

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局総務部お客さまサービス課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

給水料	整理番号 1	区分: 私債権
-----	--------	---------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	129,218 千円	28実績	113,906 千円		
29目標	112,564 千円	29実績	108,708 千円	30目標	109,025 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 99.9%	28実績 99.9%	29目標 99.9%	29実績 99.9%	30目標 99.9%
	整理率	27実績 99.9%	28実績 99.9%	29目標 99.9%	29実績 99.9%	30目標 99.9%
過年度	徴収率	27実績 51.8%	28実績 46.3%	29目標 46.7%	29実績 47.5%	30目標 48.1%
	整理率	27実績 61.7%	28実績 57.4%	29目標 58.4%	29実績 59.6%	30目標 59.6%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

	合計	43,028 件	108,708 千円	27,938 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	30,735 件	61,368 千円	
	28年度以前賦課分	12,293 件	47,340 千円	
回収債権	計	29,697 件	47,782 千円	
①処分したもののうち、換価前のもの		0 件	0 千円	
②分納誓約・徴収猶予等		118 件	22,939 千円	
③交渉中		29,579 件	24,843 千円	
整理債権	計	13,331 件	60,926 千円	
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		0 件	0 千円	
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		10,900 件	21,388 千円	
⑥時効年限を経過したもの		498 件	11,777 千円	
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		1,337 件	26,262 千円	
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		303 件	986 千円	
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		0 件	0 千円	
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		293 件	513 千円	

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
A	A	A

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<p>(新規) ①未納整理業務受託業者に対して、業務の適正な履行及び徴収率の向上について指導・監督を行い、業務品質の向上に努める。 ②給水停止の執行ができない高額及び長期滞納案件に対して、事業所において、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>(継続) ①高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ②建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議等を年1回開催するとともに、担当者会議を定期的実施する。また、給水契約中止分をはじめ各事業所で徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、建設局と共同督促を実施する。 ③住民票調査及び法務局調査を実施する。 ④給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑤口座振替普及率の向上に向けた取組みを実施する。</p>	<p>(新規) ①受託業者に対して、各事業所単位での定例会及びお客さまサービス課との定例会の中で業務が確実に引き継がれ、適正に履行されているかの確認を行っている。また、各事業所での取組みが、実績としてどう反映されているかについても確認を行っている。 ②事業所において、高額及び長期滞納案件(3件)に対し法的措置(支払督促等)を視野に入れた督促を実施した。(2件が全額回収、1件は鋭意督促中)</p> <p>(継続) ①未収金回収特別チームの取扱案件の現年度調定に対する3月時点の収入状況については、調定金額約2,070万円に対し、約2,060万円(収入率99.5%)の回収を行っており今後もさらなる未収金の回収に向け鋭意督促を行っていく。(上下水道料金では調定金額約3,140万円に対し、約3,120万円(収入率99.5%)の回収) ②建設局との課長級による連絡会議を7月及び11月に開催し、共同督促の実施にあたり情報の共有を行った。共同督促については、給水契約中止分をはじめ各事業所において徴収困難になっている案件を選定し、現地等へ同行調査を行った。 ③住民票調査及び法務局調査について、対象案件発生時に迅速に行っている。 ④旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所給水停止の3月末時点での実績は、お客さまに対して予告通知を行った件数が117件である。その内84件は給水停止には至らず全額回収となり、残りの33件は給水停止を執行して全額回収となった。(件数は現年度分及び過年度分を合わせたもの。) ⑤口座振替普及率の向上に向けた取組として、平成29年9月から12月に民間共同住宅で納入通知書扱いのお客さま全戸を対象に、口座振替依頼書及びPRチラシをメータ検針時に現地投函した。(口座振替及びクレジット決済普及率:平成30年3月末現在で70.33%)</p>



課題	改善策
<p>①未収金回収特別チームで高額滞納案件に対して、訴訟等の法的措置を行うにあたり、不動産、預金調査等が私法上の債権のため難しい。</p>	<p>①企業納付能力調査等を行い、高額滞納案件の約束不履行者に対して訴訟、支払督促を含めた法的措置等を進めて行く。</p>

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<p>(新規) ①未納整理業務受託業者に対して、業務の適正な履行及び徴収率の向上について指導・監督を行い、業務品質の向上に努める。 ②給水停止の執行ができない高額及び長期滞納案件に対して、事業所において、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>(継続) ①高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ②建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議等を年1回開催するとともに、担当者会議を定期的実施する。また、給水契約中止分をはじめ各事業所で徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、建設局と共同督促を実施する。 ③住民票調査及び法務局調査を実施する。 ④給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑤時効中断措置の重要性を周知し、時効年限の迫っている案件については、時効中断措置として「債務の承認確認書」を取得する。</p>	<p>(新規) ①受託業者に対して、各事業所単位での定例会及びお客さまサービス課との定例会の中で業務が確実に引き継がれ、適正に履行されているかの確認を行っている。また、各事業所での取組みが、実績としてどう反映されているかについても確認を行っている。 ②事業所において、高額及び長期滞納案件(3件)に対し法的措置(支払督促等)を視野に入れた督促を行い、2件が全額回収に至った。(内1件は鋭意督促中)</p> <p>(継続) ①未収金回収特別チームの取扱案件の過年度分に対する3月時点の収入状況については、滞納金約2,168万円に対し、約670万円(収入率30.9%)の回収を行っており今後もさらなる未収金の回収に向け鋭意督促を行っていく。(上下水道料金では調定金額約3,285万円に対し、約1,016万円(収入率30.9%)の回収) ②建設局との課長級による連絡会議等を開催し、共同督促の実施にあたり情報の共有を行った。共同督促については、給水契約中止分をはじめ各事業所において徴収困難になっている案件を選定し、現地等へ同行調査を行った。 ③住民票調査及び法務局調査について、対象案件発生時に迅速に行っている。 ④旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所給水停止の3月末時点での実績は、お客さまに対して予告通知を行った件数が117件である。そのうち84件は給水停止には至らず全額回収となり、残りの33件は給水停止を執行して全額回収となった。(件数は現年度分及び過年度分を合わせたもの。) ⑤滞納整理担当係長及び受託業者との定例会議、また各事業所に対して実施したお客さまサービス担当部長ヒアリング等においても、時効中断措置(督促記録の徹底及び債務の承認確認書)の重要性を周知した。</p>



課題	改善策
<p>①未収金回収特別チームで高額滞納案件に対して、訴訟等の法的措置を行うにあたり、不動産、預金調査等が私法上の債権のため難しい。</p>	<p>①企業納付能力調査等を行い、高額滞納案件の約束不履行者に対して訴訟、支払督促を含めた法的措置を進めて行く。</p>

6. 30年度の取組内容（5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること）

<p>○現年度分</p> <p>（新規）</p> <p>①未納整理業務受託業者に対して、業務の適正な履行及び徴収率の向上について指導・監督を行い、業務品質の向上に努める。</p> <p>②給水停止の執行ができない高額及び長期滞納案件に対して、事業所において、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>（継続）</p> <p>①高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>②建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議等を年1回開催するとともに、担当者会議を定期的実施する。また、給水契約中止分をはじめ各事業所で徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、建設局と共同督促を実施する。</p> <p>③住民票調査及び法務局調査を実施する。</p> <p>④給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。</p> <p>⑤口座振替等普及率の向上に向けた取組みを実施する。</p> <p>⑥民法改正(平成32年4月に施行)による、水道局の時効(2年→5年)における徴収のあり方について準備委員会を開催し原案を作成します。</p>
<p>○過年度分</p> <p>（新規）</p> <p>①未納整理業務受託業者に対して、業務の適正な履行及び徴収率の向上について指導・監督を行い、業務品質の向上に努める。</p> <p>②給水停止の執行ができない高額及び長期滞納案件に対して、事業所において、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>（継続）</p> <p>①高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。</p> <p>②建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議等を年1回開催するとともに、担当者会議を定期的実施する。また、給水契約中止分をはじめ各事業所で徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、建設局と共同督促を実施する。</p> <p>③住民票調査及び法務局調査を実施する。</p> <p>④給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。</p> <p>⑤時効中断措置の重要性を周知し、時効年限の迫っている案件については、時効中断措置として「債務の承認確認書」を取得する。</p>

（参考）29年度実績及び30年度目標の他都市比較（未収金残高1億円以上の債権のみ）

※徴収率については、平成30年3月末現在、東京都及び政令指定都市（千葉市・相模原市を除く）の19都市中、金額ベースは1位、件数ベースは2位である。

徴収率(金額)上位5都市

順位	都市名	金額
1	大阪市	96.32%
2	東京都	95.63%
3	広島市	94.92%
4	福岡市	94.43%
5	新潟市	93.95%

徴収率(件数)上位5都市

順位	都市名	件数
1	広島市	95.12%
2	大阪市	94.72%
3	東京都	94.28%
4	名古屋市	93.02%
5	新潟市	92.93%

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局工務部給水課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

受託工事収益(追徴金)	整理番号 3	区分: 私債権
-------------	--------	---------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	129 千円	28実績	3,918 千円		
29目標	0 千円	29実績	198 千円	30目標	0 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 100.0%	28実績 1.6%	29目標 -	29実績 100.0%	30目標 -
	整理率	27実績 100.0%	28実績 1.6%	29目標 -	29実績 100.0%	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 0.0%	28実績 0.0%	29目標 100.0%	29実績 94.9%	30目標 0.0%
	整理率	27実績 0.0%	28実績 -	29目標 100.0%	29実績 94.9%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

		合計	5 件	198 千円	5 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分		0 件	0 千円	
	28年度以前賦課分		5 件	198 千円	

回収債権

	計	0 件	0 千円
①処分したもののうち、換価前のもの		件	千円
②分納誓約・徴収猶予等		件	千円
③交渉中		件	千円

整理債権

	計	5 件	198 千円
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		件	千円
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		5 件	198 千円
⑥時効年限を経過したもの		件	千円
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		件	千円
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		件	千円
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		件	千円
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		件	千円

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1	A	B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

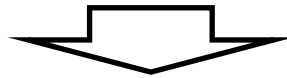
29年度 取組内容	29年度 取組実績
納付期限後は直ちに電話督促を行い、早期対応に取り組む。また、連絡が取れない債務者には現地督促を行い、早期回収に努める。	納付期限後は直ちに電話督促を行い、早期対応に取り組む。連絡が取れない債務者には現地督促を行い、早期回収に努めた。



課題	改善策
現年度分は回収済のため特になし。	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
回収の見込みのない債権については徴収停止処理を行い速やかに不納欠損処理を行う。	不納欠損処理を行うにあたり、債権の整理を行った。



課題	改善策
竣工後に日数が過ぎた後に追徴された債権について納得しない債権者がいる。	速やかに事務処理を行うことに努め、工事内容をもとに債務が発生した経過の説明を行い速やかに債権の回収を行う。

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>納入期限後、速やかに、納入状況を確認し適宜督促を行う。</p>
<p>○過年度分</p> <p>徴収停止がなされた債権については、速やかに内容を精査し、不納欠損処理を行う。</p>

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局工務部給水課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

手数料	整理番号 4	区分: 公債権(強制徴収できない)
-----	--------	-------------------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	825 千円	28実績	124 千円		
29目標	0 千円	29実績	167 千円	30目標	0 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 89.9%	28実績 98.6%	29目標 100.0%	29実績 98.2%	30目標 -
	整理率	27実績 89.9%	28実績 98.6%	29目標 100.0%	29実績 98.2%	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 90.1%	28実績 98.7%	29目標 100.0%	29実績 87.1%	30目標 100.0%
	整理率	27実績 91.9%	28実績 99.2%	29目標 100.0%	29実績 91.1%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

	合計	133 件	167 千円	133 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	126 件	156 千円	
	28年度以前賦課分	7 件	11 千円	

回収債権

	計	130 件	160 千円
①処分したもののうち、換価前のもの		件	千円
②分納誓約・徴収猶予等		件	千円
③交渉中		130 件	160 千円

整理債権

	計	3 件	7 千円
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		件	千円
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		件	千円
⑥時効年限を経過したもの		件	千円
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		件	千円
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		件	千円
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		件	千円
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		3 件	7 千円

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1	B1	B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
納付期限後、一定期間が経過したものについては、納入状況を確認し、適宜督促を行う。	納付期限後、一定期間が経過したものについては、納入状況を確認し、適宜督促を行った。



課題	改善策
納入期限後、速やかに納入状況を、確認し適宜督促を行う。	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
現年度分と同様に、速やかに督促を行い早期回収に努める。	現年度分と同様に、速やかに督促を行い早期回収に努めた。



課題	改善策
破産申請されると、徴収不納になる。	納入期限をすぎたものは早期に督促を行い、連絡がつかないものについては直ちに法務局調査等を行い未収金の改修に努める。

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納入期限後、一定期間が経過したものについては、納入状況を確認し適宜督促を行う。 ・連絡が取れない債務者には、法務局調査等で、実態を把握し、今まで以上の頻度で電話督促・文書督促・現地督促を行い、破産状態になっていないかの確認を行う。 <p>○過年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現年度分と同様に、速やかに督促を行い早期回収に努める。 ・連絡が取れない債務者には、法務局調査等で、実態を把握し、今まで以上の頻度で電話督促・文書督促・現地督促を行い、破産状態になっていないかの確認を行う。

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局総務部経理課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

給配水等破損補償金	整理番号	5	区分:	私債権
-----------	------	---	-----	-----

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	7,930 千円	28実績	8,376 千円		
29目標	6,338 千円	29実績	9,767 千円	30目標	6,331 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 91.9%	28実績 92.3%	29目標 -	29実績 90.7%	30目標 -
	整理率	27実績 91.9%	28実績 92.3%	29目標 -	29実績 90.7%	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 8.0%	28実績 22.8%	29目標 24.3%	29実績 6.3%	30目標 0.0%
	整理率	27実績 7.7%	28実績 3.1%	29目標 24.3%	29実績 2.0%	30目標 35.2%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

	合計	129 件	9,767 千円	129 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	71 件	1,556 千円	
	28年度以前賦課分	58 件	8,211 千円	

回収債権

	計	129 件	9,767 千円
①処分したもののうち、換価前のもの		件	千円
②分納誓約・徴収猶予等		件	千円
③交渉中		129 件	9,767 千円

整理債権

	計	0 件	0 千円
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		件	千円
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		件	千円
⑥時効年限を経過したもの		件	千円
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		件	千円
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		件	千円
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		件	千円
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		件	千円

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1	B1	B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

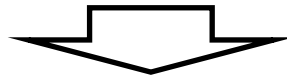
29年度 取組内容	29年度 取組実績
納期限が過ぎた分については、速やかに電話督促、納付書再発行、現場督促等を行い、早期納入に努める。	納期限が過ぎた分については、電話督促、納付書再発行、現場督促等により督促を行ってきたが、未収金として残っている。



課題	改善策
債務者に対して督促を行うが、入金がなく回収率が低くなっている。	引き続き、電話督促・納付書の再発行・現場督促等の取組を行う。

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
定期的な納付書の発行及び電話督促等により徴収に努める。	定期的な納付書の発行及び電話督促等により徴収に努めたが、未収金として残っている。



課題	改善策
平成26年度に事故が発生し、損害金の計算を技術担当者が行ったが、折り合いがつかず平成27年4月に先方から訴状が届いた。その後反訴し、法務担当・技術担当と協力し、弁護士とともに対応に当たってきた。今後も情勢を見計らい、局内で情報共有を行い対策を立てていく。判決が確定した場合は、判決に応じた対応を行う。	—

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>納期限が過ぎた分については、速やかに電話督促、納付書再発行、現場督促等を行い、早期納入に努める。</p>
<p>○過年度分</p> <p>納期限が過ぎた分については、速やかに電話督促、催告書(納付書再発行)の送付して、現場督促等の取組を行っていく。</p> <p>平成29年度も訴訟は継続されている。一審・二審は、判決がでたが、相手方が上告している。今後も弁護士のもと、法務担当・技術担当と連携して対応していく。判決が確定した場合は、判決に応じた対応を行う。</p>

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局工務部工務課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

債務承認弁済契約に基づく損害賠償金	整理番号	7	区分:	私債権
-------------------	------	---	-----	-----

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	-	千円	28実績	11,290	千円		
29目標	9,030	千円	29実績	9,030	千円	30目標	6,770 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 -	28実績 50.0%	29目標 20.0%	29実績 20.0%	30目標 25.0%
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 20.0%	29実績 20.0%	30目標 25.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

		合計	1 件	9,030 千円	1 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分		1 件	千円	
	28年度以前賦課分		1 件	9,030 千円	
回収債権		計	1 件	9,030 千円	
①処分したもののうち、換価前のもの			1 件	千円	
②分納誓約・徴収猶予等			1 件	9,030 千円	
③交渉中			1 件	千円	
整理債権		計	0 件	0 千円	
④処分したものうち、換価残で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの			1 件	千円	
⑥時効年限を経過したもの			1 件	千円	
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの			1 件	千円	
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの			1 件	千円	
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの			1 件	千円	

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
A		A

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

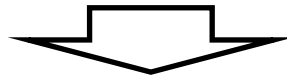
29年度 取組内容	29年度 取組実績
—	—



課題	改善策
—	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<p>・損害賠償金は年に2回、9月末日・3月末日を期限とし請求します。各期限の2か月前に「請求書」、「納入通知書」を作成送付し、同時に相手方に連絡を入れます。納入期限1週間前に財務会計システムにて確認し、納入がまだならば相手方にもう一度連絡を入れます。</p>	<p>・平成25年3月末日からの支払で、平成30年3月末現在で11回の請求をしましたが、遅滞はありません。</p>



課題	改善策
<p>・特にありません。</p>	—

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>—</p>
<p>○過年度分</p> <p>・30年度の損害賠償金請求につきましても前年までと同様に、年に2回、9月末日・3月末日を期限とし請求します。各期限の2か月前に「請求書」、「納入通知書」を作成送付し、同時に相手方に連絡を入れます。納入期限1週間前に財務会計システムにて確認し、納入がまだならば相手方にもう一度連絡を入れます。</p>

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局工務部施設課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

源泉徴収漏れの請求	整理番号 9	区分: 私債権
-----------	--------	---------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績 - 千円 28実績 272 千円
 29目標 0 千円 29実績 272 千円 30目標 0 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 -	28実績 0.0%	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 100.0%
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	合計	1 件	272 千円	1 人
	28年度以前賦課分		1 件	272 千円	
回収債権		計	1 件	272 千円	
①処分したもののうち、換価前のもの			件	千円	
②分納誓約・徴収猶予等			件	千円	
③交渉中			1 件	272 千円	
整理債権		計	0 件	0 千円	
④処分したものうち、換価残で履行見込みのないもの			件	千円	
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの			件	千円	
⑥時効年限を経過したもの			件	千円	
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの			件	千円	
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの			件	千円	
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの			件	千円	
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの			件	千円	

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1		B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

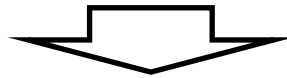
29年度 取組内容	29年度 取組実績
—	—



課題	改善策
—	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方に対する丁寧な説得により、これまでに債権相手方1者からは2件の未収債権の回収を実現していることから、当該の債権相手方に対しても、引き続き説得を継続するものの回収には至っていない。 ・新たな対応策について、法律相談を行ったものの、有効な新たな策は見込めなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方が、確定申告を行っている。 ・局で税務署に問合せたところ、修正申告以外の対応方法はないと説明を受けたことから、修正申告を求めている。 ・電話連絡を行ったところ、修正申告は難しいと返答を受けている。また、相手方が税理士に相談したところ、対応不要と言われている。



課題	改善策
債権相手方の対応は「応じる義務はない」との回答のままで、当初から姿勢に変化は見られない。	対応策が修正申告しかないことを債権相手方に書面で丁寧に説明する。

6. 30年度の取組内容 (5. 「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>—</p>
<p>○過年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方に対する丁寧な説得により、これまでに債権相手方1者からは2件の未収債権の回収を実現していることから、当該の債権相手方者に対しても、引き続き説得を続ける。 ・対応策が修正申告しかないことを債権相手方に書面で丁寧に説明する。 ・他都市事例等を参考に、今後の対応策について法務相談を行う。

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局東部水道センター

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

過料	整理番号 10	区分: 公債権(強制徴収できる)
----	---------	------------------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	90 千円	28実績	100 千円		
29目標	0 千円	29実績	100 千円	30目標	0 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 55.0%	28実績 0.0%	29目標 -	29実績 -	30目標 -
	整理率	27実績 55.0%	28実績 0.0%	29目標 -	29実績 -	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 -	28実績 44.4%	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 50.0%
	整理率	27実績 -	28実績 44.4%	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

	合計	2 件	100 千円	2 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	0 件	0 千円	
	28年度以前賦課分	2 件	100 千円	

回収債権

	計	1 件	50 千円
①処分したもののうち、換価前のもの		件	千円
②分納誓約・徴収猶予等		件	千円
③交渉中		1 件	50 千円

整理債権

	計	1 件	50 千円
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		件	千円
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		1 件	50 千円
⑥時効年限を経過したもの		件	千円
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		件	千円
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		件	千円
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		件	千円
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		件	千円

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1	A	B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

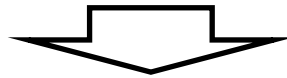
29年度 取組内容	29年度 取組実績
引き続き、電話督促などを行い早期回収に努める。	すべての債権が納期限内に徴収できた。



課題	改善策
納期限が過ぎたものは速やかに督促を行う。	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
破産手続廃止決定されたため、徴収停止処理を行い、不納欠損処理を行う予定である。	電話督促と納付書再発行を継続して行っている。破産手続廃止決定された債権は、徴収停止処理を行った。



課題	改善策
破産手続締結の決定がされると徴収不能になる。	納期限が過ぎたものは速やかに督促を行う。

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>納付期限の過ぎたものは速やかに督促を行う。</p>
<p>○過年度分</p> <p>引き続き、電話督促などを行い早期回収に努める。 徴収停止処理を行った債権は、不納欠損処理を行う予定である。</p>

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局総務部管財課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

施工事故に伴う契約約款上の遅延損害金(工業用水道事業)	整理番号	11	区分:	私債権
-----------------------------	------	----	-----	-----

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	1,420 千円	28実績	1,420 千円		
29目標	1,420 千円	29実績	1,420 千円	30目標	1,420 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績	—	28実績	—	29目標	—	29実績	—	30目標	—
	整理率	27実績	—	28実績	—	29目標	—	29実績	—	30目標	—
過年度	徴収率	27実績	0.0%	28実績	0.0%	29目標	0.0%	29実績	0.0%	30目標	0.0%
	整理率	27実績	0.0%	28実績	0.0%	29目標	0.0%	29実績	0.0%	30目標	0.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

		合計	1 件	1,420 千円	1 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分		1 件	千円	
	28年度以前賦課分		1 件	1,420 千円	
回収債権		計	1 件	1,420 千円	
①処分したもののうち、換価前のもの			1 件	千円	
②分納誓約・徴収猶予等			1 件	千円	
③交渉中			1 件	1,420 千円	
整理債権		計	0 件	0 千円	
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの			1 件	千円	
⑥時効年限を経過したもの			1 件	千円	
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの			1 件	千円	
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの			1 件	千円	
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの			1 件	千円	

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

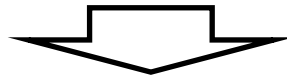
29年度 取組内容	29年度 取組実績
—	—



課題	改善策
—	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
引き続き、契約管財局に状況の確認を行うとともに、適時、法務局調査及び現地調査などにより、現状の確認を行う。	平成26年度に実施した法務局調査(登記簿調査)及び金融機関調査(預金調査)などの結果、平成26年度中に徴収停止処分を行う予定であったが、契約管財局において当該債権者との間で訴訟を行っている案件があるため、その判決を待つこととし、当該債権者が敗訴するといった判決内容であれば徴収停止を行うこととした。 現在、契約管財局に対して、状況の確認を行っているところであるが、結審していないことから、引き続き契約管財局に対して状況の確認を行うとともに、法務局調査等を行った。



課題	改善策
相手方と接触が取れず、現地調査等の結果、企業活動が確認できない。 しかし、契約管財局において当該債権者と訴訟を行っている案件があり、徴収停止が行えない。	引き続き、契約管財局に状況の確認を行うとともに、適時、法務局調査及び現地調査などを行い、可能であれば徴収停止を行う。

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

○現年度分 —
○過年度分 引き続き、契約管財局に状況の確認を行うとともに、適時、法務局調査及び現地調査などにより、現状の確認を行う。

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局工務部施設課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

源泉徴収漏れの請求(工業用水道事業)	整理番号	12	区分:	私債権
--------------------	------	----	-----	-----

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	-	千円	28実績	48	千円
29目標	0	千円	29実績	48	千円
			30目標	0	千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 -	29実績 -	30目標 -
過年度	徴収率	27実績 -	28実績 0.0%	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 100.0%
	整理率	27実績 -	28実績 -	29目標 100.0%	29実績 0.0%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

		合計	1 件	48 千円	1 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分		1 件	千円	
	28年度以前賦課分		1 件	48 千円	
回収債権		計	1 件	48 千円	
①処分したもののうち、換価前のもの			1 件	千円	
②分納誓約・徴収猶予等			1 件	千円	
③交渉中			1 件	48 千円	
整理債権		計	0 件	0 千円	
④処分したものうち、換価残で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの			1 件	千円	
⑥時効年限を経過したもの			1 件	千円	
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの			1 件	千円	
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの			1 件	千円	
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの			1 件	千円	
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの			1 件	千円	

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1		B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

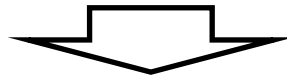
29年度 取組内容	29年度 取組実績
—	—



課題	改善策
—	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方に対する丁寧な説得により、これまでに債権相手方1者からは2件の未収債権の回収を実現していることから、当該の債権相手方に対しても、引き続き説得を継続するものの回収には至っていない。 ・新たな対応策について、法律相談を行ったものの、有効な新たな策は見込めなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方が、確定申告を行っている。 ・局で税務署に問合せたところ、修正申告以外の対応方法はないと説明を受けたことから、修正申告を求めている。 ・電話連絡を行ったところ、修正申告は難しいと返答を受けている。



課題	改善策
債権相手方の対応は「応じる義務はない」との回答のままで、当初から姿勢に変化は見られない。	対応策が修正申告しかないことを債権相手方に書面で丁寧に説明する。

6. 30年度の取組内容 (5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること)

<p>○現年度分</p> <p>—</p>
<p>○過年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・債権相手方に対する丁寧な説得により、これまでに債権相手方1者からは2件の未収債権の回収を実現していることから、当該の債権相手方者に対しても、引き続き説得を続ける。 ・対応策が修正申告しかないことを債権相手方に書面で丁寧に説明する。 ・他都市事例等を参考に、今後の対応策について法務相談を行う。

(参考)29年度実績及び30年度目標の他都市比較(未収金残高1億円以上の債権のみ)

—

未収債権の目標及び具体処理策

所属(課又は担当): 水道局総務部お客さまサービス課

1. 債権名及び整理番号(債権区分)

給水料(工業用水道事業)	整理番号 13	区分: 私債権
--------------	---------	---------

2. 未収金残高の推移(目標)

27実績	2,615 千円	28実績	2,323 千円		
29目標	0 千円	29実績	2,822 千円	30目標	0 千円

3. 徴収率及び整理率(不納欠損・調定変更)の実績及び目標

現年度	徴収率	27実績 99.9%	28実績 99.9%	29目標 100.0%	29実績 99.9%	30目標 100.0%
	整理率	27実績 99.9%	28実績 99.9%	29目標 100.0%	29実績 99.9%	30目標 100.0%
過年度	徴収率	27実績 67.2%	28実績 41.1%	29目標 100.0%	29実績 33.6%	30目標 100.0%
	整理率	27実績 67.2%	28実績 41.1%	29目標 100.0%	29実績 34.4%	30目標 100.0%

4. 29年度決算での未収金残高の状況

	合計	10 件	2,822 千円	5 人
(件数、金額、債務者数(実人数))	29年度賦課分	4 件	1,297 千円	
	28年度以前賦課分	6 件	1,525 千円	

回収債権

	計	10 件	2,822 千円
①処分したもののうち、換価前のもの		件	千円
②分納誓約・徴収猶予等		件	千円
③交渉中		10 件	2,822 千円

整理債権

	計	0 件	0 千円
④処分したもののうち、換価残で履行見込みのないもの		件	千円
⑤執行停止・徴収停止等の決定を行ったもの		件	千円
⑥時効年限を経過したもの		件	千円
⑦生活困窮状態で履行見込みのないもの		件	千円
⑧当該債権について破産による免責決定があるもの		件	千円
⑨相続人が限定承認しており、相続財産価額が少額であるもの		件	千円
⑩死亡・行方不明等で徴収見込みのないもの		件	千円

5. 29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など

○目標達成状況(未収金残高)

目標達成状況(現年度+過年度)		
	うち現年度	うち過年度
B1	B1	B1

A: 目標を達成

B1: 目標を達成できなかった(取組は予定どおり実施)

B2: 目標を達成できなかった(取組を予定どおり実施しなかった)

○現年度の取組内容の検証など

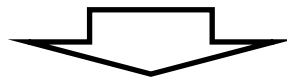
29年度 取組内容	29年度 取組実績
<ul style="list-style-type: none"> ・納期限を過ぎてお支払いのないお客さまに対しては迅速に督促を行うことにより、未収金の早期回収及び新たな未収金を発生させないように努めた。 ・督促を行うにもかかわらず、支払いが滞るお客さまについては、「債務承認確認書」及び「支払計画書」を取り交わし、その上で不履行になった場合には、給水停止を執行する等、効果的な手法により新たな未収金を発生させないように努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現年度の未収金については、概ね目標を達成することができた。



課題	改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・上記の取り組みの結果、概ね目標を達成することができたが、今後も迅速な督促を継続し、新たな未収金を発生させないように努める。 	—

○過年度の取組内容の検証など

29年度 取組内容	29年度 取組実績
<ul style="list-style-type: none"> ・履行期限経過後には迅速に督促を行い、既存未収金の解消に努めた。 ・督促を行うにもかかわらず、支払いが滞るお客さまについては、「債務承認確認書」及び「支払計画書」を取り交わす等、適切に時効の中断を行い、既存未収金の解消に向け、債権管理の徹底に努めた。 →返済能力が著しく乏しいお客さまについては、資産調査を行い、支払計画（返済金額、返済期間等）の見直しに向けた納付交渉を行った。 →破産手続き中のお客さまについては、破産管財人との連携を密に行い、不能欠損等、必要な処理を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・過年度の未収金については、目標を達成することができなかった。 なお、理由については次のとおり。 →当該滞納者（使用中止）は返済能力が著しく乏しい状況であったため。 →当該滞納者（使用中止）が破産手続き中であったため。



課題	改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・上記の取り組みの結果、目標を達成することができなかったことから、今後も迅速かつ粘り強く督促を継続し、既存未収金の回収に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・返済能力が著しく乏しいお客さまについては、資産調査を行い、支払計画（返済金額、返済期間等）の見直しに向けた納付交渉を行うとともに、時効管理等、適切な債権管理に努める。 ・破産手続き中のお客さまについては、破産管財人との連携を密にしながら対応を行う。

6. 30年度の取組内容（5.「29年度の目標達成状況及び取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載すること）

<p>○現年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納期限を過ぎてお支払いのないお客さまに対しては、迅速に督促を行うことにより未収金の早期回収を図り、また、新たな未収金を発生させないように努める。 ・督促を行うにもかかわらず、支払いのないお客さまに対しては、「給水停止の執行」及び「法的措置」等を視野に入れた厳格な対応を行い、未収金の早期回収に努める。 <p>○過年度分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・督促を行うにもかかわらず、支払いのないお客さまに対しては、「法的措置」等を視野に入れた厳格な対応を行い、未収金の早期回収に努める。 ・返済能力の著しく乏しいお客さまに対しては、資産調査を行い、支払計画（返済金額、返済期間等）の見直しに向けた納付交渉を行う。 ・時効年限の迫っている債権については、時効中断措置として「債務の承認確認書」を取得する等、適切な債権管理を行う。 ・破産手続き中のお客さまについては、破産管財人との連携を密に行い、不能欠損等、必要な処理を行う。

（参考）29年度実績及び30年度目標の他都市比較（未収金残高1億円以上の債権のみ）