

# 債権回収に関する方策(主要債権)

資料5

## 1 納期内納付の取組

方策名	① コンビニ収納			
債権名	市税	国民健康保険料(税)	水道料金・下水道使用料	介護保険料
導入時期	平成19年度～	平成25年度～	平成18年2月～	平成30年6月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納期内納付をする方を対象に休日・夜間でも納付可能なコンビニエンスストアに収納業務を委託する。</li> <li>・1件の納付額は30万円が限度。</li> <li>・1件当たり60円程度のコンビニ収納代行事務委託料。(市負担)</li> </ul>			

方策名	② モバイルレジ		③ モバイルレジクレジット	
債権名	市税	国民健康保険料(税)	市税	国民健康保険料(税)
導入時期	平成30年4月～	平成26年6月～	平成30年4月～	平成31年4月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ収納の納付書のバーコードをスマホ等で読み取り、金融機関のインターネットバンキングにより納付。</li> <li>・1件当たり60円程度のコンビニ収納代行事務委託料。(市負担)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・モバイルレジと同じスキームでクレジットカード決済により納付。</li> <li>・ポイントの付加。</li> <li>・1件当たり60円程度のコンビニ収納代行事務委託料。(市負担)</li> <li>・決済手数料(本人負担)</li> </ul>	

方策名	④ クレジットカード収納	⑤ 口座振替原則化	⑥ ペイジー口座振替受付サービス	
債権名	清水病院診療収入	国民健康保険料(税)	国民健康保険料(税)	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成21年3月～	平成28年4月～	平成28年12月～	平成30年1月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者納付としてクレジット会社を立て替え、滞納は発生しない。</li> <li>・ポイントの付加、分割可能。</li> <li>・納付額の0.5%～0.7%程度の決済手数料。(市負担)</li> </ul>	普通徴収の納付方法は口座振替が原則。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替の新規受付を市窓口にある端末でキャッシュカードにより行うサービスで、印鑑不要、口座振替加入率の増が期待できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替の新規受付を届出印を要せず、キャッシュカードで受付でき、印鑑相違などの書類不備の対応に係る事務処理の削減により口座登録を速やかに行うことが可能。</li> </ul>
			・経費として端末設置費用、手数料など。	

## 2 滞納初期段階の取組

方策名	① 納付お知らせセンター			
債権名	市税	国民健康保険料(税)	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成20年10月～	平成20年10月～	平成25年10月～	平成29年10月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休日・夜間にしか連絡が取れない者に電話催告をするコールセンター民間委託業務で、納付忘れに対する自主納付の呼びかけをする。</li> <li>・職員は、この業務に掛けていた時間を滞納処分に注力できる。</li> </ul>			

## 3 滞納中期以降の取組

方策名	① サービスへの収納委託		② 給与照会			
債権名	清水病院診療収入等	市営住宅使用料	市税	国民健康保険料(税)	介護保険料	保育料
導入時期	平成23年2月～	平成22年10月～	本格的施行 平成24年度～	本格的施行 平成30年度～	本格的施行 平成27年度～	本格的施行 平成24年度～
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士法の特例として法務大臣の許可を得たサービス(債権回収業会社)に債権回収を委託する。</li> <li>・成功報酬制(40%程度)。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与差押の前段階の調査。</li> <li>・勤務先による納税指導等により差押える前に自主納付する効果もある。</li> </ul>			

方策名	③ 給与差押			④ 公売・搜索		
債権名	市税	国民健康保険料(税)	保育料	市税		
導入時期	本格的施行 平成24年度～	本格的施行 平成30年度～	本格的施行 平成26年度～	本格的施行 平成24年度～		
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な債権である給与等を対象とした、最も効率的な差押。</li> <li>・最低生活の保障等のため差押禁止額がある。</li> </ul>			公売：差押えた不動産の換価手続きで、最高価額で入札した者に売却し、滞納徴収金に充てる。 搜索：通常の調査では差押可能財産が発見できない場合に、滞納者等の住居等に立ち入ることができる強制調査。		

方策名	⑤ 支払督促	
債権名	水道料金	保育料
導入時期	平成26年度～	平成29～30年度
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易裁判所に支払督促の申し立てをすることで債務名義を取得する。</li> <li>・債務者が異議申立てをすると裁判に移行する。</li> </ul>	

## 令和元年度 債権回収に関する方策(マトリックス表)

債 権 名	属 性									方 策 の 実 施 状 況																
	平成30年度				従 事 職 員 数 (H31.4.1)					現年(納付機会拡大)  滞納繰越(滞納処分)																
	区 分	調 定 額 (百万円)	収 入 未 済 額 (百万円)	収 入 率 (%)	政 收 入 率 指 定 位 (H29市)	正 規 職 員 専 任	正 規 職 員 兼 任	そ の 他 (非 常 勤・臨 時 職 員 等)	合 計	口 座 振 替	コ ン ビ ニ 収 納	キャッシュレス決済				ペ 振 替 受 付	W E B からの口座振替申込み	納 付 お 知 ら せ セ ン タ ー	サ ー ビ サ ー 収 納 委 託	支 払 督 促	電 子 預 金 調 査	給 与 照 会	給 与 差 押	不 動 産 公 売	捜 索	
市 税	A	141,697	1,583	98.68	6(7)	43.00	0	21	64.00	○	○	○	○	☆		☆	○	△	△		○	○	○	○		
国民健康保険料(税)	B	17,942	2,556	80.87	11(13)	20.75	0	12	32.75	○	○	○	○	☆	○		○	△	△		☆	○	○	☆		
介護保険料	B	14,425	236	97.76	8(7)	1	5	4	10.00	○	○						○	△	△		○					
保育料	B	1,427	52	96.10	14(15)	1	9	2	12.00	○	☆							△	△			○	○			
こども園使用料	B	1,107	64	93.31						○	☆												△	△		
下水道使用料	B	10,649	242	97.45	17(17)	9	0	0	9.00	○	○			☆	○		○	△	△							
水道料金	D	10,083	276	96.61	(データ無)					○	○						☆	○		○	○	△	△			
市営住宅使用料	D	1,521	147	90.09	17(19)	3	0	5	8.00	○					☆		○	△	△							
診療収入等 (清 水)	D	1,868	121	93.47	(データ無)	0	3	2	5.00	△					○	△	○	☆	△	△						
計		200,719	5,277	95.24		77.75	17	46	140.75	8	7	2	2	4	1	4	1	5	2	2	1	5	4	2	1	

※☆印は令和元年度以降導入検討中

※従事者数(その他)には、専任、兼任、非常勤、臨時の区別はない。

※国民健康保険料の正規職員・専任には、再任用短時間勤務職員 1/2(0.5)×2人 3/4(0.75)×1人を含む。

## 1-1 財政局(市税) 担当課:納税課

### (1)口座振替加入率

実績年度	口座振替 件数 A	調定期別 件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	856,537	1,681,245	50.9	-
H26	849,390	1,684,411	50.4	▲ 0.5
H27	840,103	1,679,389	50.0	▲ 0.4
H28	835,810	1,679,251	49.8	▲ 0.2
H29	829,432	1,673,131	49.6	▲ 0.2
H30	823,678	1,673,456	49.2	▲ 0.4

### (2)コンビニ収納(モバイルレジを含む)

実績年度	コンビニ 収納額 (千円) A	現年分 自主納付額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H22	2,233,066	28,899,135	7.7	-
H23	2,400,654	28,345,744	8.5	0.8
H24	2,629,243	27,487,818	9.6	1.1
H25	3,114,546	27,379,196	11.4	1.8
H26	3,568,121	28,263,293	12.6	1.2
H27	3,937,381	28,374,201	13.9	1.3
H28	4,277,356	28,372,315	15.1	1.2
H29	4,691,289	28,366,130	16.5	1.4
H30	5,097,941	27,362,193	18.6	2.1

※対象4税:市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※H30からコンビニ収納に、モバイルレジ(クレジット、インターネットバンキング)を含む。

※B欄:納期内納付のうち口座振替収納を除いた納付額。

### (3)モバイルレジ(クレジット・インターネットバンキング)

実績年度	クレジット			インターネットバンキング			自主納付 -口座振替 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	収納額(千円) B	比率(%) B/C	前年比 (ポイント)	
H30	61,100	0.18	—	15,622	0.05	—	34,571,370

※対象4税:市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※4/1～翌年3/31の納付状況(納期限後納付分を含む)

※C欄:自主納付分全体から口座振替納付分を除いた金額。

### (4)納税お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	32,077	68,897	46.6	-
H26	31,271	72,401	43.2	▲ 3.4
H27	32,453	74,538	43.5	0.3
H28	32,365	75,975	42.6	▲ 0.9
H29	31,504	73,471	42.9	0.3
H30	30,963	72,578	42.7	▲ 0.2

## 1-2 財政局(市税) 担当課:滞納対策課

### (1) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H24	1,269	75	19,173,540	-
H25	1,552	199	37,112,433	124
H26	1,989	360	69,351,566	161
H27	2,529	563	104,124,781	203
H28	2,614	545	100,122,694	▲ 18
H29	2,804	535	91,953,306	▲ 10
H30	2,760	531	73,847,200	▲ 4

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

### (2) 公売

実績年度	公売件数 A	落札件数 B	落札価格(円) C	市税充当 金額(円) D	前年比 (落札件数)
H24	32	5	95,041,600	22,990,487	-
H25	51	7	282,162,155	96,095,165	2
H26	66	12	83,146,999	47,688,005	5
H27	61	11	115,370,191	51,219,935	▲ 1
H28	34	4	19,561,000	9,248,183	▲ 7
H29	61	19	71,691,328	10,235,873	15
H30	46	7	73,371,163	6,209,444	▲ 12

### (3) 搜索

実績年度	搜索件数	前年比 (件数)
H24	15	-
H25	16	1
H26	24	8
H27	22	▲ 2
H28	13	▲ 9
H29	6	▲ 7
H30	7	1

## 2-1 保健福祉長寿局(国民健康保険料(税)) 担当課:福祉債権収納対策課

### (1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	41,724	108,832	38.3	-
H26	40,159	106,643	37.7	▲ 0.6
H27	37,386	103,848	36.0	▲ 1.7
H28	36,448	100,103	36.4	0.4
H29	36,390	97,208	37.4	1.0
H30	35,382	94,097	37.6	0.2

### (2)コンビニ収納

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	収納額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	1,354,108	8,435,568	16.1	-
H26	1,774,643	8,107,901	21.9	5.8
H27	1,902,998	7,561,822	25.2	3.3
H28	1,786,087	6,648,906	26.9	1.7
H29	1,899,984	6,542,539	29.0	2.1
H30	1,914,516	6,250,187	30.6	1.6

※B欄:口座振替及び特別徴収を除いた額。

### (3)モバイルレジ

実績年度	モバイルレジ収納額 (千円) A	収納額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H26	1,969	8,107,901	0.024	-
H27	2,712	7,561,822	0.036	0.012
H28	4,037	6,648,906	0.061	0.025
H29	5,467	6,542,539	0.084	0.023
H30	6,751	6,250,187	0.108	0.024

※B欄:口座振替及び特別徴収を除いた額。

### (4)ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーでの 受付件数 A	口座振替 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H28	585	7,898	7.4	-
H29	2,691	7,214	37.3	29.9
H30	2,185	6,846	31.9	▲ 5.4

※B欄:新規の受付件数のうち、銀行窓口及びペイジーで手続きした件数。

## (5) 納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	4,834	36,402	13.3	-
H26	5,408	36,715	14.7	1.4
H27	17,382	36,634	47.4	32.7
H28	16,108	37,407	43.1	▲ 4.3
H29	15,640	36,421	42.9	▲ 0.2
H30	15,999	36,346	44.0	1.1

## (6) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H25	174	3	23,685	-
H26	161	4	1,120,598	1
H27	270	0	786,480	▲ 4
H28	112	2	531,500	2
H29	86	2	1,098,320	0
H30	368	44	5,107,798	42

※C欄: 取立金額は、給与と賞与の合計額。

## 2-2 保健福祉長寿局(介護保険料) 担当課:介護保険課

### (1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	50,599	150,074	33.7	-
H26	52,076	152,473	34.2	0.5
H27	48,241	144,988	33.3	▲ 0.9
H28	45,524	138,238	32.9	▲ 0.4
H29	43,683	133,988	32.6	▲ 0.3
H30	38,827	120,872	32.1	▲ 0.5

### (2)コンビニ収納

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	収納額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	174,105	543,436	32.0	-
R1(参考)	49,160	151,039	32.5	-

※H30は6月からの実績(6月開始)。

※R1は8月末時点の実績。

※A欄及びB欄:現年度普通徴収保険料分の額(B欄は口座振替を除いた額)。

### (3)納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	4,823	12,031	40.1	-
H26	8,444	24,065	35.1	▲ 5.0
H27	9,998	24,310	41.1	6.0
H28	9,791	24,161	40.5	▲ 0.6
H29	9,662	24,090	40.1	▲ 0.4
H30	9,658	24,051	40.2	0.1

※H25年度実績は、H25年10月から半年間のものである。

### (4)給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H25	0	0	0	-
H26	0	0	0	0
H27	4	0	0	0
H28	4	0	0	0
H29	3	0	0	0
H30	6	0	0	0

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

## 2-3 保健福祉長寿局(診療収入等) 担当課:清水病院医事課

### (1) クレジットカード収納

実績年度	クレジットカード 収納額(千円) A	全収納額(千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H22	112,626	1,311,288	8.6	-
H23	130,514	1,289,147	10.1	1.5
H24	123,934	1,213,979	10.2	0.1
H25	134,197	1,153,604	11.6	1.4
H26	149,600	1,055,333	14.2	2.6
H27	147,953	1,006,268	14.7	0.5
H28	152,924	1,009,251	15.2	0.5
H29	181,903	1,043,081	17.4	2.2
H30	226,048	1,136,929	19.9	2.5

※現年度分+滞納繰越分の合計額。

※B欄: 窓口払、口座振込、クレジットカード払の合計額。

### (2) サービス(債権回収会社)への収納委託

実績年度	金額(円) A	件数 B	前年比 (件数)
H23	192,003	29	-
H24	777,900	30	1
H25	583,340	24	▲ 6
H26	1,304,458	94	70
H27	592,260	22	▲ 72
H28	539,618	15	▲ 7
H29	318,485	9	▲ 6
H30	218,715	8	▲ 1

### (3) 支払督促

実績年度	予告通知(件)		支払督促(件)	
	予告通知	予告後納付	支払督促申立	申立後の 取り下げ
H29	4	4	0	0
H30	11	11	0	0

### 3 こども未来局(保育料) 担当課:幼保支援課

#### (1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	9,858	10,539	93.5	-
H26	9,757	10,466	93.2	▲ 0.3
H27	9,833	10,476	93.9	0.7
H28	9,031	9,589	94.2	0.3
H29	8,597	9,192	93.5	▲ 0.7
H30	8,319	9,027	92.2	▲ 1.3

#### (2)給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H25	24	0	0	-
H26	31	1	153,732	1
H27	31	2	1,189,416	1
H28	15	1	177,768	▲ 1
H29	16	7	1,390,507	6
H30	24	1	466,600	▲ 6

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

#### (3)支払督促

実績年度	予告通知(件)		支払督促(件)	
	予告通知	予告後納付	支払督促申立	申立後の 取り下げ
H29	67	50	8	0
H30	59	32	—	—

※平成30年度に支払督促の実績がない理由は、平成31年度(令和元年度)以降、こども園使用料をB債権(強制徴収公債権)として扱うこととなったため。

#### 4 都市局(市営住宅使用料) 担当課:住宅政策課

##### (1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	3,763	5,960	63.1	-
H26	3,664	5,815	63.0	▲ 0.1
H27	3,608	5,608	64.3	1.3
H28	3,529	5,491	64.3	0.0
H29	3,425	5,308	64.5	0.2
H30	3,298	5,122	64.4	▲ 0.1

##### (2)サービサー(債権回収会社)への収納委託

実績年度	金額(円) A	件数(月分) B	前年比 (件数)
H22	1,684,666	51	-
H23	3,397,773	87	36
H24	2,199,219	77	▲ 10
H25	1,130,105	76	▲ 1
H26	905,700	62	▲ 14
H27	566,859	38	▲ 24
H28	2,760,030	83	45
H29	3,346,404	108	25
H30	3,015,744	93	▲ 15

##### (3)明渡し請求

実績年度	明渡し請求件数 A	うち訴訟件数 B	前年比 (訴訟件数)
H26	28	7	-
H27	65	14	7
H28	66	15	1
H29	46	15	0
H30	25	14	▲ 1

## 5-1 上下水道局(水道料金) 担当課:営業課

### (1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	1,371,101	1,728,528	79.3	-
H26	1,356,418	1,742,008	77.9	▲ 1.4
H27	1,354,322	1,757,417	77.1	▲ 0.8
H28	1,353,581	1,771,673	76.4	▲ 0.7
H29	1,364,186	1,799,735	75.8	▲ 0.6
H30	1,366,975	1,817,399	75.2	▲ 0.6

### (2)コンビニ収納

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	納付書収納分 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H22	735,026	2,260,328	32.5	-
H23	841,657	2,251,607	37.4	4.9
H24	851,908	2,221,169	38.4	1.0
H25	877,028	2,216,450	39.6	1.2
H26	919,711	2,282,299	40.3	0.7
H27	1,002,870	2,247,266	44.6	4.3
H28	1,004,674	2,285,382	44.0	▲ 0.6
H29	1,072,127	2,279,226	47.0	3.0
H30	1,110,409	2,290,631	48.5	1.5

### (3)支払督促

実績年度	予告通知(件)		支払督促(件)	
	予告通知	予告後納付	支払督促申立	申立後の 取り下げ
H26	10	2	8	3
H27	17	3	11	5
H28	20	8	10	1
H29	31	7	10	3
H30	25	6	11	4

※平成27年度、支払督促後の異議申立2件。  
訴訟手続き後、口頭弁論直前に納付があり取り下げをしたもの1件。

### (4)ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーによる 受付件数 A	口座振替届 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H29	149	14,875	1.0	-
H30	485	15,988	3.0	2.0

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括受付のため下水道使用料分を含めて回答。

## (5) 納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H29	320	1,001	32.0	-
H30	613	1,986	30.9	▲ 1.1

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、下水道使用料分を含めて回答。

## 5-2 上下水道局(下水道使用料) 担当課:営業課

## (1) 口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H25	1,013,222	1,289,306	78.6	-
H26	1,079,483	1,401,672	77.0	▲ 1.6
H27	1,087,482	1,427,587	76.2	▲ 0.8
H28	1,095,704	1,450,840	75.5	▲ 0.7
H29	1,104,434	1,475,239	74.9	▲ 0.6
H30	1,112,114	1,498,333	74.2	▲ 0.7

## (2) コンビニ収納

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	納付書収納分 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H22	736,885	2,171,208	33.9	-
H23	849,026	2,231,456	38.0	4.1
H24	861,607	2,204,567	39.1	1.1
H25	916,621	2,246,257	40.8	1.7
H26	988,971	2,346,017	42.2	1.4
H27	1,095,983	2,415,697	45.4	3.2
H28	1,151,296	2,456,875	46.9	1.5
H29	1,185,332	2,447,633	48.4	1.5
H30	1,243,279	2,459,481	50.6	2.2

## (3) ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーによる 受付件数 A	口座振替届 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H29				
H30				

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括受付のため水道料金側に含めて回答。

## (4) 納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H29				
H30				

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、水道料金側に含めて回答。