

区債権の収納率向上対策について

平成 19 年度決算における特別区民税、国民健康保険料及び介護保険料の主要な 3 債権（以下「主要 3 債権」という。）の歳入額は、特別区民税が対前年度比約 20 億円の増となったのははじめ、国民健康保険料や介護保険料についても堅調に歳入増を確保できたところである。

しかし、調定額に対する収納率を見るといづれも前年の数値から落ち込み、その結果、主要 3 債権の収入未済額は約 55 億円となり、その他の債権も含めた区債権全体の収入未済額は約 61 億円にのぼっている。

また、わが国の景気後退が顕著になり、加えてアメリカに端を発する金融危機の影響から世界経済全体が深刻化する中で、今後の歳入確保は厳しいものと予測せざるを得ない。

このため、区債権の収納率向上をめざして、その目標と対策を明らかにし、着実にそして継続して取り組んでいく。

1 区の未収金の主な現状と課題

区債権全体の平成 19 年度の収入未済額 61 億円のうち、主要 3 債権の収入未済額は 55 億円で、区債権全体の 9 割を占めている。

〔特別区民税〕

- 平成 19 年度の現年度収納率は、前年度より 0.7 ポイント下回り、96.8%となった。
- 住民税滞納額が 50 万円以上の滞納者については、全滞納者数の 3%、滞納額の 30%にあたり、人数に比べて滞納額で大きな割合を占めている。
- こうした高額滞納者に対する対応の強化や、滞納者への早期対応といった効果的な滞納整理を進めていく必要がある。

〔国民健康保険料〕

- 平成 19 年度の現年度収納率は、前年度より 0.7 ポイント下回り、84.4%となった。
- 滞納額が 50 万円以上の滞納世帯については、全滞納世帯数の 3%、滞納額の 24%となっており、住民税と同様、人数に比べて滞納額で大きな割合を占め、高額滞納者に対する対応を強化する必要がある。また、滞納が 1 年未満の世帯が多いことから、あわせて早期対応を進めていく必要がある。

〔介護保険料〕

- 介護保険料は、制度スタート時より、国民年金を始め、老齢年金等からの特別徴収が行われてきたが、平成 18 年 10 月から遺族年金及び障害年金も特別徴収の対象になった。このため、平成 19 年度の現年度収納率は、前年度より 0.1 ポイント上回り 98.0%となったが、普通徴収分の現年度収納率は相対的に低下する結果となった。

○被保険者が保険料を滞納した場合、給付制限が適用されるため、滞納者には催告の際などにその点を丁寧に説明することが滞納解消につながる。

〔私債権等〕

○主要 3 債権を除く保育料、住宅使用料、福祉資金貸付返還金などの、平成 19 年度の収入未済額は約 6 億 5,000 万円で、全体の約 1 割を占めている。

○これらの債権の多くは、税や国民健康保険料などの強制徴収ができる債権と異なり、調査権がないため未納者の財産上の実態把握等において困難な点もある。こうした私債権等については裁判所を活用した法的措置を含めた徴収強化を図る必要がある。

2 基本方針と目標

今回の収納率向上対策は、次の基本方針と収納目標をもって取り組むこととする。

(1) 基本方針

①未然防止と早期着手、②効率的な事務執行、③毅然とした姿勢

(2) 収納目標（調定額に対する収納率）

平成 19 年度を基準に、平成 23 年度の目標達成をめざす。

○特別区民税

現年度分 96.8%→98.0%、滞繰分 19.9%→23.0%

○国民健康保険料

現年分 81.0%→82.6%、滞繰分 20.3%→22.6%

（現年分 84.4%→86.0%、滞繰分 20.7%→23.0%）

※国民健康保険料の（ ）内の数値は、後期高齢者医療制度による影響を受けなかった場合の数値。

○介護保険料

現年分 98.0%→98.5%、滞繰分 15.8%→18.0%

○その他債権

現年分 94.8%→96.0%、滞繰分 6.7%→8.0%

3 収納率向上対策の主な取組み

(1) 体制強化と人材育成

税務分野を中心とする執行体制を確立するとともに、研修の充実や人事異動を通して、効果的な人材育成や人事配置を図る。

(2) 適切な納付相談と滞納整理の強化

①執行体制の強化を図り、滞納整理を進める

特別区民税・国民健康保険料について、

- ・滞納額 50 万円以上の高額案件を中心とした滞納整理の強化
- ・重複滞納者への共同滞納整理の強化

・現年度分を中心とした早期滞納整理の強化を図る。

②未収金の発生防止と滞納を防ぐ適切な相談を推進する

特別区民税や国民健康保険料については、毎週火曜日夜間と毎月第3日曜日、及び6月、12月、3月の臨時的な夜間・休日の相談窓口開設を実施している。これに加えて9月についても夜間・休日相談窓口を開設する。

③電話や文書（催告書等）による効果的な催告を行う

特別区民税の現年度滞納者に対する集中電話催告を、12月と3月に加えて、9月についても実施する。

国民健康保険料については、電話案内業務委託の効果的な対応について見直すとともに、9月には集中電話催告期間を新たに設ける。

文書催告については、段階的に自主納付を促すよう、督促、催告、呼出催告（差押予告）など催告計画の内容を見直す。

④東京都主税局への徴収引継ぎ活用による滞納整理を推進する

特別区民税については、東京都主税局に対して、毎年約10件1,000万円の滞納案件処理の徴収引継ぎを実施していく。

⑤強制徴収ができない私債権等の滞納者に対して法的措置を進める

福祉資金貸付返還金などの滞納事案について、支払督促など法的措置の裁判所への申立てを進めていく。区民住宅等の使用料の滞納事案については、明渡し請求を行なうための規定整備を進め、対応していく。

（3）民間活用の推進

区の福祉資金貸付金については、サービサー法に基づき債権回収会社（サービサー）への回収委託が可能であることから、民間活用により効果的に回収していく。

その他の、特別区民税や国民健康保険料等については、督促・回収業務を民間委託することはできないが、自主納付の呼びかけなどは可能である。

国民健康保険料は電話案内の業務委託を行っており、特別区民税についてもその効果を見極めながら委託導入を図っていく。

（4）滞納整理支援システム導入による進行管理体制の充実

中央電算から分散した滞納整理支援システムを導入することにより、滞納者の抽出による効果的な催告、特別区税滞納情報の一元化による重複滞納者への対応、滞納整理状況の把握による進行管理の徹底などを行い、的確・迅速な滞納整理を推進し収納率の向上を図る。

（5）納付の利便性の向上

①口座振替加入率を3ポイント以上増やす。

②特別区民税のコンビニ収納の導入を進める。

- ③新たな納付方法（マルチペイメントシステム、クレジットカード収納）の導入の検討を進める。

（６）滞納者の行政サービス制限の実施

区が行うサービス等を区民が利用するにあたり、一般財源となる特別区民税を納付しない区民がサービスを利用することは、納付している区民との公平性を欠くことになる。よって制限が可能なサービス事案を抽出し、特別区民税の滞納を放置している者に対して、サービス利用に制限をかけていく。

（７）広報・啓発

①広報

特別区民税、国民健康保険料、介護保険料は、いずれも、制度や使途などの現状をよく理解し、その上で自主的に納付していただく大切なものである。区報やホームページ、ケーブルテレビなどの広報媒体の積極的な活用や共同広報などを進める。

②啓発

税に対する意識啓発のため、租税教育の開催校の拡大、ビデオやソフトなど視覚的な題材の活用などにより、よりわかりやすい学習の充実を図っていく。

平成 20 年（2008 年）12 月 3 日
厚 生 委 員 会 資 料
保 健 福 祉 部 保 険 医 療 担 当
保 健 福 祉 部 介 護 保 険 担 当

区債権の収納率向上対策

－主要債権を中心に収納率の向上に向けて－

平成 2 0 年 1 1 月

中野区 管理会計室



はじめに	1
I 区の未収金の現状と課題	2
II 収納率向上対策の基本方針と目標	5
1. 基本方針	5
2. 収納目標	6
III 収納率向上対策の取組み	7
1. 体制強化と人材育成	7
2. 適切な納付相談と滞納整理の強化	7
3. 民間活用の推進	1 1
4. 滞納整理支援システム導入による進行管理体制の充実	1 2
5. 納付の利便性の確保	1 2
6. 滞納者の行政サービス制限	1 3
7. 広報・啓発	1 4

別表



はじめに

平成19年度決算における特別区民税、国民健康保険料及び介護保険料の主要な3債権（以下「主要3債権」という。）の歳入額は、特別区民税が定率減税の廃止や三位一体改革による税源移譲などにより、対前年度比約20億円の増となったのをはじめ、国民健康保険料や介護保険料についても堅調に歳入増を確保できたところである。

しかし、調定額に対する収納率を見ると、いずれも前年の数値から落ち込み、その結果、主要3債権の収入未済額は約55億円となり、その他の債権も含めた区債権全体の収入未済額は約61億円にのぼっている。

また、わが国の景気後退が顕著になり、加えてアメリカに端を発する金融危機の影響から世界経済全体が深刻化する中で、今後の歳入確保は厳しいものと予測せざるを得ない。

このため、区債権の収納率向上をめざして、その目標と対策を明らかにし、組織をあげて強い意志と柔軟な対応により、着実に、そして継続して取り組んでいくこととする。

I 区の未収金の現状と課題

特別区民税、国民健康保険料及び介護保険料の主要3債権のほか、福祉資金貸付返還金や住宅使用料などを含む区債権全体の平成19年度の収入未済額は、61億5,985万円。不納欠損額は14億7,458万円となっている。

● 区債権全体の収入未済額及び不納欠損額

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
収入未済額(千円)	5,953,658	5,859,286	5,702,713	5,837,513	6,159,852
不納欠損額(千円)	1,359,134	1,427,846	1,450,608	1,381,202	1,474,582

区の債権全体のうち、特別区民税、国民健康保険料及び介護保険料の3債権は、収入未済額では55億765万円（区全体の収入未済額の89.4%）、また、不納欠損額は14億5,991万円（区全体の不納欠損額の99.0%）であり、区債権の大半を占めている。（別表参照）

言うまでもなく、特別区民税は、住民サービスを充実し区の財政基盤を支える最も重要な財源であり、また、国民健康保険料、介護保険料は、区民生活を支える主要な社会保険制度を維持する極めて重要な債権である。

全庁を挙げて適切、有効な債権管理を行うことを徹底し、区の収入未済額を最小限にするよう未収金の発生防止と早期回収に努めていかなければならない。

【特別区民税】

- 平成18年度までは、様々な徴収対策の成果により、決算時点での滞納額は毎年減少していたが、平成19年度は増加に転じ、前年度より2億円あまり増額し、23億円の滞納額となった。
- 平成19年度に実施された所得税から特別区民税への税源移譲により、これまで所得により税率に差があったもの（5・10・13%）が一律10%課税となったことにより、平成19年度の現年度分収納率は、前年度より0.7ポイント下回り、96.8%となった。この収納率の低下は、他の市区町村でも同様の傾向が見られる。
- 平成19年度は、税源移譲により滞納者が増加することを予想し、滞納者が多い滞納額20万円未満の滞納者を中心に滞納整理を実施した。これにより、差押件数が大幅に伸びた反面、少額の差押が多数あったため、収納額としては微増にとどまった。
- 平成20年4月のデータをもとに、平成19年度の滞納者を分析したところ、
 - ①滞納額50万円以上の滞納者が滞納者数の3%にあたり、滞納額の3割を占める。
 - ②滞納額20万円未満の滞納者が滞納者数の9割にあたり、滞納額の4割を占める。
 - ③滞納額20万円未満の滞納者の6割を20・30歳代が占め、給与支払者としては派遣会社が多い。
 - ④滞納者の3割以上が区外転出者であり、区内滞納者に比べて徴収実績が落ちる。

⑤滞納年数が1年の滞納者が7割、平成19年度が滞納初年度である滞納者が4割を占める、といった特徴がある。

○平成20年度以降は、これらの特徴を踏まえると同時に他区の取組みを参考にしながら、滞納者に対する早期対応を進め、効果的な滞納整理を進めていく。

【国民健康保険料】

○滞納世帯へは、督促状の発付、一斉文書催告、呼出催告など文書を中心に催告業務を進め、その他、電話催告や訪問催告、催告に応じない滞納世帯へは短期保険証の交付や資格証明書の交付により滞納整理に努めているが、滞納世帯数の減少は見られず、滞納額が増加している状況にある。

○平成19年度の収納率は現年分保険料が84.4%、滞納繰越分保険料で20.7%となり、平成18年度の実績からは、現年分収納率は0.7ポイントの減、滞納繰越収納率で2.4ポイントの増であった。収納率低下は、国保財政を悪化させ、一般会計からの赤字補てんの増加という形で区財政に大きな影響を与える。

○平成20年度には後期高齢者医療制度の施行にともない、75歳以上の高齢者が国民健康保険から脱退した。75歳以上の高齢者は、年金受給者がほとんどで口座振替率も高く、平成19年度数値を用い試算すると、平成20年度では、現年分保険料の収納率は3.4ポイント、口座振替率は8.8ポイントと大幅に減少することが想定される。

○国民健康保険は、他の医療保険と比べ、高齢化や就業構造の変化等の影響を受けやすく、景気が低迷する社会状況では、保険料の負担能力の低い被保険者割合が高くなるという傾向がある。

○平成19年度末の滞納状況を分析したところ、

①滞納額50万円以上の滞納世帯が全滞納世帯数の3%にあたり、滞納額の24%を占める。

②滞納額20万円未満の滞納世帯が全滞納世帯数の86%にあたり、滞納額の43%を占める。

③滞納が1年未満の滞納世帯が全滞納世帯の43%を占めている状況にある。

④滞納世帯の世帯主の世代では、20・30歳代が全滞納世帯の61%を占め、若い世代での滞納が多い状況にある。

○平成20年度以降は、分析内容を踏まえ、滞納者への早期対応や高額滞納者への対応を、現年分保険料と滞納繰越分保険料を総合的に考慮し、滞納整理の取組みを行っていく。

【介護保険料】

○介護保険料については、制度スタート時より国民年金を始め、老齢年金等からの特別徴収が行われてきたが、平成18年10月から遺族年金及び障害年金も特別徴収の対象になった。このため、平成19年度の現年度収納率は、前年度より0.1ポイント上回り98.0%となったが、普通徴収分の現年度収納率は相対的に低下する結果となった。

○介護保険制度においては、財政基盤の安定と被保険者間の公平性を確保する趣旨から、普通徴収の未収金解消対策強化が必要である。滞納対策は、初期対応が重要であるため、新たに普通徴収対象者になった者への重点的な働きかけを行うとともに、滞納者には可能な限り接触を持ち納付を促していく。

○被保険者が保険料を滞納した場合、給付制限(※)が適用されるため、滞納者には催告の際などにその点を丁寧に説明することが滞納解消につながる。

※ 利用者給付制限適用

介護保険料は、納期限から2年以上経過した場合は時効により納付できなくなる。介護保険料滞納者は、この未納期間に応じて、通常1割のサービス利用時自己負担が3割になる。

【私債権等】

○区債権には、主要3債権や保育料など強制徴収（差押等）ができる公債権と、各種貸付返還金、住宅使用料など強制徴収ができない私債権や公債権がある。特別区民税・国民健康保険料・介護保険料の主要3債権を除く平成19年度決算の収入未済額は約6億5,000万円で、全体の約1割を占めている。これらの債権の中には、滞納整理のノウハウが整備されていないなど、取組みが十分に行なわれてきたとは言い難いものもある。

強制徴収ができない私債権や公債権については、強制徴収ができる債権と異なり調査権がないため未納者の財産上の実態把握等において困難な点もある。今後、ノウハウをもつ税務分野が、債権を保有する各所管の支援をしながら、滞納整理強化を図る。

○特に、納付能力があると認められる場合には裁判所を活用した法的措置（支払督促等）を含む徴収強化に努め、未収金を解消していく。

II 収納率向上対策の基本方針と目標

「徴収に王道なし」と言われるように、一つの手段（方策）で、あるいは短期間に収納率を大幅に向上させるような決め手を見出すことは難しい。組織を挙げ、強い意志と柔軟な対応により、着実に、そして継続して、収納率の向上に取り組んでいかなければならない。

今回の収納率向上対策は、概ね平成20～23年度に進めるものとし、未収金を最小限に抑制するため、次の基本方針と目標をもって取り組むこととする。

1 基本方針

未然防止と早期着手

未収金を発生させないため、啓発活動、納付の利便性の拡充など、必要な対策を講じる。仮に未収状態が発生した場合には、催告や適切な納付相談等、滞納者との接触機会の拡大を図り、未納の再発防止を進めるために早期着手に努める。

効率的な事務執行

未収金を解消するため様々な取組みが必要であるが、一方で回収コストを最小限に留めるため、職員、予算等限られた資源の有効活用に十分考慮していかなければならない。成果を上げるための対象の重点化、システムを含む効率的・効果的な手法の活用、効果を見極めた工夫改善などによる事務執行に努める。

毅然とした姿勢

区の貴重な財源を確保するために、また、公平性の確保と区民の信頼に応えるために、未収金の回収に毅然とした姿勢で臨む。とりわけ、納付能力があると認められる場合でも納付に応じていないケースなどについては、滞納処分などの法的措置を含む対応の強化を図る。

2 収納目標（調定額に対する収納率）

平成19年度を基準に、平成23年度に目標達成をめざす

○ 特別区民税	現年度分	96.8%	→	98.0%
	滞納繰越分	19.9%	→	23.0%
○ 国民健康保険料	現年分	81.0%	→	82.6%
	(	84.4%	→	86.0%)
	滞納繰越分	20.3%	→	22.6%
	(	20.7%	→	23.0%)
○ 介護保険料	現年分	98.0%	→	98.5%
	滞納繰越分	15.8%	→	18.0%
○ その他の債権	現年分	94.8%	→	96.0%
	滞納繰越分	6.7%	→	8.0%

※ 平成19年度の収納率は、平成19年度決算数値を示す。

※ その他の債権は、主要3債権及びたばこ税を除き、各部（分野）が年間徴収計画に基づき進行管理をしている債権（区の主な未収金）の合計値を集計して設定。

※ 国民健康保険料の（ ）内の数値は、後期高齢者医療制度による影響を受けなかった場合の数値。

Ⅲ 収納率向上対策の取組み

収納率向上対策は、条例・規則に基づく債権管理対策会議の下に各所管部（分野）が、毎年度の収納率目標とそれを実現するための具体的な実施計画を定めて取り組むこととする。また、同会議において諸課題の検討・検証・調整を行ない、収納マネジメントを強化し、実施結果の分析とさらなる改善を行なっていく。

1 体制強化と人材育成

■ 税務分野を中心とする執行体制に

- 税務分野は、滞納整理事務に係るノウハウ、人材を擁する最大の組織であることから、平成20年度以降は、同分野が各所管部（分野）への指導・支援を中心として、積極的、効果的に未収金対策を進める役割を担う。
- 平成20年度から、税務分野に、区債権の「適正な管理」と、特別区民税・国民健康保険料の「共同整理」の両側面の態勢を新たに加え、強化を図る。

■ 効果的な人材育成・配置を図る

- 税務、保険医療、介護保険等の各分野は、それぞれの債権の特性に応じ、OJTを中心に担当職員の知識・技術の向上を図っていく。
- 税務分野を中心に共同研修を充実し、各債権に共通する滞納整理の専門的知識やノウハウに関して共通の知識習得を図り、今後も効果的な人材育成に取り組んでいく。
- 人事異動の際には、税務担当として滞納整理のノウハウ等を身に付けた職員が、国民健康保険料や介護保険料の滞納整理に携わっていくことができるよう配慮していく。

2 適切な納付相談と滞納整理の強化

■ 執行体制の強化を図り、滞納整理を進める

〔特別区民税〕

- 税務分野では、滞納整理の執行体制の強化を図るために、平成20年度から以下の取組みを行う。（金額は住民税ベース）
 - ①滞納額50万円以上の滞納者への対応
滞納金額が50万円以上の滞納者について確実な滞納整理を行うため、高額滞納案件専任組織を設置し、全滞納者約700人（9億円）に取組み、滞納額の30%

の完結を目標として滞納整理を実施していく。

②滞納額 50 万円未満の滞納者への対応

滞納額が 50 万円未満の滞納者については、集中的に滞納整理する層として、滞納額 20 万円以上の全滞納者約 2,300 人（5 億 8,000 万円）に対し、滞納額の 30%の完結を目標として滞納整理を実施していく。

③現年度課税分に対する早期着手の強化

現年分の対策としては、通常の納税が困難な納税者に対して早めに納税相談に応ずることで、確実な収納に結び付けていくため、毎年 6 月に早期納税相談週間を開設する。また、滞納者に対する早期接触を図るため、9 月に電話催告週間を定める（目標 2,000 件）ほか、現年度課税分からの財産調査を積極的に進めるなど、早期の滞納整理に着手していく。

④住民税と国民健康保険料の重複滞納者への共同滞納整理の強化

平成 19 年度には、税務担当と保険医療担当の職員 1 名ずつ計 2 名を配置して、共同滞納整理の手法等の検討を進めながら試行的に実施してきた。

平成 20 年度からは、共同整理の取組みを強化するため、各所管から 2 名ずつ計 4 名によるチームを編成し、税・国保重複未納者約 700 人（住民税滞納額 2 億 2,000 万円）を抽出して、滞納額の 30%の完結を目標として滞納整理を実施していく。

〔国民健康保険料〕

○平成 20 年度からは、一斉文書催告や呼出催告のほか、滞納整理の執行体制の強化を図るために、以下の取組みに重点をおき行っていく。

①高額案件滞納整理の強化

滞納金額が 50 万円以上の全滞納者、約 1,000 世帯（7 億 3,000 万円）には、文書催告や電話催告など滞納者との接触を図る一方、平成 19 年度は 3 名で行っていた滞納処分事務を、滞納整理担当 12 名の全員体制とし、20%以上を完結することを目標として滞納整理を実施していく。

②未納者への早期対応強化

平成 20 年度の第一期（旧 6 月期）の督促状が約 2 万 4,000 件（2 億 5,000 万円）であった。滞納繰越を未然に防ぐため、現年度未納者に対しては、電話案内委託の内容見直しや範囲拡大、9 月に集中電話催告週間を定める（目標 1,000 件）など個別催告の強化により、早期の滞納整理に取り組む。

③税・国保共同整理の強化

税・国保重複案件については、税務分野への兼務職員を 2 名に増強し、約 700 世帯（3 億 1,000 万円）について、30%を目標として滞納整理を実施していく。

[介護保険料]

- 平成20年度からは、これまで毎年1回実施していた介護資格保険料担当職員9名全員による電話催告の強化月間を2回とし、滞納者への納付の働きかけを強化する。同時に、引き続き介護保険分野全体での休日訪問徴収を実施し、滞納者と直接接して制度趣旨や、滞納に対するデメリットについての周知も図っていく。

未収金の発生防止と滞納を防ぐ適切な相談を推進する

- 未収金の発生防止と滞納を防ぐために、未納者の抱える問題に積極的に耳を傾け、計画的な納付に結びつけていくよう、きめ細かな相談を行なっていくことが必要である。
- 特別区民税や国民健康保険料については、毎週火曜日夜間と第3日曜日の窓口のほか、特別対策期間として6、12、3月に臨時的な夜間・休日窓口を設け、平日日中に相談や納付できなかった方への電話や窓口の相談を行なっている。これらの窓口での収納は一定の効果が見られる。

※平成19年度実績

特別区民税…1,897人 8,177万円

国民健康保険料…2,058件 3,747万円

- 平成20年度からは、9月にも夜間・休日窓口を設け相談を行っている。これらの窓口開設については、各所管部の連携や実施日・時間帯の工夫を行うとともに、区報など様々な広報媒体を利用し、区民が能動的に相談できる環境整備を行っていく。

電話や文書（催告書等）による効果的な催告を行う

[特別区民税]

- 電話催告は、滞納者と直接交渉できることから収納に効果的である。特別区民税については、平成19年度、12月と3月に実施していた現年度滞納者に対する電話催告を、平成20年度からは9月も加えて実施し、現年度の滞納者に対して早期に対応することで年度内の納税を促し、滞納繰越をさせないようにする。

電話案内の業務委託については、先行している国民健康保険料の実施状況や効果の検証を見極めながら、特別区民税についても導入を図っていく。

- 文書催告については、文言などをわかりやすく、目につくようにするなど工夫し、効果的に実施していく。
- 滞納繰越に対する文書催告は納期を決めて行うもので、この期間は、自主納付を促す期間であり差押を実施しにくいとため、平成20年度からは滞納繰越分の文書催告の時期や回数を工夫して、滞納繰越分の対応については、文書催告から積極的な滞納処分に移行していく。

〔国民健康保険料〕

- これまで滞納者全体に対し、文書催告や呼出催告を繰返し行い、自主納付の向上に努めてきた。しかし、現状では、通知書の封を切らない滞納者もあり、文書催告への反応も薄い状況となってきた。
- 平成20年度から、通知書の封筒に「重要」の押印をするなど、目に付く通知書への工夫に努め、実施していく。
- 段階的に自主納付を促す催告となるよう督促、催告、呼出催告（差押予告）など催告計画の内容を見直し、滞納者への効果的な催告に取り組む。
- 電話案内業務委託では、従来の未納のお知らせ等に加え、納付書再送付の約束をしていく中で納期限の指定を行い、効果的に電話案内を進めるといった業務委託内容の見直しを図るとともに、区外滞納者も含めて対象範囲を拡大していく。また、9月に集中電話催告期間を設け、夜間・休日の電話催告を増やすことにより、滞納者との接触機会の増加にも取り組んでいく。

〔介護保険料〕

- 普通徴収対象者の6割は納付書による納入者であるが、第1号被保険者は65歳以上の高齢者のため、納付忘れや入金忘れによる未納が多いと推測できる。こうした滞納者は自身が滞納しているとの認識がなく、放置すれば結果として給付制限につながりやすい。
- 平成20年度からは、平成19年度に約3,000件実施した日中、夜間、強化月間の電話催告については、強化月間を増やすなどして約1,000件程度の増をめざす。また、年2回の催告書送付時（年間約5,000件）に実施している催告チラシの同封については、毎月の督促状送付時（年間約30,000件）にも実施するなど、対応策の拡大を図っていく。
- 平成19年度の催告書発送月の収納額は、前月収納額を大きく上回っている。この増収納の全てが催告書の効果とは言えないまでも、その効果は大きいと推測できる。そこで、平成21年度からは、催告書発送を2回増やし年4回とし、強化を図っていく。

 東京都主税局への徴収引継ぎ活用による滞納整理を推進する

- 住民税（特別区民税・都民税）については、平成21年度から東京都主税局個人都民税対策室が実施している徴収引継ぎを活用し、東京都に毎年約10件1,000万円の滞納案件処理の依頼をはかり滞納整理を推進していく。
また、平成16年度から実施している主税局への職員派遣を今後も継続してノウハウを取得し、区の滞納整理に活かしていく。

強制徴収ができない私債権等の滞納者に対して法的措置を進める

- 主要3債権を除く区債権のうち、強制徴収ができない私債権や公債権については、早期着手による納付促進を図るとともに、支払能力があるにも拘わらず応じない滞納事案については、裁判所を活用した法的措置に着手する。平成20年度からは、福祉資金貸付返還金の滞納事案の中から悪質なものを選び、支払督促（※）の裁判所への申立てを進めていく。

※支払督促…債権者が簡易裁判所に申立てを行ない、簡易裁判所（書記官）が債務者に対して債務の履行命令を出すもの。支払督促等により、裁判所に強制執行の申立てを可能にするための「債務名義」を取得することができる。

- 区民住宅等の使用料の滞納事案に対しては、明渡し請求を行うための手順等の規程整備を進めるなど、平成21年度から対応していく。
- 強制徴収できない私債権や公債権についても、税務担当が、各分野の滞納整理事案に関する指導・支援を積極的に行い、滞納整理を進めるとともに、担当職員の育成を図っていく。

3 民間活用の推進

民間のノウハウを活かす

- 「債権管理回収業に関する特別措置法」、いわゆる「サービサー法」（平成11年施行）により、貸付債権等については、債権回収会社（サービサー）が回収業務を行うことが可能になった。このため、区の福祉資金貸付返還金については、専門のノウハウや地方ネットワークをもつ債権回収会社に委託することにより効果的に回収していく。
- 貸付返還金を除く区の債権については、自主納付の呼びかけ（滞納状況のお知らせ、納付意思・予定の確認などを含む）や収納などの業務についてのみ、民間委託が可能である。特に税や国民健康保険料、介護保険料などの強制徴収できる債権について、財産の差押えなど公権力の行使を伴う滞納整理に関する業務は、徴税吏員（徴収吏員）の資格をもつ区職員にのみ認められており、督促業務や回収業務を民間に委託することはできない。

国民健康保険料については、未納者への納付を促す電話案内などの業務に関して民間委託している。特別区民税についても、先行している国民健康保険料の実施状況や効果の検証を見極めながら、平成22年度を目途に業務委託の導入を図り、職員（徴税吏員）が滞納整理業務に効果的に集中できる体制を進めていく。

4

滞納整理支援システム導入による進行管理体制の充実

滞納整理支援システムの導入により業務の効率化を図る

〔特別区民税〕

○平成21年度後半に、中央電算システムから分散した「滞納整理支援システム」を導入し、的確・迅速な滞納整理を推進することにより収納率の向上を図る。

滞納整理支援システムの主な機能効果は次のとおり。

- ① 区税滞納情報の一元化による重複滞納者への迅速・的確な対応
- ② 様々な設定条件で滞納者を抽出し、滞納状況に応じた効果的な催告業務
- ③ 各種財産情報に連動した滞納処分調書の迅速な作成
- ④ 滞納整理状況の的確な把握による進行管理の徹底
- ⑤ 滞納者情報の多面的分析と予測データに基づく的確な業務計画の作成

〔国民健康保険料〕

○国民健康保険料についても、税の滞納整理支援システムを活用し、平成22年度を目途に導入の検討を進める。

〔介護保険料〕

○滞納が発生しない特別徴収が中心であり、普通徴収分の比率が低いため、費用対効果、効率的な運用等、滞納整理支援システム導入の必要性等の有無について、引き続き検討していく。

5

納付の利便性の確保

口座振替加入率を3ポイント以上増やす

○口座振替をしている人は、振替していない人に比べて収納率が高く、納期内納税にも効果がある。このため、主要3債権ともに、さらなる口座振替の加入率の向上をめざし、各所管や金融機関の窓口や電話応接時での勧奨、送付物への依頼書の同封など、さまざまな機会を通じて口座振替の勧奨を強化していく。

・特別区民税 : (平成19年度末実績) 33.7%

→ (平成23年度目標) 36.7%

・国民健康保険料 : (平成19年度末実績) 43.6%

→ (平成23年度目標) 46.6%

※ [34.8%→37.8%]

※ []内の数値は、後期高齢者医療制度による影響を受けた場合の数値。

・介護保険料 : (平成19年度末実績) 37.9%

→ (平成23年度目標) 40.9%

■ 特別区民税のコンビニ収納の導入を進める

○コンビニ収納は、統廃合により減少している金融機関の窓口比べ、多くの窓口を持ち、また納付時間に制約されないため、納付機会の拡大と利便性向上を図ることができる。コンビニ収納は、軽自動車税と国民健康保険料、介護保険料については導入済であるが、特別区民税についても平成22年度を目途に導入していく。

■ 新たな納付方法（マルチペイメントシステム、クレジットカード収納）の導入の検討を進める

○パソコン、携帯電話、銀行のATMなどの様々なチャネルを利用して、住民税や保険料の納付が可能となるマルチペイメントネットワークシステムを導入し、区民の利便性の向上と事務の効率化・簡素化を図っていく。

○クレジットカード収納は、①現金を持ち歩かなくて良い、②支払方法の選択など納税者の利便性、また、納期内納付につながり、督促催告事務軽減など自治体の事務効率性の向上の面からも期待できる。実施自治体や実証実験を行っている自治体の動向を情報収集し、手数料負担のあり方、個人情報の取り扱い、各カード会社との契約方法について検討し導入を図る。

○マルチペイメントネットワークシステムやクレジットカード収納対応のシステム開発は、基幹システム改造の経費などが必要となることから、費用対効果の検討も踏まえ、中央電算システムの再構築後における全庁的な取組みとして検討していく。

6 滞納者の行政サービス制限

■ 滞納者への行政サービス制限を実施する

○区が行うサービス等を区民が利用するにあたり、それらの直接的な一般財源となる特別区民税を納付しない区民がサービスを利用することは、納付している区民との公平性を欠くことになる。よって、特別区民税の滞納を放置している者に対しては、サービス利用に制限をかけていく。

今後、区のサービス等の中から、憲法・法律などに定められている区民の権利や義務に関するもの、あるいは区の政策を実現する上で制限すべきではないものなどを除いて対象事業を抽出し、平成22年度を目途にサービス制限を実施していく。

 さまざまな広報媒体の活用、共同広報などを進める

- 特別区民税、国民健康保険料、介護保険料はいずれも、区民が自らの区民生活を送るために制度や用途などの現状をよく理解し、その上で自主的に納付（納税）していただく大切なものである。広報活動の果たす役割は大きい。
- 区報やその他の広報媒体（ホームページ、ケーブルテレビなど）を積極的に活用し、また、各債権間での共同広報などの実施により、さまざまな機会を捉え特別区民税や各保険料の制度・仕組み、未収金の現状などを訴え、収納へ結び付けていく。
- 滞納整理の実態や、具体的でためになる情報など広報内容の工夫、さらに区の掲示板のポスター掲示や庁有車による納期の音声広報の徹底等を進める。また、未納者から納付（納税）相談を受けやすい環境（時間、場所）を作っていく。

 租税教育を拡充する

- 租税教育については、中野区の税務機関、教育機関、関係団体を会員とした「中野租税教育推進懇話会」を設置し、活動を推進している。
- 税に対する意識啓発のためには、小さいときからの啓発活動が必要と考え、小学生に租税教室を開催している（平成19年度6校）。また、中学生には、「税についての作文」を毎年募集しているが、その際、租税教育用ビデオを貸し出し、活用している。
- 今後はさらに租税教室の開催校を拡大するとともに、開催校からの要請等を積極的に受け入れ、小学生が税に興味を持てるような身近なものを題材に、パネル、租税教育用ビデオ、プレゼンテーション用ソフトを使用し、視覚に訴え、わかりやすい学習の充実を図っていく。

別表

特別区民税・国民健康保険料・介護保険料 過去5年間の推移

●特別区民税

年度		調定額 (単位:千円)	収納額 (単位:千円)	収納率(%)	対前年度との差(%)	収入未済額 (単位:千円)	収入未済率 (対調定率)(%)	対前年度との差(%)	不納欠損額 (単位:千円)	不納欠損率 (対調定)(%)	対前年度との差(%)
15	現年度	24,597,642	23,966,317	97.43	0.06	635,255	2.58	▲ 0.06	114	0.00	0.00
	過年度	209,225	135,757	64.89	▲ 14.53	73,469	35.11	14.53	0	0.00	0.00
	計(現年課税)	24,806,867	24,102,074	97.16	▲ 0.08	708,724	2.86	0.09	114	0.00	0.00
	滞繰	2,874,566	518,930	18.05	0.15	1,952,468	67.92	▲ 3.14	403,448	14.04	2.99
	合計	27,681,433	24,621,004	88.94	0.31	2,661,192	9.61	▲ 0.57	403,562	1.46	0.26
16	現年度	24,568,788	23,971,570	97.57	0.14	597,729	2.43	▲ 0.15	1,667	0.01	0.01
	過年度	197,183	154,399	78.30	13.41	42,812	21.71	▲ 13.40	0	0.00	0.00
	計(現年課税)	24,765,971	24,125,969	97.42	0.26	640,541	2.59	▲ 0.27	1,667	0.01	0.01
	滞繰	2,636,824	491,086	18.62	0.57	1,695,719	64.31	▲ 3.61	450,110	17.07	3.03
	合計	27,402,795	24,617,055	89.83	0.89	2,336,260	8.53	▲ 1.08	451,777	1.65	0.19
17	現年度	24,771,301	24,124,671	97.39	▲ 0.18	649,416	2.62	0.19	146	0.00	▲ 0.01
	過年度	184,172	130,253	70.72	▲ 7.58	53,638	29.12	7.41	281	0.15	0.15
	計(現年課税)	24,955,473	24,254,924	97.19	▲ 0.23	703,054	2.82	0.23	427	0.00	▲ 0.01
	滞繰	2,333,183	518,287	22.21	3.59	1,452,689	62.26	▲ 2.05	363,102	15.56	▲ 1.51
	合計	27,288,656	24,773,211	90.78	0.95	2,155,743	7.90	▲ 0.63	363,529	1.33	▲ 0.32
18	現年度	27,068,666	26,393,397	97.51	0.12	675,026	2.49	▲ 0.13	1,604	0.01	0.01
	過年度	244,905	150,286	61.37	▲ 9.35	92,509	37.77	8.65	2,111	0.86	0.71
	計(現年課税)	27,313,571	26,543,683	97.18	▲ 0.01	767,535	2.81	▲ 0.01	3,715	0.01	0.01
	滞繰	2,138,504	439,109	20.53	▲ 1.68	1,329,575	62.17	▲ 0.09	369,950	17.30	1.74
	合計	29,452,075	26,982,792	91.62	0.84	2,097,110	7.12	▲ 0.78	373,665	1.27	▲ 0.06
19	現年度	29,365,189	28,417,124	96.77	▲ 0.74	950,543	3.24	0.75	2,219	0.01	0.00
	過年度	237,829	143,891	60.50	▲ 0.87	93,938	39.50	1.73	19	0.01	▲ 0.85
	計(現年課税)	29,603,018	28,561,015	96.48	▲ 0.70	1,044,481	3.53	0.72	2,238	0.01	0.00
	滞繰	2,082,107	414,838	19.92	▲ 0.61	1,253,583	60.21	▲ 1.96	413,918	19.88	2.58
	合計	31,685,125	28,975,853	91.45	▲ 0.17	2,298,064	7.25	0.13	416,156	1.31	0.04

●国民健康保険料

年度		調定額 (単位:千円)	収納額 (単位:千円)	収納率(%)	対前年度との差(%)	収入未済額 (単位:千円)	収入未済率 (対調定率)(%)	対前年度との差(%)	不納欠損額 (単位:千円)	不納欠損率 (対調定)(%)	対前年度との差(%)
15	現年	10,451,343	8,878,113	84.95	▲ 1.60	1,594,560	15.26	1.60	0	0.00	0.00
	滞繰	2,377,212	404,364	17.01	▲ 1.11	1,074,803	45.21	▲ 1.66	898,904	37.81	2.65
	合計	12,828,555	9,282,477	72.36	▲ 1.01	2,669,363	20.81	0.75	898,904	7.01	0.24
16	現年	10,502,411	8,924,021	84.97	0.02	1,594,723	15.18	▲ 0.08	0	0.00	0.00
	滞繰	2,612,822	413,363	15.82	▲ 1.19	1,282,284	49.08	3.87	918,258	35.14	▲ 2.67
	合計	13,115,233	9,337,384	71.19	▲ 1.17	2,877,007	21.94	1.13	918,258	7.00	▲ 0.01
17	現年	10,910,969	9,278,103	85.03	0.06	1,651,094	15.13	▲ 0.05	0	0.00	0.00
	滞繰	2,793,446	560,843	20.08	4.26	1,199,152	42.93	▲ 6.15	1,034,629	37.04	1.90
	合計	13,704,415	9,838,946	71.79	0.60	2,850,246	20.80	▲ 1.14	1,034,629	7.55	0.55
18	現年	11,281,515	9,597,349	85.07	0.04	1,705,123	15.11	▲ 0.02	0	0.00	0.00
	滞繰	2,743,868	501,132	18.26	▲ 1.82	1,297,337	47.28	4.35	946,332	34.49	▲ 2.55
	合計	14,025,383	10,098,481	72.00	0.21	3,002,460	21.41	0.61	946,332	6.75	▲ 0.80
19	現年	11,382,482	9,605,602	84.39	▲ 0.68	1,797,716	15.79	0.68	0	0.00	0.00
	滞繰	2,876,204	593,910	20.65	2.39	1,280,954	44.54	▲ 2.74	1,003,002	34.87	0.38
	合計	14,258,686	10,199,512	71.53	▲ 0.47	3,078,670	21.59	0.18	1,003,002	7.03	0.28

●介護保険料

年 度		調定額 (単位:千円)	収納額 (単位:千円)	収納率(%)	対前年度と の差(%)	収入未済額 (単位:千円)	収入未済率 (対調定率) (%)	対前年度と の差(%)	不納欠損額 (単位:千円)	不納欠損率 (対調定)(%)	対前年度と の差(%)
15	現年	2,359,200	2,314,906	98.12	▲ 0.15	50,963	2.16	0.11	0	0.00	0.00
	滞繰	61,372	12,271	19.99	▲ 6.49	32,468	52.90	▲ 8.83	16,750	27.29	15.31
	合計	2,420,572	2,327,177	96.14	▲ 1.02	83,431	3.45	0.47	16,750	0.69	0.50
16	現年	2,374,851	2,327,692	98.01	▲ 0.11	53,597	2.26	0.10	0	0.00	0.00
	滞繰	83,286	15,694	18.84	▲ 1.15	39,826	47.82	▲ 5.08	27,922	33.53	6.24
	合計	2,458,137	2,343,386	95.33	▲ 0.81	93,423	3.80	0.35	27,922	1.14	0.45
17	現年	2,392,103	2,342,854	97.94	▲ 0.07	56,444	2.36	0.10	0	0.00	0.00
	滞繰	93,239	16,298	17.48	▲ 1.36	42,509	45.59	▲ 2.23	34,503	37.00	3.47
	合計	2,485,342	2,359,152	94.92	▲ 0.41	98,953	3.98	0.18	34,503	1.39	0.25
18	現年	3,016,088	2,951,008	97.84	▲ 0.10	72,822	2.41	0.05	0	0.00	0.00
	滞繰	98,553	15,268	15.49	▲ 1.99	45,725	46.40	0.81	37,673	38.23	1.23
	合計	3,114,641	2,966,276	95.24	0.32	118,547	3.81	▲ 0.17	37,673	1.21	▲ 0.18
19	現年	3,104,063	3,040,797	97.96	0.12	71,973	2.32	▲ 0.09	0	0.00	0.00
	滞繰	118,211	18,624	15.75	0.26	58,939	49.86	3.46	40,756	34.48	▲ 3.75
	合計	3,222,274	3,059,421	94.95	▲ 0.29	130,912	4.06	0.25	40,756	1.26	0.05

●特別区民税・国民健康保険料・介護保険料合計

年 度		調定額 (単位:千円)	収納額 (単位:千円)	収納率(%)	対前年度と の差(%)	収入未済額 (単位:千円)	収入未済率 (対調定率) (%)	対前年度と の差(%)	不納欠損額 (単位:千円)	不納欠損率 (対調定)(%)	対前年度と の差(%)
15	現年	37,617,410	35,295,093	93.83	▲ 0.64	2,354,247	6.26	0.64	114	0.00	0.00
	滞繰	5,313,150	935,565	17.61	▲ 0.44	3,059,739	57.59	▲ 3.01	1,319,102	24.83	3.41
	合計	42,930,560	36,230,658	84.39	▲ 0.29	5,413,986	12.61	▲ 0.05	1,319,216	3.07	0.33
16	現年	37,643,233	35,377,682	93.98	0.15	2,288,861	6.08	▲ 0.18	1,667	0.00	0.00
	滞繰	5,332,932	920,143	17.25	▲ 0.36	3,017,829	56.59	▲ 1.00	1,396,290	26.18	1.35
	合計	42,976,165	36,297,825	84.46	0.07	5,306,690	12.35	▲ 0.26	1,397,957	3.25	0.18
17	現年	38,258,545	35,875,881	93.77	▲ 0.21	2,410,592	6.30	0.22	427	0.00	0.00
	滞繰	5,219,868	1,095,428	20.99	3.74	2,694,350	51.62	▲ 4.97	1,432,234	27.44	1.26
	合計	43,478,413	36,971,309	85.03	0.57	5,104,942	11.74	▲ 0.61	1,432,661	3.30	0.05
18	現年	41,611,174	39,092,040	93.95	0.18	2,545,480	6.12	▲ 0.18	3,715	0.01	0.01
	滞繰	4,980,925	955,509	19.18	▲ 1.81	2,672,637	53.66	2.04	1,353,955	27.18	▲ 0.26
	合計	46,592,099	40,047,549	85.95	0.92	5,218,117	11.20	▲ 0.54	1,357,670	2.91	▲ 0.39
19	現年	44,089,563	41,207,414	93.46	▲ 0.49	2,914,170	6.61	0.49	2,238	0.01	0.00
	滞繰	5,076,522	1,027,372	20.24	1.06	2,593,476	51.09	▲ 2.57	1,457,676	28.71	1.53
	合計	49,166,085	42,234,786	85.90	▲ 0.05	5,507,646	11.20	0.00	1,459,914	2.97	0.06