

## 第 29 回さいたま市債権回収対策本部会 議事要旨

### 1 開催方法

第 29 回さいたま市債権回収対策本部会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催とし、令和 4 年 1 月 14 日付けで各本部員に資料を送付して、事務局に回答書を電子メールで提出を求める形式で実施した。

### 2 出席者（本部長・本部員 10 名・事務局 2 名）

本部長：副市長

本部員：都市戦略本部長・総務局長・財政局長・保健福祉局長・子ども未来局長・  
環境局長・建設局長・西区長・緑区長・副教育長

事務局：税務部長・収納対策課長

### 3 議 題

- (1) 令和 3 年度債権回収実施計画の中間報告について
- (2) 令和 3 年度市税事務所・税務部の取組の最終報告について
- (3) 高額困難事案の集中処理に関する引継要領の改定について

### 4 資 料

(別添) 第 29 回さいたま市債権回収対策本部会資料

### 5 意見及び質問

- (1) 所管する債権の状況について報告

(財政局長)

「市税」は、収納率は対前年同月比 0.2 ポイント上昇。収入未済額は約 15 億 5,600 万円減少。令和 2 年度は、新型コロナウイルスの影響により、1 年間無担保で延滞金が発生しない徴収猶予の特例制度が施行され、約 12 億円猶予を実施。令和 3 年度に入り、10 月末日現在で約 80% が納付された。

令和 2 年 1 月から、市税事務所を開設。南北市税事務所納税課においては、滞納段階別の係体制を敷き、早期に滞納解消すべく取り組んでいる。

また「催告書の封筒の色や柄を目立つものにし、同封するお知らせ文の中に「ナッジ理論」を活用した記載をして納付を促す工夫をした。

さらに、納付方法の拡大として、令和 3 年 8 月 2 日からスマートフォン決済を開始。令和 4 年 1 月 4 日現在、国民健康保険税を含め約 3 億 7,000 万円の納付があった。

令和 4 年度以降は、WEB 口座振替受付を開始し、また令和 5 年度からは地方税共通納税システムの税目追加、納付書への QR コード付設を予定している。また納税コールセンターの設置を検討し、納税課職員が滞納整理業務により専念できる環境をつくる。

(保健福祉局長)

「後期高齢者医療保険料」について、昨年度と比較すると、現年度の収納率が若干下回った。要因は新規被保険者数の増加に伴い、調定額が増加していることが挙げられる。新規被保険者は今後年金からの特別徴収となり、普通徴収分も昨年度より上向き傾向にあることから、年度末には収納率が昨年度を上回る数値となる見込み。過年度の収納率は、電話催告等を実施し昨年度を上回る結果となった。

「生活保護費返還金」については、各区福祉課において収納率向上に向けた取組を実施し、担当ケースワーカーごとの収納率や完納率をランキングとして回覧する、催告書に目立つ色を付けて送付するなど効果的な事例が見られた。今後、各区で実施した好事例を全区に情報共有する。

「入院医療費」については、昨年度同時期と比較すると収納率が低下した。要因は、高額かつ回収が困難な事例が多かったことが挙げられる。現在は未納者に一律に債権回収に当たっているが、今後はケースに分類、債権放棄も検討し、債権の回収と圧縮の両面から収納率の向上に努める。

(子ども未来局長)

「保育施設等利用者負担額」は口座振替を勧奨し、現年で極力徴収を行うことで、滞納の発生を抑制するよう対応している。令和3年6月より、現年分滞納が2カ月続き新たに催告書が発行された対象者に、電話連絡をしてから催告書を発送する取り組みを10区統一で開始した。

「放課後児童健全育成事業保護者負担金」については、引き続き現年分を極力徴収し、未納額が多くなった場合には個別対応を行う。令和5年度からWEB口座振替を導入し、指導料をコンビニエンスストアやペイジーで納付できるようにする。このためのシステム改修を令和4年度に行う。

「保護者給食費負担金」は、現年分については僅かな改善があったが、全体として収納率は低下。今後、過年度分がさらに積みあがる事が予想される為、口座振替を勧奨し、現年で極力徴収を行う。また毎月督促状及び催告状を発行し、在園児については保育園経由で手渡しし、卒園児については郵送送付し未納者に対して納付を促している。

(建設局長)

「下水道事業受益者負担金」は、下水道徴収員による臨戸訪問を行い、収納率の向上を図っている。長期滞納者に対しては、金融機関や納税課への調査を行うことで、滞納者の財産状況の把握に努めている。昨年度の同時期に比べ、収納率が0.6ポイント上昇している。

「水洗便所改造資金貸付金」は、口座振替不能が判明した場合には、債務者へ速やかに電話連絡を行う体制を整えているため、長期滞納となる前に債権回収に繋げることができている。下水道徴収員による徴収体制を整備し、今年度から臨戸訪問を開始した。

以上の取り組みをしても返済が滞った場合には、連帯保証人へ請求を行うこととしている。

(環境局長)

「し尿処理手数料」について対象世帯は約 2,500 世帯だが、傾向として毎年 150 世帯が減少している。主な要因は、高齢化が進み亡くなる方や、市外への転出が挙げられる。未納世帯は全体の 15%前後で推移。年調定額約 2,600 万円に対し、未収入金が約 1,100 万円となっており、未収の主な要因は生活困窮である。収納対策では、支払う能力があると思われる世帯への働きかけを重点的に行っている。直接訪問する機会を増やすなど対応していく。

(副教育長)

「入学準備金・奨学金貸付金」について、前年同月比で収納率は上昇し、収納未済額は減少。要因は、新規滞納者に対し早い段階で催告したこと、電話による集中的な催告を行ったこと、連帯保証人への働きかけを積極的に行ったこと、分納相談に対して柔軟な対応をし、継続的な納付につなげたこと、などの取り組みの結果である。一方で、過年度分の収納未済額は減少したが収納率は低下した。徴収困難な案件の割合が増え、現在の取組では限界に近付きつつある。こういった状況を踏まえ、今後は臨戸を実施するほか、収納対策課と連携し、法的措置を視野に入れていく必要もある。

## (2) 本部長から質問

(本部長)

「令和 3 年 6 月より、現年分滞納が 2 カ月続き新たに催告書が発行された対象者には、電話連絡をしてから催告書を発送する取り組みを 10 区統一で開始した」という取り組みを新たに始めたのご報告いただいたが、効果をわかる範囲で伺いたい。

(子ども未来局長)

今回の取り組みは、区役所支援課の現状の中で、「滞納繰越を増やさない」ためにできることとして、大宮区支援課からの提案により始まったもの。効果としては、例年、6 月の催告書と 1 2 月の催告書の件数を比較すると、例年 1 2 月には、滞納者数も増加するとともに、滞納者個々の未納分が増加し、発行件数も増加している状況だった。

取り組み開始時の令和 3 年 6 月に発行された催告書と (2,002 枚)、令和 3 年 1 2 月に発行された催告書 (1,989 枚) とを比べると減少しており、新たな滞納者の発生を抑えられていると考えている。また、各区支援課で徴収事務を推進するための意識づけを図るきっかけとしての効果が期待できると考える。

(本部長)

実際に徴収しているのは区の福祉課や、保険年金課、高齢介護課、支援課である。区と

しても、適正な債権管理についてお考えがあれば、伺いたい。

(西区長)

区で取り扱う徴収業務は保育料など使用料等だが、収納率については、現年度99%以上であるのに対し、過年度は約10パーセントに下がる。滞納世帯へのアプローチは、督促状や催告書の送付が中心である。これまで、滞納世帯に対し、給与等の差押えなどの実績はなく、保育料を例にあげると、保育料を滞納した世帯は、その後通うことが多い放課後児童クラブの利用料も滞納する傾向にあり、滞納の連鎖が生じている。区役所に債権回収のスキルのある職員がいないことが課題。将来的には、市税と使用料等の滞納分を一括管理し、徴収業務を進めていくことが必要であると考えている。

### (3) 本部長からのコメント

第28回本部会で、総務局より徴収業務経験者の配置については、必要があれば、人事要望等を通して要望してほしいと話があった。各所管での債権管理について必要に応じて、ぜひ、積極的に徴収業務経験のある職員を要望されたい。

現在システム標準化について検討している所管課も多いと思う。効率的になるよう、洗い出しの段階で債権回収に関する部分についても検討していただきたい。

令和4年度、WEB口座振替やスマホ決済アプリによる納付について動き始めている所管については、導入により、市民の利便性の向上と、収納率の向上・収入未済額の圧縮につながるように、「周知」の程お願いしたい。導入は実際には令和5年度になる可能性もあるが、市民の方に活用していただけるよう準備をし、効果検証をお願いする。

以上