

1. 調査目的

平成27年度に実施した「地方公共団体における民間委託の推進に関する調査」において、公金債権回収の業務効率化の取組を有する旨を回答した市区町村に対し、令和2年度にヒアリングを行った。その結果、効率化の取組の拡大が見られたため、令和3年度調査では、公金債権回収の取り組みの実態（公金債権回収業務の業務効率化、民間委託を実施している市区町村の実態）について、アンケート調査を実施し、分析を行った。

2. 調査概要

回答団体数 1,366 市区町村（78%） / 調査対象 1,741 市区町村（調査期間 令和3年8月23日から令和3年9月10日）

3. 調査結果（概要）

（1）公金債権回収業務の実態

- ・ 滞納者に対する相談や生活支援業務を実施 7割以上
- ・ 条例、要綱、方針、手順書等の制定による回収ルールの特明確化を実施 約6割
（特別区では8割以上 ⇔ 町村では4割程度）
- ・ 債権管理担当部門の設置等、組織の一元化を実施 約2割
- ・ 民間委託*を活用 2割半（特別区では約9割 ⇔ 町村では1割以下）
- ・ 一部事務組合等、複数の地方公共団体による広域連携（共同処理）を実施 約4割
（特別区では1割未満 ⇔ 町村では4割超え、町村以上の規模の自治体でもおよそ2割半～4割弱の割合で利用）

（2）公金債権回収業務における効率化への取組を実施した背景と効果

- ・ 未収金の増加
【対処】民間委託の活用、一部事務組合等の複数地方自治体による広域連携、利便性向上による納付促進などの取組み
- ・ 担当者間での連携の不足（租税及び租税以外の自力執行権のある債権*で上位）
【対処】福祉担当部署との連携を含む、滞納者に対する相談や生活支援業務による定期的なコミュニケーション機会の創出等
- ・ 債権の性質の理解の不足（租税以外の自力執行権のある債権、自力執行権のない債権*で上位）
【対処】条例、要綱、方針、手順書等の制定による回収ルールの明確化の取組、債権管理担当部門の設置等組織の一元化、ノウハウに関する情報共有の実施

（3）業務効率化を行ううえでの課題とその対処

- ・ 人材・スキル不足、制度関係の複雑さ（自治体規模の大小を問わずに回答が目立った）
【対処】債権管理担当部門の理解促進のための情報共有、説明会、研修の実施や、各債権の基本に関する横断的整理（法的根拠、時効期間、滞納処分の有無）を行う

*：総務省公共サービス改革推進室（策定当時は内閣府公共サービス改革推進室）は「地方公共団体の公共サービスの改革『公金の債権回収業務』～官民連携に向けて～（平成25年3月）」を策定し、公金債権回収業務について民間委託が可能な範囲（民間委託が可能な業務の例、担い手となり得る者など）について、一定の整理をしている。https://www.soumu.go.jp/main_content/000664054.pdf