



# 収納率向上アドバイザー堀博晴の滞納整理塾

東京都東久留米市編②

堀博晴が見た収納の現場

前号に引き続き、国民健康保険税の徴収率が平成20年度に26市のトップになり、以来3年連続でトップを維持している東京都東久留米市の取り組みをご紹介します。

## 前号のお話

東久留米市は、武蔵野台地のほぼ中央にあり、北多摩の東北部に位置し、東西6.5km・南北3.5km、面積12.92km<sup>2</sup>、人口約11万4千人の市である。東京都東久留米市財務部納税課納税係で住民税や国民健康保険税を含む市税の徴収を行っている山田さんが異動してきたのは平成16年のこと。山田さんはその頃議論されていた税源移譲を見据えた体制作りを念頭に入れ、滞納繰越分の圧縮を目的として、平成17年度に東京都主税局個人都民税対策室から特に優秀な職員を派遣してもらい、指導を受けると同時に、職員を個人都民税対策室へ1年間派遣するなど徴収に対する職員の意識を変えた。

その結果として、職員は差押え等の滞納処分に対する意識が大きく変わり、差押え中心の徴収が根付いてきて、滞納繰越分の徴収率も徐々に上がってきた。そして、派遣等で蓄積してきたノウハウをスムーズに継承することで異動があっても一定レベルを維持できるようになった。

次に、いかにして現年分を徴収していくかということに意識をシフトチェンジし、現年未納者への早期対応を心掛けるようになった。山田さんは、収納率向上対策として「1. 金をかけずに金を取る」「2. 無駄を省いて、手間を惜しまず」「3. 納税事務の新しい形」を掲げ、納期内納税をしている多くの方々にお叱りを受けないように徴収事務に取り組んでいる。

この三つのコンセプトで歳入確保を目指すべく二つの取り組みを実践。前号で紹介した内容はそのうちのひとつ「納税業務の委託」である。

その内容とは、平成16年11月に「電話催告業務と納税課内における軽易な庶務的業務」をシルバー人材センターに委託したこと。全国初の「シルバー現年班」「シルバー初動班」の誕生となったこの事業の一般的メリットは、①少ない自治体負担、②人材確保が容易、③常に4名が勤務など。山田さんはこのメリットを称して「ローコスト・ハイリターン」と呼んでいる。そして、このメリットのほかに付加的要素が二つあると山田さんは語る。一つ目はシルバー人材の貴重な経験と実績を活用することで、①収入額の増加、②高齢者の社会参加を創出するという要素である。二つ目は徴税吏員の負担が軽減できるということ。現年対応はシルバー現年班に充て、徴税吏員は交渉班と徴収班に特化することで1:2:7の業務割合を3:2:5にする。結果、本来徴税吏員が行う差押え件数を飛躍的に伸ばすことに成功した。

今号では、取り組みの二つ目「代行納付の創設」をご紹介します。

## 「ローコスト・ハイリターン」～東久留米市の取り組み～

### (2) 代行納付の創設

もう一つの取り組みは「代行納付の創設」です。

東久留米市では、既存システムの改修に莫大なコストがかかることから、現在普及しているコンビニやクレジットカード納税、マルチペイメントの導入はされていません。そこで考えたのがほんの少しの手間で大きな成果が期待できる「代行納付」だそうです。

この方法は、納付書を使用せず、郵便局、金融機関、コンビニに設置してあるATMからの振込及び携帯電話から振込をしてもらう方法です。手数料は納税者負担で納税課長の口座に振り込んでもらい振込が確認できたら会計管理者の口座に「代行納付」という方法です。

そのほか、次の二つの方法も考えました。

- ①常に郵便局のATM納税を希望する人に市税専用の「振込取扱票(赤色)」を送付する方法。(振込先は会計管理者の口座、手数料無料)
- ②郵便局備え付けの「振込取扱票(青色)」で支払金額を記入して支払ってもらう方法。(振込先は会計管理者の口座、手数料納税者負担)

この方法を開始したのは平成17年5月からで当初は800万円、そして年を追うごとに増え続け、今では4～6千万円で推移しています。(別



シルバー初動班の方々

表1参照)

この方法で怖いのは事故(使い込みなどの)が起きることですが、これまで事故は皆無とのことでした。

この方法は、簡単に言うと地方自治法施行令に納付方法は「納付書か口座振替」と書かれているので法解

積上の問題はあられるかもしれません。

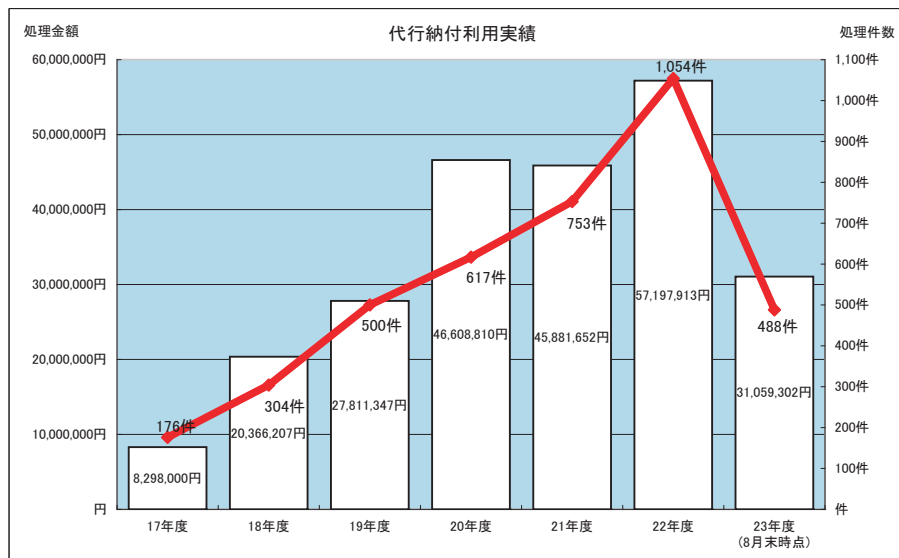
しかし、この方法をやらなければこれだけの金額は入ってこないことになります。

山田さんの言葉を借りれば、「滞納者が遊興費などに使ってしまう前に払ってもらえる」のだそうです。

#### 4 さらなる高みを目指して

以上のような取り組みに加え、タイヤロックなどの取り組みを並行して行うことで、今では一人当たりの持ち事案1,200件が600件程度（別表2参照）になり、よりきめの細かい滞納整理が可能になってきたそうです。そして、「支払える財産がありながら支払わない人は許せない。しかし、財産がなく本当に払えない方々のものは積極的に停止をしていく」「取るか、落とすしか方法がな

別表1



いことを肝に銘じて26市トップの徴収率に甘んじることなく、市税並みの徴収率を目指す」と山田さんは力

強くおっしゃっていました！

※東久留米市の取り組みは、588号にも掲載しております。

別表2

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度 (8月末時点)
処理件数	176件	304件	500件	617件	753件	1,054件	488件
処理金額	8,298,000円	20,366,207円	27,811,347円	46,608,810円	45,881,652円	57,197,913円	31,059,302円



自動車タイヤロック



バイクタイヤロック

### 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都。  
 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。  
 機動整理課長の時、全国で初めてのインターネット公売を実施し成果を上げる。「ネット公売を全国に広げ  
 たい」と、自らヤフーのスタッフ募集に応募する。インターネット公売の説明に全国の自治体を飛び回る。  
 著書には、インターネット公売のすべて(ぎょうせい)、自治体増収大作戦-インターネットが変えた-  
 (ぎょうせい)がある。  
 厚生労働省国民健康保険収率向上アドバイザー