

令和5年9月7日  
 財 務 部  
 生活文化政策部  
 保健福祉政策部  
 子ども・若者部  
 都市整備政策部  
 教育委員会事務局

## 新たな債権管理重点プラン（令和6～9年度）骨子案について

### 1 主旨

世田谷区債権管理重点プラン（令和4～5年度）については、世田谷区未来つながるプラン2022－2023（実施計画）の行政経営改革10の視点に基づく取組みに位置付けられており、適正な債権管理を推進するとともに、収納率の向上及び収入未済額の縮減に取り組んでいる。現在のプランは、令和5年度が計画期間の最終年度となるため、新たな債権管理重点プラン（以下、「新たなプラン」という。）を策定に向け検討を進めており、今般、骨子案を取りまとめたので報告する。

### 2 計画の位置づけ

これまでのプランにおいては、収納率の向上及び収入未済額の縮減を図るため、納付義務者の納付に係る利便性の向上に主眼をおき、キャッシュレス決済やWeb口座振替受付サービスの導入等、納付機会の拡大に取り組んできたところであり、収入未済額は着実に減少してきている。

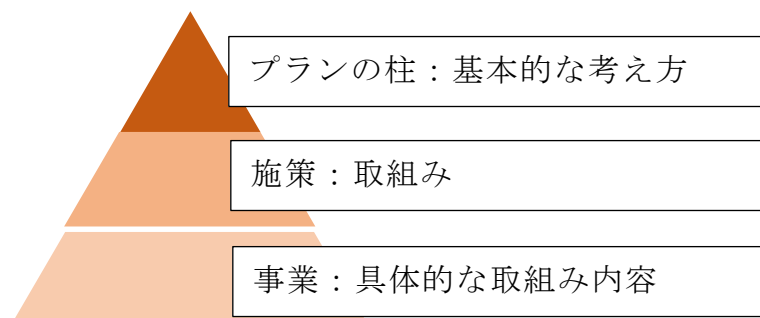
新たなプランでは、変化する社会経済状況を的確に捉えながら、区民負担の公平性・公正性を確保するため、一層の徴収推進を図るとともに、法令に基づく適切な執行停止による納付緩和措置を行っていく。併せて、納付交渉を契機に生活困窮、多重債務があると判明した場合は、必要な支援に連携するなど、生活困窮者にも目を向けた計画とする。

### 3 計画期間・他の計画との関連

新たなプランは、令和6年度（2024年）から令和9年度（2027年）までの4年間とし、次期基本計画・実施計画と整合を図った計画期間とする。

### 4 新たなプランの体系について

新たなプランでは、これまでの流れを引き継ぎつつ、その体系をより明確化し、以下のような3層の構成とする。



5 新たなプランの基本的な考え方及び取組みについて

新たなプランの柱となる5項目の「基本的な考え方」に対し、施策の「取組み」を紐づけし、さらに具体的な取組み内容を設定し推進していくこととする。具体的な取組み内容は、別紙「新たな債権管理重点プランにおける「基本的な考え方」、「取組み名」及び「具体的な取組み内容（例）」について」のとおりである。

6 今後のスケジュール（予定）

- 令和6年2月 5 常任委員会及び子ども・若者施策推進特別委員会併せ報告  
（世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度））
- 2月 区民公表（区ホームページに掲載）
- 4月 世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）開始

## 新たな債権管理重点プランにおける「基本的な考え方」、「取組み名」及び「具体的な取組み内容（例）」について

基本的な考え方	取組み名	具体的な取組み内容（例）注1
(1) 適正な債権管理の推進	債権管理各所管課に対するサポートの拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権管理を専門とする弁護士を活用した法律相談について、所管課の求めに応じ実施する。<b>新規</b></li> <li>・債権管理マニュアルについて、必要に応じ見直しを図る。</li> <li>・債権管理研修について、WEB視聴形式を取り入れるなど参加しやすいよう工夫して実施する。<b>拡充</b></li> </ul>
	債権管理事務に関する情報の共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果のあった取組み事例や滞納整理における事務改善の事例など適宜情報共有を図る。</li> </ul>
(2) 滞納の累積化の未然防止	徹底した現年分徴収の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確実な納付と収納率向上につながる口座振替の勧奨について機会を捉えて実施する。</li> <li>・Web口座振替受付サービス及び口座登録簡易端末による口座振替登録の案内・加入促進に努める <b>拡充</b></li> <li>・効果的な督促及び催告となるよう計画的に実施する。</li> <li>・少額債権を取り扱う所管課へは、確実な督促及び催告の実施を徹底する。</li> <li>・キャッシュレス決済について周知に努め、利用推進に取り組む。 <b>拡充</b></li> </ul>
	適切な滞納整理事務の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づく適切な執行停止による納付緩和措置など、事案に応じた的確な滞納整理を推進する。</li> <li>・回収困難な私法上の対象3債権については、弁護士委任による債権の整理・回収を継続する。</li> </ul>
(3) 徴収体制の強化	債権管理事務の民間事業者活用の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定型的な事務の一部について、民間事業者の活用を調査研究するとともに一部実施を目指す。<b>新規</b></li> <li>また、先行して民間事業者の活用を行った事例は、適宜、情報共有を図る。</li> </ul>
	電話催告センター活用ほか新たな催告方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告センターは当面継続しつつ、各債権の特性を踏まえ新たな催告方法を研究・検討する。<b>新規</b></li> <li>・オートコールシステム（事前録音内容を指定の電話番号に自動架電）による催告を試行導入する。<b>新規</b></li> <li>・SMS催告については、催告回数及び対象債権等の拡充を図る。<b>拡充</b></li> <li>・新たな手法を一定期間効果確認し電話催告センターを架電から受電に比重を移す検討を進める。<b>新規</b></li> </ul>
(4) 生活困窮者への必要な支援	生活困窮者に対する保健福祉所管への連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活困窮案件を各債権間で共有し、必要な支援窓口につなぐ仕組み作りを検討する。<b>拡充</b></li> <li>・納付相談を契機に生活困窮や多重債務が判明した場合、ぷらっとホーム世田谷や法テラスを案内する。</li> </ul>
(5) 法改正等に伴う適切な対応	法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準準拠システムへの移行については、関係所管課と連携を図り計画的に準備を進めていく。<b>新規</b></li> <li>また、標準準拠システム移行後は、従前と異なる運用が想定され必要に応じて意見交換を実施する。</li> <li>・マルチペイメント（ペイジー）の導入は、標準準拠システムに実装可能な場合は検討・準備を行う。<b>新規</b></li> <li>ただし、マルチペイメント（ペイジー）と同等機能がある場合は導入するとは限らない。</li> </ul>

注1 具体的な取組み内容（例）は、現行プランの「今後の取組み」内容を引継いだ現時点での案である。今後、見直し検討を行い、新たな債権管理重点プランの策定までに整理・調整する予定である。