



収納率向上アドバイザー堀博晴の滞納整理塾

堀博晴が見た収納の現場

2月4日に「平成21年度国民健康保険(市町村)の財政状況等について」が厚生労働省から公表されました。これによると保険料(税)の収納率(現年度分)が前年度より0.34%低下し88.01%となり、国民皆保険になって以降の最低を更新したということです。前年度は後期高齢者医療制度ができ支払う意欲の高い老人が抜けたので下がったということでした。そして今年は20年度以降の景気悪化の影響を受けてということです。確かにそれらの影響は大きな要因ではあると思います。しかしそれだけでしょか。私には言い訳にしか聞こえません。徴収する側にも問題があるような気がします。

確かに徴収事務は、公務員の仕事の中で最も嫌な仕事の一つです。できるならやりたくないと思う方がほとんどだと思います。私も平成8年に初めて都税の徴収事務に異動となった時は「こんな嫌な仕事をなんで私がやらなければいけないんだ!!」と心の底から思いました。しかし、「…その督促状を発した日から起算して十日を経過した日までに完納しないとき。」は「…滞納者の国税につきその財産を差し押さえなければならぬ。」という国税徴収法の条文を読んで考え方を変えました。

それまで都税の徴収でも差し押さえをほとんど行っていない現状を見て、公務員は法の番人「法律どおりにやろう!!」と差し押さえを強化しました。その結果東京都の徴収率は劇的にアップしました。そして景気の影響はあるものの徴収率が大きく下がることはありません。

都税を滞納すると差し押さえられる。搜索という強制調査もされるということが都民に浸透することで納期内納税者が増えているからだと思います。

徴税職員で差し押さえという言葉を使わない方はいないと思います。しかし差し押さえると言っているのに差し押さえない。分納誓約書に「約束不履行の場合、いかなる処分をされても致し方ない」と書いてあるのに差し押さえず電話して遅ればせながら払わせる。これでは滞納者に「あいつらは口ばかりで差し押さえなんかしない」と馬鹿にされるだけだと思います。

全国を回っていますと特に国保の徴収においては差し押さえを躊躇する自治体(特に管理職)がまだまだあります。しかしこういう状況下でも徴収率を上げている自治体もあります。

今回から6回にわたり全国の地方自治体の取り組みや事例を紹介していきたいと思います。皆様の参考になれば幸いです。

担当地域の徴収率対前年比15.6ポイントアップ ~北海道釧路町と野田さんの取り組み~

1 釧路町はどんな町

釧路町は、北海道道東の釧路湿原を擁し、太平洋に面したカニなどの豊富な海産物が美味しい所で人口2万人、9千世帯(内国保加入者6千人、3千世帯)の町です。



度から緊急課題として、収納対策の強化に取り組むことになりました。

収納課は納税係(係員5、嘱託徴収員2)と税外

係(係長1、係員1)という組織でした。20年度から収納課の人事を一新、課長と課長補佐を新しい人にし、職員数を1名増員したそうです。その増員した職員の中に野田さん(写真)がいました。(翌年度はさらに係長職1、係員1の計2名増員)



はしてもよいではなくて、しなければならないんですよ。法律にちゃんと書いてあります。なんでやらないんですか?」「皆さん仕事しましょよ!!」というフレーズを聞いた時、「そっか!!きちんと仕事すればいいんだ。」と思ったそうです。方向性が見えたような気がしたそうです。

その時期、釧路・根室滞納整理機構(一部事務組合)の局長だった鈴木さん(現苫小牧道税事務所納税課長)の指導を得て行った「搜索」は目からうろこの経験だったそうです。

2 財政健全化の追風を契機に収納課を強化

釧路町は、平成19年度に連結実質赤字比率が全道でワースト6位となり早期健全化団体の一歩手前の要注意団体となっていました。その原因は国保の赤字や水道の赤字でした。当然のことながら、町では平成20年

3 皆さん仕事しましょよ!!

野田さんは、最初の半年は今のままではいけないと分かりつつも、具体的にどう動けば良いかが見いだせなかったそうです。

そんな時、野田さんは私のセミナーを聞いてくださり、「差し押さえ



4 その後の具体的取り組み

野田さんは、特別なことはしていないといいます。財産調査をし、折衝し、払えるのに払わなければ差し押さえを行う。そして、先送りをしない。ぶれないことなどを心がけたそうです。

(1) 財産調査を徹底する

滞納者の言いなりにならないためには、客観的に相手のことを知っている必要があると野田さんは言います。

折衝前にあらかじめ過去3年間の本人、世帯員の収入状況、勤務先等の情報を整理する。その資料は役場にあります。

その他生命保険、預貯金など、時間と手間が可能な限り、事前に情報を入手しておくそうです。

そして、事案ごとに方針を個別にまとめておくことで、来庁、電話に迅速に対応するとともに、野田さんが不在時の時でもスタッフがぶれずに対応しているそうです。財産調査を徹底して行うことで以前はやってきた集金はやめたそうです。

(2) 先送りをしない

折衝して完納になるもの以外は納付誓約をし、誓約書には「不履行の時は差し押されても致し方ない」旨を記載してもらうほか、予告なしで差し押さえを行うことを口頭でも伝えることにしているそうです。

そして、不履行になった時は誓約書通り、しっかり差し押さえを行うそうです。

これまで、小額分納を安易に（滞納者の言いなりに）認め、いつまでたっても完結しない滞納者を作り出していた、先送り体質を改めたそうです。

(3) ぶれない

差押中心の滞納整理をすることで、滞納者から「前の担当者はこうだった、今まではああだった」などとゆるゆるの滞納整理の時代のことを持ち出してくるのは滞納者の常套手段です。しかしそうした苦情等に対しては、法律通りやっていること、上司も了解していることを説明し「町としての対応をしている」ことを意識づけるようにし、決してぶれ

ず、毅然とした対応をしているそうです。それができるのはしっかりとケツを持ってくれる課長以下一枚岩で対応できるスタッフのおかげだそうです。

野田さんは、言います。「巻き舌の滞納者の来庁は正直怖いですが、でも膝が、手が震えながらも正面からしっかりと相手を見据えます。手が出てきそうになったら、あえて顔を前に出します」と。

折衝が終了後は、へなへなと力が抜けるそうですが何とも言えない達成感が味わえるそうです。



5 その結果

野田さんは、担当地域のリストを滞納額の多い順番に並び替え、上から順々に淡々と対応し、21年度に新しく担当となった地区の収納率を20年度の70.8%から15.6ポイントアップさせ86.4%とし、この地域だけで町全体の向上額の4割を占める結果となりました。

この地域は、分譲住宅の1戸建てが主で「家賃並み」ローンで家が建てられるとあって比較的所得の低い人でも購入できたそうです。歴史的に収納率の上がらない地区のレッテルを貼られていたそうです。

町全体では、87.4%から89.6%と

2.3ポイントの増となったそうです。

野田さんの地域は、もともと徴収率が低いんだから少しやれば上がるのは当たり前と思う方がいると思います。本当にその通りだと思います。今までやっていないところほど徴収率の伸びは高いと思います。

野田さんと同じように信念を持って取り組みれば、東京都も県単位の国保の徴収率（現年分）万年？最下位を脱出できるかもしれません。

野田さんは言います。

「私たちの目標は徴収率を上げることではない。払えるのに払わない人をなくすこと。苦労しながらまじめに納めている町民が報われる町にすることです。」と。

この原稿を書いているとき、釧路市の知り合いから釧路市・釧路町・標茶町・釧路総合振興局（北海道）の4者で共通の滞納者に対して合同捜索をしたという頼もしい連絡がありました。もちろん野田さんも捜索メンバーの一員でした。



滞納は許さない!
「住民の公平性の確保と公共サービスの充実のために」
納期限内に納付している多くの町民みならんとの公平性の確保を図るため、納期限経過後に滞納があった場合、法に基づき徴収差押を執行しています。滞納額が大きい、滞納期間が長い場合は一切関係ありません。
町道民第4期、国民健康保険第6期の納期限が到来します。軽自動車税、固定資産税は既に全ての納期限が経過しています。

差押を執行します
「督促状発付の日から経過して10日を経過した旨までに滞納しない場合は、滞金の差し押さえは行われず、滞りなく滞納額を納付してください」
法に基づき、不動産、生命保険、給与、預貯金、自動車等あらゆる財産の差押を執行し、納付の意思が認められない場合は強制執行します。（強制執行費は滞納者負担）

資格者証となります
国民健康保険資格が喪失の場合、国民健康保険が自己負担となる資格者証の発行または有期納税による国民健康保険の発行となります。

必ずご相談を!
失業、病気等特別な事情により納期限内に納付できない場合はそのまま放置せず、必ずご相談ください。

休日・夜間連絡窓口を開設しています
12月の納期限前窓口
12月12日(土) 9:00-17:00
12月13日(日) 9:00-17:00
12月14日(月) 9:00-17:00
12月15日(火) 9:00-17:00
12月16日(水) 9:00-17:00
12月17日(木) 9:00-17:00
12月18日(金) 9:00-17:00
12月19日(土) 9:00-17:00
12月20日(日) 9:00-17:00
12月21日(月) 9:00-17:00
12月22日(火) 9:00-17:00
12月23日(水) 9:00-17:00
12月24日(木) 9:00-17:00
12月25日(金) 9:00-17:00
12月26日(土) 9:00-17:00
12月27日(日) 9:00-17:00
12月28日(月) 9:00-17:00
12月29日(火) 9:00-17:00
12月30日(水) 9:00-17:00
12月31日(木) 9:00-17:00

お仕事の都合等で
平日の発行が困難な方は...

プロフィール



堀 博晴 (ほり ひろはる)

ヤフー株式会社コンシューマ事業統括本部官公庁担当
昭和42年 江戸川区役所に入部。

東京都総務局小笠原支庁、同和对策部、災害対策部
主税局足立都税事務所整理第二課長、新宿都税事務所整理第二課長、練馬都税事務所納税課長、課税部軽油特別調査室副参事、徴収部機動整理課長、徴収指導室長を歴任し、平成17年4月より現職。

厚生労働省国民健康保険収納率向上アドバイザー