

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

(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。

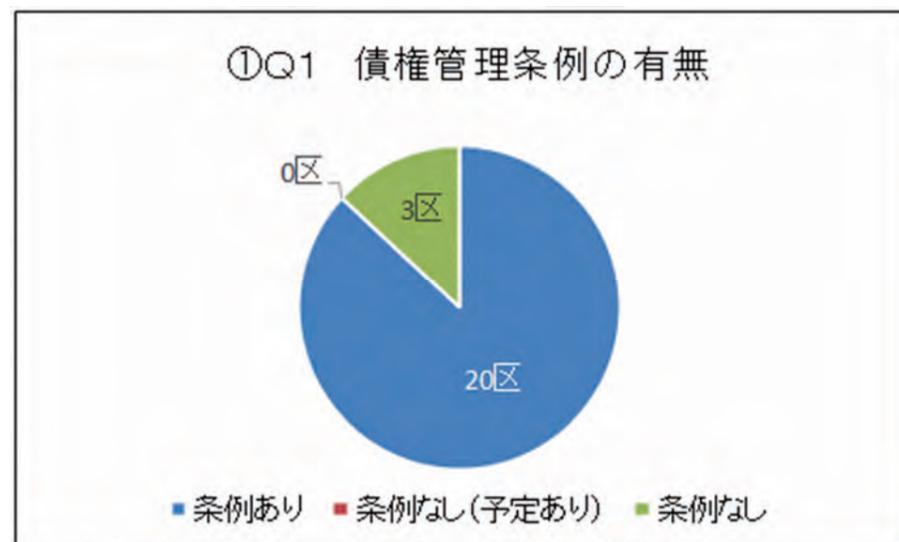
(1) 債権管理課あて調査

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】

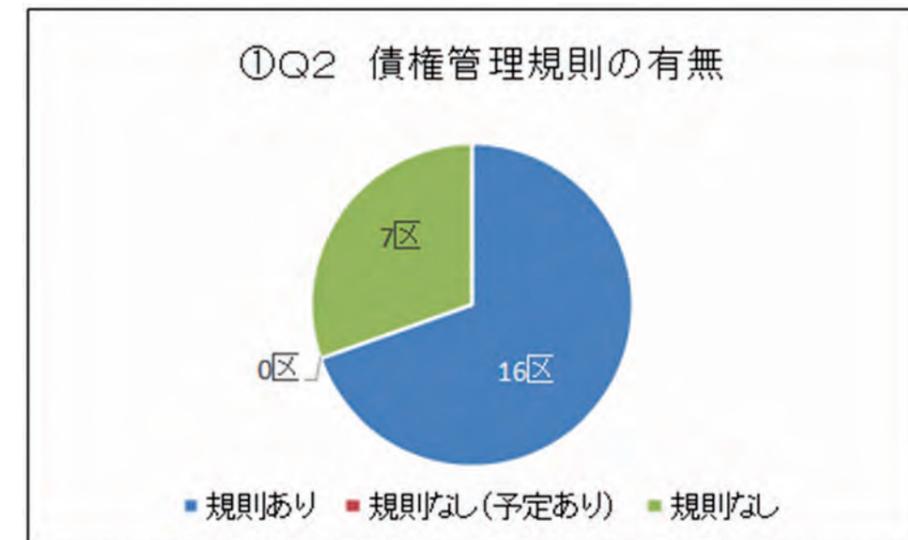


Q 2 債権管理に関する規則制定の有無

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）

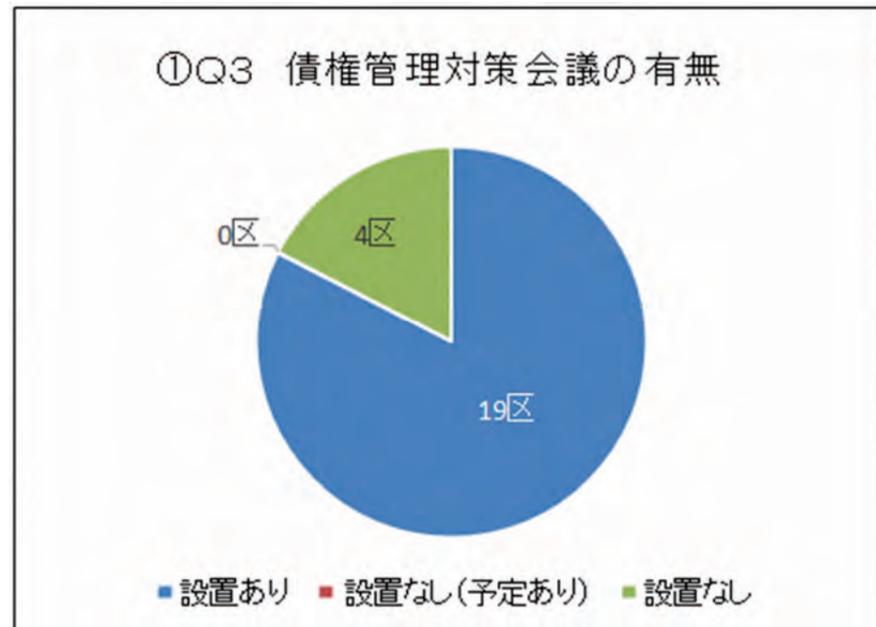
半数以上の区で規定されていた項目は「他の法令との関係」「区長の責務」「管理台帳」「督促」「強制執行等」「履行期限の繰上げ」「債権の申出等」「徴収停止」「債権の履行期限の延期」「免除」であり、1区で「個人情報の収集・利用」について規定されていた。

（債権管理条例・規則での規定事項一覧参照）

Q 3 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。

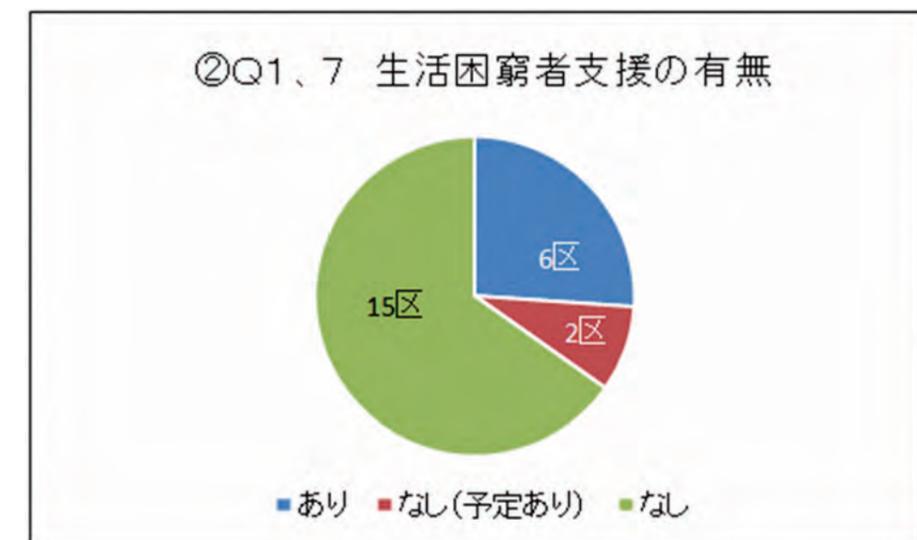
運営上の課題としては、「債権種別により対策が異なり議論が深まらない」「報告中心・形骸化の恐れ」を挙げている区がそれぞれ3区。その他、「具体的な取組検討には作業部会が必要」「債権間での議論を深め、共通課題の解

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。

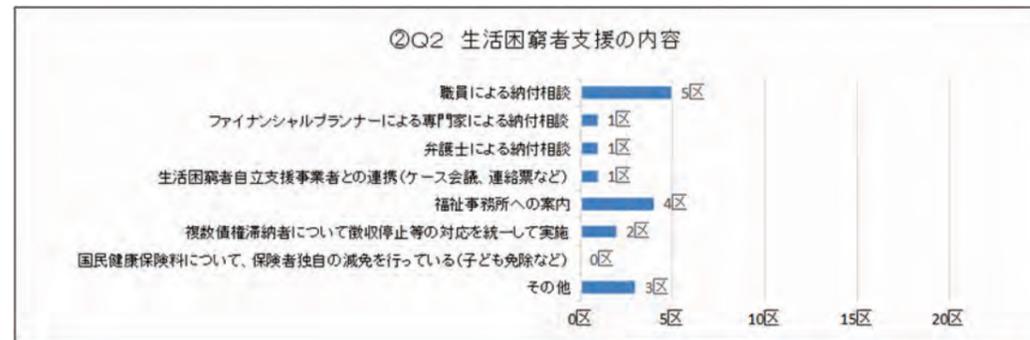
納付相談について職員による納付相談の他、専門家を活用している事例が2区。そのうち1区は、ファイナンシャルプランナーを非常勤職員として採用し納税相談を行う他、週2回の生活改善相談会を実施している。

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。

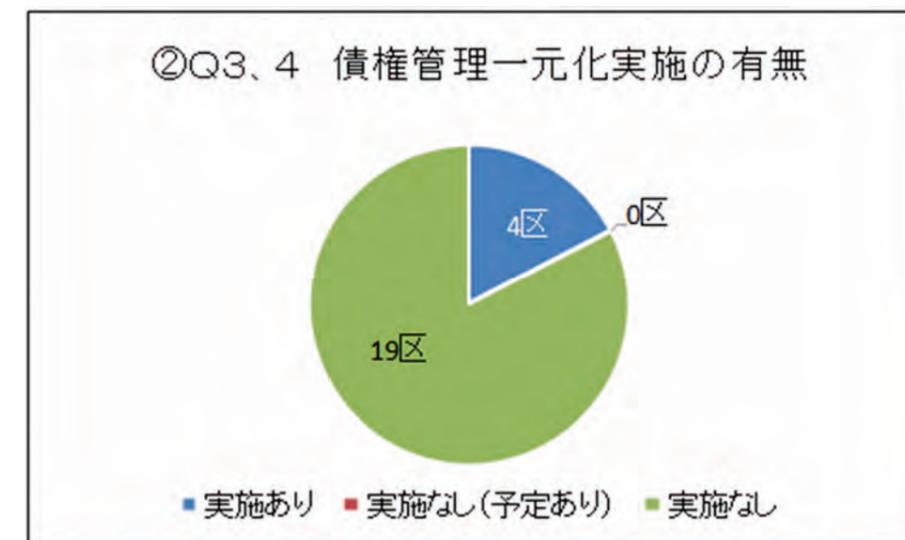
- ◆ 払いたくても払えない生活困窮者に対し、滞納の背景を踏まえたきめ細かな納付相談を行い、滞納者の担税力の回復、ひいては行政への信頼獲得を視野に入れて実施した
- ◆ 納付相談の中で、複数債権の滞納、生活困窮を訴える者への対応が必要であるため
- ◆ 主たる債権所管課では、通常業務として従前より実施していた

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】



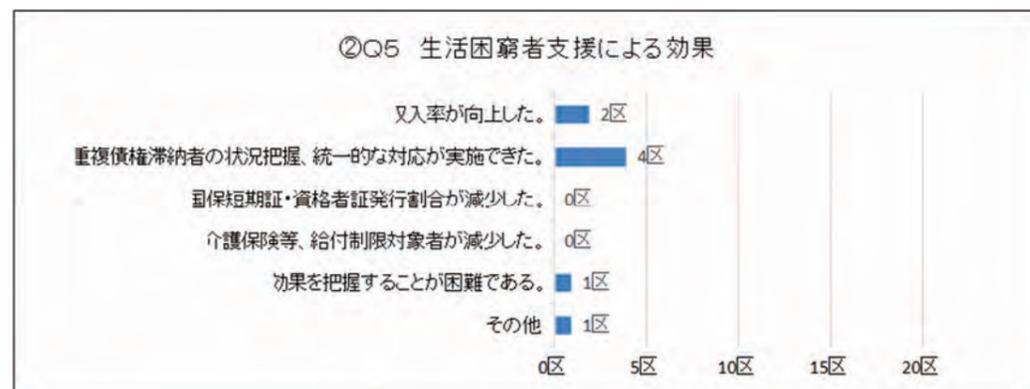
Q 4 債権管理の一元化を実施していない理由 [自由記載]

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・時効など取扱い異なる」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。

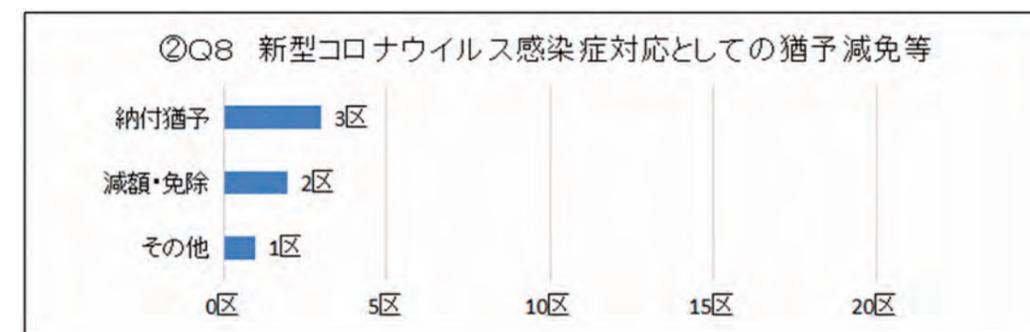
そのうち、債権管理担当課としては「条例管理、債権管理対策会議などの制度運営課であり、実務を行っていない」「債権管理の実務は各債権所管で実施している」との回答が11区。

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】

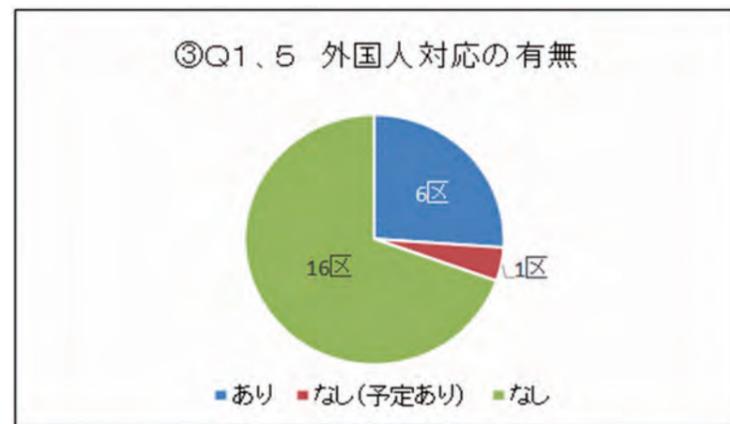


③ 外国人対応について

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。

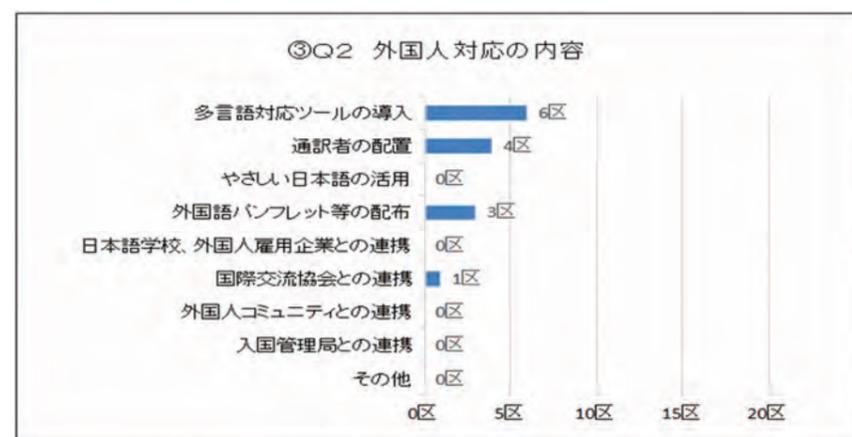
【図表 1-12】



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。

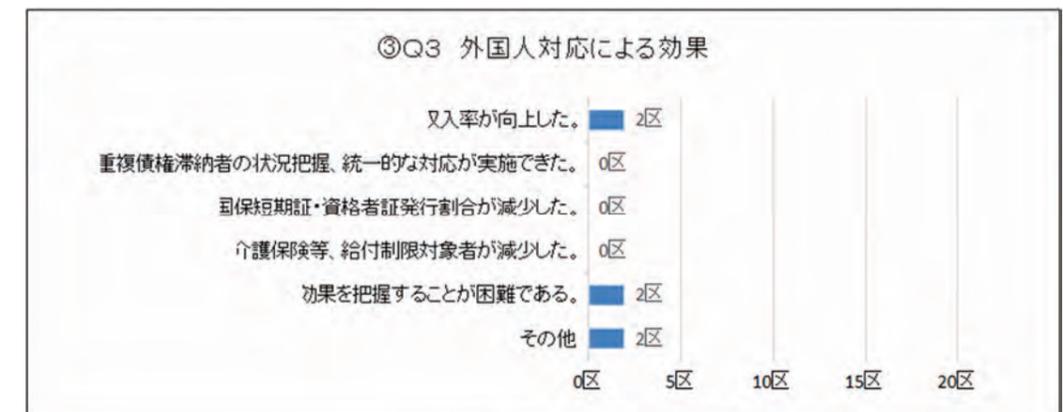
- ◆ 外国人の滞納者が増加してきた
- ◆ 区内に留学生の寮があり、外国人の区民が増加している
- ◆ 滞納したまま出国してしまう外国人が増加している

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に、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。

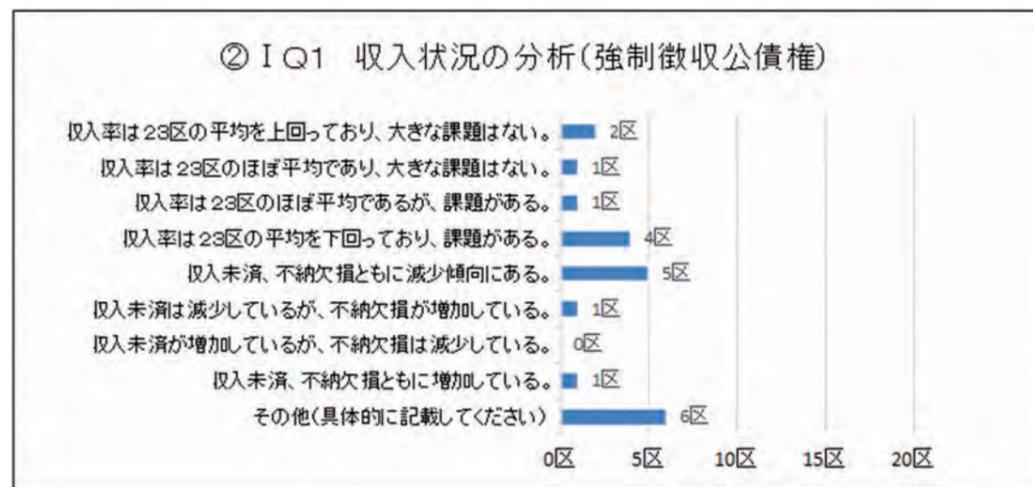
また、「外国人滞納者が多い状況ではない」との回答であった区において、債権所管課からは「外国人の滞納率が高い」と回答されており認識が異なっていた。

(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】

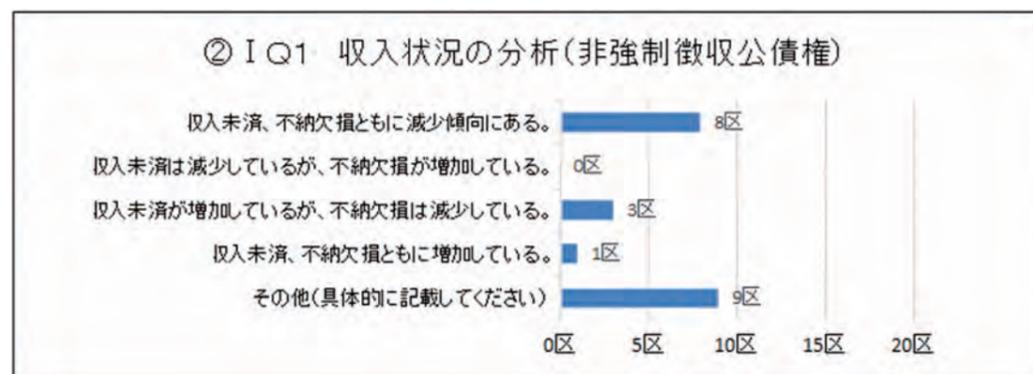


その他の回答の中で、3区は財政担当課としての統計、分析は行っていないとの回答であり、収入率等の結果は把握しているが、要因分析は不明との回答が1区からあった。

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】

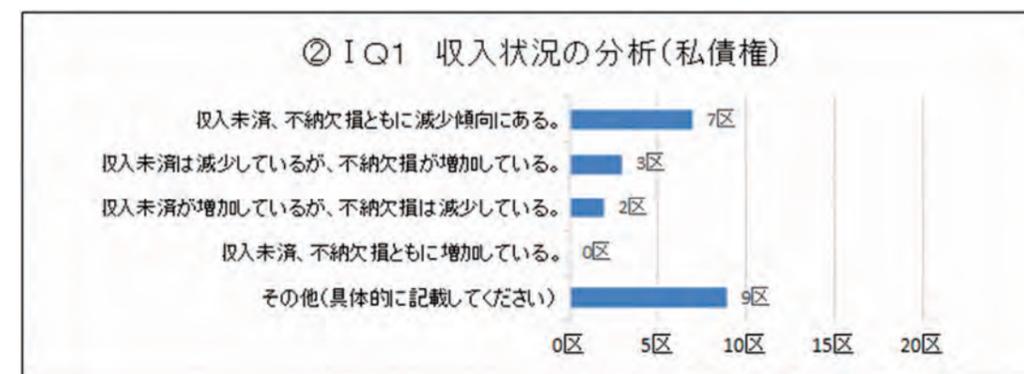


強制徴収公債権同様、財政担当課として全庁的な分析を行っていない区は3区であった。

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、不納欠損ともに減少傾向	8件	収入未済、不納欠損ともに減少傾向	17件
収入未済減少、不納欠損増加傾向	1件	収入未済減少、不納欠損増加傾向	12件
収入未済増加、不納欠損減少傾向	1件	収入未済増加、不納欠損減少傾向	4件
収入未済、不納欠損ともに増加傾向	1件	収入未済、不納欠損ともに増加傾向	2件
その他	17件	その他	27件
国保不当利得返還金			
収入未済、不納欠損ともに減少傾向	4区		
収入未済減少、不納欠損増加傾向	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	3区		
その他	9区		

Q 2 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）	18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	・制度理解不十分（天引き等が国保から継続していると思っているなど）	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
保育園保育料		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、病氣、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		
・低所得層の増加	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	・債権管理に関して総括・相談する部署がない。	2区
・債権管理に関して総括・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）	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	・債権管理に関して総括・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
・債権管理に関して総括・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	・債権管理に関して総括・相談する部署がない。	2区

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

【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	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り組み

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（口座振替勧奨の徹底、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（直営・委託）	2区

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

保育園保育料		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・園での手渡し	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	・特になし（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

Q5 債権管理について改善を要すると感じる点

Q3 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（種別の選定、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		児童手当返還金	
・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、催告回数の増加	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

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

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、滞納処分等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隣接	1区		

保育園保育料		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	・延滞金の減免	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聴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
・生活困窮者の孤立を防げた、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		
保育園保育料		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	13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	14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
自治体	・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
	・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
住民・議会	・現状維持、又は、それ以上の効果を望む。	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
	・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
住民・議会	・相談しやすくなった、救われた、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		

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

	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	8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	12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が疑問。	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
住民・議会	・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		
	・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、 ・救われた、良かったとの声が寄せられた。	1区	・ゲートキーパーの一つとして期待	1区
	保育園保育料		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、継続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、継続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
自治体	・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
	・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、確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、使用料減額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懈怠。	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でないよう職員のスキルアップが必要。
	・滞納者の状況を把握するための傾聴、相談スキルなどの向上	5区	・福祉所管への引き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。
自治体	・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くない）、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
	・徴収部門と福祉部門の連携（「案内」だけではなく「繋ぐ」意識）	3区	・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との連携
自治体	・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
	・早期訴困窓口等の開設	1区	・徴収部門と福祉部門の部課を越えたコーディネーターが必要
	・生活全般の支援の強化	1区	・外国人貧困世帯の増加
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でないよう職員のスキルアップが必要。
	・生活困窮の判断にバラツキがでないよう職員のスキルアップが必要。	3区	・福祉所管への引き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。
自治体	・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	・相談者が増加しており職員体制の充実が必要
	・複数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処など、債権所管と福祉所管との連携
自治体	・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
	・援助内容の広報	1区	・丁寧な制度説明
	・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

序章

- 1
- 2
- 3

第1章

- 1-1
- 1-2
- 1-3

第2章

- 2-1
- 2-2
- 2-3
- 2-4

第3章

- 3-1
- 3-2
- 3-3

終章

参考資料

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

	保育園保育料	生活保護法第78条
所 管	・専門部署、専従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。 3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職員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	・分納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	・事例はないが、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
	・生活支援の窓口に着ぐだけでなく、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）に沿っ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
	・庁内連携による包括的かつ継続的な支援が必要である。 1件	・庁内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	・担当者でバラツキが出ないような人材育成が必要 1区
	・滞納の背景にある課題（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	19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		
保育園保育料		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		児童手当返還金	
・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		

Q2 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	・外国人の利便性があがった	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
保育園保育料		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
		・意思の疎通ができるようになる	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		
	内容	区数	内容	区数	
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策が必要である。	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、転出含め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、今後も一層の対策強化を図る	1区	
			・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	
自治体	・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、更なる対応を要する。	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

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

序章
1
2
3
第1章
1-1
1-2
1-3
第2章
2-1
2-2
2-3
2-4
第3章
3-1
3-2
3-3
終章
参考資料

		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（意思疎通がスムーズになった）	6区
	・専門用語への対応が難しい、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		
	・外国人の入園数が増加しており、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国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	・通訳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	1区
自治体			・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
			・多国籍化についても国別の傾向を検討する必要がある。	1区
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、意思疎通の支援が不可欠。	2件	・通訳環境は整っている。	1件
	・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
自治体			・現時点では、対象者が極めて多い状況ではないため書類等は日本語のみである。	1件
住民・議会	・国籍も多様化しており、国別の対応策が必要である。	1件		

国保不当利得返還金		
所	・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
管	・多言語化など、案内を充実させた。	2区
	・年々、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やす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	9区	・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）	8区
	・出国、在留カード更新時などの税・料の納付確認強化	4区	・電話対応等、来庁しない外国人への対応方法の検討	5区
	・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。	3区	・多言語化（希少言語含む）への対応	4区
	・短期間での異動者対応	3区	・全庁的に統一された外国人対応の整理	1区
	・企業連携、特別徴収の推進	1区	・入国管理局との連携による滞納対策の検討	1区
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。	5区	・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。	7区
	・外国人の増加、多国籍化に伴う対策の強化	4区	・多言語化（希少言語含む）への対応	3区
	・短期間での異動者対策	1区	・電話での対応方法の検討	1区
	・広報、窓口対応（外国語）研修の実施	1区	・広報、窓口対応（外国語）研修の実施	1区

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	・職員、通訳者のスキルアップ	2区
	・関係部署と連携した債権管理	1区	・日本語学校、勤務先等他機関へのアプローチ	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
保育関係保育料		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少ないが、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

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はなく、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。