納付相談、多重債務者）、放棄・免除・不納欠損処理の要件吟味

#### (2) 課題

・法令の理解と実行、債権管理条例の未制定ないし不備、住民を訴えることの抵抗感、費用（予算措置）、自治体の事務を理解した弁護士の養成

74

## 参考資料（日本弁護士連合会）

### **4 江戸川区における債権管理回収業務の取組**

#### (1) 対象債権

・未収の小口大量の貸付金案件

#### (2) 受任件数

・東京弁護士会自治体法務研究部が受任  
・初年度トライアル100件、第2年度200件、第3・4年度各1,000件、第5年度700件

#### (3) 業務内容

・督促、納付相談、訴訟（和解に代わる決定、判決、取下）  
・放棄・免除・不納欠損処理のための要件吟味と意見具申

#### (4) 費用

・弁護士手数料は1件あたり3万5000円（訴訟まで）  
・督促費用、訴訟費用（印紙・切手代は別途予算措置）

75

## 参考資料（日本弁護士連合会）

地方公共団体における法曹有資格者の常勤職員※注①（平成24年1月現在 日弁連調べ）

地方公共団体名	所属部署	人数(人)
東京都	総務局	5(1)
	労働委員会事務局	2(2)
	合計	7(3)
特別区人事・厚生事務組合(東京都23区)	法務部	2
町田市(東京都)	総務部法制課	1(1)
	政策局政策調整部政策法務課	1(1)
	教育局支援教育部支援教育企画課	1(1)
神奈川県	合計	2(2)
厚木市(神奈川県)	総務部文書法制課	1(1)
逗子市(神奈川県)	総務部	1
流山市(千葉県)	総務部総務課政策法務室兼議会事務局	1(1)
栃木市(栃木県)	総務部	1(1)
名古屋市(愛知県)	緑政土木局農政課	1
名張市(三重県)	総務部兼市民部	1(1)
多気町(三重県)	総務税務課	1(1)
松原市(大阪府)	総務部政策法務課	1(1)
兵庫県	企画県民部管理局文書課	1
岡山市(岡山県)	環境局環境企画総務課	1
福岡市(福岡県)	こども未来局こども総合相談センターこども緊急支援課	1(1)
	総計	23(13)※注②③

【注】※注①. 日弁連の地方公共団体へのアンケート・独自の聞き取り等による調査により得られた任期付職員及び任期の定めのない職員の人数

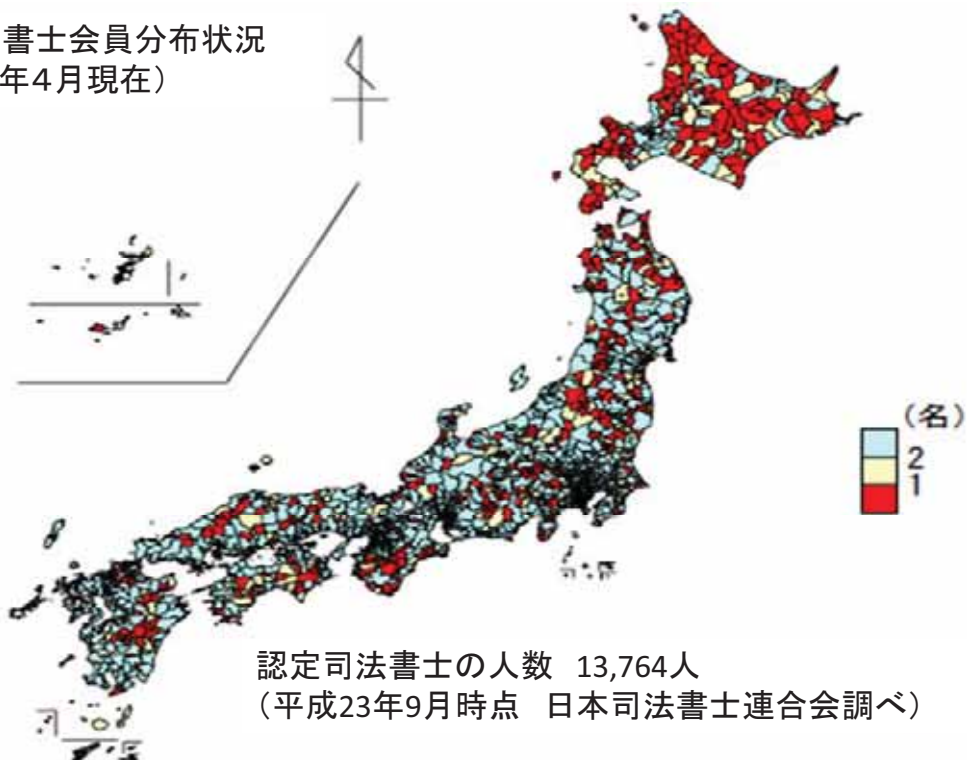
※注②. 弁護士登録者、未登録者(8名)及び採用に伴う登録取消者(5名)を含む。

※注③. ( )内は、任期付職員の数(内数)である。

76

## 参考資料（日本司法書士連合会）

認定司法書士会員分布状況  
(平成23年4月現在)



77

## 参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

サービサーによる公金の債権回収業務事例

取り扱い債権	債権の例示	業務内容
特定金銭債権	貸付金 (具体的な債権種類の一例) ・高度化事業貸付金 ・移転資金貸付金 ・育英会奨学金 ・母子寡婦福祉資金 ・看護師等修学資金 ・高齢者居室等設備資金 ・農業開業資金 ・沿岸漁業改善資金	・請求・回収 ・担保物件処分 ・民事訴訟手続等
非特定金銭債権	・医業未収金 ・公営住宅の家賃	・自主的納付のお知らせ

78

## 参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

### 1 サービスを取り巻く環境

サービサーを取り巻く環境、特にサービサーの社会的使命は大きく変化してきている。社会の要請、委託者のニーズは、「債務者保護」、「債務者の権利重視」に変わってきており、また行政のスタンスも「内部統制重視」に軸足を移してきている。内部統制の強化、法令遵守態勢の確立が求められており、業務の適正な運営が確保される態勢・仕組みを構築していくための業界全体としての取組みが必要になった。

### 2 全国サービサー協会の取組み

平成22年度は、サービサー業界の最重要課題として「社会的信頼の確立」を掲げ取り組んできた。特に重要な施策として「サービサーの業務運営に関する自主ルール(以下「自主ルール」という。)の改正プロジェクトが挙げられる。平成22年7月に法務省の「債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン」の7年ぶりの改正及び個人情報保護法ガイドラインの改正を機に現在の自主ルールを全面的に見直し、新しい自主ルールを作り上げ平成23年6月の社員総会にて決議となった。

79

## 参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

### サービサー協会の規定する自主ルール(行為規制)(抜粋)

項目	自主ルール及び自主ガイドライン(正当な理由のある場合を除く)	正当な理由
法令の遵守	法令遵守状況について企業規模に応じた検証体制を構築している。	
社内態勢の整備	より相手の立場に立って行為の妥当性を判断している。 任意売却時の留意事項 ①不動産業者への情報提供につき所有者の同意を得ている。 ②物件の売却条件成立時において所有者の売却意思を確認している。 ③物件の売却条件成立時において売却後の残債務の説明を行っている。 交渉窓口の留意事項 担当者が長期休暇の際や担当者交代時には誰と連絡を取ればいいのか明確にしている。	
暴力的言動	大声を挙げ又は乱暴な言葉を使うなどの暴力的な言動はしていない。	
多人数による面談等	債務者等との面談時には債務者等1人に対し概ね2名以下で対応している。	債務者等を威圧することがないことが明確な場合。
電話等による連絡	午後9時から午前8時までの時間帯には債務者等との接触を避けている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
夜間の訪問	午後9時から午前8時までの時間帯には債務者等との接触を避けている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。

80

## 参考資料（一般社団法人全国サービサー協会）

### サービサー協会の規定する自主ルール(行為規制)(抜粋)

項目	自主ルール及び自主ガイドライン(正当な理由のある場合を除く)	正当な理由
反復、継続した連絡等	電話による連絡は1日3回以内としている。 (回数には繋がらない場合は除く、但し4号帳簿には記載を要する。) 電報の送達は前回送付又は送信から4日以上空けている。 ファクシミリの送信は前回送付または送信から4日以上空けている。 電子メールの送信は前回送付又は送信から4日以上空けている。 文書の送付は前回の送付から4日以上空けている。 居宅への訪問は1日2回以内としている。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
連絡時期等の申し出	債務者等が連絡時期等を申し出ている場合、同申し出が不合理なものでない限り、債務者等の意向を尊重している。	同申し出に従っていたにもかかわらず、債務者等と連絡が取れない場合等。
つきまとい行為 プライバシー事項の開示	公道その他の場所において債務者等につきまとはいない。 債務者等の借入に関する事実その他プライバシーに関する事項等を手段のいかんに関わらずあからさまにしてはいない。	
勤務先等への連絡、訪問等	勤務先への架電及び訪問等を望まない旨の意思を表明している者に対して勤務先へ架電及び訪問等をしていない。	債務者等の自発的な承諾がある場合や債務者等と連絡を取るための合理的な方法が他にない場合等。
要求に応じた退去	退去を要求された場合は速やかに当該場所から退去している。	

81

**お問い合わせ**

**内閣府・公共サービス改革推進室**

**03-3539-2646**