

## 市税外滞納金回収に**専門集団**

「平成23年度から令和2年度まで — 滞納債権の回収記録 — 」  
市税外などの支払い忘れや支払相談は「**債権管理課**」まで！！

市税外債権

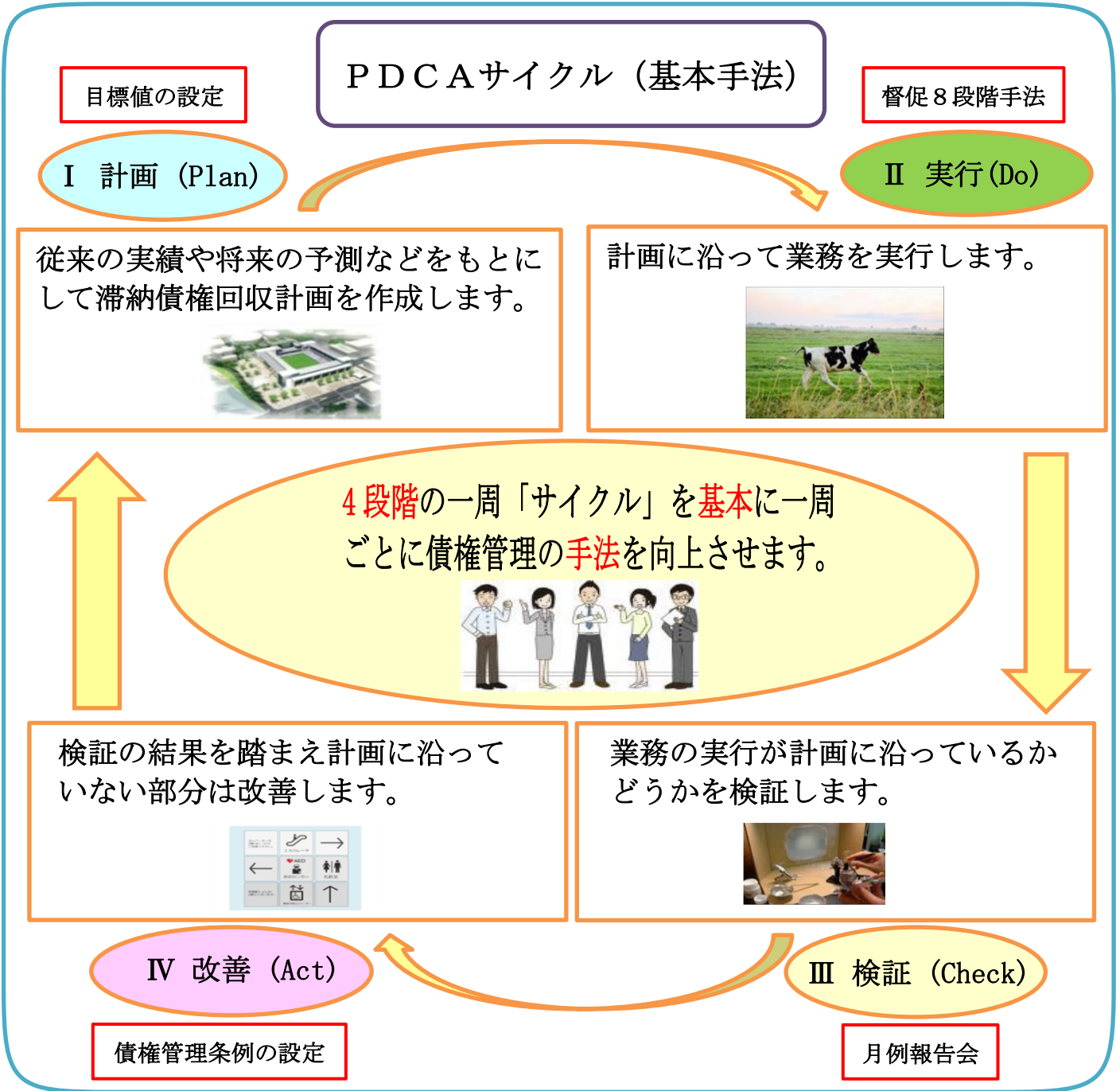
**滞納を無くして楽しい生活を！！**

善通寺市 債権管理課  
TEL0877-63-6347 / fax63-6353

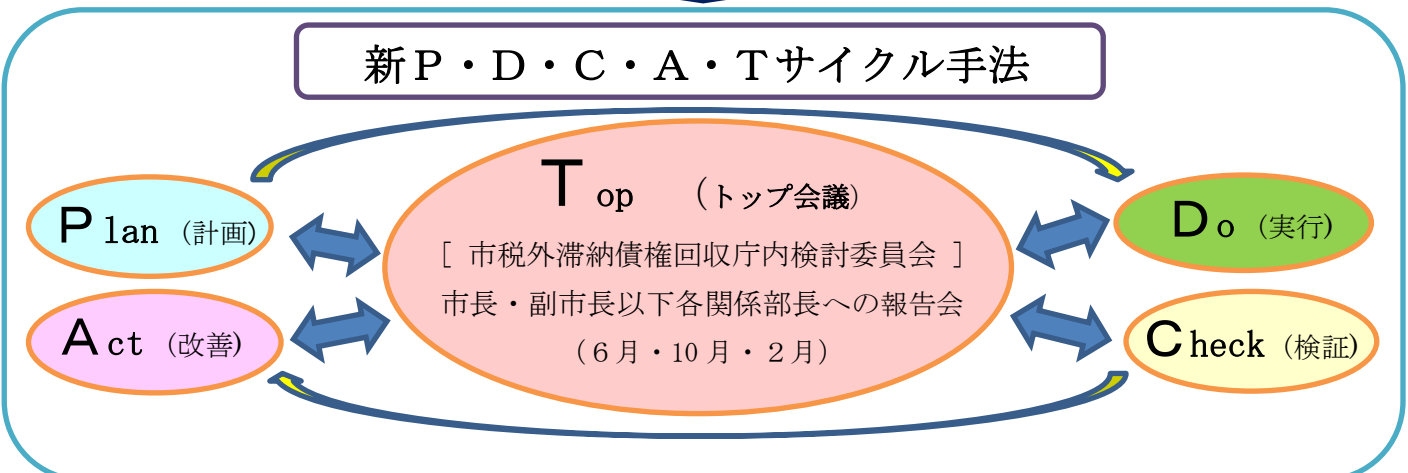


- [1] P・D・C・A・Tサイクル(基本手法)
- [2] 善通寺市 債権管理課の歩み
- [3] 第1章 経緯／第2章 環境／第3章 展望
- [4] グラフ「平成17年度から令和2年度まで ～年度別滞納残高の推移～」
- [5] グラフ「平成23年度から令和2年度まで ～滞納債権の回収の記録～」  
年度別現年・過年合計 調定・収納状況表
- [6] 滞納債権管理の組織図(変遷)
- [7] 滞納債権回収の流れ
- [8] 督促8段階手法事項
- [9] 未納はありませんか!!「相談窓口」

[1] P・D・C・A・Tサイクル（基本手法）平成19年4月より



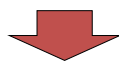
平成27年度より



## [2] 善通寺市 債権管理課の歩み

平成 17 年 10 月 債権管理第二課を新設 (平成 25 年 4 月～債権管理課)

- ・ 目的…市税以外の滞納債権をまとめて徴収対策を行う
- ・ 人材…民間金融機関出身の専門者を主要メンバーに据える



- ・ 特色…市税外債権に関する滞納情報管理の一元化  
具体的には以下の所管課と連携し、情報交換を図る



上水道使用料

下水道課 (下水道使用料、受益者負担金)

人権課 (同和対策事業貸付金)

子ども課 (保育所保育料)

建築住宅課 (市営住宅使用料)

税務課 (介護保険料)

社会福祉課 (生活保護費不正受給返還金)

教育総務課 (スタディアフタースクール利用料、給食費)



### ・ 滞納債権回収対策

- ① 督促 8 段階手法の「督促マニュアル」に沿って督促状・催告書を発送
- ② 期限内未納者への滞納防止の「電話督促」の実施
- ③ 水道使用料 3 ヶ月以上の滞納者へ納付を促す「給水停止予告書」の発送
- ④ 『支払督促申立・訴訟・差押・市営住宅明け渡し等の法的処置』の実行

- ・ 実績…滞納残高は約 1 億 1,500 万円から約 7,900 万円へと約 3,600 万円減少  
(平成 23 年度から令和 2 年度まで **詳細は別グラフを参照**)

### ※滞納債権回収対策の実施結果の内訳

- ・ 現年度滞納繰越額が①②の実行により、約 50,508 万円増加
- ・ 過年度滞納残高額が③④の実行により、約 86,834 万円減少




### [3] 第1章 経緯／第2章 環境／第3章 展望

#### ★★★★ 第1章 市税外「滞納債権整理取組」の経緯 ★★★★★

- 1 開始 平成17年10月1日
- 2 編成 債権管理第二課 (5名)→(H25/4/1)債権管理課
- 3 内容 滞納整理手続手法要領 [タイトルー滞納勘定の夜明けー]
- 4 周知 徹底事項 [継続するために習慣化すべき事柄]
  - ① 首長への報告
  - ② 責任の分担と資料の活用
  - ③ 督促8段階手法の活用と改善目標値の策定
  - ④ 滞納者別把握と滞納解消への納付助言及び指導
- 5 検証 月例会議(「勝手に言って委員会」)の開催等
- 6 その他 「年度別回収施策」と債権管理課の実行スローガン

担当者としての心がまえ

- ・すぐやる
- ・確実にやる
- ・終わるまでやる



#### ★★★★ 第2章 滞納を取り巻く環境 ★★★★★

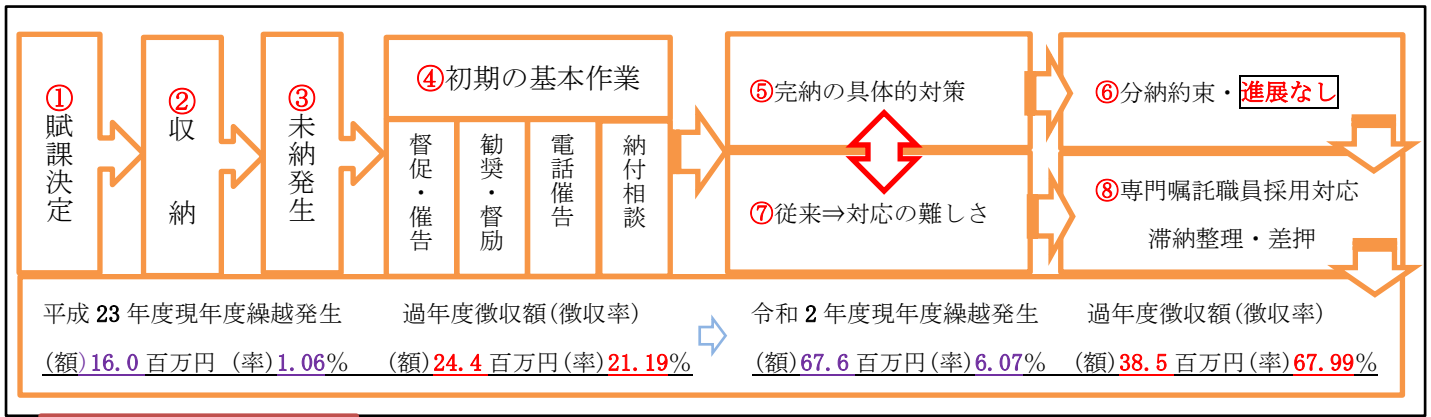
- 1 滞納者の「動向」を把握 ⇒「相手」を理解
- 2 民間金融機関のクレジット契約等の督促手法に学ぶ
- 3 削減すべき徴収コスト⇒訪問コストの軽減、法的処置による滞納債権の発生防止

#### ★★★★ 第3章 債権管理の展望 ★★★★★

- 1 債権管理の目的 ⇒公平性及び自主財源の確保
- 2 滞納と発生防止 ⇒徴収スキルの向上、効果的・効率的な仕事の仕方
- 3 組織体制の確立 ⇒庁内協働体制の確立と徴収専門部署の設置
- 4 具体的債権管理 ⇒交渉・税外滞納債権の一元化／法的手続きの導入  
／改善目標の設定／滞納処置検討会の実施・顧問弁護士との連携
- 5 回収体制の成果と提案

まとめ

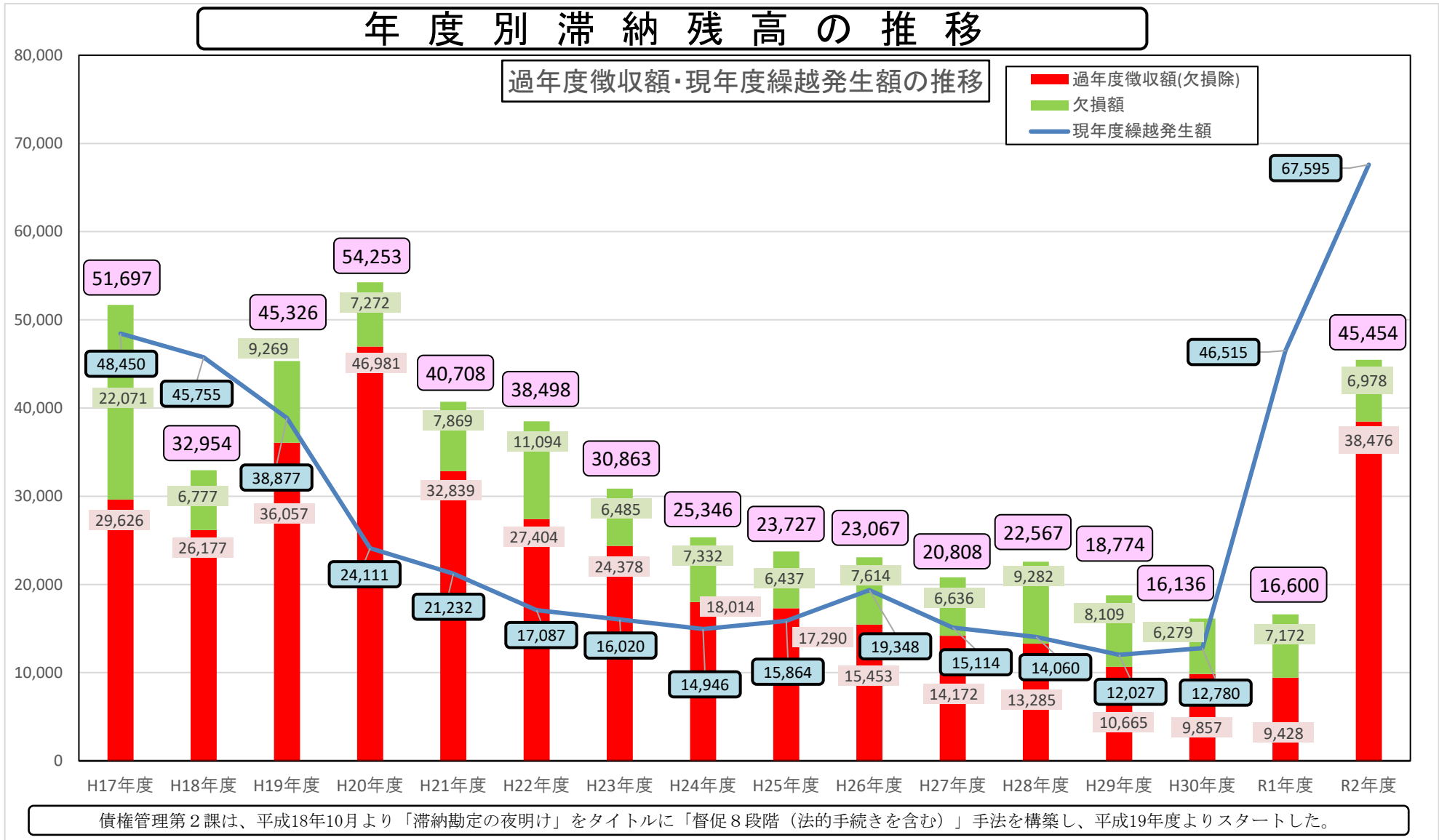
滞納徴収額の向上策は「督促回数に比例」します。



令和2年度を基準とした目標値

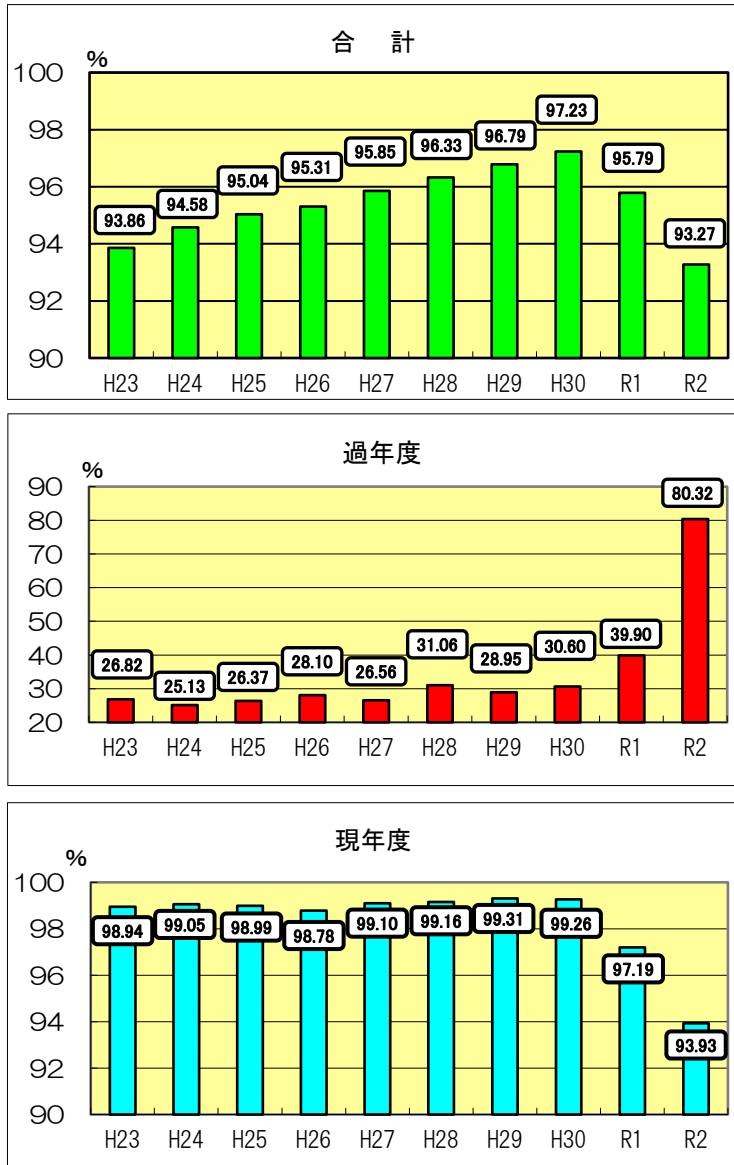
滞納発生抑制・長期滞納予防(滞納残高)  
R3年度目標→7,739万円

債権回収の意識改革継続とさらなる推進に向けての提案



	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
現年度繰越発生額	48,450	45,755	38,877	24,111	21,232	17,087	16,020	14,946	15,864	19,348	15,114	14,060	12,027	12,780	46,515	67,595
過年度徴収額(欠損除)	29,626	26,177	36,057	46,981	32,839	27,404	24,378	18,014	17,290	15,453	14,172	13,285	10,665	9,857	9,428	38,476
欠 損 額	22,071	6,777	9,269	7,272	7,869	11,094	6,485	7,332	6,437	7,614	6,636	9,282	8,109	6,279	7,172	6,978
過年度徴収額(欠損含)	51,697	32,954	45,326	54,253	40,708	38,498	30,863	25,346	23,727	23,067	20,808	22,567	18,774	16,136	16,600	45,454
減 少 額	3,247	▲12,801	6,449	30,142	19,476	21,411	14,843	10,400	7,863	3,719	5,694	8,507	6,747	3,356	▲29,915	▲22,141
期 末 残 高	179,768	192,569	186,120	155,978	136,467	115,057	100,214	90,464	82,102	78,383	72,646	64,138	58,108	49,374	71,515	78,731

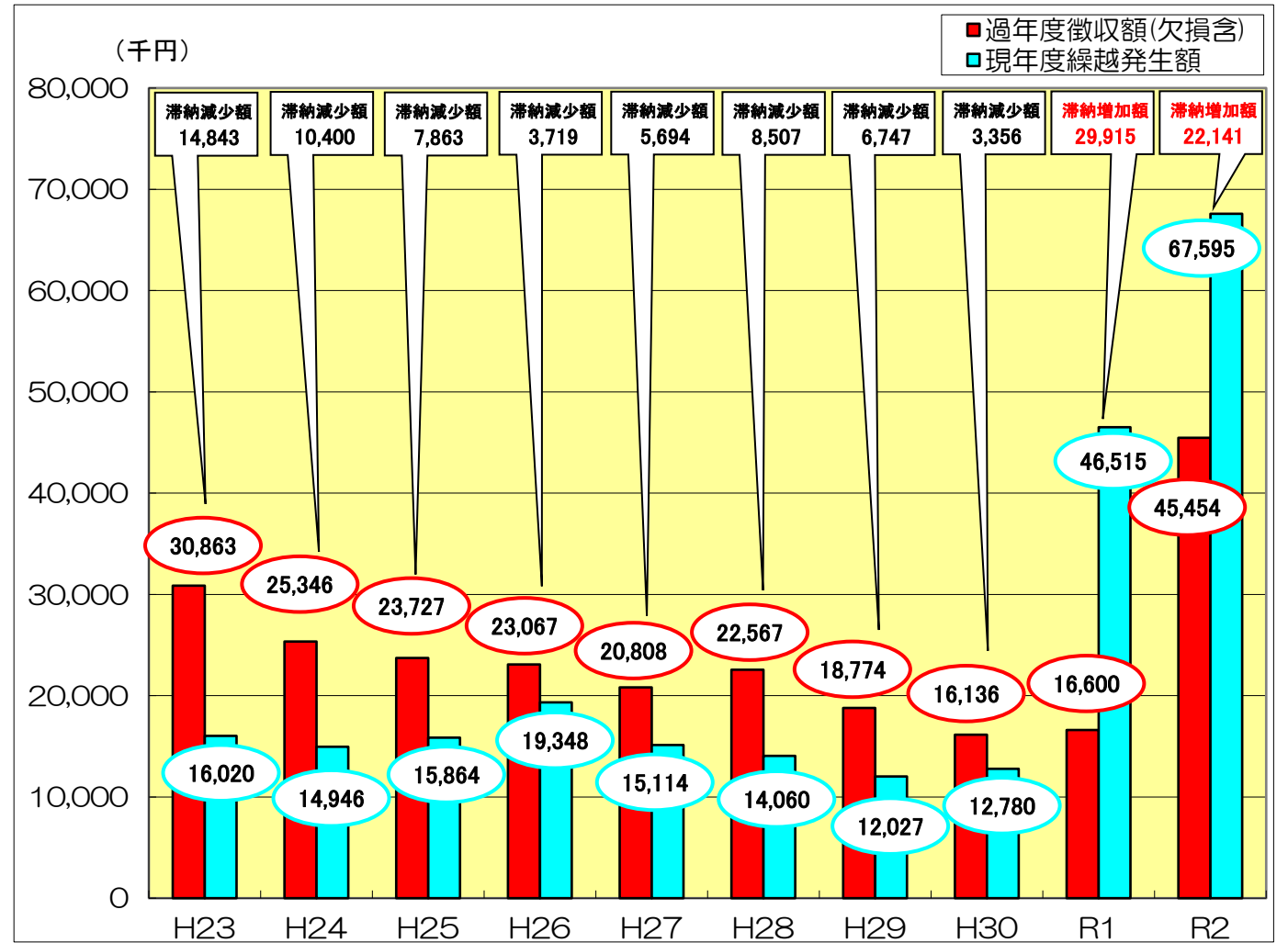
過年度・現年度徴収率の推移



過年度徴収額・現年度繰越発生額の推移

(千円)

滞納残高	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
不納欠損前	106,699	97,796	88,539	85,997	79,282	73,420	66,217	47,905	78,687	85,709
不納欠損後	100,214	90,464	82,102	78,383	72,646	64,138	58,108	49,374	71,515	78,731



(注) 債権管理第2課は平成18年10月より「滞納勘定の夜明け」をタイトルに「督促8段階(法的手続きを含む)」手法を構築し、平成19年4月よりスタートした。



# 年度別現年・過年合計 調定・収納状況表

単位：千円

		合計	下水道課		人権課	子ども課	建築住宅課	税務課 (介護保険料)	社会福祉課	教育総務課	
			使用料	負担金						アフタースクール	給食費
令和 2年度	調定額	1,169,276	375,656	4,454	6,140	28,580	74,611	528,209	28,363	10,593	112,670
	徴収額	1,083,567	314,668	4,222	2,221	28,580	68,110	525,330	17,186	10,593	112,657
	徴収率 %	92.67%	83.76%	94.79%	36.17%	100.00%	91.29%	99.45%	60.59%	100.00%	99.99%
	収入未済額	85,709	60,988	232	3,919	0	6,501	2,879	11,177	0	13
	欠損額	6,978	381	102	3,919	0	1,136	387	1,053	0	0
	欠損後徴収率 %	93.27%	83.87%	97.08%	100.00%	100.00%	92.81%	99.53%	64.31%	100.00%	99.99%
	期末残高	78,731	60,607	130	0	0	5,365	2,492	10,124	0	13
		合計	上水道	下水道課		人権課	子ども課	建築住宅課	税務課 (介護保険料)	社会福祉課	教育総務課
				使用料	負担金						
令和 1年度	調定額	1,698,881	590,449	338,627	7,079	6,350	70,814	77,522	540,413	38,288	29,339
	徴収額	1,620,194	576,713	302,888	6,723	955	70,814	69,265	536,962	26,535	29,339
	徴収率 %	95.37%	97.67%	89.45%	94.97%	15.04%	100.00%	89.35%	99.36%	69.30%	100.00%
	収入未済額	78,687	13,736	35,739	356	5,395	0	8,257	3,451	11,753	0
	欠損額	7,172	470	544	0	0	0	1,056	747	4,355	0
	欠損後徴収率 %	95.79%	97.75%	89.61%	94.97%	15.04%	100.00%	90.71%	99.50%	80.68%	100.00%
	期末残高	71,515	13,266	35,195	356	5,395	0	7,201	2,704	7,398	0
平成 30年度	調定額	1,781,764	637,471	337,010	8,510	6,475	89,446	81,626	544,467	40,124	36,635
	徴収額	1,726,111	624,819	333,322	8,152	870	89,446	71,003	540,462	21,537	36,500
	徴収率 %	96.88%	98.02%	98.91%	95.79%	13.44%	100.00%	86.99%	99.26%	53.68%	99.63%
	収入未済額	55,653	12,652	3,688	358	5,605	0	10,623	4,005	18,587	135
	欠損額	6,279	1,831	218	38	0	0	1,888	927	1,242	135
	欠損後徴収率 %	97.23%	98.30%	98.97%	96.24%	13.44%	100.00%	89.30%	99.43%	56.77%	100.00%
	期末残高	49,374	10,821	3,470	320	5,605	0	8,735	3,078	17,345	0
平成 29年度	調定額	1,812,977	641,783	337,025	9,742	6,575	97,830	83,834	544,494	56,168	35,526
	徴収額	1,746,760	626,824	333,484	9,276	845	97,801	70,281	539,407	33,469	35,373
	徴収率 %	96.35%	97.67%	98.95%	95.22%	12.85%	99.97%	83.83%	99.07%	59.59%	99.57%
	収入未済額	66,217	14,959	3,541	466	5,730	29	13,553	5,087	22,699	153
	欠損額	8,109	2,218	95	24	0	0	2,233	1,118	2,418	3
	欠損後徴収率 %	96.79%	98.01%	98.98%	95.46%	12.85%	99.97%	86.50%	99.27%	63.89%	99.58%
	期末残高	58,108	12,741	3,446	442	5,730	29	11,320	3,969	20,281	150
平成 28年度	調定額	1,745,507	652,779	334,269	0	7,406	88,193	88,721	538,163	35,976	0
	徴収額	1,672,087	634,973	329,911	0	1,575	88,030	72,428	532,076	13,094	0
	徴収率 %	95.79%	97.27%	98.70%	-	21.27%	99.82%	81.64%	98.87%	36.40%	-
	収入未済額	73,420	17,806	4,358	0	5,831	163	16,293	6,087	22,882	0
	欠損額	9,282	757	174	0	0	105	1,972	1,149	5,125	0
	欠損後徴収率 %	96.33%	97.39%	98.75%	-	21.27%	99.93%	83.86%	99.08%	50.64%	-
	期末残高	64,138	17,049	4,184	0	5,831	58	14,321	4,938	17,757	0

# 年度別現年・過年合計 調定・収納状況表

8  
単位：千円

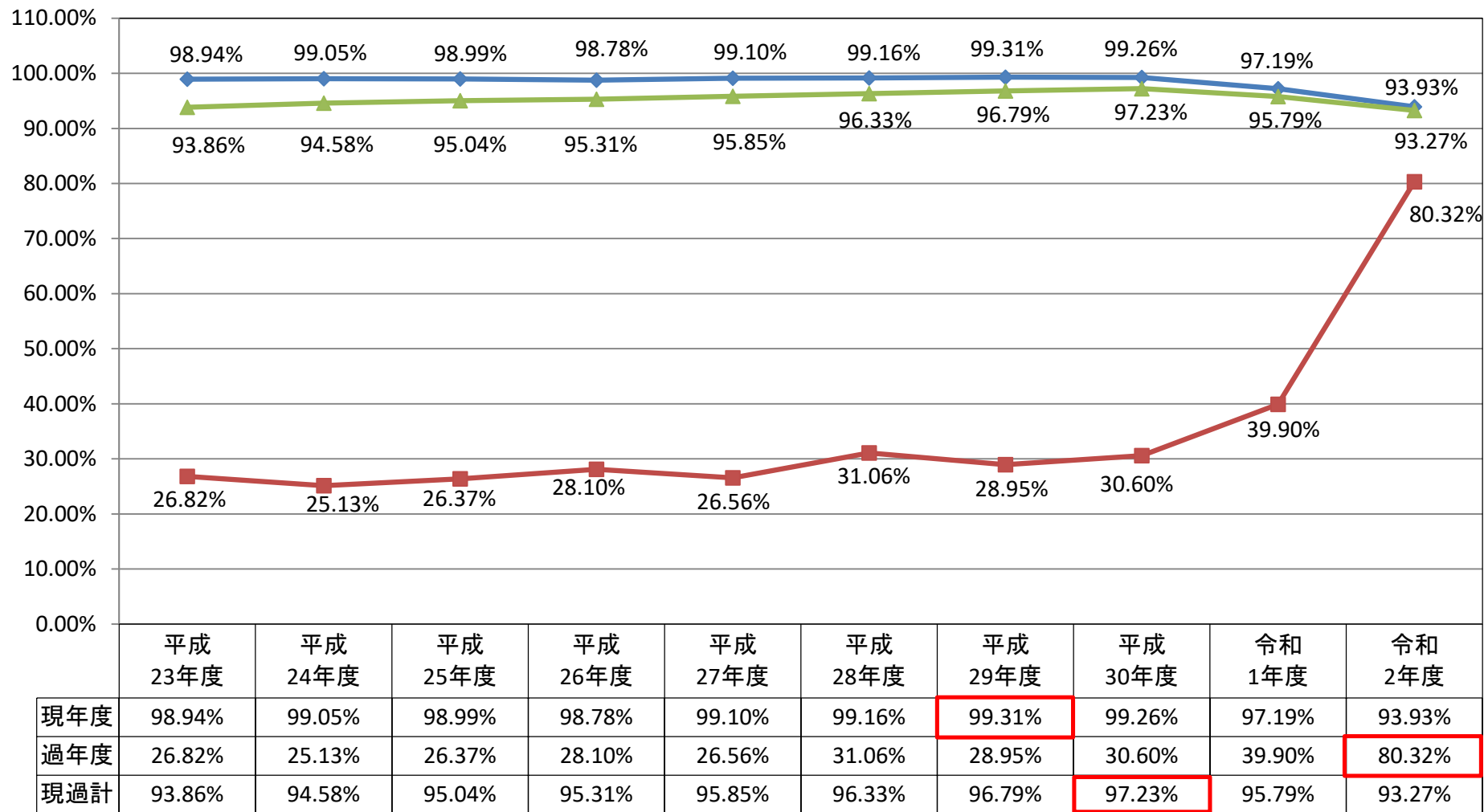
		合計	上水道	下水道課		人権課	子ども課	建築住宅課	税務課 (介護保険料)	社会福祉課	教育総務課
				使用料	負担金						
平成 27年度	調定額	1,751,114	663,836	336,436	0	8,056	89,357	94,377	529,056	29,996	0
	徴収額	1,671,832	639,853	331,177	0	2,113	89,252	74,934	521,676	12,827	0
	徴収率 %	95.47%	96.39%	98.44%	-	26.23%	99.88%	79.40%	98.61%	42.76%	-
	収入未済額	79,282	23,983	5,259	0	5,943	105	19,443	7,380	17,169	0
	欠損額	6,636	2,335	543	0	0	0	2,108	1,650	0	0
	欠損後徴収率 %	95.85%	96.74%	98.60%	-	26.23%	99.88%	81.63%	98.92%	42.76%	-
	期末残高	72,646	21,648	4,716	0	5,943	105	17,335	5,730	17,169	0
平成 26年度	調定額	1,671,167	665,087	335,737	0	9,245	82,832	99,746	431,445	47,075	0
	徴収額	1,585,170	636,288	329,459	0	3,147	82,727	79,479	423,317	30,753	0
	徴収率 %	94.85%	95.67%	98.13%	-	34.04%	99.87%	79.68%	98.12%	65.33%	-
	収入未済額	85,997	28,799	6,278	0	6,098	105	20,267	8,128	16,322	0
	欠損額	7,614	2,777	549	0	0	0	0	1,697	2,591	0
	欠損後徴収率 %	95.31%	96.09%	98.29%	-	34.04%	99.87%	79.68%	98.51%	70.83%	-
	期末残高	78,383	26,022	5,729	0	6,098	105	20,267	6,431	13,731	0
平成 25年度	調定額	1,653,969	670,668	336,805	0	12,809	82,210	102,460	419,132	29,885	0
	徴収額	1,565,430	638,090	330,048	0	5,522	82,105	81,238	408,771	19,656	0
	徴収率 %	94.65%	95.14%	97.99%	-	43.11%	99.87%	79.29%	97.53%	65.77%	-
	収入未済額	88,539	32,578	6,757	0	7,287	105	21,222	10,361	10,229	0
	欠損額	6,437	2,160	534	0	0	0	11	2,745	987	0
	欠損後徴収率 %	95.04%	95.46%	98.15%	-	43.11%	99.87%	79.30%	98.18%	69.07%	-
	期末残高	82,102	30,418	6,223	0	7,287	105	21,211	7,616	9,242	0
平成 24年度	調定額	1,669,277	694,911	344,835	0	13,482	87,309	105,918	403,865	18,957	0
	徴収額	1,571,481	656,967	336,337	0	5,390	87,204	82,759	394,241	8,583	0
	徴収率 %	94.14%	94.54%	97.54%	-	39.98%	99.88%	78.13%	97.62%	45.28%	-
	収入未済額	97,796	37,944	8,498	0	8,092	105	23,159	9,624	10,374	0
	欠損額	7,332	2,973	414	0	0	0	544	1,076	2,325	0
	欠損後徴収率 %	94.58%	94.97%	97.66%	-	39.98%	99.88%	78.65%	97.88%	57.54%	-
	期末残高	90,464	34,971	8,084	0	8,092	105	22,615	8,548	8,049	0
平成 23年度	調定額	1,632,645	708,803	344,562	0	15,231	82,214	108,811	355,360	17,664	0
	徴収額	1,525,946	665,726	335,030	0	6,534	82,049	82,663	347,026	6,918	0
	徴収率 %	93.46%	93.92%	97.23%	-	42.90%	99.80%	75.97%	97.65%	39.16%	-
	収入未済額	106,699	43,077	9,532	0	8,697	165	26,148	8,334	10,746	0
	欠損額	6,485	3,342	454	0	0	0	345	1,167	1,177	0
	欠損後徴収率 %	93.86%	94.39%	97.37%	-	42.90%	99.80%	76.29%	97.98%	45.83%	-
	期末残高	100,214	39,735	9,078	0	8,697	165	25,803	7,167	9,569	0



# 年度別徴収状況表(欠損含)

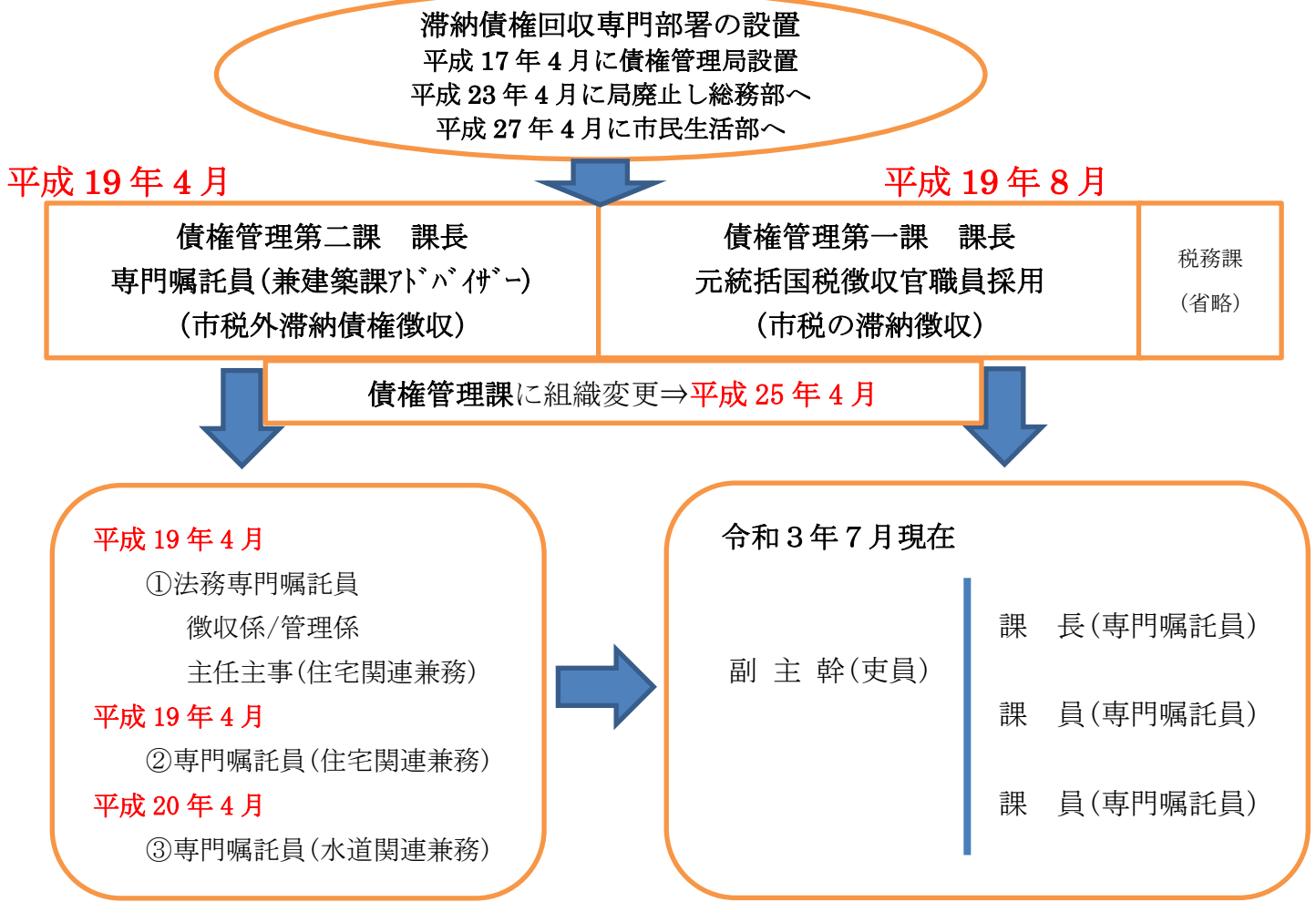
## 各課合計

◆ 現年度    ■ 過年度    ▲ 現過計



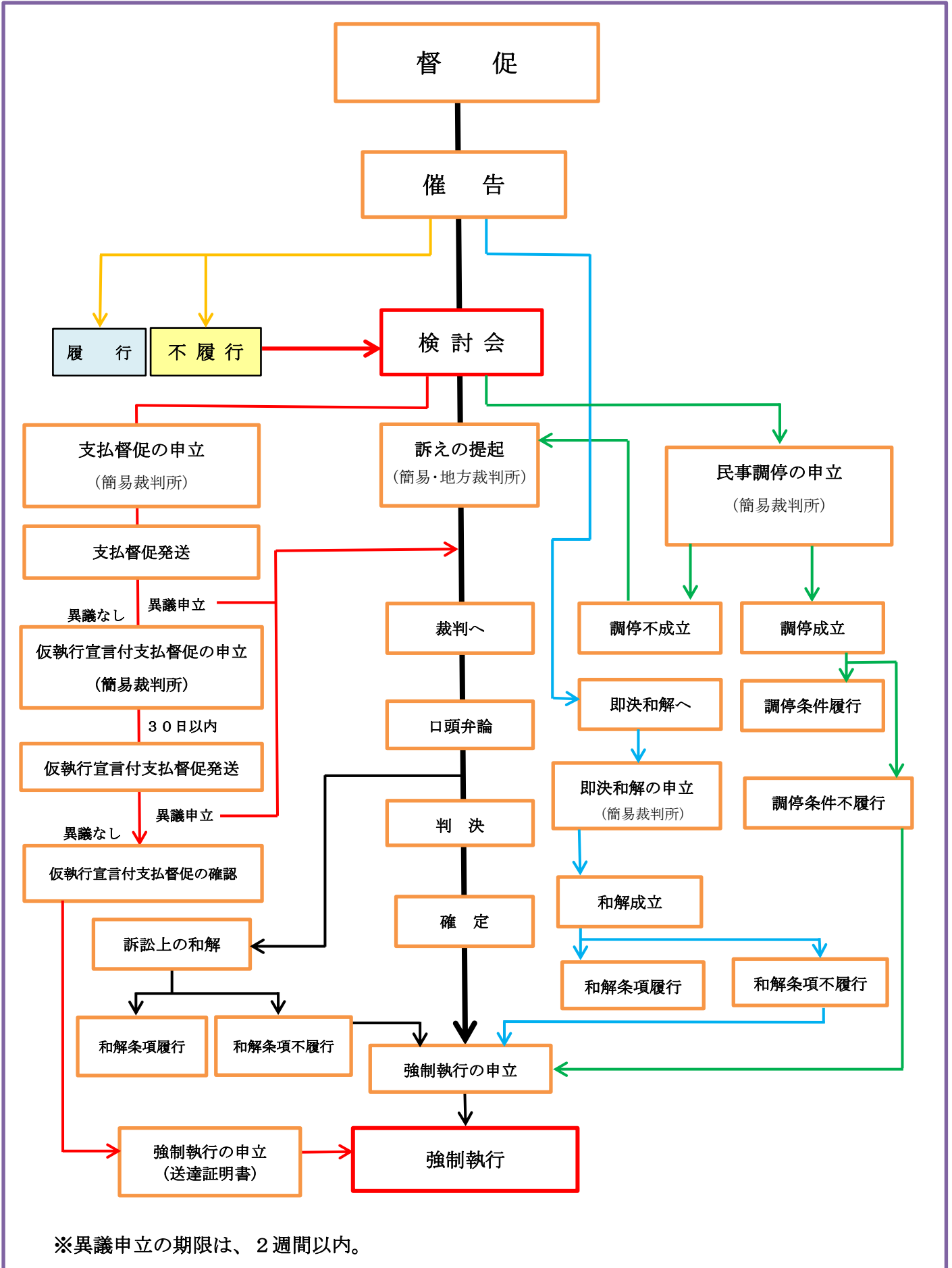


[6] 滞納債権管理の組織図(変遷)



平成 17 年 4 月 債権管理局スタート 10 月 滞納整理専門嘱託員 4 人採用 11 月 滞納整理専門嘱託員 1 人採用 平成 18 年 4 月 専任の債権管理局長配置 市民部税務課を債権管理局へ 所管変更	平成 19 年 4 月 債権管理課長を配置 (債権専門嘱託員) 8 月 建築課兼務債権専門嘱託員を配置 平成 20 年 4 月 元統括国税徴収官を職員として採用 債権管理第一課と二課の 専門嘱託員の兼務廃止 二課私債権回収体制の強化				
所管 (債権内容)	平成 18 年度	建設経済部	市営住宅使用料	農林水道部	上水道・下水道 使用料
		市民部	同和対策事業貸付金	健康福祉部	生活保護費不正受給返還金 保育所保育料・介護保険料
	令和 3 年度	都市整備部	市営住宅使用料等 下水道使用料・受益者負担金 農業集落排水使用料・ 受益者分担金	保健福祉部	生活保護費不正受給返還金 保育所保育料・介護保険料
		市民生活部	同和対策事業 貸付金	教育委員会	幼稚園・小学校・中学校 諸費用(スタディアフタースクール 利用料・給食費)

[7] 滞納債権回収の流れ



## [8] 督促8段階手法事項

- 1 担当課から督促状の発送 3回（下記パターン①.②.③）
- 2 裁判所から支払督促・仮執行宣言付支払督促の発送 2回（④.⑥）
- 3 債権管理課から裁判所と並行して督促状の発送 3回（⑤.⑦.⑧）



### 督促パターン

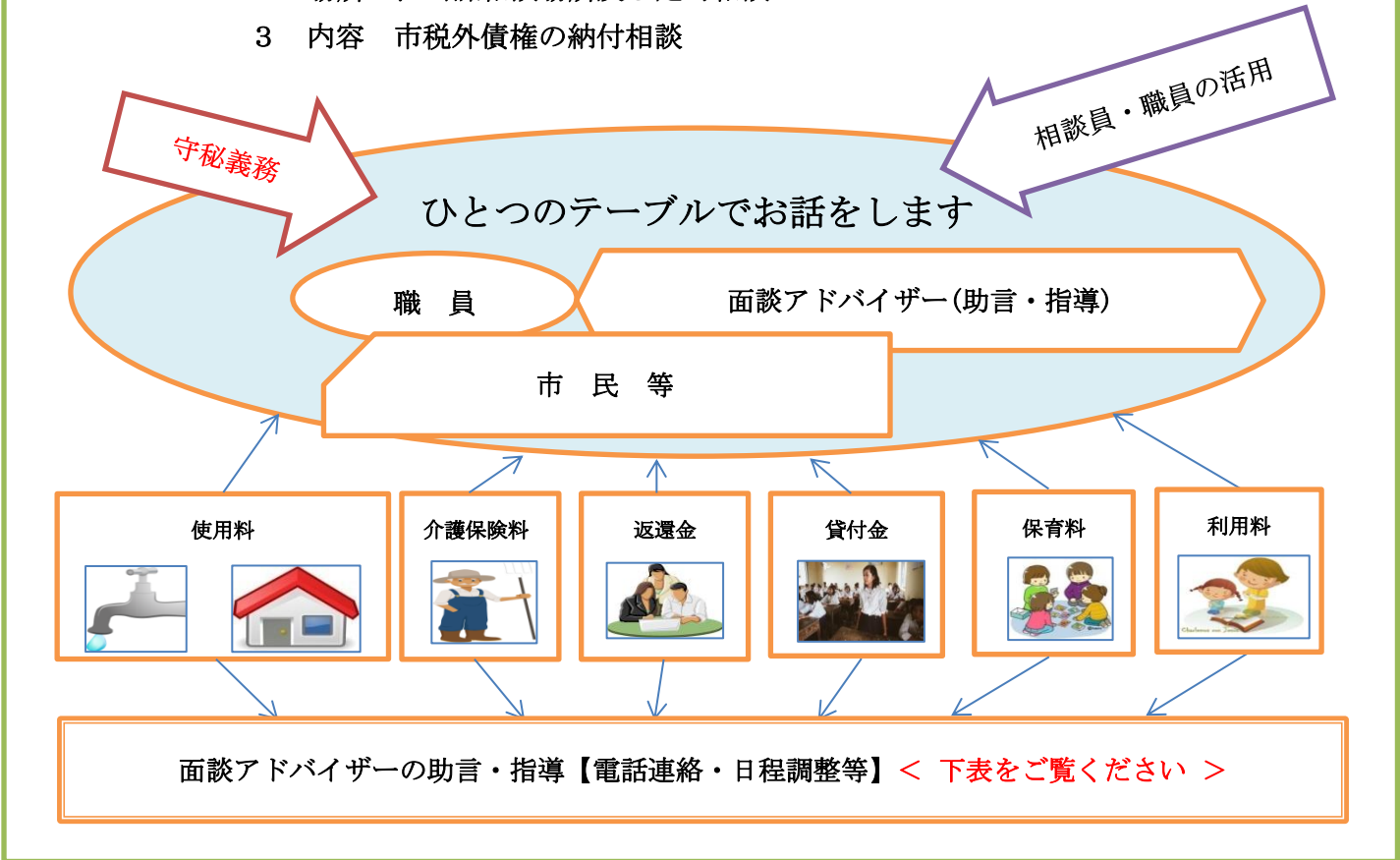
- ① **督促状（現年度）** → 現年度滞納の発生防止のため督促状を発送します。
- ② **催告書（現年度+過年度）** → 滞納回収額アップのため催告書を発送します。
- ③ **移管催告書** → 支払意志のない滞納者へは債権管理課へ債権移管の催告書を発送します。  
併せて債権管理課へ「法務依頼申請書」の提出をします。  
**※一方、債権管理課は「移管受任」の書面を送付します。**
- ④ **「支払督促申立」** → 滞納者の住所地を管轄する簡易裁判所へ申立てします。
- ⑤ **「支払督促申立のお知らせ」** → 督促書面は、「支払督促申立」と同時に債務者へ発送します。
- ⑥ **「仮執行宣言付支払督促申立」** → 「支払督促正本」を受領して14日間経過後、  
異議申立がなければ、即、仮執行宣言付支払督促申立手続きをします。
- ⑦ **「通告書」** → 督促書面は、「仮執行宣言付支払督促申立」と同時に債務者へ発送し、  
支払期限は、到着後7日以内の指定とします。
- ⑧ **差押予告** → 督促書面は、裁判所から「仮執行宣言付支払督促正本」が  
債務者へ送達済の連絡を受け次第、裁判所へ「送達証明書」を申請して  
取得後、債務者へ発送します。支払期限は到着後7日以内の指定とします。



[9] 未納はありませんか!!「相談窓口」

債権管理課専門者による面談アドバイザーの実施

- 【制度内容】
- 1 役割 担当課と市民との間に立って助言・指導します。
  - 2 場所 担当課相談場所及び定時相談
  - 3 内容 市税外債権の納付相談



市の使用料などの未納をなくしよう!

未納はありませんか?



上下水道使用料・保育料などの支払相談は、下記の相談窓口をご利用ください。

< 市税外滞納相談窓口 > 善通寺市 債権管理課

申込電話：63-6347

相談内容	お話を聞かせていただく 相談員は	相談時間/場所
市営住宅使用料等の支払い	谷本 相談員 他	日時 毎週金曜日 13時30分 から 17時00分 まで 場所 市役所内ほか ※先にご連絡をお願いします。
住宅新築資金貸付金の支払い	大石 相談員 他	
保育料の支払い	谷本 相談員 他	
介護保険料の支払い	谷本 相談員 他	
市への返還金の支払い	宮川 相談員 他	
下水道使用料の支払い	宮川 相談員 他	
市への支払いなんでも相談	大石 相談員 他	

※ 相談の秘密は固く守られます。

