

公表監第9号

地方自治法第252条の37第5項の規定により包括外部監査人から提出された包括外部監査の結果報告（債権管理事務について）における指摘及び改善要望事項に対して、西宮市長より措置を講じた旨の通知がありましたので、同法同条の38第6項の規定により公表します。

平成23年11月8日

| | | |
|---------|-----|-----|
| 西宮市監査委員 | 亀井 | 健 |
| 同 | 鈴木 | 雅一 |
| 同 | まつお | 正秀 |
| 同 | 和田 | とよじ |

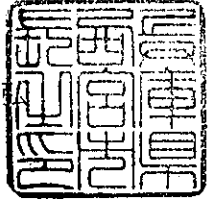
措置の内容 別紙のとおり



西総発第30号
平成23年11月1日

西宮市監査委員 亀井 健 様
同 鈴木 雅一 様
同 まつお 正秀 様
同 和田 とよじ 様

西宮市長 河野 昌



包括外部監査結果報告に係る措置状況について（通知）

このことについて、地方自治法第252条の38第6項の規定により、次のとおり通知
します。

- 1 監査結果報告名 平成22年度 包括外部監査の結果報告
「債権管理事務について」
西宮市包括外部監査人 公認会計士 森村圭志
- 2 監査結果提出日 平成23年2月17日 報告外監第1号
- 3 措置状況 別紙のとおり

平成 22 年度

包括外部監査の措置状況報告書

債権管理事務について

目 次

| | | |
|-----|-----------------|-----|
| 第 1 | 全庁横断的な取組 | 1 |
| 第 2 | 市民税、固定資産税、都市計画税 | 8 |
| 第 3 | 国民健康保険料 | 1 4 |
| 第 4 | 介護保険料 | 2 3 |
| 第 5 | 保育所運営費負担金 | 2 4 |
| 第 6 | 市営住宅等使用料 | 3 2 |
| 第 7 | 災害援護資金貸付金 | 3 5 |
| 第 8 | 住宅新築資金貸付金 | 4 0 |

第1 全庁横断的な取組

1（意見）

報告書 26 頁

【1】(1) 1. 国民健康保険料の徴収にかかる組織体制の強化が望まれる

国民健康保険料の未収債権は約 58 億円と、市民税、固定資産税、都市計画税の合計を上回る水準となっている。国民健康保険料の回収業務を担当する担当者 1 人当たりの担当件数や金額は、今回、監査対象とした債権の中で最も多い状況である。また、国民健康保険料の収納率は近隣他市と比較しても低い水準（近隣他市比較では 6 市中 4 位）にあり、徴収人員が十分でないことも影響していると思われる。

所管課でも人員不足を感じており、平成 21 年度では市税の滞納処分業務経験者を中心とした増員（2 名）を行っているが、依然として人員が十分とはいえない。暫定的にでも引き続き担当者を増やし、適正な未収債権の水準になるまで徴収体制を強化していくことが望まれる。

（総務局、市民局）

（講じた措置）

【総務局、市民局】

国民健康保険料の徴収にかかる組織体制については、平成 22 年度 1 名、平成 23 年度 1 名の正規職員の増員を行い、強化を図りました。

なお、未だ十分な組織体制ではございませんので、今後とも、人事当局をはじめとした関係部局に対し、滞納処分業務経験者を基本とした増員要求を行なってまいります。

2（意見）

報告書 28 頁

【1】(1) 2. 全庁的な視点で未収債権の徴収にかかる人員配置や人材育成を行うことが望まれる

公的債権の徴収においては、コストを無視してでも徴収しなければならないという側面がある一方で、限られた人員を効果的に配置して、成果を挙げるといふ点も考慮しなければならない。

監査人の試算によると、例えば介護保険料においては、20,793 千円の金額を徴収するのに、24,971 千円の人件費がかかっており、市営住宅等家賃においては、74,418 千円の金額を徴収するのに 63,738 千円の人件費がかかっている。介護保険料は 1 件当たりの金額が少額であることや、市営住宅等家賃については訴訟手続等にかかり時間と労力を要することなどが影響していると思われる。

各所管課はそれぞれ限られた人員で最大限の成果が得られるような取組がなされて

いるが、全庁的な視点で、徴収コストも勘案した上で人員配置を行うことが望まれる。

また、現状においても税務部門以外の部署の徴収担当者は税務部門と比べると徴収技術が十分でない面もあることから、収納対策本部においてこうした職員向けの研修が行われている。少ない人員でより効果的かつ効率的な業務が実施できるよう、引き続き研修を充実させる必要がある。

(総務局、収納対策本部)

(講じた措置)

【総務局、収納対策本部】

西宮市収納対策本部は、本市の滞納徴収金の収納対策に関する基本方針の策定及び総合的調整を行うことにより、早期徴収及び収納率の向上を推進し、もって負担の公平を図るため、平成 19 年度の設置以後、これまで収納率の向上につなげる仕組み、体制を一定整えてまいりました。

次の段階としましては、徴収に当たっている担当課長等が実務的な取り扱いについて協議する場を中心とした、より実効性のある取り組みを行うことにより、それぞれ限られた人員で最大限の成果が得られることが必要であると考えております。

その一つに、納税グループで滞納整理業務に携わっている職員を国保収納グループに配置したことで滞納整理が進むなど、一定の効果が出ている事例もあります。

しかしながら、このような人員配置を進めていくためには、全体的な配置の中での調整が必要となるため、各部署での取り組みを進め、未納額の減少につなげていくための人員配置等について検討してまいりたいと考えております。

また、収納対策本部としましては、研修を行うことによりノウハウの不足している所管課に対して法的制度や実務知識、経験を伝えていくことが、市全体の徴収力の底上げとなるものとして最も重要であると認識しており、この 23 年度においても「私債権の回収」をテーマに、主に私債権を所管する課の職員約 40 名が参加した研修(事例研究)をすでに行っているところです。さらに今年度中に私債権に関したより実務的な研修や強制徴収債権に関する研修も実施する予定としております。

【1】(1)3. 財産調査、滞納処分に関する情報共有を進めるための体制を整備すべき

西宮市債権の管理に関する条例第7条第2項では、滞納者に関する情報の相互利用を認めており、「滞納者情報の提供に関する要綱」が平成22年10月1日から実施されている。しかし、市税の調査により得られた滞納者情報のうち、滞納者の所得、資産の内容等については地方税法第22条により守秘義務が課せられている点が担当者の間では強く意識されており、情報の相互利用については限定された範囲に留まっている。

担当者によって情報共有できる範囲について認識の違いもあることから、まずは、担当者が他部署との情報共有が可能である範囲を正しく理解し、その上で、庁内でスムーズに情報共有ができるよう、運用手続を周知することが必要である。

また、市税も国民健康保険料も介護保険料も重複して滞納しているような場合に、それぞれの所管課が別々に徴収を行うことは非効率である。将来的には、こうした重複債権について共同徴収することを検討すべきである。

(総務局、収納対策本部)

(講じた措置)**【総務局、収納対策本部】**

収納対策本部としましては、滞納者情報の共有という点に関しては、まず「滞納者情報の提供に関する要綱」に基づき各所管間で対応することとしています。要綱による情報提供状況は、税が提供したものとしては平成22年度中(要綱制定後)で137件に達していますが、まだまだ少ない数字であり、また税が関わらない各種料等においてはあまり利用がなされていないのではと見ております。今後は要綱とその具体的な運用について、より多くの利用がなされるよう周知に努めます。

なお、重複滞納者についての共同徴収という点ですが、各徴収金は根拠となる法律や制度が異なることから、これらの知識を身につけることで初めて効率的かつきめ細かい徴収業務、滞納整理にあたるものと考えております。このことから、基本的には各所管で対応し、徴収努力を行った上で、情報共有等可能な部分を進めていくべきであり、その上で、個別事案によっては共同徴収もありうると考えております。

【1】(1)2. 市税と国民健康保険料、介護保険料、保育所運営費負担金については、財産調査情報も含めた積極的な情報共有が望まれる

市税と国民健康保険料の未収債権については、納税グループに対して個別の案件について照会をかけて情報収集を行っているが、財産調査については国保収納グループでも実施していることから、補完的に連携している程度である。

市税と国民健康保険料滞納者の重複は全体で 6,196 件、約 26 億円にものぼり、各課が重複して実施するのは非効率である。

また、介護保険料や保育所運営費負担金は強制徴収公債権であるが、市税との情報共有が進んでいない。介護保険料については、未収債権 1 件当たりの金額が小さく、担当課において財産調査等に時間をかけることが難しい面がある。また、保育所運営費負担金を管理する保育所事業グループでは、そもそも滞納対策に専任する職員がおらず、財産調査等まで十分に手が回らない状況である。

強制徴収公債権相互間では、滞納者についての財産調査情報も含めた情報の共有が可能とされていることから、市税と国民健康保険料、介護保険料、保育所運営費負担金については、積極的な情報共有が望まれる。

（総務局、市民局、健康福祉局、収納対策本部）

（講じた措置）

【総務局、収納対策本部】

収納対策本部としましては、強制徴収債権間においては財産情報等（調査で知り得たその他の情報を含む）についても情報共有ができるとされていることから、それぞれ、他の強制徴収債権の所管から要請があった場合は事案の内容、進捗状況等に応じて、個別対応することとし、所管債権の管理上支障がなく、かつ提供先債権の回収に効果的と判断できる場合は、基本的に応じるべきであると考えております。

したがって、財産情報を含めた滞納者情報の一定の情報共有が必要に応じてなされるべきであると考えておりますが、制度としてはそれぞれ別個のものである以上、まずは各料等の徴収所管において基本的な徴収対応がなされるべきで、個別事案に関する情報共有はその上に成り立つ補足的なものと認識しております。

【市民局】

財産調査情報を含めた積極的な情報共有については、今後、各債権の徴収担当課で構成される収納対策本部で意見交換を行い、可能な限り実施してまいります。

【健康福祉局】

保育所運営費負担金については、「滞納者情報の提供に関する要綱」に基づき、財産調査情報等を含めた状況を納税グループに照会を行うなど、強制徴収公債権相互間での滞納情報の共有化を図りました。

介護保険料については、今後も「滞納者情報の提供に関する要綱」に基づき、強制徴収公債権相互間での積極的な情報共有を図るよう努めてまいります。

5（意見）

報告書 3 1 頁

【1】(2) 1. 国民健康保険料の滞納について、延滞金を徴収すべき

市の条例によると、国民健康保険料を納期限後に納付した場合には「市長は当該納付金額にその納期限の翌日から納付日までの期間に応じて、延滞金額を加算して徴収することができる（国民健康保険条例第 21 条）」とされている。しかし、滞納者の多くは低所得者や失業者などであり、実質的には延滞金を賦課しても減免せざるを得ないケースが市税と比べると多いことや、現時点では多額の未収債権を抱えていることもあり、昭和 60 年度以降、市は延滞金の徴収を行っていない。

納付者間の公平性を保つため、また、滞納を未然に防ぐための方法の一つとして、基本的には延滞金の徴収を行うべきであり、必要な場合にのみ延滞金の減免を行うことが望まれる。

（市民局）

（講じた措置）

【市民局】

国民健康保険料の延滞金については、地方自治法第 231 条の 3 第 2 項において「条例の定めるところにより、手数料及び延滞金を徴収することができる。」と規定されており、これを受けて、本市では、西宮市国民健康保険条例第 21 条第 1 項において「延滞金額を加算して徴収することができる。」と規定しております。

このように、国民健康保険料の延滞金の徴収については、法・条例ともに義務規定ではなく、裁量規定となっていることから、現在本市においては延滞金徴収規定の一律的な適用は行っておりません。

延滞金を徴収することは、公平性の確保の観点から望ましいと考えておりますが、60 億円に迫る多額の滞納繰越を抱えている現時点で延滞金を課すことは、徴収効率を下げるだけでなく、収納率の低下を招く恐れもあるなど、現実的でないと判断しております。

しかしながら、差押などの滞納処分や不良債権の処理により、滞納対策が一定程度進んだ段階になれば、減免規定等の整備も含めて、その導入を検討できるものと考えております。

【1】(2) 1. 保育所運営費負担金の滞納について、延滞金を徴収すべき

保育所運営費負担金は国民健康保険料や介護保険料と同じ、地方税法の規定が適用される強制徴収公債権である。しかし、滞納した場合における延滞金については、特に条例に定めがなく、延滞金の徴収は行っていない。

保育所運営費負担金は、滞納してもそれを理由に園児を退所させることはできず、滞納しても不利益がないということが滞納を助長する側面があると考えられる。また、適正に期日までに納付した者との公平性の観点からは、滞納者に対しては延滞金という一定のペナルティを課すことが必要である。

このため、保育所運営費負担金についても、延滞金にかかる条例を整備し、延滞金の徴収を行うべきである。

（健康福祉局）

（講じた措置）

【健康福祉局】

延滞金については、期限内納付を促す効果がある一方で、本体債務の履行すら困難な滞納者に延滞金を上乗せすることは、新たな滞納につながるため、現状では延滞金を徴収することは困難であると考えております。

なお、中核市 40 市中、延滞金を徴収しているのは、6 市のみとなっております。

【1】(3) 1. 引き続き口座振替を推進すべき

口座振替率の増加は、納付遅れや滞納の防止に効果的であり、徴収事務の効率化につながる。また、口座振替は手数料が 5 円 / 件と、コンビニ収納の手数料 55 円 / 件と比べて低い。このような点を考慮すれば、市税や国民健康保険料のみならず、他の徴収金についても引き続き口座振替を推進する必要がある。

（総務局、市民局、都市局）

（講じた措置）

【総務局】

口座振替の推進につきましては、平成 18 年度に所管課ごとの様式を統一し、申込の利便を向上させております。

また、税務部では以前より、納税通知書に口座振替申込書を同封して加入勧奨をする等の周知を行なっております。

今後は、加入率の高い先進都市の事例等も参考にしながら、口座振替制度の効果的な周知、推進に努めます。

【市民局】

口座振替の推進につきましては、自主納付書等の送付時に口座振替依頼書を同封することや、窓口での新規加入時や納付相談時に口座振替をPRするなど、この改善のための取り組みを実施いたしました。

今後、分納誓約における口座振替の原則化などの方法により加入率を向上させることや、また、被保険者の利便性を高めるため、マルチペイメントネットワークを活用した口座振替の窓口受付サービスについても、先進市の事例を参考にしながら、この導入に向け研究してまいります。

【都市局】

口座振替につきましては、入居者の利便性向上、市徴収事務の効率化を図れるものと認識しており、利用が促進されるよう、「市営住宅だより」で広報するとともに、納付書や督促状の送付時、窓口対応時等の機会に案内しております。特に新規入居時には、個々に口座振替手続き書類を送付して、利用率の向上に努めております。

今後はこれまでの取り組みに加えて、入居者への定期的な文書送付時等にも案内できるよう努めてまいります。

第2 市民税、固定資産税、都市計画税

8 (結果)

報告書 5 1 頁

【2】(2) 1. 固定資産税等減免申請書について市職員が記載している部分がある

固定資産税等減免申請書ファイル1冊の中から、固定資産税、都市計画税減免申請書10件を閲覧したところ、課税地目、家屋番号、申請事由等、申請者が記載すべき事項を市の職員が記載していた申請書が1件見受けられた。

固定資産税、都市計画税の減免は、納税者の申請により認められるものであるため(西宮市市税条例第50条、西宮市市税条例施行規則第17条)、申請者が記載すべき事項はすべて申請者に記載を求め、その後に申請を受け付ける必要がある。

(総務局)

(講じた措置)

【総務局】

固定資産税減免申請のうち申請者が記載すべき事項を職員が記載することがないように指導及び周知徹底を図りました。

9 (意見)

報告書 5 1 頁

【2】(2) 1. 退職後未就業である個人市民税の減免要件の上限について見直しを検討することが望ましい

前年度課税所得500万円超で1,000万円の退職金がありながら、生活困窮し、納税が困難な状況にあるとされている。しかし、住宅ローンは納税者の財産を購入するためのものであり、それを理由に税金を納付できないということが一般的に認められるものが疑問である。

市民税の減免要件は条例や規則により定められており、失業を理由とする個人市民税の減免について、前年度所得や退職金の金額により減免率は異なるものの、退職金による上限はない。このため、定年退職による失業の場合で、前年度の課税所得が600万円程度あり、かつ多額の退職金があっても、生活が困窮し、納税が著しく困難であると認められれば、減免の受けられるケースもあり、上記事例は条例に沿ったものである、とのことであった。

こうした状況は、「減免の制度は本来徴収の猶予、納期限の延長等によっても、到底納税が困難であると認められるような担税力の薄弱な者に対する特殊個別的な救済措置として設けられている(減免規定取扱要領より)」という減免の趣旨に沿っているとは考えがたい。

近隣他市等の減免要件を調査の上、減免要件の上限について条例や規則の見直しも含め、今後検討していくことが望まれる。

(総務局)

(講じた措置)

【総務局】

個人市民税の減免要件については、他の中核市や近隣市の状況も踏まえ、所得金額の上限や退職金額の取扱い、減免率等について現在見直しを進めています。

年内に関係規則や要領を改正し、平成 24 年度当初から改正後の規定により実施していく予定としております。

10 (結果)

報告書 52 頁

【2】(2)1. 固定資産税等の減免申請内容を証明する書類の提出を厳格に要求すべき
(現況)

平成 21 年度固定資産税等の減免は全体で 6,486 件、105,805 千円である。減免理由の内訳をみると、「特別の事由のある固定資産」が 83,965 千円(全体の 79.4%)で、金額が最も多い。そして、「特別の事由のある固定資産」のうち、最も件数が多いのが、「地域団体又は市民活動の拠点として使用されている固定資産」4,100 件(納税義務者数ベース)である。

(中略)集会所として提出されている申請書について、申請書の添付書類である利用実績報告書がないものがあった。

(意見)

集会所は、公益目的で利用されることを前提として減免が認められている。当該集会所が公益目的で利用されているか否かは、利用実績報告書の活動内容等を確認することにより判断すべきものであるため、申請書の添付書類として利用実績報告書の提出を必ず求めるべきである。

(総務局)

(講じた措置)

【総務局】

集会所に対する固定資産税の減免については、申請書の添付書類として、建物図面、管理規約、利用実績報告書を提出させるよう周知徹底を図るとともに、「集会所に対する減免の取扱通知」を作成し、改善を図りました。

【2】(2)2. 高額滞納案件の滞納整理における各局面のモニタリングと進捗管理の強化を図るべき

1,000 千円超の滞納案件については、特別機動整理チーム内で管理しており、それをチーム長が収納支援システムにより随時確認をしているとのことであるが、同チームの1人当たりの担当は平均 171 件、約 6 億円、チーム長の管理は 684 件、24 億円と件数金額ともに多い。

納付交渉から徴収あるいは執行停止においては、一律の進捗管理のためのスケジュールや目標値の設定がなく、担当者1人当たりの業務量や管理者の管理量が多いために、各案件の進捗管理が各担当者の判断に左右されるところが大きくなるが、納税グループとして統一した管理を行う必要がある。

(総務局)

【2】(2)2.) 高額滞納案件について適切な分割納付期間とするための管理を強化すべき

市は、通常、徴収上有利と判断した場合は、換価猶予を認めながら分割納付の履行監視を行っている。分割納付期間をマニュアル等により一律に決定することは、個々の事例により状況が異なるため、あまり意味がない。だからといって、例えば、生活や事業に支障をきたす恐れがなく、直ちに納税に充てうる資金はどれだけかという各担当者の判断に差が生じると、分割納付期間に差異が生じることになり、徴収額が減ってしまったり、滞納者間の公平性が保たれなかったりする可能性がある。

市の分割納付期間の標準となる一定の期間を定め、この期間を超える滞納案件で、一定額超の高額滞納案件の滞納整理については、モニタリングと進捗管理の強化を図るべきである。

(総務局)

【2】(2)2.) 高額滞納案件については財産調査の上、差押えをしていない案件につき早期差押えのための管理を強化すべき

地方税法第 373 条第 1 項等の文言通り、督促状を発送してから 10 日を経過した日での差押えは実質的には不可能である。しかし、滞納の早期段階で財産調査をしていなかったり、換価価値のある財産があるにもかかわらず滞納者の事業の存続を困難にさせるおそれがある等の判断により差押えをしなかったり、結果的に徴収確保の機会を失って

しまうこともあるため、速やかに差押えをすべきである。

市の標準的な財産調査のタイミング及び差押えまでの期間を、例えば、分割納付許可にあたり、必要とされている換価猶予申請から1年以内と定め、高額滞納案件で換価猶予申請から1年間を超えて財産調査や差押えをしていないものや、滞納額に差押財産の価値が大きく不足しているものについては、早期差押えのためのモニタリングと、進捗管理の強化を図るべきである。

(総務局)

14 (意見)

報告書56頁

【2】(2)1.) 高額滞納案件について差押え不動産の換価の判断を速やかに行うべき

差押え不動産は換価できない状態が長期にわたる傾向があるが、平成21年度末日現在で差押え対象となっている未収債権503件1,266,821千円のうち不動産が388件(約77%)で、差押え財産の大半を占めている。

少なくとも高額滞納案件でかつ1年を超える差押え不動産等については、モニタリングと進捗管理の強化により、換価を行うか否かの判断を速やかに行う必要がある。

(総務局)

15 (意見)

報告書57頁

【2】(2)2.) 高額滞納案件について執行停止や不納欠損の適時性確保のための管理を強化すべき

市は、滞納者について納付資力がないと認められるなら猶予とし、並行して財産調査を行い、換価価値のある財産のあるものについては法的措置を、納付資力の回復可能性もなく、財産もない場合は執行停止、不納欠損処理を適切に行い、滞納額の長期化累積化を防ぐ必要がある、という方針を持っている。

しかし、この方針の運用にあたり、執行停止を行うタイミングを担当者任せにしているため、適時の執行停止ができなくなってしまうことも考えられる。

高額滞納案件については、早期整理の観点からは執行停止を適時に行うべきであり、この点についてモニタリングと進捗管理の強化を図るべきである。

(総務局)

(以上の意見に対して講じた措置)

【総務局】

高額滞納案件にかかる進捗管理については、滞納税額上位50件及び市県民税の滞納税額上位50件(重複案件を除く)に加え、処理困難事案7件を加えた計107件を抽出し、「重点者処理リスト」を共用パソコン上に作成し、全職員がモニタリングできるようにし、事案によ

っては、随時、担当者へのヒアリングを実施しています。これにより、最新の情報を把握した上で、適切な徴収緩和、滞納処分の執行や換価時期等の見極め、滞納処分の停止の適否等、その判断を組織として行うことができるよう改善を図りました。

16 (意見)

報告書 58 頁

【2】(2)2. () 特に高額、長期滞納案件については正確な情報の引き継ぎが必要

高額、長期滞納案件の個別のサンプルを調査した中で、収納支援システム導入前の情報について、滞納整理の初期段階で財産調査を行わなかった(と思われる)理由や、財産を発見したが差押えを執行しなかった理由等について、「記録が見当たらず」と回答を受けたものがあつた。当時、担当者は状況を把握していたのかもしれないが、台帳に記載がなければ、情報は引き継ぐことができず、その結果、事務処理が非効率となる可能性がある。

特に高額の滞納者については、正確な情報を引き継ぐよう留意すべきである。

(総務局)

17 (意見)

報告書 58 頁

【2】(2)2. 無財産を理由に執行停止としているが、財産調査の記録がない

不納欠損処理案件について執行停止に関する帳簿等を確認したところ、当該滞納者に対して財産調査を行ったかどうかの記録が残っていないものがあつた。

執行停止の理由を裏付けする財産調査の結果については、記録を残すことが必要である。

(総務局)

(以上の意見に対して講じた措置)

【総務局】

平成 18 年度から納税グループ各チームごとに「金融機関本店一括照会回答書」及び「生命保険会社一括照会回答書」による回答結果データを収納支援システムへ随時入力し、各担当者及びチーム長が情報の共有を図っています。

また、経過記録については平成 13 年度の収納システム導入以降、その都度経過等の記録を入力するようにしています。

このことから、これら以降においては財産調査の結果等の状況は確実に記録されており、正確に担当者に引き継がれています。

また、平成 22 年度において収納支援システムをカスタマイズし、財産調査の実施状況や調査結果内容が一目で確認できるよう改善を図りました。

【2】(2)3. 休日納税相談の規模は費用対効果も勘案して検討すべき

(現況)

市は、督促状、催告書の送付と適時電話により滞納者に納税を促している。そして、催告後随時、納税相談を行っているが、平成21年度については、年に6回、基本的に納税グループ全員が休日出勤し、納税相談を行っている。

【休日納税相談の実績推移】

| 年度 | 相談日 | 来庁者数 | 徴収金額 | 猶予金額 |
|--------|------------------------|------|---------|-----------|
| 平成19年度 | 5月、7月、12月、3月に各2回実施(8回) | 424人 | 7,715千円 | 151,072千円 |
| 平成20年度 | 5月、7月、12月、3月に各2回実施(8回) | 447人 | 3,987千円 | 109,992千円 |
| 平成21年度 | 5月、12月、3月に各2回実施(6回) | 295人 | 2,352千円 | 107,435千円 |

(意見)

平成21年度休日納税相談日の休日出勤手当金額2,428千円(注)に対して徴収金額は2,352千円であった。納付確約に至った額が107,435千円であり、未納を放置させないという休日納税相談の目的は十分果たしていると思われる。また、出勤職員が行っている業務は休日納税相談のみではないとのことである。

しかしながら、一律に全員が休日出勤するのではなく、より費用対効果を勘案して休日納税相談の規模を検討すべきである。

(注)職員平均年齢30.1歳のモデル給与による休日出勤手当単価は2,495円であり、平成21年度の休日納税相談日の休日出勤職員延べ人数は139人であった。2,495円/時間×139人×7時間=2,428千円

(総務局)

(講じた措置)

【総務局】

全体としてここ数年来庁者が減少傾向にあることもあり、平成21年度からは7月での実施を行わないことにしたほか、平成23年度から5月実施における一般職員の勤務を隔日にするなど、より費用対効果を重視した規模、体制となるよう改善を図りました。

第3 国民健康保険料

19 (結果)

報告書68頁

【3】(2) 1. 適切に時効管理を行うべき

国民健康保険料について、期別に督促を行ったり、一部のみが納付されていたりする場合には、画一的に時効を判断することが難しく、最終的には経過記録内容等を踏まえて個別に判断する必要がある。

個別検討の対象としたもののうち、すでに時効をむかえていたことに気付かず、誤って執行停止処理を行った以下の事例があった。

| 相手先 | 内容 |
|-----|---|
| B | 平成21年6月に平成7年度～平成11年度、平成13年度～平成16年度の収入未済額について執行停止処理を行ったが、平成7年度分についてはこの時点ですでに時効をむかえていた。当該事実に関心、平成22年3月に不納欠損処理を実施した。 |
| D | 平成20年8月に平成6年度～平成15年度の収入未済額について執行停止処理を行ったが、平成6年度分についてはこの時点ですでに時効をむかえていた。当該事実に関心、平成22年3月に不納欠損処理を実施した。 |

担当者間や上席者のチェックを強化するなどし、時効の管理の精度を高めることが必要である。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

時効管理について、国民健康保険料の納付回数は、市税と違い年10回と多く、それぞれの納付期限ごとに時効が開始されるため、その管理が複雑であり、かつ、納付誓約書の提出による債務承認や一部納付による時効の中断が行なわれると、さらに複雑となります。このため、平成21年度から督促状の送付方法を改め、年度ごとの時効の時期を一本化することにより、適切に時効管理が行えるよう、改善を図りました。

【3】(3)1. 引き続き保険料の収納率を高める取組を実施すべき

国民健康保険制度においては、保険料の収納率が低い場合には、保険料収入が減少するという影響に加え、国庫支出金の金額に影響を及ぼすという点もあわせて考慮する必要がある。国や県からの調整交付金については、現年度分の保険料の収納率が一定水準以下となると普通調整交付金が減額される仕組となっていた。

平成19年度から平成21年度における、普通調整交付金の減額状況は以下のとおりである。

【保険料収納率による国庫補助金の減額】

| | 1 目標 収納率 | 前年度 収納率 | 国庫補助金の減額 | | |
|--------|-------------|------------|----------|------------|----------------------|
| | | | 減額率 | 金額 (千円) | うち翌年度解除された金額 (千円) |
| 平成19年度 | 90%以上 | 87.58% | 7% | 76,675 | 38,338 |
| 平成20年度 | 90%以上 | 88.09% | 5% | 87,912 | - |
| 平成21年度 | 89%以上 | 88.05% | 5% | 95,011 | - |

1 国庫補助金の減額がされない収納率の水準

平成22年度の法令改正に伴い、当年度以降、都道府県が市町村の国民健康保険事業の運営の広域化、または財政の安定化を推進するための支援の方針を定めた場合には、これらの普通調整交付金の減額措置は行われなことをされた。

ただし、特別調整交付金については、現年度分の保険料収納率やその他の増減の度合いが、交付基準となることから、保険財政の安定を図るという観点からは、引き続きこの点も踏まえた取組が求められる。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

収納率を高める取組みについて、平成22年度における普通調整交付金の減額措置は、兵庫県において広域化等支援方針を策定したことにより、行なわれておりません。

しかしながら、特別調整交付金については、現年度分の保険料収納率が交付基準のひとつに含まれていることから、現年度分保険料収納額の確保に努めるため、平成20年度から実施しております被保険者の保険料負担の軽減を目的とした一般会計からの繰入を引き続き実施しております。さらに、保険料納付の利便性を向上させるため、平成22年度から全ての納付書についてコンビニ収納を実施するなど、改善を図りました。

このほか、平成20年度から徴収体制を強化し、滞納者の財産調査に注力を行い、納付資力のある悪質滞納者へは差押による強制徴収を示唆した納付交渉を実施しております。一方、無財産等の生活困窮である滞納者に対しては、滞納処分の執行停止を行なうなどの救済措置

を講じております。

なお、現状の徴収体制については、未だ滞納処分に専任で従事する職員が不在であることから、今後も、関係部局との調整を図り、体制強化を進めてまいります。

2 1 (意見)

報告書 6 9 頁

【3】(3) 2 .「西宮市国民健康保険収納対策緊急プラン」の目標値の設定を見直すべき

市は平成 19 年度から「西宮市国民健康保険収納対策緊急プラン」を策定し、課題項目ごとに目標を設定し、限られた人員を効果的に活用するよう努めている。

平成 21 年度の「西宮市国民健康保険収納対策緊急プラン」によると、過年度実績と目標値の設定は、次のような状況であった(一部の項目を抜粋している)。

| 【口座振替の世帯率】 | | | 【預金調査】 | | | 【差押え着手】 | | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|
| | 平成20年度 | 平成21年度 | | 平成20年度 | 平成21年度 | | 平成20年度 | 平成21年度 |
| 目標 | 41.04% | 40.97% | 目標 | 3,000件 | 3,000件 | 目標 | 25件 | 40件 |
| 実績 | 40.97% | - | 実績 | 5,494件 | - | 実績 | 53件 | - |

目標値が前年実績を下回るような設定や、前年度と同水準としているものが見受けられる。経済環境の悪化が予測される面はあるものの、特に人員の削減が行われている訳ではなく、状況を改善するという意識を持って取り組むためには、目標値は少なくとも現状を下回ることのない水準とすることが必要である。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

「西宮市国民健康保険収納対策緊急プラン」の目標値の設定については、平成 23 年度の策定にあたり、前年度までの実績を鑑みながら、実績を下回ることのない目標値とするように改善を図りました。

【3】(3)3. 戸別徴収は早期に廃止する方向で見直すべき

国民健康保険料の徴収方法と納付方法、平成21年度の納付方法別の収納率をまとめると以下の状況であった。

【納付方法別の収納率】

| | 平成21年度 | | | | |
|---------|--------|--------|------------|--------|--------|
| | 世帯数 | 構成比 | 調定額 | 構成比 | 収納率 |
| 自主納付(注) | 39,141 | 54.8% | 5,307,945 | 51.4% | 77.8% |
| 口座振替 | 25,978 | 36.4% | 4,652,574 | 45.0% | 98.1% |
| 戸別徴収 | 118 | 0.2% | 20,529 | 0.2% | 85.9% |
| 年金天引き | 6,134 | 8.6% | 354,614 | 3.4% | 100.0% |
| 合計 | 71,371 | 100.0% | 10,335,663 | 100.0% | 87.7% |

(注) 市役所・各支所の窓口、金融機関等における納付をまとめている。

国民健康保険制度の発足当時は、個人事業者が多く加入し、地域等の納付組合が徴収する方法が取られていた。現在では、納付組合による納付は廃止しており、戸別徴収も少なくなっているが、全くなっているわけではない。

平成21年度における戸別徴収世帯は118件(全体の0.2%)と少なく、収納率は85.9%と全体平均の87.7%を下回っている。

また、戸別徴収にかかるコスト等の状況は次のとおりである。

【戸別徴収のコスト】(平成21年6月～平成22年5月)

| | 件数・金額 | 備考 |
|-------------|-----------|-----------------------------|
| 延訪問件数 | 4,326 件 | |
| 徴収金額 | 74,089 千円 | 現年分 17,628 千円、滞納分 56,461 千円 |
| 嘱託徴収員の人件費 | 18,282 千円 | |
| 1件当たりの徴収コスト | 4,226 円 | |

1件当たりのコストは4,226円と高くなっている。効果的かつ効率的に徴収を進める観点からは、戸別徴収を早期に廃止し、口座振替等に切り替えることが望まれる。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

戸別訪問徴収業務については、外勤専任の嘱託職員が担当しておりますが、現在、指摘のある118件の集金のみがその業務ではなく、納付期限後4ヶ月を経過した未納保険料の早期の納付督促業務も担当しております。したがって、1件あたりのコストが高くなっているもの

であります。

なお、平成 21 年度現在、戸別徴収世帯 118 件の納付義務者については、口座振替やコンビニ収納が可能となった納付書による納付などを勧奨したことにより、平成 22 年度末では 85 件となり、33 件の解消を図りました。

23 (意見)

報告書 70 頁

【3】(3)4 . 督促状の発送を速やかに行うことが望まれる

国民健康保険料の納付が遅れた場合の督促状の発送手続について、平成 20 年度までは、納付されなかった保険料について、原則として納付期限経過後 20 日以内に督促状を発送していた。しかし、督促状送付時にはすでに納付されているケースも多く、トラブルの一要因にもなっていること、期別に督促を行うと債権の時効を期別に管理しなければならず、時効管理も煩雑となることから、平成 21 年度からは、差押えなどの滞納処分を行う場合は随時督促状を発送し、それ以外のケースでは、翌年度の 8 月頃に 1 年間の滞納分について、まとめて督促状を送付している。

国民健康保険料は、国民健康保険税の形式をとる場合とは違い、特に督促状の発送時期についての規定はないため、いずれの手続をとっても法的には問題ないとはいえ、督促状の発送は滞納処分の前提となる重要な意味合いを持つ行為である。

現状では個別に滞納処分を行うものを判断して督促状を発送しているが、必ずしもその範囲が十分であるとは限らず、今後は、適時に滞納処分ができない事例が出てくる可能性がある。また、早期に督促を行っていれば、滞納金額が少なく抑えられる可能性もある。

収納率の水準は必ずしも督促状の発送時期のみに影響されるものではないが、今後は、督促時期を変えた後の収納率の推移も見ながら、督促状を早期に発送することを検討することが望まれる。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

督促状の発送については、「適切な時効管理をすべき」(結果)の項で述べたように、現在の国民健康保険料の納期が年 10 回あることにより、この時効管理が複雑であることから、適切な時効管理を行なうため、平成 21 年度から年 1 回の督促状発送に改めたところ です。

ご指摘いただいた督促状の早期発送については、今後の収納状況を勘案しながら、検討してまいりたいと考えております。

【3】(3)5. 財産調査の技術・知識を高め、適正な執行停止の判断を行うべき

納付相談において、相談者の現在の生活状況では、いくら努力しても過去の滞納保険料の回収が困難であると判断される事例があり、こうした場合に相談者の主張が事実であり、実質的に回収できる財産がなければ、滞納処分の実行停止を行うことができるとされている(地方税法第15条の7第1項第1~3号)。

なお、執行停止中の保険料であっても納付義務が消滅するわけではなく、納付があれば収納は可能であり、執行停止後に財産が判明した場合は、再度納付交渉を行うこととなる。

執行停止の処理が認められている趣旨は、本当に財産のない者からの保険料の徴収が納付者の生活を著しく窮迫することがないようにするためである。執行停止後は、原則として滞納している保険料の請求は行わず、滞納処分を行わないため、その判断は、慎重かつ適正に行うことが必要である。

個別検討の対象としたもののうち、預金調査等の財産調査の結果では財産が見当たらず、滞納者からの生活状況の申請により今後の納付が困難であると判断して執行停止をしたものの中に、以下のような事例がみられた。

【執行停止の事例】

(単位:円)

| 相手先 | 平成21年度未収入未済額(未収債権) | 左記のうち執行停止とした金額 | 執行停止の対象とした保険料の対象期間 | 平成21年度中の納付額 | 無財産と判断された理由(生活状況申立書、交渉記録より) |
|-----|--------------------|----------------|---------------------------------|-------------|--|
| E | 4,807,773 | 2,302,007 | 平成9年度～平成11年度分 平成14年度～平成16年度分 | 90,000 | 個人事業の業況が悪化。妻もパートに出ている。収入は月53万円。私立高校、私立大学に通う子どもの学費が大変である。 |
| ア | 3,397,797 | 2,004,074 | 平成7年度～平成16年度分 | 40,000 | 収入は月32万円。子どもの授業料などの支払が多く納付が難しい。 |
| ウ | 3,466,216 | 2,246,132 | 平成8年度～平成16年度分 | 20,000 | 収入は月22～25万円。交通事故にあつて仕事ができない、子どもの学費がかかる。 |
| オ | 3,271,568 | 2,688,045 | 平成7年度～平成16年度分 | 20,000 | 収入は月18万円。人身事故を起こしてしまいその弁償費用の支出などがあり保険料を払えない。 |
| カ | 3,505,169 | 1,981,725 | 平成8年度～平成16年度分 | 15,000 | 内装業を自営。子どもが私学に通っているし、家賃も高く(11.5万円)、保険料に回すお金がない。 |
| ケ | 2,758,050 | 1,531,468 | 平成8年度～平成16年度分 | 10,000 | 収入21万円、支出25万円(家賃2.6万円、光熱費3万円、生活費15万円ほか) |

上記のような生活状況申立書や交渉記録の内容を見ると、子どもの学費の負担を理由に支払うことができないと主張する者や、人身事故の弁償費用を理由に保険料の支払が

できないと主張する者があるが、限られた収入の中で生活費や教育費を節約するなどして、保険料を納付している市民がいることは想像に難くない。教育費等の負担を理由に国民健康保険料を支払うことができない、というのは保険料を支払うことができない理由にはならない。

市としても相談者の申請を鵜呑みにしている訳ではなく、預金や保険契約等の調査を行っても財産が見つからなかったために執行停止処理を行ったものであるが、こうしたケースが本当に「相談者の現在の生活状況では、いくら努力をしても過去の滞納保険料の回収が困難である」ケースであるのかという点については疑問が残る。

サンプルの国民健康保険料の滞納額は、1件当たりの金額が200万円を超えており、執行停止した金額も多額である。国民健康保険料については、納付義務者が世帯主に限定されているため、差押えできる財産の範囲等において市税との違いはある。しかし、被保険者間の公平性を確保するためにも、財産調査の技術、知識を高めるとともに、執行停止等の基準についても市税等の他の公債権との統一化を図り、適正にその判断を行うべきである。

また、国民健康保険料と市税の滞納者が重複しているケースが多いため、税務部と滞納者の財産情報等を共有することが効果的な取組であると考えられる。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

適正な執行停止の判断について、ご指摘いただいた6件の未収債権はいずれも滞納年度が古く、200万円前後の高額な金額となっていることから、財産調査を実施しても処分可能な財産が見つからず、多額の執行停止処理をせざるを得なくなったケースでございます。

今後は、滞納の初期段階で早期に財産調査を行い、適切な処理ができるよう技術の向上を図ってまいりたいと考えております。

25 (意見)

報告書72頁

【3】(3)6. 体制を強化して積極的な滞納処分を行うべき

財産調査により滞納処分可能な財産を把握した場合は、まずは文書による呼び出しを行うとともに、差押えの可能性を説明して納付交渉を行い、それでも納付に応じない場合は差押えを行っている。なお、滞納処分の本来の目的は滞納の解消であり、差押えを行うことではないため、市では差押えの着手(差押えのために呼び出しを行うこと)の件数について目標を設定している。

平成19年度から平成21年度における差押えに関する状況は以下のとおりである。

【差押えの状況】

| 区分 | | | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 |
|------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 着手 (差押えのため呼出を行った事例) | 件数(件) | | 4 | 53 | 50 |
| | 金額(千円) | | 3,397 | 50,732 | 37,002 |
| 処 理 状 況 | 自主納付(交渉の結果、自主的に納付された事例) | 件数(件) | 3 | 25 | 12 |
| | | 金額(千円) | 2,777 | 17,606 | 6,649 |
| | 差押え(差押えを実施した事例) | 件数(件) | 1 | 15 | 8 |
| | 差押えによる完納分含む | 金額(千円) | 620 | 15,666 | 6,443 |
| 継続中(交渉を継続中の事例) | 件数(件) | | - | 13 | 30 |
| | 分納誓約分含む | 金額(千円) | - | 17,460 | 23,910 |

平成20年度より滞納処分の強化を図っているが、差押え着手件数は平成21年度においても50件、37,002千円である。平成21年度の国民健康保険料の過年度分の収入未済額(未収債権)37,053件、4,494,600千円と比べるとその対象が限られていることが分かる。また、平成22年度における、差押え着手件数の目標値は以下のように設定されており、平成22年度の目標値は平成21年度の実績を下回っている。

平成22年度「西宮市国民健康保険収納対策緊急プラン」より抜粋
【差押え着手】

| | 平成21年度 | 平成22年度 |
|----|--------|--------|
| 目標 | 40件 | 40件 |
| 実績 | 50件 | - |

以上のことから、滞納処分を実施する職員の組織体制が今でも十分であるとはいえない。

滞納処分を行うこと自体が本来の目的ではないが、国民健康保険料については1件当たりの滞納金額が1百万円を超えるものもあり、納付者間の公平性を確保する観点からは、職員の組織体制をより強化して、適切に財産調査を行い、積極的な滞納処分を行うことが望まれる。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

体制強化による積極的な滞納処分について、国民健康保険料の徴収にかかる組織体制強化の項でも述べたように、若干名の正規職員の増員を図るとともに、内部事務の見直しにより、差押等による徴収業務や滞納保険料の整理業務に本格的に着手できたところであります。

今後、一定の成果が出てくると考えておりますが、差押に着手した件数・金額はこの2年間で103件・約8,800万円で、57億円を超える収入未済額に比べ、不十分な状況であります。しかしながら、国保収納グループの業務には、保険料の徴収業務以外に、保険料未納者に対する保険証や資格証明書の交付など、市税徴収に特化した納税グループと違う状況があり、これらの業務量の多さが収入未済額解消を停滞させる一つの要因になっております。

こうした状況から、職員の増員や、法律などの専門知識・経験を有した人材確保により徴

収体制を強化する必要があると考えております。

26 (意見)

報告書 73 頁

【3】(3)7. 悪質な滞納者に対する差押え等の事例の公表が望まれる

国民健康保険料を滞納した場合において、財産調査により預貯金、給与、不動産等が滞納処分(差押え)の対象となることのある旨は、市政ニュースやパンフレットに広報されているが、実際の差押え実績の公表はなされていない。

依然として保険料の納付意識が高くない世帯があることを考慮し、悪質な滞納者を未然に防ぐ観点からは、差押え実績を広報などにおいて公表することを検討すべきである。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

差押等の事例の公表については、今後、税務部等関係部局とも協議しながら検討してまいりたいと考えております。

第4 介護保険料

27 (結果)

報告書 84頁

【4】(2)1. 介護保険料徴収猶予(分納)申請書の入手を徹底すべき

介護保険料の徴収猶予を受けようとするものは、一定の事項を記載した申請書に、徴収猶予を必要とする理由を証明する書類を添付して、市長に提出しなければならないとされている(西宮市介護保険条例第10条第2項)。市では、長期滞納している場合には、「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」を入手している。この「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」には、猶予対象介護保険料、納付計画が記載されており、必要事項を記載して申請することにより、民法147条第1項第3号の金銭債権の消滅時効の中断事由である「債務の承認」を行うものである。

滞納月数が長い債権上位10件のうち、相手先アについては、平成16年度第1期から第4期分8,800円について、「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」の入手ができておらず、時効により不納欠損処理されている。

「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」は時効の中断の資料として重要であるため、時効の2年が経過する前にすべての滞納者から漏れなく入手する必要がある。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

当該ケースについては、介護保険料徴収猶予(分納)申請書を受理した後、一時的に連絡不能状態となり、再度、納付相談のための連絡があった時期にはすでに時効となった保険料が生じていたことがひとつの原因です。

現在はこのような事態にならないよう滞納者の管理に努めております。

28 (結果)

報告書 84頁

【4】(2)1. 介護保険料徴収猶予(分納)申請書への記載事項の漏れがないようにすべき

サンプルで入手した収入未済額(未収債権)の金額上位10件のうち相手先J、及び滞納月数が長い債権のうち、相手先ア、ウについては、「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」に申請理由の記載がなく、相手先J及びアについては、作成日付の記載がない。

「介護保険料徴収猶予(分納)申請書」の入手は申請者が自署押印することで債務の承認(民法第147条第1項第3号)となり、時効は中断することになる。このとき、作成された日付が滞納者の債務の承認の日付となるため、作成日付の記載漏れがないよう

にすることが必要である。

また、介護保険条例第 10 条の各号のいずれかに該当することにより、保険料の徴収の猶予を認めており、さらに第 2 項では、執行猶予を必要とする理由を証明する書類を添付することが求められている。したがって、申請理由の記載漏れがないよう徹底すべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

ご指摘の件に関しましては、記載漏れがないように、より一層徹底してまいります。

第 5 保育所運営費負担金

29 (結果)

報告書 93 頁

【5】(2)1. 保育料納付誓約書を漏れなく提出させる必要がある

保育料の納付が困難であると認められる場合は、分割納付を適用し、「保育料納付誓約書」を納入義務者から提出させることとなっている(西宮市保育料滞納対策実施要綱第 5 条第 1 項)。

この「保育料納付誓約書」には、滞納状況、納付計画が記載されており、保育所事業グループが作成したものに滞納者が自署押印することで、民法第 147 条第 1 項第 3 号の金銭債権の消滅時効の中断事由である「債務の承認」をするものである。収入未済額(未収債権)の滞納月数が長い債権上位 10 件はいずれも「保育料納付誓約書」の提出はなく、保育料を長期に滞納している。「保育料納付誓約書」を作成していない保育料未納額については、督促により時効が中断するものの、督促は月別に行っているため、時効は月別に到来する。「保育料納付誓約書」の入手がないまま一部納付が行われた場合の「債務の承認」は、未納額全体ではなく、充当される対象月の保育料に対して行われたと考えられる。市としては、残額通知書の発送や領収証への残額の記載を行うことによって、未納額全体について「債務の承認」が得られたものとして、時効の中断を適用している。

しかし、これらの手続のみで「債務の承認」と認められるかは疑問であり、「債務の承認」に該当しないとすると、時効の成立時に不納欠損処理しなければならない。滞納月数が長い債権上位 10 件は、保育料の納付実績はあるものの、いずれも過去 5 年以内に保育料納付誓約書の入手がされておらず、時効が成立している可能性がある。

こうした事態を避けるためにも、「保育料納付誓約書」は時効の 5 年が経過する前にすべての滞納者に漏れなく提出させる必要がある。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

保育料納付誓約書については、分割納付をする場合に提出させなければならない書類であり、債務の承認を明確化するためにも、今後、提出を徹底するよう改善に努めてまいります。

30 (結果)

報告書 93 頁

【5】(2)2. 適切に時効管理を行うべき

5年の時効が成立すると適時に不納欠損処理を行う必要があるが、年度末かつ滞納者ごとにしか不納欠損処理が行われていない。保育料納付誓約書の提出が行われていなければ、債務は一本化されておらず、月次で時効が成立している可能性がある。

平成21年度不納欠損処理された滞納者のうち、平成15年度から平成16年度分にかけて未納額396,400円があり、一度も納付がないまま不納欠損処理されたケースがあった。しかし、一度も納付がなく保育料納付誓約書の提出もされていないため、平成15年度分の未納額146,000円については、平成20年度中に時効が成立しており、平成20年度に不納欠損処理をすべきであったと思われる。

時効の成立は、手作業により滞納カードを基に行われているが、時効の到来時期が正確かつ網羅的に行われているかの管理は難しいと思われる。システムを利用することも含めて、時効を適切に管理できるような体制を構築することが望まれる。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

時効管理については、事務処理の効率性の観点から、年度末に一括処理を行っています。手作業による処理漏れを防ぐため、システムの利用を含め、時効を適切に管理できるよう改善を図りました。

【5】(3) 1 . 現年度分の未納に対する催告を早期に実施すべき

西宮市保育料滞納対策実施要綱では、第 3 条で、「保育料滞納者に対しては、納付促進のため、次の各号に掲げるところにより催告を行う。」として(1)文書による催告、(2)電話による催告、(3)臨戸訪問による催告とある。

この催告を実施する時期は規定がなく、(2)や(3)による催告が実際に行われるのは、滞納が年度を繰り越してからである。現年度中に未納があっても、(1)による催告書を個別に発送する以外は、納付相談があれば対応する程度となっている。しかし、保育料は、最高で月額 78,600 円(平成 21 年度保育料)であり、滞納が継続するにつれて高額となり、納付困難になる。早期に電話や臨戸訪問による催告を行い、滞納者に納付を促すべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

現年度分の保育所運営費負担金の滞納については、保育所長より督促状を手渡すことにより、納付を促しておりますが、3 か月以上未納が続く場合には、滞納カードを作成し、滞納繰越分と同様、嘱託職員による電話及び臨戸訪問等を実施することにより改善を図りました。

【5】(3) 2 . 保育所の園長による納付指導を行うべき

現年度の保育料滞納分については、納期限の翌月 25 日までに督促状を発行し、公立及び私立の保育所の園長から保護者に督促状が手渡されているが、保育料の未納者に対する納付相談は、園長ではなく、市の職員が訪問するなどして対応している。

保育料については、子どもが保育所を退所してしまうと納付意識も薄れると考えられることから、在籍中に納付を完了させることが望ましい。

公立保育所の 3 歳以上児米飯給食保護者負担金の未収分については、平成 18 年度 10 月より保育所により実費徴収されているが、保育所の園長から督促を行っており、平成 21 年度収入未済額(未収債権)は 10 千円で収入率は 99.9%となっている。米飯給食保護者負担金は月額千円であり、保育料の金額とは比較にならないが、保護者と日常的に接している保育所の園長から納付を促されることは一定の効果があると考えられる。

また、京都市では、「京都市基本計画第 2 次推進プラン政策項目実施状況」において、平成 20 年度保育料徴収率の向上のための施策として「保育所長による保育料徴収協力事業」の取組を推進し、現在入所中の滞納者に対する直接の納付指導を行っている。

現在、西宮市では保育所の園長による納付相談はなされていないが、他市の取組を参考に、園長に保育料の滞納者に対する納付相談を実施してもらうことを検討すべきである。また、例えば、納付相談だけでなく、「保育料納付誓約書」の提出を保育所でも受け付ける等、保育料の滞納に対して保育所で対処できることはないかについて検討することも望まれる。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

保育所長による納付指導等については、現在、米飯給食費保護者負担金(1,000円)の未納分について徴収を依頼しておりますが、保育料の滞納についても納付指導の場に所長が同席するなど、担当職員と連携を図り、収納率の改善を図ってまいります。

3.3 (結果)

報告書 95頁

【5】(3)3. 高額や悪質な滞納者に対する早期徴収体制を整える必要がある

平成21年度に滞納カードにより囑託職員2名が滞納対策を実施した滞納件数は1,465件、保護者数では599人である。

原則として、現年度中の未納者については、滞納者カードが作成されておらず、未納が継続している場合に、特に注意して対応する体制が取られていない。しかし、保育料は、早期に訪問徴収、納付指導を行うことが収納率の向上に有効であると思われる。

滞納が一定期間以上継続しており、未納金額が一定額以上である場合は、現年度中に滞納カードを作成し、専門の徴収員による滞納対策を実施するなど、滞納が長期化しないよう、早期に回収できる体制を構築する必要がある。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

現年度分の滞納保育料については、3か月以上未納が続く場合には、滞納カードを作成し、滞納繰越分と同様に囑託職員による電話及び臨戸訪問による催告を実施することにより改善を図ってまいります。

【5】(3) 4 . 滞納カードを整理すべき

過年度からの繰越分については、保護者ごとに手書きの滞納カードを作成し、嘱託職員 2 名による訪問徴収、納付指導を行っている。平成 21 年度では、夜間・休日の訪問徴収 3,040 件や電話催告 3,749 件を実施しているが、滞納カードは五十音順にファイリングされており、金額上位者や長期滞納者に重点的に滞納対策を行うといった観点からのファイルの整理はされていない。滞納者の中でも、頻繁に連絡を取る必要があるもの、高額かつ長期であるものなど、滞納者の性質により分類し、効率的な滞納対策が行えるよう整理すべきである。また、必要に応じてデータ化し、並べ替えや、検索できるようにデータベースとして保有することがより望ましい。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

保育料の収納状況は、滞納カード以外にもシステムで管理しており、滞納者ごとの滞納年度と滞納残額のデータ化も行っておりますが、さらに効率的な滞納対策が行えるよう改善を図ってまいります。

【5】(3) 5 . 保育料納付誓約書の記載様式を統一すべき

「保育料納付誓約書」には滞納保育料の明細と納付計画が記載されているが、様式が統一化されておらず、表題や記載内容がサンプルによって異なっていた。

金額上位 10 件のうち、相手先 A1 と相手先 D1 の様式では、相手先 A1 の表題は「納付誓約書」とあり、納付方法が記載されているが、相手先 D1 の表題は「保育料分割納付誓約書」とあり、納付方法の記載はない。また、相手先 D1 では、納付計画後の残額については、期限までに再相談する旨の記載があるが、A1 では納付計画後についての記載がない。

納付方法や納付計画後の残額や再相談日など、記載すべき事項が漏れなく記載されるよう、様式を統一すべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

保育料納付誓約書については、システムから出力する様式に統一し、発行する際には、納付

方法及び再相談の旨を記載するなど統一化を図り、改善いたしました。

36 (意見)

報告書 96 頁

【5】(3)6 . 分割納付期間の無用な長期化を避けるべき

西宮市保育料滞納対策実施要綱第5条第1項第2号において、過年度分保育料の分割納付については、「毎月の分納額は、分納期間が2年を超えない金額で決定する。」とされている。しかし、第3号において「前各号に定める金額を下回って分納をすべき特別の事情が認められる場合は、別途対応することができる。」とあるため、2年を超える分割納付額であっても承諾している。

サンプルで入手した相手先 A1 及び D1 の「保育料納付誓約書」では、分割納付額が A1 は 30,000 円、D1 は 5,000 円であるが、それぞれの分割納付額が完納まで変更されないと仮定すると、A1 は約 95 ヶ月、D1 は 206 ヶ月かかる計算となる。分割納付期間は長期になるほど回収は困難になると考えられ、少なくとも2年を大幅に超えないように分割納付額の最低額を定めるべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

分割納付期間については、ご指摘のように期間の長期化は避けるべきですが、1回当りの支払い金額が高額になると分割納付の誓約が更に困難となることから、最低額の設定について、今後さらに検討してまいります。

37 (意見)

報告書 96 頁

【5】(3)6 . 保育料納付誓約書は、一定期間ごとに見直しをするのが望ましい

入手したサンプルでは、いずれも納付計画は作成時から1年間(12回)の記載をする様式となっていた。1年経過後は、分割納付額に変更があれば保育料納付誓約書を再度作成するが、変更がなければ同額の納付書が翌年も作成されるのみとのことである。

相手先 A1 では、納付計画による分割納付金額に変更がなく継続されると仮定すると、完納までに約95カ月かかることになる。

分割納付が長期にわたる場合には、保護者の経済状況が変化する可能性があるため、1年ごとの納付計画最終期日前に納付相談を行うなど積極的に接触を図り、場合によっては納付計画の見直しを行って、完納させるよう図るべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

分割納付額の見直しについては、納付誓約書の様式を変更し、1年ごとに再相談をする旨を記載することにより、納付計画の見直しができるよう改善を図りました。

38 (意見)

報告書 96 頁

【5】(3)6 . 分割納付の履行管理をすべき

金額上位 10 件のうち、相手先 D1 の「保育料分割納付誓約書」では、納付計画が 4 回分しか記入されておらず、納付計画の最終入金期日までに再相談する旨が記載されている。しかし、再相談は行われておらず、その後新たな「保育料納付誓約書」は作成されていない。「保育料納付誓約書」の納付計画に確認欄があるが、空欄のままとなっている。

市の担当課によると、納付計画に基づく支払いが 1 度もなかったため電話連絡及び自宅訪問を続けた。その結果、平成 18 年 11 月から 5,000 円以上の金額で納付を開始し、入金月、金額とも不規則ではあるものの現在も分割納付を継続中である。しかし、その後納付誓約書は作成されておらず、納付計画がないまま、分割納付を継続している。

なお、平成 20 年度以降は不定期ながら、毎回 1 万円～7 万円での支払いがなされていることから、分割納付額を増額するという見直しも可能であると考えられる。平成 21 年度中には、総額 268,400 円が納付されているが、平成 21 年度の保育料は 385,400 円発生している。この状態では、子どもが保育所に在籍中に未納額を減少させることは難しく、退所後には納付意識も薄れて、回収が困難になる可能性もある。

保育料納付誓約書により再度納付計画を提出させ、完納することを目標とした実行可能な納付計画を作成し、債務者の納付意欲を高めるとともに、提出された納付計画に従って履行されているのか、納付管理をしていく必要がある。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

分割納付の履行管理については、毎月納付状況を確認し、履行がない者には、電話又は文書で催告しております。今後、納付誓約書を作成する際に、1年ごとに再相談をする旨を記載し、再相談する場合も完納することを前提とした金額を設定し、納付期間が長期化しないよう改善を図ります。

【5】(3)7. 滞納対策手続きをマニュアル化する必要がある

滞納対策手続についての具体的なマニュアルがなく、実際の徴収現場においては、担当者の裁量に委ねられている。滞納対策チーム5名はいずれも兼務職員であり、滞納対策のみを専門的に行っているわけではない。その結果、分割納付期間が異常に長期化したり、財産調査の上、差押えを実行すべきか否かの判断が担当者によって異なったりする可能性がある。

平成21年度に法的措置の対象とした件数は1件、滞納金額は310千円であるが、平成21年度に催告書を送付したリストのうち、滞納金額が310千円以上の対象者は48件ある。このような取り扱いの相違について、客観的に説明できるよう、個別の要件について可能な範囲でマニュアル化を図ることが望ましい。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

滞納処分の実施については、財産調査を行う者の基準や執行停止を行う場合の基準など、担当者の裁量に委ねることのないよう基準を作り、改善を図ります。

【5】(3)8. 滞納処分を積極的に実施すべき

滞納処分の対象とした件数は、平成19年度から平成21年度の3年間で8件である。そのうち、実際に執行したケースは3件であり、ほかは差押予告通知により、自主納付や分割納付相談により納付が進められている。

したがって、滞納処分の実施に至らなくても対象とすることにより、一定の納付効果があることが分かる。債権金額が少額で、取立てに要する費用に満たないと認められる場合を除き、積極的に滞納処分の対象とすべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

滞納処分につきましては、財産調査により差押え可能な預金口座、給与があることが前提となりますが、財産調査の件数及び頻度を増やすことにより、積極的に滞納処分を実施してまいります。

第 6 市営住宅等使用料

4 1 (意見)

報告書 1 0 6 頁

【 6 】(3) 1 . 早期に契約解除の通知を行うことが望まれる

市では、西宮市営住宅条例第 46 条第 1 項第 2 号により、家賃又は割増賃料を 3 ヶ月以上滞納したときに住宅等の明渡しを請求することができるように定めている。一方で、西宮市営住宅等滞納家賃等処理要綱第 5 条により、滞納月数が 6 ヶ月以上又は滞納金額が 30 万円以上の者を対象として契約解除通知を検討している。

新たな滞納を抑え支払いを促すためには、条例が認める範囲内で、できるだけ早期に契約解除の通知を行うことが望まれる。

(都市局)

(講じた措置)

【 都市局 】

早期に契約解除の通知を行うことについては、市としても新たな滞納を抑え、支払いを促すために有効な措置であると認識しており、契約解除通知発送対象者を平成 20 年度より満納月数 13 ヶ月以上を 10 ヶ月以上に、平成 21 年度より 10 ヶ月以上を 6 ヶ月以上に短縮してまいりました。

今後はご意見を踏まえ、できるだけ早期に契約解除の通知を行えるよう関係部署と検討してまいります。

4 2 (意見)

報告書 1 0 6 頁

【 6 】(3) 2 . 連帯保証人制度を見直すべき

西宮市債権の管理に関する条例第 8 条には、督促をした後、相当の期間を経過してもなお履行されないときは、保証人への履行請求を行わなければならないことが規定されている。ここで、入居決定者が入居書類を提出する際には、入居決定者と同程度以上の収入を要する連帯保証人の連署が必要である(西宮市営住宅条例第 17 条第 1 項)が、住宅に困窮する入居応募者については、連帯保証人を探すことは容易ではないことから、連帯保証人を免除できることが定められている(西宮市営住宅条例第 17 条第 3 項)。

よって、保証人の免除規定に該当しないのであれば、規定どおり連帯保証人への履行を請求すべきであるが、市では、これまで保証人に対して履行の請求を行ったことがない。

これは、入居者は低所得者が多く連帯保証人も同程度以上の収入がある者でよいこと

から、保証人は資力に乏しい場合があるなど、請求しても実際に回収することは難しいと考えているためである。また、連帯保証人制度の実効性を高めるために、仮に、連帯保証人を資力のあるものに限ると、低額所得者は連帯保証人を見つけられないことが考えられ、入居者の入居機会を奪うことにもなりかねない。

このように、現行の連帯保証人制度は実効性の乏しいものとなっているため、現行の連帯保証人のあり方を見直すべきである。

(都市局)

(講じた措置)

【都市局】

連帯保証人については、西宮市営住宅条例第 17 条第 1 項第 1 号において「入居決定者と同程度以上の収入を有する者で、市長が適当と認める連帯保証人の連署する市営住宅引継誓約書を提出すること。」と定めています。

公営住宅法では、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸することを目的としているため、連帯保証人も低額所得者であることが多く、実効性のある人的担保になっていませんでした。

一方、市は市営住宅の滞納家賃等について減らす取組みを強化しており、平成 22 年度の現年度家賃収納率は 98.5%までになっています。

今後も滞納家賃等の解消の強化を図るとともに、連帯保証人のあり方や実効性に向けた取組みについて検討を進めてまいります。

【6】(3) 3 . 滞納家賃等の支払い請求及び住宅等の明渡し請求訴訟を市長の専決事項とすることを検討すべき

市では、滞納家賃等の支払い請求及び住宅等の明渡し請求訴訟について、市議会の議決事項となっているが、議決を得るために 2~3 ヶ月の期間を要している。この訴訟案件を市議会の議決事項ではなく、市長の専決事項とすれば、訴訟手続が 2~3 ヶ月早く進められる。

市営住宅にかかる訴訟手続を市長の専決事項としている団体もあり、滞納から強制退去までの期間を短縮し事務等の効率化を図り、また、特に悪質な滞納者が長く居住しつづけることを防ぐためには、滞納家賃等の支払い請求及び住宅等の明渡し請求訴訟を市長の専決事項とすることを検討すべきである。

(都市局)

(講じた措置)

【都市局】

地方自治法第 180 条によれば、「普通地方公共団体の議会の権限に属する軽易な事項で、その議決により特に指定したものは、普通地方公共団体の長において、これを専決処分することができる。」とあります。西宮市の場合、昭和 48 年に「市長の専決処分事項の指定について（議決第 230 号）」を議決しており、「和解および調停でその目的物の価額が 100 万円以下のもの」など 3 項目が対象になっています。

訴え提起の場合も、滞納家賃等の金額 100 万円以下のものについては、専決処分事項として取り扱える余地があるように思われますが、議会の議決事項の範囲を変更する内容であるため、議員提案による必要があります。訴え提起の専決処分については、何を訴えの対象金額とするか、不正入居を対象にできないか、専決処分後の報告をどうするかなど事務手続き上の課題を整理し、関係課とも協議したうえで、議会に働きかける時期と内容を判断したいと考えています。

【6】(3) 4 . 退去者に対する未収債権の回収業務委託の検証を行うべき

市では、平成 20 年 9 月より退去者に対する滞納家賃の回収業務の外部委託を行っている。これは、退去者については連絡を取ることも難しく、市が回収業務を行うことは不効率であり、専門の業者に委ねることが効率的な回収につながると考えているためである。委託業者との契約では、回収した債権の 4 割が業者の収入となることとされており、委託業者への一定のインセンティブが働く仕組みとなっている。

しかし、委託を始めてから十分な期間が経過していないことなどから、退去者に関する

る未収債権の回収実績は平成 21 年度では、864 千円（回収率 0.4%）に留まっている。
 一定の期間が経過した後には、市は回収業務にかかる評価を行い、成果が上がっている場合にはその範囲の拡大を検討し、そうでない場合には委託契約の継続について再検討することが望まれる。さらに、今後も成果を上げることが難しいと判断した場合には、債権譲渡も検討すべきである。

（都市局）

（講じた措置）

【都市局】

退去者に対する未収債権の回収業務については、退去者へは連絡を取ることさえ難しく、市が回収業務を行うことは非効率であり、専門の業者に委ねることが効率的な回収につながると考え、民間の債権回収業者へ業務委託を開始しました。ご意見のとおり、一定の期間が経過した後は回収業務の評価を行ってまいります。

第 7 災害援護資金貸付金

4 5（意見）

報告書 1 1 6 頁

【7】（3）1. 滞納債権を分類して整理し、効果的に回収業務を行うべき

市は滞納債権を「少額償還」、「徴収困難」、「徴収不可能」に区分して整理している。次の表は平成 19 年度から平成 21 年度の未償還元金の残高を上記区分に従って集計したものである。

〔滞納債権の区分〕

| 年度 | 少額償還 | | 徴収困難 | | 徴収不可能 | | 合計 | |
|--------|-------|-----------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|
| | 件数(件) | 金額(千円) | 件数(件) | 金額(千円) | 件数(件) | 金額(千円) | 件数(件) | 金額(千円) |
| 平成21年度 | 2,229 | 3,143,152 | 265 | 487,874 | 144 | 253,701 | 2,638 | 3,884,727 |
| 平成20年度 | 2,345 | 3,349,585 | 293 | 528,896 | 153 | 272,348 | 2,791 | 4,150,829 |
| 平成19年度 | 2,488 | 3,588,087 | 307 | 559,846 | 161 | 286,036 | 2,956 | 4,433,969 |

このうち、平成 21 年度においては、徴収困難、徴収不可能を合わせた 409 件、741,575 千円は実質的に徴収が不可能であると市は考えており、本来なら不納欠損を行う対象とされる未償還元金であると言える。

徴収困難は、債務者が、死亡・破産免責・行方不明・生活保護・接触困難にある場合で、保証人が低所得等のため償還が困難な場合である。

また、徴収不可能は、債務者、保証人ともに破産免責・死亡（相続人なし）・行方不明等のいずれかに該当し、償還が不可能な場合である。

さらに、少額償還の元利金合計を全額償還までの期間で見ると以下のとおりとなるが、このうち完済まで 10 年以上かかる 1,556 件、2,918,500 千円については、債務者、

保証人ともに生活保護受給者である場合や破産免責が決定したものが含まれ、全額の回収は実質的に不可能と考えるのが現実的である。

【全額償還までの期間（年数別内訳）】

| 年数 | 件数(件) | 金額(千円) |
|-----------|-------|-----------|
| 3年以下 | 273 | 86,400 |
| 3年以上5年未満 | 137 | 99,000 |
| 5年以上10年未満 | 263 | 252,540 |
| 10年以上 | 1,556 | 2,918,500 |
| 合計 | 2,229 | 3,356,440 |

このように考えると、実質的に徴収不能な元金 741,575 千円と完済まで 10 年以上かかる元利息 2,918,500 千円を便宜的に合計した最大 3,660,075 千円もの金額が、不納欠損を行う対象とされる債権と考えることができる。

しかし、市は、(1) 5. 不納欠損処理で述べたように、上記の徴収困難や徴収不可能が国や県への償還免除にあたらぬという制度上の課題があるという認識であるため、及び現在も国に対して償還免除要件の拡大を要望しているところであるため、これまで西宮市債権の管理に関する条例第 14 条を適用したことがなく、不納欠損処理してこなかった。

市は、実質的に徴収不能である債権を含めて、平成 22 年 11 月以降に時効をむかえる債権に対して、支払督促や債務確認といった時効の中断のための手続を次々と実施している状況である。これらの手続には、最大約 24,000 千円(嘱託職員の平均人件費約 3,000 千円×8 名)のコストがかけられている計算になる。

以上を踏まえ、制度上の課題があり不納欠損処理してこなかったとはいえ、できることならば、少額償還のうちの長期債権の回収可能性を考慮したうえで、償還の可能性のある債権に対して労力をかけるべきであると考えます。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

滞納債権を分類して整理し、効果的に回収業務を行うべきですが、市は、国・県に対し「償還期限の延長」と「償還免除要件の拡大」を要望中で、国から滞納債権を「少額償還」「徴収困難」「徴収不可能」に区分した上で、最大限の償還努力を求められています。

その上で、今回のご指摘を受け今後の償還指導につきましては、特に次の 2 点に対して労力をかけてまいります。

(1) 「徴収困難」、「徴収不可能」な事例については、すでに返済している人との公平性の観点から強く償還を促すとともに、消滅時効による債権の消滅を防ぐためにも、訴訟等の法的措置手続を引続き実施してまいります。

(2) 少額償還者のうち、おおむね5年以内に完納が見込める者については、償還指導員による履行管理を徹底するとともに、毎月返済額の増額やボーナス時期のまとめ払いの指導を行ない、早期の解決を図ります。

また、完納までに長期の期間を要する者については、これまでどおり、少額償還の継続を指導し、一方で無資力に近い状態で少額償還をしている者については、償還免除の対象となるよう国に対して、償還免除要件の拡大を要望していきます。

46 (意見)

報告書 117 頁

【7】(3) 2. 国及び県への要望を引き続き行うべき

国及び県への返済免除の適用範囲は、債務者の死亡、重度障害に限られており、破産や所在不明な場合等の実質的に返済を受けることができない債権については免除規定がないために、現状においては、基本的に市が負担して、国及び県への返済を行う必要がある。これらについては、できる限りの回収努力を行っても償還の見込みがないということから、全国市長会等の要望を通じて、国及び県に免除要件の拡大を求めている。

実質的に返済を受けることができない債権については、将来的に市の負担となるばかりではなく、本来回収できる債権に対してあまり手がかけられていない可能性も高い。災害被災者を援護するという貸付目的のため、一定の所得額以下の被災者に対して貸付を行い、返済条件としても最初の5年据え置くなど、制度上の課題はあったと考える。しかし、実質的に全額回収が困難な債権と回収可能な債権に対して同じように償還指導や相談が行われており、債権管理手続として効率的であるとは言えない。

そこで、市としては効率的、効果的な債権管理を実現するためにも、引き続き国や県への免除要件の拡大を行っていくことが必要と考えられる。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

国及び県への要望を引き続き行うべきについてですが、これまでも「償還期限の延長」と「償還免除要件の拡大」について、全国市長会等を通じて機会あるごとに要望してまいりました。その結果、「償還期限の延長」については、平成18年1月の政令改正により5年間の履行期限延長が可能とされ、平成23年度からもさらに3年間の延長が認められたところですが、「償還免除要件の拡大」は認められませんでした。

その一方、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者への災害援護資金貸付については、平成23年5月2日付で、厚生労働省が特例措置として「支払期日到来から10年経過後において、なお無資力又はこれに近い状態にあり、かつ、償還金を支払うことができ

る見込みが無い場合も、免除要件に該当すること」と示されました。

そのため、阪神間の被災各市においては、これを受けて、平成 23 年度第 2 回兵庫県副市長会を通じて、阪神・淡路大震災分についても、東日本大震災同様の取扱いとし、免除要件の拡大など借受人等の実情に応じた措置を要望しています。

市としては、効率的、効果的な債権管理を実現するためにも、引き続き被災各市で連携して、「償還免除要件の拡大」が認められるよう、国に対して要望を行っていきます。

4 7 (意見)

報告書 1 1 8 頁

【7】(3) 3. 連帯保証人の所在を確認することが望まれる

連帯保証人に対して履行請求を行うためには、連帯保証人の連絡先や所在を適切に把握しておかなければならない。今回、調査対象としたサンプルの中には、連帯保証人が死亡、または行方不明となっている事例が見られた。

【連帯保証人が死亡、または行方不明となっていた事例】

| 相手先 | 平成21年度 収入未済額 (未収債権) (千円) | 滞納月数 (月) | 返済契約期間 | 状況(平成22年8月時点) |
|-----|-----------------------------------|-------------|-----------------------------------|---------------------|
| D | 3,795 | 113 | 平成12年度中の第1期納期限以降 ～平成22年3月までの月数 | 平成10年1月-連帯保証人死亡。 |
| E | 3,795 | 113 | 平成12年度中の第1期納期限以降 ～平成22年3月までの月数 | 平成20年7月-連帯保証人死亡。 |
| J | 3,795 | 112 | 平成12年度中の第1期納期限以降 ～平成22年3月までの月数 | (判明時期不明)-連帯保証人所在不明。 |

連帯保証人の連絡先や所在に変更がある場合には、市へ届出するように条例施行規則で明示されているが、実際には適切に連絡がなされていない。また、市としても債務者からの支払が滞った場合には連絡を行っているが、定期的に連帯保証人の所在を確認しているわけではない。

債務者が連絡を怠るような場合に備えて、年に1回は連帯保証人の所在確認を実施するなど、連帯保証人の現況を確認する等の手続をとることが望まれる。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

連帯保証人の所在を確認することが望まれるにつきましては、これまで死亡、行方不明となった事例では、借受人に対して、連帯保証人の変更・追加を求めてきました。しかしながら、平成 17 年度末にこの貸付金はすべてが滞納債権となっており、新たに保証人になる者はほとんどありませんでした。また、借受人からの償還が滞った場合については、保証人への請求をする必要があることから、所在の確認を行ってきましたが、借受人が少額償還により順調に償

還している場合においては、保証人に対して、借受人の少額償還承認通知書を送付するのみで、平成 17 年度以降まとまった定期的な所在確認調査を実施していませんでした。このたびのご指摘を受けて、市外に住民登録があり、住民登録の異動を確認していなかった保証人については、「戸籍の附票」を請求し、最新の住民登録地を確認しました。

48 (意見)

報告書 118 頁

【7】(3) 4. 災害援護資金貸付元金の状況について公表すべき

災害援護資金貸付元金の収入未済額(未収債権)は平成 21 年度末において 3,884,727 千円であり、上述のように当該収入未済額(未収債権)の大部分を市が負担する可能性がある。

現在は市の負担となることを避けるために、時効中断を目的として支払督促の申立て等を行っている。支払督促を行う場合には、1 件当たり数万円の費用が発生している。また、支払督促後に相手方から異議が申し立てられた場合には訴訟に移行するため、さらに数万円の弁護士費用が発生することになる。訴訟で勝訴判決を得た場合には、裁判費用は債務者の負担となるが、債務者からの回収の見込みは低い。

このように、平成 21 年度末では、未償還元金として 3,884,727 千円の債権が残っており、その大部分が市の負担となる可能性が高い状況や、回収の見込みの低い債権に対して、時効中断のために裁判費用を支払っているという状況を広く住民に知ってもらうためにホームページ等で公表すべきである。

(健康福祉局)

(講じた措置)

【健康福祉局】

災害援護資金貸付元金状況の公表については、市のホームページで償還状況を公表していましたが、このたびのご指摘を受けて新たに以下の記述を追加しました。

「貸付金の原資は県からの借入金です。未償還分は市が県に償還する必要があります。市は、催告・訴訟を行うなど、未償還金の回収努力を行うとともに、国に対して『償還期限の延長』と『償還免除要件の拡大』を要望しています。」と公表し、状況を住民に周知するよう改善を図りました。

第 8 住宅新築資金貸付金

49 (結果)

報告書 124頁

【8】(2) 1. 不納欠損処理を適切に実施すべき

住宅新築資金貸付金の徴収率は、平成 19 年度 22.8%、平成 20 年度 19.9%、平成 21 年度 17.3%と低い状況にある。徴収率が低い原因のひとつには、これまで住宅新築資金貸付金についての不納欠損処理を一度も行っておらず、実質的に回収ができない貸付金が計上されたままとなっていることが挙げられる。

個別に貸付金の内容を検討したところ、借受人や連帯保証人の死亡等により実質的には回収が困難であると思われる以下の事例が発見された。

【借受人や連帯保証人の死亡等により実質的には回収が困難であると思われるもの】

| 相手先 | 平成21年度未 収入未済額 (未収債権) (円) | 滞納期 | 状況(平成22年8月時点) |
|-----|-----------------------------------|---------------------|--|
| う | 6,607,112 | 昭和56年度分～ 平成12年度分 | 平成10年8月-連帯保証人死亡。 平成14年10月-借受人死亡。 |
| か | 5,312,550 | 昭和50年度分～ 平成5年度分 | 昭和56年9月-借受人死亡。昭和57年1月-借受人の相続人全員 が相続放棄。 |
| き | 4,992,177 | 平成8年度分～ 平成21年度分 | 平成15年11月-借受人の夫死亡。 平成16年2月-借受人破産宣告、平成16年11月最終配当。 |
| け | 4,709,877 | 昭和54年度分～ 平成7年度分 | 平成6年-借受人破産宣告。 連帯保証人死亡(平成18年1月、平成22年2月)。 |
| さ | 4,044,680 | 昭和50年度分～ 平成5年度分 | 平成11年2月-借受人は破産宣告の後、免責決定。 平成12年10月-連帯保証人死亡。 |
| し | 3,884,225 | 昭和58年度分～ 平成8年度分 | 平成1年7月-連帯保証人の1人が死亡。 平成3年9月-借受人死亡。平成11年度まで、借受人の養女、も う1人の連帯保証人に催告するも返済されず。 |
| 合計 | 29,550,621 | | |

徴収が不可能または困難であることが明らかになった債権について、債権管理を継続することは、債権管理の効率化が害される。また、実質的には価値のない債権を市の財産として計上しておくことは、財産状態の正確な把握が妨げられる。

徴収が不可能または困難であることが明らかになった場合は、適切に不納欠損処理を行うことが必要である。

なお、徴収体制や条例が整備されるとともに「相手先:か、き、け、さ」については、平成 22 年 8 月から平成 22 年 12 月にかけて、不納欠損処理が行われた。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

平成 23 年 4 月末日までに 11 件、39,817,302 円の不納欠損処理を行いました。表の相手先「う～し」についても全て不納欠損処理済です。

5 0 (意見)

報告書 1 2 5 頁

【 8 】(3) 1 . 貸付償還金台帳には未償還残高を記載すべき

貸付償還金台帳が手書きで作成されているが、台帳上には未償還残高が記載されていない。このため、台帳から借受人の未償還残高を把握するには、その都度計算しなければならない。

また、償還金の返済状況については、特に当初の返済予定額どおりに返済されていないような事例において、納付された金額をどの元金や利息に対応させるかの記載が複雑になるが、その内容は第三者がみると非常に分かりづらい状況であった。

貸付償還金台帳の補助的な資料として、未償還残高を記載した資料を作成しているが、市の正式な帳簿である貸付償還金台帳においても、未償還残高を明確に記載するとともに、台帳全体の記載内容は第三者がみても分かりやすいものとすべきである。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

貸付償還金台帳について、分納中のものについては、未償還残高(元金・利息)を記載した償還状況一覧を添付し、分かりやすいものとするように改めました。

5 1 (意見)

報告書 1 2 5 頁

【 8 】(3) 2 . 西宮市債権の管理に関する条例にそって債権放棄の手続を行うべき

住宅新築資金貸付金等の私債権は、相手方から時効の援用がない場合には債権は消滅しない。しかし、履行期限後、相当の期間を経過しても完済されず、実質的には履行させることが著しく困難なケースがある。

また、債権の消滅時効が完成した時、債務者が死亡、失踪、行方不明、その他これらに準ずる事情にあり、債権について弁済することができる見込みがないと認められるときなどには、市長の専決により債権放棄することができる旨を定めている(西宮市債権の管理に関する条例第 14 条)。

しかしながら、住宅新築資金貸付金については、債務者の財産調査ができないため財

産状態が十分に把握できず、このため、条例にそった債権放棄がなされていない。

今後は、可能な範囲で他部署と滞納者に関する情報共有を図るなどし、西宮市の債権の管理に関する条例にそって債権放棄の手続を行い、回収可能な貸付金に注力して、より効果的かつ効率的な債権管理を行うことが必要である。

(市民局)

(講じた措置)

【市民局】

西宮市債権の管理に関する条例により、平成 23 年 4 月末日現在、11 件、39,817,302 円の債権放棄の手続を実施しました。

今後も、滞納情報の提供に関する要綱(平成 22 年 10 月 1 日)に基づき、可能な範囲で滞納者情報の共有を図り、効率的な債権管理に努めてまいります。