

1. 調査目的・概要

- 令和3年度に実施した委託調査「公金債権回収業務にかかるアンケート」（全国1,741市区町村を対象）※1※2において、回答した市区町村のうち71%の団体で、滞納者に対する相談や生活支援業務を実施していることが確認できた。
令和4年度は、令和3年度調査を踏まえ、公金債権回収業務と生活支援業務の連携や公金債権回収の業務効率化に取り組んでいる自治体（311自治体）へ追加アンケート調査等を実施して、10自治体を選定してヒアリングを実施した。
- ヒアリング調査の期間：令和4年10月18日から令和4年12月9日
- ヒアリング調査の観点：
債権回収の業務効率化の取組（以下、（1）～（5））と生活支援や福祉的配慮との連携状況についてヒアリングを実施
 - （1）民間委託や専門家の活用
 - （2）広域連携の活用
 - （3）組織の一元化
 - （4）情報共有
 - （5）ルールの明文化

2. 調査結果（概要）

- （1）民間委託や専門家の活用
 - ・ 電話勧奨や収納業務を委託することで、これまで職員の余力不足で催告をできなかった層への接触が可能となり、業務効率化を図っている（C区・D市・F市）。
 - ・ 弁護士や専門的なノウハウを持った事業者などの活用により、生活困窮者への支援を実施している（A市・C区・I市）。
- （2）広域連携の活用
 - ・ 租税債権のうち回収困難な案件を債権管理機構に移管。滞納債権に厳正な回収・処分を実施する自治体であると住民に意識づけることで、納税意識及び接触率が向上している（H町）。
 - ・ 移管前に町側で滞納者の生活状況を確認しているため、移管後に生活困窮が判明することは多くないが、判明すれば、個人を特定できない一般的な情報を福祉部門に共有し支援策の有無を確認し、滞納者へ情報提供している（H町）。

※1：市区町村における民間委託の実施状況等に関する調査（令和3年度調査）報告書参照。 https://www.soumu.go.jp/main_content/000802827.pdf

※2：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

2. 調査結果（概要）

（3）組織の一元化

- ・組織の一元化により、統一的な債権回収の実施が可能となった（A市・B市・E市・I市・J市）。
- ・多重債務者の把握や、返済計画の策定等の生活再建に向けた支援を行うことのできる自治体もあった（I市）。

（4）情報共有

- ・破産手続開始決定通知書の全庁展開や庁内連絡カード等を活用し、多重債務者の把握や部署間の引継ぎを強化している（E市・G市・J市）。
- ・定期的に債権管理課と福祉部門との間で連携会議を実施し、支援状況を共有することで連携を強化し、生活困窮者への支援を可能とした自治体もあった（E市）。

（5）ルールの特文化

- ・職員の間で債権管理の方針やマニュアルに関する協議を行い、その内容の理解を深めることで、債権回収のノウハウが少ない債権所管課であっても全庁的な取組ができるような仕組みを作っていた（B市・E市）。
- ・条例やマニュアルに生活再建型の債権回収について明記することで、職員の生活困窮者への対応に関する意識統一にも繋がっている（B市・D市・E市・F市・I市・J市）。

総括

- 債権回収部門では、支払い能力・意思や生活状況等を見極めるために、滞納者との接触が必要である。そのため、接触機会を増やす取組を実施する自治体が多く、職員に催告の余力がない場合、電話勧奨や収納業務を民間委託するなどアプローチ方法の変更等の工夫があった。
- 債権回収部門と福祉部門は目的も異なる別組織であるが、滞納債権の支払いを含めた家計の見直しについて、滞納者本人の同意のもと、滞納者と両部門の担当者の三者で面談を行うなど、両部門の連携が進んでいる例もあった。
- 両部門間で情報共有される情報は、現状、相談者本人の同意に依拠するケースが多いため、例えば、弁護士や専門的なノウハウを持った事業者等の活用により、滞納者自身が福祉関連事業の必要性を自覚することになれば、福祉部門への情報共有がより円滑になるものと考えられる。

3. 公金債権回収業務にかかる今後の展望

滞納者の滞納原因と生活実態を具体的に把握し、滞納原因を除去して担税力の回復を図ることで、滞納を解消しかつ将来にわたって徴収力の維持・強化を実現していくことが肝要といえる。

また、社会のデジタル化が進んでいく中、預金照会のオンライン化・滞納整理システム・電子納付の導入など公金債権回収業務においてもデジタル化の取組が進んでおり、自治体DXの進捗を踏まえて、業務効率化・納税者の利便性向上に繋げていくことが重要である。