

議題 3 目標達成のための重点取組事項などについて

- 1 未収金圧縮の目標達成に向けて P28
- 2 令和5年度目標達成のための重点取組事項 P29
- 3 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について P30
- 4 重複滞納者に対する取組の推進 P30
- 5 民間委託の活用状況（令和5年3月末現在） P31
- 6 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など P32～

1 未収金圧縮の目標達成に向けて

目標達成のための重点取組

(平成27年1月開催 第16回大阪市債権回収対策会議で設定)

- ・強制徴収できる公債権⇒滞納処分を徹底
- ・強制徴収できない公債権及び私債権⇒厳正な法的手続きを実施
- ・私債権⇒債務者の状況を精査し、適正な未収債権の整理を実施
- ・最大限の時効中断の措置や徴収停止等の実施
- ・口座振替勧奨等による納期内納付促進の取組



目標の達成に向けて

今回設定した目標は、直近の決算見込の状況を踏まえて各所属が設定したもの



2 令和5年度目標達成のための重点取組事項

- (1) 強制徴収できる公債権については、財産調査（給与・預金等）を強化し、納付能力があるすべての滞納者に対して滞納処分を徹底。市債権回収対策室においても、研修等を通して、所属の徴収事務担当者育成を支援。
- (2) 私債権及び強制徴収できない公債権については、預金、給与収入等を有するなど納付能力がある滞納者に対して、支払督促をはじめとする厳正な法的手続きを実施。安易な分割納付は避け、履行延期の特約の締結など、法律に基づく適正な債権管理を実施。市債権回収対策室においても、法律相談等を通して、所属の法的手続きを支援。
- (3) 私債権及び強制徴収できない公債権について、債務者の状況を精査し、回収不能な債権については、債権放棄をはじめとする適正な未収債権の整理を実施

（本市においては、次の場合などで債権放棄を実施する。）

・私債権

消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者に差し押さえることができる財産がないため

消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者についてその所在が不明であるため

消滅時効の期間が経過しており、かつ、債権金額が債権の回収に要する費用に満たないと認められるため

・私債権、強制徴収できない公債権共通

債務者が破産免責決定を受けており、当該債務を弁済することができる見込みがないため

債務者が死亡し法定相続人が存在せず、当該債権の弁済を受けることができる見込みがないため

- (4) 令和5年度中に時効を迎える債権については、債務者が行方不明の場合は所在調査に努めるとともに、債務承認書の取得など、時効更新のため最大限取組を実施。時効更新を行えない場合は、財産調査に基づき、滞納処分の停止又は徴収停止を実施
- (5) インターネット専門銀行による口座振替可能債権の拡充や多様な納付環境の整備等による納期内納付促進の取組によって新規未収金の発生を抑制

3 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について

令和5年度中に消滅時効期間を経過する予定の債権について、各債権所管所属において、時効更新のため最大限取組を実施するとともに、市債権回収対策室においても、滞納者一人あたりの滞納金額が10万円以上の債権について、滞納者数・金額の把握及び対応状況の追跡調査を実施し、進捗管理を徹底する。

4 重複滞納者に対する取組の推進

市税、国民健康保険料、介護保険料、保育所保育料、児童福祉施設徴収金の5種類の強制徴収できる公債権について、市債権回収対策室において、名寄せ作業を行うので、各債権所管所属は、市税の処理情報を活用し、早期処理を図る。

また、市債権回収対策室においては、令和5年度も徴収目標等を設定し、重複滞納案件（国民健康保険料と市税の重複）を引継ぎ、取組を推進する。

5 民間委託の活用状況（令和5年3月末現在）

（主要債権）

国民健康保険料		市税		介護保険料		住宅使用料	
委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容
民間事業者	督促状を発付した世帯のうち未納月が1期の滞納世帯への納付勧奨	民間事業者	・原則として、現年度分滞納者への納付勧奨（コールセンター） ・催告書及び財産調査資料の作成補助	民間事業者	・督促状納期経過後も滞納が続く場合の納付勧奨（コールセンター・戸別訪問）	弁護士	退去した使用料滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等

（その他主要債権）

土地賃貸料（契約管財局）		後期高齢者医療保険料		母子父子寡婦福祉資金貸付金		不正入居等損害金（市営住宅）	
委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容
弁護士	滞納案件の解消にかかる法律相談を行うとともに、弁護士からの督促等	民間事業者	・督促状の指定期限を過ぎてなお納付がない滞納者への納付勧奨（コールセンター） ・75歳年齢到達者に対し、口座振替用紙の発送及び電話勧奨	サービス（※）	滞納総額10万円以上の滞納者または府外居住者滞納者を対象として、電話督促や訪問徴収	弁護士	退去した損害金滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等
給水料		土地賃貸料等（大阪港湾局）		土地賃貸料相当損害金等（大阪港湾局）		（※）管理回収を行う法務大臣の許可を得た民間の債権管理回収専門業者	
委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容		
民間事業者	・水道メータ検針、料金徴収等 ・原則として未納案件全てについて、納付勧奨・督促・徴収	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務		

上記掲載内容については、債権回収を委託する債権のうち、代表的なものを掲載している。

6 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など

主要債権 P33～

市債権回収対策室 P45～

(別冊) その他主要債権

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	福祉局	担当	保険年金課	債権整理番号(3ケタ)	026	債権区分	強制公	債権名	国民健康保険料
----	-----	----	-------	-------------	-----	------	-----	-----	---------

1. 令和4年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

(例)令和4年度修正目標=令和4年度当初に、令和3年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和4年度当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度+現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達、「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「-」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分								現年度分						合計				
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア =前年度少	イ =ア-ウ (▲=増加を表す)	ウ	エ	オ	カ =イ+エ+オ	キ =エ÷ウ	ク =カ÷ア	ケ =ウ-(エ+オ)	ウ'	エ'	オ'	カ' =エ'+オ'	キ' =エ'÷ウ'	ク' =カ'+ウ'	ケ' =ウ'- (エ'+オ')	キ'' =(エ'+エ') ÷(ウ+ウ')	ク'' =(カ'+カ') ÷(ア+ウ')	ケ'' =ケ'+ケ'
A	令2 実績	12,474,603	402,071	12,072,532	2,808,915	2,812,484	6,023,470	23.3%	48.3%	6,451,133	51,648,174	46,991,629	0	46,991,629	91.0%	91.0%	4,656,545	78.2%	82.7%	11,107,678
B	令3 実績	11,107,678	187,361	10,920,317	2,651,475	2,839,279	5,678,115	24.3%	51.1%	5,429,563	52,295,623	48,148,280	0	48,148,280	92.1%	92.1%	4,147,343	80.4%	84.9%	9,576,906
C	令4 修正目標	9,576,906	229,527	9,347,379	2,280,761	2,251,784	4,762,072	24.4%	49.7%	4,814,834	54,038,531	49,456,064	0	49,456,064	91.5%	91.5%	4,582,467	81.6%	85.2%	9,397,301
D	令4 実績	9,576,906	210,064	9,366,842	2,349,072	2,217,495	4,776,631	25.1%	49.9%	4,800,275	56,823,049	52,000,987	0	52,000,987	91.5%	91.5%	4,822,062	82.1%	85.5%	9,622,337
E	令5 当初目標	9,397,301	225,221	9,172,080	2,237,988	2,209,554	4,672,763	24.4%	49.7%	4,724,538	54,337,586	50,028,615	0	50,028,615	92.1%	92.1%	4,308,971	82.3%	85.8%	9,033,509
F	令5 修正目標	9,622,337	230,771	9,391,566	2,366,672	2,282,287	4,879,730	25.2%	50.7%	4,742,607	56,780,138	52,667,928	0	52,667,928	92.8%	92.8%	4,112,210	83.2%	86.7%	8,854,817
G	令6 当初目標	8,854,817	219,953	8,634,864	2,175,986	2,100,787	4,496,726	25.2%	50.8%	4,358,091	60,554,682	56,194,745	0	56,194,745	92.8%	92.8%	4,359,937	84.4%	87.4%	8,718,028

3. 令和4年度決算見込における未収金実績の状況(区分別の未収債権の件数・未収金残高、債務者数) … 未収債権の件数及び債務者数については、色付け箇所のみ、整数で入力。未収金残高については、色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数で入力

(残高の単位:千円)

分類	回収債権									整理債権						合計		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮		⑯	
未収債権の件数	0	27,456	114,556	0	16,960	8,272	0	0	73,460	240,704	0	0	0	52,531	0	43,655	96,186	336,890
未収金残高	0	391,207	1,632,293	0	241,661	117,869	0	0	1,046,719	3,429,749	0	0	0	748,505	0	622,021	1,370,526	4,800,275
現年度未収債権の件数	0	86,753	131,811	0	7,313	6,917	0	97	64,347	297,238	0	0	0	31,781	0	0	31,781	329,019
現年度未収金残高	0	1,271,441	1,931,800	0	107,185	101,374	0	1,416	943,064	4,356,280	0	0	0	465,782	0	0	465,782	4,822,062

【未収債権の件数及び債務者数並びに分類の考え方】
 ① 未収債権の件数は、原則、調定件数とする。調定をまとめて行っている場合は、事実上の債権の件数とする。(例:毎月定期給付債権の場合、1人の債務者につき、1年間で12件の債権が発生していることとなる。)
 ② 1つの債権に、連帯債務者や連帯保証人が設定されている場合であっても、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
 ③ 債務者が死亡した場合、相続人が複数いる場合、相続割合に従い、債務が相続される(債務が分割して相続される)が、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。それぞれの相続人で、未収債権の状況が異なっている場合、3の表は、相続された債務額の最も大きい相続人の状況で分類する。同額の場合は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
 ※ 未収債権の進捗状況 … ① → ② → ③ → 回収債権: (④ → ⑤) 又は ⑥ 又は ⑦ 又は ⑧ 又は ⑨ / 整理債権: (⑩ 又は ⑪ 又は ⑫ → ⑬) 又は ⑭ → ⑯

令和4年度
決算見込に
おける
債務者数
85,512
人

令和4年度決算見込における
未収債権の件数(過年度+現年度) 665,909
令和4年度決算見込における
未収金残高(過年度+現年度)
= 上記2のD(令4実績)のケ' 9,622,337

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<p>各区の特性に応じた取組率向上に向けた取り組みを継続して実施するとともに、国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査に取り組む。福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図り、市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。各区においては、適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に向けた取り組みを強化する等、区と局が一丸となって取り組んでいく。</p> <p>また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化し、不要な調定額の縮減を図る。これらの取り組み項目については、新たに、区ごとに重点的に取り組む項目を設定し、進捗管理を強化することで、区役所、福祉局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が連携を図りながら、効率的・効果的に取組対策を実施し、未収金残高目標及び目標取組率の達成をめざす。</p>	<p>ページ一口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨や、各区の特性に応じた取組率向上に向けた取り組みを継続して実施するとともに、国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査に取り組む。福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図り、市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。各区においては、適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に向けた取り組みを強化する等、区と局が一丸となって取り組んでいく。</p> <p>また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化し、不要な調定額の縮減を図る。これらの取り組み項目については、新たに、区ごとに重点的に取り組む項目を設定し、進捗管理を強化することで、区役所、福祉局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が連携を図りながら、効率的・効果的に取組対策を実施し、未収金残高目標及び目標取組率の達成をめざす。</p>
取組実績	<p>各区においては、各区の特性に応じた取組率向上に向けた取り組みを継続して実施するとともに、国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査に取り組んだ。また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化し、不要な調定額の縮減を図った。これらの取り組み項目については、区ごとに重点的に取り組む項目を設定し、進捗管理を強化することにより効率的・効果的な取組対策を進めてきた。福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図った。市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても着実に執行しているところである。</p> <p>これらの取組の結果、令和4年度決算における取組率は、対前年度比0.8ポイント増の25.1%となり、目標取組率及び未収金残高目標については目標達成となったところである。</p> <p>○令和4年度の滞納処分の取組状況 差押予告による自主納付額 1,015,093千円(対前年同月比+26,094千円) 差押処分による換価・充当額 402,108千円(対前年同月比+5,923千円) 差押処分後の自主納付額 129,428千円(対前年同月比+13,090千円)</p>	<p>ページ一口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨を実施し、令和4年度の新規口座登録世帯は、前年度比1,936世帯増の55,107世帯となったが、国保加入世帯全体における口座振替加入率は前年度比0.24ポイント減の50.52%となった。</p> <p>各区においては、各区の特性に応じた取組率向上に向けた取り組みを継続して実施するとともに、国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査に取り組んだ。また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化し、不要な調定額の縮減を図った。これらの取り組み項目については、区ごとに重点的に取り組む項目を設定し、進捗管理を強化することにより効率的・効果的な取組対策を進めているところである。福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図った。市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても着実に執行しているところである。</p> <p>これらの取組の結果、令和4年度決算における取組率は、対前年度比0.6ポイント減の91.5%となった。</p> <p>○令和4年度の滞納処分の取組状況 差押予告による自主納付額 1,015,093千円(対前年同月比+26,094千円) 差押処分による換価・充当額 402,108千円(対前年同月比+5,923千円) 差押処分後の自主納付額 129,428千円(対前年同月比+13,090千円)</p>
課題	<p>これまでの取り組みを継続して実施してきたところ、徴収率は毎年着実に上昇し、令和4年度は未収金残高目標を達成したところである。令和5年度も令和4年度に引き続き、より一層の未収金残高の縮減に向け区と局が一丸となって取り組むとともに、高額滞納世帯に対し、給与等の差押を実施するなど、重点的に滞納対策を講じる必要がある。</p>	<p>これまでの取り組みを継続して実施してきたところ、徴収率は毎年着実に上昇している。しかし、令和4年度はコロナ関連の時短協力金等による一時的な所得増で保険料が大幅に増加しているなど、支払いが困難な世帯が増加したが、各区において取組率向上にむけた取り組みを進めた結果、取組率は91.5%を確保できた。また、未収金残高目標については、前述の一時的な所得増等による調定額増加の影響で、前年度比674百万円増の4.822百万円となっており、増加した未収金残高の縮減に向け、区と局が一丸となって取り組む必要がある。</p>
改善策	「5.令和5年度の取組内容」のとおり	「5.令和5年度の取組内容」のとおり

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	<p>引き続き、各区の特性に応じた取組率向上に向けて国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉の強化や勤務先に対する照会・実地調査に継続して取り組む。市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。各区においては、適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に向けた取り組みを強化する。また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化を図る。</p> <p>福祉局においては、区職員への業務支援の充実に加え、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図る。区役所、福祉局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が連携を図りながら一丸となって取組対策を実施し、さらなる取組率の確保に努めることで、未収金残高目標及び目標取組率の達成をめざす。</p>	<p>引き続き、ページ一口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨や、各区の特性に応じた取組率向上に向けて国保取納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉の強化や勤務先に対する照会・実地調査に継続して取り組む。市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。各区においては、適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に向けた取り組みを強化する。また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化を図る。</p> <p>福祉局においては、区職員への業務支援の充実に加え、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図る。区役所、福祉局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が連携を図りながら一丸となって取組対策を実施し、さらなる取組率の確保に努めることで、未収金残高目標及び目標取組率の達成をめざす。</p>

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

16 位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均		大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均		大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	24.3%	26.0%	現年度徴収率	92.1%	94.2%	合計(過年度+現年度)徴収率	80.4%	84.7%

※ ①、②を記載できない場合は、その理由