

債権管理強化事業

中小企業近代化資金特別会計において、高度化資金及び設備近代化資金の貸付を行っており、貸付金の債権管理業務の推進については、マニュアル等に基づき各債権に応じた期中管理を実施することは重要であり、特に不良債権の未然防止という観点から、経営状況の把握・分析等を始めとする調査分析が、今後の管理効率性の面からも、また当該借入を受けた中小企業者等の経営支援の面からも必要不可欠である。

また、債権管理業務については、法律知識と経験が必要であるため、「債権回収業に関する特別措置法」に規定された債権管理業者（サービサー）に次の事項を委託することにより、債権管理業務の強化を図る。

- 貸付先の経営状況の把握
- 連帯保証人の調査
- 担保の調査・管理
- その他債権管理に必要な調査

県営住宅退去者滞納家賃徴収業務委託事業

県営住宅退去者の滞納家賃にかかる回収については、滞納者の追跡が難しく、また、景気低迷による経済事情の悪化等から回収が困難な状況にある。しかし、県財産の保全及び行政の公平性の観点から回収を図っていく必要がある。

そのため、県営住宅退去者の滞納家賃にかかる債権回収の用務を「債権管理回収業に関する特別措置法」に基づき設立された債権回収業者に委託する。

【事例5】公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務の民間委託について

公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務の民間委託については、業務内容に応じた委託の可否の判断が必要となる。以下の資料は「公営住宅の滞納家賃の徴収対策の留意事項等について」（国土交通省住宅局住宅総合整備課課長補佐 事務連絡 平成19年12月27日）より抜粋したものである。なお表中の「法」とは公営住宅法を指している。

第3章 監査の結果と意見（総論）

民間委託の可否	事務の内容	留意事項等
<p style="text-align: center;">○</p> <p>民間事業者に委託できる事務(いずれも個人情報保護の観点から配慮が必要)</p>	<p>督促に関連する事実行為として行う事務 例) 督促状等の作成・封入・送付</p>	
	<p>文書や電話による自主的納付の勧奨等 例) ・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること ・滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること ・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること ・滞納者の照会に応じ、家賃の滞納に関する事実を説明すること</p>	
	<p>居所不明者に係る住所等の調査</p>	<p>債権回収会社等の民間事業者のノウハウ活用による効率化が重要</p>
	<p>滞納家賃の徴収事務(事実行為として行うもの) 例) 口座振替</p>	<p>口座振替の活用等、時間や場所を選ばず、税や各種使用料等をまとめて納付することができる環境整備が重要</p>
	<p>法的措置(明渡請求(法第32条第1項第2号)等の強制処分)に関連する補助的な事務 例) ・契約解除や強制執行時の現地立会いの補助 ・差押え物件の保管</p>	
<p>その他行政による判断が不要な機械的事務や事実行為として行う事務 例) 収入申告書の配布・回収</p>		

第3章 監査の結果と意見（総論）

民間委託の可否	事務の内容	留意事項等
<p style="text-align: center;">△</p> <p>民間事業者に委託できるが、その実施に当たって特に注意が必要な事務</p>	<p>滞納者宅への訪問や庁舎等への呼び出しによる自主的納付の勧奨等 例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・滞納者に対し、家賃を滞納している事実を伝え、自主的な納付を呼びかけること ・滞納者の納付に係る意思や納付予定時期を確認すること ・滞納者が任意に申し出た事情を記録すること 	<p>以下の点に特に注意が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接滞納者に面接することにより問題が生じる可能性も高いことから、そのような場合には直ちに事業主体担当職員が対応できるよう万全の体制を整備する必要 ・特に滞納者宅への訪問については、個人情報等を庁舎等の建物外に持ち出すこととなるため、個人情報保護の観点から万全の措置を講じておく必要
<p style="text-align: center;">×</p> <p>民間事業者に委託できない事務</p>	<p>家賃の決定(法第16条第1項等)</p> <p>家賃の減免(法第16条第4項等)</p> <p>家賃の徴収猶予(法第19条等)</p> <p>収入の状況を把握するための調査(法第34条)</p> <p>滞納家賃の督促</p>	<p>公営住宅の家賃の決定等については、公営住宅制度の目的と密接不可分であり、公営住宅に係る業務の健全な継続の上で極めて重要であることから、事業主体が自ら実施し、その収入として収受する必要</p> <p>公営住宅法により、事業主体の長のみ認められた権限</p> <p>地方自治法により、地方公共団体(事業主体)の長のみ認められた権限</p>

第3章 監査の結果と意見（総論）

民間委託の可否	事務の内容	留意事項等
	法的措置(明渡請求等の強制処分)	相手方の意思に反して行う公権力の行使や法律事務に該当し、弁護士法や公営住宅法により、事業主体のみに認められた権限

また、同事務連絡に添付されている資料では、公営住宅の滞納家賃の徴収に関する事務の民間委託等について、平成19年9月1日時点において1,746事業主体を調査(公営住宅を管理する都道府県47、政令市17、その他市区町村1,682事業主体)した結果、以下のようなまとめがなされている。

○委託の有無

	有	無
都道府県	36(76.6%)	11(23.4%)
政令市	13(76.5%)	4(23.5%)
その他市区町村	51(3.0%)	1,631(97.0%)
合計	100(5.7%)	1,646(94.3%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他市区町村ごとの割合

○委託の形態

	指定管理者制度	委託契約	併用
都道府県	19(52.8%)	10(27.8%)	7(19.4%)
政令市	3(23.1%)	7(53.8%)	3(23.1%)
その他市区町村	17(33.3%)	33(64.7%)	1(2.0%)
合計	39(39.0%)	50(50.0%)	11(11.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

○委託先

	公社	公社以外も委託先としているもの			
		債権回収会社	民間会社	その他	複数を併用
都道府県	15 (41.7%)	— (0.0%)	— (0.0%)	11 (30.6%)	10(2) (27.8%)
政令市	5 (38.5%)	— (0.0%)	— (0.0%)	3 (23.1%)	5(1) (38.5%)
その他 市区町村	8 (15.7%)	2 (0.0%)	13 (25.5%)	24 (47.1%)	4(3) (7.8%)

第3章 監査の結果と意見（総論）

合計	28 (28.0%)	2 (2.0%)	13 (13.0%)	38 (38.0%)	19(6) (19.0%)
----	---------------	-------------	---------------	---------------	------------------

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

※公社とは、地方住宅供給公社をいう

※「複数を併用」の括弧内は、債権回収会社も含んでいるものの数とする

※債権回収会社に委託しているのは、兵庫県、徳島県、福岡県福岡市、熊本県八代市、沖縄県那覇市、浦添市、沖縄市、宮古島市(併用しているものも含む)

○対象債務者

	入居者・退去者	退去者のみ	入居者のみ
都道府県	29(80.6%)	0(0.0%)	7(19.4%)
政令市	11(84.6%)	0(0.0%)	1(7.7%)
その他市区町村	29(56.9%)	2(3.9%)	20(39.2%)
合計	69(69.0%)	2(2.0%)	28(28.0%)

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

○委託している事務の内容

	都道府県	政令市	その他 市区町村	合計
①督促状等の作成・封入・送付	27 (75.0%)	11 (84.6%)	29 (56.9%)	67 (67.0%)
②自主的納付の勧奨(文書)	32 (88.9%)	11 (84.6%)	29 (56.9%)	72 (72.0%)
③自主的納付の勧奨(電話)	33 (91.7%)	13 (100%)	26 (51.0%)	72 (72.0%)
④自主的納付の勧奨(訪問)	32 (88.9%)	13 (100%)	29 (56.9%)	74 (74.0%)
⑤自主的納付の勧奨(呼び出し)	11 (30.6%)	5 (38.5%)	8 (15.7%)	24 (24.0%)
⑥居所不明者に係る住所等の調査	17 (47.2%)	6 (46.2%)	9 (17.6%)	32 (32.0%)
⑦滞納家賃の徴収事務(口座振替等)	36 (100%)	13 (100%)	42 (82.4%)	91 (91.0%)
⑧法的措置(明渡請求)に関連する補助的な事務	23 (63.9%)	4 (30.8%)	14 (27.5%)	41 (41.0%)
⑨法的措置(明渡請求以外の強制処分)に関連する補助的な事務	22 (61.1%)	2 (15.4%)	8 (15.7%)	32 (32.0%)

第3章 監査の結果と意見（総論）

⑩その他（収入申告書の配布・回収、口座振替の加入促進等）	4 (11.1%)	2 (15.4%)	14 (27.5%)	19 (19.0%)
------------------------------	--------------	--------------	---------------	---------------

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

○費用対効果

インセンティブ契約（主に報奨金や奨励金を付した契約）により徴収率向上の効果を上げている事業主体がある（24 事業主体（都道府県 4、政令市 3、その他市区町村 17））

○徴収率の向上や事務の効率化のために工夫している点

- ①民事調停、訴訟、強制執行等の法的措置を的確に実施（15 事業主体）
- ②夜間・休日における滞納者宅への訪問等の実施（12 事業主体）
- ③初期の滞納者に対する重点的な指導を実施し、長期の滞納者への移行を防止（12 事業主体）
- ④公営住宅管理担当部局内の組織的体制の整備
 - ・会議等により、担当職員間での情報の共有化を図り、懸念事項等について調整（11 事業主体）
 - ・徴収に関する事務に特化した職員を配置（10 事業主体）
- ⑤地方公共団体内における各種公金の徴収の連携強化
 - ・他の公金（税、各種使用料等）徴収担当部局との情報交換（7 事業主体）
 - ・各種公金の徴収を一括して取扱う滞納対策担当部署の設置（7 事業主体）
- ⑥口座振替による納付の勧奨（7 事業主体）
- ⑦入居者の都合に合わせた随時の徴収の実施（5 事業主体）

○個人情報保護のために講じている措置

業務委託契約書、協定書等において、以下のとおり、個人情報保護法令等の遵守について明記している。（92 事業主体（都道府県 34、政令市 10、その他市区町村 48））

- ・情報の他用途使用の禁止
- ・委託した事務の再委託の禁止
- ・適正な情報管理（機密の保持、収集方法の制限、情報が記載された書面の複写・複製の禁止、資料の返還等）
- ・個人情報保護に関する研修の実施

第3章 監査の結果と意見（総論）

○委託の実施状況に関する公表の有無

	有	無
都道府県	32 (88.9%)	4 (11.1%)
政令市	8 (61.5%)	5 (38.5%)
その他市区町村	42 (82.4%)	9 (17.6%)
合計	82 (82.0%)	18 (18.0%)

※公表の方法としては、ホームページ、広報、告示、該当団地への掲示、入居者への通知等がある

※括弧内は、都道府県・政令市・その他の市区町村ごとの委託している事業主体のうちの割合

○主な問題点等

- ・入居者とのトラブルが生じた場合、最終的には事業主体の担当者が対応せざるを得ない。
- ・民間事業者との契約を定額契約としているため、民間事業者に徴収率向上のインセンティブが生じない。
- ・公営住宅を退去し、行方不明となっている者の状況をはじめ、滞納者の実態の調査が困難であり、法的措置を円滑に行えない場合がある。
- ・公営住宅を退去し、行方不明となっている者に係る住所等の調査に多くの時間と費用をかけても十分な徴収率の向上の効果が期待されない。
- ・委託先の民間事業者との情報共有や連携が不十分なため、両者の責任の所在が曖昧になったり、同時期に並行して自主的納付の勧奨を行って、入居者等との間でトラブルが生じたりすることがある。

第4章 監査の結果及び意見（各論）

【一般会計】

一般会計における未収金の部局・課所・科目別金額の一覧は次のとおりである。表中の1から9の番号は、以下に記載する各表題の番号を示している。

なお、表中に番号の記載のない未収金については、監査手続は実施したが、監査の結果及び意見の双方につき、特に記載すべき事項がないため、記載を省略したものである。

表6 平成18年度一般会計収入未済額

(単位:円)

部局	課所	科目	収入未済額
学術国際部			2,455,243
	科学技術課	県立大学授業料	1,067,640
		短期大学部学生寮入居費用収入	506,000
	農林水産技術センター	水産物売払収入	767,760
	産業技術総合研究センター	高度技術研究所使用料	34,500
		県庁舎入居団体費用収入	79,343
健康福祉部			95,142,243
	長寿社会課	介護支援資金貸付金元利収入	45,830
1	障害福祉課	心身障害者扶養共済加入者納付金	1,444,060
		雑入(特定分)	1,004,842
		雑入(一般分)	88,000
2	子育て支援課	雑入(一般分)	16,464,760
	健康推進課	雑入(一般分)	847,156
	医務薬事課	公的医療機関等設備整備基金利子収入	1,939,632
		看護師等修学資金貸付金元利収入	4,084,534
	太平療育園	太平療育園使用料	455,722
		太平療育園手数料	2,000
		雑入(特定分)	90,617
3	北児童相談所	児童保護費	12,719,290
		千秋学園費	769,800
		高清水園費	337,500
		太平療育園費	591,300
3	中央児童相談所	児童保護費	34,666,930

第4章 監査の結果と意見（各論）

部局		課所	科目	収入未済額
			千秋学園費	2,851,570
			高清水園費	1,353,670
			太平療育園費	3,218,920
			小児療育センター費	175,740
			雑入(特定分)	4,320
	3	南児童相談所	児童保護費	10,725,610
			千秋学園費	248,750
			高清水園費	170,290
			阿桜園費	206,200
			太平療育園費	619,700
			小児療育センター費	15,500
生活環境文化部				1,013,791,874
4	環境整備課	雑入(一般分)	1,013,791,874	
農林水産部				6,678,932
		流通経済課	農業振興対策資金貸付金元利収入	5,331,498
	5	農畜産振興課	畜産経営自立化促進資金貸付金元利収入	1,336,627
			雑入(一般分)	10,807
産業経済労働部				169,425
		資源エネルギー課	土地貸付収入	38,772
		鷹巣技術専門校	県庁舎入居団体費用収入	130,653
建設交通部				71,595,377
4	港湾空港課	雑入(一般分)	16,285,500	
6	建築住宅課	県営住宅使用料	52,795,277	
		雑入(一般分)	2,514,600	
出納局				4,839,951
		会計管財課	土地貸付収入	534,315
			雑入(一般分)	28,969
7	総務事務センター	雑入(一般分)	4,276,667	
北秋田地域振興局				7,117,711
8	大館福祉環境部	未熟児等養育措置費	19,707	
		生活保護費返還金	5,934,977	
		雑入(一般分)	277,539	
6	鷹巣福祉事務所	未熟児等養育措置費	18,290	
	建設部	河川占用料	99,973	
		県営住宅使用料	407,600	

第4章 監査の結果と意見（各論）

部局	課所	科目	収入未済額
		雑入(一般分)	359,625
山本地域振興局			6,124,321
8	山本福祉環境部	未熟児等養育措置費	8,489
		生活保護費返還金	4,057,974
		雑入(一般分)	742,368
6	建設部	県営住宅使用料	1,079,000
		雑入(一般分)	236,490
秋田地域振興局			13,412,284
1 8	秋田福祉環境部	児童保護費	62,200
		心身障害者扶養共済加入者納付金	383,400
		生活保護費返還金	10,318,941
		雑入(特定分)	10,000
		雑入(一般分)	2,038,789
	農林部	雑入(一般分)	249,574
	建設部	河川土石採取料	349,380
仙北地域振興局			601,807
	農林部	雑入(特定分)	135,674
		雑入(一般分)	466,133
平鹿地域振興局			24,963,997
8	平鹿福祉環境部	児童保護費	4,400
		生活保護費返還金	21,882,598
		雑入(一般分)	2,652,899
6	建設部	県営住宅使用料	424,100
雄勝地域振興局			249,000
1	雄勝福祉環境部	心身障害者扶養共済加入者納付金	249,000
教育庁			823,608
7	福利課	雑入(一般分)	823,608
警察本部			613,653
9	会計課	過料(放置違反金)	312,000
		雑入(一般分)	301,653
合計			1,248,579,426

出所:秋田県内部資料