

未収金対策の推進について

本市における未収金の総額は110億円以上！
これを解消するための効率的・効果的な対策を推進するべきです！

■未収金対策の重要性とは？

本市における市税・国民健康保険料・保育所保育料等の未収金(=支払う義務があるにも関わらず、支払われていないお金)の合計は約110億6500万円に上ります(2014年度末現在)。この巨額の未収金を徴収できなかった場合、将来、市財政に深刻な影響をもたらします。また、きちんと納めて下さっている方々の公平性・平等性という面からも大きな問題があります。そこで昨年12月議会において、本市の未収金徴収の現状について問題点を指摘すると共に、具体的な改善策を提案しました。

■訪問催告は効率が悪すぎます！

未収金は様々な部署で発生しており、徴収業務は各部署が行っています。そのため徴収業務の体制・

運用は部署ごとに異なりますが、こうした現状には多くの問題が存在します。

例えば一部の部署では滞納者宅を訪問し、納付を催告すること(以下、訪問催告)が未収金徴収業務の中心に据えられています。しかしながら訪問催告には

- 「滞納者のリストアップ」「滞納者の未納明細書および不在通知の準備」「滞納者宅の地図への落とし込み」等、準備に多大な手間・時間がかかる
- 訪問しても大部分が留守、あるいは面会を拒否されるため、滞納者に未収金の納付を催告する文書(以下、催告書)を送付した場合と、効果は大きく変わらない

等、効率的・効果的な徴収という観点からは大きな問

【資料①】6月納付期限の未収金が発生した場合における、各部署の未収金徴収の現状(一部)

		市税	国民健康保険料	保育料	介護保険料	後期高齢者医療保険料	
滞納金額(円)		35億8226万円	35億6802万円	2億1873万円	1億4814万円	5319万円	
滞納件数		47340件	21650件	684件	3500件	812件	
人員体制(人)	専任	正規35	正規21 嘱託6	嘱託2	正規4 嘱託1	正規2 嘱託2	
	兼務	0	0	正規4	0	正規5	
主な業務内容	現年度分	6月					
		7月	文書	電話・訪問	文書	文書	文書
		8月	↓	文書			
		9月		↓			
		10月	文書	↓	電話・訪問		文書
		11月	電話・訪問			↓	電話・訪問
		12月	文書			電話・訪問	文書
		1月		文書		文書	電話・訪問
		2月	文書	↓			文書
		3月	↓				電話・訪問
		4月	一部滞納者を差押	文書			文書
		5月	文書 電・訪	↓			電話・訪問
		過年度分	全滞納者を差押	全滞納者を差押	一部滞納者を差押		全滞納者を差押

ア)手間の割に効果が少ない

イ)他にも留守家庭児童育成センター使用料・給食費等、全滞納者を対称に滞納処分できていない部署が複数存在

青:主に文書による滞納者への働きかけ

緑:一部の滞納者のみを対象とする差押等、滞納処分

黄:主に電話・訪問による滞納者への働きかけ

赤:滞納者全てを対象とする差押等、滞納処分

題があります(資料①ア参照)。

■他にも、こんな問題があります！

催告書の内容が、部署によって大きく異なる点も問題です。例えば市税の催告書には「期日までに納付されなければ、財産調査の上、差押手続きを行う場合があります」等、厳しい内容が太字や大文字を駆使して列挙されています(資料②参照)。一方で複数の部署では差押・訴訟等に関する記述がなく、より緩やかな表現が使用されています(資料③参照)。

加えて、差押・訴訟等の強制力を伴う滞納処分を滞納者全員に行っている部署が一部に留まるという点は、大きな問題です(資料①イ参照)。このような現状を改善し、未収金の徴収を進めなければなりません。

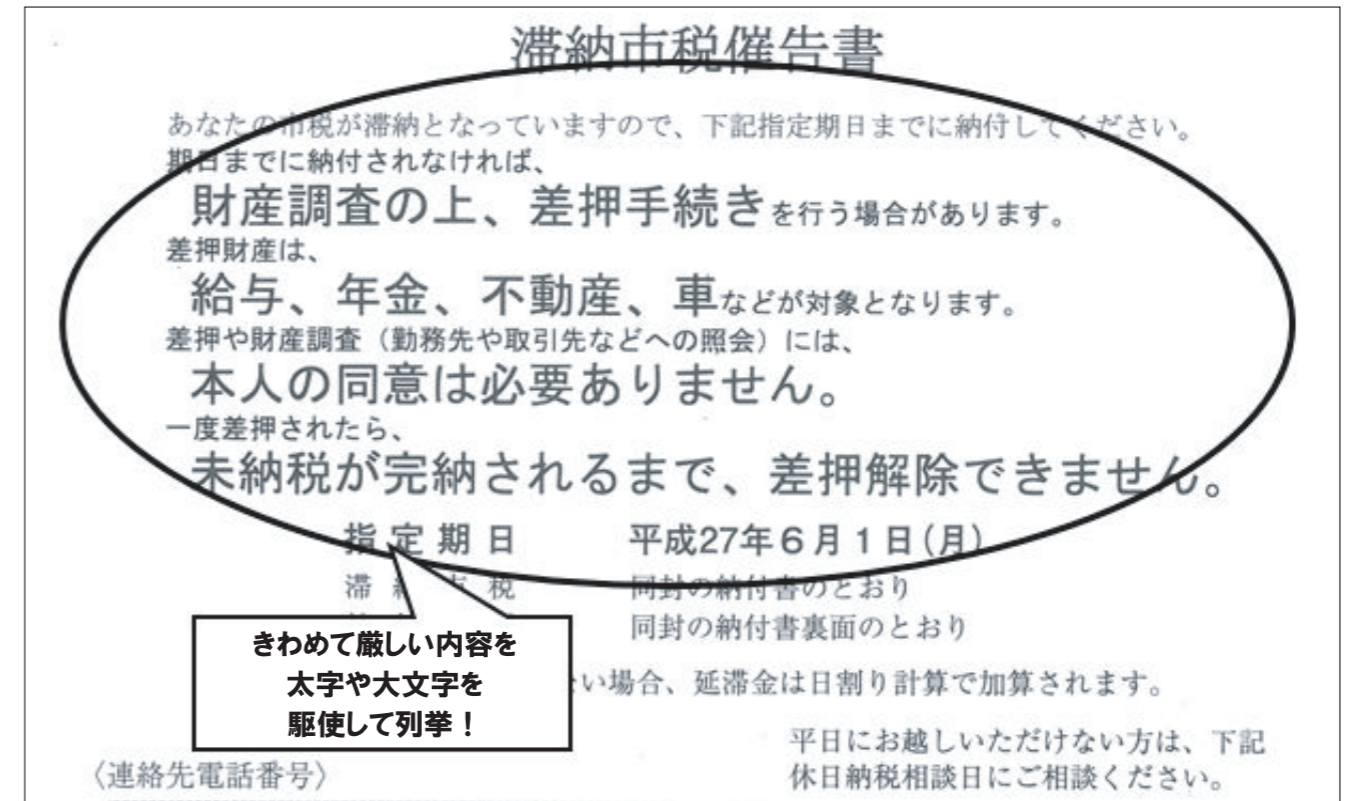
■効率的・効果的な対策の推進を！

効率的・効果的に未収金を徴収するためには、

- 全部署の未収金徴収業務を、文書催告を中心とする形に修正・共通化
- 催告書を、滞納者が早期対応の必要性を感じる内容に修正・共通化
- 全ての部署において、滞納者全員を対象に差押・訴訟等の滞納処分を実施

等、必要な対策を着実に推進すると共に、効率的・効果的な未収金徴収のために必要となる、各部署の人員強化・体制整備に取り組むことが重要です。また、こうした取組を進めた上で、将来的には悪質滞納者を対象とした徴収専門部署の設置も検討するべきです。市は私が指摘した内容を認め、現状の改善に取り組むことを約束しました。引き続き、この問題に取り組んでまいります。

【資料②】市税における滞納者への催告書



【資料③】催告書等における、緩やかな表現の例

■後期高齢者医療保険料『納付書』の送付について

××××様の平成△△年度後期高齢者医療保険料の一部について、ご入金を確認できておりません。〇〇月に催告状をお送りしていますが、ご確認いただいていますでしょうか。過年度の保険料については、至急お支払いいただきますよう、お願いいたします。

■西宮市立留守家庭児童育成センター育成料の納付について(催告書)

下記の金額が未納となっております。金融機関で別添の納付書にて納期限までに納付してください。

■西宮市教育委員会貸付奨学金返還のお願い

同封の納付書により至急納付していただきますようお願いいたします。