

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

1 開催期日等

(1) 日 時 令和4年11月2日(水)午後2時から3時まで

(2) 場 所 静岡庁舎 新館8階 市長公室

(3) 出席者

・委員長 <<大長副市長>>

・委員 <<財政局長、葵区長、駿河区長、清水区長、保健福祉長寿局長、子ども未来局長、上下水道局長>>総務局長欠席

・部会員 <<政策法務課長、人事課長、税制課長、納税課長、滞納対策課長、福祉総務課長、介護保険課長、福祉債権収納対策課長、清水病院事務局医事課長、子ども家庭課長、お客様サービス課長、会計室次長>> 総務課長欠席(代理出席:課長補佐)

(4) 報道関係者 静岡新聞社

2 議事進行

【報告1】「令和3年度 収入未済額の状況」について

資料1-1、資料1-2、資料1-3、資料1-4 事務局より資料に基づき説明がされた。

【財政局長】

5頁の不納欠損の推移については財政としても注目している。その中で、生活保護費返還金が改善している。徴収体制も含めて変えていただいていたが、減った理由があれば教えてほしい。

【福祉総務課】

令和3年度から主要債権として位置付けられ積極的な滞納整理を行っています。生活保護費債権については、保護費からの天引きや債務承認による分割納付を進めており時効中断等の事由に該当しますので不納欠損額が今回は減少しました。

【財政局長】

時効で落とす前に徴収できたのか、たまたま時効になった金額が少なかったのか、その辺りはどうでしょうか。

【福祉総務課】

分割納付を推奨しているので、よほどの理由がない限り不納欠損には該当しませんが、どうしても徴収することが困難な理由があれば不納欠損とします。そのようなことで年度によってバラツキがあると思われれます。

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

【委員長】

3頁の総務局の人件費（の収入未済額）は、令和3年度は53万円だったが令和2年度は例外的な要因があったのか。

【事務局】

令和2年度は、派遣職員の人件費が出納閉鎖までに支払われなかったもので、出納閉鎖直後に支払われたため解消しています。

【委員長コメント】

収入未済額が平成19年度に債権管理委員会が設置されて以来、初めて50億円を下回り、合計収入率は97%台を達成したということで、各債権所管課において滞納処分徹底による債権回収と積極的な債権整理に取り組んだ成果ということで大変すばらしい。担当職員の努力に感謝申し上げます。

不納欠損額は過去5年で半減したという事実があるが市税以外は時効による不納欠損が大部分を占めている。時効までの期間が短い債権では、滞納整理方針を迅速かつ効率的に定めることで、時効による不納欠損の縮減に努めてもらいたい。

【報告2】「令和3年度 主要債権の状況及び令和4年度収入未済額縮減に向けた取組等」について

資料2 事務局より資料に基づき説明がされた。

各所管局長から順次報告がされた。

◆財政局長：《1頁：市税》

収入未済額は、昨年は特別な事情で徴収猶予があったものですから21億円に膨らみましたが、その回収も進みまして昨年度末では11億8,000万円ということになりました。収入率も99%台に乗っているという状況です。3年度は2番に記載のとおりコロナでなかなか外に出られない活動制限を受ける中で滞納整理期間を2週間延長させていただきました。それから徴収猶予の特例制度の利用者に対しては1年間猶予がありましたが、早めにお知らせをするということで1か月前にお知らせをして、しっかり1年間の徴収猶予分を確保したということで全体として9.6億円の削減につながったということです。

4年度については引続きということですが、もともと納税課と清水市税事務所が初期の段階の滞納整理を行い、滞納繰越1年目を超えているものについては、だんだん滞納対策課に移管していくという形にしています。そこを繰り越した1年目の10月に移すことを徹底することで、納税課と清水市税事務所は現年度に集中できる体制を取っています。それが今のところ良い結果を生んでいるのではないかと考えています。それから、電話の直接催告を増やすということです。やはり文書よりも効果が高いということで直接お電話させていただいて電話の催告をするということと、滞納対策課においては財産があるかないかという検索をしながら動産の差押えをするということで、令和3年度は記載にはないが15件の差押えをさせていただいた。公売するという話をすると納付してくれる方がいて15件中10

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

件が納付をしていただき、5件については今年度に公売の処理をさせていただきます。

次に、滞納整理強化期間の実施計画ですが、実施期間としては11月から1月からの2回を予定しています。現年分については文書の一斉催告のほか平日の夜間納税相談・電話催告を4回、日曜昼間の納税相談・電話催告を2回予定しています。滞納繰越分は実施期間中火曜日と木曜日の夜間催告及び調査を合計16回予定しています。こちらの方は臨戸による直接催告・財産調査も予定しています。インターネット公売は11月もしくは2月に予定しています。

右欄の目標と効果ですが、目標はどちらかというとアウトプットの的なもので一人当たりどのくらいの件数をこなすということで、効果の方は納付の約束をどれくらい取り付けられるかということで、納税課においては140件、清水市税事務所は80件、滞納対策課が70件という納付約束見込件数を立てて進めていきたいと思っています。

◆保健福祉長寿局長：

《②国民健康保険料》

1番の収入未済額の推移のところ、現年分と合計分は数字が未済額、収入率ともに改善していますが、滞納繰越分については、収入率が24.98%から21.79%と落ちています。その説明ですが、まず現年分についてはコロナ減免あるいは前年度所得が下がったことにより、そもそも納付しやすい額になり取りはぐれが少なくなったのではないかとということ。

また、事務的にコンビニ納付等の納付方法の多様化も進めたということです。一方、滞納繰越分は先ほど申し上げたとおり数値が悪くなっていますが、これは溜まった債権についてコロナ禍において所得が上がらなかったためにそれを返済するだけの余力がなかったという分析をしています。

4年度につきましても、やはりどの債権でも同じだと思いますが新規滞納の抑制ということで口座振替を積極的に進めていくことで収入の確保に努めていきます。

続いて下段の4年度の計画ですが、強化月間は11月、12月ということです。現年分、滞繰分ほぼ同じですけども夜間の電話催告、休日納付相談を進めてまいります。特に滞繰分については冬のボーナスを考慮して収納対策を進めていきます。目標値については記載のとおりほぼ前年度と同じものを見込んでいます。

《③介護保険料》

現年分、滞繰分の数字のところをご覧くださいますと、現年分、合計分はいずれも若干ながら改善していますが、滞繰分につきましては収入率が23.81%から21.92%に悪化しました。2番の説明のとおり、現年分が増えたということですが、これは初期滞納の解消ということでそちらに重点を置き、さらにコロナ減免も続いていたということで、なるべく初期対応に力を注ぐことで、ほぼ前年並みを維持できたということです。ただしそちらに力を割いたものですから滞繰分の方が上手く進められなかったという記載があります。

4年度ですが、滞納者への早期対応をやっていくということです。その中で初期滞納者への取り組みの一つである納付お知らせセンターの今後の継続について課題ということです

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

が、こちらは税、国保、介護をお知らせセンターに委託していますがそのなかで、介護分だけがあまりいい成績があがっていないので、こちらをどうするかということです。あまり成績があがらないのは介護保険料ということで相手がお年寄りの方が多く折衝すると警戒されとか、電話番号がなかなかつかめない、電話してもつながらないということがあるようです。こちらをどうしていくかということが今後の課題です。

続いて3番ですが、現年分過年分それぞれ記載のとおり夜間催告、文書催告を行います、滞繰分については財産調査、臨戸折衝を合わせて行っていくということです。目標値についてはほぼ前年並みを確保したいということです。

《④清水病院診療収入等》

現年分の数字を見ますと収入未済額が663万円増えています。滞繰分の収入未済額は減っていますが不納欠損額が195万円から613万円となり、全体を見ると収入未済額は減り収入率も少し伸びました。収入未済額が663万円増えたにも関わらず総体では良かった理由は、2番に記載のとおり、滞繰分の不納欠損が増えましたが、それは新たな債権放棄の運用基準を令和3年度から適用したことにより不納欠損が増えたことが全体の数字に影響しています。4年度は滞繰分の収入未済額が多いので滞繰分をどう圧縮していくのが課題ですが、記載のとおり居所不明者への対応、あるいは分納不履行者への催告、支払督促の継続などをしていきます。現年分については高額療養費制度や出産育児一時金の制度を使って請求額自体を圧縮していけば未納の防止につながるということで、これに取り組めます。3番の実施計画は、年金の支給月の10月、12月、2月にそれぞれ実施します。内容は現年分滞繰分ほぼ同じでして夜間や休日の自宅訪問、電話催告を実施し、目標値につきましても前年並みを確保したいと考えています。

《⑤生活保護費返還金、同徴収金等》

収入未済額が現年分と総額で増えています。2番に記載がありますが、3年度にお一人の方だけで2,000万円徴収しなければならない案件が出てきてしまい、それが未納になりました。これは、なかなか表に見えづらい企業系の障害年金を受けており、それに合わせて生活保護費をもらっていたということが判明し、これがいろんな数字に干渉して悪く見せています。次に、生活保護受給中の者の分納率72.42%ですが、返還していただく方が保護を受けていれば保護費から天引きするということですが、それができている人が72%ということで、逆に言えば残りの28%は保護費を出しているのに天引きができていないということです。それには事情があるようで、施設に入られている方は、保護費がほぼそのまま施設の経費になってしまうので天引きするのが難しいとか、なかなかご本人が理解していただけないこともあり、すべて天引きできているような状況ではないということです。3番の計画については10月から12月を強化月間としてやっていきます。取組内容は現年滞繰分ほぼ同じで、文書催告、電話催告、訪問催告、口頭催告等々で直接充当ということを書かせていただいています、これが先ほどの保護費から天引きをして返還をしていくということです。目標数値は今の天引きの数値を少しでも改善していきたいということです。とくに現年

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

分は天引きの率を上げていきたいということで記載しています。

◆子ども未来局長：《⑥母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、同違約金》

3年度の実績は、合計収入率が0.55ポイント上昇しています。この主な要因は滞納整理強化期間の集中催告と民間サービサーへの業務委託の成果によるものと考えています。

また、初めて滞納となった方に対する定期的な電話催告を開始し滞納の初期段階における対策を強化しました。

4年度の取組は、さらなる収入率の向上を目指し、現年度分については3区の子育て支援課と連携し早期の電話催告を行います。滞納繰越分については収入率が低下しているため債権回収会社への委託債権の条件を見直し違約金の委託を新規に行います。これらにより現年分・滞納繰越分の双方から収入率を向上させる取組を行っていきます。

次に、滞納整理強化期間の実施計画ですが、現年分については、引続き早期回収を目的として9月以降初めて滞納となった債権の主債務者に対して電話催告を実施します。催告に応じない場合は、連帯保証人への催告を実施します。

滞納繰越分については民間に委託している債権以外について3年度の8月分までに発生した未収債権の主債務者に対して滞納通知及び電話催告を行い、連帯保証人への文書催告も行います。

これら文書催告及び電話催告による納付約束件数及び金額についてそれぞれ3年度の実績を上回る目標値を設定しています。いずれの取組も各区の子育て支援課と連携して年間スケジュールに基づいて実施していきます。

◆上下水道局長：《⑦水道料金、⑧下水道使用料》

3年度実績と評価ですが、水道料金の収入未済額は前年度比で450万円余の減少、同じく下水道使用料は約1,800万円の減少となっています。収入率は水道料金は0.2ポイント上昇、下水道使用料は0.15ポイント上昇となっています。これは多様な納付方法の導入と給水停止をはじめとする現年分をなるべく繰越させないという取組みと滞納繰越分については支払督促や差押えなどを両輪で地道に実施してきた効果と考えています。

4年度の課題ですが、引続き現年分を繰越させない取組みと滞納繰越分を少しでも縮減させる取組み、これを並行して行うことが重要だと思っています。具体的なことですが、例えば水道料金についてはオートロックマンションで立ち入りできない案件などは従来、給水停止ができないと整理していましたが、そういったものも再度精査をして状況によっては給水停止を実施していくことや支払督促の案件についても財産調査を進めながら強制執行を検討していきます。

下水道使用料につきましては税情報の提供を受けられるようになったことや預金電子照会システムが利用できるようになったことから、預金などの財産差押を効率よく着実に進めてきています。

なお、ここに記載はありませんが、この度の台風15号の影響でその辺を考慮しまして10月は給水停止は全市において実施しませんでした。今後も被災した方の納付相談には丁寧

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

に対応しながら収納率の向上に向けて努めていきたいと思っております。

次に滞納整理強化期間ですが、水道料金と下水道使用料共通となっています。この徴収は包括委託契約によって職員と委託業者で機能分担しながら実施しているものですから、それぞれの役割についても簡単に触れながら説明します。まず、実施期間は記載のとおりです。取組内容は現年分は現年度1期催告のフォローアップ催告を12月に実施します。これは委託業者に実施をお願いしているもので毎月1期分のみ未納となっている滞納者に対して催告をしますけれども、この1期催告で納付がなかった者に対して再度の催告を行うということになります。

滞納繰越分ですけれども、こちらも職員と委託業者で役割分担しています。まず、職員が実施する取組を3つ説明します。1つ目として水道料金について支払督促を見据えてその前段となる文書催告とその後の支払督促、これを9月から12月にかけて実施します。2つ目として夜間休日の臨戸催告を実施します。3つ目として夜間の電話催告を実施します。

次に委託業者が実施するものについても3点ございます。1つ目は昨年度調定分の現年度1期催告のフォローアップ催告を7月に実施しました。これは昨年度に調定した案件で1期催告を実施しても納付がなかった方に対して再度の催告をしたというものです。2つ目として転居精算分の催告を9月に実施しました。これは3年度の上半期に転居した方で督促状を発送しても反応がなかった方に対して催告書を送付したものです。3つ目として、過年度の1期催告を12月に実施する予定です。

最後に目標値及び効果ですが、下水道使用料のみの滞納の案件、そして長期案件の滞納者の収入率そして転居精算分の催告の収入率この3つはいずれも20%台の目標となっていますが、いずれも前年度の収入率から0.3ポイント程度の増を目標としています。過年度1期催告分の収入率は前年度の収入率と同等程度の80%を目標としています。最後にフォローアップ催告は今年度新規に実施しているものですが、こちらについても過年度1期催告分の収入率と同等の80%を目標値として設定しています。これらを相乗的に機能させてトータルで昨年度実績以上の成果を挙げたいと思っています。

【委員長コメント】

市税における徴収猶予事案に対する取組や、国民健康保険料の督促状へのバーコード印刷の導入など各債権所管課において、工夫を凝らし事務の効率化や徴収強化策に取り組んだ成果が表れています。多少前年度よりも落ちているところもありますが、それには理由があったということで、それについては今年度いろいろな策を講じていくという話がありました。

令和4年度の滞納整理強化期間の実実施計画についても示されていて、それをしっかりと行っていただいて、目標を達成するよう努めてもらいたい。

なお、上下水道局長からも話があったが、台風15号で被災した方が多くいらっしゃいます。そういった皆さんについては相談に見えた折には実情を丁寧に聞いていただいて、必要とする策や措置、講じられるものについては、しっかりと講じてあげていただきたい。

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

【報告3】「令和4年度 債権管理ヒアリング実施結果」について

資料3 事務局より資料に基づき説明がされた。

【委員長コメント】

事務局が各債権所管課の担当者とヒアリングを行い効果的な取組のアドバイスをしていたと思う。清水病院の指摘についてはすでに今年度の取組の中に入っており、事務局のアドバイスが生かされていると思うので、他の債権についてもこのアドバイスを生かして次の会議で発表していただくことになるのでよろしくお願いします。

【報告4】「債権回収に関する方策（主要債権）」について

資料4 事務局より資料に基づき説明がされた。

【財政局長】

1頁の黄色くマーカーした箇所が収入率の順位ということで、データなしという所については今後比較材料を集めていただきたい。それから、下水道使用料が17番目とずいぶん低い、本市ならではの理由があるのですか。

【お客様サービス課】

我々も研究中なのですが、下水道使用料の方が特化して低いというわけですが、水道料金も比例してビリではないが低いということで、こちらの方は給水停止までの期間がかなり長いというのが原因ではないかということで検討している最中です。

【財政局長】

給水停止の話は前にも聞いたことがあって、もう少し短くすればもっとという話もあったかと思うのですが、具体的には進むんでしょうか。

【お客様サービス課】

今現在200日掛かっているところを140日に短縮するというので令和6年10月に（実施するよう）検討しているところです。更に検討を重ねて、90日まで短縮できれば順位が上がってくると想定しています。

【上下水道局長】

補足ですが、下水道使用料の政令市の比較ですが本市は下水道事業を拡大している途上で、まだ数年かかります。他の政令市についてはほぼ100%に近いところまで行っています。当然料金を取っていかねばならないが分母も拡大している途上でして、その辺が成熟しきってくるとそちらの方にシフトしていけると考えています。これは受益者負担金なども同じような現象であり、政令市と比べてしまうと同様の事態になっています。今後しっかりやっていきたいと思えます。

【委員長】

真面目に払っている人からすると不公平感を感じるということもあると思えます。ぜひ収納率を上げるように頑張ってください。

「令和4年度第2回債権管理委員会」議事録

【委員長コメント】

若い人たちは現金を持ち歩かないと、よく言われます。丸印がだいぶ増えてきましたけどもできる限りこれから丸印を増やしていただけるよう努めてください。

【報告5】「令和4年度債権管理委員会研修実績」について

資料5 事務局より資料に基づき説明がされた。

【委員長コメント】

債権管理は職員のスキルを高めることが大切だと思います。令和4年度の債権管理研修の実績を見ると、税務部の皆さんが参加するというのは分かるが税務部以外の皆さんが5月20日徴収事務研修には23人、エスナビにおいては1,784人もの職員が参加されています。これで十分かどうかは分かりませんが、まだまだ債権に係わる職員で受けていない人がいれば各所管の所属長さんはぜひ自分の職員に受けるように勧めてください。

以上。