

## 監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知に係る事項の公告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により平成25監査年度に執行した監査（行政監査：テーマ「税外未収金等にかかる債権管理について」）について、同条第12項の規定により、監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

平成27年3月27日

奈良県監査委員	廣野隆信
同	岸秀隆
同	安井宏一
同	藤野良次

### 監査の結果

奈良県の財政環境が一段と厳しさを増す中、未収金対策は重要な課題であり、収入確保と負担の公平性の観点から、全庁的に厳正かつ適切な債権管理が強く求められているところである。

今後も新たな未収金の発生防止と既に発生している未収金の縮減に向け、より一層効果的かつきめ細かな収納対策の強化・推進に取り組む必要がある。

- (1) 今回監査した各機関の状況も踏まえ、債権管理指針をより実効性あるものとするためには、所管部局が債権の発生から回収までを通して、主体的に責任を持って対応することはもちろんであるが、債権管理指針の策定所管課である行政経営課においても、各機関の債権管理状況の把握及び目標の進捗管理を徹底するとともに、関係所管課と連携のうえ、特に次の項目について検討や取組等を進められたい。

#### ア 債権管理マニュアルの整備充実と運用の徹底について

債権管理指針にも記載されているように、債権の状況により

- ・債権発生から債権管理を徹底し、滞納発生の防止に努める段階

- ・滞納発生後の債権回収強化に努める段階
- ・債権回収が困難等になり、債権の整理を検討し進める段階

が考えられるが、その段階に応じて債権管理事務を適時、適切かつ効率的に行うためには、それぞれの段階で具体的にどのような対応をとるのかを体系的に定めた実務の手引きともいえるべき実用的な債権管理マニュアルが必要である。

既存のマニュアルがある場合は債権管理指針に沿った内容となっているか、不十分な点はないか等適宜見直しを行い、また、マニュアルが未整備の場合はマニュアルの作成を行い、それぞれのマニュアルに従った債権管理を徹底するよう指導されたい。

なお、都道府県調査を行った結果、全庁共通的な債権管理マニュアルを作成している団体が多数あった。

債権の内容は様々であり、債権管理も一様ではないが、債権管理に係る事務処理や処分判断基準等についてできるだけ全庁統一的な取扱いとするためにも、全庁共通の標準的かつ実用的なマニュアル作成についても検討が望まれる。

#### イ 延滞金及び遅延利息等の徴収について

公法上の債権（県税を除く）に係る延滞金については、「県の税外収入に係る延滞金の徴収に関する条例」（昭和31年4月19日奈良県条例第17号）に基づき徴収する必要があり、私法上の債権に係る遅延利息等については、契約等の定めにより徴収することとなるが、延滞金または遅延利息等を徴収している債権は少ない状況にある。

延滞金及び遅延利息等が未徴収となっている状況は、期限内に支払った債務者との公平性を欠くこととなり、問題がある。

これについては未収金と切り離して考えるのは適当ではないことから、全庁的に統一的な取扱いとなるよう、延滞金及び遅延利息等の徴収についての具体的な処理手続や、延滞金の減免基準について、前記条例の所管課と協議のうえ検討が望まれる。

#### ウ 債権放棄に係る基準の明確化について

都道府県調査を行った結果、債権管理条例や指針等により議会の議決により債権放棄を行う場合の基準を明確化している団体もある。

本県については、基準を明確化していないため、他の都道府県の状況も参考にしながら、債権放棄の基準の明確化について検討が望まれる。

なお、基準が明確にされれば、その基準に沿い適時、適切な債権の整理が望まれる。

#### エ 債権管理体制の強化に対する支援等について

ほとんどの機関においては、職員は他の業務を行いながら債権管理を行っている状況である。また、債権回収に係る研修の実施、参加状況から見ても担当職員の債権管理に関する知識やノウハウの習得は決して十分とは言えない。未収金対策推進連絡会議を通じて、研修や相談対応の充実を図るなど担当機関の体制強化に対する一層の支援が必要とされるところである。

なお、都道府県調査を行った結果、税外未収金の滞納債権の回収等を集中して実施するための専門組織を設置している団体は設置検討中の団体を含めても1/4程度と少数であった。

例はまだ少ないとはいえ、長期に及んで未収金として固定化しているケースや重複滞納者等のケースでは一元的に債権管理を行うなど業務を集約し、効率的な未収金の回収をめざすため、債権管理を専門とする組織の設置についても調査・研究が望まれる。

#### オ 債権管理のチェック機能の充実等について

債権管理は、専門知識の習熟を必要とし、困難性を伴う業務であるとともに、組織としてその執行状況を客観的に確認、評価していく必要がある。

そこで、適時、適切に債権管理を行っているかについて各機関内部でのチェック体制を整備するよう、また、出先機関に対しては本庁所管課でも事務処理状況の把握に努め、チェック機能を果たすよう、未収金対策推進連絡会議を通して十分指導されたい。

- (2) 県の財政的援助団体等でその未収金額が大きい場合、所管課は当該団体等に対し、債権管理体制を強化し適切な債権管理、ひいては回収の促進に努めるよう指導を徹底されたい。

## 措置の内容

### (1) について

#### 総務部（行政経営課）

負担の公平性と収入を確保する観点から、全庁的に厳正かつ適切な債権管理を行うことが強く求められており、新たな未収金の発生防止と既に発生している未収金の縮減に向け、全庁挙げてより一層効果的かつきめ細かな収納対策の強化・推進に取り組んでいるところ。

#### ア 債権管理マニュアルの整備充実と運用の徹底について

平成25年11月に「税外未収金に係る債権管理の適正化に関する指針」（以下「指針」という。）を策定したところ。既存の各債権管理のためのマニュアルについて、

- ①指針に則った内容になっているか
- ②適合していない場合は見直しや更新予定の時期を確認した。

また、作成していないものについては、作成に向け指導を行ったところであり、それに基づいた債権管理を行うよう指導することとしている。

また、全庁共通的な債権管理マニュアルについては、法的知識や一般的な債権回収の進め方などの調査・研究を行っているところ。

#### イ 延滞金及び遅延利息等の徴収について

延滞金及び遅延利息等について、条例や契約等に基づく適切な取扱いが行われるよう、具体的な処理手順や手続等の検討をしてみたい。

#### ウ 債権放棄に係る基準の明確化について

債権の不納欠損処分基準に基づく事務手続について定められた、「不納欠損処分にかかる処理について」（平成24年4月2日会計局長通知）において12項目の処分事由区分が定められているところであり、債権放棄にあたっては、債権状況をよく検討し、会計局と調整のうえ処理するよう促している。また、より明確な基準の作成に向け、他の都道府県の状況について調査・研究を行っているところ。

#### エ 債権管理体制の強化に対する支援等について

債権管理に係る基礎的な法律知識の習得や事例に基づく実践的な債権管理ノウハウを習得するため、他の自治体で債権回収のアドバイザーとしての実績を持つ弁護士を講師に招き、7月と10月に2回の研修を行ったところ。また、各所属が直面する未収金に係る対応困難事例について、専門家による助言・指導を行う個別法律相談会を開催し、適切な債権管理及び回収の強化に向けての支援も行ったところ。

また、研修や相談の内容を一過性のものとするのではなく、他の所属でも活用できるように、ノウハウを蓄積する取組も進めているところ。

なお、回収に係る専門組織については、先進的な取組を行っている団体の状況の調査・研究を行ってまいりたい。

#### オ 債権管理のチェック機能の充実等について

各所属の未収金の回収状況や取組の内容を確認する頻度を高め、きめ細かい取組を促すため、今年度から未収金対策連絡会議を四半期ごとに開催することとしたところ。

また、指針に沿った運用を促すため、自己点検チェックシートを作成・配布し、利用を求めているところ。

今後も債権回収の強化と適切な管理に向けて、各所属における督促、納付交渉、指導等に係る担当職員の配置状況、債務者への督促の時期や方法・回数などの調査を行い、未収金の削減に向けた実効性のある取組や適切な債権管理に関する事務処理を促してまいりたい。

## (2) について

### 健康福祉部（地域福祉課）

県社会福祉協議会では、償還未済金の早期回収に向けて、コールセンターを設置し、電話による自主的納付の呼びかけを行い、返済の意識づけと長期未納化防止に取り組んでおり、定期的に市町村社会福祉協議会、民生児童委員と共に世帯訪問を行い、計画償還と早期納付を促進するため指導を実施している。併せて、市町村社会福祉協議会の生活福祉資金担当者を対象に債権回収や滞納防止に向け研修会も開催したところである。

平成25年度は特に、生活保護申請者に対する緊急小口資金の返済について、県及び県社会福祉協議会が償還未済金の多い市福祉事務所、市社会福祉協議会とも協議して生活保護申請から資金返済までの関係機関の連携のフロー（書式等）を作成、市福祉事務所及び市社会福祉協議会に対し、県と県社会福祉協議会の連名で通知し、円滑かつ確実な回収に向けての取り組みを強化したところである。

さらなる債権回収や滞納防止に向け、体制の見直しや改善策を講じるように指導していく。

### 産業・雇用振興部（地域産業課）

公益財団法人奈良県地域産業振興センター及び奈良県信用保証協会にあっては、新たな未収金の発生防止のための中小企業者に対するきめ細やかな経営支援や、既に発生している未収金の縮減に向けた債権管理及び回収体制の強化に、それぞれ取り組んでいるところである。当課としても、これらの取組を強化していくよう引き続き求めていく。

### 農林部（畜産課）

公益財団法人奈良県食肉公社の未収金については、適切な債権管理と早期の回収に一層努めるよう指導していく。

## まちづくり推進局（住宅課）

水道料金の未収金については、指定管理者が毎月団地集会所に赴き、現地出張窓口を設けて徴収に努めるとともに、滞納者に対し文書での督促を行っているところ。

また、本来、水道料金は、各水道事業者が入居者から直接徴収すべきものであるとして、奈良市、大和郡山市及び天理市へ入居者からの直接徴収の要望書を提出した。これが実現されることにより、水道料金の徴収業務そのものが不要となるものと考えている。

今後、指定管理者、県営住宅管理事務所に加え、水道事業者とも協力しながら、未収金の回収に努める。