

【債権の回収及び整理について】

(質問)

債権の回収及び整理について伺います。12月定例会の個人質問で小中学校の保護者負担費の未納について取り上げ、教職員が個人的に立替えざるを得ない状況が発生していたこと、具体的な解決策が見出せていないことを問題提起させて頂きました。そこで、今回は、他にも様々な形で市が徴収している税や保険料、使用料等の未納についてどのように対応されているのか、さらに、未収金の補てんはどの様な形で行われているのかなど、詳しく伺いたいと思います。まず、はじめに、市は、平成25年度から債権回収・整理計画を策定されてきましたが、策定するに至った経緯や理由、目的について、教えて下さい。

<答弁>

歳入の確保、未収金の解消による市財政運営の確立及び市民負担の公平性を確保するため、平成25年に「豊中市債権の管理に関する条例」を制定し、同条例において、債権回収整理計画を位置づけました。同計画は、全庁的な債権管理ルールを整備し、具体的な基準に基づき債権の回収整理を計画的に推進することを目的としております。

(質問)

債権回収・整理計画は年2回、策定され、公表もされていますが、これまでの効果をどのように評価されているのか、見解をお聞かせ下さい。参考までに、平成25年度と平成30年度の強制徴収及び非強制徴収の公債権と私債権の収入未済額総額を教えてください。また、先程の答弁で、未収金の解消による市財政運営の確立及び市民負担の公平性を確保するために債権回収・整理計画を策定されたとのことでしたが、現状の未収金が市財政及び市民負担の不公平感にどの程度の影響を及ぼしていると感じておられるのか、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

債権回収計画は、債権の回収整理について目標管理を着実にやり、様々な手法を検討する機会として定着していると考えています。

債権回収整理計画に記載のある収入未済額総額については、強制徴収公債権につきましては、平成25年度は72億8千万円、平成30年度は45億3千万円、

以下同様に非強制徴収公債権につきましては、4億4千万円と6億5千万円、私債権につきましては、9億7千万円と9億5千万円でございます。

次に、未納分の市財政と市民の負担公平感への影響につきましては、未納額は、市財政に対してその金額分のマイナス影響があるということになりますが、一方で、現在のような債権回収整理の仕組みを構築し、取り組んできたことは、市財政運営の向上に貢献していると考えております。

また、市民の「不公平感」を定量化して把握してはおりませんが、何らかの情報にもとづき、未納の存在を知って不公平感を持たれる市民がおられるということは、市民の声や窓口の 応対を通して承知しております。

(質問)

収入未済額として、計上されているものについては、全て回収可能と判断されているものと考えてよいのか、見解をお聞かせ下さい。毎年、回収と整理それぞれ目標額を設定して、滞納繰越額の縮減を目指していますが、回収及び整理の目標額の設定はどのようにして決めているのか、また、滞納繰越額に比べると、目標額がかなり低い設定になっているようにも感じますが、目標設定額の妥当性について、どのように考えておられるのか見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

収入未済額につきましては、事案ごとに財産調査等の取組みを経た上で、回収可能かどうかの判断を行っております。目標額の設定につきましては、現年度目標については前年度 実績を下回らないこと、滞納繰越分の目標については滞納繰越額の縮減につながることを基本に設定しております。目標設定額の妥当性につきましては、生活困窮の実態把握も含め、取るべきは回収し、止めるべきは停止し、放棄すべきは放棄するという立場から、目標額を設定しておりますことから、妥当であると考えております。

(質問)

次に、整理と回収の線引きについて伺います。毎年、滞納繰越収入未済額のうち、一定額が整理されています。そもそも、なぜ、債権の整理に至ってしまうのか、詳しく教えて下さい。さらに、参考までにここ数年の債権の整理額の推移を教えてください。

<答弁>

まず、一般に滞納整理等という際、何らかの方法で滞納を解消することを「整理」と呼んでおりますが、債権回収整理計画上は、回収すなわち未納金が入ってくることによって解消した金額を特に「回収」とし、それ以外の滞納処分執行停止・徴収停止のちの債権消滅や債権放棄によって解消した金額を「整理」として、言葉を使い分けております。

その意味での「整理」の要件につきましては、強制徴収公債権においては、市税を例にしますと、財産がないとき、滞納処分によりその生活を著しく窮迫される恐れがある時、所在及び財産がともに不明であるとき、の三つの要件がございます。

私債権等を債権放棄する基準は、「債権の管理に関する条例」第10条に、債務者が無資力である時、債務者が破産した時、徴収停止後、停止が継続している

時などを規定しております。この基準に該当する場合に債権を放棄する条件が整うこととなります。

債権の整理額の推移でございますが、滞納繰越額が50万円以上の債権で、強制徴収公債権では平成28年度で約7億4800万円、平成29年度で約6億3400万円、平成30年度で約6億3900万円でございます。

同様に、非強制徴収公債権では平成28年度で約2100万円、平成29年度で約2400万円、平成30年度で約3000万円でございます。

私債権では貸付金を除き、平成28年度で約3000万円、平成29年度で約4200万円、平成30年度で約2600万円でございます。

(質問)

滞納繰越分について、回収可否の判断が出来なければ、対応策を講じることができません。未収金の解消により市民負担の公平性を確保する必要性を感じておられるのであれば、事態の長期化や債務者の所在不明を防ぐためにも支払い能力の調査、回収可否の判断をもっと迅速化させる必要があると思いますが、見解をお聞かせ下さい。さらに、債権を整理した分や滞納繰越分は、市財政運営にとっては、マイナスになる訳ですが、本来、市に入ってくるべきお金が入ってこなかった分は、どのような形で補てんされているのか、詳しく教えて下さい。

<答弁>

滞納事案につきましては、まず多くは連絡不通や居所不明といった状態から、事案ごとに相当の時間と労力がかかりますが、地道に取り組んでいくほかございません。そのような中で、可能な限り早期解決をめざしております。滞納整理支援システムなどICTの活用による効率化や、担当職員のスキル向上に一層取り組んでいきたいと考えております。次に、整理後の不能欠損額につきましては、何らかの代替財源で補てんするという仕組みはございません。

(質問)

次に、収納率について伺います。昨年度の収納率で比較した場合、同じ強制徴収公債権でも、市税や介護保険料、後期高齢者医療保険料は100%に近い一方で、国民健康保険料は93%を下回っている理由を教えてください。さらに、下水道使用料に至っては、90%をも下回っていますが、その理由も教えてください。

<答弁>

債権による収納率の違いにつきましては、各債権の未納者の情報を一元的に集約して比較分析することが出来ませんため、データに基づく要因把握は出来ません。個々の債権の性質から、推論するしかございませんが、応能・応益負担の割合の違いや、普通徴収主体か特別徴収主体か、加入脱退など対象者の異動事由の

頻度のほか、債権そのものの違いによる納付意識や負担感など納付義務者の主観的な要素に基づく部分もあると考えております。

なお、下水道使用料は、隔月検針の場合には、3月検針分の請求時期が翌年度になりますことから、収納率が低くなるものでございます。

(質問)

債権による収納率の違いについて、データに基づく要因把握はできないとの答弁がありました。様々なデータから多角的な要因分析を行い、各債権所管部局に未納防止策、滞納金の早期回収策など具体的な戦略を示し、未収金の解消を図ることが債権管理部局の責務ではないのでしょうか。

同様に私債権で比較すると、市営住宅の家賃や駐車場使用料、市立豊中病院の患者窓口納付金の収納率は100%に近い一方で、こども園の主食給食費や放課後こどもクラブ補食実費の収納率は4、5%の未納が発生している理由を教えてください。また、水道料金については、90%をも下回っていますが、その理由も教えてください。

<答弁>

私債権につきましても同様に、債権横並びでの収納率の違いの要因につきましては、推論でしかございませんが、応能・応益負担の割合の違いや、納付義務者の意識等が考えられます。そのほか、ご質問中例示の前者の債権では代理納付や高額療養費受領委任払いといった、他制度の給付額を直接充当する手段が法令に規定されているといった特徴がございます。また、ご質問中後者の未納事案の納付折衝においては、生活困窮を理由として聴取するケースが多いというのが現場の実務感覚でございますが、さきに申し上げた事情により、他との定量的な比較分析は行っておりません。

尚、水道使用料につきましては、下水道使用料と同様、3月検針分は、現年度では未請求のまま調定のみとなり、その分、収納率が低くなっております。

(質問)

次に滞納繰越の額について伺います。同じ種類の債権でも、回収や整理が進み、滞納繰越額が着実に減少している債権もあれば、ほぼ横ばいもしくは、増加している債権もあります。例えば、強制徴収公債権においては、ほとんどの債権で滞納繰越収入未済額が減少してきていますが、上下水道局の下水道使用料だけが増えています。その理由を教えてください。

<答弁>

大口利用のお客様については、毎月初旬に検針し下旬に請求を行っていますが、口座振替の場合、通常、28日を振替日とし、その後3営業日程度で上下水道局に収入されます。

平成30年度は、口座振替日の3月28日が木曜日で、局への収入が土日を挟んで

翌週の4月初め、翌年度となったことから、現年滞納収入未済額が増加する結果となっております。

※現年滞納収入未済額 29年度：4億866万3770円
30年度：4億3611万8181円

(質問)

一方で非強制徴収公債権に該当する債権や私債権で言えば、滞納繰越収入未済額が増加しているものがある中で、私債権であっても市営住宅の家賃や駐車場使用料、市立豊中病院の患者窓口納付金は、減少しています。その理由を教えてください。

<答弁>

これらの債権につきましては、滞納を発生させないための初期対応の徹底、滞納への早期着手と長期化の防止、回収継続困難と回収不能の見極めと整理等、基本的な債権回収・管理の手順を確実に実施する取組みを行ってまいりました。

なお、この初期対応の一つとして、先程申し上げた市営住宅使用料における、生活保護受給者の住宅扶助費からの代理納付や、患者窓口納付金における高額療養費受領委任払いなどの相殺手段があり、これらの積極的な活用も併せて取り組んでまいりました。

(質問)

滞納繰越収入未済額を着実に減少させている部局の取組みを全庁的に共有し、市全体としての収入未済額の削減につなげる取組みが必要ではないかと思えます。基本的に、税や保険料、使用料等の徴収及び債権の回収や整理は、各担当部局で行っているようですが、きっちりと徴収及び債権の回収や整理が出来ている部局と出来ない部局がある現状について、市の見解をお聞かせ下さい。債権の回収や整理が進んでいない担当部局に対して、債権管理部局はどのような指導や助言をされてきたのか教えてください。

<答弁>

従来と比較しての収納率の改善度等、その債権において数値上努力する必要があるものにつきましては、何が課題であるかをその都度把握した上で、取組みの強化を図る必要があると考えております。

庁内における連携につきましては、滞納整理システムの活用や納付推進センターでの取扱債権の拡大、ヒアリング等の取組みを、債権管理部門と個別の債権所管部門との間で行っております。

(質問)

次に、差し押さえ等の対応について伺います。強制徴収公債権については、差し押さへの対応も行っておられると思いますが、ここ数年の件数と、額の推移を教えてください。また、差し押さえを実施するまでの流れと、滞納から差し押さえを実施するまでの期間について詳しく教えてください。

<答弁>

主なものとしたしまして、市税につきましては、平成28年度525件、2億9500万円(約56万円/件)、平成29年度493件、3億5100万円(約71万円/件)、平成30年度608件、2億7600万円(約45万円/件)で、以下同様に、

保育料につきましては、平成28年度4件、276万円(約69万円/件)、

平成29年度1件、107万円、平成30年度7件、397万円(約57万円/件)、

国民健康保険料につきましては、平成28年度315件、1億1300万円(約36万円/件)、平成29年度328件、9900万円(約30万円/件)、

平成30年度342件、1億1300万円(約33万円/件)、

後期高齢者医療保険につきましては、平成28年度73件、928万円(約13万円/件)、平成29年度71件、788万円(約11万円/件)、

平成30年度50件、1150万円(約23万円/件)、

介護保険料につきましては、平成28年度45件、1130万円(約25万円/件)、

平成29年度35件、653万9877円(約19万円/件)、平成30年度47件、737万円(約16万円/件)でございます。

差押の流れにつきましては、督促状の送付後、納付催告を行い、自主納付に至らない案件については、財産調査を実施し、差押可能な財産があれば、適切な時期に差押を行っております。

(質問)

非強制徴収公債権及び私債権についての訴訟件数及び額のここ数年の推移を教えてください。なかなか支払いをして下さらない方に対して、差し押さえ以外の方法では、どのようにして債権の回収や整理を進めておられるのか、教えてください。

<答弁>

学校給食費や生活援護資金貸付金返還金におきまして、過去3年で学校給食費3件、訴額67万円、生活援護資金貸付金返還金6件、111万円の合計9件、訴額178万円の少額訴訟を行っております。

次に、市営住宅家賃及び市営住宅駐車場使用料におきましては、過去3年間で12件、訴額530万円の訴訟提起を行っております。

訴訟以外の方法につきましては、催告や面談等を実施し、分割納付など、生活実態に応じた滞納整理を進めております。

(質問)

支払い能力があるにもかかわらず未納や滞納をしていると市が判断した方に対し、差し押さえ以外の方法として、権利のはく奪やサービスの停止等の対応はこれまでどれくらい行ってきたのか、教えて下さい。具体的には、各種保険事業の保険証の不交付件数、保育所やこども園、放課後こどもクラブの強制退園や強制退会の件数、水道の給水停止の件数を教えて下さい。

<答弁>

平成30年度の実績でございますが、国民健康保険の短期被保険者証の交付世帯数は基準日現在で736件、資格証明書の交付は59件、後期高齢者医療保険の短期被保険者証の交付人数は180人で、水道の給水停止につきましては、延べ963件となっております。

ご質問中のその他の措置につきましては、法令の規定や国からの通知等に基づき、行っておりません。

負担能力がありながら自主納付にご協力頂けない場合には、債権や不動産などの差押えや訴訟の措置を講ずることになります。

(質問)

確認ですが、現在の税や保険料、保育料、給食費、水道料金や下水道使用料などの額の設定は妥当と判断されているということでよろしいでしょうか。そもそも、払えない金額設定はしていないとの認識でよろしいでしょうか。

<答弁>

それぞれの制度に基づき、適正に設定しているものと考えております。

(質問)

徴収金額の設定は適正にしていると確認した上で伺いますが、保育所やこども園の保育料を滞納している世帯がいる一方で、希望の園に入所できない世帯があったり、市営住宅の家賃を滞納している方がいる一方で、希望の住宅に入居できない方がいるといったことが実際に起きています。このような状況が起こっていることは、市民の権利の公平性という観点において、市としては、不公平とは感じないか、見解をお聞かせ下さい。

<答弁>

サービスの提供については、それぞれの法令・条例に基づいて適切かつ公平公正に実施するべきものと考えています。また、債権は債権として法令・条例に基づき公平公正に回収整理すべきものであると考えています。

(質問)

サービスを受ける権利と、支払い義務を果たすことは、分けて考える必要があるとの答弁だったと受け止めます。たとえ、そうだとしても、未収金の解消が図れなければ、市民の不公平感の高まりや納付意識の低下が懸念されます。最後に、現時点での中長期の目標として、強制徴収、非強制徴収の公債権及び私債権それぞれの滞納収入未済額を何年度までにどれくらい回収、整理し、どれくらいの額まで減少させようと考えておられるのか、そのために考えておられる取組み手法等とあわせて、意気込みをお聞かせ下さい。

<答弁>

現時点の滞納繰越収入未済額を、5年から10年間といった中長期でどれだけ回収するという目標設定の仕方はしていませんが、「歳入確保に係る基本方針」において、滞納繰越分調定額につきましては、令和2年度までに市税で20億円、国民健康保険料で15億円、患者窓口納付金で4500万円、水道料金で8400万円としております。

それに向けての考え方につきましては、まず未納の長期化は未納額の累積に繋がることから、今後とも市と致しまして引き続き、早期接触・早期解決を基本に取り組んでまいります。

全債権の完全回収が実現しない限り、完全な公平性が達成されていないという考え方に立てば、徴収実務の本質として、これでいいという現状認識はございません。また、いまの仕事のやり方が今後も最善とは考えておりません。不断の努力を通して、債権回収整理の高度化を進めてまいりたいと考えております。

(意見・要望)

「これでいいという現状認識はない。不断の努力を通して、債権回収整理の高度化をすすめていきたい」とのことでした。その意気込みは率直に受け止めますが、債権管理条例が制定され、債権回収整理計画が策定されてから、既に7年も経過していながら、滞納繰越額が増え続けている債権が少なからずあることをより問題意識を持って取り組んで頂きたいと思います。同じ債権種別でも、収納率に大きな差がありますし、私債権であっても、着実に回収目標額を達成し、滞納繰越額が減少している債権もあります。債権管理部局は、それらの要因を、もっと徹底的に調査、分析し、より積極的に具体的な戦略を債権所管部局に指導、助言すべきです。その責務を果たし、債権管理部局の指揮のもと、未収金の解消による市財政運営の確立、市民負担の公平性の確保が今後、着実に進むことを強く期待しておきます。

【広聴機能の拡充について】

(質問)

広聴機能の拡充について伺います。時代や社会環境の変化、技術革新と共に、市民のコミュニケーションツールも変化や多様化しています。そこで伺いますが、現在、市は市民からのご意見やご相談、問合せ等をどのようなツールで受取り、どのような形で対応されているでしょうか。また、市民の声やパブリックコメント等について、ツール別の受信件数の推移や傾向はどのようになっているか、教えてください。

<答弁>

市民からのご意見、お問合せなどについては、窓口で直接お伺いするほか、メールや電話、FAXなどで対応しています。広報戦略課で受付したものは、内容に応じて担当課へ回答の協力を求めるとともに、総合コールセンターでも可能な限りワンストップでの回答に努めております。

次に、市民の声とパブリックコメントのツール別の件数と傾向ですが、市民の声については、メールが5割、投書・ファックスが3割、電話が2割を占めており、この5年間で特にメールが増加傾向となっています。パブリックコメントでは、メールが4割を占める年度もあれば、電子申し込みが3割、ファックスが8割を占める年度もあり、提出方法に偏りがある状況です。

(質問)

市は、SNS（Twitter、Facebook、LINE等）を広報媒体として活用していますが、基本的には情報を発信するためだけの一方向の活用に留まっています。今後は、市民からの相談や問合せを受けるツールとしても、SNSを積極的に活用してはと考えるが、見解をお聞かせ下さい。また、パブリックコメントの件数は極めて低調に推移しています。TwitterやFacebookでパブリックコメントの情報提供はしていますが、Twitter等での意見募集は行っていません。SNSを活用して、情報提供をしているだけでは、なかなかパブリックコメントの件数は増えないのではないのでしょうか。幅広い世代からの意見集約などを目的に、TwitterやFacebook等でも意見が出せるようにしてはと考えるが、見解をお聞かせ下さい。加えて、パブリックコメントの件数が少ないことを問題視し、今年度の地域創生塾の塾生さんたちが、出前型のパブリックコメント募集をしておられましたが、市として、パブリックコメントの件数を増やす方策として、何か検討されていることがあれば、教えてください。

<答弁>

市民からのお問合せやパブリックコメントにSNSを活用することは、SNSの利用が比較的多い若年層や子育て世代の方から気軽にアクセスして頂けるメリットがある一方、アカウントの管理や運用に課題があります。今後の活用については、

情報技術の進展を注視し、民間事業者とも連携しながら調査研究してまいります。

パブリックコメントの件数を増やす方策としましては、対象者の方に直接説明し、意見を聴くなど、今回、地域創生塾で取り組んだ活動も参考にしながら、ご意見を集める取組みをさらに広げていきたいと考えております。

(意見・要望)

先程のご答弁から、市民の声も、パブリックコメントも、利用されているツールがメールや投書・ファックスがかなりの割合を占めていることからして、若年層や子育て世代からは意見があまり出されていないことが容易に想像できます。広報ツールとしてのSNSの活用については、ここ最近、活用頻度も活用手法も大いに改善、向上されていますが、ぜひ、一方向の活用に留まらず、SNSを広聴ツールとしても、今後、大いに活用して頂き、幅広い世代の方々が、より簡易に、気軽に市に意見を寄せることができる環境整備に努め、市民の声をより一層、市政に反映できるよう努めて頂きたいと強く要望しておきます。また、パブリックコメントについては、意見を出してもらうことをただ待つだけでなく、出前型、アウトリーチによる意見募集についても前向きに検討、実施して頂きたいと要望しておきます。