

令和2年度特別区長会調査研究機構調査研究報告について

令和2年度における特別区長会調査研究機構の調査研究テーマとして、区から「債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応」について提案し、提案区として中心となって調査研究を進めてきたところである。

この度、調査研究結果がまとまったことから、報告する。

1 研究内容

別添「調査研究報告書」及び「調査研究報告書(概要版)」のとおり

2 研究メンバー及び活動実績

(1) 研究メンバー

リーダー：中野区企画部長

副リーダー：中野区企画部業務改善課長、業務改善課債権管理担当係長

研究員：中野区区民部保険医療課国保徴収係長、江東区区民部納税課徴収第二係長、杉並区保健福祉部杉並福祉事務所徴収調整担当係長

アドバイザー：弁護士、地方公共団体債権管理コンサルタント

(2) 活動実績

令和2年6月～令和3年3月(研究会を全11回開催)

3 研究結果の報告

区及び特別区長会調査研究機構のホームページでの公表のほか、以下のとおり調査研究報告会を行う。

日時：令和3年7月7日(水)

場所：東京区政会館

4 研究報告を踏まえた今後の対応

区政構造改革実行プログラムの項目の一つとして「債権管理体制の強化」を挙げており、研究報告を踏まえて検討を進めていく。

5 その他

特別区長会調査研究機構は、特別区及び地方行政に関わる課題について、大学その他の研究機関、国及び地方自治体と連携して調査研究を行うことにより、特別区長会における諸課題の検討に資するとともに、特別区の発信力を高めることを目的に、特別区長会が平成30年6月に設置した。

平成31年4月から、各区から寄せられた課題について、学識経験者や区職員が研究員となり、調査研究を行っており、令和2年度は、中野区からの提案項目を含む12項目にわたって研究が行われた。

令和2年度 調査研究報告書

債権管理業務における生活困窮者 支援・外国人対応



特別区長会調査研究機構

Special District Council
Institute for Research and Study

はじめに

特別区23区長が組織する特別区長会は、平成30（2018）年6月15日、特別区長会調査研究機構を設置しました。

その趣旨は、特別区及び地方行政に関わる課題について、大学その他の研究機関、国及び地方自治体と連携して調査研究を行うことにより、特別区長会における諸課題の検討に資するとともに、特別区の発信力を高めることにあります。

平成31（2019）年4月から、各区より寄せられた特別区の行政運営に資する課題について、学識経験者・特別区職員が研究員となり、プロジェクト方式で調査研究を開始しました。以降、特別区の課題解決を中心に据えながら、広く他の自治体の課題解決の一助となること、さらには国及び他自治体との連携の可能性も視野に入れ調査研究を行っています。

本調査研究報告書は、令和2（2020）年度の1年間の調査研究成果を取りまとめたものです。令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大という未曾有の環境変化に伴い、特別区の行政及び区民生活は大きな影響を受けました。このことは、本調査研究においても今後の展望を議論するなかで俎上に上る一方、オンラインによる会議の開催やインタビューの実施など、新たな手法を導入する契機ともなりました。

調査研究の成果が特別区政の関係者のみならず、地方自治体の皆様、学術研究の場など多方面でご活用いただけると幸いです。

最後に、調査等にご協力いただいた地方自治体関係者の皆様、民間企業の皆様をはじめとして、報告書完成までにご協力をいただきました全ての方に深く御礼申し上げます。

特別区長会調査研究機構

令和3年3月

目次

序章

| | |
|--|----|
| 1 研究の目的 | 6 |
| 2 研究の背景 | 6 |
| (1) 少子高齢化の進展、特別区の人口動態の特徴と外国人住民の増加 | 7 |
| (2) 求められる安定的な財政運営 | 18 |
| (3) 経済的困窮者の増加、子どもの貧困（貧困の連鎖）、ひきこもりなど何らかの支援を要する世帯の増加 | 21 |
| (4) 新型コロナウイルス感染症等、新たな社会状況の出現 | 27 |
| 3 小括 | 33 |

第1章 23区の現状と課題

| | |
|---------------------|----|
| 1-1 本研究の対象とする債権の範囲 | 36 |
| 1-2 23区の債権管理業務の現状 | 37 |
| 1-2-1 調査概要 | 37 |
| 1-2-2 集計結果 | 40 |
| 1-3 小括 | 88 |
| 1-3-1 23区の債権管理業務の傾向 | 88 |
| 1-3-2 23区の債権管理業務の課題 | 93 |

第2章 最近の傾向（先進自治体の取組みから）

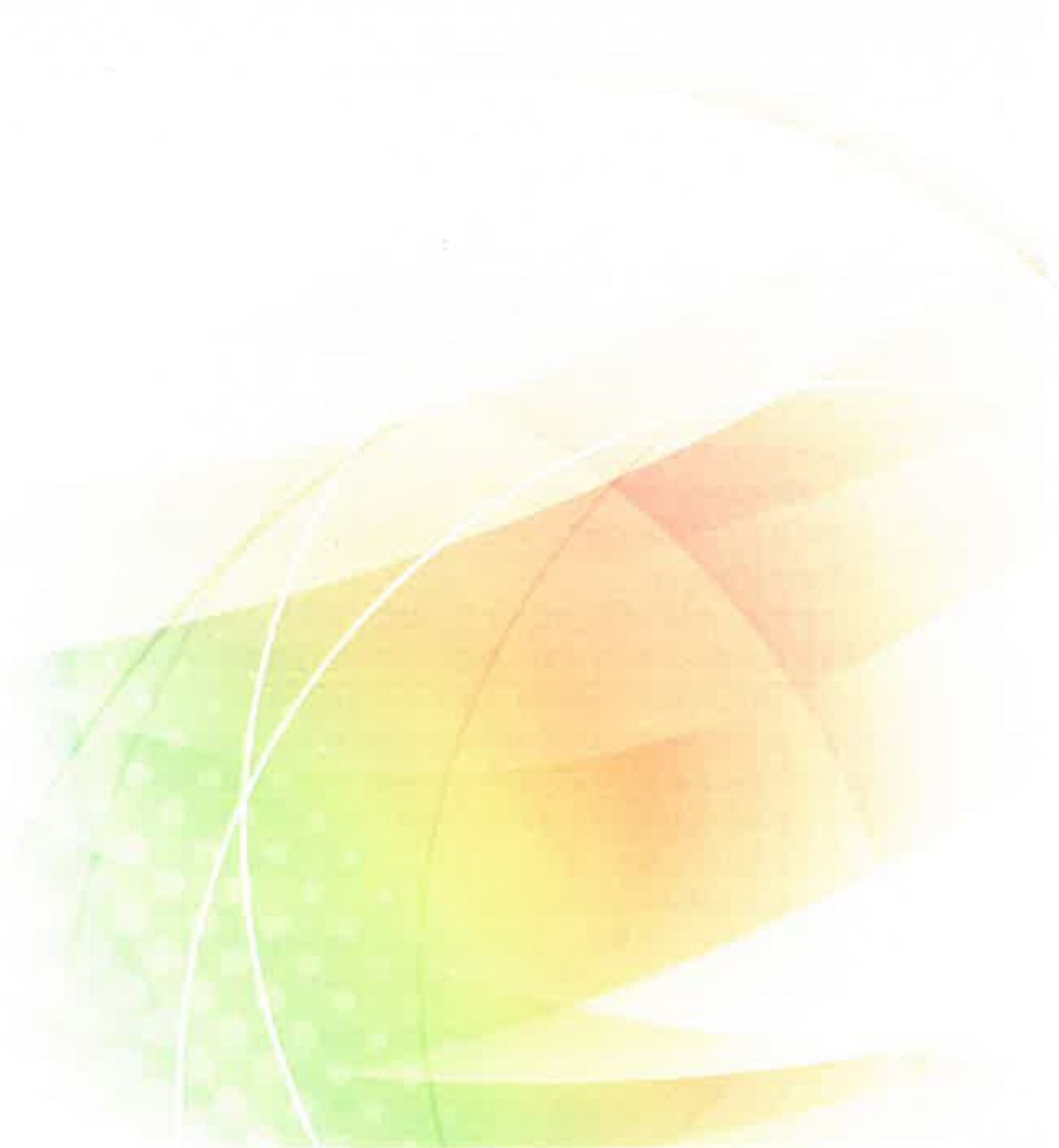
| | |
|---------------------------------|-----|
| 2-1 債権管理で効果が上がっている自治体と当該自治体の取組み | 96 |
| 2-1-1 調査概要 | 96 |
| 2-1-2 調査結果 | 98 |
| 2-2 生活困窮者支援の取組み | 100 |
| 2-3 外国人対応 | 102 |
| 2-4 小括 | 103 |

第3章 改善のための提案

| | |
|-------------------|-----|
| 3-1 基本的な考え方 | 106 |
| 3-2 具体的な取組案 | 108 |
| 3-2-1 総論 | 108 |
| 3-2-2 生活困窮者支援の具体案 | 109 |
| 3-2-3 外国人対応の具体案 | 115 |
| 3-2-4 債権一元管理について | 119 |

| | |
|--|-----|
| 3-3 小括 | 123 |
| 終章 | 129 |
| 参考資料 | |
| 参01_債権管理条例・規則での規定事項 | 136 |
| 参02_債権管理対策会議設置状況（令和2年11月時点） | 138 |
| 参03_先進自治体調査集計版 | 142 |
| 参04_参考法令（地方税法第22条他） | 157 |
| 参05_[総務省通知] 地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について | 160 |
| 参06_[厚生労働省通知] 生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について | 169 |
| 参07_[厚生労働省通知] 生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知） | 171 |
| 参08_[厚生労働省通知（改正）] 生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について | 172 |
| 参09_[厚生労働省通知（改正）] 「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知）」の一部改正について | 174 |
| 参10_[総務省通知] 生活困窮者対策等における税務情報の活用について | 181 |

序章



序章

1 研究の目的

本研究は、これまでの「徴収または不納欠損」中心の債権管理対策では対応困難となっている「生活困窮者」及びこの数年間で急激に人口が増加し、国籍も多様となってきた「外国人への対応」について、効果的・効率的な手法と組織のあり方を提案することを目的とするものである。

[生活困窮者の定義]

本研究における「生活困窮者」とは、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、何らかの支援を必要とする者とする。(生活保護受給者を含む。)

[外国人の定義]

本研究における「外国人」とは、主として「留学」「技術・人文知識・国際業務」等の在留資格で入国し、比較的短期間で住所地を異動する者とする。

2 研究の背景

区債権の債権者は「区」であり、区民に対し公共の福祉・サービスを提供することも「区」の役割である。区の債権管理は、この2つの役割を両立させる必要がある。そのためには、歳入見込みに直結する社会的課題や歳出増に繋がる区民生活に関する状況の変化をきちんと捉えておかなければならない。少子高齢化が進む中、今後の財政運営においては、生産年齢人口の減少による歳入減が見込まれることに加え、介護需要の増加等に伴う社会保障費などの歳出の増加が予測される。

このため、特別区民税はもとより、保育園保育料、生活保護費返還金など区が所管する様々な債権を適切に管理し、これら自主財源の確実な収納を図ることは安定的な財政基盤を確立する上で必要不可欠である。

これまで人口増加による特別区民税の増収などに支えられ黒字決算を続けてきた特別区においても、近年ふるさと納税などにより住民税収入が大幅に減少するなどの状況が続いているほか、税制改正などの影響により特別区財政調整交付金についても減少している。さらに、地方交付税も交付されないことから自主財源の確保は喫緊の課題となっている。

また、昨今の社会状況として、非正規雇用勤労者の増加による所得低下や多

重債務の問題など、生活する上で何らかの支援・配慮が必要な区民が増加している。さらに、未だに終息の兆しが見えない「新型コロナウイルス感染症拡大」に伴う経済活動の停滞により、支援を必要とする区民が一層増加していくことが明らかである。

(1) 少子高齢化の進展、特別区の人口動態の特徴と外国人住民の増加

①少子高齢化の進展

全国的には、人口に占める高齢者の割合が増加する「高齢化」と、出生率の低下により若年者人口が減少する「少子化」が同時に進行する「少子高齢化社会」となっている。令和元（2019）年10月1日現在の総人口1億2,167万人に対する65歳以上人口は3,589万人で28.4%、生産年齢人口（15～64歳）は7,507万人で59.5%、年少人口（0～14歳）は1,521万人で12.1%であった。また、令和元年の出生数は、86万5,234人となり「86万ショック」と呼ばれ過去最少を記録した。加えて、合計特殊出生率も1.36と前年より0.06ポイント低下しており、人口維持に必要とされている2.07からさらに遠のいた状況である。

一方で高齢者人口の割合は、28.4%であり4人に1人以上は65歳以上となっている。高齢者人口の中でも、65～74歳人口は1,740万人で13.8%、さらに後期高齢者となる75歳以上人口は1,849万人で14.7%を占め、65～74歳人口を上回る状況となっている。ⁱ

【図表 序-1】 少子高齢化 人口増減経過と将来推計



- 資料：2015年までは総務省「国勢調査」、2019年は総務省「人口推計」（2019年10月1日現在）4頁、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年版推計）」の11頁～17頁を中核として作成した。
- ① 2019年以降の年齢別総人口は、総務省統計局「平成27年国勢調査」年齢・性別不詳を除外して人口（数値表1）による年齢不詳を除外した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950～2019年の年少人口数値の算出には分母から年齢不詳を除いている。ただし、1950年度及び1955年において割合を算出する際には、下記の注釈における補綴率の一部の人口を不詳には算入しないものとする。
- ② 補綴率の1950年70歳以上の外国人1,765人（男55人、女67人）及び1955年70歳以上2,327人（男1,090人、女1,238人）、1965～74歳、75歳以上の1,117人（男57人、女540人）を不詳に算入している。
- ③ 出生率は、10歳未満人口を出生数として、10歳未満人口を算出している。このため、性別の合計が100%にならない場合がある。

出所：内閣府「令和2年版 少子化社会対策白書」

②特別区の人口動態の特徴

ア 高齢化の状況

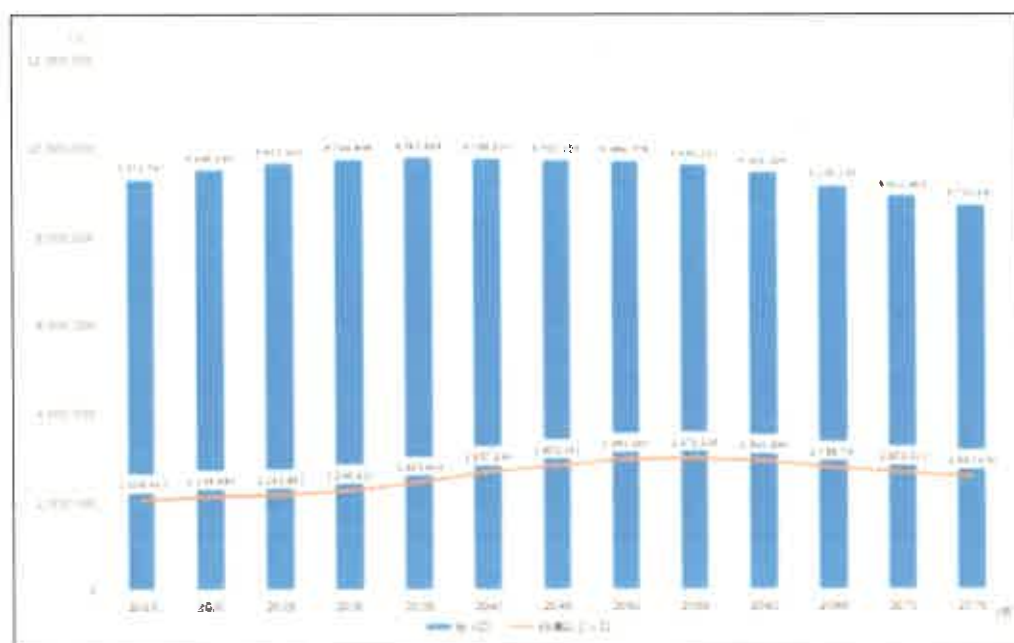
特別区においても「少子高齢化」は進んでいるが、特別区における人口動態は全国の動きと若干異なると報告されている。ⁱⁱ

特別区の人口ピークは、令和17(2035)年頃であり、20年後の令和37(2055)年頃に高齢者人口のピークを迎えるとの推計である。この人口動態上の転換点は、全国の高齢者人口のピークが令和22(2040)年頃と予測されているのに対し15年程遅れて到達することとなる。また、令和37(2055)年の段階で推計される特別区の高齢率は約31%と全国平均の約38%より低くなっている。

高齢者人口ピークの到達点、高齢化率のみに注目すると、時間的に猶予があるように見えるが、人口が多い特別区では、ピークと予測される令和37(2055)年の高齢者人口は297万人と全国の高齢者人口3,704万人のうち、およそ8%を占めることとなる。

このことは、将来的に医療・福祉・介護といった社会保障費が高齢者の量的増加に伴い、大幅に増加することを示唆している。

【図表 序-2】 特別区における将来人口推計



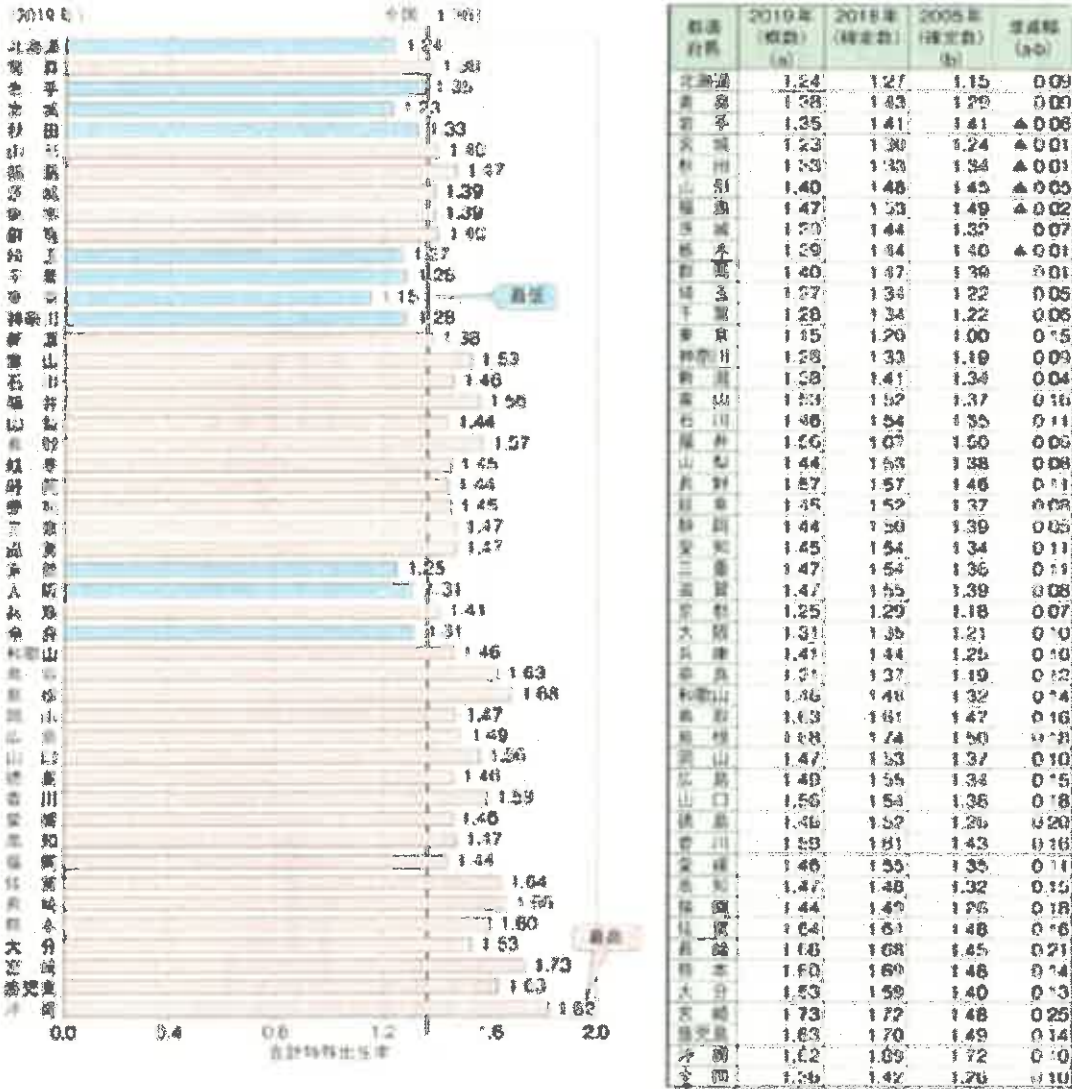
出所：特別区長会調査研究機構「大局的に見た特別区の将来像」(令和2年3月)

イ 人口増加の要因

特別区での人口のピークは、令和17（2035）年頃とされており、今後、約15年間は増加することが見込まれている。

一方、令和元（2019）年における都道府県別合計特殊出生率で東京都は、1.15と全国で最下位となっている。

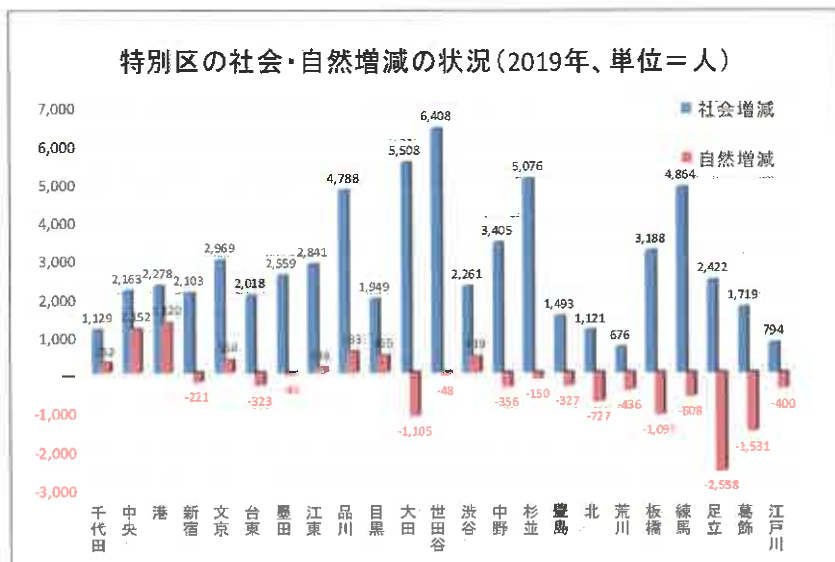
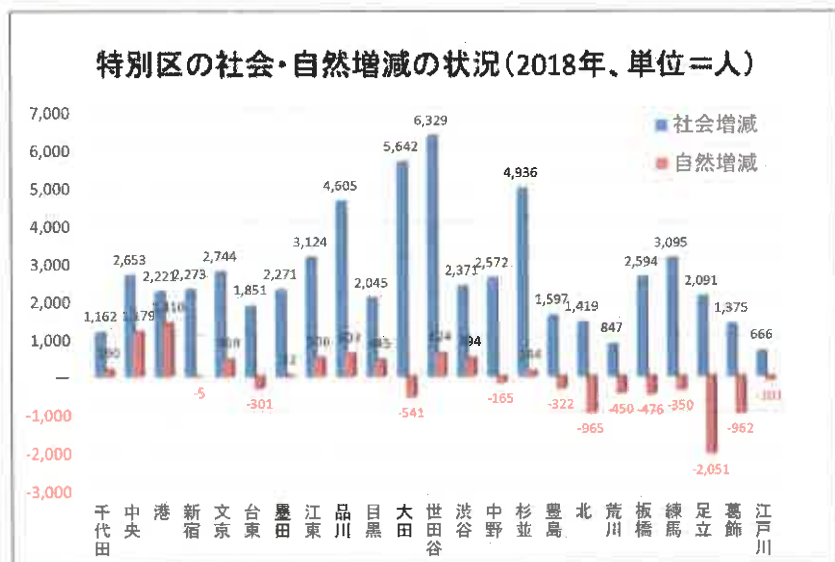
【図表 序-3】 少子高齢化 合計特殊出生率 全国順位



出所：内閣府「令和元年度少子化の状況及び少子化への対応施策の概況（令和2年版少子化社会対策白書〈概要版〉）」（令和2年7月）

また、特別区の人口動態をみると、出生数と死亡数を差し引いた人口の「自然増減」は、平成30（2018）年で約半数の12区、翌年の令和元（2019）年においては、さらに増加し15区がマイナスとなっており、多くの区の人口増加は、他都道府県からの転入及び外国人の入国といった「社会増」に支えられている状況であることがうかがえる。一方、自然増が高い水準を示している区もあり、区によって傾向に違いが見られる。

【図表 序-4】 特別区の社会・自然増減の状況（2018年、単位＝人）
（2019年、単位＝人）



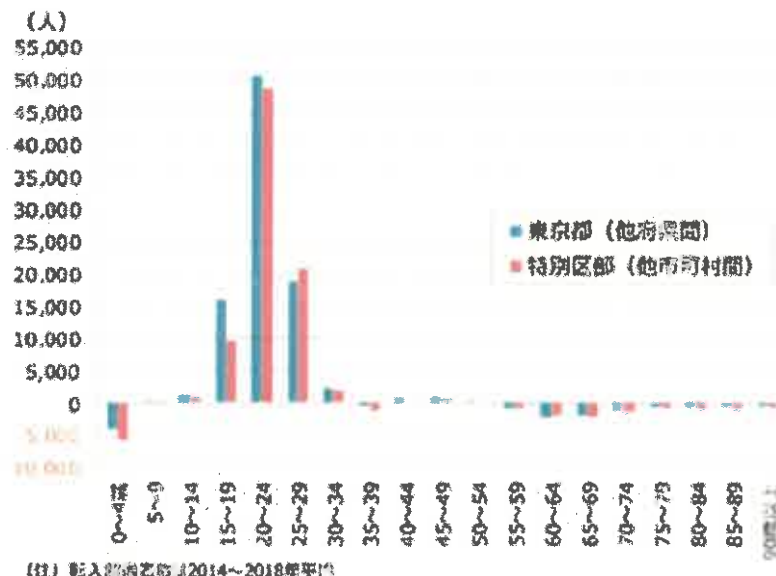
出所：東京都の統計「人口の動き（平成30年中）」「人口の動き（平成31年・令和元年中）」より作成

特別区の人口増加が社会的増減によって支えられている点については、1990年代半ば以降、一貫して転入超過が続いており全国から人を受け入れる関係が続き、都心回帰の傾向が明らかになったと分析している。ⁱⁱⁱ

同報告書では、特別区のうち転出率が10%を越えている区が7区あり、その全ての区で転入率も10%を超えている。これは、約1/3の区で毎年人口の1割が入れ替わっているといえ、住民の流動性が高いと指摘されている。

また、年齢別の転出入数を見ると、特別区においては、進学・就職期の20～30代の比較的若い世代において人口の流動性が高いことがうかがえ、自治体戦略2040構想研究会により指摘された「若者を吸収しながら老いていく東京圏」という特徴を表している。^{iv}

【図表 序-5】 年齢別階級の転入超過者数

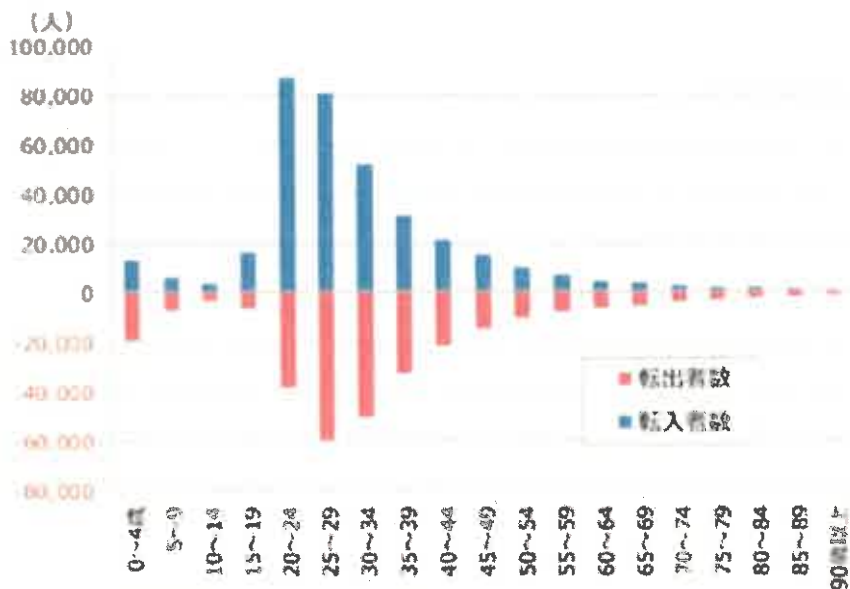


（注）転入超過者数：2014～2018年平均

出所：総務省「住民基本台帳人口移動報告」

出所：特別区長会調査研究機構「特別区が取り組んでいる施策の効果が日本全体に与える影響」（令和2年3月）

【図表 序-6】 特別区における年齢階級別の転入者数と転出者数



(注) 転入者数は10月1日現在の数、転出者数は2014～2016年平均

出所：総務省「住民基本台帳人口移動報告」

出所：特別区長会調査研究機構「特別区が取り組んでいる施策の効果が日本全体に与える影響」(令和2年3月)

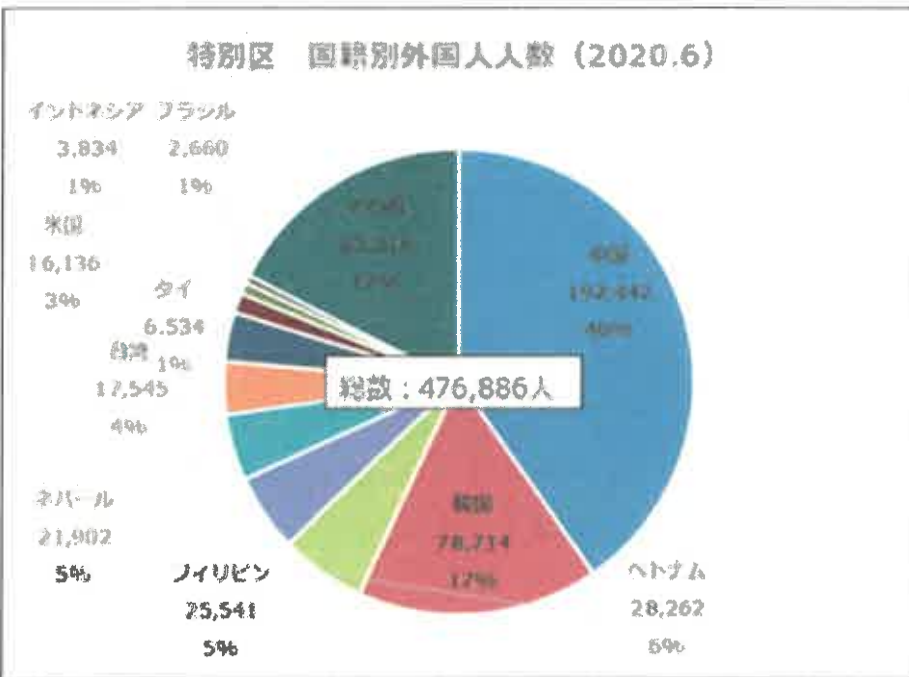
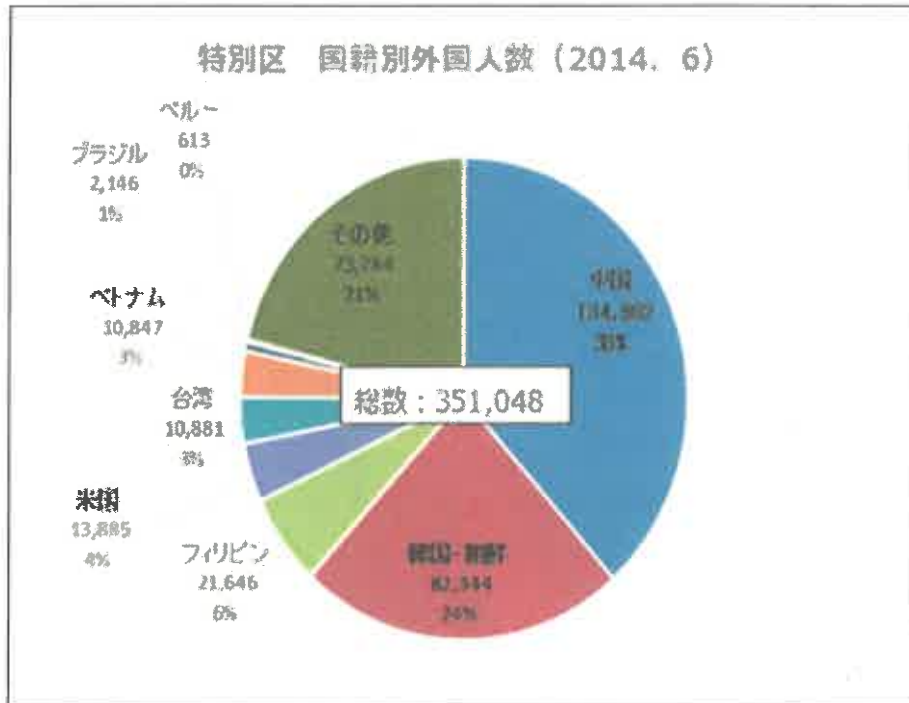
③外国人住民の増加

特別区における人口増加は、外国人の増加も要因である。平成26(2014)年から令和2(2020)年までの6年間で外国人が約12万5,000人増加している。国籍も多様化しており、ベトナム、ネパールなど、英語圏以外の住民が急激に増加している。

少子高齢化に伴う労働力の確保策として、国が外国人労働者の受入れを拡大していることにより、外国人住民は全国的に増加しているが、そのうち約20%は東京都内に集中している。

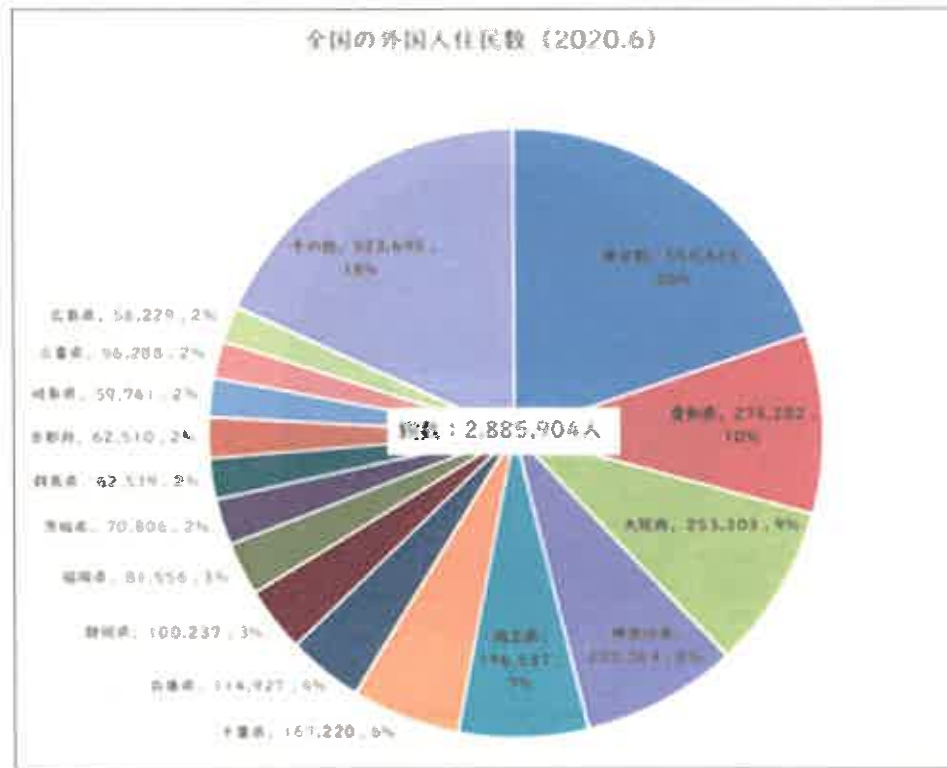
さらに、都内在住の外国人の約84%は特別区に在住しており、区によっては、人口の1割以上が外国人住民となっているところがある。

【図表 序-7】 特別区 国籍別外国人数



出所：「在留外国人統計」より作成

【図表 序-8】 全国の外国人住民数



出所：「在留外国人統計」より作成

【図表 序-9】 外国人住民数

| | 総 数 | 割 合 | |
|-----------|-----------|-------|-------|
| | | 全 国 | 都 内 |
| 総 数 | 2,885,904 | | |
| 東 京 都 | 568,665 | 19.7% | |
| 特 別 区 | 476,886 | 16.5% | 83.9% |
| 市・町村・島しょ部 | 91,779 | 3.2% | 16.1% |

出所：「在留外国人統計」より作成

【図表 序-10】外国人住民数・割合（令和2（2020）年12月1日現在）

①割合順

| | | 人口総数 | 外国人 | 割合 |
|----|------|-----------|---------|-------|
| 特 | 別 区 | 9,575,842 | 452,082 | 4.7% |
| 1 | 新宿区 | 344,816 | 36,959 | 10.7% |
| 2 | 豊島区 | 286,917 | 25,840 | 9.0% |
| 3 | 荒川区 | 216,279 | 17,963 | 8.3% |
| 4 | 港区 | 259,540 | 18,922 | 7.3% |
| 5 | 台東区 | 203,376 | 14,395 | 7.1% |
| 6 | 北区 | 353,130 | 21,891 | 6.2% |
| 7 | 江東区 | 526,532 | 30,313 | 5.8% |
| 8 | 中野区 | 334,652 | 17,635 | 5.3% |
| 9 | 江戸川区 | 696,452 | 36,260 | 5.2% |
| 10 | 中央区 | 170,418 | 8,289 | 4.9% |
| 11 | 足立区 | 691,245 | 33,497 | 4.8% |
| 12 | 葛飾区 | 463,837 | 22,136 | 4.8% |
| 13 | 板橋区 | 570,284 | 26,928 | 4.7% |
| 14 | 渋谷区 | 230,713 | 10,576 | 4.6% |
| 15 | 千代田区 | 67,209 | 3,026 | 4.5% |
| 16 | 文京区 | 226,571 | 10,137 | 4.5% |
| 17 | 墨田区 | 275,463 | 12,273 | 4.5% |
| 18 | 品川区 | 406,846 | 13,346 | 3.3% |
| 19 | 大田区 | 734,727 | 24,092 | 3.3% |
| 20 | 目黒区 | 281,531 | 9,107 | 3.2% |
| 21 | 杉並区 | 574,036 | 16,597 | 2.9% |
| 22 | 練馬区 | 740,350 | 19,929 | 2.7% |
| 23 | 世田谷区 | 920,918 | 21,971 | 2.4% |

②人数順

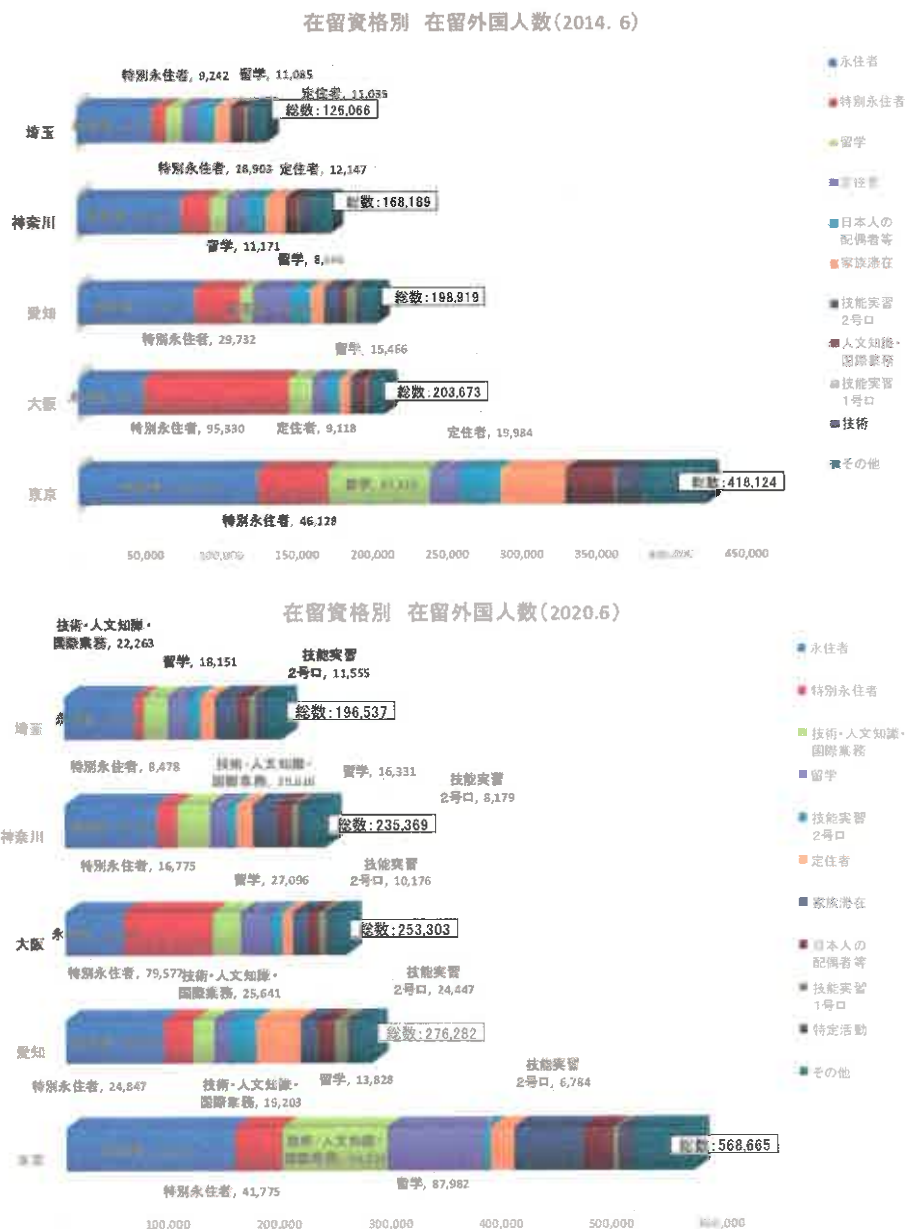
| | | 人口総数 | 外国人 | 割合 |
|----|------|-----------|---------|-------|
| 特 | 別 区 | 9,575,842 | 452,082 | 4.7% |
| 1 | 新宿区 | 344,816 | 36,959 | 10.7% |
| 2 | 江戸川区 | 696,452 | 36,260 | 5.2% |
| 3 | 足立区 | 691,245 | 33,497 | 4.8% |
| 4 | 江東区 | 526,532 | 30,313 | 5.8% |
| 5 | 板橋区 | 570,284 | 26,928 | 4.7% |
| 6 | 豊島区 | 286,917 | 25,840 | 9.0% |
| 7 | 大田区 | 734,727 | 24,092 | 3.3% |
| 8 | 葛飾区 | 463,837 | 22,136 | 4.8% |
| 9 | 世田谷区 | 920,918 | 21,971 | 2.4% |
| 10 | 北区 | 353,130 | 21,891 | 6.2% |
| 11 | 練馬区 | 740,350 | 19,929 | 2.7% |
| 12 | 港区 | 259,540 | 18,922 | 7.3% |
| 13 | 荒川区 | 216,279 | 17,963 | 8.3% |
| 14 | 中野区 | 334,652 | 17,635 | 5.3% |
| 15 | 杉並区 | 574,036 | 16,597 | 2.9% |
| 16 | 台東区 | 203,376 | 14,395 | 7.1% |
| 17 | 品川区 | 406,846 | 13,346 | 3.3% |
| 18 | 墨田区 | 275,463 | 12,273 | 4.5% |
| 19 | 渋谷区 | 230,713 | 10,576 | 4.6% |
| 20 | 文京区 | 226,571 | 10,137 | 4.5% |
| 21 | 目黒区 | 281,531 | 9,107 | 3.2% |
| 22 | 中央区 | 170,418 | 8,289 | 4.9% |
| 23 | 千代田区 | 67,209 | 3,026 | 4.5% |

出所：東京都の統計「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より作成

令和2（2020）年6月の外国人登録数上位5都府県の在留資格で見ると、平成26（2014）年と比べ、全国的に「技術・人文知識・国際業務」の人数が増加している。特に東京では、「技術・人文知識・国際業務」「留学」が大幅に増加しており、他府県に比べて流動性の高い在留資格の割合が高いことがうかがえる。

中でも外国人住民の割合が高い「新宿区」「豊島区」における在留資格の1位が「留学」と、全国的に見ても特殊な状況となっている。

【図表 序-11】 在留資格別 在留外国人数



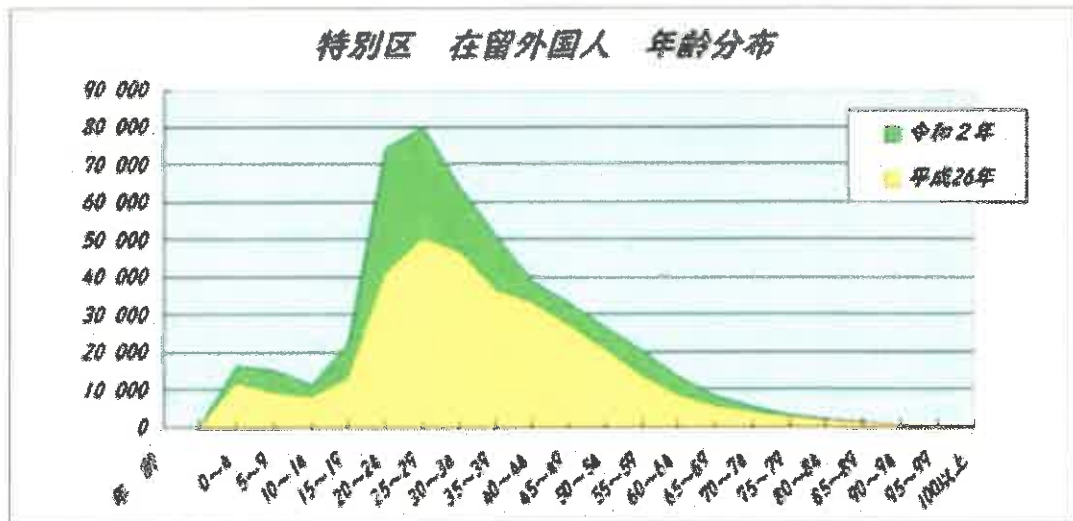
出所：「在留外国人統計」より作成

【図表 序-12】 特別区外国人住民割合上位区の在留資格

| | 特別区 | | 新宿区 | | 豊島区 | | 荒川区 | | 港区 | | 台東区 | |
|----|--------------|---------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| | 種数 | 476,898 | 種数 | 58,886 | 種数 | 27,246 | 種数 | 18,702 | 種数 | 20,989 | 種数 | 15,153 |
| 1 | 永住者 | 123,483 | 留学 | 10,291 | 留学 | 8,585 | 永住者 | 5,076 | 永住者 | 5,450 | 永住者 | 3,808 |
| 2 | 技術・人文知識・国際業務 | 84,928 | 永住者 | 7,869 | 技術・人文知識・国際業務 | 5,310 | 留学 | 3,016 | 技術・人文知識・国際業務 | 3,793 | 技術・人文知識・国際業務 | 2,532 |
| 3 | 留学 | 72,955 | 技術・人文知識・国際業務 | 6,727 | 永住者 | 4,228 | 特別永住者 | 2,830 | 家族滞在 | 3,685 | 留学 | 2,268 |
| 4 | 家族滞在 | 55,210 | 家族滞在 | 4,300 | 家族滞在 | 2,904 | 技術・人文知識・国際業務 | 2,387 | 特別永住者 | 1,179 | 家族滞在 | 1,537 |
| 5 | 特別永住者 | 34,032 | 定住者 | 1,531 | 特別永住者 | 1,016 | 家族滞在 | 1,982 | 経営・管理 | 1,094 | 特別永住者 | 1,240 |
| 6 | 日本人の配偶者等 | 21,404 | 特別永住者 | 1,396 | 特定活動 | 1,006 | 定住者 | 680 | 日本人の配偶者等 | 1,076 | 技能 | 842 |
| 7 | 定住者 | 17,721 | 技能 | 1,321 | 技能 | 925 | 技能 | 647 | 企業内転勤 | 827 | 日本人の配偶者等 | 820 |
| 8 | 技能 | 12,532 | 特定活動 | 1,206 | 定住者 | 882 | 日本人の配偶者等 | 605 | 特定活動 | 743 | 定住者 | 586 |
| 9 | 特定活動 | 11,798 | 日本人の配偶者等 | 1,148 | 日本人の配偶者等 | 723 | 特定活動 | 348 | 高度専門職1 | 674 | 経営・管理 | 471 |
| 10 | 経営・管理 | 8,174 | 経営・管理 | 1,103 | 経営・管理 | 593 | 経営・管理 | 330 | 留学 | 674 | 特定活動 | 244 |
| | その他 | 33,623 | その他 | 1,966 | その他 | 1,075 | その他 | 801 | その他 | 1,794 | その他 | 805 |

出所：「在留外国人統計」より作成

【図表 序-13】 特別区 在留外国人 年齢分布



出所：「東京都の統計」ホームページより作成

在留資格が「技術・人文知識・国際業務」「留学」が多いことから、年齢層についても20代前半から30代前半の増加が顕著である。

(2) 求められる安定的な財政運営

新型コロナウイルス感染症の影響が小さい令和元（2019）年度決算、令和2（2020）年度予算編成までは、人口増加に伴い納税義務者が増加したことから基幹財源である特別区民税収入も増加している。歳出規模についても過去最大規模の予算が編成された区も少なくない。

また、令和元（2019）年度決算においては、決算収支で全区が42年連続で黒字となり、23区合計の経常収支比率は、前年度に続き79.2%となっている。

【図表 序-14】 令和元（2019）年度特別区普通会計決算

| 区名 | 歳入総額 | 歳出総額 | 歳入歳出 差引額 | 経常収 支比率 |
|------|---------------|---------------|-------------|------------|
| 千代田 | 59,296,029 | 55,961,131 | 3,334,898 | 72.7 |
| 中央区 | 101,113,510 | 98,299,968 | 2,813,542 | 72.4 |
| 港区 | 158,892,529 | 149,919,322 | 8,973,207 | 70.1 |
| 新宿区 | 149,717,407 | 146,142,692 | 3,574,715 | 81.5 |
| 文京区 | 116,966,428 | 110,333,028 | 6,635,400 | 80.0 |
| 台東区 | 108,168,137 | 104,147,276 | 4,020,861 | 84.3 |
| 墨田区 | 125,718,501 | 118,897,183 | 6,821,318 | 79.8 |
| 江東区 | 202,814,172 | 197,551,053 | 5,263,119 | 75.2 |
| 品川区 | 183,779,737 | 178,667,021 | 5,112,716 | 75.7 |
| 目黒区 | 108,539,900 | 102,809,237 | 5,730,663 | 78.5 |
| 大田区 | 280,208,262 | 275,540,482 | 4,667,780 | 85.9 |
| 世田谷区 | 329,629,725 | 316,695,177 | 12,934,548 | 81.4 |
| 渋谷区 | 109,179,472 | 100,786,380 | 8,393,092 | 72.9 |
| 中野区 | 149,801,300 | 141,505,341 | 8,295,959 | 80.3 |
| 杉並区 | 205,368,165 | 196,137,078 | 7,231,087 | 82.1 |
| 豊島区 | 146,263,450 | 142,426,684 | 3,837,766 | 80.9 |
| 北区 | 155,362,671 | 150,962,821 | 4,379,850 | 83.0 |
| 荒川区 | 100,849,634 | 97,960,489 | 2,869,145 | 84.1 |
| 板橋区 | 225,645,770 | 219,948,483 | 5,697,287 | 78.9 |
| 練馬区 | 270,676,435 | 264,703,844 | 5,974,591 | 83.1 |
| 足立区 | 294,721,630 | 285,257,396 | 9,464,234 | 77.5 |
| 葛飾区 | 209,900,242 | 197,055,909 | 12,844,333 | 77.6 |
| 江戸川区 | 278,443,576 | 262,524,755 | 15,918,821 | 75.3 |
| 特別区計 | 4,071,060,682 | 3,916,271,750 | 154,788,932 | 79.2 |

出所：東京都「東京都特別区普通会計決算の概要」より作成

しかしながら、特別区の歳入は、特別区民税及び特別区財政調整交付金が50%以上であり、税制を通じてふるさとへ貢献する仕組みとして創設された「ふるさと納税制度」は、寄附金控除の対象となることから、基幹財源である特別区民税の賦課額が減少し、特別区全体でみると平成30年度は431億円、令和元年度も424億円が流出したといえる。

「ふるさと納税制度」による住民税の流出は他市町村においても同様であるが、他市町村の多くはマイナス額が地方交付税によって補填されるのに対し、地方交付税が交付されない特別区はマイナス額も補填されないため歳入減に直結する。よって、国による抜本的な制度見直しが行われない限り、今後も特別区の流出額は高止まりすることが予想される。

さらに、平成28（2016）年度の税制改正により特別区財政調整交付金の原資の一つである市町村民税法人分が大幅に減少したことから普通交付金も3年ぶりに減額となっている。

【図表 序-15】 ふるさと納税による23区流出額（令和2（2020）年度・令和元（2019）年度）及び受け入れ額（令和元（2019）年度・平成30（2018）年度）

| 区名 | 令和2年 | | 令和元年 | |
|------|------------|-----------|------------|-----------|
| | 流出額 | 受け入れ額 | 流出額 | 受け入れ額 |
| 千代田 | 1,040,817 | 8,439 | 1,031,766 | 3,488 |
| 中央区 | 1,638,512 | 66,471 | 1,845,826 | 53,396 |
| 港区 | 3,323,737 | 3,655 | 4,268,118 | 3,497 |
| 新宿区 | 1,958,887 | 4,530 | 2,130,361 | 4,112 |
| 文京区 | 1,635,269 | 149,732 | 1,827,510 | 96,751 |
| 台東区 | 818,799 | 2,160 | 769,338 | 5,420 |
| 豊田区 | 901,798 | 821,054 | 837,771 | 313,801 |
| 墨田区 | 2,575,354 | 12,800 | 2,431,890 | 12,163 |
| 江東区 | 2,443,487 | 11,043 | 2,306,287 | 9,710 |
| 四谷区 | 2,172,377 | 55,367 | 2,155,714 | 64,110 |
| 荒川区 | 2,571,597 | 130,892 | 2,572,942 | 23,550 |
| 目黒区 | 4,931,196 | 88,244 | 5,340,510 | 83,353 |
| 品川区 | 2,653,387 | 14,834 | 2,335,355 | 1,514 |
| 目黒区 | 1,170,533 | 10,889 | 1,183,597 | 27,705 |
| 目黒区 | 2,484,718 | 51,776 | 2,461,397 | 16,145 |
| 豊島区 | 1,277,747 | 93,569 | 1,282,350 | 109,851 |
| 北区 | 969,863 | 1,685 | 950,922 | 2,326 |
| 荒川区 | 633,840 | 13,682 | 529,071 | 2,701 |
| 板橋区 | 1,330,871 | 9,476 | 1,282,703 | 6,857 |
| 練馬区 | 2,295,999 | 52,382 | 2,151,530 | 142,126 |
| 足立区 | 1,237,005 | 8,797 | 1,162,758 | 11,105 |
| 葛飾区 | 827,388 | 41,701 | 807,099 | 85,050 |
| 江戸川区 | 1,508,851 | 67,262 | 1,454,050 | 35,815 |
| 計 | 42,392,041 | 1,320,441 | 43,104,885 | 1,114,544 |

出所：総務省「令和元年度・令和2年度ふるさと納税に関する現況調査」より作成

【図表 序-16】 令和2（2020）年度都区財政調整区別算定結果総括表

（単位：百万円、％）

| | 基準財政 収入額 | 基準財政 需要額 | 普通交付金 | |
|-----|-------------|-------------|---------|-------|
| | | | | 前年度比 |
| 千代田 | 26,210 | 27,838 | 1,629 | ▲48.7 |
| 中央 | 34,679 | 47,970 | 13,291 | ▲6.5 |
| 港 | 80,214 | 61,953 | 0 | - |
| 新宿 | 55,187 | 79,382 | 24,196 | ▲10.7 |
| 文京 | 35,848 | 54,366 | 18,518 | ▲1.4 |
| 台東 | 26,208 | 51,382 | 25,174 | ▲8.2 |
| 墨田 | 29,348 | 67,424 | 38,076 | ▲6.0 |
| 江東 | 60,654 | 117,078 | 56,424 | ▲6.4 |
| 品川 | 54,903 | 93,017 | 38,113 | ▲4.8 |
| 目黒 | 46,614 | 60,386 | 13,771 | ▲13.1 |
| 大田 | 87,368 | 152,565 | 65,197 | ▲7.7 |
| 世田谷 | 129,359 | 175,910 | 46,551 | ▲6.2 |
| 渋谷 | 53,430 | 53,656 | 226 | ▲90.9 |
| 中野 | 38,943 | 73,433 | 34,490 | 0.1 |
| 杉並 | 72,196 | 113,363 | 41,166 | ▲7.9 |
| 豊島 | 37,520 | 66,326 | 28,805 | ▲6.1 |
| 北 | 35,371 | 84,080 | 48,709 | ▲5.7 |
| 荒川 | 21,164 | 58,444 | 37,280 | ▲2.6 |
| 板橋 | 56,371 | 122,628 | 66,257 | ▲7.7 |
| 練馬 | 77,532 | 158,364 | 80,832 | ▲6.1 |
| 足立 | 61,819 | 159,257 | 97,438 | ▲8.3 |
| 葛飾 | 42,146 | 113,683 | 71,537 | ▲3.9 |
| 江戸川 | 66,108 | 156,421 | 90,313 | ▲3.7 |
| 計 | 1,229,192 | 2,148,925 | 937,994 | ▲6.4 |

出所：東京都報道資料「都区財政調整区別算定結果（当初算定）」より作成

(3) 経済的困窮者の増加、子どもの貧困（貧困の連鎖）、ひきこもりなど何らかの支援を要する世帯の増加

1990年代バブル経済の崩壊以降、構造的な景気低迷が続く中で、平成20(2008)年に発生した「リーマンショック」により、実質GDPは更に落ち込んだ。これにより非正規労働者の多くが失職または業務停止などによる所得低下により経済的な困窮に陥り、生活保護受給者数は著しく増加した。

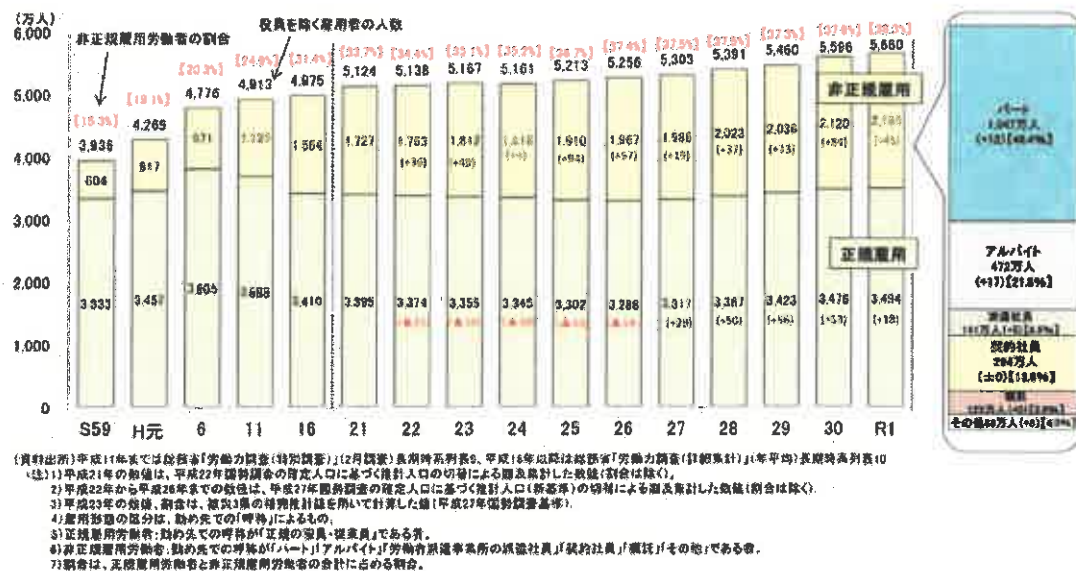
この深刻な雇用悪化の状況を受け、平成21(2009)年7月から「緊急人材育成支援事業」が開始され、同事業を引き継ぐ形で平成23(2011)年10月から「第2のセーフティネット」として「社会保険制度」と「生活保護」の間を支える事業がスタートした。

さらに、平成27(2015)年4月から、新たな生活困窮者支援制度として、居住確保・就労支援・家計改善支援・子どもの学習支援など、現金給付を行うだけでなく自立に向けて本人の状況に応じた人的支援を基本とした「生活困窮者自立支援制度」が創設された。

厚生労働省では、生活保護には至らなかった福祉事務所来所者の主な状況を、非正規雇用労働者、年収200万円以下の給与所得者、不登校・ニート・引きこもりなど様々な困難を抱えていると分析している。

①非正規雇用者の状況

【図表 序-17】 正規雇用労働者と非正規雇用労働者の推移



【図表 序-18】 賃金カーブ



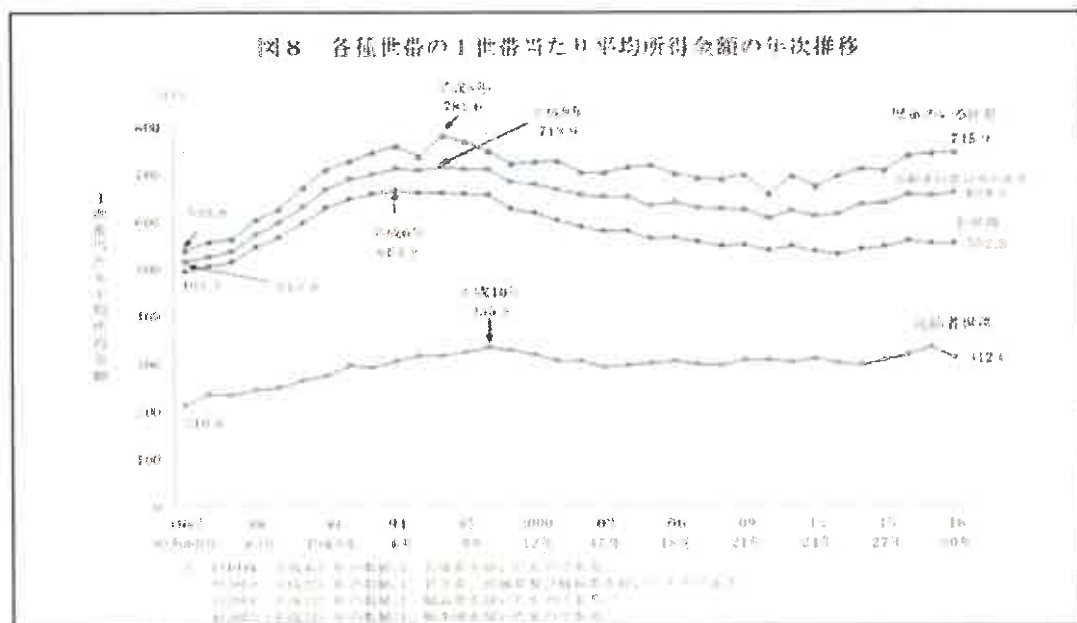
出所：厚生労働省ホームページ

非正規雇用労働者数は、平成6（1994）年以降、現在まで緩やかに増加している。

一方で、非正雇用労働者の賃金は、正規雇用労働者に比べ低いことが分かる。

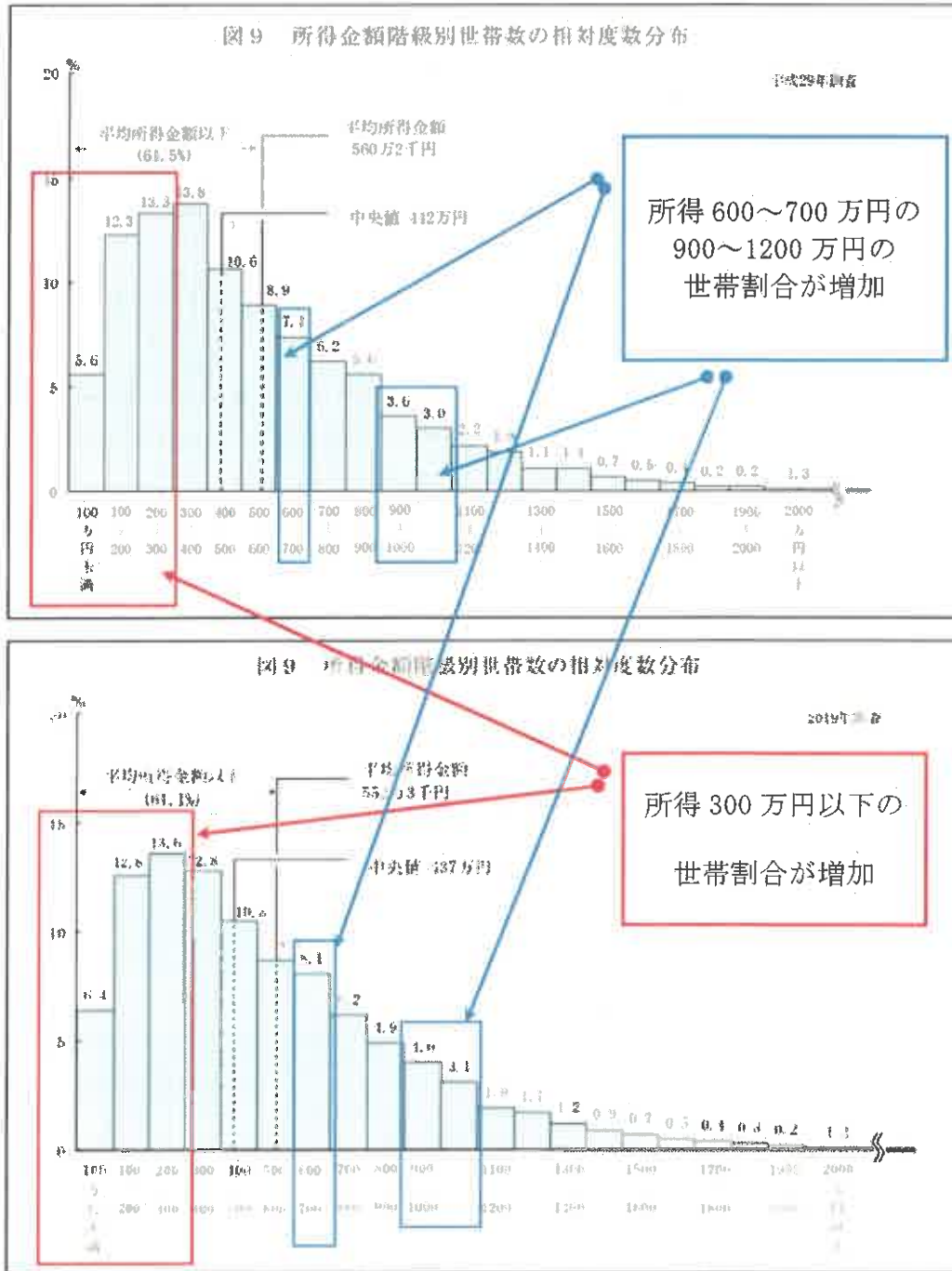
②生活困窮者の増加

【図表 序-19】 各種世帯の1世帯当たり平均所得金額の年次推移（全国）



出所：厚生労働省「国民生活基礎調査」

【図表 序-20】 所得金額階級別世帯数の相対度分布（全国）



出所：厚生労働省「国民生活基礎調査」

平成29（2017）年と令和元（2019）年の所得金額分布を比較すると所得300万円以下の世帯割合が増加しており、全体の32.6%を占めている。

【図表 序-21】 世帯主の年齢階級別にみた貯蓄の増減状況（全国）

表 10 世帯主の年齢階級別にみた貯蓄の増減状況—減額理由（複数回答）別世帯数の構成割合

| 世帯主の年齢階級 | 総数 | 貯蓄が増えた | 変わらない | 貯蓄が減った | 減額理由（複数回答） | | | | |
|----------|-------|--------|-------|--------------|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-------|
| | | | | | 日常生活費への支出 ⁽¹⁾ | 子どもの教育費 ⁽²⁾ | 入学金、授業料 ⁽³⁾ | 修学費 ⁽⁴⁾ | その他 |
| | | | | | | | | | |
| 総数 | 198.0 | 12.5 | 33.9 | 38.2 (199.0) | 43.2 | 17.4 | 171.1 | 38.0 | 138.7 |
| 39歳以下 | 108.0 | 22.8 | 11.1 | 22.1 (116.8) | 107.6 | 18.1 | 125.7 | 13.7 | 133.7 |
| 40～49 | 100.0 | 29.4 | 13.3 | 36.8 (116.8) | 101.9 | 18.1 | 129.9 | 13.0 | 126.4 |
| 50～59 | 100.0 | 13.5 | 10.0 | 44.5 (116.8) | 101.4 | 19.3 | 126.5 | 13.9 | 125.2 |
| 60～69 | 100.0 | 17.1 | 10.4 | 52.4 (116.8) | 100.7 | 16.9 | 126.1 | 16.6 | 132.1 |
| 70歳以上 | 100.0 | 9.9 | 15.9 | 54.9 (116.8) | 112.4 | 11.2 | 129.3 | 18.1 | 139.1 |
| 20歳以下 | 100.0 | 1.5 | 10.8 | 87.0 (116.8) | 112.1 | 15.0 | 117.1 | 11.0 | 117.8 |
| 65歳以上 | 100.0 | 5.3 | 10.4 | 44.4 (116.8) | 112.9 | 15.4 | 117.7 | 11.3 | 127.8 |

注：(1) 総数には、世帯主が回答していない世帯は含まれない。
 (2) 子どもの教育費は、総数には、含まれていない。

出所：厚生労働省「国民生活基礎調査」

年齢別の貯蓄増減状況では、前年と比べて「貯蓄が減った」と回答している総数は、38.2%。年代が上がるにつれて割合は高くなっており、60歳以上では40%を越えている。

また、貯蓄減少の理由は、全世代で「日常の生活費への支出」が最も多く60%を越えている。

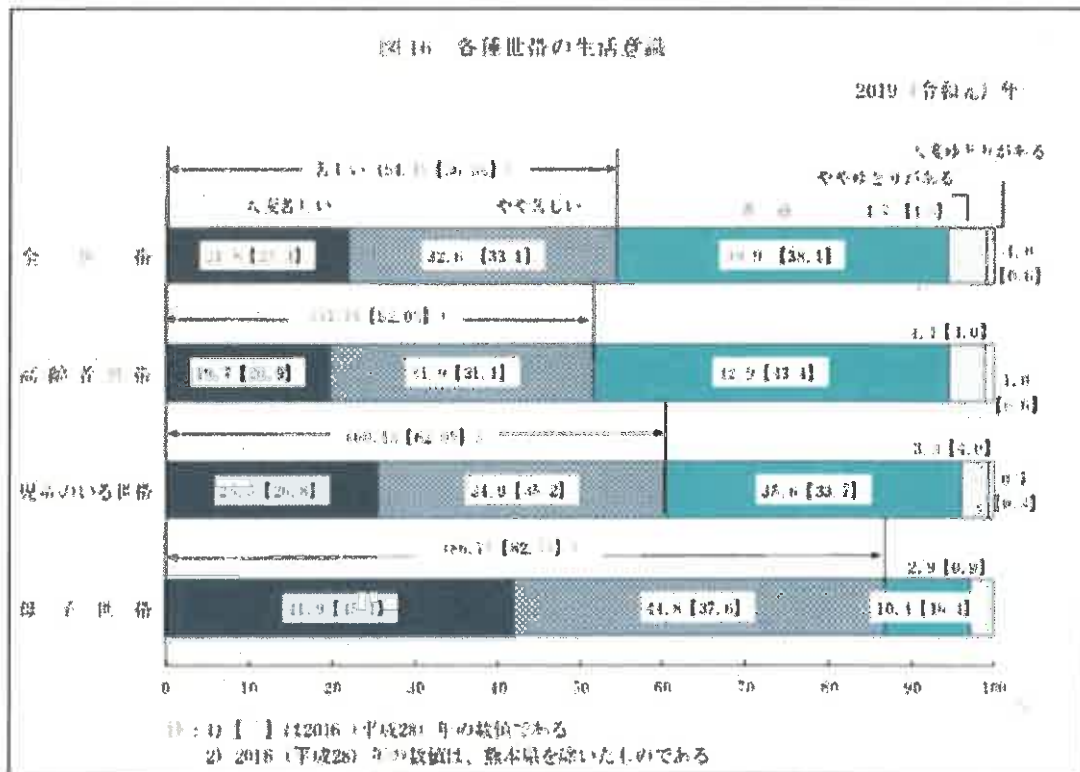
③子どもの貧困

世帯毎に生活意識を見ると、「生活が苦しい」と回答している総数は54.4%で、前回平成28（2016）年調査より減少している。しかし母子世帯では、86.7%と前回調査時の82.7%を4%上回っている。

また、平成28（2016）年調査による子どもの貧困率は、13.5%と前回調査より若干改善しているものの、日本人の子どもの7人に1人は貧困状態のあることになる。日本における貧困とは、「相対的貧困」のことを指している。

子どもの貧困問題は、日本財団の調査によると「貧困状態で育った子ども達が納税者にならない」「社会保障を受ける側になる」などにより、将来的に国の損失は約40兆円以上になると言われている。^v

【図表 序-22】 各種世帯の生活意識 (全国)



出所: 厚生労働省「国民生活基礎調査」

【図表 序-23】 貧困率の年次推移 (全国)

| | 1997 (平成9) | 1998 (平成10) | 1999 (平成11) | 2000 (平成12) | 2001 (平成13) | 2002 (平成14) | 2003 (平成15) | 2004 (平成16) | 2005 (平成17) | 2006 (平成18) | 2007 (平成19) | 2008 (平成20) | 2009 (平成21) | 2010 (平成22) | 2011 (平成23) | 2012 (平成24) | 2013 (平成25) | 2014 (平成26) | 2015 (平成27) | 2016 (平成28) | 2017 (平成29) | 2018 (平成30) | 2019 (令和元) | |
|---------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------|
| 世帯別 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全世帯 | 14.2 | 13.5 | 13.8 | 13.6 | 13.3 | 13.9 | 13.7 | 14.2 | 13.7 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 |
| 高齢者世帯 | 10.3 | 10.9 | 12.8 | 12.2 | 13.4 | 14.4 | 13.7 | 14.2 | 15.7 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 | 14.2 |
| 児童がいる世帯 | 16.8 | 11.9 | 11.6 | 11.3 | 12.2 | 13.0 | 12.5 | 12.2 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 |
| 一人世帯 | 24.5 | 24.4 | 20.1 | 19.5 | 21.1 | 20.2 | 19.7 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 | 19.3 |
| 二人以上世帯 | 9.6 | 11.1 | 10.7 | 10.7 | 10.8 | 11.5 | 10.5 | 10.2 | 12.7 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| 世帯数 | 216 | 227 | 270 | 289 | 297 | 273 | 260 | 254 | 250 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 | 244 |
| 人口 | 108 | 114 | 135 | 144 | 149 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 | 147 |

注: 1) 1997 (平成9) 年の数値は、自覚貧困率に基いて算出されたものである
2) 2015 (平成27) 年の数値は、厚生労働省が公表したものである
3) 2016 (平成28) 年の「世帯別」は、2016年10月1日現在の世帯別世帯数(世帯数)を基に算出されたものである
4) 児童がいる世帯は、世帯員に1人以上の児童がいる世帯を指す
5) 世帯員は、世帯に属する世帯員を指す
6) 一人世帯は、世帯員が一人の世帯を指す
7) 二人以上世帯は、世帯員が二人以上の世帯を指す
8) 世帯数は、世帯員が一人以上の世帯を指す

出所: 厚生労働省「国民生活基礎調査」

④ひきこもりの状況

【図表 序-24】 ひきこもり数の状況

調査概要 (H31.3 内閣府公表)

- 調査対象 全国の40歳から64歳までの方から無作為抽出 (標本数: 5,000人)
- 回収結果 有効回収数: 3,248人 (回収率: 65%)
⇒ うち、ひきこもり該当者は 47人
- 推計数 **61.3万人**
※ 有効回収数に占める割合 (1.45%) × 40~64歳人口 (4,235万人)
<総務省「人口推計」(H30)>

| 区分 | 中高年 (今回調査) | | (参考) 若年層 (H27年度推計) | 推計数 計 (万人) | 割合 (%) | |
|-----------------|---------------|----------|-----------------------|------------------|-----------|----------|
| | 該当人数 (人) | 推計数 (万人) | 推計数 (万人) | | | |
| 自宅又は家から出ない | 7 | 9.1 | 5.5 | 14.6 | 12.7% | 狭義のひきこもり |
| 近所のコンビニなどには出かける | 21 | 27.4 | 12.1 | 39.5 | 34.2% | |
| 趣味で外出 | 19 | 24.8 | 36.5 | 61.3 | 53.1% | 準ひきこもり |
| 計 | 47 | 61.3 | 54.1 | 115.4 | 100% | 広義のひきこもり |

※ 今回の調査には、家族以外の人と会話を6ヶ月以上していない専業主婦・主夫、家事手伝いが含まれている。

- 国の調査結果から想定される都内の推計数は約11万人
- あわせて、必要とする支援の内容や家族の状況等の「実態」の把握が必要

(全国ベース)

| | 調査サンプル数 | 広義のひきこもり者数 | 割合 |
|--------|---------|------------|-------|
| 15-39歳 | 3,115 | 49 | 1.57% |
| 40-64歳 | 3,248 | 47 | 1.45% |

出所: 【15-39歳】若者の生活に関する調査 (平成28年9月・内閣府) より
出所: 【40-64歳】生活状況に関する調査 (平成30年度・内閣府) より

(特別区)

| | 2020年人口 (推計) | 広義のひきこもり者数 (推計) |
|--------|--------------|-----------------|
| 15-39歳 | 2,938,611 | 46,225 約4.6万人 |
| 40-64歳 | 3,398,364 | 49,176 約4.9万人 |

出所: 【2020年人口 (推計)】特別区長会調査研究機構「大局的に見た特別区の将来像」(令和元年度) より
※ 全国の割合を特別区の人口 (推計) に乗じて算出

「ひきこもり」にかかる支援については、国の調査、東京都の検討会議も開始されたばかりの状況である。

国の無作為抽出による推計値から算出した特別区での支援対象数は【図表序-24】のとおりである。

「ひきこもり」当事者の状況の一つとして、親の年金で生活している場合もあり、親亡き後に当事者が孤立し、生活困窮者に陥る可能性がある。

新型コロナウイルス関連倒産件数は、全国的に見ると感染者が最多で緊急事態宣言が2度発出された東京都が4割を占めており、業種別に見ると飲食店が突出して多く、次にホテル・旅館となっている。

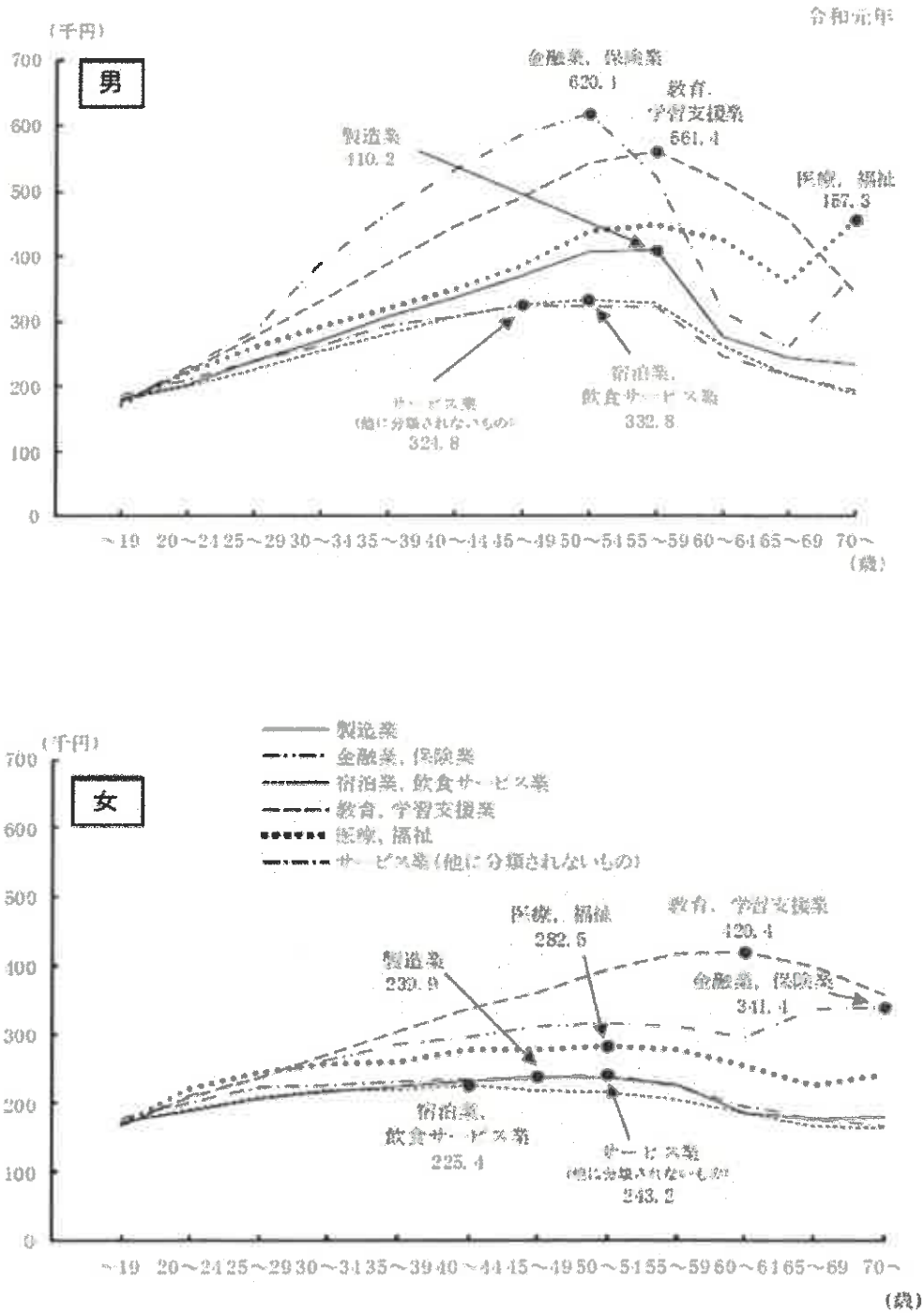
これらの業種は、厚生労働省が平成29（2017）年に実施した国民生活基本調査の「主な産業、性、年齢別階級別賃金」を見ると、男女問わず、他の業種と比べて賃金が低い業種である。

加えて、同調査において東京都がまとめた「都民の就業構造」のうち「主な産業別正規雇用者及び非正規雇用者の割合」では、宿泊業・飲食サービス業の非正規雇用者の割合は73.9%となっており、他の業種と比べて圧倒的に非正規雇用者の割合が高い業種であった。

このことから、従来から不安定な雇用環境にあり所得が低い状況であった飲食業等に従事していた労働者の多くは、今回のコロナ倒産等による解雇の影響を最も強く受け、生活が一層困難になっていることが考えられる。

これは、解雇となり生活が困難となった方の生活保護申請件数、自立相談支援件数、緊急小口資金等の特例貸付件数、住居確保給付金申請件数などが大幅に増加していることから明らかである。また、これらに伴い支援を実施するための歳出が増加している。

【図表 序-27】 主な産業、性、年齢別階級別賃金



出所：厚生労働省【令和元年賃金構造基本統計調査】

【図表 序-28】 主な産業別非正規雇用者及び正規雇用者の割合



出所：東京都「都民の就業構造～平成29年就業構造基本調査結果の概要～」

【図表 序-29】 生活保護申請件数（全国）



出所：厚生労働省ホームページ「被保護者調査 月次調査」より作成

【図表 序-30】生活困窮者自立支援法に基づく支援の状況

【件数の増加】**○自立相談支援件数(令和2年4~9月)**相談件数: **約39.2万件**※(令和元年度24.8万件)

※ 速報値(未報告あり)

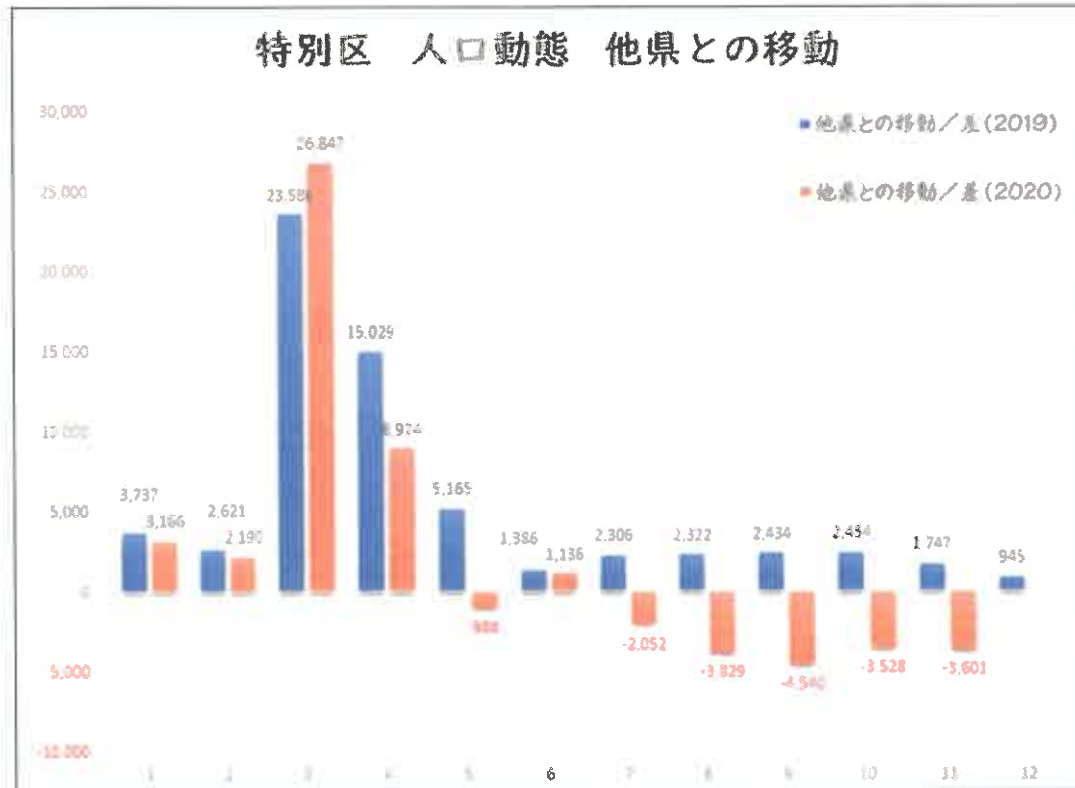
○住居確保給付金(令和2年4~10月)支給件数: **約11万件**(令和元年度 約4千件)**○緊急小口資金等の特例貸付(令和2年4~11月)**貸付件数: **約133万件**(令和元年度 約1万件)

出所:生活保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第13回)資料

他方、歳入は、財源の中心である特別区民税について新型コロナウイルス感染症に起因した徴収猶予対応による納税額の減少が見込まれる。

また、住民異動の動向については、令和2(2020)年11月の都内への転入者と転出者を比べると、3,601人の転出超過となった。この傾向は、令和2(2020)年7月以降、5ヵ月連続転出超過となっており、東京都における新型コロナウイルス感染症拡大の懸念やテレワークが急速に普及していることによる通勤に対する意識の変化が背景にあると考えられる。さらに、令和元(2019)年度から内閣府が6年間の期限付きで実施している地方創生事業(特別区在住・在勤者の移住支援)の活用などもあり、今後も転出超過が続くことが予想される。

【図表 序-31】 特別区 人口動態 他県との移動



出所：【図表31】「特別区の統計情報システム」ホームページより作成

3 小括

特別区においては、前述した少子高齢化の進行、財源確保の課題、新型コロナウイルス感染症をはじめとした新たな危機への対応など課題が山積している。

これらの情勢を踏まえ「持続可能な財政運営」の基軸となる歳入をより効果的・効率的に確保するためには、歳入確保策の実施と併せ、債権管理にかかるコストを削減する必要がある。

加えて、バブル崩壊後の就職氷河期世代など、非正規雇用による低所得層の増加、解雇等による所得低下や多重債務の問題が深刻化している。生活する上で何らかの支援・配慮が必要な区民に対しては、「徴収もしくは不納欠損」といった従来の債権管理から、区としての一体的な支援を通して将来的に生活困窮から脱却し資力を回復することにより、中長期的に社会保障にかかる歳出を抑制する一方、歳入を確保する債権管理へと転換していく必要がある。

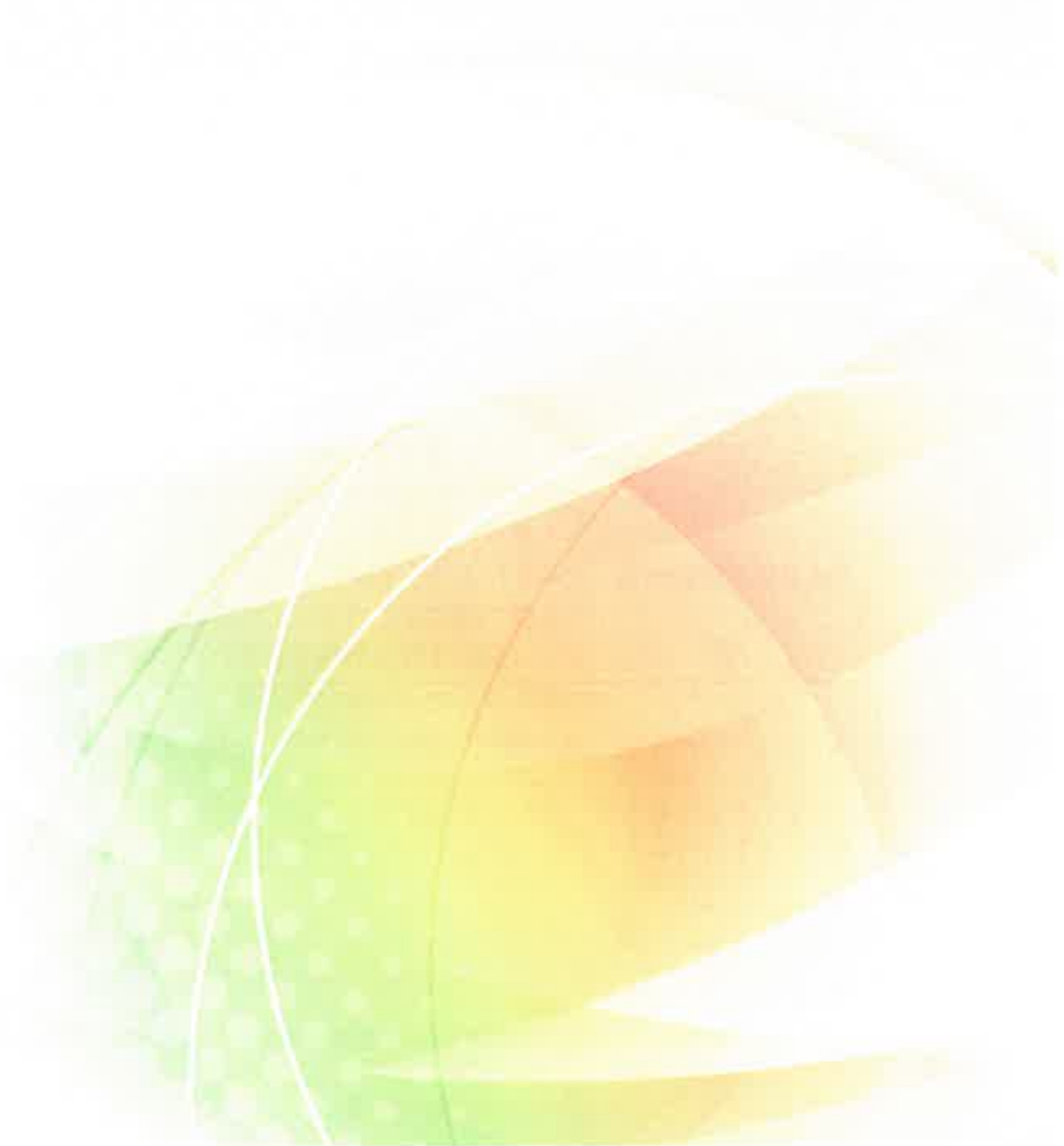
本研究では、先進的な取組みを行う自治体の債権管理手法、債権管理業務を通じての生活困窮者への支援策について調査するとともに、23区の状況を把握することにより課題を明確にし、特別区における実効性の高い債権管理手法について提案することを目的とする。

また、特別区では、この数年間で急激に人口が増加している外国人について、言語が異なることに加えて社会保障制度等、日本とは異なる社会状況の国もあり制度理解が進まないことが収入率低下の一因となっている。現在、新型コロナウイルス感染症の影響で一時的に外国人の数が微減しているが、国の外国人労働者受入政策拡大の方針などを踏まえると、今後再び増加に転じる可能性は極めて高いことから、生活状況や国籍別の特徴など23区での状況を分析した上で、実効性のある外国人への対応策についても、併せて検討を行う。

- i 「令和2年版 少子社会対策白書」(内閣府)
- ii 「大局的に見た特別区の将来像」(特別区長会調査研究機構) 令和2年3月
- iii 「特別区が取り組んでいる施策の効果が日本全体に与える影響」(特別区長会調査研究機構) 令和2年3月
- iv 「自治体戦略2040構想研究会 第一次報告」(自治体戦略2040構想研究会) 平成30年4月
- v 「子どもの貧困の社会的損失推計レポート」(日本財団) 2015年12月

第1章

23 区の現状と課題



第1章 23区の現状と課題

1-1 本研究の対象とする債権の範囲

本研究においては、地方自治体が財産として管理の対象としている「金銭の給付を目的とする債権」、即ち『金銭債権』全般を対象とする。債権の区分は次のとおりである。

【公債権】

租税、各種社会保険料など、おおむね法律で賦課要件や納付義務等が定められている「公法上の原因（処分）」に基づいて発生する債権。

[強制徴収公債権] 地方税の滞納処分の例により強制徴収できるもの

[非強制徴収公債権] 地方税の滞納処分の例により強制徴収できないもの

【私債権】

民法や商法など「私法上の原因（契約・不法行為・事務管理・不当利得）」に基づいて発生する債権。

注) 債権の分類について

※保育園保育料 : 法改正により、債権種別の扱いについては他の見解もあるが、調査時点で一般的に「強制徴収公債権」として扱われていることから「強制徴収公債権」として集計した。

※生活保護法第63条 : 法改正により、平成30年10月1日以降の債権のうち、同法第77条の2の適用により徴収すると判断した債権は「強制徴収公債権」とされているが、それ以外の債権は「非強制徴収公債権」として扱われているため報告書では「非強制徴収公債権」として集計した。

1-2 23区の債権管理業務の現状

1-2-1 調査概要

(1) 調査目的

本研究を行うにあたり、実効性のある債権管理手法等の提案を行うために、特別区の債権管理に関する状況、課題認識等について把握する。

(2) 調査対象

特別区（23区）

(3) 調査内容

調査名：「債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応」に関する特別区実態調査

① 債権管理担当課あて

[設問項目]

- ・ 債権管理の状況について（条例等の制定及び対策会議の設置状況）
- ・ 生活困窮者支援について
- ・ 外国人対応について

② 財政担当課あて

[設問項目]

- ・ 債権の状況について（債権種別毎の収入状況等）

③ 各債権所管課あて（11債権）

[設問項目]

- ・ 債権の状況について（収入未済の状況、債権管理上の課題等）
- ・ 生活困窮者支援について
- ・ 外国人対応について

[調査対象債権]

- | | |
|-------------|--------------|
| ・ 特別区民税 | ・ 国民健康保険料 |
| ・ 介護保険料 | ・ 後期高齢者医療保険料 |
| ・ 保育園保育料 | ・ 生活保護法第63条 |
| ・ 生活保護法第78条 | ・ 児童手当返還金 |
| ・ 住宅使用料 | ・ 貸付金返還金 |
| ・ 国保不当利得返還金 | |

(4) 調査期間

令和2（2020）年10月21日～11月11日

(5) 調査方法

アンケート調査を実施。アンケート内容は次のとおり。

【図表 1-1】債権管理実態調査アンケート ～債権管理担当課あて～

- 1 債権管理の状況について
 - Q 1 債権管理に関する条例制定の有無
 - Q 1 の設問で「制定している」と回答された方
 - Q 1 - 1 条例の名称、制定時期、制定した経緯、所管部署 ※条例の提供
 - Q 1 の設問で「制定していない」と回答された方
 - Q 1 - 2 制定予定、制定の検討、制定していない（しない）理由
 - Q 2 債権管理に関する規則制定の有無
 - Q 2 の設問で「制定している」と回答された方
 - Q 2 - 1 規則の名称、制定時期、制定した経緯、所管部署 ※規則の提供
 - Q 2 の設問で「制定していない」と回答された方
 - Q 2 - 2 制定予定、制定の検討、制定していない（しない）理由
 - Q 3 債権管理対策会議等の設置の有無
 - Q 3 の設問で「設置している」と回答された方
 - Q 3 - 1 設置根拠、構成員、開催状況、所掌事務、活用状況（効果）
運営上の課題、所管
 - Q 3 の設問で「設置していない」と回答された方
 - Q 3 - 2 設置予定、設置の検討、設置していない（しない）理由
- 2 生活困窮者支援について
 - Q 1 債権管理部署として生活困窮者支援につながる対応実施の有無
 - Q 1 の設問で「実施している」と回答された方
 - Q 1 - 1 具体的な対応内容（リストから3つまで選択）
 - Q 1 - 2 対応内容の詳細
 - Q 2 生活困窮者支援を実施した経緯、背景等
 - Q 3 生活困窮者支援を行う前提として、債権管理の一元化実施の有無
 - Q 3 の設問で「実施している」と回答された方
 - Q 3 - 1 一元化の方法について（リストから選択）
 - Q 3 - 2 管理している債権の種類及び管理対象とした理由
（強制徴収公債権・非強制徴収公債権・私債権）
 - Q 4 Q 3 で「実施していない」と回答された方
実施予定、実施の検討、実施していない（しない）理由
 - Q 5 生活困窮者支援実施による効果（リストから2つまで選択）
 - Q 6 生活困窮者支援導入から現在までの評価及び今後の課題
【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会
【課題】所管、区として
 - Q 7 Q 1 の設問で「実施していない」と回答された方
実施予定、実施の検討、実施していない（しない）理由
 - Q 8 新型コロナウイルス感染症対応としての債権管理に関する制度実施の有無
納付猶予、減額・免除、その他
- 3 外国人対応について
 - Q 1 債権管理部署として外国人対応実施の有無
 - Q 1 の設問で「実施している」と回答された方
 - Q 1 - 1 具体的な対応内容（リストから3つまで選択）
 - Q 1 - 2 対応内容の詳細
 - Q 2 外国人対応を実施した経緯、背景等
 - Q 3 外国人対応実施による効果（リストから2つまで選択）
 - Q 4 外国人対応導入から現在までの評価及び今後の課題
【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会
【課題】所管、区として
 - Q 5 Q 1 の設問で「実施していない」と回答された方
実施予定、実施の検討、実施していない（しない）理由

【図表 1-2】債権管理実態調査アンケート ～財政担当課あて～

| | |
|------|--------------------------------------|
| 1 | 債権管理の状況について |
| Q1 | 財政運営の視点から債権種別毎の収入状況等についての分析（リストから選択） |
| | 強制徴収公債権 |
| | 非強制徴収公債権 |
| | 私債権 |
| Q1-1 | 分析の具体的な内容 |
| | 強制徴収公債権 |
| | 非強制徴収公債権 |
| | 私債権 |
| Q2 | 新型コロナウイルス感染症に伴う歳入確保策について |

【図表 1-3】債権管理実態調査アンケート ～債権所管課あて～

| | |
|------|-------------------------------------|
| 1 | 債権管理の状況について |
| Q1 | 収入未済等の状況（リストから選択） |
| Q2 | 滞納者の傾向（リストから3つまで選択） |
| Q3 | 債権管理上の課題（リストから選択） |
| Q4 | 収入率向上のために実施している具体的な取組み（リストから3つまで選択） |
| Q4-1 | 収入率向上対応の詳細 |
| Q5 | 債権管理について改善を要すると感じる点 |
| 2 | 生活困窮者支援について |
| Q1 | 債権管理部署として生活困窮者支援につながる対応実施の有無 |
| | Q1の設問で「実施している」と回答された方 |
| Q1-1 | 具体的な対応内容（リストから3つまで選択） |
| Q1-2 | 対応内容の詳細 |
| Q2 | 生活困窮者支援を実施した経緯、背景等 |
| Q3 | 生活困窮者支援実施による効果（リストから2つまで選択） |
| Q4 | 生活困窮者支援導入から現在までの評価及び今後の課題 |
| | 【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会 |
| | 【課題】所管、区として |
| Q5 | Q1の設問で「実施していない」と回答された方 |
| | 実施予定、実施の検討、実施していない（しない）理由 |
| Q6 | 新型コロナウイルス感染症対応としての債権管理に関する制度実施の有無 |
| | 納付猶予、減額・免除、その他 |
| 3 | 外国人対応について |
| Q1 | 債権管理部署として外国人対応実施の有無 |
| | Q1の設問で「実施している」と回答された方 |
| Q1-1 | 具体的な対応内容（リストから3つまで選択） |
| Q1-2 | 対応内容の詳細 |
| Q2 | 外国人対応を実施した経緯、背景等 |
| Q3 | 外国人対応実施による効果（リストから2つまで選択） |
| Q4 | 外国人対応導入から現在までの評価及び今後の課題 |
| | 【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会 |
| | 【課題】所管、区として |
| Q5 | Q1の設問で「実施していない」と回答された方 |
| | 実施予定、実施の検討、実施していない（しない）理由 |

1-2-2 集計結果

アンケート調査の集計結果は、以下のとおり。

(1) 債権管理課あて調査

① 債権管理の状況について

Q 1 債権管理に関する条例制定の有無

条例については、制定している区が20区（私債権に関する条例も含む）、制定していない区が3区（うち、1区は検討中）。

【図表 1-4】

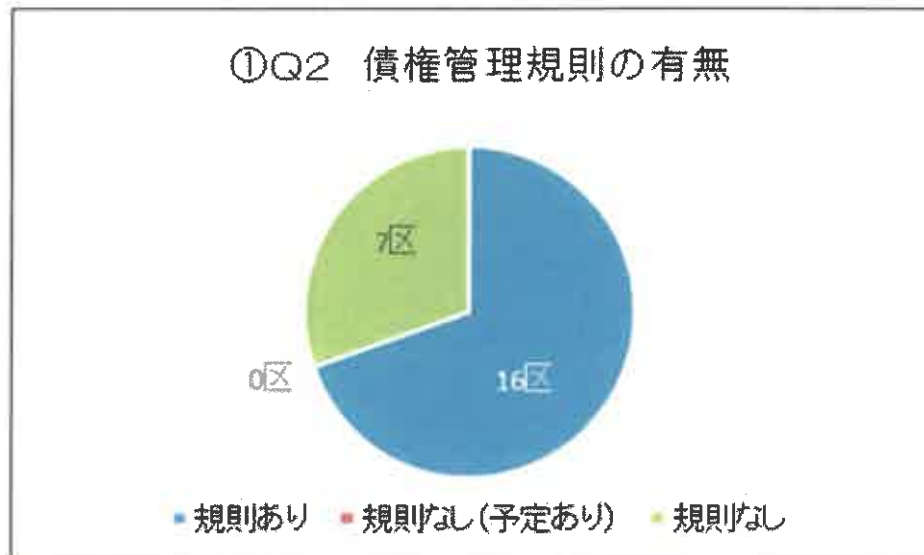


Q 2 債権管理に関する規則制定の有無

規則については、制定している区が16区（私債権に関する規則も含む）、制定していない区が7区であった。

制定していない理由は、3区が「法令に則り対応するため」であった。

【図表 1-5】



債権管理条例、同施行規則の規定内容は、区によって項目数等に違いが見られたが、全ての区で規定されていた項目は、「債権放棄」のみであった。（目的、委任等の項目は除く）

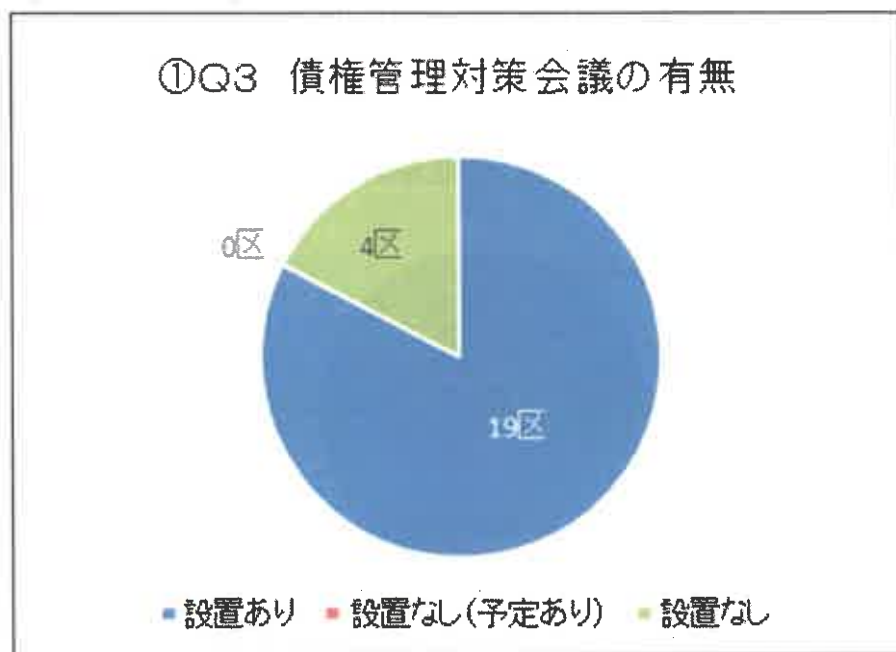
半数以上の区で規定されていた項目は「他の法令との関係」「区長の責務」「管理台帳」「督促」「強制執行等」「履行期限の繰上げ」「債権の申出等」「徴収停止」「債権の履行期限の延期」「免除」であり、1区で「個人情報の収集・利用」について規定されていた。

（債権管理条例・規則での規定事項一覧参照）

Q3 債権管理対策会議設置の有無

債権管理対策会議は、19区で設置されている。

【図表 1-6】



19区で会議が設置されているが、開催回数・構成員・所掌事項は異なっている。

開催状況としては、年1～2回が11区。9区は、状況に応じて開催、2部門に分けて開催などとなっており、年5～6回開催している区が3区あった。

主な所掌事項は「債権管理方針の策定」「債権管理の状況報告」「債権放棄・訴訟提起に関する私債権の審議」としている区が多数であった。

債権の取扱以外の所掌としては、「債権管理担当職員の専門性の向上、人材育成・研修に関すること」を3区が、「庁内組織の体制整備」を2区が挙げている。

次に会議の活用状況・効果としては、12区が「庁内での情報共有・共通課題の共有が行えている」としており、10区が「債権放棄の流れが明確になった」点を挙げている。

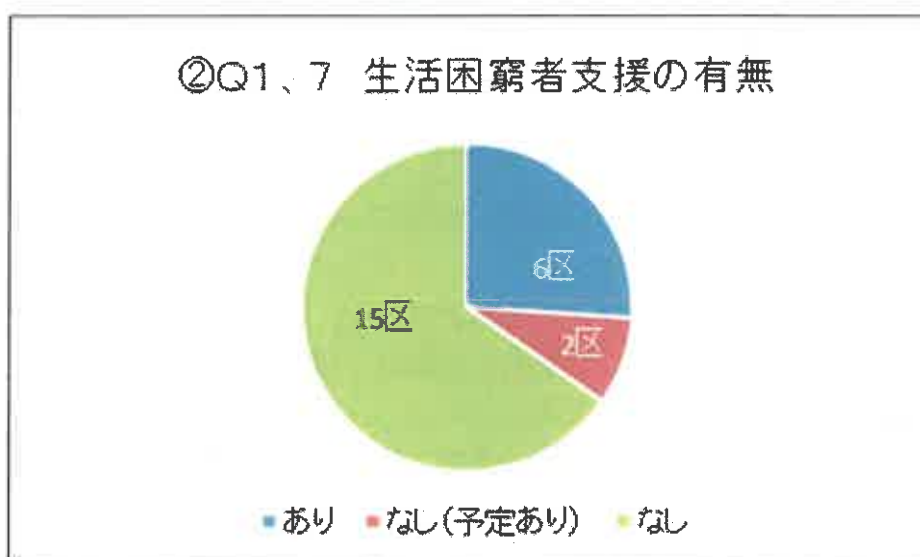
運営上の課題としては、「債権種別により対策が異なり議論が深まらない」「報告中心・形骸化の恐れ」を挙げている区がそれぞれ3区。その他、「具体的な取組検討には作業部会が必要」「債権間での議論を深め、共通課題の解

決を一層推進する必要がある」との意見があった。

② 生活困窮者支援について

Q 1 債権管理部署として生活困窮者支援につながる対応実施の有無

【図表 1-7】



実施している6区のうち5区が「職員による納付相談」を実施している。また、4区は相談者の状況に応じて福祉事務所、法テラスなどを案内している。

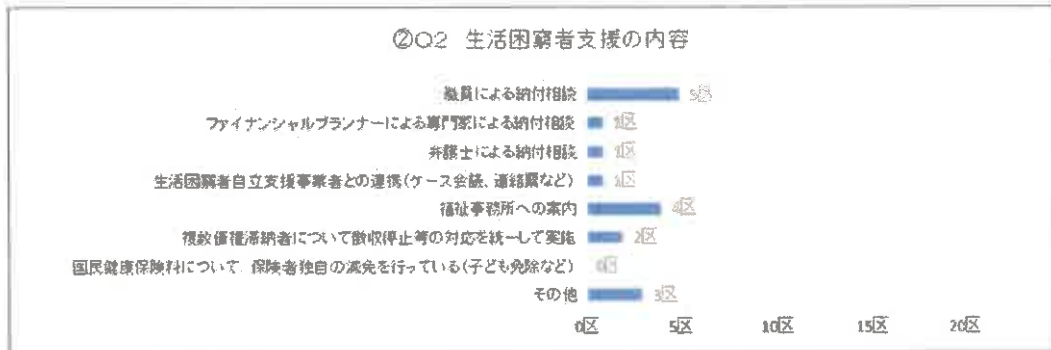
納付相談について職員による納付相談の他、専門家を活用している事例が2区。そのうち1区は、ファイナンシャルプランナーを非常勤職員として採用し納税相談を行う他、週2回の生活改善相談会を実施している。

もう1区は、私債権について弁護士委託を行っており、状況に応じて分納返済、債務整理等の案内を行うなどしている。

納付相談以外の対応例としては、福祉部局の主催する「福祉包括会議」にオブザーバーとして参加し、滞納者の課題解決解消を協議している区が1区。

債権を一元管理していることにより、複数債権滞納者に対して法令に基づいた処分の対応を一括して行っている区が2区あった。

【図表 1-8】



Q 2 生活困窮者支援を実施した経緯、背景等 [自由記載]

5区から回答があった。主な経緯・背景等の回答は、次のとおり。

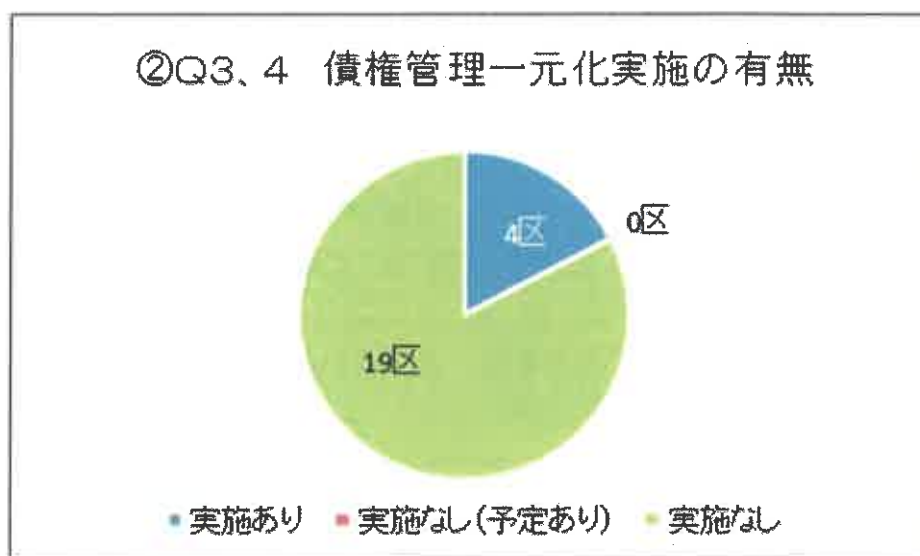
- ◆ 払いたくても払えない生活困窮者に対し、滞納の背景を踏まえたきめ細かな納付相談を行い、滞納者の担税力の回復、ひいては行政への信頼獲得を視野に入れて実施した
- ◆ 納付相談の中で、複数債権の滞納、生活困窮を訴える者への対応が必要であるため
- ◆ 主たる債権所管課では、通常業務として従前より実施していた

Q 3 生活困窮者支援を行う前提とした、債権管理の一元化実施の有無

債権の一元管理を実施しているのは4区。3区は強制徴収公債権の一部を一元化対応している。いずれも滞納債権について対応している（1区は、高額・困難案件など条件あり。また、生活困窮支援前提ではない）。

1区は、現年を含めた強制徴収公債権の一部と私債権である貸付金返還金を一元管理している。

【図表 1-9】



Q 4 債権管理の一元化を実施していない理由 [自由記載]

実施していない理由の回答があった6区のうち、4区で「債権毎に管理する方針」との回答であった。

また、「債権種別によって法的措置・時効など取扱が異なる」点を挙げている区が1区。組織体制、システムといった物理的理由で実施していない区が1区であった。

Q 5 生活困窮者支援実施による効果

【図表 1-10】



生活困窮者による支援の効果として、4区が「重複債権滞納者の状況把握、統一的な対応が実施できた」と回答している。このうち、3区は、債権一元管理を実施している。

また、「統一的な対応が実施できた」としている区のうち2区は「収入率が向上した」との効果も挙げている。

Q 6 生活困窮者支援導入から現在までの評価及び今後の課題【自由記載】

【評価】

「具体的な評価をしていない」との回答も含め、5区から記載があった。主な評価は次のとおり。

- ◆ 納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策につなぐことができおり必要な対応と考えている
- ◆ 多重債務者に対し、消費生活センターや法テラスなど、専門家による債務整理の相談を紹介し、民間債務の解決を図った結果として税の分納に結び付けるなど一定の成果が上がっている
- ◆ 詳しく検証出来ていないが、重複する滞納案件を把握することが可能となり、財産調査、聞き取り調査を通じて滞納者の実情に即した滞納整理が出来ている

【課題】

評価同様、5区から回答があった。主な課題認識は以下のとおり。

- ◆ 相談件数が少ない。広報やホームページにて生活相談を実施している旨周知しているが十分に浸透していない
- ◆ 生活困窮を訴える者にしか対応できていない面があると感じている
- ◆ コロナ禍における納付困難者への対応
- ◆ 今年度新設されて組織であるため、関係所管との連絡調整を密にすることが課題である（一元化実施区）
- ◆ 現在は複数債権の一部の滞納者について一元化を行っているが、対象となっていない債権の複数滞納者は各所管での対応となるため、手続きが重複してしまう

Q 7 生活困窮者支援を実施していない理由【自由記載】

実施していない理由について、13区から回答があった。

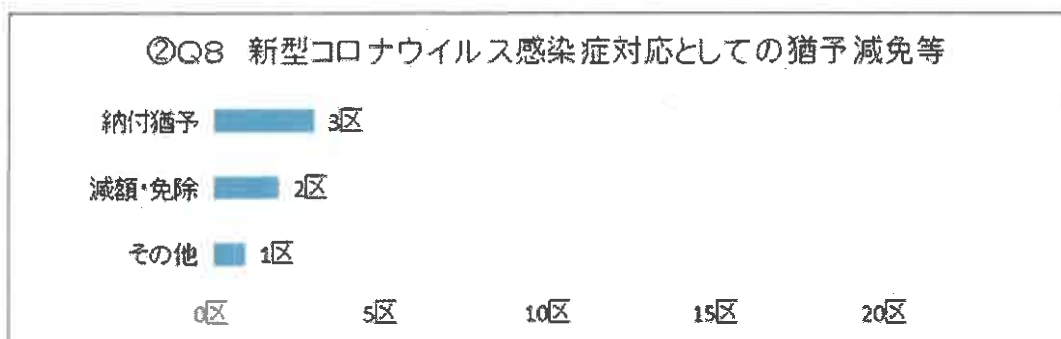
そのうち、債権管理担当課としては「条例管理、債権管理対策会議などの制度運営課であり、実務を行っていない」「債権管理の実務は各債権所管で実施している」との回答が11区。

2区は「債権管理と生活困窮者支援は別の施策」との回答であった。

Q 8 新型コロナウイルス感染症対応としての債権管理に関する制度実施の有無

納付猶予、減額・免除の内容は、いずれも国通知により税・国保等で実施しているとの回答であった。

【図表 1-11】



③ 外国人対応について

Q 1 債権管理部署として外国人対応実施の有無

債権管理部署として外国人対応を行っている区は6区。検討中は1区であった。

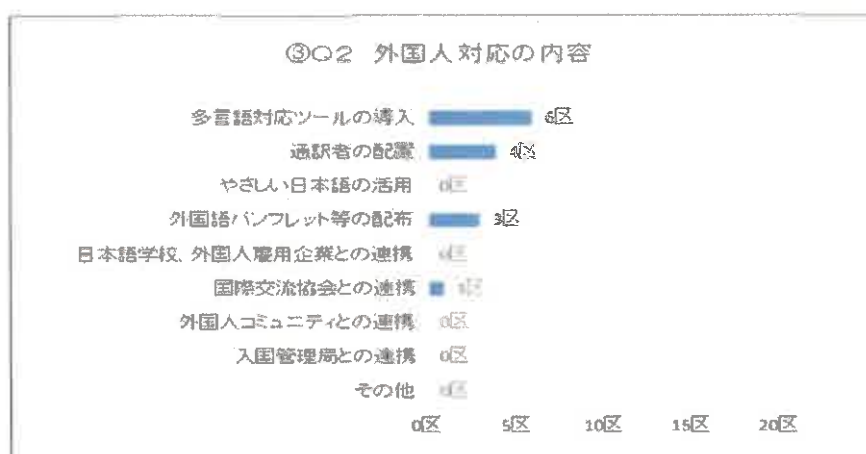
【図表 1-12】



対応内容は、6区とも多言語対応ツールの導入。通訳者の配置と回答している4区のうち、2区は債権担当課に配置し、電話、納付相談対応を実施している。他の2区は、全庁的に配置されている通訳者に依頼して窓口対応を実施しており、うち1区は外国人相談窓口の通訳者が対応できない場合に国際交流協会に通訳を依頼している。

その他の外国人対応としては、外国語を表記したパンフレットの配布が2区。催告書に外国語表記を加筆している区が1区であった。

【図表 1-13】



Q 2 外国人対応を実施した経緯、背景等

5区から回答があった。主な経緯・背景等は次のとおり。

- ◆ 外国人の滞納者が増加してきた
- ◆ 区内に留学生の寮があり、外国人の区民が増加している
- ◆ 滞納したまま出国してしまう外国人が増加している

Q 3 外国人対応実施による効果

効果として、「収入率が向上した」のは2区。その他の意見では「窓口対応、納付相談がスムーズに行われるようになった」との回答があった。

また、その他の意見を含め、2区では効果を把握することが困難との回答であった。

【図表 1-14】



Q 4 外国人対応導入から現在までの評価及び今後の課題

【評価】

5区から回答があった。主な評価は次のとおり。

【所管】

- ◆ 税の制度や納付方法を母国語により案内することができ、非常に効果的であると考えている
- ◆ 日本語を話せない滞納者との会話が可能になった
- ◆ 通訳の活用により、制度理解を進められた
- ◆ 通訳機、通訳者を利用し、外国人納税者の理解を得ることで、納税に結びつくようにしていかなければならない

【自治体】

- ◆ 滞納者に対する対応を円滑で確実に実施するためにも必要な事業である。中国人の課税者について、収納効果額は減少している。架電件数も前年度から大きく減少しており、原因を分析して効果的・効率的な対応を検討していく。また、中国人以外の外国籍の人に対する対応についても分析し、対応方法を検討していく必要がある
- ◆ 多種多様な外国人人口が増えてきたため、さらに対策を検討する必要がある
- ◆ 外国人の人口が増え続けているため、継続して対策を検討する必要がある

【住民・議会】

- ◆ 相談者からは母国語での相談が出来るため、評価されている
- ◆ 外国語表記はまだ封筒の一部にしかなく、今後は督促状・催告書のチラシなどの印刷物にさらにわかりやすく詳しく表記する必要がある

【課題】

課題についても5区から回答があった。主な課題は次のとおり。

【所管】

- ◆ 比較的短期間に住民登録を異動する外国人留学生の増加により未納率が上昇する傾向にあり、対策が必要である
- ◆ 今後、多種多様な外国人（例えば、ベトナム、ミャンマーなど）が増えると予想される。収納率の向上には外国人対策が必要であり、より多くの対策を考えていかなければならない
- ◆ 外国人人口が増え続けているため、継続して対策を検討する必要がある

[自治体]

- ◆ 多種多様な外国人（例えば、ベトナム、ミャンマーなど）が増えてきたため、①英語と中国語の通訳者だけで足りるか、②印刷物の表記を何ヶ国語に対応すれば良いのかなどの課題があり、先進自治体から学ぶ必要があると考えている

Q 5 外国人対応を実施していない理由

実施していない理由について、13区から回答があった。

生活困窮者支援策を実施していない理由とほぼ同様で、債権管理担当課としては「条例管理、債権管理対策会議などの制度運営課であり、実務を行っていない」「債権管理の実務は各債権所管で実施している」との回答が10区。

2区は「債権管理については日本人・外国人の区別はない」「外国人対応は全庁的に対応している」との回答で、特別な対応は不要との回答であった。

また、「外国人滞納者が多い状況ではない」との回答であった区において、債権所管課からは「外国人の滞納率が高い」と回答されており認識が異なっていた。

(2) 財政担当課あて調査

① 債権管理の状況について

Q 1 財政運営の視点から債権別

【図表 1-15】

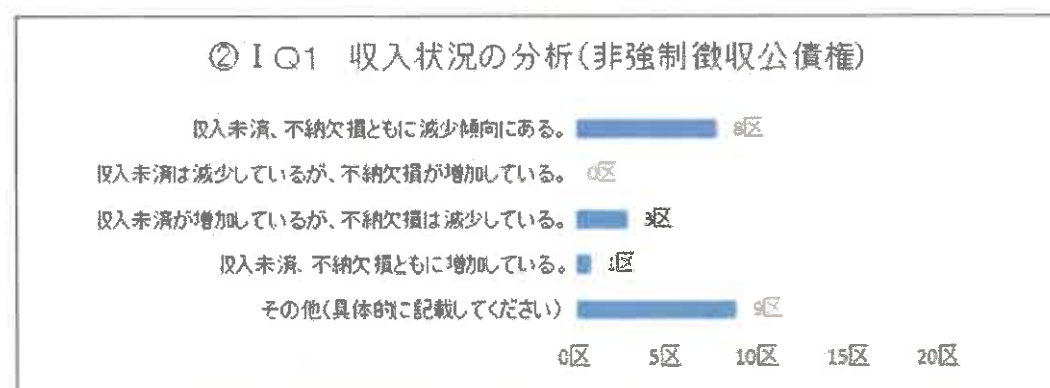


その他の回答の中で、3区は財政担当課としての統計、分析は行っていないとの回答であり、収入率等の結果は把握しているが、要因分析は不明との回答が1区からあった。

分析の具体的な状況として、6区が現年度収入率の向上対策として支払環境の拡大策の検討を挙げている。

また、新型コロナウイルス感染症の影響による減収対応を課題としている区が2区あった。

【図表 1-16】

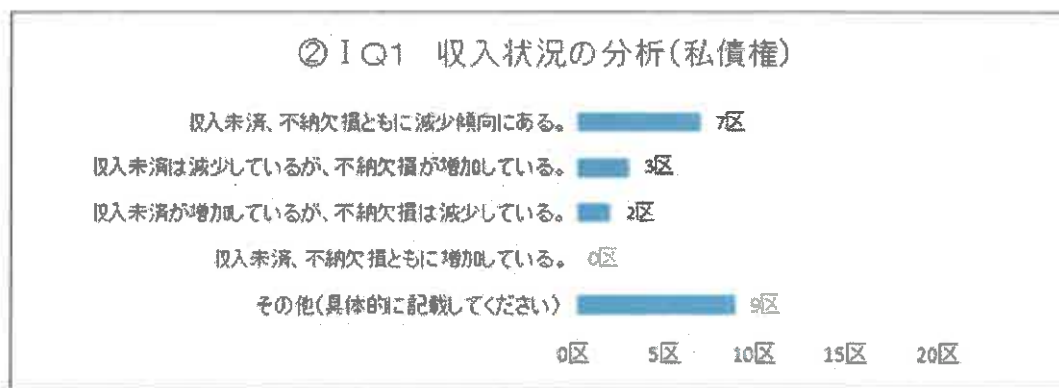


強制徴収公債権同様、財政担当課として全庁的な分析を行っていない区は3区であった。

非強制徴収公債権の中では、生活保護費弁償金の増加と収入率の低さを課題としている区が4区。

児童手当過誤払返還金を課題としている区が6区あり、そのうち2区は児童の遡及出国に伴う返還金の増加を挙げている。

【図表 1-17】



主に住宅使用料、貸付金返還金であるが、収入未済・不納欠損ともに減少傾向と回答している区が7区。

収入未済減少・不納欠損増と回答している3区及びその他として収入未済横ばい・不納欠損増加と回答している1区については、「債権放棄ルールの明確化」「債権管理マニュアルの整備による適正な債権放棄の実施」を要因として挙げている。

また、貸付金について新型コロナウイルス感染症の影響による収入未済額の増加を懸念している区が2区。

私債権の課題として、「徴収専門部門が設置されていないこと」「長期滞納債権等に対する取組」を挙げているのが2区であった。

Q 2 新型コロナウイルス感染症に伴う歳入確保策について

18区から回答があったが、二つの傾向がうかがえる。

一つは、徴収方法の工夫や納付猶予・免除など債権管理業務に関する対策。

もう一つは、税外の歳入確保策の検討である。

債権管理業務に関する歳入確保策としては、5区から「非接触型の収納方法の検討・拡充」「滞納整理事務の構築」「徴収猶予の案内」「納付相談の案内」との回答があった。

税外の歳入確保策としては、「寄附金（ふるさと納税含む）」が3区、「クラウドファンディングの実施」が2区その他、「財政調整基金の取り崩し」が1区、「広告収入の増加等」が1区であった。

(3) 債権所管課あて調査

① 債権管理の状況について

Q 1 収入未済の状況

収入未済・不納欠損の状況は、概ね減少傾向との回答であったが、「後期高齢者医療保険料」、「生活保護の2債権」では収入未済・不納欠損ともに増加傾向と回答した区が多い。

なお、その他については「横ばい」の回答が多く、貸付金返還金については、「制度が終了し新たな債権は発生していない」「貸付金の種類によってことなる」との回答が多かった。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|------------------|-----|------------------|-----|
| 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 11区 | 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 9区 |
| 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 3区 | 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 3区 |
| 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 2区 | 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 2区 |
| 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 2区 | 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 3区 |
| その他 | 5区 | その他 | 6区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 15区 | 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 3区 |
| 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 3区 | 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 4区 |
| 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 1区 | 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 2区 |
| 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 0区 | 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 6区 |
| その他 | 4区 | その他 | 7区 |
| 保育園保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 11区 | 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 0区 |
| 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 3区 | 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 0区 |
| 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 2区 | 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 4区 |
| 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 2区 | 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 9区 |
| その他 | 5区 | その他 | 10区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|------------------|-----|------------------|----|
| 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 0区 | 収入未済、不納欠損ともに減少傾向 | 7区 |
| 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 2区 | 収入未済減少、不納欠損増加傾向 | 3区 |
| 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 4区 | 収入未済増加、不納欠損減少傾向 | 3区 |
| 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 7区 | 収入未済、不納欠損ともに増加傾向 | 1区 |
| その他 | 10区 | その他 | 8区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|------------------|-----|------------------|-----|
| 収入未済、不納欠額ともに減少傾向 | 8件 | 収入未済、不納欠額ともに減少傾向 | 17件 |
| 収入未済減少、不納欠額増加傾向 | 1件 | 収入未済減少、不納欠額増加傾向 | 12件 |
| 収入未済増加、不納欠額減少傾向 | 1件 | 収入未済増加、不納欠額減少傾向 | 4件 |
| 収入未済、不納欠額ともに増加傾向 | 1件 | 収入未済、不納欠額ともに増加傾向 | 2件 |
| その他 | 17件 | その他 | 27件 |
| 国保不交付返還金 | | | |
| 収入未済、不納欠額ともに減少傾向 | 4区 | | |
| 収入未済減少、不納欠額増加傾向 | 2区 | | |
| 収入未済増加、不納欠額減少傾向 | 4区 | | |
| 収入未済、不納欠額ともに増加傾向 | 3区 | | |
| その他 | 9区 | | |

Q2 滞納者の傾向 [複数回答]

11債権中10債権で「低所得者の増加」が挙げられている。また、「複数債権滞納者の増加」「債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加」「制度を十分に理解していない者の増加」なども多くの債権で傾向として挙げられている。

債権毎の特徴としては、特に特別区民税、国民健康保険料で「解雇等による支払困難者の増加」が上位の傾向がうかがえる。

また、特別区民税、国民健康保険料以外の債権では「支払能力があるが支払わない者の増加」が挙げられており、特に保育園保育料については、8区が滞納者の傾向と分析している。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|----------------------------|-----|---------------------------------|-----|
| ・解雇等による支払困難者の増加（コロナの影響を含む） | 13区 | ・低所得者の増加 | 15区 |
| ・複数債権滞納者の増加 | 10区 | ・解雇等による支払困難者の増加（コロナの影響を含む） | 13区 |
| ・低所得者の増加 | 8区 | ・制度を十分に理解していない滞納者が増加している（外国人含む） | 9区 |
| ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加 | 7区 | ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加 | 6区 |
| ・制度理解不十分 | 6区 | ・複数債権滞納者の増加 | 4区 |

| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
|---------------------------------|-----|-------------------------------------|-----|
| ・低所得者の増加 | 14区 | ・割当額解不十分（天引き率が国保から繰越していると考えられているなど） | 8区 |
| ・制度を十分に理解していない滞納者が増加している（外国人含む） | 11区 | ・低所得者の増加 | 8区 |
| ・解雇等による支払困難（コロナの影響を含む） | 5区 | ・解雇等による支払困難（コロナの影響を含む） | 7区 |
| ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 3区 | ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 6区 |
| ・複数債権滞納者の増加 | 3区 | ・複数債権滞納者の増加 | 4区 |
| 保育関係保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 8区 | ・低所得者の増加 | 11区 |
| ・低所得者の増加 | 5区 | ・複数債権滞納者の増加 | 8区 |
| ・複数債権滞納者の増加 | 4区 | ・支払能力があるが支払わない者の増加（発覚時には既に費消している。） | 8区 |
| ・解雇等による支払困難者の増加（コロナの影響を含む） | 3区 | ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加（高齢・精神疾患等） | 6区 |
| ・把握できていない。 | 2区 | ・制度を十分に理解していない滞納者が増加している。 | 6区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|------------------------------------|-----|---------------------------|-----|
| ・低所得者の増加 | 10区 | ・転出（適及）により回収困難（国外含む） | 11区 |
| ・複数債権滞納者の増加 | 8区 | ・制度を十分に理解していない滞納者が増加している。 | 7区 |
| ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 7区 | ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 6区 |
| ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加（高齢・精神疾患等） | 6区 | | |
| ・制度を十分に理解していない滞納者が増加している。 | 6区 | | |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|----------------------------|-----|--|-----|
| ・低所得者の増加 | 17件 | ・低所得者の増加 | 25件 |
| ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加 | 11件 | ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加 | 13件 |
| ・解雇等による支払困難者の増加（コロナの影響を含む） | 9件 | ・複数債権滞納者の増加 | 13件 |
| ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 8件 | ・解雇等による支払困難者の増加（コロナの影響を含む） | 11件 |
| ・複数債権滞納者の増加 | 5件 | ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 8件 |
| | | ・貸付から長期間経過し、債務者の生活が不安定になっている例が多い。（高齢、病気、失業、死亡など） | 8件 |
| 国保不当利得返還金 | | | |
| ・制度理解不十分 | 15区 | | |
| ・支払能力があるが支払わない者の増加 | 5区 | | |
| ・低所得者の増加 | 4区 | | |
| ・債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加 | 3区 | | |
| ・傾向は把握していない | 3区 | | |

Q 3 債権管理上の課題

特別区民税では7区で「特に課題はない」との回答があった一方で、特別区民税、国民健康保険料を除いた全債権で、「徴収専門部門がない（少ない）ために対応が不十分」であることが課題の1位となっている。また、この2債権と後期高齢者医療保険料以外の8債権では、「滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない」ことを課題としている区が複数区あり、特別区民税・国民健康保険料以外の債権では、徴収体制に課題を抱えている区が多いことがうかがえる。

全債権で共通している課題としては、「滞納者情報が共有されていないために複数債権滞納者への対応が統一されていない」ことが挙げられる。前述のQ 2滞納者の傾向として「複数債権滞納者の増加」傾向を挙げている区が多いことと関連していると考えられる。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|------------------------------------|-----|--|-----|
| ・特に課題はない | 7区 | ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない | 10区 |
| ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない | 7区 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 3区 |
| ・コロナによる特例猶予期間終了後の滞納整理。 | 3区 | ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。 | 2区 |
| ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。 | 2区 | ・債権管理に関する専門知識の蓄積・継承 | 2区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 11区 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 10区 |
| ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない | 6区 | ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない | 6区 |
| ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 2区 | ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。（マニュアル等がない、引継ぎのみで対応） | 5区 |
| 保育園保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 13区 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 13区 |
| ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 5区 | ・徴収の原資が最低生活費である。 | 3区 |
| ・特に課題はない。 | 2区 | ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。 | 2区 |
| | | ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 2区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|----------------------------|-----|----------------------------|-----|
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 13区 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 12区 |
| ・徴収の原資が最低生活費である。 | 3区 | ・特に課題はない。 | 3区 |
| ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。 | 2区 | ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 3区 |
| ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 2区 | ・債権管理に関して統括・相談する部署がない。 | 2区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|--|-----|--|-----|
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 10件 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 33件 |
| ・債権管理に関して総括・相談する部署がない。（マニュアル等がない、引継ぎのみで対応） | 4件 | ・債権管理に関して総括・相談する部署がない。（マニュアル等がない、引継ぎのみで対応） | 10件 |
| ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない。 | 3件 | ・特に課題はない | 7件 |
| ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 3件 | ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 4件 |
| ・単身高齢者など福祉的な配慮が必要な居住者への対応（相続含む） | 3件 | ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない。 | 3件 |
| 国保不当料返還金 | | | |
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 10区 | | |
| ・滞納処分、法的措置などの債権管理が行われていない。 | 4区 | | |
| ・債権管理に関して総括・相談する部署がない。（マニュアル等がない、引継ぎのみで対応） | 3区 | | |
| ・滞納者情報が共有されていないため複数滞納者へ対応が統一されていない。 | 3区 | | |
| ・債権回収に向けての保険者間調整の方法を周知する必要がある。 | 1区 | | |

Q 4 収入率向上のために実施している具体的な取組み

特別区民税、国民健康保険料などの対象人数が多い債権では、「電話、訪問催告の委託」「徴収専門員の配置」「財産調査、相続人調査等の委託」など、徴収に関する事務を専門化、委託化している例が多い。

一方で、対象人数が少ない債権所管課では、「電話、訪問催告」をはじめとした徴収業務を職員が行っている例が多い。Q 3 債権管理上の課題と併せて考えると、これらの債権所管は徴収以外の業務を担当しながら徴収業務を行っていると考えられる。

また、公債権でありながら自力執行権のない非強制徴収公債権、私債権では「催告」に留まっている区が多いと思われる。私債権の中で「住宅使用料」について法的措置の実施が多い理由としては、滞納による明渡し請求が考えられる。

その他の傾向として、滞納整理のみではなく「現年納付、未収金発生抑制」に注力して取組みを講じている区も一定数あり、「口座振替の促進」「支払環境の拡大」の他、債権毎の特徴に応じた対策を検討しているとの回答も見受けられた。

また、収入未済が増加傾向との回答があった生活保護法関連の債権については、1/3の区で徴収に向けた取組みを検討しているとの回答があった他、私債権である国保不当利得返還金では、医療機関へのレセプト返戻など債権独自の対応方法を実施している区が見られた。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|-------------------------------------|-----|-------------------------------|-----|
| ・電話、訪問催告の委託 | 17区 | ・電話、訪問催告の委託 | 17区 |
| ・徴収専門員の配置 | 11区 | ・法的措置の実施 | 13区 |
| ・法的措置の実施 | 11区 | ・徴収専門員の配置 | 8区 |
| ・財産調査、相続人調査等の委託 | 7区 | ・財産調査、相続人調査等の委託 | 6区 |
| ・自動電話催告・SMS催告など | 3区 | ・現年徴収の強化 | 6区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| ・電話、訪問催告の委託 | 12区 | ・電話、訪問催告の委託（会計年度等含む） | 11区 |
| ・法的措置の実施 | 11区 | ・徴収専門員の配置 | 8区 |
| ・徴収専門員の配置 | 8区 | ・現年納付対策の強化（口座振替勧奨の徹底、支払環境の整備） | 7区 |
| ・催告、納付相談、納付勧奨、差押予告等、種々の通知送付 | 4区 | ・法的措置の実施 | 7区 |
| ・現年納付対策の強化（口座勧奨の徹底、コンビニ収納など支払環境の整備） | 3区 | ・財産調査・相続人調査等の実施（通告・委託） | 2区 |

| 保育関係保育料 | | 生活保護法第78条 | |
|-----------------|-----|--|-----|
| ・電話、訪問催告（委託・職員） | 12区 | ・定期的な催告 | 10区 |
| ・催告書送付・国での手渡し | 6区 | ・徴収に向けた取組検討（PT設置、マニュアル作成、所内役割分担、専門員配置） | 9区 |
| ・口座振替勧奨 | 4区 | ・ケースワーカーによる指導・分納相談 | 7区 |
| ・法的措置の実施 | 3区 | ・未収金発生抑制（生活状況調査の徹底等） | 3区 |
| ・専門家による納付相談の実施 | 2区 | ・専門家による納付相談、財産調査等の委託 | 2区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|--|----|-------------------|-----|
| ・定期的な催告 | 9区 | ・職員による郵送・電話・訪問催告 | 10区 |
| ・徴収に向けた取組検討（PT設置、マニュアル作成、所内役割分担、専門員配置） | 9区 | ・時になし（債権額が見合わない等） | 5区 |
| ・ケースワーカーによる指導・分納相談 | 7区 | ・電話、訪問催告（委託） | 3区 |
| ・未収金発生抑制（生活状況調査の徹底等） | 3区 | ・法的措置の実施 | 2区 |
| ・専門家による納付相談、財産調査等の委託 | 3区 | | |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|-----------------|-----|-----------------|-----|
| ・法的措置の実施 | 13件 | ・郵送、電話、訪問催告（職員） | 19件 |
| ・郵送、電話、訪問催告（職員） | 12件 | ・電話、訪問催告の委託 | 14件 |
| ・納付相談（職員） | 7件 | ・法的措置の実施 | 14件 |
| ・電話、訪問催告の委託 | 7件 | ・財産調査、相続人調査等の委託 | 4件 |
| ・福祉施策との連携 | 4件 | ・徴収専門員の配置 | 4件 |

| 国保不当利得返還金 | |
|---------------|-----|
| ・保険者間調整の活用促進 | 17区 |
| ・電話、訪問催告（委託） | 4区 |
| ・催告書送付（職員） | 4区 |
| ・法的措置の実施 | 3区 |
| ・医療機関へのレセプト返戻 | 2区 |

Q 5 債権管理について改善を要すると感じる点

Q 3 債権管理上の課題に続き、特別区民税では改善を要すると感じる点について「特になし」との回答が6区と最も多かった。また、国民健康保険料についても4区が「特になし」と回答しており、これらの区は収入率が高く安定している区や、徴収体制を検討し改善した効果が現れていると回答があった区から寄せられた。

全体的には、「債権管理を一元的に行うこと、情報共有による効率化・重複事務の解消」といった業務改善の視点での意見や「債権管理業務の専門性の強化」「債権管理に関する知識・経験の蓄積」が全ての債権において改善を要する点として上位に挙げられている。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|------------------------------------|----|---------------------------|----|
| ・特になし | 6区 | ・他債権との一元的な管理、情報の共有による効率化 | 8区 |
| ・他債権との一元的な管理、情報の共有による重複事務の解消 | 4区 | ・職員数の確保 | 6区 |
| ・債権管理に関する知識の蓄積、継承を考慮した人事異動、研修機会の充実 | 4区 | ・特になし | 4区 |
| ・一元管理している債権への対応（格別の選定、優先順位など） | 2区 | ・債権管理に関する知識の蓄積、継承、研修機会の充実 | 3区 |
| ・出国者（外国人）に対する早期対応 | 2区 | ・執行停止等の基準の明確化 | 1区 |

| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
|-------------------------------|----|-------------------------------------|-----|
| ・専門性の強化（研修・委託） | 7区 | ・専門部署の設置（情報共有含む） | 9区 |
| ・専門部署の設置（情報共有含む） | 5区 | ・専任担当の配置 | 4区 |
| ・債権管理に対応したシステム改修 | 2区 | ・年齢到達による制度切替時の支払方法説明の充実 | 1区 |
| ・執行停止等の基準の明確化 | 1区 | ・専門システムの導入 | 1区 |
| ・資格取得からの特別徴収開始までの対応 | 1区 | ・執行停止等の基準の明確化 | 1区 |
| 保育所保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分であること。 | 8区 | ・債権管理専門担当職員の配置 | 10区 |
| ・全庁的に統一して対応する部署の設置 | 3区 | ・専門性の強化（知識・経験） | 4区 |
| ・入園業務と滞納整理業務間の連携 | 1区 | ・滞納者の資力が乏しいため回収のための法整備、未収金発生抑制などの対応 | 4区 |
| ・支払忘れ防止のための口座振替率向上 | 1区 | ・滞納債権の一元管理 | 2区 |
| ・積極的な債権管理 | 1区 | ・法的対応の実施 | 1区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当減額金 | |
|-------------------------------------|-----|---------------------|----|
| ・債権管理専門担当職員の配置 | 10区 | ・専任担当の配置による専門性の強化 | 6区 |
| ・滞納者の資力が乏しいため回収のための法整備、未収金発生抑制などの対応 | 5区 | ・債権一元管理部署の設置 | 5区 |
| ・専任担当の配置による専門性の強化 | 4区 | ・法的手続等の委託（低額な方法の検討） | 1区 |
| ・滞納債権の一元管理 | 2区 | ・支払環境の拡大 | 1区 |
| ・法的対応の実施 | 1区 | ・児童手当制度の周知 | 1区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|-------------------------|----|---------------------------------------|-----|
| ・債権管理専門担当職員・部署の配置 | 8件 | ・債権の一元管理、専門知識のある職員の配置など効率のよい債権管理方法の検討 | 18件 |
| ・条例の整備、訴訟への庁内手続きの精査 | 4件 | ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 8件 |
| ・弁護士法人、サービサー等への委託 | 3件 | ・知識、経験が蓄積できない | 4件 |
| ・福祉的配慮（認知症、単身高齢者） | 3件 | ・研修の充実、マニュアルの整備 | 3件 |
| ・外国人対応 | 1件 | ・業務委託の検討 | 3件 |
| 国保不当利得返還金 | | | |
| ・徴収専門部門がない（少ない）ため対応が不十分 | 5区 | | |
| ・電話催告の実施、催告回数が増加 | 2区 | | |
| ・法的措置の実施 | 1区 | | |
| ・オンライン資格確認システムの活用 | 1区 | | |
| ・研修の機会が少ない | 1区 | | |

② 生活困窮者支援について

Q1 債権管理部署として生活困窮者支援につながる対応実施の有無

生活困窮者支援の実施は、債権により傾向が分かれた。特別区民税、国民健康保険料などは、ほぼ全区が実施していたが、保育園保育料、児童手当返還金、国保不当利得返還金では実施区が少数であった。

いずれの債権所管でも「福祉事務所等への案内」「職員による納付相談」が生活困窮者支援の実施内容として挙げられたが、「弁護士、ファイナンシャルプランナーなどの専門家による納付相談」とより専門的な相談へ繋げている区もみられた。

また、複数債権滞納者へ対する対応としては、「法テラスでの債務整理案内」の他、「徴収猶予、滞納処分の停止などを庁内統一して対応している」との回答があった。

債権の特徴に応じた対応として、生活保護に関する債権では、担当ケースワーカーがいることから、「返還方法の相談を行っている」「金銭管理指導事

業に繋げている」といった内容がみられた他、住宅使用料では、「低廉な家賃の住宅への住み替え相談」などの回答が見られた。

その他、介護保険料、保育園保育料で生活困窮者支援を実施している区のおよそ半数の区で「独自減免の実施」を行っているとの回答であった。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|------------------------------|-----|----------------------------|-----|
| ・実施 | 23区 | ・実施 | 22区 |
| ・未実施 | 0区 | ・未実施 | 1区 |
| ・福祉事務所への案内（法テラス等案内含む） | 23区 | ・職員による納付相談 | 18区 |
| ・職員による納付相談 | 19区 | ・福祉事務所への案内（法テラス等案内含む） | 18区 |
| ・生活困窮者自立支援事業者との連携 | 4区 | ・生活困窮者自立支援事業者との連携 | 6区 |
| ・生活保護開始に伴う減免、徴収猶予対応、滞納処分等の停止 | 3区 | ・複数債権滞納者に対する執行停止等の統一対応 | 3区 |
| ・ファイナンシャルプランナーなど専門家による納付相談 | 2区 | ・ファイナンシャルプランナーなど専門家による納付相談 | 2区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| ・実施 | 20区 | ・実施 | 18区 |
| ・未実施 | 3区 | ・未実施 | 5区 |
| ・職員による納付相談 | 18区 | ・職員による納付相談 | 16区 |
| ・福祉事務所への案内（法テラス等案内含む） | 17区 | ・福祉事務所への案内 | 13区 |
| ・保険者独自減免の実施 | 9区 | ・複数債権滞納者に対する徴収停止等の統一対応 | 3区 |
| ・高齢者担当CWへの情報提供 | 1区 | | |
| ・納付相談窓口と自立支援相談窓口の連携 | 1区 | | |

| 保育料保育料 | | 生活保護法第78条 | |
|------------|-----|-------------------------|-----|
| ・実施 | 10区 | ・実施 | 6区 |
| ・未実施 | 13区 | ・未実施 | 17区 |
| ・職員による納付相談 | 10区 | ・職員による納付相談 | 6区 |
| ・保育料減免 | 4区 | ・福祉事務所への案内 | 3区 |
| ・福祉事務所への案内 | 2区 | ・金銭管理・指導委託 | 1区 |
| | | ・多重債務者について法テラスでの債務整理を案内 | 1区 |
| | | ・生活困窮者自立支援事業者との連携 | 1区 |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|-------------------------|-----|------------------------|-----|
| ・実施 | 6区 | ・実施 | 7区 |
| ・未実施 | 17区 | ・未実施 | 13区 |
| ・職員による納付相談 | 6区 | ・職員による納付相談 | 5区 |
| ・福祉事務所への案内 | 3区 | ・福祉事務所への案内 | 2区 |
| ・金銭管理・指導委託 | 1区 | ・複数債権滞納者に対する徴収停止等の統一対応 | 1区 |
| ・多重債務者について法テラスでの債務整理を案内 | 1区 | ・返還金の減免 | 1区 |
| ・生活困窮者自立支援事業者との連携 | 1区 | | |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|--------------------------------|-----|--------------------------------|-----|
| ・実施 | 20件 | ・実施 | 25件 |
| ・未実施 | 8件 | ・未実施 | 58件 |
| ・職員による納付相談 | 19件 | ・職員による納付相談 | 22件 |
| ・福祉事務所への案内 | 16件 | ・福祉事務所への案内（法テラス等案内含む） | 13件 |
| ・弁護士による納付相談 | 2件 | ・生活困窮者自立支援事業者との連携（ケース会議、連絡票など） | 6件 |
| ・低廉な家賃の住宅への住替相談 | 2件 | ・弁護士による納付相談 | 3件 |
| ・生活困窮者自立支援事業者との連携（ケース会議、連絡票など） | 1件 | ・税、国保など他債権の状況も働き取り関係所管へ繋ぐ | 1件 |

| 国保不当利得返還金 | |
|------------|-----|
| ・実施 | 4区 |
| ・未実施 | 19区 |
| ・職員による納付相談 | 4区 |
| ・福祉事務所への案内 | 3区 |

Q 2 生活困窮者支援を実施した経緯、背景等

区によって、また、債権によって若干の認識の違いが見られたが、大別すると、「必要性を感じた」「自治体の役割・責務」との積極的な回答と「制度としてあった」「周辺区で開始したため」といった消極的な回答に分かれた。

主な経緯・背景等の回答は、次のとおり。

[積極的な回答]

- ◆ 納付相談の中で、納付よりも生活再建を優先すべき相談があった
- ◆ リーマンショック、今般のコロナ禍など経済支援が必要な状況が過去何度か繰り返される中で必要な措置として講じてきた
- ◆ 低所得、無年金者、重複滞納者からの相談の増加
- ◆ 自殺の要因の一つに生活困窮があり、納付相談において生活困窮に至った背景を探り関連部署に繋げるため
- ◆ 生活困窮者を早期に把握し、必要な支援を行うことが自治体の責務であるため
- ◆ 滞納が一定期間続くと住居を失うため、安心して入居が継続できるようにするため

[消極的な回答]

- ◆ 自立支援相談窓口担当より、積極的に案内して欲しいとの申出があったため
- ◆ 全庁的な取組みであるため
- ◆ 周辺区で開始したため
- ◆ 制度としてあったため

Q 3 生活困窮者支援実施による効果

具体的な効果は「把握困難」との回答が最も多かったが、「収入率の向上」「相談件数の増加」「生活再建に繋がった」との効果を上げている区もあった。

また、国民健康保険料、介護保険料では「短期証、資格証発行割合の減少」「給付制限対象者の減少」があったと回答している区が見られ、住宅使用料では「低所得者の住居確保」など生活を支える施策を継続して提供することが可能となったという効果を挙げている区があった。

この他の効果として、「複数債権の重複滞納者へ区として統一的な対応を実施した」との回答があった。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|--------------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| ・把握困難 | 15区 | ・把握困難 | 14区 |
| ・収入率が向上した | 6区 | ・収入率が向上した | 3区 |
| ・重複滞納者への統一的な対応 | 2区 | ・生活再建（自己破産、一時的な生活保護利用）に繋がった | 3区 |
| ・生活困窮者の独立を助けた、生活再建支援へ繋ぐことができた。 | 2区 | ・重複滞納者への統一的な対応が実施できた（執行停止等） | 3区 |
| ・差押、執行停止の判断がより適切になった。 | 1区 | ・短期証、資格証発行割合が減少した | 2区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| ・把握困難 | 11区 | ・把握困難 | 9区 |
| ・給付制限対象者が減少した | 9区 | ・収入率が向上した | 3区 |
| ・収入率が向上した | 6区 | ・重複滞納者への統一的な対応 | 2区 |
| ・生計困難世帯の保険料減額件数が増加した。 | 1区 | | |
| 保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・収入率が向上した | 5区 | ・把握困難 | 5区 |
| ・把握困難 | 4区 | ・収入率が向上した | 1区 |
| ・子育て負担の軽減 | 1区 | | |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|-----------|----|-----------|----|
| ・把握困難 | 4区 | ・収入率が向上した | 3区 |
| ・収入率が向上した | 2区 | ・把握困難 | 2区 |
| | | ・実例なし | 1区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|-------------------|-----|----------------|-----|
| ・収入率が向上した | 11件 | ・把握困難 | 13件 |
| ・把握困難 | 7件 | ・収入率が向上した | 7件 |
| ・重複滞納者への統一的な対応 | 1件 | ・重複滞納者への統一的な対応 | 1件 |
| ・自立支援制度担当との連携ができた | 1件 | ・相談件数が増加した | 1件 |
| ・低所得者の住居が確保できた | 1件 | ・滞納整理が進んだ | 1件 |
| 国保不当利得返還金 | | | |
| ・収入率が向上した | 1件 | | |
| ・納付相談、分納件数の増加 | 1件 | | |
| ・重複滞納者への統一的な対応 | 1件 | | |
| ・生活保護開始、破産による徴収停止 | 1件 | | |

Q 4 生活困窮者支援導入から現在までの評価及び今後の対応

【評価】

所管・自治体からは、概ね「納付相談の中から生活困窮者を福祉施策につなぐ」ことに関しては、「必要である」との回答であった。

また、分納による収入率の増加、長期滞納の防止、福祉施策に繋ぐ事により民間債務も含めた滞納整理により生活再建を行い、担税力を回復させる効果を期待するとの回答も見受けられた。

一方で、執行停止や即時消滅などの支援は、「回収不能となる債権を増加させる」「減免制度は財政支出の増加につながる」との意見もあった。

住民・議会からは「相談しやすくなった」「自殺防止に一定に役割を果たしている」との評価があるとの回答が複数区から挙げられている。

【強制徴収公債権】

| | 特別区民税 | 国民健康保険料 |
|-------|--|--|
| 所管 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 1区 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 1区 |
| | ・執行停止、即時消滅、民間債務の整理により生活再建を目指し、担税力の回復に寄与すると考えている。 5区 | ・生活保護に至る前に生活再建に繋げることができた 4区 |
| | ・適切な債権放棄の手順が整ったことで収納率が安定的に維持できている。 1区 | ・生活再建を踏まえた制度案内、担当部署へ繋げるために強化が必要 2区 |
| | ・コロナの影響による離職者等を救済できた。 1区 | ・接触出来ず、生活状況が把握できない滞納者への対応が課題 1区 |
| 自治体 | ・執行停止、即時消滅が生活困窮者の生活を守ること、収納率向上に繋がる。 2区 | ・分納の増加、滞納者の減少につながった 3区 |
| | ・生活福祉部門の施策との整合性が図られ必要な施策 2区 | ・資格者証の発行を減少させることができた 2区 |
| | ・現状維持、又は、それ以上の効果を目指す。 1区 | ・執行停止が増加した 1区 |
| | ・累積滞納者が減少した。 1区 | ・近年様々な課題を抱えた困窮世帯が増加し、相談件数も増加している。早期に生活再建へ繋げる必要がある。 1区 |
| 住民・議会 | ・より一層、住民に寄り添った相談等を行うよう要望あり。 3区 | ・相談しやすくなった。 7区 |
| | ・相談しやすくなった、変わった、良かったとの声が寄せられた。 3区 | ・早期の生活相談に結びつき、必要な支援が図られている。 1区 |
| | ・生活困窮者を福祉施策に繋ぐ事は「自殺防止」に一定の役割を果たしている。 1区 | |

| | | 介護保険料 | 後期高齢者医療保険料 | |
|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|------|
| 所 管 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 | 2区 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 | 1,2区 |
| | ・世帯の課題の把握、支援が行い易くなった。 | 2区 | ・滞納の長期化を抑止出来、納付に繋がっている。 | 3区 |
| | ・分納、減免による負担減、生活再建の支援に繋がっている。 | 2区 | ・休日納付相談等の件数が税、国保に比べて少なく効果は疑問。 | 1区 |
| | ・滞納防止に繋がっている。 | 2区 | ・生活保護以外の生活困窮者支援の選択肢が広がった。 | 1区 |
| 自治体 | ・収納向上に繋がった。(滞納数・不納欠損の減少含む。) | 3区 | ・滞納長期化の防止、個々の状況に応じた分納増加など必要な施策 | 4区 |
| | ・給付制限が減少した。 | 2区 | ・収入率の向上、滞納世帯の減少に繋がっている。 | 3区 |
| | ・生活保護以外の生活困窮者支援の選択肢が広がった。 | 1区 | | |
| 住民・議会 | ・早期相談の結果、多額の滞納者の発生抑制に繋がった。 | 1区 | ・相談しやすくなった。 | 6区 |
| | ・支援の範囲が広がり、よりよい行政サービスが提供できるようになった。 | 1区 | ・グートキーパーの一つとして期待 | 1区 |
| | ・救われた、良かったとの声が寄せられた。 | 1区 | | |
| | | 保育所保育料 | 生活保護法第78条 | |
| 所 管 | ・収入率が向上した。 | 3区 | ・債務整理、就労支援など生活保護受給者の自立支援策の一つとなりつつある。 | 1区 |
| | ・滞納者の状況に応じた分納対応等により、滞納納付に繋がっている。 | 3区 | ・分納相談が多く、丁寧に説明して対応している。 | 1区 |
| | ・福祉施策や分納、減免に繋げるなど必要な施策 | 2区 | ・少額ではあるが債権が回収できている。また、分納により時効が更新される。 | 1区 |
| 自治体 | ・収入率が向上した。 | 1区 | ・就労支援や債務整理などの支援、相談対応による収納率が向上している。 | 1区 |
| | ・滞納者の状況に応じた分納対応等により、滞納納付に繋がっている。 | 1区 | | |
| | ・新型コロナウイルスに伴う支援についても積極的に検討する必要がある。 | 1区 | | |
| 住民・議会 | ・分納相談により無理なく支払うことができた。 | 2区 | ・一括支払いは困難な例が多く分納相談が多い。 | 1区 |

【非強制徴収公債権】

| | 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|--------|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|
| 所 管 | ・債務整理、就労支援など生活保護受給者の自立支援策の一つとなりつつある。 | 2区 | ・早期対応、返還方法の選択対応などにより回収に結びついている。 | 4区 |
| | ・分納相談が多く、丁寧に説明して対応している。 | 1区 | ・成果の把握が困難 | 1区 |
| | ・少額ではあるが債権が回収できている。また、分納により時効が更新される。 | 1区 | ・実例なし | 1区 |
| 自治体 | ・就労支援や債務整理などの支援、相談対応による収納率が向上している。 | 1区 | ・不納欠損とならずに返還が継続している例がある。 | 1区 |
| 住民・議会 | ・一括支払いは困難な例が多く分納相談が多い。 | 1区 | | |

【私債権】

| | 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|--------|--------------------------------------|----|--|----|
| 所 管 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 | 9件 | ・滞納者の状況を把握し、増実に債権回収に繋がっている。 | 8件 |
| | ・生活状況を把握し、滞納抑止・安定納付に繋がっている。 | 5件 | ・滞納から生活困窮を発見し、多施策につなぐ方法は有効である。 | 8件 |
| | ・福祉制度を活用し、収入率が向上した。 | 2件 | ・債務整理の促進により収入未済の減少に繋がった。 | 2件 |
| | ・生活困窮者の住居確保が実施できている。 | 1件 | ・支援制度の周知に繋がった。 | 2件 |
| 自治体 | ・生活困窮者に対する福祉施策として、継続した支援が求められる。 | 2件 | ・相談者に対して、他の支援や債務整理に繋ぐ事ができた。 | 2件 |
| | ・支援の結果、高い収入率が維持できた。 | 1件 | ・生活相談の場から福祉施策に繋ぐ機能を果たしている。 | 1件 |
| | ・滞納が長期化しなくなった。 | 1件 | ・収入率の向上に寄与しているかどうかの評価は困難。 | 1件 |
| | ・支援は低所得層の住宅確保に資するが、使用料滞納等は財政支出増に繋がる。 | 1件 | ・回収不能となる債権を増加させている。 | 1件 |
| 住民・議会 | ・継続した支援が求められる。 | 1件 | ・相談者に対して、貸付以外の支援が広がった。 | 2件 |
| | ・相談しやすくなった | 1件 | ・相談しやすくなった。 | 1件 |
| | ・滞納整理等により生活再建を行うことができた。 | 1件 | ・具体的な指標がなく取組を進めても不納欠損を増加させるのみで債権管理の側面。 | 1件 |

| 国保不当利得返還金 | | |
|-----------|--------------------------------------|----|
| 所管 | ・納付相談の中で生活困窮者を発見して福祉施策に繋ぐことができ、必要な施策 | 1区 |
| | ・より拡充することが必要 | 1区 |
| 自治体 | ・支払が困難になった場合の相談件数が増加、分納等による納付が増加した。 | 1区 |
| | | |
| 住民・議会 | ・支払困難時に相談しやすくなった。 | 1区 |
| | | |

【課題】

所管の判断として最も多かった意見は、「生活困窮の判断にバラツキが出ないよう職員のスキルアップを要する」であり、次いで「統一的な対応」であった。

福祉所管との連携については、「福祉所管との『生活困窮』に対する判断が異なり支援に繋がらない例がある。」といった意見や「福祉所管へ引き継ぎ後のフィードバックなどの改善」といった、案内だけではなく「つなぐ」意識を持った連携などが課題であるとの意見も上がっている。

また、「通知をしても反応がない者」「支援を拒否する者」へのアプローチも課題として挙げられている。

自治体としての課題認識としては、「滞納の背景にある家庭の問題への対処など債権所管と福祉所管の連携」「複数債権滞納者へのワンストップ相談窓口の設置」など、滞納から生活困窮者を発見し、福祉施策へつなぐ庁内連携が必要であるとの意見が多数を占めている。

| | | 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|---------|---|-------|---|------------|--|
| 所 管 | ・徴収と福祉への配慮のバランス感覚を持った人材の育成と庁内・組織全体での統一対応・連携 | 5区 | ・生活困窮の判断にバラツキがないよう職員のスキルアップが必要。 | 1区 | |
| | ・滞納者の状況を把握するための研修、相談スキルなどの向上 | 5区 | ・福祉所管への引継ぎ後のフィードバック、繋がらない人、接触できない人へのアプローチ方法などの改善。 | 4区 | |
| | ・滞納処分前の早期相談の実施（処分後に相談される例が少ない）、相談の周知 | 3区 | ・相談者が増加しており職員体制の充実が必要 | 2区 | |
| 自治 体 | ・徴収部門と福祉部門の連携（「案内」だけでなく「懇く」意識） | 3区 | ・滞納の背景にある家庭の問題への対応など、債権所管と福祉所管との連携 | 4区 | |
| | ・明らかに生活困窮者と判断した場合に直接福祉施策に繋げる仕組みの検討 | 1区 | ・納付相談に至らない対象者、無反応の対象者へのアプローチ方法 | 2区 | |
| | ・早期訴困窓口等の開設 | 1区 | ・徴収部門と福祉部門の知識を結集したコーディネーターが必要 | 1区 | |
| | ・生活全般の支援の強化 | 1区 | ・外国人貧困世帯の増加 | 1区 | |
| | | 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| 所 管 | ・福祉所管との「生活困窮」に対する判断基準が異なり、支援に繋がらない例がある。 | 4区 | ・生活困窮の判断にバラツキがないよう職員のスキルアップが必要。 | 3区 | |
| | ・減免、分納の周知、滞納早期の段階での納付相談の充実。 | 3区 | ・福祉所管への引継ぎ後のフィードバック、相談しやすい体制、接触できない人へのアプローチ方法などの改善。 | 4区 | |
| | ・滞納の背景にある家庭の問題への対応など、債権所管と福祉所管との連携 | 3区 | ・相談者が増加しており職員体制の充実が必要 | 3区 | |
| 自治 体 | ・後援債権滞納者へのワンストップ相談窓口の設置。（情報連携含む。） | 2区 | ・滞納の背景にある家庭の問題への対応など、債権所管と福祉所管との連携 | 5区 | |
| | ・低所得世帯への支援策の検討、拡充 | 2区 | ・滞納分を支払うための無理な借入れの防止 | 1区 | |
| | ・援助内容の広報 | 1区 | ・丁寧な制度説明 | 1区 | |
| | ・納付相談の中で、生活困窮者を福祉施策に繋いでいく必要がある。 | 1区 | ・債権管理の一元化 | 1区 | |

| | 保育園保育料 | | 生活保護法第78条 | |
|--------|---------------------------------------|----|-----------------------------------|----|
| 所 管 | ・専門部署、専任担当の配置により債権管理業務を統一的、適切に実施すること。 | 2区 | ・連絡が取れない滞納者への対応 | 2区 |
| | ・個々の事情に応じた対応、相談につなげるきっかけづくり。 | 3区 | ・統一的な対応 | 1区 |
| | ・生活困窮の判断等にバラツキがないよう期間のスキルアップが必要。 | 1区 | ・同様の債権を発生させないための収入申告指導、債権管理の知識の習得 | 1区 |
| 自治体 | ・生活困窮支援を統一的、総合的に実施する必要がある。 | 2区 | ・最低生活の保障と債権回収のバランスに配慮する必要がある。 | 1区 |
| | ・滞納の背景にある家庭の問題を明らかにし、支援に繋げる施策が必要。 | 1区 | ・統一された基準を元に債権管理業務の効率をあげる。 | 1区 |
| | ・納付遅延があった場合には早期対応を必要とする必要がある。 | 1区 | | |

【非強制徴収公債権】

| | 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|--------|-----------------------------------|----|-----------------------------------|----|
| 所 管 | ・統一的な対応 | 2区 | ・分割に対する基準が不明確 | 1区 |
| | ・連絡が取れない滞納者への対応 | 2区 | ・生活状況について、債務者の主訴に基づくため返済計画の客観性が課題 | 1区 |
| | ・同様の債権を発生させないための収入申告指導、債権管理の知識の習得 | 1区 | ・連絡が取れない滞納者への対応 | 1区 |
| 自治体 | ・生活困窮者支援を統一的に行う必要がある。 | 2区 | ・実例はないが、延滞金減免制度もあるため継続して実施する。 | 1区 |
| | ・統一された基準を元に債権管理業務の効率をあげる。 | 1区 | | |

【私債権】

| | 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|--------|---------------------------------------|----|--|----|
| 所 管 | ・担当者でバラツキが出ないような人材育成、情報共有が必要（指定管理者含む） | 5件 | ・連絡が取れない、反応がない滞納者への対応 | 4件 |
| | ・納付相談に応じない、連絡が取れない滞納者への対応 | 2件 | ・支援を拒否されるケースは、適切な支援につなぐことができない。 | 3件 |
| | ・生活支度の定むに繋ぐだけでなく、その後の状況について連携する必要がある。 | 2件 | ・生活困窮者支援相談につないでも、生活保護等になると償還に繋がらない。 | 2件 |
| 自治体 | ・滞納の背景にある課題（高齢者、ひとり親）に即した支援策が必要である。 | 2件 | ・滞納者の背景にある課題に対する支援策を検討する必要がある。（専門員の配置） | 2件 |
| | ・行政連携による長期的かつ継続的な支援が必要である。 | 1件 | ・一方で債務者の情報連携ができていない。 | 1件 |
| | ・高齢化による低収入層貧困化が顕著であり支援策が必要。 | 1件 | ・一元化、信用情報機関との情報交換を行わないと多重債務者等の支援は困難。 | 1件 |
| | | | ・生活困窮者支援等の福祉施策は、今後の最重要課題。 | 1件 |

| 国保不当利得返還金 | |
|-----------|--|
| 所管 | ・担当者がバラツキが出ないように人材育成が必要 1区 |
| | ・滞給の背景にある課題（ひとり親、子どもの貧困等）が明らかになった場合の担当部署との連携強化 1区 |
| | ・複数債権滞納者の各所管からの案内の効率化 1区 |
| 自治体 | |

③ 外国人対応について

Q 1 債権管理部署として外国人対応実施の有無

外国人対応は、債権種別により「実施」「未実施」の対応が大きく分かれた。居住年数が短期間であっても債権が発生する特別区民税・国民健康保険料の所管については、ほぼ全区で「実施」しており、実施内容も多岐に亘っているが、長期間住民であることが要件となる債権や、高齢者を対象とした債権では実施区が少なかった。

具体的な対応内容としては、「多言語ツールの導入」「外国語パンフレット等の配布を80%以上の区で実施しており、約半数の区で「通訳者の配置」を行っているとの回答であった。さらに外国人住民数が多い区では、「入国管理局との連携」の他「日本語学校、外国人雇用企業との連携」を行っているとの回答があった。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|----------------|-----|----------------|-----|
| ・実施 | 17区 | ・実施 | 19区 |
| ・未実施 | 1区 | ・未実施 | 1区 |
| ・多言語ツールの導入 | 19区 | ・多言語ツールの導入 | 17区 |
| ・外国語パンフレット等の配布 | 11区 | ・外国語パンフレット等の配布 | 16区 |
| ・通訳者の配置 | 10区 | ・通訳者の配置 | 10区 |
| ・やさしい日本語の活用 | 8区 | ・やさしい日本語の活用 | 3区 |
| ・入国管理局との連携 | 3区 | ・入国管理局との連携 | 2区 |

| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
|----------------|-----|----------------|-----|
| ・実施 | 10区 | ・実施 | 11区 |
| ・未実施 | 13区 | ・未実施 | 12区 |
| ・外国語パンフレット等の配布 | 5区 | ・多言語ツールの導入 | 10区 |
| ・多言語ツールの導入 | 3区 | ・通訳者の配置 | 5区 |
| ・通訳者の配置 | 3区 | ・外国語パンフレット等の配布 | 4区 |
| ・外国語が話せる職員が対応 | 2区 | ・やさしい日本語の活用 | 1区 |
| ・やさしい日本語の活用 | 1区 | | |
| 保育費保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・実施 | 10区 | ・実施 | 1区 |
| ・未実施 | 13区 | ・未実施 | 22区 |
| ・多言語ツールの導入 | 7区 | ・入国管理局との連携 | 1区 |
| ・通訳者の配置 | 6区 | | |
| ・やさしい日本語の活用 | 1区 | | |
| ・催告書封筒に英語表記 | 1区 | | |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当減額金 | |
|------------|-----|----------------|-----|
| ・実施 | 1区 | ・実施 | 7区 |
| ・未実施 | 22区 | ・未実施 | 16区 |
| ・入国管理局との連携 | 1区 | ・多言語ツールの導入 | 5区 |
| | | ・外国語パンフレット等の配布 | 3区 |
| | | ・入国管理局との連携 | 2区 |
| | | ・やさしい日本語の活用 | 1区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|------------------|-----|----------------|-----|
| ・実施 | 5件 | ・実施 | 5件 |
| ・未実施 | 15件 | ・未実施 | 58件 |
| ・外国語パンフレット等の配布 | 3件 | ・多言語対応ツールの活用 | 2件 |
| ・国際交流協会との連携 | 2件 | ・通訳者の配置 | 2件 |
| ・通訳者の配置（指定管理者含む） | 2件 | ・外国人コミュニティとの連携 | 1件 |
| ・多言語対応ツールの活用 | 1件 | ・やさしい日本語の活用 | 1件 |
| ・やさしい日本語の活用 | 1件 | | |
| 国保不当利得返還金 | | | |
| ・実施 | 12区 | | |
| ・未実施 | 8区 | | |
| ・外国語パンフレット等の配布 | 7区 | | |
| ・多言語対応ツールの活用 | 6区 | | |
| ・通訳者の配置 | 4区 | | |
| ・やさしい日本語の活用 | 3区 | | |
| ・通知文への外国語表記 | 2区 | | |

Q 2 外国人対応を実施した経緯、背景等

「生活困窮者支援」同様、区によって、また、債権によって経緯・背景の違いが大きく見られた。大別すると、「外国人滞納者の増加」「外国人に制度理解を深めてもらう」との債権管理上の回答と「外国人住民の増加」「オリンピック・パラリンピックの推進」といった文化交流上の回答に分かれた。

主な経緯・背景等の回答は、次のとおり。

【債権管理上の回答】

- ◆ 外国人の滞納者が増加し、収入率に影響が出てきたため
- ◆ 外国人の滞納者数全体の30%～40%を占めるようになり、大きな課題となっているため
- ◆ 日本語が不十分、母国語しか話せない外国人の増加
- ◆ 滞納したまま短期間で帰国する外国人の増加、短期間で転出する留学生の増加

【文化交流上の回答】

- ◆ 外国人居住者の増加
- ◆ 区としての「多言語対応」の一環として開始
- ◆ 2020年東京オリンピック・パラリンピックへの取組みとして開始
- ◆ 全庁的に「文化国際」の視点で携帯型翻訳機が配置された

Q 3 外国人対応実施による効果

対応の効果については、全体的に「把握困難」との回答が多かったが、「収入率の向上」「コミュニケーションの円滑化」「制度理解が深まった」と回答している区があった。

【強制徴収公債権】

| 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|-------------------|-----|-------------------|----|
| ・把握困難 | 14区 | ・把握困難 | 9区 |
| ・収入率が向上した | 6区 | ・収入率が向上した | 6区 |
| ・コミュニケーションが円滑になった | 3区 | ・コミュニケーションが円滑になった | 5区 |
| ・制度理解が深まった | 1区 | ・制度理解が深まった | 2区 |
| 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
| ・把握困難 | 6区 | ・把握困難 | 7区 |
| ・収入率が向上した | 2区 | ・収入率が向上した | 3区 |
| ・給付制限対象者の減少に繋がった | 2区 | ・外国人の利便性が上がった | 1区 |
| ・制度理解が深まった | 2区 | ・制度理解が深まった | 1区 |
| | | ・日本人と同様の対応で十分 | 1区 |
| 保育関係保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| ・把握困難 | 7区 | ・把握困難 | 1区 |
| ・収入率が向上した | 2区 | | |
| ・滞納している外国人はいない | 1区 | | |

【非強制徴収公債権】

| 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|-----------|----|-----------------|----|
| ・把握困難 | 1区 | ・把握困難 | 6区 |
| | | ・息子の縁遠かてきるようになる | 1区 |

【私債権】

| 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|---------------|----|-----------|----|
| ・把握困難 | 3件 | ・把握困難 | 2件 |
| ・収入率が向上した | 1件 | ・実績がない | 2件 |
| ・生活マナーが浸透した | 1件 | ・収入率が向上した | 1件 |
| 国保不当利得返還金 | | | |
| ・把握困難 | 7区 | | |
| ・収入率が向上した | 2区 | | |
| ・制度理解に繋がった | 1区 | | |
| ・問合せが増加した | 1区 | | |
| ・外国人の利便性が上がった | 1区 | | |

Q 4 外国人対応導入から現在までの評価及び今後の対応

【評価】

全般的に「窓口での意思疎通がスムーズになった」「外国人の制度理解が深まった」との良い評価をする回答が多かった。

一方で、特別区民税、国民健康保険料では、「流動人口が多く短期間での異動者への対応が必要である・外国人の急増に対応が追いついていない」と回答している区があり、中には滞納者の1/3が外国人であり更なる対策を要するとの評価があった。

所管課、自治体としての共通認識として、「外国人の急増」「多国籍化」に対し、今後も対応を継続し対策の強化を図る必要があるとの意見が多く、対策の前提として、国籍別の傾向分析、在留資格別の収納状況の把握等を行う必要があるとの意見があった。

住民、議会からは「外国人が制度を理解しやすいよう更に環境整備を進める必要がある」との意見や「国籍によってはコミュニティへの働き掛け」といった意見が挙がっているのが複数区あった。

【強制徴収公債権】

| | 特別区民税 | | 国民健康保険料 | |
|-------|--|-----|------------------------------------|-----|
| 所管 | ・外国人が増加する中、意思疎通に有効であり、今後も必要な対応 | 10区 | ・窓口での対応が充実した（意思疎通がスムーズになった） | 10区 |
| | ・流動人口が多く、短期間での異動者への対応が必要である。 | 3区 | ・通訳機、パンフレットなどの多言語化を進め充実させている。 | 4区 |
| | ・制度理解に効果がある。 | 3区 | ・制度理解、問合せ・相談の増加に繋がっている。 | 4区 |
| | ・通訳者の配置により、窓口・電話対応が充実した。 | 2区 | ・流動人口が多く、転出者の外国人の急増に対応が追いついていない。 | 2区 |
| | ・入国時、住民登録時等に制度説明をする必要がある。 | 1区 | ・国籍、在留資格別の収納状況を分析し、今後一層の対策強化を図る | 1区 |
| 自治体 | | | ・入国管理局との連携は、滞納者の反応も良いため今後さらに強化を図る。 | 1区 |
| | ・国籍別の傾向分析が必要である。 | 3区 | ・外国人対応（窓口対応・情報提供等）を充実させる必要がある。 | 5区 |
| | ・外国人が増加、滞納者の1/3が外国人など、更なる対策を要する。 | 3区 | ・国籍別の傾向分析が必要である。 | 4区 |
| | ・納税制度の周知が必要。 | 2区 | ・外国人対応が充実した。 | 2区 |
| 住民・議会 | ・納税への理解が深まった。 | 1区 | | |
| | ・税負担の子公平性から適切に徴収していく必要がある。 | 1区 | ・更に制度理解、相談対応、徴収などの充実が必要である。 | 3区 |
| | ・国際交流協会などを通じて、納税制度などの周知を図る。 | 1区 | ・国籍毎のコミュニティ調査、対応が必要ではないか。 | 2区 |
| | ・外国語表記を充実させ、様々な印刷物にわかりやすく詳しく表記する必要がある。 | 1区 | ・外国人の制度理解が深まった。 | 2区 |
| | ・母国語での納付相談は好評である。 | 1区 | ・先進自治体の対応を学ぶ必要がある。 | 1区 |

| | | 介護保険料 | 後期高齢者医療保険料 | |
|--------|---------------------------------------|--------|-------------------------------------|----|
| 所 管 | ・制度に馴染みのない外国人への説明がスムーズになった。今後も継続する。 | 3区 | ・窓口での対応が充実した（専門用語がスムーズになった） | 6区 |
| | ・専門用語への対応が詳しい、専門用語への対応を強化する必要がある。 | 2区 | ・体制は整えているが、制度的に対象者に永住者等が多いため必要度は低い。 | 3区 |
| | ・納付義務の理解が深まった。 | 2区 | ・納付義務の理解が深まった。 | 1区 |
| | ・催告書の翻訳も実施した。 | 1区 | | |
| | ・外国人の増加、国籍多様化への検討を要する。 | 1区 | | |
| 自治体 | ・現時点で取り組めることは実施している。 | 1区 | ・外国人への制度理解が深まっている | 1区 |
| | ・滞納、給付制限の減少に繋がった。 | 1区 | ・外国人が増加しており、対応は重要である。 | 1区 |
| 住民・議会 | | | ・国保からの切替えのタイミングで混乱する方が多い | 1区 |
| | | | ・国籍によってはコミュニティへの働き掛けを行ってはどうか | 1区 |
| | | 保育園保育料 | 生活保護法第78条 | |
| 所 管 | ・窓口での説明、制度の理解促進に繋がった。 | 6区 | ・入国管理局への居住地照会により居住地把握に一定の効果があった。 | 1区 |
| | ・催告書に英語を表記したことで開封率が向上した。 | 1区 | | |
| | ・外国人の入国数が増加しており、今後も必要な対応である。 | 1区 | | |
| 自治体 | ・外国人世帯の滞納が減少している。 | 1区 | | |
| | ・急激に外国人が増加、国籍も多様化しており個別の傾向を検討する必要がある。 | 1区 | | |
| | ・窓口サービスの向上及び制度の理解促進に寄与している。 | 1区 | | |
| 住民・議会 | ・通知がいてわかりやすかった。 | 1区 | | |
| | ・封筒を開けるようになった。 | 1区 | | |
| | ・保育料納付は口座振替のため納付の手間が省力化されている。 | 1区 | | |

【非強制徴収公債権】

| | 生活保護法第63条 | 児童手当返還金 |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 所 管 | ・入国管理局への居住地照会により居住地把握に一定の効果があった。 | 1区 ・通訳タブレット、外国語対応ガイドブックなどを充実させている。 |
| | | 3区 ・生活実態がない外国人住民の不正受給が増加している。 |
| | | 1区 ・実績なし |
| 自治 体 | | 1区 ・外国人住民が増加しており、更に対策を検討する必要がある。 |
| | | 1区 ・多国種化についても国別の傾向を検討する必要がある。 |
| 住 民 ・ 議 会 | | |
| | | |

【私債権】

| | 住宅使用料 | 貸付金返還金 |
|-----------------------|---------------------------------|---|
| 所 管 | ・外国人入居者が増加しているため、多言語での支援が不可欠 | 2件 ・通訳環境は整っている。 |
| | ・通訳者を通じて日本人と同様の案内ができた。 | 1件 ・継続納付に繋がっており、今後も必要である。 |
| | | 1件 ・現時点で対象者がいないため評価できない |
| | | 1件 ・適切な対応をするためには多言語対応は必要。今後も関係部署と連携する。 |
| | | 1件 ・現時点では、対象者が極めて多い状況ではないため資料等は日本語のみである。 |
| 自 治 体 | 1件 ・国籍も多様化しており、国別の対応策が必要である。 | |
| 住 民 ・ 議 会 | | |
| | | |

| 国保不当利得返還金 | | |
|---------------|--|----|
| 所 管 | ・制度理解が進んでいる。 | 3区 |
| | ・外国人の納入が増加し、一定の効果が出ている。 | 2区 |
| | ・多言語化など、案内を充実させた。 | 2区 |
| | ・日々、問合せが増加している。 | 1区 |
| 自治体 | ・外国人が増加しており、国籍や居住エリアによる傾向、収入率の把握などさらに対策を検討する必要がある。 | 2区 |
| 住民 ・ 議会 | ・皆保険制度がない外国人にとって分かり易い用語による理解しやすい環境づくりが必要。 | 1区 |
| | ・国籍によっては、コミュニティに働き掛けてはどうか。 | 1区 |

【課題】

「制度理解の促進」が最も多い課題となった。特に、外国にはない「社会保障制度」については、制度を理解してもらうことによって、納付に繋げていくとの意見が上位を占めた。

また、外国人人口の多い区では、「多言語化」をはじめとした通訳環境の整備に加え、「入国管理局との連携」「日本人学校との連携」「外国人を雇用する企業との連携」など、国の施策として外国人労働者受入拡大に伴う、関連機関との連携を課題として提示されている。

【強制徴収公債権】

| | 特別区民税 | 国民健康保険料 |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 所 管 | ・税制度についての理解促進 | ・単なる通訳ではなく、制度理解を深める方法の検討（他機関連携含む） |
| | ・出国、在留カード更新時などの税・料の納付確認強化 | ・電話対応等、来庁しない外国人への対応方法の検討 |
| | ・外国人人口増、国籍多様化に伴う、外国人対応の更なる強化が必要。 | ・多言語化（希少言語含む）への対応 |
| | ・短期間での異動者対応 | ・全庁的に統一された外国人対応の整備 |
| | ・企業連携、特別徴収の推進 | ・入国管理局との連携による滞納対策の検討 |
| 自 治 体 | ・法務省（入国管理局）と連携した債権管理対応に取り組む必要がある。 | ・法務省（入国管理局）、都と連携した対応に取り組む必要がある。 |
| | ・外国人の増加、多国種化に伴う対策の強化 | ・多言語化（希少言語含む）への対応 |
| | ・短期間での異動者対策 | ・電話での対応方法の検討 |
| | ・広報、窓口対応（外国語）研修の実施 | ・広報、窓口対応（外国語）研修の実施 |

| | | 介護保険料 | | 後期高齢者医療保険料 | |
|--------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------|------------|--|
| 所 管 | ・外国にない制度（社会保障全般含む）理解を深める取組。 | 4区 | ・電話、郵送時の多言語対応 | 3区 | |
| | ・多言語化、日本語が全く話せない外国人の増加 | 3区 | ・外国人への制度理解を深めること | 2区 | |
| | ・短期間での異動者（国外転出含む）への対応 | 2区 | ・職長、通訳者のスキルアップ | 2区 | |
| | ・関係部署と連携した簡便管理 | 1区 | ・日本語学校、勤務先等地域圏へのアプローチ | 1区 | |
| | | | ・ICTの活用などによる対応の充実 | 1区 | |
| 自治体 | ・制度理解と周知に向けた検討が必要 | 1区 | ・外国人住民は増加しているため、広報、窓口対応などの多言語対応は重要。 | 2区 | |
| | | | ・法務省（入国管理局）と連携した対応に取り組む必要がある。 | 2区 | |
| | | 保育園保育料 | | 生活保護法第78条 | |
| 所 管 | ・多言語対応、電話対応、送付物の対応など制度説明や窓口説明の充実。 | 4区 | ・公的な居住地把握は可能だが、出国し再入国した場合の居住地把握が困難。 | 1区 | |
| | ・人材の確保、育成 | 2区 | | | |
| | ・滞納者への接触機会の増加 | 2区 | | | |
| | ・口座振替率の向上による収納率向上 | 1区 | | | |
| 自治体 | ・外国人入国者が急増した場合は、新たな対策を講じる必要がある。 | 1区 | ・現行の入国管理局への居住地照会が現時点で対応可能な対策である。 | 1区 | |
| | ・多言語対応のデジタル化検討 | 1区 | | | |
| | ・人材の確保、育成 | 1区 | | | |

【非強制徴収公債権】

| | | 生活保護法第63条 | | 児童手当返還金 | |
|--------|-------------------------------------|-----------|------------------------|---------|--|
| 所 管 | ・公的な居住地把握は可能だが、出国し再入国した場合の居住地把握が困難。 | 1区 | ・制度理解による債権発生抑制 | 4区 | |
| | | | ・国外転出に伴う債権の償還、出入国情報の把握 | 3区 | |
| 自治体 | ・現行の入国管理局への居住地照会が現時点で対応可能な対策である。 | 1区 | | | |

| 【私債権】 | | 住宅使用料 | | 貸付金返還金 | |
|--------|---|-----------|---|--------|--|
| 所 管 | ・日本語による会話ができない外国人は入居していないため特に課題はない。 | 1件 | ・様式に外国語版がない。 | 2件 | |
| | ・単なる通訳・翻訳ではなく制度理解をしてもらう必要がある。 | 1件 | ・現在の翻訳機では翻訳の精度が低いため、一定程度の債権管理の知識がある通訳者の通訳が必要。 | 1件 | |
| | | | ・外国人の申請は増加傾向にあるため、精度説明を丁寧に行い、未収金発生を抑制する必要がある。 | 1件 | |
| | | | ・対象者が少なく、体系的な対応方法が確立されていない。 | 1件 | |
| 自治体 | ・住居を失う危機感が強い長期滞納者はいないが、帰国後の債権回収について検討する必要がある。 | 1件 | | | |
| | | 国保不当利得返還金 | | | |
| 所 管 | ・通知文等の多言語対応化 | 4区 | | | |
| | ・制度理解を深める対策 | 2区 | | | |
| | ・反応がない滞納者への対応 | 1区 | | | |
| | ・国外転出者への債権管理 | 1区 | | | |
| | ・電話対応方法 | 1区 | | | |
| 自治体 | ・法務省と連携した国保加入促進 | 1区 | | | |
| | ・他機関との連携による区外転出者への債権管理方法 | 1区 | | | |
| | ・所在不明者の債権管理方法 | 1区 | | | |

1-3 小括

1-3-1 23区の債権管理業務の傾向

調査結果を概観すると、以下の傾向が見られた。

(1) 組織体制について

**①債権管理について、全庁的に把握している部署を持つ区が少ない。
全庁的な課題認識の有無が各債権所管の対応に影響を与えている。**

条例、規則を制定、債権管理対策会議等を設置している区は、23区の7割であった。会議の運営課題として、「債権間の連携により共通課題の解決の推進を要する」「実効性のある会議とするための作業部会の必要性」などを挙げている区もあるが、一方では、「債権所管の課題」、「法令に基づいた対応を行うことが基本」として、全庁的に跨がる課題との認識がない区も見られた。

これらの全体的な意識の違いは、債権種別毎の対策、課題認識等にも現れており、債権管理は全庁的な課題であるとの認識を持つ区の対策は幅広く、課題認識も踏み込んだ回答であったことに比べ、担当者の事務処理の範囲を課題として回答している区も見受けられた。

債権種別によっても認識の違いが現れており、徴収専門部門を持つ税所管と徴収専門部門を持たない債権所管においては、「事務効率化」「全庁的な統一対応」に対する考え方に乖離が生じていた。また、少額・少数債権の所管については、債権管理に手が回らず課題認識が低い傾向が見られた。

②収入源である債権の状況について、把握していない財政所管がある。

収入状況について、「財政担当課として把握していない」との回答が複数区で見られた。

このことは、「自治体が所管する債権は全て自主財源となる」との認識が薄いとも考えられ、特に中長期的な財源確保策を検討するにあたり、各債権所管が実施する事業の必要性などを認識できない事にも繋がる可能性がある。

③事務体制において「債権管理専門部門がない(少ない)」「滞納者情報が共有されていない」ことによる弊害が発生している。

債権管理上の課題としては、「特別区民税」「国民健康保険料」以外の債権に

については、「徴収専門部門がないために債権管理業務の対応が不十分」であることが首位を占めている。また、「債権管理に関して総括・相談する部署がない」「マニュアル等がなく、前任者からの引継ぎのみで対応している」との意見も見られた。債権を管理する部署の事務体制の不十分さが、以下の状況を招いていると考えられる。

- ・業務内で債権管理に従事する時間が割けないために法令に基づいた債権管理が行えず、手付かずの債権が累積してしまう。
- ・特に私債権については、民法などの知識、裁判等の知識も必要となり専門性が高いが知識・経験等を蓄積できず、法令に基づいた事務処理を実施していない事に繋がっていると考えられる。

また、「特別区民税」「国民健康保険料」の担当においても、「滞納者情報が共有されていないために複数滞納者への対応が統一されていない」との課題認識が上位となっているが、このことは、大きく下記の2点で問題があると考えられる。

- ・特別区民税において回収不能として「執行停止」「即時消滅」の対象とした滞納者に対し、他の債権では「催告」「分納」などを行っており、区としての対応が統一されていない。
- ・財産調査等、滞納者に関する調査を各債権で同一滞納者に対して別々に行っている可能性が大きく経費的にも無駄が発生していると思われる。

(2) 滞納者について

①滞納者の傾向として、「低所得」「複数債権滞納者」等が増加している。

調査を行った11債権について、全体的に収入未済、不納欠損額は減少傾向との回答が大半であったが、低所得・高齢者を対象としている「生活保護法第63条」「生活保護法第78条」「後期高齢者医療保険料」については、収入未済、不納欠損額が増加傾向との回答であった。

一方で、それぞれの債権における滞納者の傾向としては、「低所得者の増加」「解雇等による支払困難の増加」が上位を占める結果となっており、収入未済が減少する中、滞納者については「低所得」「解雇等」により経済的に生活に困難が生じている者の割合が増加しているといえる。

また、「複数債権の滞納者」「債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加」も多くの債権で滞納者の傾向としてあげられており、債権管理業務を確実に進めるにあたり、「債務者情報の共有」「納付相談」が重要となっていると考えられる。

② 「制度を十分に理解していない」滞納者、「支払能力があるが払わない」滞納者も増加傾向。

「制度理解が不十分」との課題認識の中には、大きく2点の傾向がある。

1点目は『外国人』であり、母国には存在しない社会保障制度についての理解ができず、納付が必要であること以前に制度を利用することも把握していない例も見られる。また、出国時の手続きを取らないために滞納債権となる例も挙げられている。

2点目は、『高齢者』であり、「介護保険料」では、保険料の納付がないと介護サービスが利用できないこと、「後期高齢者医療保険料」では、「支払方法が国民健康保険から自動的に切り替わる」と考えている例が挙げられた。また、両債権に共通する支払制度である「年金天引き」の時期やルールが複雑なことも一時的な滞納の要因として考えられる。

「特別区民税」「国民健康保険料」以外の9債権では、「支払能力があるが支払わない者の増加」も挙げられている。債権により状況、対応は異なるが、回収にあたって法的措置の対象者が増加していると考えられる。

(3) 生活困窮者支援について

① 債権種別、区によって「生活困窮者支援」実施状況、実施内容に大きな乖離が見られる。

債権種別によって実施の有無に大きな差が見られ、「特別区民税」「国民健康保険料」では殆どの区で実施されているが、その他債権では債権により差はあるものの実施区の方が少ない傾向がうかがえた。

この結果は管理すべき債権額の多寡にもよると思われるが、全庁的な債権管理に関する課題認識の状況と債権管理上の課題としてあげられた「債権管理専門部門がない（少ない）ため」といった組織体制や人員体制から、「手が回らない」ことにも影響されていると考えられる。

また、実施内容では全債権で「職員による納付相談」「福祉事務所への案内」が大半であった。債権によっては「専門性の不足」を課題としている区が多い中で、「職員による納付相談」における専門性の担保が課題であると考えられる他、「生活困窮者自立支援事業者との連携」など支援の選択肢が少ない点も課題であると思われる。

他方、区によっては、弁護士やファイナンシャルプランナーなどの専門家への納付相談の委託や独自減免、複数債権滞納者への執行停止などの統一对応を実施しているとの回答もあり、全庁的な債権管理業務への認識と姿勢によって

取組内容に差が生じていると考えられる。

**② 「生活困窮者支援」実施による効果は短期間では表れづらい。
債権回収と福祉の視点でのバランス、全庁的に統一された対応が必要。**

「生活困窮者支援」の実施効果は、「把握困難」との回答が最も多かったが、「分納による無理のない支払」により継続納付に繋がった、滞納防止につながったなどの効果や執行停止などの対応により生活再建に繋がったとの回答も見られた。

また、「国民健康保険料」では、短期証・資格証発行割合の減少、「介護保険料」では、給付制限対象者の減少など、生活困窮による滞納により、必要な支援が受けられないことを回避することに繋がっているとの効果が挙げられている。

住民等からの評価としては「相談しやすくなった」との声が最も多く、滞納早期に滞納者の状況に応じた対応が区民福祉の向上に寄与するものと考えられる。

生活困窮者支援の実施は、収入率向上に即効性のある施策ではないが、多くの区で「納付相談の中から生活困窮者を発見して福祉施策につなぐことは必要な施策」と判断しており、滞納者の傾向でも「債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加」とある事から今後も継続して実施していく必要があると考えられる。一方で、「回収不能となる債権の増加」「財政支出の増加」を懸念する声もあること、「相談者によって判断にバラツキがでること」「庁内での統一对応」が問題としている区が多いことから、公平・公正な債権管理を実施するためにも、統一された判断基準と相談対応力の向上が求められている。

(4) 外国人対応について

① 「外国人対応」の実施は、区によって外国人住民の割合、国籍や在留資格の割合が異なる事から差が大きい。

「外国人対応」については、外国人住民の割合が高く、特に留学生などの短期間で異動してしまう対象者が多い区ほど「滞納」が深刻であり、様々な対応を実施・検討している。

特に、住民登録を行った時点でほぼ対象となり保険料が発生する「国民健康保険料」、住民登録があることにより発生する「区民税」については、外国人住民の多い区にとって切実な課題であり、必要とする対応も「多言語通訳ツール」や「外国語パンフレット等の配布」といった対応に加え「制度理解を深め

ること」を目的とした対応の強化や入国管理局、日本語学校、外国人を雇用する企業との連携などを必要な対策としている。

今後、国の外国人労働者受入強化策に応じて、更に「外国人対応」については、検討をしていく必要がある。

一方で、長期間日本に居住していることにより支払対象となる債権については、日本語をほぼ習得していることや日本の習慣を把握していることから「外国人に特化した対応は不要」との結果であった。

1-3-2 23区の債権管理業務の課題

「債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応に関する特別区実態調査」結果から見えた特別区の傾向を踏まえ、債権額が大きい「特別区民税」「国民健康保険料」「介護保険料」「後期高齢者医療保険料」の23区収入率と併せて整理すると、23区における債権管理業務の課題は次のとおりである。

(1) 組織体制について

「区の債権はすべて同一の債権者（区長）である」との認識が薄く区の所管する債権全体を把握・調整する部署がないもしくは少ないため、「債権管理に関する全庁的な共通課題」が把握されていない。

特に税収が安定している区において「区民税に関する債権管理に課題はない」との回答が目立ったが、税以外の所管からは「滞納者情報の共有ができていない」「財産調査等を債権所管毎に実施しているため非効率」「複数債権滞納者に区として統一した対応が取れていない」といった課題が提起されている。これらの課題を検証し対応する新たな組織が必要である。調査時点では、4区で債権一元管理を実施している。

また、特別区民税、国民健康保険料の所管以外は徴収体制が不十分である区が多く、法令に則った適正な債権管理業務が十分に実施されていない。

特に、非強制徴収公債権、私債権でこれらの課題認識が多く見られた。徴収業務を怠ることは、住民監査請求の対象ともなるため法令遵守の観点からも債権全般に対して適切な債権管理を行うための体制を整備する必要がある。

(2) 滞納者の傾向からみた「生活困窮者支援」について

滞納者の傾向として、「低所得者等の増加」「複数債権滞納者の増加」「債務整理等、何らかの支援を要する滞納者の増加」が多くの所管で認識されているが、実際の対応策としては「債権所管の職員による納付相談」「福祉事務所への案内」に留まっており、福祉部局との連携には至っていない区が多かった。

「生活困窮者支援と債権管理は別の施策」との意見も複数寄せられたが、徹底した財産調査の実施により執行停止・即時消滅など債権所管として法令に基づく債権管理を適切に実行することは、債務の軽減、給付等の制限解除に繋がってくる。また、納付相談で滞納の背景にある滞納世帯が抱える困難を発見し、福祉部局や子ども部局と連携することによる資力の回復や将来的な納付期限内納付の確保、生活保護受給の抑止を図ることは、中長期的な歳入確保、歳出削減に繋がるとの認識を持つ必要がある。

(3) 外国人に対する債権回収について

居住する外国人の「国籍」「在留資格」により対応が異なる。また、住民登録に占める外国人の割合によっても対応が異なってくる。

特に、対応が必要となってくるケースとしては、「留学」「技術・人文知識等」といった比較的短期間で国外転出する例が多い外国人も対象となる「国民健康保険料」「特別区民税」といった債権である。

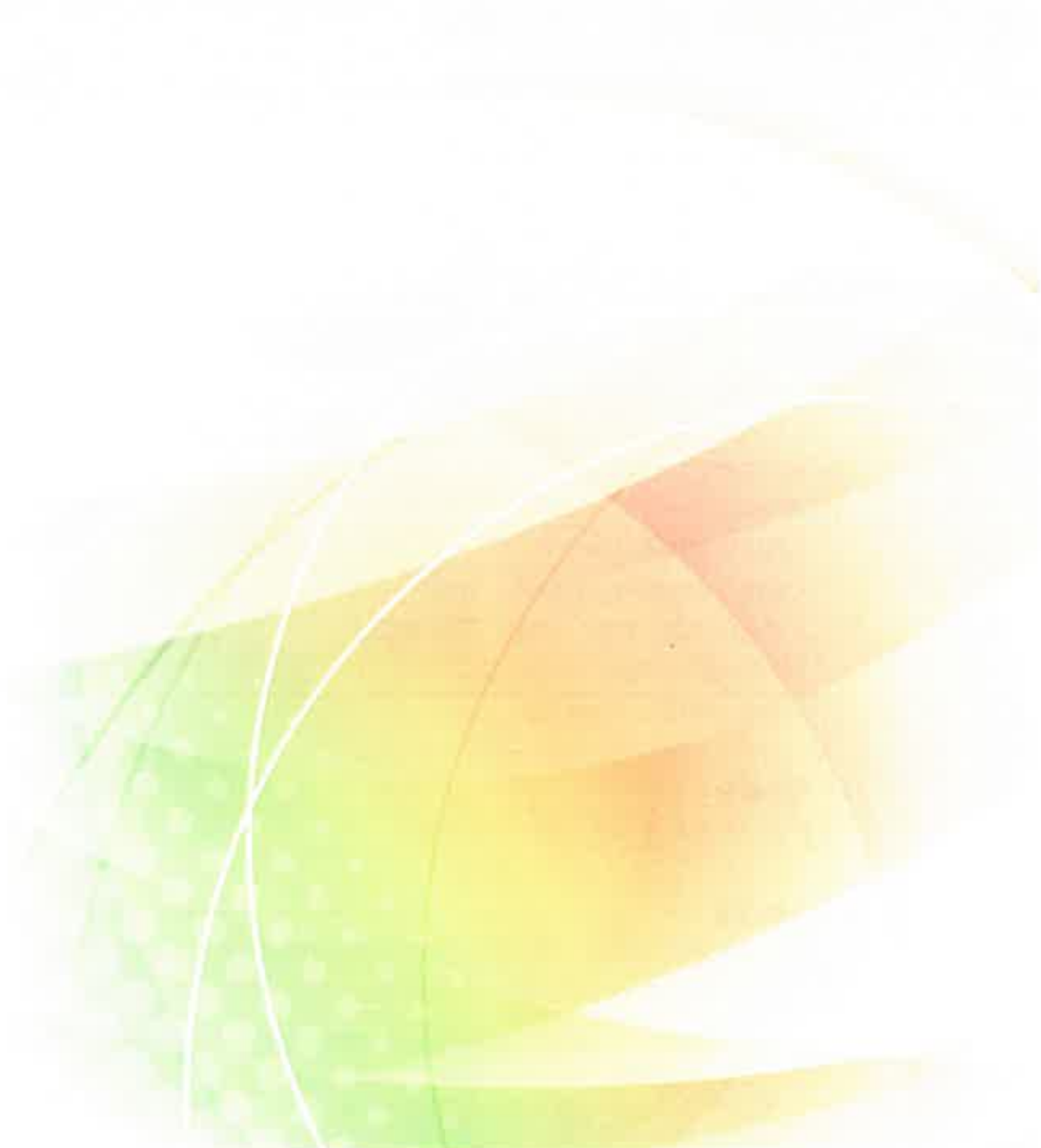
社会保障等の制度が日本とは異なることが多く、単に多言語対応で納付相談を行うだけでなく、社会保険制度と納付の必要性を理解してもらう対策を講じることが不可欠である。

さらに、短期間での住所異動、国外転出に対する対応として庁内での情報共有は勿論のこと、自治体間連携、民間の関係機関、入国管理局との連携も視野に入れた検討が必要である。

なお、外国人対応については、居住人口が東京に集中していること、在留資格分布も特徴的であり、特別区内で外国人居住者数の多い区への対応が最も検討が進んだ取組みといえる。

第2章

最近の傾向 (先進自治体の取組みから)



第2章 最近の傾向（先進自治体の取組みから）

2-1 債権管理で効果が上がっている自治体と当該自治体の取組み

2-1-1 調査概要

(1) 調査目的

本研究を行うにあたり、実効性のある債権管理手法等の提案を行うために、債権管理で先進的な取組みを行っている自治体の取組内容及びその効果・課題等について把握する。

(2) 調査対象（令和3年1月1日現在）

| 自治体名 | 人口総数 | うち外国人人口 | 外国人割合 |
|---------|------------|---------|-------|
| 宮城県 仙台市 | 1,065,932人 | 13,633人 | 1.28% |
| 千葉県 船橋市 | 644,966人 | 18,898人 | 2.93% |
| 東京都 国立市 | 76,371人 | 1,761人 | 2.31% |
| 滋賀県 野洲市 | 50,975人 | 673人 | 1.32% |

(3) 調査内容

調査名：「債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応に関する先進自治体調査」

[設問項目]

- ・債権管理組織について
- ・債権一元化組織設置経緯、背景
- ・一元化組織の効果、評価、今後の課題
- ・生活困窮者支援について
- ・外国人対応について

(4) 調査期間

令和2（2020）年9月15日～10月9日

(5) 調査方法

アンケート調査を実施。アンケート内容は次のとおり。



【図表 2-1】債権管理先進自治体アンケート

| | |
|----|--------------------------------|
| Q1 | 現行の組織について |
| | ◆ 組織構成・職員配置数（業務委託活用内容）・事務分掌 |
| | ◆ 一元化方法 |
| | ◆ 対象債権、対象外債権と理由 |
| | ◆ 引継ぎ基準 |
| Q2 | 一元化組織設置経緯・背景 |
| Q3 | 一元化組織設置効果 |
| | ◆ 職員定数削減効果 |
| | ◆ コスト削減効果（システム経費、事務費、その他） |
| | ◆ 削減効果以外の効果 |
| Q4 | 滞納整理システムについて |
| Q5 | 一元化組織検討中の懸案事項、検討結果 |
| Q6 | 一元化組織導入から現在までの評価及び今後の課題 |
| | 【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会 |
| | 【課題】所管、自治体として |
| Q7 | 生活困窮者支援について |
| | ◆ 債権管理部署として実施している生活困窮者支援 |
| | ◆ 生活困窮者支援を実施している部署（組織構成・職員配置数） |
| | ◆ 生活困窮者支援を実施した経緯・背景等 |
| | ◆ 生活困窮者支援実施部署で行っている事業 |
| | ◆ 新型コロナウイルス感染症対応としての制度実施の有無 |
| | ◆ 生活困窮者支援事業実施による効果 |
| | ◆ 生活困窮者支援導入から現在までの評価及び今後の課題 |
| | 【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会 |
| | 【課題】所管、自治体として |
| Q8 | 外国人対応について |
| | ◆ 債権管理部署として外国人対応の内容 |
| | ◆ 外国人対応を実施した経緯・背景等 |
| | 外国人対応実施による効果 |
| | 外国人対応導入から現在までの評価及び今後の課題 |
| | 【評価】所管、行政評価等区として、住民・議会 |
| | 【課題】所管、自治体として |

2-1-2 調査結果

先進自治体調査の結果から、以下の共通点が見られた。

- ① 滞納債権について、高額・徴収困難債権の移管を受けての実施も含めて一元管理を行っている。
いずれの自治体も、収納率向上以外の効果も評価している。

- ◆ 収入率低迷の対応策として検討した結果、滞納債権の一元管理を実施している。対象としている債権は、強制徴収公債権のみに留まらず、非強制徴収公債権、私債権全般としている自治体が殆どであり、対象債権も状況に応じて一元管理対象としていく方向性も同様であった。
- ◆ 一元化組織の効果として、収入率向上以外の効果として、次の共通点が見られた。

[組織力の向上]

- ・個々の債権について必要な知識を習得し、滞納整理業務に専念できることにより知識とスキルを高め、債権管理方針の作成や情報共有により全庁的にフィードバックできるようになった。
- ・各債権についての賦課徴収について理解を深めることができ、他の債権の徴収・債権の総括管理に活かすことでできている。

[職員の専門性の向上]

- ・債権毎の対応である場合、規模の小さい債権では配置される職員数も少なく専門的な知識やノウハウが蓄積されないため、債権管理業務の水準が担当者の異動によって大きく左右されるが、一元化により知識やノウハウの共有が進み高い水準の対応が維持できている。
- ・徴収業務を集約させたことにより精度が高くなり、新たな課題の発見により業務改善につながっている。

[複数債権滞納者対応]

- ・自治体債権として統一的な基準で対応できる。
- ・滞納者にとって、1か所で相談等が進められ負担が減っている。
- ・関係所管で情報共有ができるため、滞納者に横断的な対応が可能となっている。

- ② 生活困窮者支援について、「生活困窮者自立支援法」施行前から実施。納付相談の実施、福祉窓口への案内の他、生活困窮者自立支援事業者との連絡会議の実施など福祉部門との連携を図っている。

いずれの自治体も「債権管理部署」として、生活困窮者支援を視野に入れた福祉部門と連携をしている。

滞納者における「多重債務」「低所得」といった生活状況改善への対応をきっかけに体制を検討した自治体が多く、生活困窮者自立支援法の施行に先駆けて事業を展開している。

生活困窮者支援を行うことでの債権管理における即時的な効果の把握は困難であるものの、中長期的な視点で「生活再建を支援し担税力の回復」を図ることにより、強制徴収により一時的に差押等を行うよりも、収入率が向上すると見込んでいる。

- ③ 外国人対応については、集住地域と散住地域で対応策に大きく差が見られた。また、居住している外国人の国籍、生活傾向により対策が異なる。

23区と類似する人口規模、外国人の動態を持つ自治体の対策については、23区内で外国人住民の割合が高い区の対応とほぼ同様であった。

「短期間で転出する外国人の滞納整理が困難」との課題からは、自治体単独での債権回収対応には限界点があることが指摘されていると考えられる。

2-2 生活困窮者支援の取組み

先述した先進自治体の取組みの調査結果から、「生活困窮者支援の取組み」について、成果を上げていると思われる要因と先進自治体での課題認識は、次のとおりである。

(1) 成果を上げていると思われる要因

- ① 複数債権の滞納者の状況が一元的に把握されており、ワンストップで納付相談を行っている。
 - ・債務者の滞納情報が一元的に管理されている。
 - ・納付相談を行う職員の知識・経験が蓄積されている。
 - ・関連する他の施策に対しても一定の知識を持っている。
 - ・滞納者にとっても一箇所で相談できるため負担が少ない。
- ② 執行停止・即時消滅等、法令に則った債務整理を統一基準で実施している
 - ・複数債権の滞納整理を同時に進めるなど、債権毎の対応ではなく自治体として統一した対応を行っている。
- ③ 相談窓口案内を超えた福祉部局との連携を行っている
 - ・情報共有方法の工夫、生活困窮者自立支援事業所との連絡会議への出席など、単なる相談窓口の案内のみではなく、生活再建支援に「つなげる」ための庁内連携に取り組んでいる。
 - ・福祉部局との情報共有により、債権管理所管で把握していなかった債務を発見し、債務整理につなげることを行っている。
- ④ 生活再建支援に関する事業メニューの充実
 - ・生活困窮者自立支援法に基づく支援事業について、対応事業の幅が広く、任意事業についても早期から取り組んでおり、ノウハウが蓄積されている。
 - 〔自立相談支援、就労支援、家計改善支援、学習・生活支援、住居確保給付、就労準備支援〕
 - ・自治体独自の事業として、債務整理等に資する事業を生活困窮者自立支援事業の所管課において併せて実施している事例がある。
 - 〔消費者行政推進事業、市民法律相談運営事業〕
 - ・債権管理所管の生活困窮者支援策として、国民健康保険料の保険者独自

減免を実施している事例もある。

(2) 課題認識

① 支援策の充実

- ・対策導入後、国民健康保険料の所得による収入率格差を是正できたが、加入世帯に占める相対的貧困世帯の割合が増加しており、更なる低所得者層向けの対応が必要である。
- ・財産調査を徹底し、滞納者の生活状況を把握する中で必要に応じて執行停止、徴収の猶予案内を積極的に行いながら、他の生活再建型滞納整理の方法を研究していく。

② 納付相談、情報共有の充実

- ・滞納者情報の聞き取り、分割納付や生活支援部署への案内について、担当者の知識・経験等によるバラツキが出ないように、事例検討やロールプレイングなどによる職員のスキアップを図る必要がある。
- ・福祉部門につないで終了するのではなく、徴収方針を福祉部門と協議して意思疎通を図り、生活再建に繋がるまで定期的に情報共有する必要がある。
- ・管理職を含めた人材育成

③ 新たな課題への対応

- ・伴走型支援として、継続的な支援の効果が出ている一方で、ホームレス、ひきこもり等の方に対する支援が長期化し、根本的な解決に至りづらい。庁内の教育関連部署、福祉関連部署、債権管理部署等の連携を密にして、生活困窮者の早期発見、支援経過の共有を行うことが必要である。

2-3 外国人対応

外国人住民の約20%が東京都に居住していること、東京都在住外国人の在留資格は約20%が「留学」であることなど、本研究の対象として定義した「外国人」の居住状況は、東京、特に23区が突出した傾向にある。

このため、23区の中でも「外国人」の居住割合が高い区への対応が最も進んだ対応であるといえるが、先進自治体の調査結果と特別区の実施などを比較し、共通する事項や参考となる点を抽出した。

(1) 対応策

① 多言語対応策

- ・多言語通訳ツールの活用
- ・庁舎内での通訳者派遣対応
- ・外国語架電通訳実施予定（ネパール語、ベトナム語）、納税コールセンターにベトナム語対応可能なオペレーターを配置。
- ・多言語パンフレットの導入

② やさしい日本語対応

- ・ホームページでの活用

③ 日本語学校との連携

- ・日本語学校における国民健康保険制度説明会の実施

④ 少額での滞納処分の積極的な実施

- ・納付意識啓発のため、少額滞納についても積極的に滞納処分を実施。

(2) 課題認識

① 制度理解

納付相談を行うだけでなく、医療保険制度自体を理解してもらう必要がある。

② 短期間での転出対応

住民登録後、短期間で他自治体へ転出する外国人の滞納整理についての対応が困難。

2-4 小括

先進自治体からは、「差押による一時的な徴収よりも、生活再建を経て納税されることが長期的な歳入確保につながる」「生活再建により納付環境が整えば、収納率の向上につながる」との見解が示されている。

また、「徴収の過程において生活困窮者を発見し、福祉部門につなぐこと自体が住民サービス」「自立を促し、生活再建に向けた支援を行うことは自治体の重要な役割」との認識から業務が進められている。

いずれの自治体も、「生活困窮者を発見する」前提には「滞納者の状況把握」があり、納付相談の中で生活状況を丁寧に聴き取っていることに加え、財産調査をはじめとした法令に基づく債権管理を効果的・効率的に進める中で、滞納者の多くが複数の債権を滞納していること、低所得層が多く生活に何らかの支援を要する点にも着目をして「滞納者情報を集約し、自治体として統一した対応を行う」対策を進めている点が共通点である。

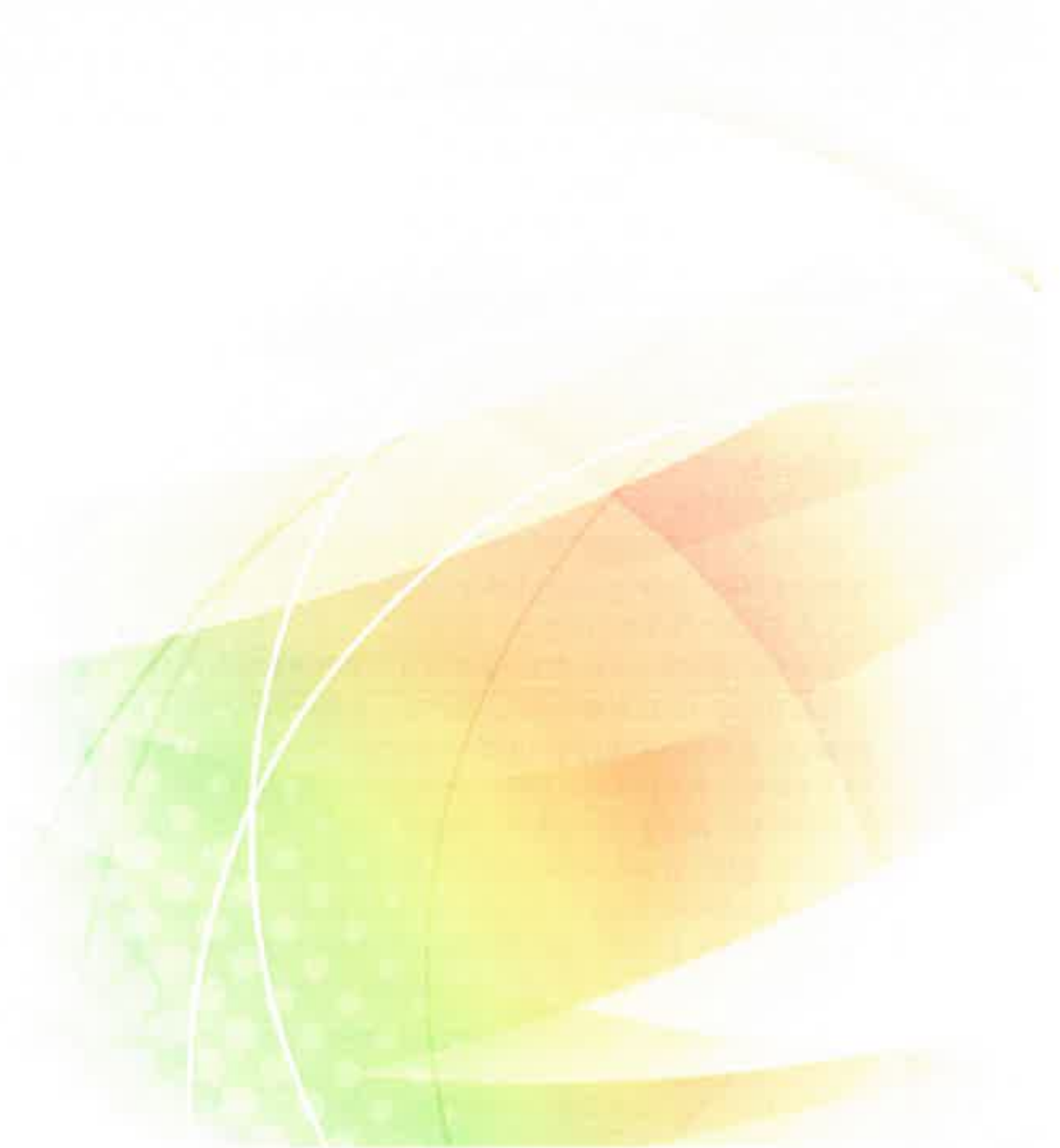
また、納付相談を通じて生活困窮者を発見した場合、生活相談等の福祉部局につなぐ他、生活困窮者支援事業実施所管と連絡会議を実施し対応方針のすり合わせを行っている例や本人の同意を得た上で相互に情報共有をしているなど、庁内で債権管理部門と福祉部局が「担当窓口の案内」を越えた連携を図り対応している状況も共通している。

これらの対応の根底には、滞納情報を一元的に管理すること、支援策を共有するといった横串の対応が実施されている点が挙げられている。

滞納情報を一元的に管理することのメリットは、「2-2-2 生活困窮者支援の取組み」の「(1) 成果を上げていると思われる要因」に記載しているが、特に生活困窮に陥っている複数債権滞納者への対応を進めるためには、債権を一元的に管理することにより滞納情報を集約し、自治体として統一した対応をとる必要があるといえる。

第3章

改善のための提案



第3章 改善のための提案

これまで、序章では特別区の今後の人口動向をはじめ、財政運営に影響を与える社会状況の変化を、第1章では23区へのアンケート調査を元に債権管理業務の実態を把握し課題を整理した。加えて第2章では債権管理業務における先進自治体への調査をもとに取組みが進んでいる要因等を整理した。

これらを踏まえて、本章では「債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応」について、つぎのとおり提案する。

3-1 基本的な考え方

(1) 生活困窮者への支援

第1章で小括したが、23区アンケート調査結果から見えてきた債権管理の状況からは、特別区民税をはじめ多くの債権で「収入未済、不納欠損ともに減少傾向」との回答があり、収入率も向上していると考えられる。

しかし、「滞納者の傾向」では、「低所得者の増加」「複数債権滞納者の増加」「債務整理等、何らかの支援を要する滞納者の増加」が上位を占めた。生活保護受給者は増加しており、生活困窮者を対象とした債権では、「収入未済、不納欠損ともに増加傾向」との回答が上位を占めている。このことは、世帯収入に格差が生じ、滞納者の多くは生活困窮に陥っている可能性があることを示唆している。

また、未だに終息の兆しが見えない「新型コロナウイルス感染症」対応による経済活動の停滞は、失業者の増加、企業の倒産を招き、生活困窮に陥る区民がさらに増加することが予測される。

同アンケートでの債権管理所管としての生活困窮者支援の対応例は、「生活困窮者と判断した場合は福祉事務所・生活困窮者自立支援事業所へ案内している」との回答が大勢を占めた。

生活困窮者支援の直接的な事業は福祉部局の事業であるが、平成27年4月に開始された「生活困窮者自立支援制度」と債権管理業務との関係を見ると、法施行に先立ち、平成27年3月27日付けで、厚生労働省より「生活困窮者自立支援制度と関係制度等の連携について」¹との通知が発出されている。

生活全般に関連する14の制度・施策との連携について、文面には、「多様で複合的な課題を有する生活困窮者を早期に発見するとともに生活困窮者の状況に応じた包括的な支援を行うためには、関係機関において関係事業の目的を十分に理解するとともに、それぞれの事業が連携し、効果的に実施されることが

重要」との記述があり、債権管理に関する事項としては「多重債務者対策担当分野との連携」として個別通知されている。この通知は、地方自治法第245条の4第1項の規定による技術的助言となっている。

具体的には、多重債務者相談窓口、消費生活相談窓口、専門家組織との連携が重要であり、体制面での連携と円滑な連携のための方策の検討を行うことが必要であるといった内容が記載されている。

さらに、同通知は、平成30年10月1日付けで一部改正されⁱⁱ連携体制の構築、生活困窮者を把握した際の自立相談支援事業等の利用勧奨が努力義務とされている。

これからの債権管理業務は、「収入未済、不納欠損ともに減少傾向であるため問題はない」という意識ではなく、滞納者が生活困窮に陥っている傾向があれば、「生活再建を支援することにより再度、納付者になってもらう」ことによる歳入確保の視点が必要である。加えて、「生活保護を受給せずとも生活できるよう生活を再建してもらう」ことにより、将来の社会保障費を抑制するという歳出削減の視点も持ち、「生活再建支援」に資する対応が必要である。

(2) 外国人への対応

もう一つのテーマである「外国人対応」について、外国人はあくまでも「債権回収の対象」として対応することである。

外国人住民が多い区の特別区民税、国民健康保険料などの債権所管からは、特に住民異動の期間が短い若年の外国人は、賦課額は少額ながら滞納率が高い傾向にあり累積して未収金額が増加する傾向が指摘されている。

序章の研究の背景で触れたが、外国人住民の増加については、全国に居住する外国人の約20%が東京に集中しており、その約84%は特別区に居住している。また、在留資格についても区によっては「永住者」よりも「留学」による住民が多く流動性が高いことなど、特別区は突出した状況にある。

さらに、ここ数年で居住する外国人の出身国も多様化しており、特別区での外国人対応における踏み込んだ取組みが、先進事例となると考えられる。

新型コロナウイルス感染症の影響により、一時的に外国人の転入は減少しているが、今後の少子高齢化による労働力不足解消としての外国人労働者の受入拡大や、経済のグローバル化による外国人人材の活用は継続されるものと考えられる。

このため、外国人対応については単に「国際交流」「通訳機があればよい」との対応だけではなく、共生の視点で「生活者」として受け入れた対応が求められる。

国籍や在留資格による納付状況の傾向と分析を行い、日本で生活する上での

税制度、社会保障制度などを適切に周知、啓発するためにコミュニティへの働き掛けをはじめ、区を越えた複数区との共同対応、他機関との連携なども視野に入れた対策が必要である。

(3) 債権の一元的な管理

生活困窮者の支援へ結びつけるためには、「滞納の背景にある世帯の困難を発見」することが大切であり、複数の滞納情報を集約し滞納者世帯の状況を全体的に把握し、情報が一元的に管理されていることが必要である。

また、相談窓口を一本化していくことにより、相談者の負担も減り区に対する信頼感を得ていくことも可能となると考えられる。

外国人対応についても、特に特別区民税と国民健康保険料は重複して滞納していることが予測され、短期間で異動する滞納者が多い傾向から考えても早期の調査・対応について、一括して対応する方が効果的である。

「生活困窮者支援」「外国人への対応」を効果的、効率的に行うためには、「債権を一元管理する部署」、特に「滞納債権を一元的に管理する部署」の設置が必須である。

これらの考え方をもとに、具体的な取組案を次に詳述する。

3-2 具体的な取組案

3-2-1 総論

本節では、「生活困窮者支援」「外国人対応」の具体策及び2つの取組みを実施する前提となる「債権一元管理」の3点について、次のとおり提案する。

(1) 「生活困窮者支援」

① 債権管理業務の確実な実施

ア 法令に基づいた債権管理の実施

イ 債権管理条例の制定

② 納付相談の充実

ア 専門相談部署の設置

イ 専門家による納付相談（複数債権滞納者）、多重債務相談の実施

ウ 福祉部局へ案内する際の「アセスメントシート」の活用

エ 年金滞納者への手続案内

(2) 「外国人対応」

- ① 滞納割合の高い国籍・在留資格毎の生活傾向等の把握
- ② 外国人対応ツールの評価・見直し・対象者による使い分け
- ③ 制度説明・通知の充実
- ④ 納付方法（支払方法）の拡大
- ⑤ 早期・少額での滞納処分の実施
- ⑥ 東京出入国在留管理局との連携

(3) 「債権一元管理」

- ① 債権の一元管理方法

3-2-2 生活困窮者支援の具体案

(1) 債権管理業務の確実な実施

- ① 法令に基づいた債権管理の実施

【概要】

債権の発生から日常管理、回収・消滅までのライフサイクルを法令に基づき、確実に実施する。

【理由】

滞納の原因を把握し、生活困窮による滞納であることが判明した場合は、履行延期の特約や徴収停止、執行停止といった法令に基づく債権管理を行うことにより、無理のない回収・債権の消滅につなげ生活困窮者を支援することにつながる。

また、法令に基づいた処分は、債務の軽減に繋がるだけでなく、滞納による債権消滅と異なり、国民健康保険証等の短期証・資格証対応の適用や介護保険等の給付制限適用の対象外となる。この結果、生活困窮による滞納で必要なサービスを受けられないといった重複する困難を取り除くことが可能となる。差押等の滞納処分、裁判所への訴えの提起などは、直接的な処分だけではなく、催告等では連絡が取れない滞納者と接触するための効果もある。加えて「債務名義」を取得して行う「財産開示」についても、民事執行法の改正により財産開示に応じない場合の罰則の厳罰化、金融機関への照会も可能となるなど、実効性が高められている。

このような法令に基づく債権管理を適切に行うことは、回収だけではなく、生活困窮者支援につながるものである。

債権管理に関する主な適用法令は、下表のとおりである。

【図表 3-1】

【自治法・自治令の適用関係】

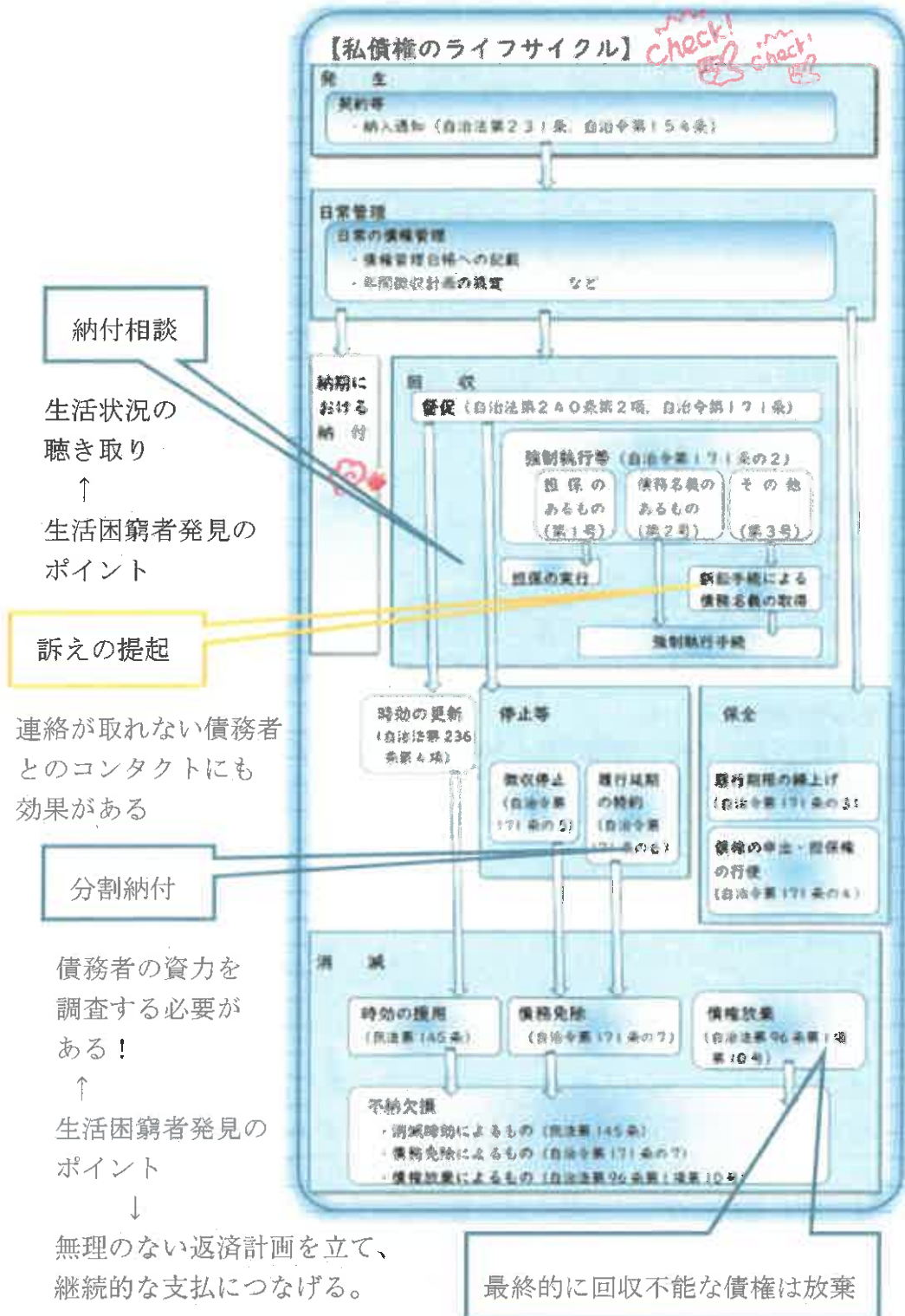
法：地方自治法／令：地方自治法施行令

| | 強制徴収公債権 | 非強制徴収公債権 | 私債権 |
|----------|--------------|--------------|--------------|
| 納入の通知 | 法：第231条 | 法：第231条 | 法：第231条 |
| 罰 則 | 法：第231条の3第1項 | 法：第231条の3第1項 | 令：第171条 |
| 手数料・延滞金 | 法：第231条の3第2項 | 法：第231条の3第2項 | 民法 |
| 延滞・公法延滞 | 法：第231条の3第4項 | 法：第231条の3第4項 | 民法 |
| 徴 収 手 続 | 地方税法等 | 令：第171条の5 | 令：第171条の5 |
| 履行期限 | 地方税法等 | 令：第171条の6第1項 | 令：第171条の6第1項 |
| 免 除 特 別 | 地方税法等 | 令：第171条の7第1項 | 令：第171条の7第1項 |
| 強制執行等 | 地方税法等 | 令：第171条の2 | 令：第171条の2 |
| 履行期限の繰上げ | 令：第171条の3 | 令：第171条の3 | 令：第171条の3 |
| 債権の承継等 | 令：第171条の4 | 令：第171条の4 | 令：第171条の4 |
| 時効期間の特則 | 法：第236条第1項 | 法：第236条第1項 | 民法 |
| 時効の適用・放棄 | 法：第236条第2項 | 法：第236条第2項 | 民法 |
| 時効中断の総則等 | 法：第236条第4項 | 法：第236条第4項 | 法：第236条第4項 |

（出典）自治体のための債権管理マニュアル：

東京弁護士会弁護士業務改革委員会自治体債権管理問題検討チーム編

【図表 3-2】



本来は議決案件。条例に「専決事項」として債権放棄の基準を定めることにより、議決を経ずとも放棄が可能となる。

②債権管理条例の制定

[概要]

債権管理業務にかかる関係法令で詳細な基準が示されていない事項について明確な判断基準を定め、庁内で統一した基準をもとに債権管理を進める。

[理由]

債権管理は、発生から回収・放棄に至るまで法令が整っており、法令に則り対応することで適切な業務実施が可能である。しかし、地方自治法施行令には、督促状の送付日や債権放棄をするにあたっての細かな判断基準など、実務目線での詳細な規定がされていない例が多い。

このため、庁内で統一した対応を行えるよう、条例により区としての判断基準を定める。

(2) 納付相談の充実

①専門相談部署の設置

[概要]

職員による納付相談の結果、生活困窮の可能性ある滞納者、複数債権の滞納者など複雑な対応を要する滞納者も含めた、区民相談に関する専門相談部署を設置する。

相談に際しては、債権所管・福祉部局共通の「アセスメントシート」を使用し、相互に情報を共有することで滞納者に対して統一した対応を行う。

また、滞納者に対して継続した支援が必要な場合など、状況に応じて専門相談部署が実施する「ケース会議」等に参加し、福祉部局との連携を図る。

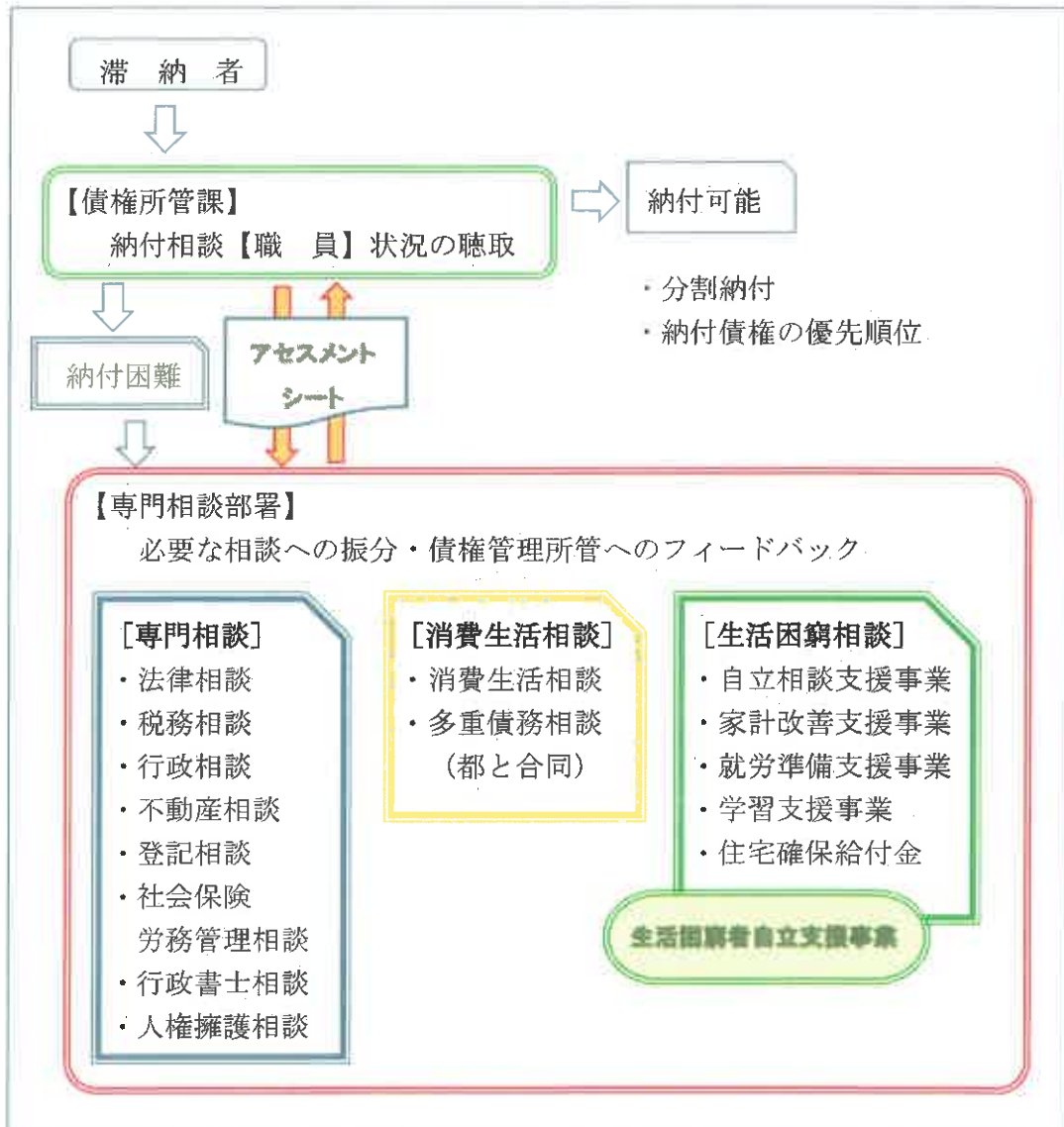
[理由]

23区アンケートの結果でも滞納者の傾向として「複数債権滞納者の増加」「債務整理等、何らかの助言・指導が必要な者の増加」が挙げられており、相談者の背景が複雑になっている傾向がうかがえる。

一方で、現在の生活困窮者支援は、福祉事務所等へ案内することに留まっている例が多く、生活再建に繋がったか否かが不明である。

要支援者に対し、庁内で連携し継続した関わりを持つスキームを構築することにより、区として一貫した支援を行い、将来的な生活の安定、納付等に繋げる。

【図表 3-3】



② 専門家による納付相談（複数債権滞納者）、多重債務相談の実施

[概要]

職員による納付相談で生活状況を聴取し、区の複数債権滞納や、民間債権を滞納していることにより支払困難となっている滞納者について債務整理、金銭管理、分割納付などの滞納者の抱える金銭に関する相談に総合的に対応する。

専門家：弁護士、ファイナンシャルプランナー など

[理由]

区における債権、民間債権の整理も含めて、滞納者が抱える債務全体の相談を行い、債務整理等必要な支援を行う事により、確実な分割納付の実施、生活の債権に結びつける。

併せて、専門相談に債権所管の職員が携わることにより職員の相談スキルの向上を図る。

③ 福祉部局へ案内する際の「アセスメントシート」の活用

[概要]

納付相談で「生活困窮」と判断して福祉部局へ相談を引き継ぐ際に、窓口を案内するだけでなく共通の「アセスメントシート」を活用する。

このシートは、聴取した基本情報を伝える他、対応状況の進捗を確認するためにも使用する。

[理由]

23区アンケートでは、「生活困窮者の判断が職員によって異なる」「福祉部局との判断基準が異なりつながらない」「案内をしてもフィードバックがないため進捗がわからない」との意見が寄せられた。

共通のシートを使用することにより、債権所管と福祉部局の判断基準や職員による判断のバラツキを防ぎ、対応状況を共有して相談者に対して一貫した支援が行えるようにする。

④ 年金滞納者への手続案内

[概要]

年金の滞納についても、納付相談・免除手続きを一体化して行う窓口を工夫し、日本年金機構との連携を強化する。

[理由]

国民年金業務は法定受託事務であるため納付は行っていないが、加入手続きや免除申請は区で受け付けている。現時点で未納情報を年金所管では把握していないが、年金保険料の未納は将来の年金受給権、年金受給額に

直結しており、将来の所得保障の一環として総合的な対応が必要であると
考えられる。

3-2-3 外国人対応の具体案

(1) 滞納割合の高い国籍・在留資格毎の生活傾向等の把握

【概要】

区によって、外国人の居住割合が異なること、また居住割合の高い国籍
や在留資格にも違いがあることから、自区の外国人の状況、特に滞納割合
の傾向を把握する。

次に、対象となる国籍・在留資格毎の外国人の生活傾向をヒアリング等
により把握する。

例) 日本語学校、外国人雇用者（コンビニエンスストア等）、
国際交流協会、外国人コミュニティ、外国人相談機関等

【理由】

滞納率が高い外国人の生活実態を把握し、制度説明のタイミング、使用
するツール、督促等のタイミングや効果的な通知文を検討、滞納処分方法
を検討することにより、制度説明・回収の効果を高める。

【参考】 研究会参加区の例より

特別区民税における滞納状況と対策分析（A区）

[滞納割合（推計）が高い国籍] [在留資格]

| | | |
|-------|-------|---------------|
| ①ベトナム | 61.7% | ①留学 |
| ②ネパール | 27.9% | ②技術・人文知識・国際業務 |

国民健康保険料における滞納状況（B区）

[現年度収納率] [少額滞納者の割合]

| | | | |
|------|--------|------|--------|
| 日本人 | 89.77% | 日本人 | 51.83% |
| ベトナム | 17.84% | ベトナム | 69.10% |
| ネパール | 23.26% | ネパール | 36.49% |

[滞納者に占める外国人の割合] [滞納金額に占める外国人の割合]

| | |
|--------|--------|
| 40.73% | 27.61% |
|--------|--------|

以下は、A区税務所管での取組み

[分析項目]

- ①滞納割合の高い国籍の滞納者帰国時期の調査
- ②在留カード更新履歴の調査
- ③対象国籍の外国人留学生雇用者へのヒアリング
(居酒屋、コンビニエンスストアなどのアルバイト先)
- ④インターネット等での生活状況の情報収集

[主な内容]

- ・日本入国の流れ
- ・生活実態（金融機関利用状況、就労手段、通学先など）
- ・日本での収支状況
- ・日本語理解度
- ・日本でのルール（税制度等）認知度

[対策]

- ①催告等書面による対応
 - ア 母国語による個別催告
 - イ 住民税の基礎知識を周知するため、個別催告通知裏面に母国語で基礎知識（重点を絞る）を掲載。
 - ウ 督促状指定納期後、1週間経過で個別催告を発送。
- ②財産調査の早期着手
 - ア 口座保有率の高い金融機関に絞って早期に預金調査を実施
 - イ 給与照会を個別催告発送日より実施
 - ウ 在留カード期限到来済みの対象者の出入国調査の実施

[実施結果（速報）]

督促状による納付・分納誓約率が7.5%であったのに対し、母国語による納付・分納誓約率は、29.3%と高い効果が得られた。

(2) 外国人対応ツールの評価・見直し・対象者による使い分け

[概要]

①翻訳機（通訳機）・通訳者の活用

a AIによる文書翻訳

日本語がある程度理解できる外国人、言葉の説明には一定の効果があるが、ある程度長文での説明が必要となる制度説明には馴染まないことが多い。（誤訳、経過の中での翻訳に向かない）

b タブレット通訳機による3者間通訳

母語での会話に安心感を覚える外国人が多い。

通訳者にも制度の知識が必要となる。

(契約先によって状況は異なると思われ、経験を積んでおり通訳がスムーズとの意見、通訳者に説明が必要との意見の両者あり)

対応可能言語数が多く利用しやすい。

※ a bともに、来庁者対応は可能だが、電話対応ができない。

c 通訳者（兼相談員）

税務課、健康保険課等への通訳者の配置。

経費等の課題もあるが日本語が全く話せない外国人も多く、電話催告や納付相談に際に母国語での対応が有効。

中国語、英語通訳の配置の他、滞納者が増加しているベトナム語の通訳を配置する例が先進自治体含め複数の自治体で見られた。

[提案]

複数のツールを準備し、相談者・対応業務により使い分けを行う。

- a ある程度の日本語理解が可能な外国。補足説明で使用など
- b 窓口対応全般で活用。
- c 特に滞納割合の高い言語の通訳。電話催告や納付相談など

(3) 制度説明・通知の充実

[理由]

税制度、社会保障制度のない国からの入国者も多く、支払を求める以前に、生活者の権利として給付も含めた制度理解を拡げる必要がある。

[概要]

① 配布物・制度説明ツールの工夫

- ・ 制度説明パンフレットの多言語化
- ・ パンフレット等にQRコードを用いたホームページでの多言語説明
- ・ 国籍に応じた言語での督促状等通知文の工夫
- ・ 督促状・封筒への母国語記載（特に英語圏以外）

② 配布方法・アプローチ方法の工夫

- ・ 日本語学校へ働き掛けパンフレット等の配布に加え、入学時等に納税制度、健康保険制度などの社会保障制度の説明を依頼する。
- ・ 外国人雇用企業との連携
入国後の採用時、もしくは現地での採用説明会時などに納税制度、健康保険制度などの社会保障制度の説明を依頼する。
- ・ 外国人コミュニティへの働き掛け
制度説明の他、生活状況の聴き取りなどの働き掛けを行う。

【参考】23区アンケートの対応例から

- ・東京出入国在留管理局との連携による、催告書送付。
催告書には母国語で作成した催告ちらしと入管広報ちらしを同封し、封筒表面に「東京出入国在留管理局からのお知らせを同封しています」という文章を同局キャラクターとともに印刷した。
⇒「東京出入国在留管理局」の名称を記載することで、より開封率が向上する。

③やさしい日本語の活用

やさしい日本語を使用する場合は、制度説明自体を平易な言葉で言い換える必要があり、短文化するなどの工夫も必要である。

一方で、制度説明など厳密に伝える必要がある内容については、平易にすることでむしろ正確に伝わらないこともある。

一般的な生活ルールと同様に、納期限の通知や納付相談の案内など、置き換えても正確に内容が伝わる範囲のお知らせに限定して活用する方がよい。

(4) 納付方法（支払方法）の拡大

【理由】

収納率向上のためには、口座振替納付等の方が収納率が高いこと。

日本よりも海外はキャッシュレス対応が進んでいること。

【提案】

クレジットカード納付、銀行口座振替の徹底

a クレジットカード

外国は日本よりもキャッシュレス環境が整っており、来日時には既にクレジットカードを所有していることが多い。

世界共通で使用可能であり、帰国後の徴収も可能。

b 金融機関口座振替

国籍により差があるが、自国への送金のために口座を開設する例が多い。（送金手数料の低い金融機関の口座を開設する傾向にある。）

【補足】

スマートフォン決済アプリ（LINE Pay等）

世界的に利用できない仕組みもあるため、外国人対応としての効果が限定される可能性がある。

(5) 早期・少額での滞納処分の実施

【理由】

- ・異動後の対応が困難となるため、早期の調査実施。
- ・少額での滞納処分を行うことによる納付意識の啓発効果。

【概要】

特に住民移動スパンの短い外国人に対して、早期・少額での滞納処分（財産調査、差押）の実施

(6) 東京出入国在留管理局との連携

【参考】23区アンケートの対応例から

- ・国税調査権に基づく出入国、所在情報調査の依頼。
- ・東京出入国在留管理局が実施する地方税研修の講師を派遣し、協力体制を構築。

3-2-4 債権一元管理について

【図表 3-4】

| | ①案 | ②案 | ③案 |
|-------|--|---------------------------------------|----------------------------|
| 一元化方法 | 現年・滞納債権 | 滞納債権のみ | 滞納債権の一部移管 |
| 取扱債権 | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 |
| 移管基準 | | 高額/長期化 対応困難/重複債権 | 徴収困難案件 |
| 移管期間 | 所管として管理 | 所管として管理 | 完納・執行停止まで |
| 移管時期 | | 原則年1回 | 随時 |
| メリット | ・債務者に対して自治体として統一した対応ができる。 ・債権管理が確実に進む | ・滞納繰越分の処理が確実に進む。 | ・移管を受けた債権の処理が確実に進む。 |
| デメリット | | ・移管していない債権の徴収が滞る。 ・短期間での少額滞納対応が残る。 | ・移管していない債権の徴収が滞る。 |

アンケート調査を行った先進自治体の例でも一元化の方法は複数あり、平成31年3月に総務省行政管理局公共サービス改革推進室が作成した「公金債権回収業務における事例集」でも様々であったが「滞納債権のみを管理」「徴収困難な債権を移管」との例が多く見られた。

その他の事例として、一元化前の組織状況にもよるが、「住民税・国民健康保険料」を従前より一元化しているため、両債権は現年度・滞納繰越分を扱い、その他の債権は滞納繰越分のみとしている自治体もある。

特別区では、ここ数年、特別区職員研修所が実施する「滞納整理マネジメント研修」でマネジメント手法として債権一元管理の講義が設定されている。また、第1章でまとめた23区アンケートで、4区が「債権一元化」に取り組んでいると回答している。中には令和2年度より開始した区があるなど、23区内でも拡がりを見せつつある。

一元管理の手法としては、3パターンをモデルとして記述した。理想は①案であるが、実施にあたっては各債権の状況はもとより、区の組織体系、職員定数も含めて実現可能な方法で取り組む必要がある。

また、一元化組織の役割として、区の債権全体をマネジメントする以下の業務も重要である。

- ◆債権管理条例（規則、要綱等含む）の管理・運営
- ◆債権管理対策会議の運営
- ◆債権管理方針の策定・各債権収納計画の把握
- ◆債権管理に係る研修の企画・運営
- ◆債権管理マニュアルの整備・改訂

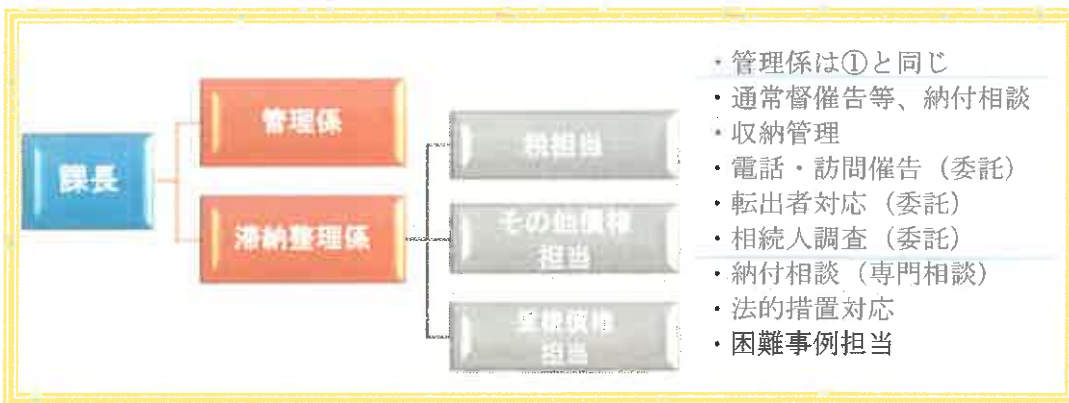
これら業務も含めた組織イメージは、【図表 3-5】のとおりである。

【図表 3-5】

①②案イメージ 強制徴収公債権・非強制徴収公債権・私債権の一元化

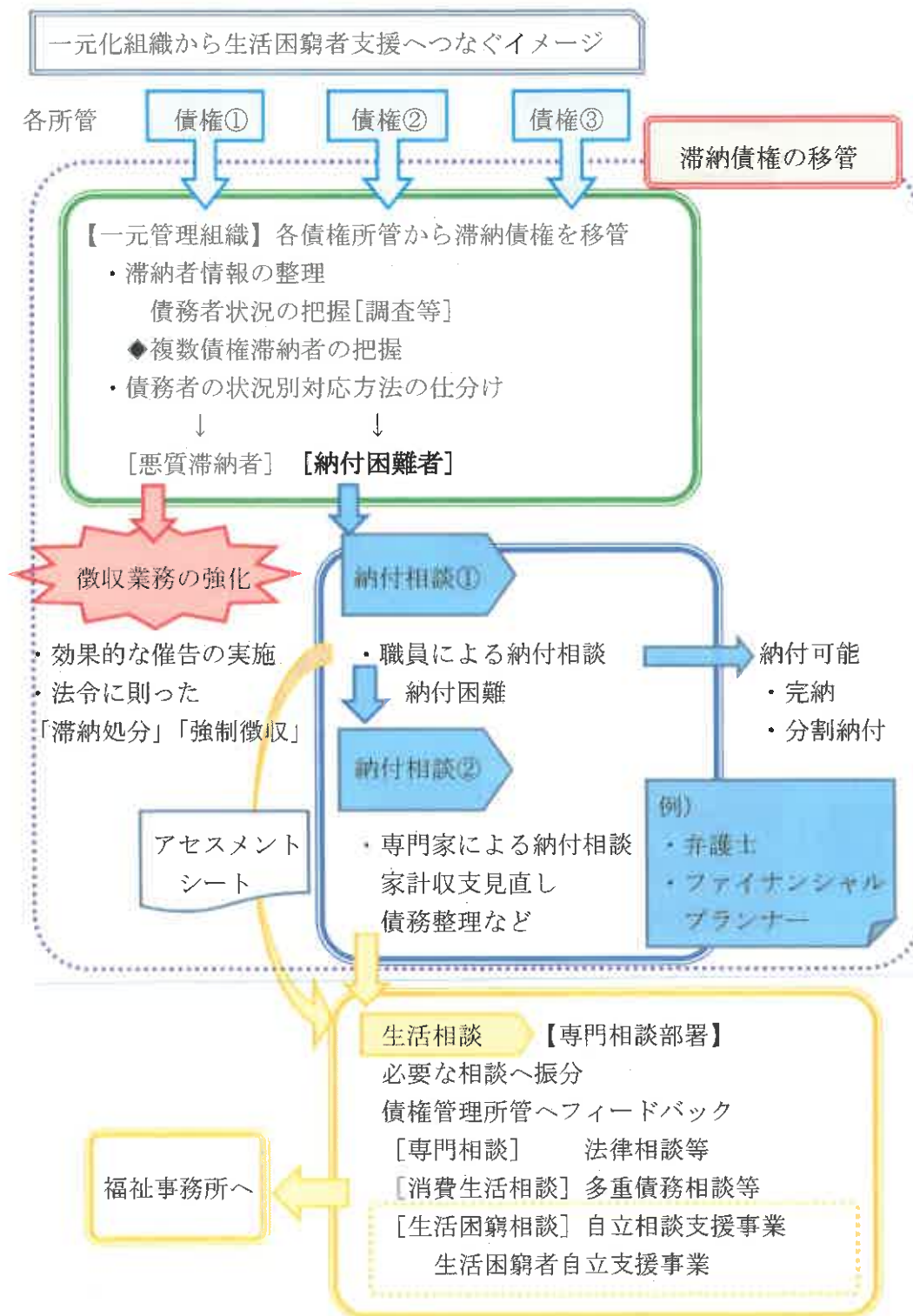


③案イメージ 徴収困難債権の移管 (納税担当が移管を受けるイメージ)



また、一元化組織から生活困窮者支援への連携イメージは【図表 3-6】のとおりである。

【図表 3-6】



3-3 小括

本章では、「生活困窮者支援」「外国人対応」の具体策、両業務を実施する前提として「債権管理の一元化」について提案してきた。

ここでは、一元管理を行う効果及び一元化を実施するための課題について述べる。

(1) 一元管理の効果について

【図表 3-7】

| | 効果の具体的な内容 | 生 ¹ | 外 ² |
|-----------------|---|----------------|----------------|
| 区民 | ・納付相談の際、債務者にとって、納付に関する相談を1か所の窓口で行うことができ負担を減らすことができる。 | ○ | ○ |
| | ・納付相談の結果、生活相談を受ける際、区債権の滞納状況の全体を把握することができる。 | ○ | ○ |
| 区 | ・分割納付や滞納処分、債権放棄等、債務者に対する区としての対応を一本化でき公平性が担保される。 | ○ | ○ |
| | ・滞納の背景に複合的な課題がある場合、発見しやすくなる。 | ○ | |
| | ・支援が必要な区民を福祉部局へつなぐ際、情報を一本化できるため連携が図りやすくなる。 | ○ | |
| | ・債権管理業務を統一して行うことにより、財産調査や督促、法的手続き等、重複する業務の効率化を図ることができる。 | ○ | ○ |
| | ・競売、破産事件の交付要求・債権の申出に漏れがない。 | | ○ |
| | ・コールセンター、サービサー等の委託、通知類の発送などの一本化により経費節減効果が見込める。 | ○ | ○ |
| | ・法的対応などを集約し専門的に行うことにより、知識・ノウハウを積み重ねることができ、庁内全体のレベルアップを図ることができる。 | ○ | |
| | ・特に徴収専門部署を持たない所管の債権を一括して管理することにより、未対応であった債権の処理を効率よく進めることができる。 | ○ | |
| ・債権全体の収入率が向上する。 | | | |

1 【生】：生活困窮者の略

2 【外】：外国人の略

区民の視点からも、区の視点からも債権管理を一元化することに「デメリットはない」と考える。

一元管理の手法は様々であるが、分割納付や免除などの対応では解決できない滞納の背景にある課題を早期に発見するためにも、滞納債権は全て一元管理することが望ましい。

研究会としては、滞納債権全件の一元化を実施することを前提に、実施に向けての課題を次に整理する。

(2) 実施に向けての整理

前述した効果とは別に、一元化組織を設置するため、次のとおり整理した。

① 個人情報保護の取扱いについての整理

一元化するために、最も重要な整理となる。

法律の解釈には様々な見解があり、現時点では判例等も少ないことから、債権を一元的に管理する際、滞納者に関する債権毎の情報共有について、明快な解決策はない。実施にあたっては区によって考え方を整理し、可能と判断した範囲で実施することとなる。さらに、取り決めた対応について、どの部署においても全職員が統一した見解のもとに対応する必要がある。

以下に、関連法令と通知等の内容を記載する。

ア) 地方税法第22条との関係

個人情報の保護に関して最も厳しい規定は、地方税法第22条に規定されている「秘密漏えいに関する罪」である。この条文では、「地方税の徴収事務に従事している者又は従事していた者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしたり、窃用（無断で自己又は第三者の利益のために利用すること）した場合、刑事罰の対象となる」と定められている。このため、「特別区民税の徴収にあたって知り得た秘密を他の債権徴収には使用できない」との認識が多いが、少なくとも「強制徴収公債権」については、平成19年3月27日付けで総務省より発出された通知に、「地方団体内における各種公金の徴収の連携強化として、徴収に関しての滞納者情報を強制徴収公債権間で利用することは差し支えない」と示されている。ⁱⁱⁱ

また、同通知では「地方団体の歳入を確実にする観点からも、地方団体内部では専門的な徴収ノウハウを有する税務担当部局の活用を図ることは有用と考えられるので、それぞれの債権に関する個人情報保護に十分かつ慎重な配慮を

行いつつ、各地方団体の実情等に応じ、検討していただきたい。」としている。

イ) 個人情報保護法（個人情報の収集・利用）との関係

個人情報の収集・利用については、第15条（利用目的の特定）、第16条（利用目的の制限）、第17条（適正な取得）、第18条（取得に際しての利用目的の通知等）で、原則として利用目的を本人に通知し、同意を得た上で取得すること、取得目的以外の利用は行えないことが規定されている。

同法は、民間事業者を対象としており、地方自治体では「個人情報保護条例」により基本的に同様の規定を行っている。

【図表 3-8】 個人情報保護に関する法律・ガイドラインの体系イメージ



出典：個人情報保護委員会ホームページ

ウ) 生活困窮者自立支援法との関係

経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある生活困窮者に対して自立支援の強化を目的として、平成27年4月に生活困窮者自立支援法が施行されるに先立ち、厚生労働省より平成27年3月27日付で、関係制度との連携が通知された。

この通知の中には、「多重債務者対策担当分野」との連携も含まれており、同法に基づく「個人情報の共有に係るガイドライン」では、本人同意の上で共有する情報として、「債務等経済的状況」「税務情報」が規定されている。

②一元管理する債権選定の考え方の整理

区では多種の債権を抱えているが、施設使用料など、事前納付が原則で収入未済が発生していない債権まで一元的に管理する必要はない。債権選定にあたっては、次の順序で検討することが望ましい。

【図表 3-9】



一元管理する債権に移管基準を設けた場合、移管対象とならなかった債権は処理が滞ることや、複数滞納債権の把握に支障が生じることが考えられる。

3-2-4 (1) 債権の一元管理方法でも触れたが、一元化組織では、全ての債権を管理することが望ましいが、組織体系、職員体制も含め、区の状況により段階を経て一元化する方法もある。

以下に、調査を行った先進自治体等の基準例を挙げる。

いずれの自治体も、一元管理の仕組みが落ち着いた時点で管理対象の債権を拡げている。

【図表 3-10】一元化基準の例

| | 債権種別 | 管理する債権 |
|----------------|----------------------------|------------------|
| 現年 滞納 債権 | 強制徴収公債権のみ | 全債権管理 |
| | | 一部の債権を管理 |
| | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 | 現年：一部 滞納：全債権 |
| | | 一部の債権を管理 |
| 滞納 債権 のみ | 強制徴収公債権のみ | 全債権管理 |
| | | 一部の債権を管理 |
| | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 | 全債権管理 |
| | | 一部の債権を管理 |
| 移管 | 強制徴収公債権 非強制徴収公債権 私債権 | 移管基準を設け、審査の上引き継ぐ |

〔一元化債権対象・移管基準の例〕

- ▼滞納繰越分全件
- ▼滞納金額が高額であること
- ▼消滅時効が近いもの
- ▼分割納付の不履行を繰り返しているもの
- ▼再三の催告に対し連絡が取れないもの
- ▼その他、納付意思がないと認められるもの
- ▼重複して滞納している債権があるもの

③システムの一元化

現在、債権毎に個別に管理されている「滞納者情報」を一元的に管理する必要がある。

債権毎に別システムとなっている事が多いと思われること、債権によっては紙台帳で管理されていることも考えられることからシステム構築に一定の時間と経費が必要となる。

現在使用しているシステムのリプレース時期に合わせる、総務省が推進している自治体システム等標準化^{iv}などの状況を考慮して導入するなどの検討が必

要である。

④ 庁内意識の改善

このように、債権一元化組織を設置し、滞納の中から生活困窮者へ繋げる施策や外国人対応を充実させるためには、単に表面的な「一元化組織をつくる」「滞納者を相談部門へ案内するルートを確立する」だけで終わるのではなく、庁内の連携を強化し、その後も常に見直しを行い、区民の生活に寄り添った対応を継続していく必要がある。

本研究にあたってアンケート調査を依頼した先進自治体においては、「債権適正管理検討プロジェクトチーム」「徴収対策室」「多重債務者包括支援プロジェクト」などを立ち上げ、様々な庁内調整を乗り越えて業務を推進している。

そのベースは、「滞納から生活困窮者を発見し、生活再建につなげる」とのトップの強い意欲と、それを具現化する職員の意欲が一体となったことが大きい。

「ひとりも置き去りにしない社会」を実現するトップの改善意欲と強力なリーダーシップ、それに呼応し行動する職員の存在が最も重要な要素であるといえる。

-
- i 「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知）」（平成27年3月27日付け、社援地発0327第11号）厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
 - ii 「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連家について（通知）」の一部改正について（平成30年10月1日付け、社援地発1001第13号）厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
 - iii 「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について」（平成19年3月27日付け、総税企第55号）総務省自治税務局企画課長
 - iv 「地方公共団体の情報システムの標準化について」（令和2年6月）総務省自治行政局行政経営支援室

終章



終章

自治体における債権管理は、平成19（2007）年頃、累積する収入未済が多額となり、公平性・公正性の観点から収入率向上を目指した「債権管理業務の見直し」が各自治体で積極的に行われた。この時期に、債権管理条例や全庁的な対策会議を設置した自治体も少なくない。これらの取組みを受け、収入未済額、不納欠損額は減少し、多くの自治体で債権管理業務は「安定した通常業務」として実施されてきた。

しかし、近年、債権管理を取り巻く状況は、大きく変わりつつある。社会状況の変化に大きな影響を受ける自治体債権の管理は、これら社会の変化を常に把握しながら対応する必要がある。特に中長期的な歳入確保・歳出削減に大きな影響があると考えられる「生活困窮者支援」及び「外国人対応」に注目した債権管理手法を構築すべきではないか、と考えたことが本研究に取り組むきっかけであった。

◆「社会状況の変化を幅広く捉える視点」と「債権管理手法の転換」

本報告書の序章では、研究の背景となる社会状況について触れた。

ここから見えてきたことは、社会の状況が大きく変化し、課題が多様化していることである。具体的には「少子高齢化」のほか、「特別区特有の人口動態」「税制改正等に伴う財源確保」「低所得層の増加」「子どもの貧困」などである。加えて、「新型コロナウイルス感染症」などの新たな課題も出現している。

現在の情勢から今後を考えた場合、特別区の歳入環境は決して楽観視できる状況ではないことが見えてきた。自治体の債権は、経済状況が悪化すれば徴収が困難になるなど、様々な社会状況の変化に大きく影響される。このため、これらの変化を幅広く速やかに捉え、より効果的・効率的な歳入確保策及び債権管理にかかるコスト削減の視点をもった債権管理の手法に転換する必要がある。

◆「生活困窮者支援」と「外国人対応」の必要性

一方で、自治体の責務として「区民の支援」が求められている。序章で見た低所得者等生活に困難を抱える層の増加傾向に加え、第1章で整理した23区の債権管理業務の実態では、多くの区で滞納者の傾向として「低所得者の増加」「複数債権滞納者の増加」が挙げられた。また、「債務整理等何らかの支援を要する者の増加」も上位であった。このことは、滞納者の中に「支払いたくても支払うことができない」「生活を立て直すための支援を要する」生活困窮者が

増加していることを意味している。

自治体の債権管理は、「生活困窮に陥った区民が資力を回復し、再び納期内納付者として生活できる状況にすることが、中長期的な歳入の確保策と将来的な社会保障費の抑制に繋げるために重要である」との認識を持つ必要がある。

このためには、金銭面からいち早く滞納世帯の困窮を発見できる債権管理所管の役割は大きく、「納付相談の中から滞納の背景にある世帯の困難を発見し必要な支援に結びつける」仕組みの構築が必須であると整理した。

また、「債権管理業務を法令に基づいて適切に実施することにより、生活を破綻させることなく納付を可能とすること、債務者負担の軽減を図ること」を滞りなく実施することも大切であることを再確認した。

本研究のもう一つのテーマである外国人の対応について、序章では外国人数、在留資格、国籍などの全体の傾向、第1章で各区の債権に関する状況を概観した。

ここで見てきたことは、外国人対応は、あくまでも「適切な回収を行うこと」を主眼とした取組みが望まれることであった。区によって違いはあるが、外国人が東京23区に集住している状況、さらに外国人人口の割合が高い区の一部の債権においては、滞納者の約30%を外国人が占めている状況も見られた。国の外国人労働者受入施策拡大の傾向を鑑みると、滞納割合の拡大も懸念され、対応が急務であることも明らかとなった。

また、23区の外国人居住状況は人数が多いだけでなく、在留資格においても全国的に見てかなり特殊な状況であった。さらに国籍も多様化しており、従来の「言葉の問題」からより踏み込んだ対応として、通訳手段の量的確保、多言語化に加え、相手の言語力に応じた手段を重層的に整える必要があることが見てきた。加えて、文化・生活環境が異なる地域から来ていることを念頭においた生活パターンなどの把握、制度周知を徹底し生活者としての権利が行使できる環境の整備をした上で、義務としての納付を求めていくことが必要となっている。

◆手段としての「債権管理一元化」の必要性

これらの対応策を検討するために先進自治体の調査を行い、調査結果について第2章で取組状況の概要に触れた。第3章では、第2章の先進自治体の取組状況を参照し、「生活困窮者支援」及び「外国人対応」についての具体案を幾つか挙げ、その前提となる手段として「債権管理一元化」モデルを提案した。

これは、「生活困窮者支援」「外国人対応」をより効果的に実施するためには「債務者情報を一元的に管理し、全庁的に統一した基準で対応する必要がある」

ためであり必須の手段である。

債権一元管理を実施している先進自治体からは、「複数債権滞納者の納付相談を1か所で行えるようになった」「全庁で統一した対応が可能となった」との効果が挙げられているほか、「職員の専門性の向上」「類似事業の統合による効率化」など、業務改善としての効果も挙げられた。

一方、第1章で見た23区の債権管理の状況からは、「十分な債権管理が行われていない」との意見が散見され、その要因として「徴収専門部門がない」「滞納者情報が共有されていない」といった意見が多数挙げられた。これら債権所管担当からの改善意見としては、「債権一元管理」「専門部署・専任担当の配置」が上位を占め、「債権一元管理」は、債権管理の実務部門からも強く求められている改善策であると言える。

債権管理業務に限ったことではないが、法令に基づいた業務が十分に行われていないことは、住民監査請求の対象ともなり得、法令遵守の観点からも「債権の一元管理組織」の設置が必須の手段であることを改めて提案する。

◆今後更に議論を深めていくべき事項

今回の研究を進める中で、やはり「生活困窮者自立支援制度」との連携は必須であることが明らかになった。

生活困窮者自立支援制度から見ると庁内連携の切り口の一つであるに過ぎないが、債権管理は子どもから高齢者まで多くの世帯の困難な状況を「金銭面」から発見することが可能であり、連携の幅を広げる議論を福祉部局と深めることが求められる。

また、外国人対応では、区を跨いだ連携により国籍別の対応や情報を共有することや、政府の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）」ⁱなどを参照し、他の関係機関に共同で働きかける具体策の検討が必要であると考ええる。

加えて、研究の基礎調査として実施した23区アンケートの結果から浮き彫りになった「特別区は債権管理業務が不十分な面が多い」点について、改めて「債権管理業務の基本」となる「共通マニュアルの整備」や文部科学省が促進する「学校給食費の公会計化」ⁱⁱなど「債権管理業務」について積極的に改善に取り組む姿勢が求められる。

このため、今後、実務的な担当者会を開き、相互の債権管理業務の向上に資する場を設定したいと考えている。

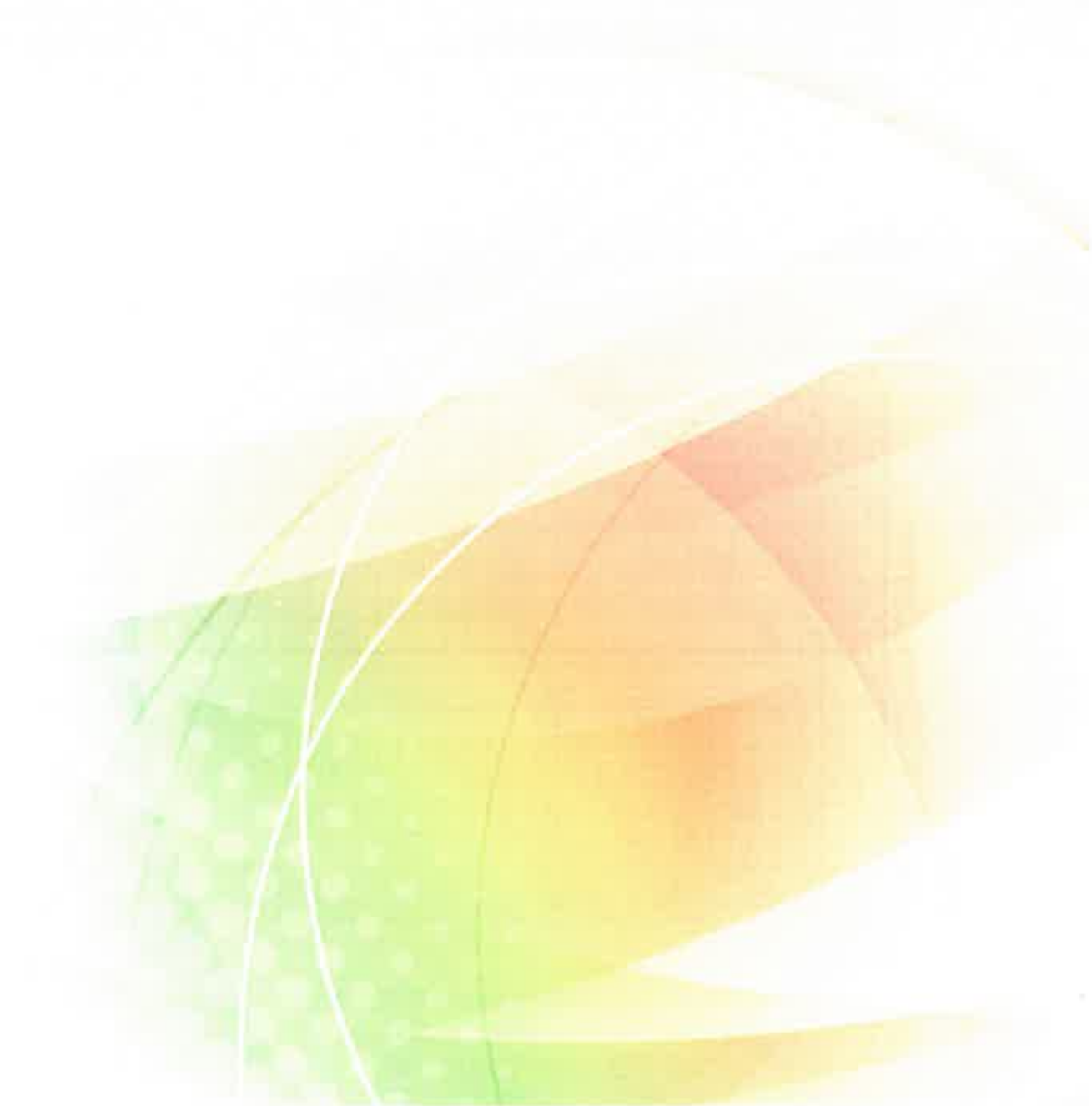
i 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）」（外国人の受入れ・共生に関する関係会議）令和2年7月

ii 「学校給食費徴収・管理に関するガイドライン」（文部科学省）令和元年7月

本報告書を通じて、「生活困窮者の再建支援」が自治体債権管理の重要な要素となっていること、急増する外国人住民への対応も必須であるなど、債権管理業務は、社会環境の変化を幅広く把握し、区民生活の実情に応じた対応が必要であることが伝われば幸いである。

加えて、これらの課題を解決するため、より効果的・効率的な手法として提案した「債権一元管理」について、各区の実情に応じた検討が進むことを期待する。

參考資料



23区債権管理対策会議設置状況(令和2年11月時点)

| 区名 | 会議の有無 | 所掌事項 | 構成員 | 開催状況 (回数・主な議題) |
|-----|-------|---|---|---|
| 千代田 | なし | | | |
| 中央 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 区が有する債権の適正な管理とより一層の徴収強化を図るため具体的な取組を検討し、結果を収納率向上部会に報告するとともに、歳入権保対策委員会(副区長、部長)で審議すること 債権管理、収入状況等の進捗管理に関すること 徴収強化のための具体的な取組に関すること 債権管理を担当する職員の専門性の向上その他人材育成に関すること | 総務部長、総務課長 未収金を有する所管の課長 | [回数] 年2～3回程度 [主な議題] ・各債権の取組状況(徴収計画) ・債権放棄 ・訴訟提起等 |
| 港 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 私債権の管理の方針に関する事項 私債権の放棄・徴収停止に関する事項 その他 | 内部委員 (部長級4名) | [回数] 年3回 [主な議題] ・徴収停止・債権放棄の審議 ・債権管理取組状況の確認等) |
| 新宿 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 区の債権の分類に関する事項 その他の区の債権に関する重要な事項 | 副区長(総務部担当)、総合政策部長 総務部長、福祉部長、子ども家庭部長 都市計画部長、会計管理者 教育委員会事務局次長 | [回数] 年1回 [主な議題] ・債権の分類、債権放棄 |
| 文京 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 債権管理状況の報告及び取組に関すること。 債権管理に係る情報の共有に関すること。 債権放棄に係る区議会への報告に関すること。 その他、債権管理に関すること。 | 会議体によって異なる | [回数] 必要に応じて開催 [主な議題] ・債権管理状況について等 |
| 台東 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 収入未済対策の方針に関すること。 収入未済対策に係る庁内の連絡・調整に関すること。 債権放棄に関すること。 その他収入未済対策に関すること。 | 企画財政部長、会計管理室長、企画課長、 経営改革担当課長、財政課長、 総務課長収納課長、福祉課長、会計課長 | [回数] 年約2回 [主な議題] ・債権放棄等 |
| 墨田 | あり | <ul style="list-style-type: none"> 規則第3条第1項の規定による区の債権の分類に関する事項 区の債権について計画的な徴収が行われているか否かについて報告を求め、必要に応じて意見を述べること。 区長が必要と認める区の債権に関する事項 | 副区長、会計管理者、企画経営室長、 総務部長、区民部長地域力支援部長、 産業観光部長、福祉保健部長、 子ども・子育て支援部長、 都市計画部長、都市整備部長 | [回数] 原則、年1回 |

| 区名 | 会議の有無 | 所掌事項 | 構成員 | 開催状況 (回数・主な議題) |
|-----|-------|--|---|--|
| 江東 | あり | <p>会議体を2つ設置</p> <p>① 区税等の収入未済対策の計画に関すること。 区税等の収納対策の実施に関すること。</p> <p>② 区が有する私債権について次の事項を検討し対処する ・滞納額の徴収対策に関する事項 ・債権処理の方法に関する事項</p> | <p>① 副区長(2名)、政策経営部長、区民部長、福祉部長、生活支援部長、会計管理室長、行政担当課長、財政課長、課税課長、納税課長、介護保険課長、医療保険課長</p> <p>② 副区長(2名)、政策経営部長、総務部長、地域振興部長、福祉部長、生活支援部長、会計管理室長、教育委員会事務局次長、社会福祉協議会事務局次長、企画課長、計画推進担当課長、財政課長、総務課長、経済課長、福祉課長、保護第一課長、保護第二課長、会計管理室次長、教育委員会事務局庶務課長、社会福祉協議会福祉サービスク長</p> | <p>① [回数] 年2回 [主な議題] ・決算分析と課題の共有 ・各債権の行動計画確認</p> <p>② [回数] 年1回程度 [主な議題] ・私債権の処理方針について ・私債権弁護士委託による回収結果報告について</p> |
| 品川 | あり | <p>・私債権等の放棄に関すること。 ・区が融資し、もしくは出資し、または財産の貸付けを行う事業者の経営状況の調査に関すること。 ・その他私債権等の管理に関し、区長が必要と認めた事項</p> | <p>学識経験者・公認会計士・弁護士等 4名</p> | <p>[回数] 年1回から2回 [主な議題] ・債権放棄等</p> |
| 目黒 | あり | <p>・区の非強制徴収債権の管理方針等に関すること。 ・区の非強制徴収債権の管理状況に調査に関すること。 ・区の非強制徴収債権の放棄に関すること。</p> | <p>副区長、企画経営部長、総務部長、区民生活部長、産業経済部長、健康福祉部長、子育て支援部長、都市整備部長</p> | <p>[回数] 年1回開催 [主な議題] ・区の非強制徴収債権の放棄に関する審査</p> |
| 大田 | なし | | | |
| 世田谷 | あり | <p>(委員会) ・債権管理の推進に関すること ・その他委員長が必要と認める事項</p> <p>(連絡会) 下記の調整 ・債権管理、収入状況等の全庁的な進行管理に関すること ・徴収強化月間の設定等、徴収強化のための連絡に関すること ・債権管理を担当する職員の専門性の向上及び人材育成を目的とした研修の実施に関すること</p> | <p>(委員会)副区長、教育長、各部長級</p> <p>(連絡会)会計課長、総合支所保健福祉センター生活支援課長(代表)、総合支所保健福祉センター保健福祉課長(代表)、課税課長、納税課長、商業課長、国保・年金課長、保険料取納課長、生活福祉課長、介護保険課長、子ども育成推進課長、児童課長、保育認定・調整課長、住宅管理課長、幼児教育・保育推進担当課長、学校健康推進課長</p> | <p>(委員会) [回数] 年1回開催 (連絡会) [回数] 年4回開催</p> |
| 渋谷 | なし | | | |

| 区名 | 会議の有無 | 所掌事項 | 構成員 | 開催状況 (回数・主な議題) |
|----|-------|---|---|---|
| 中野 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・債権管理の方針審議 ・年間徴収計画の徴収、計画内容報告に対する意見提示 ・債権放棄の適否審議 ・その他、区の債権管理に関し、区長が必要と認める事項 | <p>副区長 企画部長、区民部長、 地域支えあい推進部地域包括ケア推進担当部長 業務改善課長、税務課長、保険医療課長、 介護・高齢者支援課長 その他、副区長が必要と認める職員 (最近では、法務担当課長への出席依頼が増加)</p> | <p>[回数] 概ね年5回 [主な議題] ・債権管理状況報告 ・年間徴収計画確認 ・債権放棄案件審議 ・債権管理方針策定 ・その他債権管理に関する検討事項協議</p> |
| 杉並 | なし | | | |
| 豊島 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・税、保険料、使用料、貸付金返還金等の収納推進に関すること。 | <p>区長、副区長 豊島区組織条例に定める部の長 会計管理室長 教育委員会事務局教育総務部部長の職にある者</p> | <p>[回数] 令和2年度は、11月1日時点で、本部会を1回開催。 [主な議題] ・外国人留学生の滞納が多いこと等</p> |
| 北 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・区の債権の放棄の適否について審議すること。 ・区の債権の管理に関し必要と認める事項 | <p>区民部長、総務課長、戸籍住民課長、 税務課長、収納推進課長、会計課長</p> | <p>[回数] 年1回開催 [主な議題] ・私債権放棄など</p> |
| 荒川 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・債権回収・管理に対する支援に関すること。 ・債権回収担当職員の研修の実施に関すること。 ・納付案内センターの一層の活用による債権回収の推進に関すること。 ・回収が困難な私債権の不納欠損処理に関すること。 ・その他債権管理の調整及び検討に関すること。 | <p>委員長：副区長 副委員長：会計管理部長(兼債権管理担当部長)) 専門委員：弁護士 委員：各債権所管課長、総務企画課長 文書係長、 会計管理課長(兼債権管理担当課長))</p> | <p>[回数] 年2回開催 [主な議題] ・債権の取組状況、取組方針等の報告 ・債権放棄案件等の審議</p> |
| 板橋 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・収入確保に関すること。 ・その他区長が必要と認める事項に関すること。 | <p>総務部長、政策経営部長、経営改革推進課長、 財政課長、調税課長、納税課長、産業振興課長、 介護保険課長、国保年金課長、 後期高齢医療制度課長、福祉部管理課長、 障がいサービス課長、 板橋福祉事務所長、赤塚福祉事務所長、 志村福祉事務所長、保育サービス課長、 子ども政策課長、保木部管理課長、 住宅政策課長、土木部管理課長、 会計管理室長、地域教育力推進課長</p> | <p>[回数] 年3回程度 (4～5月、7～8月、1～2月)開催 [主な議題] ・区における収入確保策等について検討 ※平成30年度から、検討会の下部組織として作業部会を設け、議題がある場合に随時開催している。</p> |

| 区名 | 会議の有無 | 所掌事項 | 構成員 | 開催状況 (回数・主な議題) |
|-----|-------|--|---|--|
| 練馬 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・収納対策の基本方針に関する事項 ・収納計画の推進に関する事項 ・収納対策の推進に関する事項 ・前各号に掲げる事項のほか、本部長(副区長)が必要と認めた事項 | 副区長、教育長、技監、室長、部長、担当部長、保健所長、会計管理室長、教育委員会事務局の部長、選挙管理委員会事務局長、監査事務局長、議会事務局長、財政課長、総務課長、広報課長、企画課長、区政改革担当課長、収納課長秘書 | [回数] 年1~2回 |
| 足立 | あり | 会議体を2つ設置 ①・収納率向上対策の策定とその推進に関すること ・区内組織の体制整備並びに関係機関との調整及び協力に関すること ・その他、収納事務全般に関すること ②・区の債権の債権回収のための処理方針に関する事項で、区長が必要と認めるもの ・その他区長が必要と認める事項 | ①財政課、納税課、他11課 ②学識経験者2名 足立区民生・児童委員協議会2名 足立区職員1人 特別収納対策課長、係長、係員 | ①[回数] 年3回 [主な議題] ・各債権の収納状況や対策等 ②[回数] 年2~3回開催 [主な議題] ・債権放棄など |
| 葛飾 | あり | <ul style="list-style-type: none"> ・区の債権の管理・確保等の業務の促進に関すること。 ・区の債権の管理・確保等に関する区民への周知・PRに関すること。 ・区の債権の管理・確保等に必要となる組織等の整備に関すること。 ・区の債権の管理・確保等に必要となる規程の整備に関すること。 ・前各号に掲げるもののほか、区の債権の管理・確保等の事項に関すること | 本部長：副区長 副本部長：総務部長 本部長：総務改革担当課長、収納対策課長、以下各債権担当課長 (税、国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、保育料、学童保育クラブ使用料、住宅使用料、生業資金償還金、福祉資金償還金、奨学資金償還金) | [回数] 原則として年1回(6月) ※ただし必要に応じて臨時に開催する場合もある。 |
| 江戸川 | あり | 公債権の受託の実績報告、私債権の弁護士委託の実績報告・経過報告、各債権の現状や課題 など | 各債権担当課長(公債権 私債権) | [回数] 年に1回 [主な議題] ・受託の実績報告 ・各債権の課題についての情報共有 |

債権管理状況調査【集計版】①一元化組織について

| | | 仙台市 | | 船橋市 | | 国立市 | | 野州市 | |
|--------------|--------------|--------------------------|-------------------|---|----------------|--|----------------|--|----------------|
| Q1 現行の組織について | | 健康福祉局 保険高齢部 保険年金課 徴収対策室 | | 税務部 債権管理課 徴収第一係 | | 政策経営部 収納課 | | 総務部 納税推進課 | |
| 職 | 総数 | 計 25名 | 計 69名 | 計 27名 | 計 7名 | 計 27名 | 計 7名 | 計 7名 | 計 7名 |
| 員 | 常勤 | 11名 | 46名(任期付き:1名) | 20名 | 4名 | 20名 | 4名 | 4名 | 4名 |
| 数 | 非常勤 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 |
| | 再任用 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 1名 | 1名 |
| | 会計年度 | 14名 | 23名(膏休代替:3名) | 7名 | 2名(膏休・産休代替:2名) | 7名 | 2名(膏休・産休代替:2名) | 2名(膏休・産休代替:2名) | 2名(膏休・産休代替:2名) |
| | その他 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 | 名 |
| | 窓口対応 | | | | | | | | |
| | 収納窓口 | | | | | | | | |
| | 電話催告 | ◎:実施 | アイティソリューションプロバイダー | | | | | | |
| | 訪問催告 | ◎:実施 | アイティソリューションプロバイダー | | | | | | |
| | 財産調査 | ◎:実施 | アイティソリューションプロバイダー | | | | | | |
| | 通知封入 | ◎:実施 | アイティソリューションプロバイダー | | | | | | |
| | 法務相談 | | | | | | | | |
| | 納付相談 | | | | | | | | |
| | 法的措置 | | | | | | | | |
| | 自立支援相談 | | | | | | | | |
| | 外国語通訳 | ○:実施予定 | アイティソリューションプロバイダー | | | | | | |
| | その他① | | | | | | | | |
| | その他② | | | | | | | | |
| | その他③ | | | | | | | | |
| | 一元化方法 | 滞納債権のみの一元管理を実施 | | 滞納債権のみの一元管理を実施 | | 市税・国民健康保険税:現年納付、滞納を含めた一元管理 介護保険・後期高齢:滞納債権のみの一元管理 その他債権:基準を設けて一元化を図っている。 | | 債権ごとの画一的な一元化管理は行っていません。 徴収困難な債権について各所管課から移管を受けて債権管理を行っている。 債権整理を行ううえで、債権者に関する市の債権情報を調査し、関係部署と情報連携を図っている。 | |
| | 強制徴収 公債権 | 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料 | | 国民健康保険料、介護保険料、下水道事業受益者負担金、下水道使用料、保育料等全て | | 市税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、生活保護法第78条徴収金 | | 介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、下水道事業受益者負担金、下水道使用料、生活保護徴収金 | |
| | 非強制徴収 公債権 | | | し尿収集手数料、児童育成料、市場使用料等全て | | 生活保護法第63条返還金、生活保護法第78条徴収金、生活保護費不当利得返還金、国民健康保険不当利得返還金、老人保護措置費本人負担分、児童扶養手当通称返還金等 | | 学童保育料、幼稚園保育料、生活保護返還金、公共施設使用料、略式代執行費用 | |
| | 私債権 | | | 奨学金返還金、市営住宅使用料、市営食堂使用料、学校給食費等全て | | 社会保険料本人負担分 | | 市営住宅使用料、駐車場使用料、上水道料、学校給食費、通園通学バス使用料、墓所管理料 | |

| | 仙台市 | | 船橋市 | | 国立市 | | 野洲市 | |
|--------------|---|--------------------|--|---|-----|--------------------------|-------|---------------------------------------|
| | 保育料 | 今後一元管理の対象とする予定である。 | 保育料 | 今後一元管理の対象とする予定である。 | 保育料 | 徴収率が高く、今のところ一元化の必要がないため。 | 上記の債権 | 原則、所管課において各債権を管理。徴収困難な債権については移管のうえ管理。 |
| 強制徴収 公債権 | | | | | | | | |
| 非強制徴収 公債権 | 保護費返還金 | 今後一元管理の対象とする予定である。 | | | | | | |
| 私債権 | 学校給食費 | 今後一元管理の対象とする予定である。 | | | | | | |
| | 児童養護費 その他の公債権・私債権については、債権の期限、特性等より、一元管理対象としていないが、今後対象の拡大を検討している。 | | | | | | | |
| 引継基準 | | | 強制徴収公債権：滞納金額が高額であるもの、消滅時効に近いもの、分割による不履行を繰り返しているもの、再三の催告にもかかわらず納付の意思がないと認められるもの 非強制徴収公債権・私債権(法的措置の移行)：督促の履行期限後、概ね1年を経過しても完全に履行されていないもの、重複して滞納している債権がある場合は併せて移行 | 介護保険料・後期高齢者医療保険料→滞納繰越分全件、生活保護費返還金(63・78・不当利得)→保護費のみ、その他の市債権→適正な徴収を行っているにも関わらず徴収できていないもの | | | | |
| 引継時期 ・頻度 | | | 強制徴収公債権：原則年1回 非強制徴収公債権・私債権(法的措置の移行)：随時 | 介護保険料・後期高齢者医療保険料：6月当初 生活保護費返還金(63・78・不当利得)：不定期 その他の市債権：不定期 | | | | |
| 債権の返還 | | | 強制徴収公債権：完納、執行停止するまで 非強制徴収公債権・私債権(法的措置の移行)：完納又は徴収停止若しくは債権放棄の要件に該当するまで | 原則として完納もしくは時効となった時点で返還、生活保護費返還金(63・78・不当利得)は保護開始になった場合も同様 | | | | |

| 仙 台 市 | | 船 橋 市 | | 国 立 市 | | 野 洲 市 | |
|-------|--|--|--|---|--------------------------|--|--|
| 実施時期 | 平成24年4月 開始 | 平成20年度より、非強制徴収公債権・私債権の法的措置の移行は平成23年度から。 | 取納課は、元々市税及び国民健康保険税の徴収を担っていたが、平成25年度から介護保険料及び後期高齢者医療保険料の滞納事業(一部)の徴収引継を開始し、平成28年度から介護保険料及び後期高齢者医療保険料滞納の他の市債権について、段階的に一元化を実施。 | 平成25年度に市債権係を設置した時点では、市債権の総括管理(債権管理系例)がメインで一元化の予定はなかつたが、各債権所管課の債権管理状況を確認していく中で一元化の必要性が認められたため、実施することとした。ただし、職員の増員は行わずに実施しているため、取納課の業務量との兼ね合いで段階的に実施してきている。 | 平成27年4月1日に野洲市債権管理条例等を施行。 | 野洲市債権適正管理検討プロジェクトチーム(平成25年12月～平成27年3月末)を立ち上げ、管理及び徴収に係る現状調査、適正管理手法の検討を行った。滞納者多量債権者(消費生活)と生活困難者が連携をとり、生活相談課と福祉部局が連携をとり、生活困難の拠点を踏まえた条例を制定し、生活困難者への支援を行っている。 | |
| 経緯・背景 | 平成21年度及び22年度の本市の現年度収納率は政令指定都市の中で最下位だった。それまで収納率低下は、低所得者の経済的理由から保険料が割れられにくいのが主たる原因とされていたが、徴収体制にも原因があると考え、本庁と区役所の役割を明確化したうえで、地方税法、国税徴収法を基本とした徴収体制を構築するために、徴収対策室を設置した。 | 市税徴収率の低下から脱却したノウハウ(延滞金の徴収、差押、滞り整理システム)の構築等の差務効果(率化)を市税以外の債権で適用できないか、更に、市税を扱う徴収職員に他の債権の徴収を任せられないか、議会からの要望等があった。そこで、平成20年度より自力執行種のある市税と強制徴収公債権の一元徴収を開始、徴収率に効果が見られたことから、自力執行種のない非強制徴収公債権及び私債権についても一元化し、訴訟、強制執行等の法的措置をすべきと判断、平成23年度から、非強制徴収公債権・私債権の訴訟、強制執行等の手続を開始。 | 市税徴収率の低下から脱却したノウハウ(延滞金の徴収、差押、滞り整理システム)の構築等の差務効果(率化)を市税以外の債権で適用できないか、更に、市税を扱う徴収職員に他の債権の徴収を任せられないか、議会からの要望等があった。そこで、平成20年度より自力執行種のある市税と強制徴収公債権の一元徴収を開始、徴収率に効果が見られたことから、自力執行種のない非強制徴収公債権及び私債権についても一元化し、訴訟、強制執行等の法的措置をすべきと判断、平成23年度から、非強制徴収公債権・私債権の訴訟、強制執行等の手続を開始。 | 平成25年度に市債権係を設置した時点では、市債権の総括管理(債権管理系例)がメインで一元化の予定はなかつたが、各債権所管課の債権管理状況を確認していく中で一元化の必要性が認められたため、実施することとした。ただし、職員の増員は行わずに実施しているため、取納課の業務量との兼ね合いで段階的に実施してきている。 | 平成27年4月1日に野洲市債権管理条例等を施行。 | 野洲市債権適正管理検討プロジェクトチーム(平成25年12月～平成27年3月末)を立ち上げ、管理及び徴収に係る現状調査、適正管理手法の検討を行った。滞納者多量債権者(消費生活)と生活困難者が連携をとり、生活相談課と福祉部局が連携をとり、生活困難の拠点を踏まえた条例を制定し、生活困難者への支援を行っている。 | |

Q2 一元化組織を設置した経緯、背景

| Q3 一元化組織設置効果 | | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|-----------------|---|-----|---|---|--|
| 職員数の増減 | 減少した。 | | 未集計 | 増減なし。 | 増減なし(課内室から課として独立している) |
| 職員定数の縮減等、人件費の増減 | 滞滞整理に従事する職員数が減少したこと、人件費が減少した。 | | 未集計 | 介護保険料及び後期高齢者医療保険料の一元化時点では、増減はさほどなかったと捉えられる。生活保護費返還金(63,78万、不当利得)の債権管理を本格的に開始(一元化以前)でなく、債権所管課のフォローアップ等が多くなったが、平成29年度から超過勤務が増え、令和2年10月現在は業務量も落ち、着いてきており、一元化前とさほど変わらないと思われる。 | 債権所管課における事務の軽減の効果が上がっていると思われる。 |
| システム運営経費 | 資格試験等他業務でも使用している既存のシステムを使用しているため、コストの変化なし。 | | 全債権分の経費については未集計。所管課とのデータ連携が発生するため、保守費については税単体のときよりも増加する。 | | 影響なし |
| 催告等通知送付経費 | 未集計 | | 全債権分の経費については未集計。具体的な試算を行ったことはないが、債権管理課へ移管となった後は、その対象者について、催告書を所管課で発送しなくなる。 | | 影響なし |
| 催告等委託経費 | 一元化組織設置後に開始 | | 全債権分の経費については未集計。具体的な試算を行ったことはないが、債権管理課へ移管となった後は、その対象者について、催告書を所管課で発送しなくなる。 | ※新規事業に近い。コスト削減効果はない。 | 影響なし |
| 財産調査等委託経費 | 一元化組織設置後に開始 | | 全債権分の経費については未集計。具体的な試算を行ったことはないが、移管者について、債権管理課でまとめて調査を行っている。 | | 影響なし |
| その他、特に効果があった経費 | | | 経費としての効果については未集計。コスト削減を主な目的としていないため、効果として算出しておらず、不明。 | | 影響なし |
| 複数債権締結者の割合 | 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料のいずれかを重複して締結している締結者の割合 → 6.56% | | 未集計。 参考)移管者数(強制徴収公債権): 平成28年度 3,305人、平成29年度 2,997人 平成30年度 2,679人、平成31年度 2,430人 | 国立市は市税の徴収率が平成30年度まで4年連続全国1位(令和元年度の結果は未発表)となっており、そのノウハウ・スキルを他の強制徴収公債権でも活用し、後期高齢者医療保険料及び介護保険料の徴収率(滞納超過率)を大幅に向上、不納欠損額を大幅に減少させることができた。非強制徴収債権については、徴収率で分析することはできないものの、催告等をしっかり行ったことにより納付額が増加している。その他、生活保護費返還金については、適正な債権管理が国庫負担金とも関連して、以上のとおり府大庫の購入の確保が徴収一元化・市債権の総括管理の最大の効果である。 | 徴収、債権放棄を含め債権の整理を進めることで、結果として収入率の向上に繋がっている。 |
| 削減効果以外の効果 | 各債権の総括収率率について、国民健康保険料は、平成23年度67.74%から令和元年度89.71%、後期高齢者医療保険料は、平成23年度97.41%から令和元年度99.28%、介護保険料は、平成23年度96.1%から令和元年度98.5%にそれぞれ向上した。 | | 徴収一元化との因果関係は不明だが、ここ数年は前後するものの、平成23年度からの推移をみると収入率自体は向上している。 | | |

| Q4 滞納整理システムについて | | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|-------------------|--|--|--|---------------------------------|---|
| 調査方法 | (職員使用システム) 既存システム (催告業務委託先使用システム) 新規調達 | ①市税・強制徴収公債権用システム: 新規調達 ②非強制徴収公債権・私債権用システム: 新規調達 | ①市税・強制徴収公債権用システム: 新規調達 ②非強制徴収公債権・私債権用システム: 新規調達 | ※税外債権の徴収一元化にあたっては、システム導入を行っている。 | 既存システムを使用。一元化への対応はしていない。 |
| 各債権からの情報連携方法 | (職員使用システム) 連携していない。 (催告業務委託先使用システム) 個別システムよりCSV形式で滞納情報を出し、取り込んでいる。 | ①連携データサーバを介したデータ連携 ②連携データサーバを介したデータ連携 | ①連携データサーバを介したデータ連携 ②連携データサーバを介したデータ連携 | | 全債権とのシステム内での連携機能はなく、紙媒体または抽出データにて行っている。(親、介護保険料、後期高齢者医療保険料は連携可能。) |
| 複数債権滞納者の名寄せ機能 | (職員使用システム) なし (催告業務委託先使用システム) あり | ①有 ②有 | ①有 ②有 | | 個別システムで管理しており、名寄せ機能はない。 |
| 滞納者の基本情報 | (職員使用システム) 氏名、通称番号、住所、性別、世帯番号、氏名、生年月日、(催告業務委託先使用システム) 氏名、通称番号、住所、電話番号、世帯番号、電話番号、住所、滞納情報、経過記録 | ①氏名、住所、生年月日、世帯情報、電話番号 ②住所、生年月日、世帯情報 | ①氏名、住所、生年月日、世帯情報、電話番号 ②住所、生年月日、世帯情報 | | 個々の管理システムにおいて異なる。 |
| 滞納状況更新履歴などの経過管理機能 | (職員使用システム) あり (催告業務委託先使用システム) あり | ①有 ②有 | ①有 ②有 | | 各債権ごとにシステム管理している。 |
| 時効管理 | (職員使用システム) あり (催告業務委託先使用システム) あり | ①有 ②有 | ①有 ②有 | | 各債権ごとに所管課において管理している。 |
| 納付書、催告書等の印刷 | (職員使用システム) どちらも印刷可能 (催告業務委託先使用システム) 催告書印刷可 | ①有 ②裁判所への申立書等の印刷機能有 | ①有 ②裁判所への申立書等の印刷機能有 | | 各所管課において事務を行っている。(一部ソフトソーシング) |
| その他、有効な機能 | | ①データ抽出機能 ②データ抽出機能 | ①データ抽出機能 ②データ抽出機能 | | |
| 導入までのスケジュール | (職員使用システム) 既存システムとして使用していた。 (催告業務委託先使用システム) 平成24年10月10日に入札を行い、業務委託開始時(平成24年11月24日)に、委託先業者が導入。 | ①平成29年度 開発業者選定(プロポーザル) 平成30年度 システム構築～本稼働(平成31年3月) ②平成26年度 開発業者選定(プロポーザル) 平成26年度 システム構築～本稼働(平成27年2月) | ①平成29年度 開発業者選定(プロポーザル) 平成30年度 システム構築～本稼働(平成31年3月) ②平成26年度 開発業者選定(プロポーザル) 平成26年度 システム構築～本稼働(平成27年2月) | | 近隣市と共同でプロポーザル実施しベンダーを決定し導入。 |
| 導入にあたっての懸念事項 | | ①公金徴収一元化をしている関係でデータ連携処理が多いため、連携機能に支障が出ないかが懸念材料でした。 ②債権の種類によって滞納時効期間が異なること。また、滞延損害金と延滞金では計算方法が異なること。 | | | 特になし |

| 一元化組織の取組に向けた取組状況 | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|------------------|--|--|--|---|
| 一元化組織での対応方法 | 職員を各債権を取り扱う課の併任とした。 | 本市においては、事務分業規則に定める債権管理課の事務分業に「市の債権の管理・滞納対策等に係る総務に関すること」、「市の債権に係る支払督促、民事訴訟の提起、強制執行、相殺、債権の放棄に関すること。」等の規定がある。これらの事務遂行には所管課からの個人情報収集が必須であり、船橋市個人情報保護条例からも、債権管理課が債権債務の情報を活用することは、個人情報等の利用及び提供の制限に抵触しないと考える。 | 市民税課等の税を賦課する立場にある課が情報を出すことが地方税法第22条に抵触するかどうかについては、判例及び通達が無いことから各自自治体で判断が分かれるところであるが、本市は所管課から強制徴収公債権について移管された滞納者についてはこの権限に抵触しないと考えるが、非強制徴収公債権を滞納していない場合には、強制徴収すべき滞納者であり、同時に税金は強制徴収された滞納者について一元的に法的措置を講じ、滞納者に対しては、強制徴収を提出した市民税課の職員はこれに抵触する提供がそれぞれあるとして、その場合は税情報を利用していない。 | 本人の同意に基づき、生活困窮者支援を所管する市民生活相談課に情報を集約する。 |
| 個人情報保護 | 同上 | また、「債権管理課」が行う税・強制徴収公債権の滞納処分等の債権管理において得た情報を、債権管理課内で共有し、非強制徴収公債権・私債権の債権管理（強制執行の差押え先、徴収停止・債権放棄の要件確認）に利用することについては、「債権管理課」という組織と「その組織の事務分業」、「個人情報」の目的外使用により、情報共有を可能としている。 | 強制徴収公債権の徴収に関して取得した情報を非強制徴収債権に使用することはできないこととしているため、特になし。 | 本人同意に基づき利用している（強制徴収公債権では総務者通達に基づき滞納、税情報支援のために活用できるよう生活困窮者自立支援法の改正を要望した。 |
| 対象とする債権 | 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料 | 所管課でシステム対応しているものもあれば、システム導入を行っていないものもあり、作業等にもバラつきがあることから、対象債権については選別している。 | 介護保険料及び後期高齢者医療保険料については、現年分から取り扱うが滞納繰越分のみかといつた議論はあったが、現年分から取り扱う場合は取納課の職員を増員しないことに対応できない等費用対効果の問題があったため、滞納繰越分のみ（滞納繰越分のある滞納者の現年分は取納課で徴収する）の取扱いとした。 | 強制徴収公債権、非強制徴収公債権、私債権 |
| 現行組織との兼ね合い、庁内調整 | 納付相殺及び滞納整理業務について、現行組織が新組織任せにならないように意識付けを図った。 | 組織を構築し債権を扱うため、反対意見も多く組織調整には苦勞を伴った。 | 介護保険料及び後期高齢者医療保険料については、取納課職員の負担は増えるものの、費用対効果の面からシステムの一元化は行わないこととした。その他の債権についても、増やす前に現行組織にて対応するということが前提とされており、現行組織で対応できる範囲で段階的に一元化を実施した。 | 庁内に債権通正管理検討プロジェクトチームを立ち上げ、管理及び徴収に係る現状調査、通正管理手法の検討を行った。 |

| | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|--------|---|---|---|-------------------------------|
| 事務引き継ぎ | 新組織で押し押さえを行うにあたり、現行組織で押し押さえを行っている案件について、整理しました。 | 債権所管課で行われていたなかった滞納処分や法的措置などを債権管理課で新たに実施することになったことについて、特に引継ぎに関する懸念となった事項はない。 | 国立市は段階的に一元化してきており、システムの改修等もほとんど行っていないため、移行期間にはさほど困っていません。高齢者医療保険料及び介護保険料の移行を行う際にシステムの使用方法を覚えるのに1カ月程度など。 | 生活再建のフィルターを通して債権所管課の意見を受けて管理。 |
| その他 | | | 賦課の変更（賦課の取消や減額）があった場合の情報共有の方法や納付から消込（システム等への反映）までの時間等の確認。生活保護費返還金等については、そもそも債権管理台帳（時効の管理、経過記録、督促発布等の記録など）がしっかりとされていないという問題があったため、まずは債権所管課と収納課が協力して債権管理台帳を整備する等最低限確保できる状態にするための準備で1年以上かかった。また、高齢者医療保険料及び介護保険料については、現年分と滞納繰越分で取扱いが異なる点と良くないので、延滞金の取扱い等その他細かな事務のやり方について債権所管課と調整を行った。 | |

| 仙台市 | | 船橋市 | | 国立市 | | 野洲市 | |
|--------------------------------|---|---|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Q5 一元化組織導入から現在までの評価及び今後の課題について | | | | | | | |
| 所 管 評 価 | 債権の規模が小さい場合、配属される人員も、少なく知識やノウハウが蓄積されなかったため、微取方の水回担当者の異動に大きく左右されるが、一元化することで知識やノウハウを共有することができ、高い水準を維持できる。 | 債権管理部署である当該の人員が多いため、全体の連携において機動性と統一性を確保する必要がある。今後、組織の相違や構内差については再検討の余地があるが、一元化は継続していく。また、更に適正で効率的な事務となるよう精査していく必要がある。 | 国立市は規模も比較的小さく、各債権所管課の職員数も少ないため、債権管理を各課にて行うよりも専門的な知識・ノウハウを持っている者が効果的、効率的な債権回収ができる。また、所管課にて直接債権回収することにより各債権所管課が行っていたときには見えていなかった債権回収上の課題等が気づくことができ、結果として必要な業務改善を行うことにより、より適切な回収ができるようになった。したがって、法令順守・費用対効果、債入の確保、公平・公正な債権回収、債権所管課の負担軽減といった点で効果のある取組であると評価している。 | 国立市は規模も比較的小さく、各債権所管課の職員数も少ないため、債権管理を各課にて行うよりも専門的な知識・ノウハウを持っている者が効果的、効率的な債権回収ができる。また、所管課にて直接債権回収することにより各債権所管課が行っていたときには見えていなかった債権回収上の課題等が気づくことができ、結果として必要な業務改善を行うことにより、より適切な回収ができるようになった。したがって、法令順守・費用対効果、債入の確保、公平・公正な債権回収、債権所管課の負担軽減といった点で効果のある取組であると評価している。 | 債権管理条例の取組により、市内連携の仕組みが強化された。 | 債権管理条例の取組により、市内連携の仕組みが強化された。 | 移管を受けた債権について、債権放棄の素行が上がっている。 |
| | 市の債権として統一的な基準で対応ができる。 | 当該における直近の行政評価は実施していない。 | 特になし | 特になし | 債権管理条例の取組により、市内連携の仕組みが強化された。 | 債権管理条例の取組により、市内連携の仕組みが強化された。 | |
| | 住民・議会 | 「」が所で評価ができるので概ね好評。 | 特になし | 特になし | 困窮者を市役所から見つけて生活支援に繋げ、生活改善・納付へ繋げている。 | 困窮者を市役所から見つけて生活支援に繋げ、生活改善・納付へ繋げている。 | |

| 課題 | 所管 | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|------------|--|----------------------|---------------|---|------------------------------|
| | <p>取納率の向上には賦課と徴収の連携が不可欠であるが、徴収を一元化することで連携が弱まる可能性がある。</p> | <p>上記所管としての評価に同じ</p> | <p>上記と同様。</p> | <p>債権所管課との間においては、①収納期移管前の債権管理がつかりできていない(既払や督促に瑕疵がある等)、②移管した事実以外の手続きの徴収がされていない、③賦課と徴収は一体なので債権所管課の協力が得られないと移管後の徴収事務も上手く回らない(賦課の更正等の情報提供、受付担当、滞納者が賦課に納得していない場合の説明等々)といった問題がある。そのため、①に関しては、国立市では徴収一元化だけでなく、市債権の総括管理(債権所管課にて行う賦課や督促等に瑕疵がないかチェックし、問題があれば是正してもらう等)をしつかりやるようにしている。②に関しては、困難事業のみ等ではなく、基本的に全件引き受けることを考えている(国立市報徴であれば効率的な観点でも、そのほうが良い)。③に関しては、なかなか難しいところであるが、収納課においても当該債権に該当する場合は繰り返さないように最低限のルール作りを行う等している。</p> | <p>各債権所管課におけるより一層のスキルアップ</p> |
| <p>自治体</p> | <p>上記と同様。</p> | <p>上記と同様。</p> | <p>上記と同様。</p> | <p>生活困窮者から生活再建へ継続した取組。</p> | |



債権管理状況調査【集計版】②生活困窮者支援について

| 仙台市 | | 船橋市 | | 国立市 | | 野洲市 | |
|----------------|--|----------------------|--|--|--|---------------|---|
| Q7 生活困窮者支援について | | | | | | | |
| 債権管理部署として実施 | 福祉窓口への案内 | 実施している。 | 生活保護担当部署、さーぐる(保険と福祉の総合相談窓口)、消費生活センター(多重債務専門相談窓口)等 | 納付相談の中で生活困窮者を発見した場合は、福祉部門を案内している。 | 納付相談を通じて必要と思われる福祉関連窓口への引継ぎを行っている。 | 福祉窓口 | 納付相談を通じて必要と思われる福祉関連窓口への引継ぎを行っている。 |
| 債権管理部署として実施 | 納付相談の実施 | 実施している。 | さーぐる担当者と同席して納付相談に来庁することはある。 | 実施している。 | 納付相談において生活状況についての聞き取りを行う中で困窮状態であるか判断している。 | 納付相談 | 納付相談において生活状況についての聞き取りを行う中で困窮状態であるか判断している。 |
| 債権管理部署として実施 | 生活困窮者支援事業との連携 | 連絡会議を実施し、情報共有を行っている。 | 多重債務問題対策庁内連絡会、さーぐる庁内連絡調整会議への参加等 | | 個人情報に関する同意書に基づき情報共有等を行っている。 | 生活困窮者支援事業との連携 | 納付相談を通じて生活状況を把握し、本人の同意を得たうえで生活困窮者支援担当部署である市民生活相談課と連携している。 |
| その他 | 国民健康保険料について、生活困窮者には、一定の基準で保険料を減免する独自の減免制度を設けた。 | | | | | その他 | |
| 直接対応部署 | 生活困窮者に対する納付相談は、保険年金課徴収対策室で行っており、その他の相談が必要な場合は他の福祉関連窓口を案内している。 | | 【さーぐる】福祉サービス部 地域福祉課 地域福祉推進係 | 福祉総合相談係 | (福祉部署)市民生活相談課(包括的相談支援窓口)市民生活相談課、市民サービスセンター | 組織構成 | |
| 直接対応部署 | 現行組織の職員配置数参照。 | | 総数17名(常勤:9名/再任用短時間:2名)(会計年度:5名/その他:1名) | 福祉総合相談係 | 福祉総合相談係 | 職員配置数 | 総数11名(常勤:4名/再任用:2名)(会計年度:5名) |
| 実施時期 | 平成24年度 開始 | | 委託先:社会福祉法人生活クラブ 生活困窮者自立支援制度としては、平成27年4月開始 | 平成26年4月1日に福祉総合相談係を開設。 | | 委託の場 | |
| 実施経緯等 | 本市の国保加入世帯の3分の2が国民生活基礎調査で相対的貧困世帯とされる低所得世帯であることから、その所得階層に対する対策を強化した。 | | 第2次船橋市地域福祉計画(計画期間:平成22年~平成26年)の策定委員から福祉に関するワークショップの窓口の発言があったことから、制度の狭間にある人や複合的な課題を抱える人への支援を行う「保健と福祉の総合相談窓口」さーぐるを平成24年12月から市の単独事業として開始した(社会福祉法人生活クラブ)に委託し、平成25年4月に厚生労働省の生活困窮者自立相談支援事業のモデル事業に採択される。平成27年4月に生活困窮者自立支援法が施行されたことに伴い、同法に基づく生活困窮者自立相談支援事業をさーぐるの拡大により実施することとなった。各事業については、順次開始している。 | 平成27年4月の生活困窮者自立支援法に先駆けて、生活保護に至る前のセーフティネット機能および、制度の狭間にある相談者や複合的課題を抱えた市民への包括的な相談を担う係が必要であった。 | 平成21年度、多重債務相談における全庁的な連携推進のため「野洲市多重債務者包括的支援プロジェクト」を設置。この仕組みをベースとして平成23年度~24年度に内閣府のモデル事業「ハートネットサポートサービス・モデル事業」を実施し、包括的な生活困窮者支援の体制整備を図った。平成25年度~26年度は生活困窮者自立支援法の前身となるモデル事業を実施し27年度から法律で位置付けられた困窮者支援を専任の野洲市の体制として強化した。 | 実施経緯等 | |

| 事業名称 | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|--|---|---|---|---|
| <p>独自減免の導入</p> <p>平成26年度に低所得者減免、平成28年度に障害による所得減免者に対する減免制度を導入した。 (令和元年度における低所得者減免額は404,042,306円。)</p> | <p>自立相談支援事業</p> <p>平成25年4月～モデル事業として開始[委託:(福)生活クラブ] 平成27年4月～生活困窮者自立支援法に基づく事業として開始 平成30年4月より5年契約となる。債務負担行為総額230,853,861円(平成30年度～令和4年度) 新型コロナウイルス流行により、景気・雇用情勢が悪化しており、相談件数が急上昇しているため、予備費充当し、令和2年4月23日より単年度契約で相談員の増員を行っている。 18,024,858円</p> | <p>自立相談支援事業</p> <p>平成26年4月よりモデル事業として開始。生活困窮に陥った方の課題整理および自立に向けた支援を計画に基づいて実施する。また、求職活動の支援を行う。 経費 13,185千円。</p> | <p>生活困窮者支援事業</p> <p>①自立相談支援事業:平成27年度から実施(前身については上記より)。生活困窮者等に対する自立相談支援及び住居確保給付金の給付。 ②会計改善支援事業:平成27年度から実施。 ③学習・生活支援事業:平成27年度から実施。主に片居共済手当受給世帯の中学生を対主とした学習支援。 ④多機関協働による包括的支援体制構築事業:平成29年度から実施。総合的な相談支援体制づくり。 経費:①～④合わせて約31,400千円。</p> | <p>生活困窮者支援事業</p> <p>①自立相談支援事業:平成27年度から実施(前身については上記より)。生活困窮者等に対する自立相談支援及び住居確保給付金の給付。 ②会計改善支援事業:平成27年度から実施。 ③学習・生活支援事業:平成27年度から実施。主に片居共済手当受給世帯の中学生を対主とした学習支援。 ④多機関協働による包括的支援体制構築事業:平成29年度から実施。総合的な相談支援体制づくり。 経費:①～④合わせて約31,400千円。</p> |
| <p>開始時期 内容・経費</p> | <p>事業名称</p> | <p>住居確保給付事業</p> <p>平成27年4月～生活保護担当の生活支援課で実施[委託:(株)カインズスタッフ] 平成28年4月～所管課変更し、地域福祉課で実施 平成30年4月～生活クラブに委託(5年契約)し、各事業を一体的に実施。 債務負担行為総額30,401,147円(平成30年度～令和4年度) 新型コロナウイルス流行により、景気・雇用情勢が悪化し、令和2年4月23日の申請の急増に対応するため、令和2年4月27日より一時的に市直営で臨時窓口を設置。同年6月30日より「さーくる」の委託法人である(福)生活クラブに同窓口の委託を行っている。51,261,650円(令和2年度)</p> | <p>住居確保給付事業</p> <p>平成27年4月から開始。失業等により住まいを失う可能性の高い方に、一定期間、家賃相当額を助成する。 経費 53,485千円。</p> | <p>消費者行政推進事業</p> <p>・消費生活相談事業:平成11年度から。消費者トラブルの解決や多重債務相談など。 ・その他、野洲市くらしを支えあい条例における訪問販売登録制度等の啓発・運用及び行政指導・行政処分等。見守り等の活動強化(見守りリスト作成、セミナー開催等)、三方よし経営推進事業(事業者向け講座等)、いのちを守る多重債務対策事業(研修会開催等)、地域に法律を届ける仕組みづくり事業(法律相談の実施)など</p> |
| <p>直接支援の内容</p> | <p>事業名称</p> | <p>就労準備支援事業</p> <p>平成27年10月に開始。就職活動を行う段階に至る前の方を対象に、生活リズムの形成や社会性の促進などを図るセミナー等を実施する。 経費 7,735千円。(生活保護受給者と一体的に実施。)</p> | <p>就労準備支援事業</p> <p>平成27年10月に開始。就職活動を行う段階に至る前の方を対象に、生活リズムの形成や社会性の促進などを図るセミナー等を実施する。 経費 7,735千円。(生活保護受給者と一体的に実施。)</p> | <p>市民法律相談運営事業</p> <p>・法律相談(弁護士、司法書士)、税務相談、行政書士相談、行政相談 ・経費:約600千円</p> |

参考資料

| | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|------------------|-----|---|--|---|
| 事業名称 | | 家計改善支援事業 | 家計改善支援事業 | 市民生活総合支援推進委員会事業 (開始時期)平成28年度 (内容) |
| 開始時期 内容・経費 | | 平成29年4月～開始[委託:(福)生活クラブ] 平成30年4月より5年契約となる。償還負担行 為総額30,563,124円(平成30年度～令和4 年度) | 平成26年10月に開始。 家計収支状況の把握と改善を、家計簿等を 使って実施し、適正な支出で自己管理でき るよう支援する。 経費 3,818千円 | ・社会問題化している、自殺、生活困窮、人 権侵害など市民生活に関する深刻な問題の 解決に向けて、市内34の部署で組織する市 民生活総合支援推進委員会を年2回開催 し、積極的な施策の推進及び生活母健の支 援体制強化を図っている。 (経費)100千円(生活困窮者支援事業の経 費に含まれる。) |
| 事業名称 | | | 子どもの学習・生活支援事業 | |
| 開始時期 内容・経費 | | | 平成28年5月に開始。 学習環境の整っていない生活保護世帯及び 生活困窮世帯の児童に、定期的な勉強の時 間を設けて、学習習慣の形成を行う。 経費 9,063千円。(生活保護受給者と一体 的に実施。) | |
| 新型コロナウイルス感染症対応事業 | | 【市独自の事業として】 ・市営住宅の提供、解雇等により住宅の退去 を余儀なくされる人に市営住宅の提供 ・船橋市事務パートナー(会計年度任用職員)を 雇用し、失業者等を対象とした緊急雇用 ・手続きに使用する各種証明書を無料発行。 新型コロナウイルス感染症に伴う貸付や融資 あつせん等の手続きに使用する証明書用に ・テレワーク導入支援補助金;テレワーク課 境整備費用等の一部を補助 ・事業継続支援助成金;国の持続化給付金 の給付対象とならない事業者向け | | ・生活支援緊急給付金の創設。 ①児童扶養手当又は就学援助費受給者に 対する生活支援緊急給付金 ②生活福祉資金(緊急小口資金・総合支援 資金)特別貸付に伴う生活支援緊急給付金 ③住居を確保するための生活支援緊急給付 金 ④大学生等を支援する生活支援緊急給付 金 ⑤野洲市国民健康保険税減免等に伴う生 活支援緊急給付金 経費①～⑤合わせて約46,900千円 |

| | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|----------------|--|---|---|---|
| 収入率向上 | 低所得者、特に世帯所得が100万円超200万円以下の世帯について、平成25年度の取納率は約85%であったが、平成29年度には約92%にまで向上した。 | 生活困窮者支援導入の観点からの集計は行っていない。徴収率自体は向上している。 | 生活再建により納付環境が整えば、収納率の向上につながるが、具体的な効果は不明。 | 差押による一時的な徴収よりも、生活再建を通じて納税される方が長期的な納税額が大きくなる。 |
| 複数債権 滞納者対応 | ひとつの債権について相談に来た際に、他の債権の状況も把握した上で納付相談を行っている。 | さーくるからの支援状況によっては終管されていない滞納者の複数債権の状況も把握することが可能となる。 また、滞納者にとっては市への債務のみならず、外部への債務も含めた多重債務の整理にもつながる。 | 一元化により複数債権滞納者であっても、まとめて回収納税・納付相談すれば良いので、市民の利便性は向上することになる。 | 総合的に判断することにより、各債権所管課において対応するよりも効率的に実施でき、滞納者の方々の負担も軽減することができる。 |
| 国保短期証 等発行割合 | 減少している。 | 当課の生活困窮者支援導入との因果関係を立証できないことから、未集計。 | 国保短期証・資格者証発行割合が減少したか、どうかは不明。 | 国保短期証、資格者証の交付予定者に対し、納付相談をされるよう通知をすることにより、滞納者との接触機会を持つことで生活困窮者の発見や納付に繋がることで減少となっている。 |
| 介護保険等 給付制限 | 介護保険被保険者数に対する給付制限対象者数は割合は、減少している。 | 当課の生活困窮者支援導入との因果関係を立証できないことから、未集計。 | 把握していない。 | 介護保険料等の債権所管課とも連携し、生活再建や納付へ繋げることで給付制限対象者の減少に繋がる。 |
| その他 | | | 徴収の過程において生活困窮者を発見し、福祉部門につなぐこと、自身が市民サービスの一つとなる。 | |
| 所 管 | 所得によって生じていた収納率の格差が大幅に是正された。 | 生活困窮者支援という観点からは、折衝時に支援機関を案内するに留まっている。 | 納付相談の中で生活困窮者を発見し、福祉部門につなぐケースは毎年一定数いるため、必要のある業務と考えている。 | 野洲市では、市民の生活の困りごとを解決し、自立を促し、生活再建に向けた支援を行うことは、市の重要な役割と位置づけ、「おせつかいり」を合言葉に、市役所に設置した総合相談窓口を核にして、公共サービス、専門家、社団法人の総合力を効果的に発揮させてきた。なかでも、滞納を生生活困窮者のSOSと捉え、税金等の滞納回収に先立って、滞納の背景にある問題を把握し、生活再建支援選考例が、市の積極的で総合的な生活困窮者支援連携の要となっている。 |
| 評 価 | | 債権管理部署としての生活困窮者支援施策については、行政評価を行っていない。 | 特になし | 高い評価を得ている |
| 自治体 | | 徴収率の向上と徴収一元化が求められていた一方で、一級議員や市民団体が滞納整理における生活困窮者への支援を求められている。 | 特になし | 高い評価を得ている |
| 住民・議会 | | | | |

| | 仙台市 | 船橋市 | 国立市 | 野洲市 |
|-----|---|--|---|-------------|
| 所管 | <p>独自の減免を導入することで所得によって生じていた取納率の格差を是正することができたが、独自の減免制度が無くても、所得による取納率の格差が生じない程度とするべきである。以前よりは所得による格差を是正できているが、所得の多い世帯の方が取納率が高いことから、さらなる低所得者層向けの対応が必要と考えている。</p> | <p>財産調査を徹底し、財産を保有する滞納者に対して差押等の滞納処分を把握し、必要に応じて執行停止や徴収の猶予の案内を積極的にしながら、ほかの生活再建型の滞納整理方法も研究していく。</p> | <p>生活困窮者(支援が必要かどうか)の判断は納付相談の中で各担当者が行うため、担当者の経験等の差により判断にばらつきが出てきている。したがって、ある程度の基準等を取納相談内で共有しておく必要がある(OJTなど)も必要となる。また、生活再建等の支援と徴収は相反するところがあるため、福祉部門と連携の方針や取納相談における徴収の方針を必要に応じて協議し、意思疎通しておく必要がある。さらに生活再建等がされるまで定期的に情報共有等していく必要がある。</p> | <p>人材育成</p> |
| 課題 | <p>所管として課題認識が同じ。</p> | <p>併走型支援として、継続的な支援の効果が出ている一方で、ホームレス・ひきこもり等の方に対し、支援が長期化しており、根本的な解決に至りづらい。生活困窮者に対する支援資源としての地域へ、働きかけが出来ていない。市内の教育関連の部署、福祉関連の部署、債権管理の部署等の連携を密にして、生活困窮者の早期発見、支援経過の共有が課題である。</p> | <p>管理職の育成</p> | |
| 自治体 | | | | |

参考法令

【地方税法】[昭和 25 年 7 月 31 日：法律第 226 号]

(秘密漏えいに関する罪)

第二十二條 地方税に関する調査(不服申立てに係る事件の審理のための調査及び地方税の犯則事件の調査を含む。)若しくは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律(昭和四十四年法律第四十六号)の規定に基づいて行う情報の提供のための調査に関する事務又は地方税の徴収に関する事務に従事している者又は従事していた者は、これらの事務に関して知り得た秘密を漏らし、又は窃用した場合においては、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

(昭三四法一四九・追加、平一〇法二七・平二三法八三・一部改正)

【個人情報保護法】[平成 15 年 5 月 30 日：法律第 57 号]

(利用目的の特定)

第十五條 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(平二七法六五・一部改正)

(利用目的による制限)

第十六條 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であつて、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(適正な取得)

第十七条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であつて、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であつて、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であつて、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

五 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第七十六条第一項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

六 その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

(平二七法六五・一部改正)

(取得に際しての利用目的の通知等)

第十八条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電磁的記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、

身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合
(平二七法六五・一部改正)

【生活困窮者自立支援法】〔平成 25 年 12 月 13 日：法律第 105 号〕

(利用勧奨等)

第八条 都道府県等は、福祉、就労、教育、税務、住宅その他のその所掌事務に関する業務の遂行に当たって、生活困窮者を把握したときは、当該生活困窮者に対し、この法律に基づく事業の利用及び給付金の受給の勧奨その他適切な措置を講ずるように努めるものとする。

(平三〇法四四・追加)

(支援会議)

第九条 都道府県等は、関係機関、第五条第二項(第七条第三項において準用する場合を含む。)の規定による委託を受けた者、生活困窮者に対する支援に関係する団体、当該支援に関係する職務に従事する者その他の関係者(第三項及び第四項において「関係機関等」という。)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。

2 支援会議は、生活困窮者に対する自立の支援を図るために必要な情報の交換を行うとともに、生活困窮者が地域において日常生活及び社会生活を営むのに必要な支援体制に関する検討を行うものとする。

3 支援会議は、前項の規定による情報の交換及び検討を行うために必要があると認めるときは、関係機関等に対し、生活困窮者に関する資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めることができる。

4 関係機関等は、前項の規定による求めがあった場合には、これに協力するように努めるものとする。

5 支援会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由がなく、支援会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

6 前各項に定めるもののほか、支援会議の組織及び運営に関し必要な事項は、支援会議が定める。

(平三〇法四四・追加)

平成19年3月27日

各道府県税務主管部長

殿

東京都総務・主税局長

総務省自治税務局企画課長

地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について

地方税の徴収対策については、平成19年3月27日付け総税企第54号「地方税の徴収対策の一層の推進について」（総務省自治税務局長通知）で通知したところですが、各地方団体において徴収対策を講ずるに際し留意していただくべき事項及び先進的な取組事例について、下記のとおり取りまとめましたので、通知します。

今後、この通知内容に沿って、地方税の徴収対策を一層推進していただくよう、お願いいたします。

また、貴都道府県内の市区町村に対してもこの旨をご連絡願います。

記

1 徴収に関する業務にノウハウを有する民間事業者の活用

平成17年4月1日付け「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項について」（総務省自治税務局企画課長通知）においても通知しているところであるが、徴収に関する業務にノウハウを有する民間事業者を活用することを通じ、徴収能力の向上や徴収事務の効率化を図ることは有用である。

既に同通知等において民間委託が可能な業務の例などを示しているところであるが、地方団体における近年の先進的な取組・検討事例を踏まえ、改めて以下のとおり代表的な事例について、その実施上留意すべき事項を含めて整理したので、参考としていただきたい。

(1) 滞納者に対する納税の慫慂行為

納税者が納期限までに地方税を完納しない場合、法令の規定に基づき、地方団体の

徴税吏員は督促状を差し、さらに一定の要件に該当する場合には滞納者の財産を差し押さえなければならないこととされている。さらに質問検査や捜索など、これらいわゆる滞納処分については、租税の性格上、極めて強力な公権力の行使が認められているところであり、これらは徴税吏員に限ってその行使が許されているものである。

一方、実際の徴税現場においては、強制的な処分に至るまでに、文書や電話、臨戸訪問等を通じ、様々な形で滞納者に対する納税の慫慂が行われているところであり、これらに係る事務量は徴収対策において相当なウェイトを占めている。このうち、徴税吏員に実施主体が限定されていない業務について、非常勤職員や民間事業者の活用を含め、できる限り徴税吏員以外の者に委ねることは、公権力の行使に係る業務に徴税吏員をより効果的かつ集中的に従事させる観点から、有用と考えられる。

ア) 催告状・督促状等の印刷・作成・封入等の業務

地方税法上、「督促」とは、滞納処分を行うための前提要件であり、口頭ではなく書面（督促状）によって行うことが必要とされている。督促の実施主体は、徴税吏員に限定されているが、これは督促に関連した事実行為についてまで、徴税吏員に限定する趣旨ではない。このため、個人情報保護のために必要な措置を講じたうえで、滞納税額等を印字する業務を含め、督促状の印刷、作成、封入、発送等の業務を民間委託することは差し支えない。

また、法令上の「督促」以外にも、書面で催告状、最終催告状、差押予告状等の名称で、書面による納税の慫慂を実施するケースが多いが、上記督促状に関する業務とあわせて民間委託することが可能である。

総務省の実態調査（平成18年7月1日現在の地方税の収納・徴収対策等に係る調査。以下同じ。）においても、これらの書面について、滞納税額等を印字する業務を含む作成業務を委託している団体が、都道府県で36団体、市区町村で473団体（調査対象は、1,842団体）となっており、広くその活用が進んでいる。

各地方団体における業務の実情にあわせ、最も効率的な方法を選択して民間委託の活用を検討していただきたい。

イ) 電話による自主的納付の呼びかけ業務

滞納者に対しては、書面による督促・催告などのほかに、電話により滞納者に直接その事実を知らせ、自主的納付を呼びかけることは広く行われている。これらの業務のうち、滞納者に地方税を滞納している事実や滞納税額等を伝え、自主的納付を呼びかけることや、滞納者の納付意思や納付予定時期の確認、滞納者が任意に申し出た事情の記録等については、法令上徴税吏員に限定されておらず、民間事業者に委託し、実施させることが可能である。また、あわせて滞納者の照会に応じ、課税の根拠や滞

納処分等の制度等について、客観的な事実を説明することも差し支えない。

一方、滞納者の財産等を把握するための質問は、法令上徴税吏員に限定された質問検査権（国税徴収法第141条）の行使にあたることから、民間事業者に委託することはできない。また、地方税の徴収猶予（地方税法第15条）は地方団体の長に属する権限であることから、分納を認めるなどの納税交渉を包括的に民間委託することも不适当である。

先進事例においては、市役所内の一室を執務スペースとしたうえで、民間事業者から電話催告にノウハウを有する労働者の派遣を受け、滞納者宅への電話による自主的納付の呼びかけ業務を行わせている地方団体がある。この事例では、当該派遣労働者は契約上、地方団体の指揮命令下におかれるほか、執務室への入退出時のチェック、私物持ち込みの禁止や民間事業者の労働者に対する定期的な研修など、個人情報の持ち出しを防止するために必要な措置が講じられている。督促状等の送付だけになりがちな少額滞納者に対し、滞納初期の呼びかけを行うこと等により、一定の成果があがっているとの評価もある。

こうした先進事例を踏まえつつ、各地方団体の実情に応じ個人情報保護等に必要な方策を講じながら、民間事業者の活用を図ることは有用と考えられる。

なお、民間事業者のコールセンターなど、地方団体の庁舎以外の場所における電話による自主的納付の呼びかけ業務について、民間委託を検討している地方団体もある。この場合、他の民間債権の催告業務等を行う同一スペース、同一職員により、地方税の滞納者に対する呼びかけ業務が行われる可能性があることなどに鑑みると、個人情報保護や目的外利用の防止などについて特に厳重な配慮が必要であり、適切かつ十分な工夫を講じることとしていただきたい。

ウ) 臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務

書面、さらには電話による催告によってもなお、滞納が継続する場合、臨戸訪問によって直接滞納者と面接し、納付を求めることが多い。臨戸訪問においても、イ)と同様に、滞納者に地方税を滞納している事実、滞納税額等を伝え、自主的納付を呼びかけることや、納付意思や納付予定時期を確認すること等については、法令上徴税吏員に限定する規定はなく、民間委託することは可能である。

ただ、庁舎内などで行われる電話による自主的納付の呼びかけ等と異なり、臨戸訪問は滞納者の自宅等において実施されることから、滞納者に関する情報を庁舎等の建物外に持ち出すこととなる。臨戸訪問の民間委託を検討する際には、適正な業務執行と個人情報保護の観点から、万全の措置を講ずることが求められる。

現時点で地方税について、こうした民間委託を実施している地方団体はないが、徴収嘱託員などの非常勤職員を活用している事例は多い。また、検討段階の事例であるが、臨戸訪問に従事する民間事業者の職員に市の証明を付した身分証明書を常時携帯

させるとともに、携行させる個人情報是最小限にしたうえで、それらを収納する鞆にはGPSなどの装置を装着し、万一の置き忘れや盗難にも対応可能とするなどの工夫を行った上で、民間委託の実施を検討している地方団体もある。

なお、臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務を受託する事業者が、地方自治法施行令第158条の2（収納事務の委託）に定める基準を満たしている場合には、あわせて地方税の収納を委託することも可能である。この場合は、公金の収納を事務所以外の場所で行うこととなることから、上記に加え、適切な金銭収納・公金管理の方法について検討のうえ、万全の措置を講じることとしていただきたい。

（2） 収納手法の多様化

地方税の収納は、地方団体の庁舎・事務所等の窓口で直接行われるもののほか、銀行や郵便局などの金融機関を通じた振込や口座振替などが活用されてきたところである。このうち、金融機関等を含め、窓口を通じた納付については、取扱い時間等に制約があることから、時間や場所を選ばずに納付できる環境整備が求められている。

参考資料

ア) コンビニエンスストアにおける収納

納税者の利便性向上の観点から、休日・深夜にも営業を行っているコンビニエンスストアに対して、地方税の収納を委託する地方団体が増加している。総務省の実態調査によると、都道府県では23団体、市区町村では102団体が実施中であり、さらに都道府県では11団体、市区町村では82団体が導入を具体的に予定している。コンビニ収納にあたっては、収納委託に係る手数料負担について、実施済みの団体（回答があった団体に限る）の取扱い1件当たりの手数料は、最低で50円未満の水準、平均では58.6円となっている。費用対効果の観点からの検証も踏まえながら、コンビニエンスストアの立地状況など各地方団体の実情に応じ、コンビニ収納の活用を検討していただきたい。

コンビニ収納の対象とする税目は、自動車税・軽自動車税が中心であるが、固定資産税など他の税目も対象に加えている地方団体も少なくない。また、納期限との関係では、コンビニ収納の取扱いを納期限までに限定している団体がある一方、税額が少額な軽自動車税のように端数計算上、一定期間まで延滞金が全額切り捨てられる税目については、納期限経過後もコンビニ収納の取扱い対象にしている団体もある。いずれの扱いも可能であるが、納税者に強く納期内納付を促す必要性と、コンビニ収納の取扱いを停止することによってかえって滞納が継続するリスク等を勘案のうえ、各地方団体において適切に判断していただきたい。

イ) マルチペイメントネットワークによる収納

いわゆるマルチペイメントネットワーク（以下、MPNという。）に地方団体の公金収納システムが接続・対応することにより、携帯電話や金融機関のATMなどを通じ、納税者が時間や場所を選ぶことなく地方税を含む公金の納付を可能とすることは、納税者の利便性が著しく向上するものと考えられる。

総務省の実態調査によると、都道府県では10団体、市区町村では3団体が既に導入済みであり、さらに都道府県で9団体、市区町村で8団体が導入を具体的に予定している。特に、自動車保有関係手続のワンストップサービスに関しては、MPNを通じた自動車税・自動車取得税等の納付が必須条件となっていることや金融機関によるモバイル・バンキングのサービスが広く普及していることなどを踏まえ、積極的にその導入を検討していただきたい。

なお、平成18年4月1日付け「地方税の収納に係るシステムを改修する際の留意点について」（総務省自治税務局企画課長通知）で通知したとおり、MPN導入に際しては、地方税等の納付書の様式をMPN標準帳票に準拠したものとする必要がある。このため、地方税等の収納に係るシステムの更新や改修の機会をとらえて、納付書様式をMPN標準帳票に準拠した様式に変更するなど、指定金融機関の意見も聞きながら、所要の準備を行うよう、あわせて検討していただきたい。

ウ) クレジットカードを利用した納付

平成18年3月13日付け「クレジットカードを利用した地方税の納付について」（総務省自治税務局企画課長通知）で通知したとおり、クレジットカードを利用した地方税の納付を認めること等により、納税者の利便性の向上等を図ることは、地方税の徴収確保の観点から有効な手法の一つである。

既に軽自動車税について、実証研究の形ではあるが、クレジットカード納付を実施している団体もあるほか、他の税目にも対象を拡大して実施を予定している団体もある。クレジットカードによる収納に不可欠な認証（クレジットカード会社の与信を含む）の手法としては、大別すると、

- ① 所定のインターネットのサイトにおいて、納税者にクレジットカード番号等を入力・送信してもらい、認証する方法
- ② 納税者が事前に、クレジットカード番号等を申込書等によって地方団体に登録してもらい、一定の時期に認証する方法
- ③ 庁舎や事務所等の窓口で、クレジットカードの提示を受け、職員が窓口に備え付けの機器を通じて認証する方法
- ④ 滞納者の自宅等を臨戸訪問した際に、クレジットカードの提示を受け、職員が携帯機器を通じて認証する方法

が考えられる。

このうち、実証研究が行われたのは、①の事例であり、納税者からみれば、場所や時間を選ばずに納付が可能となることから、先述のMPNと類似の効果を得られるといえる。その一方、インターネットによって事実上の地方税の収納を行うこととなるため、カード番号を含めた納税者の個人情報の取り扱いや真正性の確認などには十分な配慮が必要であることはいうまでもない。また、インターネットによる納付のシステムを各地方団体ごとに構築する場合、相当なコストがかかると思われることから、適切なサービスプロバイダ等の選定を通じ、費用低減を図ることも検討していただきたい。

また、②の方式については、口座振替と類似の効果を得られるほか、口座振替のように口座の残高不足等の理由で振替不能となる事態が回避できるという利点がある。

一方、対面方式といえる③、④についてはまだ事例はない。このうち④については、臨戸訪問時に滞納者が現金を持ち合わせていない場合であっても、滞納税額を納付させることが可能となる等の利点もあり、現在、実施を検討している団体もある。

先進事例等を踏まえながら、他の収納手段における手数料と均衡を保つなど、手数料負担のあり方、クレジットカードの提示からクレジットカード会社による地方税の納付までのサイクルなども慎重に検討、考慮しつつ、クレジットカード納付の導入について、適切に判断していただきたい。

(3) 差押・公売関連業務

総務省の実態調査によると、平成17年度中に差押を全く行っていない市区町村が約2割、公売を全く行っていない市区町村が約8割存在する。

財産等があるにもかかわらず、滞納を続ける滞納者については、法令の規定に則り、適時適切な滞納処分を実施すべきことは当然である。一方、差押した財産について公売・換価・充当に至るまで、差押財産の管理コスト、必要なノウハウの不足、公売参加者の確保の困難さ、落札価格の低さなどの問題を抱える地方団体が少なくない。円滑な差押・公売が行われないと、滞納状態が長期間にわたり継続するほか、時効成立により不納欠損せざるを得なくなる場合もある。また、滞納者側も多額の延滞金の発生、低価格による換価などによる不利益も生じかねない。

滞納処分は極めて強力な公権力の行使であるため、包括的に民間委託を行うことはできないが、差押財産の移送や管理、公売におけるせり売の進行管理などの事実行為については、商品等の管理や販売などを通じノウハウの蓄積がある民間事業者の活用を図ることが非常に有用と考えられる。

特に、公売に関しては、近年、民間事業者のインターネット・オークションのシステムを活用する地方団体が増えている。最近の調査では、都道府県では42団体、市区町村では142団体、一部事務組合では7団体が既に実施しており、相当の効果が得

られている。

先進事例を踏まえ、差押・公売関連業務における民間事業者の活用を一層推進されるよう、検討していただきたい。

なお、インターネット公売においても、国税徴収法の規定が適用され、公売参加者は原則として、入札等を行うまでに見積価額の10%以上の公売保証金を現金で納付しなければならないこととされていた（国税徴収法第100条）。この点に関し、平成19年度税制改正における国税徴収法の改正により、一定の支払い保証契約により担保される場合には、現金の納付を不要とされるほか、買受代金の納付期限の延長可能期間（同法第115条）が従来の10日間から30日間に延長されるなどインターネット公売を円滑に行うための所要の措置が講じられることにも留意していただきたい。

2 地方団体における徴収体制の整備

民間事業者の活用が可能な分野は民間委託を積極的に活用する一方、徴税吏員その他の税務関係職員については、多様な任用・勤務形態の活用、広域連携の推進、組織間の連携強化、組織体制の見直しなどを通じ、より効率的な業務運営が可能となるような徴収体制を整備することが重要である。

(1) 多様な任用・勤務形態の活用

地方団体においては、再任用職員制度及び再任用短時間勤務職員制度（地方公務員法第28条の4及び第28条の5）による当該地方団体の定年退職者等の採用、任期付職員制度及び任期付短時間勤務職員制度（地方公共団体の一般職の任期付職員の採用に関する法律第3～5条）による国税の経験や他の地方団体の税務経験を有する者等の採用により、これらの職員を徴税吏員として活用している例が見られる。

こうした多様な任用・勤務形態を活用することにより、徴収にノウハウを有する者を徴税吏員として活用できる範囲が広がるなどの効果が期待できる。また、任期付短時間勤務職員を活用することにより、夜間や休日などを含めた勤務シフトを整備することも可能となる。したがって、こうしたニーズがある地方団体においては、これらの制度を積極的に活用していただきたい。

なお、特別職の非常勤嘱託職員は、特別職であるため、罰則で担保された守秘義務や厳格な服務規律が適用されない。このため、強力な公権力の行使を担当し、納税者の秘密情報にも深く関わる徴税吏員の業務を担当させることは適当でないことから、徴税吏員への任命はできないものである。また、一般職の非常勤職員についても、再任用短時間勤務職員や任期付短時間勤務職員以外は本格的業務を行うことができない職員であると解されていることから、徴税吏員に任命することはできない。

(2) 広域連携等の強化

地方税は、課税権を行使した地方団体自らが住民と向き合い、その徴収にあたることが原則である。一方、滞納者の財産調査、差押、公売といった滞納処分については、専門的な知識や経験の蓄積を必要とすることから、特に小規模な団体ではノウハウの蓄積が困難なケースも少なくない。より効果的かつ高度な滞納処分等を実施するため、複数の市町村で滞納整理組合などを設立し、一定の滞納案件については組合において滞納処分等を実施する事例が増加している。また一部事務組合の設立に至らなくとも、広域的な連携を強化し、ノウハウや情報の共有を行うための協議会組織等を設立するケースもみられる。

このほか、個人住民税の徴取引継や職員の人事交流などを通じて、都道府県と市区町村間の連携の強化に取り組むことも重要である。都道府県と市区町村間の人事交流を行う際の工夫として、県職員を市職員に、市職員を県職員に、相互に併任発令することによって、県税・市税を通じて徴収対策に従事する形態を活用している地方団体もある。

3兆円の税源移譲により重要度を増す個人住民税の徴収対策や、不正軽油などの脱税防止対策など個別の課題への対応を含め、地方団体間の広域連携等による徴収体制の強化を図ることは極めて有用と考えられることから、地域の実情に応じ、その推進に努めることとしていただきたい。

(3) 地方団体内における各種公金の徴収の連携強化

地方団体が住民等から徴収する必要がある公金債権としては、地方税だけでなく、国民健康保険料、介護保険料、保育料など国税徴収法の例による自力執行権が付与されている債権のほか、公営住宅使用料、給食費、貸付金など多様な債権がある。いずれも滞納額や件数が増えるなど問題を抱える地方団体も少なくない。

これまでそれぞれの制度等を所管する部局において徴収対策に取り組まれてきたところであるが、より効率的かつ効果的な体制を整備する観点から、地方税以外の公金債権についても、一定の滞納整理を税務担当部局に移管、集約する事例が増えてきている。

地方団体の歳入を確実に確保する観点からも、地方団体内部では専門的な徴収ノウハウを有する税務担当部局の活用を図ることは有用と考えられるので、それぞれの債権に関する個人情報保護に十分かつ慎重な配慮を行いつつ、各地方団体の実情等に応じ、検討していただきたい。

なお、国民健康保険料については、地方税の滞納処分の例により処分することができる（国民健康保険法第79条の2及び地方自治法第231条の3③）ことから、国税徴収法第141条の規定が適用され、滞納者等に対し財産に関する必要な質問及び検査

への応答義務が課されている。このため、当該情報は滞納者との関係においては秘密ではないと考えられ、地方税法第 22 条に定める守秘義務に関し、地方税と国民健康保険料を一元的に徴収するため、滞納者の財産情報を利用することについては差し支えない。保育所保育料など、地方税の滞納処分の例によると規定されているものについても同様と考えられるので、参考としていただきたい。

3 地方税の電子化の推進

地方税の申告手続等の電子化については、納税者の利便性向上、地方税務行政の高度化及び効率化のためにも、早急な取組が求められている。

政府においては、電子政府の実現に向け推進を図っているところであり、平成 18 年 1 月の「IT 新改革戦略」（IT 戦略本部決定）においては、「利便性・サービス向上が実感できる電子行政（電子政府・電子自治体）を実現し、国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50% 以上とする」とされている。また、これを受け、総務省では 18 年 7 月に「電子自治体オンライン利用促進指針」を策定し、その中において、地方税申告手続は、住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる「オンライン利用促進対象手続」として位置づけられたところである。

地方税の申告手続の電子化については、(社)地方税電子化協議会により地方税ポータルシステム (eTAX: <http://www.eltax.jp/>) が運営されており、既に全ての都道府県及び政令指定都市、一部の一般市町村において法人事業税、法人住民税、固定資産税（償却資産）について運用が開始されているところである。

eTAX の更なる利用促進に向けては、市町村の参加拡大、対象税目や手続の拡大、利用手続の簡便化等の措置を講じていくことが重要である。

対象税目等の拡大については、現在、(社)地方税電子化協議会において eTAX の 2 次開発（個人住民税に係る給与支払報告書等）が検討されているところである。また利用手続の簡便化等の観点から、「地方税の電子申告に係る電子署名の簡素化について」（平成 19 年 1 月 29 日付け総税企第 15 号）で通知したとおり、本年 4 月より税理士が申告書を代理送信する場合は納税者本人の電子署名は省略可能となる。

こうした状況を踏まえ、各団体におかれては、今後とも、管轄税務署、税理士会等、地域における関係機関と連携しつつ、地方税の申告手続等に係るオンライン利用促進を計画的・積極的に図っていただきたい。

事務連絡

平成27年3月27日

都道府県
各指定都市 生活困窮者自立支援制度担当部（局） 御中
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課
生活困窮者自立支援室

生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成25年12月に生活困窮者自立支援法が成立し、本法に基づき平成27年4月から福祉事務所を設置する地方自治体において各事業が実施されます。

多様で複合的な課題を有する生活困窮者を早期に発見するとともに生活困窮者の状況に応じた包括的な支援を適切に行うためには、関係機関において関係事業の目的及び内容を十分に理解するとともに、それぞれの事業が連携し効果的に実施されることが重要です。

今般、別添1～別添14のとおり、関係通知を発出することとし、関係機関との連携方法等についてお示ししているのでご参照いただくとともに、生活困窮者自立支援制度の運営が一層充実されるよう、貴管内の市町村（特別区を含む。指定都市及び中核市は除く。）、関係機関、関係団体等に広く周知願います。

参考資料

目次

- 別添 1 生活困窮者自立支援法と生活保護制度の連携について
- 別添 2 生活困窮者自立支援制度とひとり親家庭等福祉対策及び児童福祉施策との連携について（通知）
- 別添 3 生活困窮者自立支援制度と障害保健福祉施策との連携について（通知）
- 別添 4 生活困窮者自立支援制度と介護保険制度との連携について（通知）
- 別添 5 生活困窮者自立支援制度と労働基準行政との連携について
- 別添 6 年金制度との連携及び国民年金保険料免除制度の周知について（通知）
- 別添 7 生活困窮者自立支援制度と教育施策との連携について（通知）
- 別添 8 矯正施設出所者の生活困窮者自立支援法に基づく事業の利用等について（通知）
- 別添 9 生活困窮者自立支援法の施行に伴う農林水産分野との連携について（通知）
- 別添 10 生活困窮者自立支援法に基づく住居確保給付金の適正な支給及び生活困窮者自立支援制度からの暴力団員等と関係を有する事業者の排除について（通知）
- 別添 11 生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知）
- 別添 12 生活困窮者自立支援制度と子ども・若者育成支援施策との連携について（通知）
- 別添 13 生活困窮者自立支援制度と居住支援協議会の連携について（通知）
- 別添 14 生活困窮者自立支援制度と地域福祉施策との連携について

社援地発 0327 第 11 号

平成 27 年 3 月 27 日

都道府県
各 指定都市 生活困窮者自立支援制度主管部（局）長 殿
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
（公印省略）

生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野
との連携について（通知）

参考資料

平成 27 年 4 月から生活保護に至る前の段階にある生活困窮者に対する自立支援策を強化するための生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号。以下「新法」という。）が施行される。

本制度に基づき生活困窮者に対する包括的な支援を行うためには、新法に基づく事業のみならず、他制度・他事業との連携が重要であり、その中で多重債務者対策との連携も必要である。

具体的には、多重債務等の課題を抱える方の支援においては、新法に基づく自立相談支援機関等（家計相談支援事業を実施している場合は、家計相談支援事業を行う機関を中心に連携を図ることが想定される。）と多重債務者相談窓口及び消費生活相談窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携が重要である。

連携体制を構築する際には、例えば、多重債務者対策の連絡会議その他既に庁内に設置されている連絡会議等の場を活用し、両制度の役割分担、個別支援に向けた体制面での連携と円滑な連携のための方策の検討等を行うことが必要である。

各自治体等におかれては、本人の状況に応じたより包括的な支援が提供されるよう積極的に連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（指定都市及び中核市を除く。）及び関係機関等に周知いただくよう、よろしく願いしたい。

また、当該通知については、所管省庁を通じて、各自治体の多重債務者対策担当部局にも周知されるので、ご了知いただきたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定による技術的な助言であることを申し添える。

事務連絡
平成30年10月1日

都道府県
各 指定都市 生活困窮者自立支援制度担当部（局）殿
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課
生活困窮者自立支援室

生活困窮者自立支援制度と関係制度等との連携について

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成27年4月より施行された生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）について、生活困窮者等の一層の自立の促進を図るため、平成30年6月8日に生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号。以下「改正法」という。）が公布され、同年10月1日より改正法による改正後の法が、順次施行されます。

生活困窮者自立支援制度においては、多様で複合的な課題を有する生活困窮者を早期に発見するとともに、生活困窮者の状況に応じた包括的な支援を適切に行う観点等から、これまで生活保護制度や介護保険制度等との連携に関する通知や公共職業安定所等との連携に関する事務連絡（以下「連携通知等」という。）を発出し、関係制度や関係機関との連携強化に取り組んできたところです。

今般、関係機関等との連携をさらに強化する観点等から、改正法による改正後の法において、福祉事務所設置自治体の関係部局が生活困窮者自立支援制度の利用勧奨等を行うことが努力義務とされた（同法第8条関係）ことも踏まえ、新たに関係制度や関係機関との連携に関する通知を発出するとともに、既に発出した連携通知等の一部の改正等を行い、別添1から別添14のとおり通知することとしたので、各自治体の関係主管部局におかれては、改正法による改正後の法の内容も含め、法の趣旨や内容を理解いただき、更なる連携を推進していただくようお願いします。

また、各都道府県におかれては、管内市町村（指定都市及び中核市を除く）、関係機関及び関係団体等に広く周知いただくよう、よろしくお願いします。

目次

- 別添 1 「生活困窮者自立支援法と生活保護制度の連携について」の一部改正について
- 別添 2 「生活困窮者自立支援制度とひとり親家庭等福祉対策及び児童福祉施策との連携について（通知）」の一部改正について
- 別添 3 「生活困窮者自立支援制度と介護保険制度との連携について（通知）」の一部改正について
- 別添 4 「生活困窮者自立支援制度と自殺対策施策との連携について」の一部改正について
- 別添 5 「生活困窮者自立支援制度とひきこもり地域支援センター等との連携について」の一部改正について
- 別添 6 「生活困窮者自立支援制度と地域福祉施策との連携について」の一部改正について
- 別添 7 生活困窮者自立支援制度における地方自治体と公共職業安定所との更なる連携強化について
- 別添 8 「生活困窮者自立支援制度と教育施策との連携について（通知）」の一部改正について
- 別添 9 生活困窮者自立支援制度における生活困窮者自立支援制度担当部局と税務担当部局との連携について
- 別添 10 「生活困窮者自立支援制度と居住支援協議会の連携について（通知）」の一部改正について
- 別添 11 「年金制度との連携及び国民年金保険料免除制度の周知について（通知）」の一部改正について
- 別添 12 「生活困窮者自立支援制度と国民健康保険制度及び後期高齢者医療制度との連携について」の一部改正について
- 別添 13 「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知）」の一部改正について
- 別添 14 「生活困窮者自立支援法に基づく住居確保給付金の適正な支給及び生活困窮者自立支援制度からの暴力団員等と関係を有する事業者の排除について（通知）」の一部改正について

社援地発 1001 第 13 号
平成 30 年 10 月 1 日

都道府県
各 指定都市 生活困窮者自立支援制度主管部（局）長 殿
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
（公印省略）

「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について
（通知）」の一部改正について

生活保護に至る前の段階にある生活困窮者に対する自立支援策を強化するため、平成 27 年 4 月から施行された生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号。以下「法」という。）について、生活困窮者等の一層の自立の促進を図るため、今般、生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 44 号。以下「改正法」という。）が平成 30 年 6 月 8 日に公布され、同法による改正後の法が、同年 10 月 1 日から順次施行される。

これに伴い、今般、「生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について（通知）」（平成 27 年 3 月 27 日付け社援地発 0327 第 11 号。厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）の一部を別紙の新旧対照表のとおり改正したので、各地方公共団体におかれては、改正法による改正後の法の内容も含め、法の趣旨や内容を理解の上、更なる連携の推進を図っていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（指定都市及び中核市を除く。）、関係機関及び関係団体等に広く周知いただくよう、よろしく願いたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定による技術的な助言であることを申し添える。



別紙

新旧対照表

(下線部分は改正部分)

| 改正後 | 現行 |
|---|---|
| <p>生活困窮者自立支援制度と多重債務者対策担当分野との連携について</p> <p>生活保護に至る前の段階にある生活困窮者に対する自立支援策を強化するため平成27年4月から施行された生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号。以下「法」という。)について、生活困窮者等の一層の自立の促進を図るため、今般、生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の二法を改正する法律(平成30年法律第44号。以下「改正法」という。)が、平成30年6月8日に公布され、同法による改正後の法が、同年10月1日から順次施行される。</p> <p>生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者に対し、その就業状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況など様々な状況に応じた、総合的な支援を中核に、同居確保給付金の支給、就労準備支援事業や家計改善支援事業の実施等により包括的かつ早期的な支援を提供するものである。</p> <p>本制度に基づき生活困窮者に対する包括的かつ早期的な支援を行うためには、法に基づき事業のみならず、他制度・他事業との連携が重要であり、その中で多重債務者対策との連携も必要である。</p> <p>このため、これまで本通知及び「重債務相談及び消滅生活相談担当部署」の「生活困窮者自立支援法の施行に伴う関係部署等との連携について」(平成27年3月31日金通(平)2188号・消債第135号)において、生活困窮者自立支援制度と多重債務者対策の積極的な連携の推進を図ってきたところである。</p> <p>そうした上で、連携を強化する観点から、改正法による改正後の法第8条の規定において、「社事(1)設置自治体の福祉、就労、教育、医療、住宅その他の関係部署において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者等に対して生活困窮者自立支援制度の仕組みを活用し、必要に応じて、これら関係部署等と連携するものとして規定している。</p> <p>については、生活困窮者本人の状況に応じたより包括的な支援が提供されるよう更なる連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村(管内市町村(管内市町村及び中核市を除く。))及び関係機関等に周知いただくよう、よろしくお願ひしたい。</p> <p>また、本通知の内容については、所管省庁を通じて、各自治体の多重債務者対策担当部署にも周知されるので、ご周知いただきたい。</p> <p>(略)</p> | <p>生活困窮者自立支援法の施行に伴う多重債務者対策担当分野との連携について(通知)</p> <p>平成27年4月から生活保護に至る前の段階にある生活困窮者に対する自立支援策を強化するための生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号。以下「新法」という。)が施行される。本制度に基づき生活困窮者に対する包括的な支援を行うためには、新法に基づき事業のみならず、他制度・他事業との連携が重要であり、その中で多重債務者対策との連携も必要である。</p> <p>具体的には、重債務等の課題を抱える方々の支援においては、新法に基づき自立相談支援機関(自立相談支援機関)と多重債務者対策担当部署(窓口、法テラス、弁護士会や司法書士会等との連携)との連携を強化する。例えば、重債務者対策の協議会その他既に設置されている協議会等の協力を活用し、関係機関(関係機関)に申し出て、関係機関の方策の検討等を行うことが必要である。</p> <p>各自治体におかれては、本人の状況に応じたより包括的な支援が提供されるよう積極的に連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村(管内市町村(管内市町村及び中核市を除く。))及び関係機関等に周知いただくよう、よろしくお願ひしたい。</p> <p>また、当該通知については、所管省庁を通じて、各自治体の多重債務者対策担当部署にも周知されるので、ご周知いただきたい。</p> <p>(略)</p> |
| <p>1. 連携に関する基本的な考え方</p> <p>生活困窮者等には、重債務(重債務)は過剰債務を拘束する返済が困難となっていることや、債務整理を法律専門家に依頼した直後の者や債務整理済みの者も一定数存在する。こうした重債務を抱える者に対しては、債権管理及び生活保護の再建に向けた支援が必要であるが、</p> | |

多重債務相談窓口及び消費生活相談窓口による相談支援やそれらの相談窓口を通じた法外専門による債務整理とともに、法に基づき「貸付改善支援事業（※）」を実施する関係等（貸付の申しこ）事業を実施していない自治体においては、自立相談支援事業（※）機関（以下同じ。）により、本社の「見え直し」を図った上で、家計の改善に関する意欲を引き出しつつ相談者自身の家計を管理する力を高め、生活の再建に向けた支援が相互に連携して行われることが求められる。

このため、貸付改善支援事業を推進する関係等は、多重債務を抱える者等に対する債務整理への対応も含めた生活再建に向けた総合的な支援を行う観点から、多重債務相談窓口及び消費生活相談窓口や、法律に関する専門機関である法テラス、弁護士会及び司法書士会等との連携が重要である。これら多重債務相談窓口等との連携に当たっては、例えば、貸付改善支援事業を実施する機関等が、貸付改善に向けた債務整理等の情報提供や専門的な助言、また債務整理に関係する窓口等へのつなぎや同行を行うことにより、多重債務等の課題を省いた経済的な問題を解決し、自立に向けた法的な支援を行っていくことが期待される。

※ 貸付改善支援事業については、従来、貸付相談支援事業として行ってきたものを、貸付の状況を明らかにし、取支の見直しをともなえ、主体的に貸付を管理する意欲を高めるための非定型として行われている」といった市場の実践を踏まえ、貸付の改善に取り組み力をつける支援との役割づけの明確化を図る観点から、改正法によりその名称が変更されたもの。

2. 連携体制の構築

連携体制を構築する際には、例えば、多重債務者対策の関係会議やその他消費者行政関係会議のよう既に行内に設置されている会議等の場を活用し、

- ・ 両制度の役割分担やそれぞれの相談窓口への誘導方法などの個別レベルに向けた体制面での連携
- ・ 両制度担当層へのそれぞれの制度や現状の説明などの円滑な連携

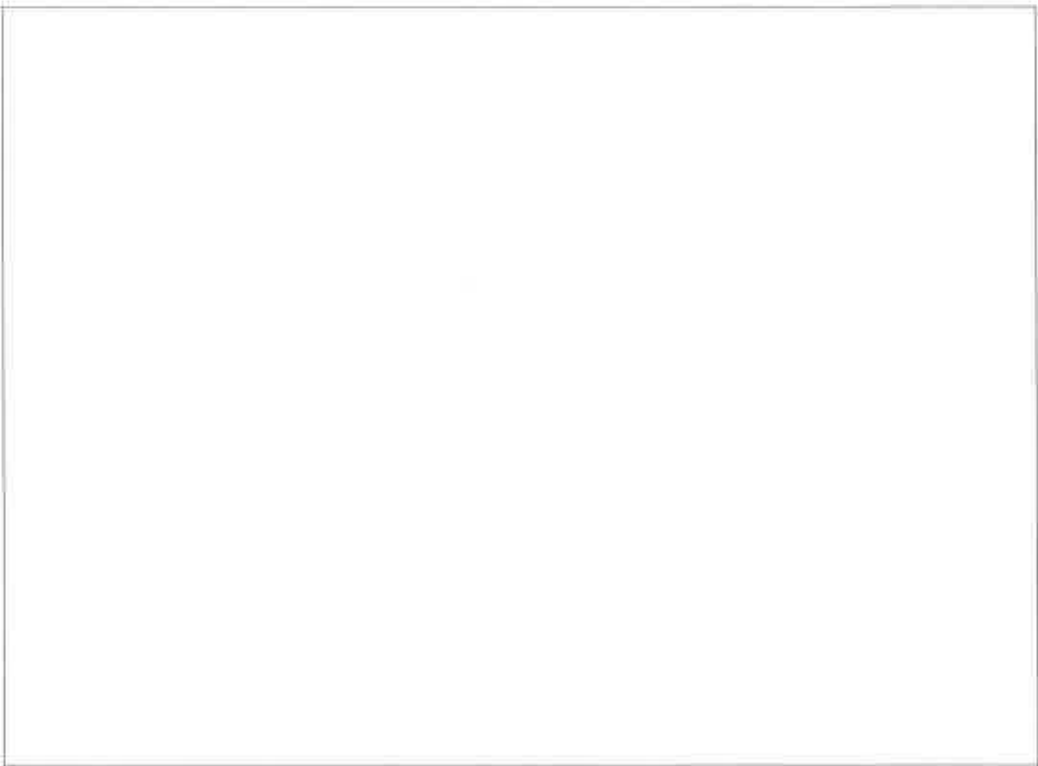
3. 自立相談支援事業等の利用徹底

生活困窮者自立支援制度においては、平成27年4月の施行後、着実に支援の効率が上がってきている一方で、適切な支援を受けられない生活困窮者が依然として数多く存在するとの指摘がある。生活困窮者の中には、日々の生活に追われ、また、自覚感の低いことにより、自ら自立相談支援事業の相談窓口へ相談することが困難な者も少なくない。

このため、支援を必要とする生活困窮者が相談に訪れるのを待つのではなく、その者に対し相談支援が飛くようにするアウトリーチの重点が重要である。また、自ら支援を求めることが困難な者に対し支援を行うためには、自立相談支援機関の主導による把握のみならず、様々な関係機関が生活困窮者の課題となる事項を把握した場合、自立相談支援機関の相談窓口へ確保につなげていくことが必要である。実態に、自立相談支援機関の相談窓口へ生活困窮者をつなげた行内関係機関が、自治体ほど、自立相談支援事業における新規相談件数が多いとの調査結果もある。

これらの背景、生活困窮者、生活困窮者の他の関係機関において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して自立相談支援事業等の利用の徹底等を行うことが努力義務とされたところである。

当該規定に基づき、行内における、多重債務相談及び消費生活相談担当部署が相談等の業務の遂行に当たって生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して自立相談支援事業等の利用の徹底を行うよう努めていただくこととしており、生活困窮者自立支援制度（主管部局）に於かれては、こ





| | |
|--|--|
| <p>知いただくこととして「重債務相談及び消費生活相談担当」への協力関係を促さりたい</p> | |
|--|--|

目次

1. はじめに

2. 債権管理業務における生活困窮者支援

3. 外国人対応

4. おわりに

参考資料

参考（改正後全文）

社援地発 0327 第 11 号
平成 27 年 3 月 27 日
一 部 改 正
社援地発 1001 第 13 号
平成 30 年 10 月 1 日

都道府県
各 指定都市 生活困窮者自立支援制度主管部（局）長 殿
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
（ 公 印 省 略 ）

生活困窮者自立支援制度と多重債務者対策担当分野との連携について

生活保護に至る前の段階にある生活困窮者に対する自立支援策を強化するため平成 27 年 4 月から施行された生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号。以下「法」という。）について、生活困窮者等の一層の自立の促進を図るため、今般、生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 44 号。以下「改正法」という。）が平成 30 年 6 月 8 日に公布され、同法による改正後の法が、同年 10 月 1 日から順次施行される。

生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者に対し、その就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況など様々な状況又はそれらの複合的な状況に応じて、自立相談支援事業を中核に、住居確保給付金の支給、就労準備支援事業や家計改善支援事業の実施等により包括的かつ早期的な支援を提供するものである。

本制度に基づき生活困窮者に対する包括的かつ早期的な支援を行うためには、法に基づく事業のみならず、他制度・他事業との連携が重要であり、その中で多重債務者対策との連携も必要である。

このため、これまで本通知及び多重債務相談及び消費生活相談担当部局長宛の「生活困窮者自立支援法の施行に伴う関係部署等との連携について」（平成 27 年 3 月 31 日付金総第 2188 号・消政策第 135 号）において、生活困窮者自立支援制度と多重債務者対策の積極的な連携の推進を図ってきたところである。

そうした中、連携を強化する観点から、改正法による改正後の法第 8 条の規定において、福祉事務所設置自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅その他の関係部局において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して生活困窮

者自立支援制度の利用の勧奨等を行うことが努力義務とされたところであり、福祉事務所設置自治体における多重債務相談及び消費生活相談担当部署についても、これらの関係部局に該当するものとして想定している。

については、生活困窮者本人の状況に応じたより包括的な支援が提供されるよう更なる連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（特別区を含む。）及び関係機関等に周知いただくよう、よろしくお願ひしたい。

また、本通知の内容については、所管省庁を通じて、各自治体の多重債務者対策担当部局にも周知されるので、ご了解いただきたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定による技術的な助言であることを申し添える。

記

1 連携に当たっての基本的な考え方

生活困窮者の中には、多重債務又は過剰債務を抱えその返済が困難となっている者や、債務整理を法律専門家に依頼した直後の者や債務整理途上の者も一定数存在する。

こうした多重債務を抱える者等に対しては、債務整理及び生活再建に向けた支援が必要であるが、多重債務相談窓口及び消費生活相談窓口による相談支援やそれらの相談窓口を通じた法律専門家による債務整理とともに、法に基づく家計改善支援事業（※）を実施する機関等（家計改善支援事業を実施していない自治体においては、自立相談支援事業を行う機関。以下同じ。）により、家計の「見える化」を図った上で、家計の改善に関する意欲を引き出しつつ相談者自身の家計を管理する力を高め、生活の再建に向けた支援が相互に連携して行われることが求められる。

このため、家計改善支援事業を実施する機関等は、多重債務を抱える者等に対する債務整理への対応も含めた生活再建に向けた総合的な支援を行う観点から、多重債務相談窓口及び消費生活相談窓口や、法律に関する専門機関である法テラス、弁護士会及び司法書士会等との連携が重要である。これら多重債務相談窓口等との連携に当たっては、例えば、家計改善支援事業を実施する機関等が、家計改善に向けた債務整理等の情報提供や専門的な助言、また債務整理に係る窓口等へのつなぎや同行を行うことにより、多重債務等の課題を含めた経済的な問題を解決し、自立に向けた継続的な支援を行っていくことが期待される。

（※）家計改善支援事業については、従来、家計相談支援事業として行ってきたものを、家計の状況を明らかにし、収支の見直しをともに考え、主体的に家計を管理する意欲を高めるための伴走型支援が行われているといっ

た現場の実践を踏まえ、家計の改善に取り組む力を育てる支援との位置づけの明確化を図る観点から、改正法によりその名称が改められたもの。

2 連携体制の構築

連携体制を構築する際には、例えば、多重債務者対策の関係会議やその他消費者行政関係会議のように既に庁内に設置されている会議等の場を活用し、

- ・ 両制度の役割分担やそれぞれの相談窓口への誘導方法などの個別支援に向けた体制面での連携
- ・ 両制度担当者へのそれぞれの制度や現況の説明などの円滑な連携等を実現するために対応していくことが期待される。

3 自立相談支援事業等の利用勧奨

生活困窮者自立支援制度においては、平成27年4月の施行後、着実に支援の効果が現れてきている一方で、適切な支援を受けることができていない生活困窮者が依然として数多く存在するとの指摘がある。生活困窮者の中には、日々の生活に追われ、また、自尊感情の低下等により、自ら自立相談支援事業の相談窓口に相談をすることが困難な者も少なくない。

このため、支援を必要とする生活困窮者が相談に訪れるのを待つのではなく、その者に対し相談支援が届くようにするアウトリーチの観点が重要である。また、自ら支援を求めることが困難な者に対して支援を行うためには、自立相談支援機関の主導による把握のみならず、様々な関係機関が生活困窮の端緒となる事象を把握した場合に、自立相談支援機関の相談窓口確実につなげていくことが必要である。実際に、自立相談支援機関の相談窓口对生活困窮者をつなげた庁内関係機関が多い自治体ほど、自立相談支援事業における新規相談件数が多いとの調査結果もある。

これらを踏まえ、改正法による改正後の法第8条の規定により、福祉事務所設置自治体の福祉、就労、教育、税務、住宅その他の関係部局において、生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して自立相談支援事業等の利用の勧奨等を行うことが努力義務とされたところである。

当該規定に基づき、庁内における多重債務相談及び消費生活相談担当部署が相談等の業務の遂行に当たって生活困窮者を把握したときは、生活困窮者本人に対して自立相談支援事業等の利用の勧奨を行うよう努めていただくこととしているので、生活困窮者自立支援制度主管部局におかれては、ご丁知いただくとともに、多重債務相談及び消費生活相談担当部署への協力関係を促されたい。

総行政第29号
総税市第11号
平成23年3月3日

各道府県総務部長
東京都総務局長 殿
東京都主税局長

総務省地域力創造グループ地域政策課長
総務省自治税務局市町村税課長
(公 印 省 略)

生活困窮者対策等における税務情報の活用について

生活困窮者対策等の推進については、各地方団体において様々な取り組みが進められているところですが、本人の同意を前提に個人住民税の納付状況など地方税の賦課徴収に関する個人情報（以下「税務情報」という。）を活用し、関連部署や、地方団体と連携している弁護士等との間で情報共有を行うことにより、成果を上げている地方団体も見られるところですが、こうした取り組みは、社会的に孤立し生活困難に陥っている方等への対策を推進する上で意義のあるものと考えられます。

ついては、こうした取り組みを進める際の税務情報の取扱いについて留意すべき点を下記のとおり整理しましたので、お知らせします。

貴都道府県内の市区町村に対してもこの旨をご連絡いただくようお願い申し上げます。

なお、本通知は地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4（技術的な助言）に基づくものです。

記

- 1 税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を前提に当該施策の担当課等に提供する場合は、本人の同意を得られているか、当該施策の実施に必要な範囲での提供であるかどうかを確認するなど、地方税法第22条及び地方公務員法第34条により守秘義務が課せられていることを留意の上、対応することが適切と考えられること。

参考資料

- 2 税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を前提に当該施策の担当課等に提供する場合に、いかなる方法により本人の同意を確認するか、当該税務情報を適正に取り扱うために必要な措置を税務情報の提供先に求めるかどうか等については、各地方団体の個人情報保護条例に基づき判断すべきものであること。
- 3 上記を踏まえ、税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を得る際には、例えば、本人に対して、別添の同意書の提出を求めることが考えられること。また、本人が予期しない税務情報の目的外利用・提供によって、本人に不安・懸念を生じさせることがないように、目的外利用・提供の内容を同意書に明記するとともに、本人に対して、十分な説明を行うことが適切であると考えられること。

担当 市町村税課
水野住民税企画専門官
黒川住民税第一係長
TEL 03-5253-5669

(別添：同意書の例)

〇〇〇 市長様

税務情報の取り扱いに関する同意書

年 月 日

住所

氏名

私は、下記の目的に限り、〇〇〇市が保有する私の税務情報を、〇〇課など下記の目的に関する市の部署において利用すること及び下記の目的について市と連携して事業を行う弁護士、司法書士、社会福祉協議会等の市以外の者に提供することに同意します。

記

【例】

- 1 多重債務の解消
- 2 生活困窮状態の解消と生活の再建
- 3 〇〇〇市に対する税、使用料、手数料等の滞納の解消

・
・
・

参考資料

○研究会メンバー

| | | |
|--------|---|-------|
| リーダー | 中野区企画部長 | 高橋 昭彦 |
| 副リーダー | 中野区企画部業務改善課長 | 藤永 益次 |
| | 中野区企画部業務改善課債権管理担当係長 | 武田 弥生 |
| 研究員 | 中野区区民部保険医療課国保徴収係長 | 竹澤 正人 |
| | 江東区区民部納税課徴収第二係長 | 村松 大 |
| | 杉並区保健福祉部杉並福祉事務所徴収調整担当係長 | 辻 ともみ |
| アドバイザー | 弁護士（東京弁護士会所属） | 須田 徹 |
| | 地方公共団体債権管理コンサルタント （株式会社シンク サービス事業推進部長） | 永嶋 正裕 |

○活動実績

| | |
|-----------------------|---|
| 第1回研究会 (令和2年6月16日) | <ol style="list-style-type: none"> 1 研究プロジェクトメンバー紹介 2 特別区長会調査研究機構について 3 研究内容について <ul style="list-style-type: none"> ○研究概要、背景 ○今年度の研究のイメージ 4 検討事項 <ul style="list-style-type: none"> ○特別区等への調査結果（中野区実施）について ○特別区実態調査の方針について 5 その他 |
|-----------------------|---|

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>第2回研究会 (令和2年7月14日)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 前回研究会の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ○研究の到達目標イメージ ○スケジュールイメージ 2 先進自治体の取組み紹介 <ul style="list-style-type: none"> ○総務省事例集の紹介 ○仙台市の取組み紹介 ○生活困窮者自立支援全国研究交流大会資料の紹介 3 全区アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○全区アンケート調査の調査項目検討 4 その他 |
| <p>第3回研究会 (令和2年8月18日)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 特別区アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○全区アンケート調査の調査項目検討 ○調査スケジュール確認 2 先進自治体アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○先進自治体アンケート調査の調査票検討 ○調査スケジュール確認 3 効果的な債権管理手法及び組織について 4 その他 |
| <p>第4回研究会 (令和2年9月14日)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 特別区アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○全区アンケート調査の調査票検討 2 報告書目次案について 3 効果的な債権管理手法及び組織について 4 その他 |
| <p>第5回研究会 (令和2年10月13日)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 特別区アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○全区アンケート調査の調査票検討 2 先進自治体アンケート調査について <ul style="list-style-type: none"> ○調査結果の共有 3 特別区に関する基礎データの共有について 4 その他 |

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>第6回研究会 (令和2年11月25日)</p> | <p>1 特別区アンケート調査について ○全区アンケート調査の調査結果(速報)</p> <p>2 先進自治体アンケート調査について</p> <p>3 調査研究報告書について ○「導入(研究目的・背景)」 ○その他全体構成</p> <p>4 効果的な債権管理手法及び組織について</p> <p>5 その他</p> |
| <p>第7回研究会 (令和2年12月24日)</p> | <p>1 調査研究報告書について ○たたき台確認 ○とりまとめ作業スケジュールの確認</p> <p>2 その他</p> |
| <p>第8回研究会 (令和3年1月12日)</p> | <p>1 調査研究報告書について ○報告書案確認 ○入稿及び校正スケジュールの確認 ○概要版の作成について</p> <p>2 その他</p> |
| <p>第9回研究会 (令和3年2月8日)</p> | <p>1 調査研究報告書について ○報告書案確認 ○入稿日の確認 ○概要版の作成について</p> <p>2 その他</p> |
| <p>第10回研究会 (令和3年2月12日)</p> | <p>1 調査研究報告書について ○報告書案確認 ○修正内容及び入稿日の確認</p> <p>2 その他</p> |
| <p>第11回研究会 (令和3年3月15日)</p> | <p>1 調査研究報告書概要版について ○報告書概要版案確認</p> <p>2 その他</p> |

令和2年度

特別区長会調査研究機構調査研究報告書一覧

| テーマ名 | 提案区等 |
|--|------|
| 基礎自治体におけるテレワークの活用と実現方法 | 品川区 |
| 「持続可能な開発のための目標（SDGs）」に関して、特別区として取り組むべき実行性のある施策について | 荒川区 |
| 自尊心とレジリエンスの向上に着目した、育児期女性に対する支援体制構築に向けての基礎研究 | 板橋区 |
| 大局的に見た特別区の将来像 | 江戸川区 |
| 特別区における小地域人口・世帯分析及び壮年期単身者の現状と課題 | 基礎調査 |
| 特別区における職場学習の現状と効果的な学習支援のあり方 | 千代田区 |
| 特別区におけるごみ減量に向けた取り組みの推進と今後の清掃事業のあり方 | 江東区 |
| 将来人口推計のあり方 | 世田谷区 |
| 特別区が行うソーシャルビジネスの活動支援策 ～地域課題の現状把握を踏まえて～ | 世田谷区 |
| 債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応 | 中野区 |
| 地域コミュニティ活性化のためにとりうる方策 | 葛飾区 |

以上の11テーマを各テーマ別の報告書（計11冊）にまとめて発行しています。
各報告書は、特別区長会調査研究機構ホームページで閲覧できます。

<https://www.tokyo23-kuchokai-kiko.jp>

特別区長会調査研究機構

検索



令和2年度 調査研究報告書

債権管理業務における生活困窮者支援・外国人対応

令和3年3月31日発行

発行：特別区長会調査研究機構 事務局：公益財団法人特別区協議会

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 TEL：03-5210-9053 Fax：03-5210-9873

※本書の無断転載・複製は、著作権法上での例外を除き禁じられています。

印刷所：図書印刷株式会社

令和2年度 調査研究報告書 【概要版】

「債権管理業務における 生活困窮者支援・外国人対応」



令和3年3月 特別区長会調査研究機構

P1

・目的・背景

P2

・背景①（抜粋）外国人の増加

P3

・背景②（抜粋）求められる安定的な財政運営

P4

・背景③（抜粋）経済的困窮者の増加

P5

・背景④（抜粋）新型コロナウイルス感染症等、新たな社会状況の出現

P6

・23区の現状と課題～アンケート調査結果より～

p7

・最近の傾向（先進自治体の取組みから）

P8

・改善のための提案

P9

・おわりに

P10

・研究体制



目的・背景

目的

- これまでの「徴収または不納欠損」中心の債権管理対策では対応困難となっている「生活困窮者」及びこの数年間で急激に人口が増加し、国籍も多様となってきた「外国人への対応」について、効果的・効率的な手法と組織のあり方を提案する。

背景①

少子高齢化の進展、特別区の人口動態の特徴と外国人の増加

背景②

求められる安定的な財政運営

背景③

経済的困窮者の増加、子どもの貧困、ひきこもりなど何らかの支援を要する世帯の増加

背景④

新型コロナウイルス感染症等、新たな社会状況の出現

背景①（抜粋）

外国人の増加

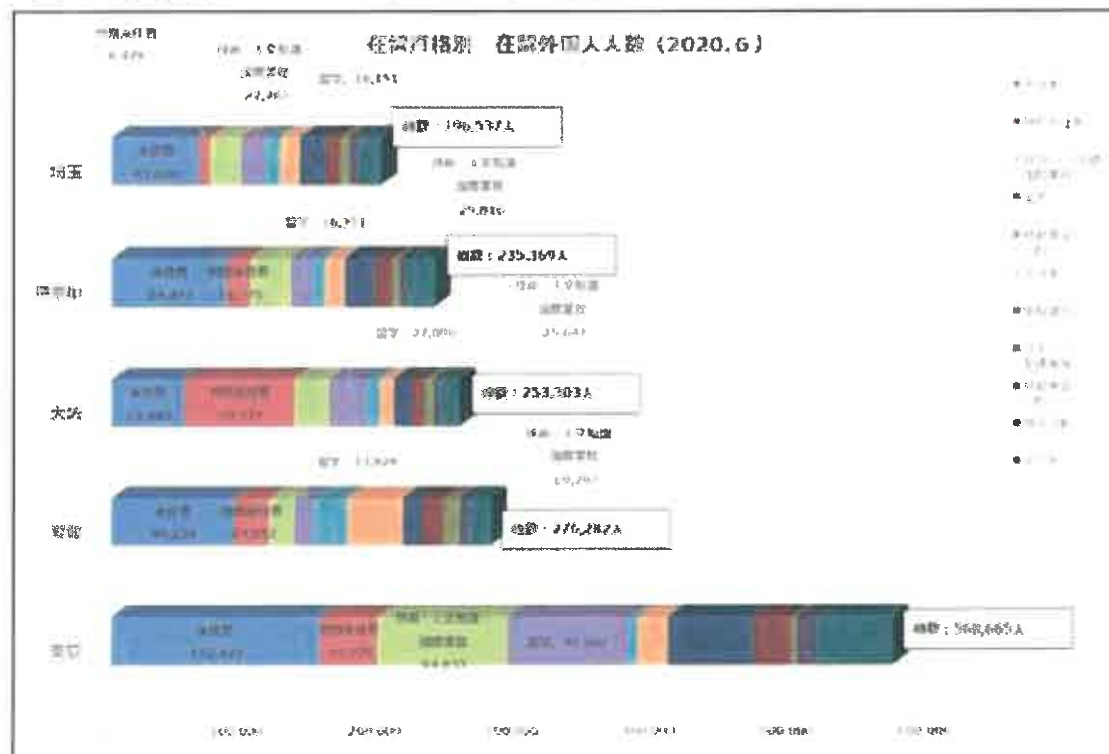
・ [外国人住民数]

| | | 総 数 | 割 合 | |
|---|-----------|-----------|-------|-------|
| 総 | 数 | 2,885,904 | 全 国 | 都 内 |
| 東 | 京 都 | 568,665 | 19.7% | |
| | 特 別 区 | 476,886 | 16.5% | 83.9% |
| | 市・町村・島しょ部 | 91,779 | 3.2% | 16.1% |

- ◆外国人住民の約20%が「東京都」に集中
- ◆「東京都」の中でも特別区に約84%が居住している

出所：「在留外国人統計」（令和2年6月）より作成

・ [在留資格別 在留外国人人数]



- ◆東京は、他府県と比べ「技術・人文知識・国際業務」「留学」が多い

→ 特別区の外国人の状況は、居住数・在留資格ともに全国的に見て特殊な状況である

出所：「在留外国人統計」（令和2年6月）より作成

・ [特別区の財政]

◆令和元(2019)年度決算

経常収支比率 → 79.2%（特別区計）

◆財政の傾向

人口増加に伴う納税義務者の増加により増収 → しかし、「自然増」が圧倒的に少ない

・ [「ふるさと納税」による流出額]

◆平成30(2018)年度流出額（特別区計）約431億円

◆令和元(2019)年度流出額（特別区計）約424億円

→ 特別区は、地方交付税が交付されないため歳入減に直結

・ [令和2(2020)年度都区財政調整算定結果]

◆令和2(2020)年度都区財政調整算定結果 普通交付金 937,994百万円（前年度比▲6.4）

◆平成28(2016)年度税制改正 → 市町村民税法人分が減少 ∴普通交付金減額

【背景①②のポイント】

基幹財源である、区民税・財政調整交付金等は、社会状況の変化、法改正等に大きな影響を受ける

→ 社会状況の変化を常に把握しておく必要がある

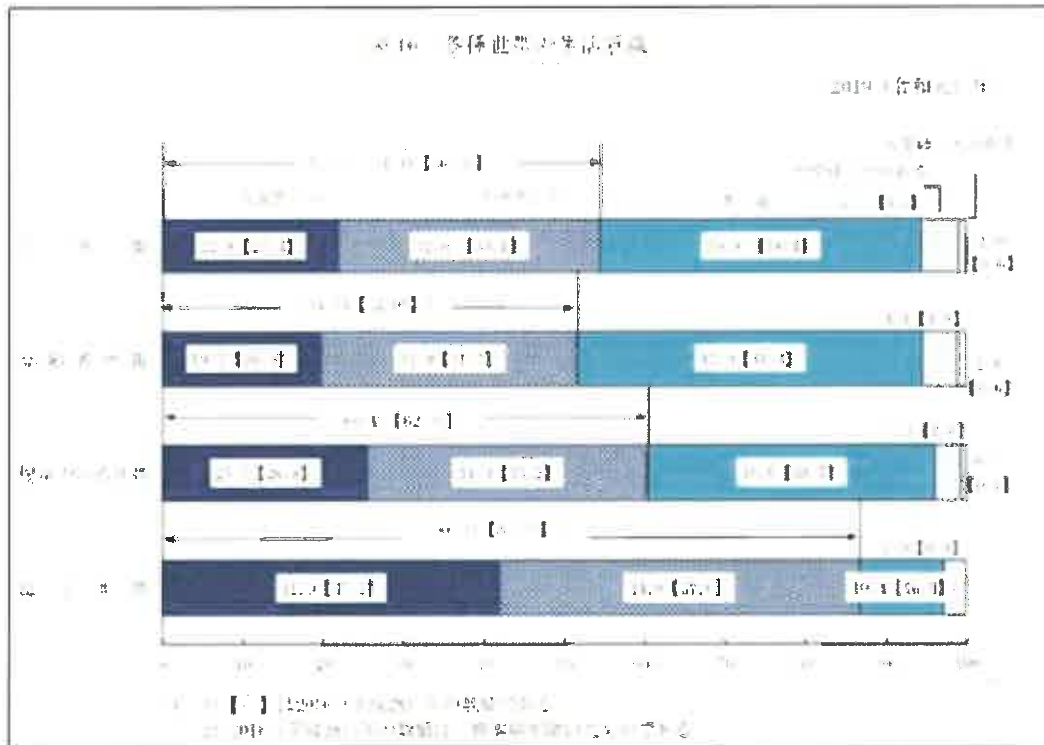
背景③（抜粋）

経済的困窮者の増加

- [所得金額階級別世帯数の相対度分布（全国）] 厚生労働省「国民生活基礎調査」

◆平均所得金額を上回る所得層と300万円以下の所得層の割合が増加

- [各種世帯の生活意識（全国）] 厚生労働省「国民生活基礎調査」



◆各種世帯の生活意識では、3年前と比べて「母子世帯」が生活が苦しくなったとの回答割合が増加している。

→ 所得の格差が生じている。
母子世帯の生活困窮が子どもの貧困に繋がっている。

子どもの貧困は、将来的に約40兆円の社会的損失に繋がると言われている



23区の現状と課題 ～アンケート調査結果より～

| | 現 状 | 課 題 |
|-------|---|--|
| 組織体制 | <ul style="list-style-type: none">・債権管理について、全庁的に把握している部署を持つ区が少ない。・収入源である債権の状況について、把握していない財政所管がある。・事務体制において「債権管理専門部門がない（少ない）」「滞納者情報が共有されていない」ことによる弊害が発生している。 | <ul style="list-style-type: none">・「区の債権はすべて同一の債権者（区長）である」との認識が薄く区の所管する債権全体を把握・調整する部署がないもしくは少ないため「債権管理に関する全庁的な共通課題」が把握されていない。・滞納者情報が共有されていないことから、同一人に対して事務処理が重複している。また、区として統一した対応が取れていない。 |
| 滞納者 | <ul style="list-style-type: none">・収入未済、不納欠損額は減少傾向の債権が多いが、滞納者の傾向としては「低所得者の増加」「複数債権滞納者の増加」が回答の上位を占めた。・生活困窮者を対象とした債権は、「収入未済・不納欠損ともに増加傾向」が上位となった。 | |
| 生活困窮者 | <ul style="list-style-type: none">・債権種別、区によって「生活困窮者支援」実施状況、実施内容に大きな乖離が見られる。・「生活困窮者支援」実施による効果は短期間では表れづらい。債権回収と福祉の視点でのバランス、全庁的に統一された対応が必要。 | <ul style="list-style-type: none">・低所得者の増加との認識はあるが、「債権所管での納付相談」「福祉事務所への案内」に留まり福祉部局との連携に至っていない。・「生活困窮者支援と債権管理は別の施策」との意識の区もあり、債権管理を法令に基づき実施することが生活困窮者支援に繋がることも認識する必要がある。 |
| 外国人 | <ul style="list-style-type: none">・区によって外国人住民の割合、国籍や在留資格の割合が異なる事から差が大きい。・特に外国人住民の割合が高い区の傾向として「留学等」短期間で異動する者が多く回収が困難 | <ul style="list-style-type: none">・「国籍」「在留資格」「債権種別」により対応が異なる。・「特別区民税」「国民健康保険料」は、区によっては滞納者の30%を外国人が占める例がある。・短期間での異動に対して、自治体間、民間の関係機関、入国管理局との連携も視野に入れる必要がある。 |



最近の傾向（先進自治体の取組みから）

◎調査対象：宮城県 仙台市 / 千葉県 船橋市 / 東京都 国立市 / 滋賀県 野洲市

◆調査結果◆

滞納債権について一元管理を実施。

収納率向上の他、組織力・職員の専門性の向上、複数債権滞納者対応の充実が効果として挙げられている

〔生活困窮者支援〕

納付相談、福祉窓口への案内の他、生活困窮者自立支援事業者との連絡会議の実施など、福祉部門との連携を図っている

〔外国人対応〕

集住地域、参住地域で対策が異なり、集住地域では23区で外国人割合が高い区の対応とほぼ同様

〔生活困窮者支援〕 成果を挙げていると思われる要因

複数債権の滞納者情報が一元的に管理されおり、ワンストップで納付相談を実施

執行停止・即時消滅等、法令に則った債権管理を統一基準で実施

相談窓口案内を超えた福祉部局との連携を実施

生活再建支援に関する事業メニューが充実している

〔生活困窮者支援〕 課題認識

支援策の充実

納付相談、情報共有の充実

新たな課題への対応

〔外国人対応〕 対応策

多言語対応・やさしい日本語・日本語学校との連携

少額での滞納処分の積極的な実施

〔外国人対応〕 課題認識

制度理解

短期間での転出対応



改善のための提案

生活困窮者への支援

- ・生活再建を支援することにより再び「納期内納付者」へ

⇒ 歳入の確保

⇒ 社会保障費の抑制

「徴収もしくは不納欠損」

+

「生活再建」

債権管理手法の転換

外国人への対応

- ・「債権回収の対象」としての対応を充実

⇒ 外国人住民の増加

⇒ 外国人滞納者の増加

「国際交流」「言語対応」

+

「生活者としての権利と義務」

一歩踏み込んだ対応へ

債権の一元的な管理



おわりに

1 「社会状況の変化を幅広く捉える視点」と「債権管理手法の転換」

- 区の債権は、経済不況、災害の発生等に大きな影響を受ける。
- → 社会状況の変化を幅広く速やかに捉え、より効果的・効率的な歳入確保策及び債権管理にかかるコストの削減の視点をもった債権管理手法に転換する。

2 「生活困窮者支援」と「外国人対応」の必要性

- 一方で、自治体の責務として「区民の支援」が求められる。滞納者の中には「支払いたくても支払えない」「生活を立て直すための支援を要する」生活困窮者が増加している。
- → 「滞納の背景にある世帯の困難を発見し早期に支援に繋げる」債権管理が求められている。
- 日本に住む外国人の約20%が東京に集住している。外国人割合の高い区では、滞納者の約30%が外国人という状況が起きている。
- → 税や社会保障制度など、母国とは異なる制度をはじめ生活者としての権利と義務を十分に周知し、義務としての納付を求める対応が必要となっている。

3 手段としての「債権管理一元化」の必要性

- 「生活困窮者支援」「外国人対応」をより効果的に実施するためには、「債権情報を一元的に管理し、全庁的に統一した基準で対応する」必要がある。
- → 「債権一元管理組織」の設置が必須の手段である。一元管理には「職員の専門性の向上」「類似事務の統合による効率化」など、業務改善としての効果もある。



研究体制



リーダー【提案区】

- ・高橋昭彦（中野区企画部長）



副リーダー

- ・藤永 益次（中野区企画部業務改善課長）
- ・武田 弥生（中野区企画部業務改善課債権管理担当係長）



研究員

- ・竹澤 正人（中野区区民部保険医療課国保徴収係長）
- ・村松 大（江東区区民部納税課徴収第二係長）
- ・辻 ともみ（杉並区保健福祉部杉並福祉事務所徴収調整担当係長）



アドバイザー

- ・須田 徹（弁護士：東京弁護士会）
- ・永嶋 正裕（地方公共団体債権管理コンサルタント）