

# 公金債権の回収業務の現状と取り組み

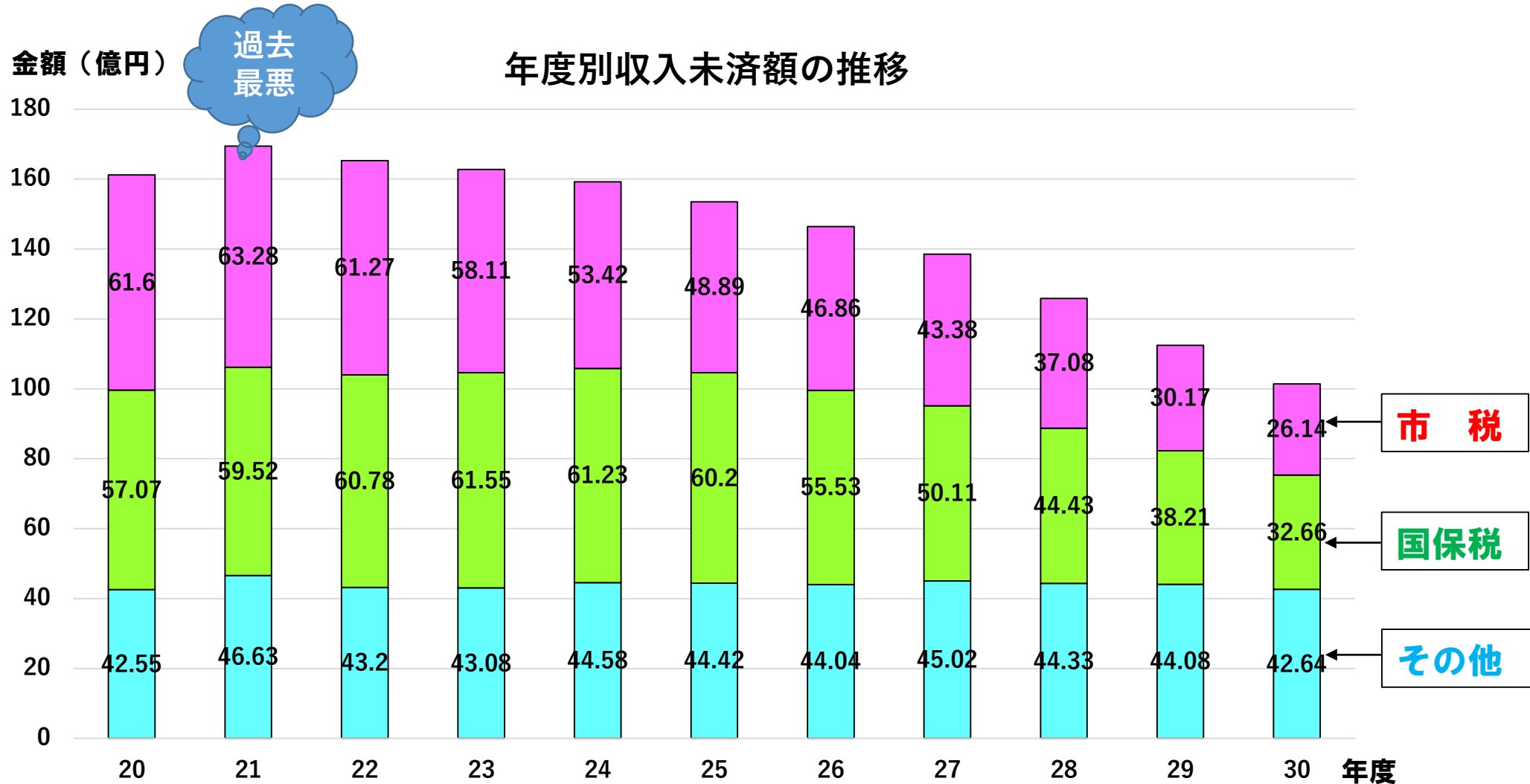


鹿児島市税務部特別滞納整理課



# 1 鹿児島市の未収債権の現状

- ・本市の収入未済額は平成21年度をピークに年々減少





## 2 債権回収の取り組み

### (1) 滞納整理支援システムの導入

導入：平成19年度

概要：滞納整理の進行管理や滞納処分及び課税・収納状況の検索、各種統計資料作成など

効果：①情報の共有化（担当者不在等でもシステムで直ちに経過等が確認できることや、即時での電話・窓口での対応が可能など）

②事務の効率化（手書きでの調書等の作成からシステムでの帳票出力が可能など）

### (2) コンビニ納付の実施

実施：平成19年度

概要：全国各地で24時間365日納税が可能

効果：①納税の利便性向上（「いつでもどこでも」納税が可能）

②納期内納付率、収納率の向上（納税しやすくなることで）

③通知等の行き違いの防止や郵送料の節減（納付情報が早期に得られることで）

※電子納付（ペイジー）の実施（平成20年度）



## 2 債権回収の取り組み

### (3) 納税お知らせセンターの設置（民間委託）

目的：電話による早期の納付納入の勧奨を行うことにより、自主納付の促進及び滞納発生の防止を図るとともに、収納率の向上及び滞納額の縮減を図る。

#### 【市 税】

設置：平成20年度

人員：管理者1人、オペレーター4人

内容：①電話による納付勧奨  
 ②電話番号不明者の電話番号調査  
 ③催告書等の発送準備  
 ④その他（架電結果の端末入等）

時間：平日・土日祝でシフト

接触率：17.5%（30年度）

収納率：前年比で30年度は、  
 0.09%向上

#### 【国保税、介護保険料等の12債権】

設置：平成21年度

人員：オペレーター1人（管理者は兼任）

内容：【市税】の①・②・④と同じ

時間：【市税】と同じ

接触率：19.64%（30年度）

収納率：前年比で30年度は、  
 12債権の中、6債権が向上



## 2 債権回収の取り組み

### (4) 特別滞納整理課の設置

**設置：平成20年度**

**目的：市税及びその他の市債権の滞納額の縮減及び徴収強化**

**業務：市税及び市税以外の債権に係る高額滞納案件や徴収困難案件の整理**

**(内容) 差押、搜索、タイヤロック、不動産公売・インターネット公売、  
過払金返還請求の支援、県との共同滞納整理の実施、  
不良債権の適正な整理、支払督促の申立てなどの法的手続き、  
債権回収対策本部会議や債権回収に関する研修の開催など**

**効果：①全庁の収入未済額の把握や他の課の債権回収体制を認識できるなど、情報の共有が図られた。**

**②滞納者に対し、法律に基づき厳正に対処することが知られることで、納付や交渉の進展につながるようになった。**

**③全庁的な研修の実施により、債権回収に関する手法が共有され、職員のスキルアップが図られた。など**



## 2 債権回収の取り組み

### (5) 債権回収対策本部の設置

設置：平成20年7月

特別滞納整理課が新設されたと同時に設置

目的：本市が保有する債権について、効率的かつ適正に回収等を行い、市債権に係る収入確保及び収納率の向上を図る。

方針：①債権回収体制の強化（関係部局のいっそうの緊密な連携）

②法律に基づく厳正な対処の徹底（負担能力がありながら納付誠意のない滞納者等）

構成：【本部長】副市長 【本部員】関係局の局長

※対策本部の下に「幹事会（23課）」を設けている。

内容：各局の決算状況や滞納処理状況、徴収計画、債権放棄の報告や確認等

効果：庁内の情報を共有するというサイクルが確立



## 2 債権回収の取り組み

### (6) 債権管理条例制定・施行

**制定等**：平成23年3月22日制定、平成23年4月1日施行

**概要**：債権の管理・回収を進めていくうえで、  
他の法令等との関係、債権管理者の責務、台帳の整備、徴収計画の策定、  
強制執行、債権放棄等の手続きなどを明文化し、  
債権の発生から、督促、徴収、消滅に至るまでの管理の基本的なことを定めた。

**特徴**：①条例の対象を、市税等を含む全ての債権を対象  
②徴収計画を毎年度、策定することを規定  
③債権放棄（私債権）の議会報告を規定

**効果**：①債権の管理・回収を進めていくうえでの手続きを明確にしたことにより、効率的な取り組みができる。  
②時効期間を経過したものや、徴収見込みのない債権の放棄や徴収停止の措置により、徴収の見込まれる他の債権の滞納整理に力を入れることができる。



## 2 債権回収の取り組み

### (7) 滞納差押集中処理システムの導入

導入：平成26年度

概要：電子媒体を利用した預金の照会及び預金の集中差押

効果：①担当者の照会者抽出作業が省略できることから、速やかな滞納処分が可能  
②担当者が個別に金融機関に臨場せずに差押を執行

※詳細を後ページで説明

### (8) 債権回収に係る民間委託（私債権）

導入：平成28年度 母子父子寡婦福祉資金貸付金（サービサー）

平成30年度 ①市営住宅使用料（弁護士法人）

②医業未収金（弁護士法人）

内容：居所調査、相続調査、催告業務、納付相談、収納代行

報酬：成功報酬

効果：サービサーや弁護士名の督促に反応があり、納付に結び付いたなど





## 2 債権回収の取り組み

### (9) 債権対策指導員（警察OB）の配置

配置：平成30年度（1名）

- 業務：①税務部及び債権所管課における処理困難案件等への窓口対応  
②市税等の滞納処分に関する徴収困難案件に係る窓口及び訪問同行  
③差押、捜索等への立会・随行や処理困難案件等に関する研修など

- 効果：①警察官の職務で得た経験から徴収業務に対する新たな着眼点等のアドバイス  
②捜索時の動向や粗暴な滞納者への対応、警察へのスムーズな連携が出来るなど

### (10) 滞納整理指導員（国税OB）の配置

配置：平成21年度～平成30年度まで

- 業務：①市税等の高額滞納案件及び滞納整理が困難な案件の実務指導  
②滞納整理全般に関する助言、指導及び研修

- 効果：助言・指導を受けることで、徴収困難案件について、要点を絞って作業を進めることができ、迅速な滞納処分や徴収職員のスキル向上に繋がった。

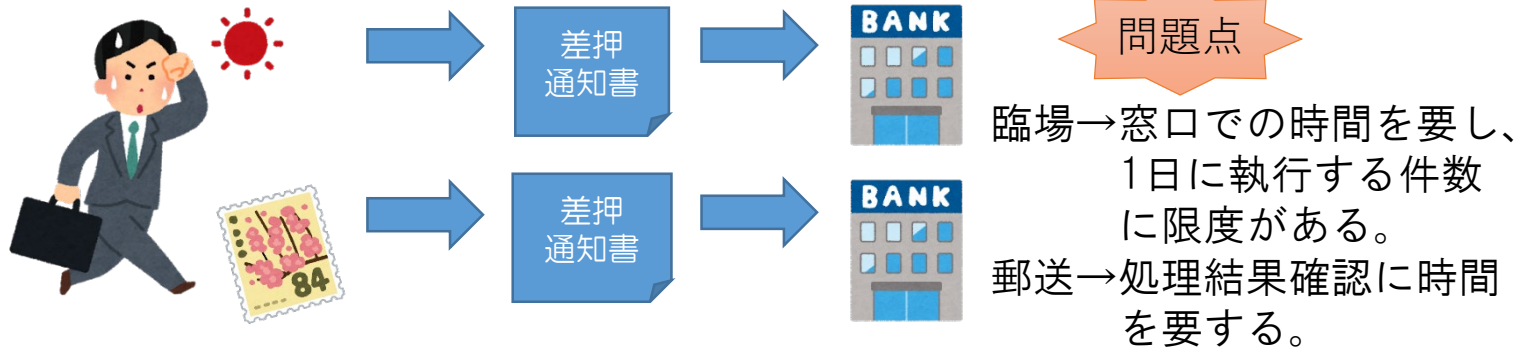


# 3 本市が特に力を入れた取り組み

## 「滞納差押集中処理システム」(預金差押)について

### ◆導入前

担当者が個別に金融機関への臨場もしくは郵送で行っていた。



### 【実績】

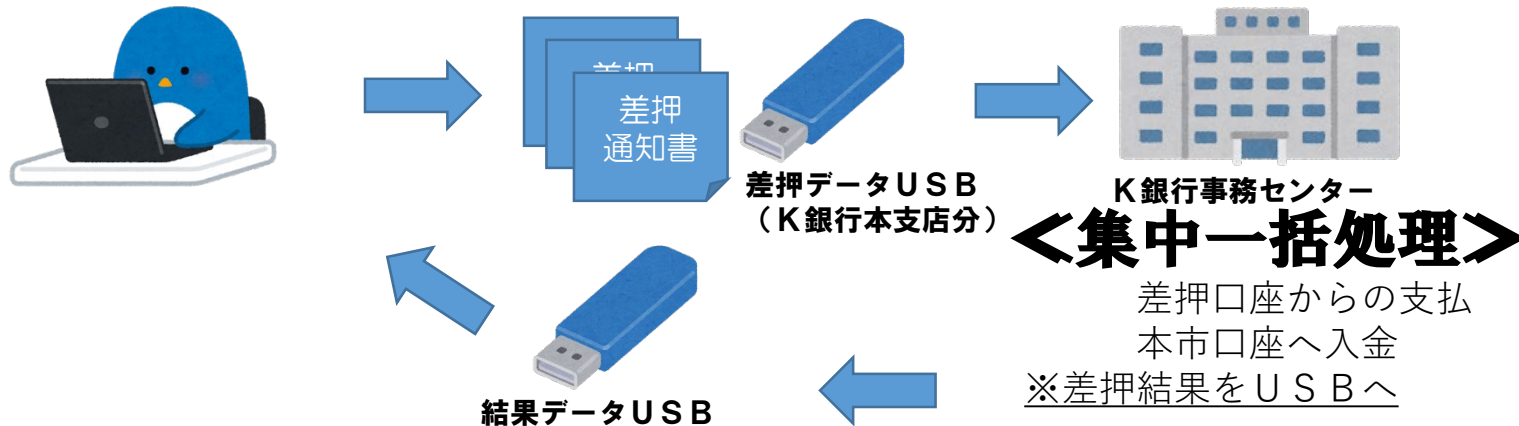
◆導入前(25年度) :  
2,678件 122,296千円

◆導入後(30年度) :  
6,541件 304,488千円

※市税における預貯金差押件数と  
その収納額

### ◆電子媒体を使用した預金の集中差押の導入(平成26年度)

※ 滞納整理支援システムとの連携(平成28年度)



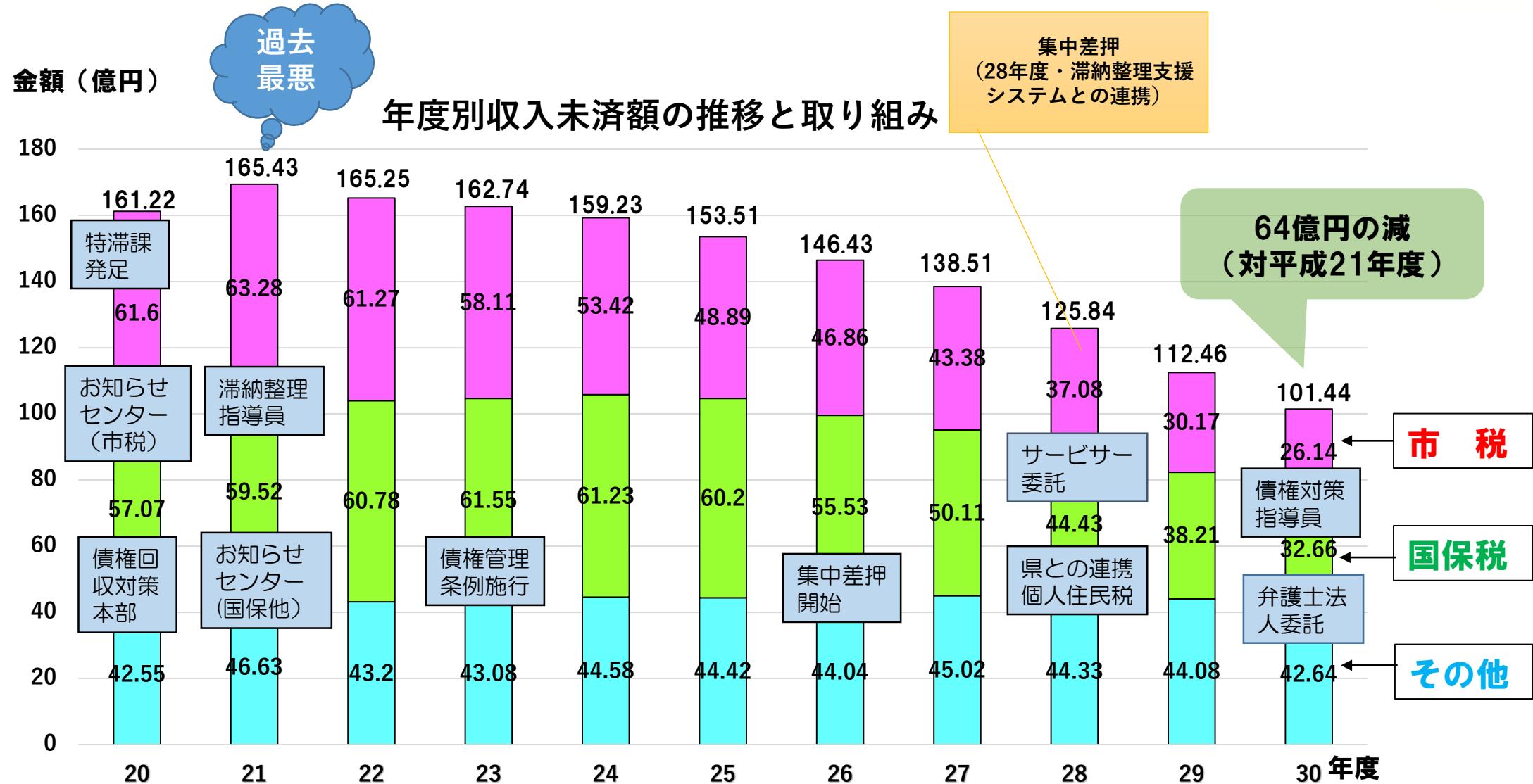
### ◆課題

他金融機関への  
導入検討など



# 4 鹿児島市の未収債権の現状と取り組み

・本市の収入未済額は平成21年度をピークに年々減少





## 5 取り組みの効果

### (1) 収入未済額

平成21年度 165.4億円（過去最悪）



平成30年度 101.4億円（平成21年度より64億円の削減）

### (2) 収納率（収入未済額が3千万円以上の債権）

#### ○対前年度向上

- ・・・災害援護資金貸付償還金、民生安定資金貸付償還金、住宅資金貸付償還金、医業未収金

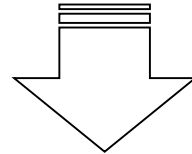
#### ○過去5年間連続向上

- ・・・市税、国保税、保育料、住宅使用料、水道料金、下水道使用料、後期高齢者医療保険料、介護保険料



## 6 今後の取り組み（まとめ）

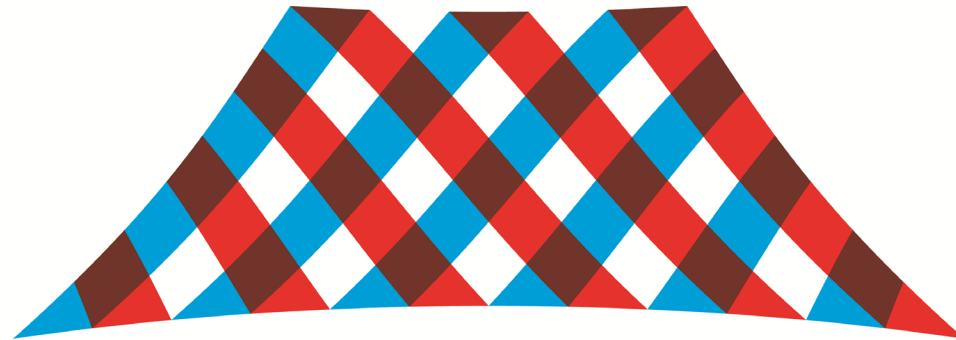
- ・ これまでの取り組みの検証と今後の取り組みの研究
- ・ 担当職員が1人で悩まず、モチベーションを維持できる環境作り



今後とも、債権所管課が一体となり、  
歳入確保に向けた更なる債権管理の  
適正化を図る。

**ご静聴ありがとうございました。**

あなたとわくわく



**マグマシティ**

**鹿児島市**