

江別市における収納対策(コールセンターの活用) について

～平成29年度紹介事例～

北海道厚生局健康福祉部保険年金課

江別市の概要

人口	119,008人
世帯数	17,306世帯
国保被保険者数	27,996人
加入割合	23.5%

(平成28年3月31日現在)

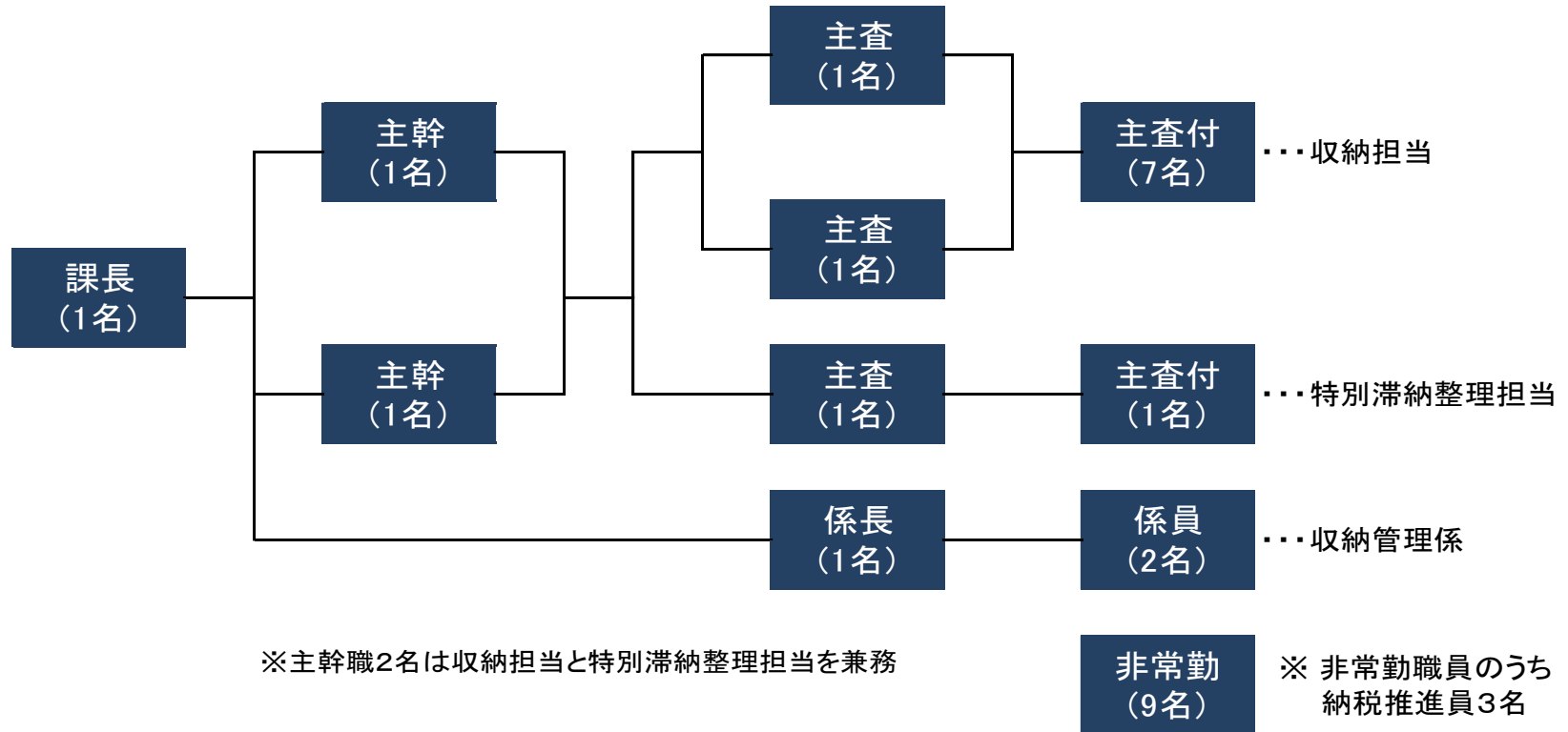


江別市は、石狩平野の中央に位置し、札幌市の東部に隣接する市です。全体的に平坦な地形で、鉄道や充実した道路網により道内の主要都市と結ばれているほか、空・海の玄関口である新千歳空港や石狩湾新港にも近く、恵まれた立地条件となっています。

「れんがとやきものまち」として知られ、セラミックアートセンター、ガラス工芸館といったれんがの建物やれんがのランドマーク等が市内を飾っており、毎年7月に開催される「やきもの市」は、道内有数のイベントとなっています。また、市内には日本三大河川の一つである「石狩川」が流れ、大都市近郊にある大平面の平地林として世界的にも稀で貴重な「野幌森林公園」があるなど、自然環境にも恵まれています。

担当課の体制

【納税課】



○各担当の業務内容

- ・収納担当・・・納付折衝、滞納処分等
- ・特別滞納整理担当・・・高額・困難案件に係る滞納処分、搜索、インターネット公売等
- ・収納管理担当・・・口座振替の確認等

○取扱税目

- ・市道民税、固定資産・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税(収納管理係は、保育料、介護保険料等も取扱い)

江別市における主な取り組み

- ・コンビニ収納の実施(平成26年度から)
- ・夜間窓口の設置(毎週木曜日 17:15～20:00)
 - 3～4名の交代制で対応。平成27年度受付件数 約1,600件。
- ・日曜窓口の設置(毎月最終日曜日 10:00～15:00)
 - 3～4名の交代制で対応。平成27年度受付件数 約540件。
- ・一斉催告(年3～4回)の実施、北海道と連携した共同催告の実施
- ・預貯金、給与、不動産、生命保険、動産等の差押え
- ・インターネット公売の実施、合同公売会への参加
- ・過払金の整理・回収(市内の司法書士、弁護士と連携して実施)
 - 多重債務者の同意の下、司法書士、弁護士へ債務整理を依頼。
回収した過払金は、優先的に滞納税へ充当。
- ・北海道への徴収嘱託(個人住民税等)
- ・納付案内コールセンター活用による電話催告の実施
 - 詳細は次項へ

納付案内コールセンターについて

納期内納税のより一層の推進、滞納繰越額の圧縮のためには・・・



**新たな滞納者を生じさせないための
迅速な初期催告システムの構築が必要**



「江別市納付案内コールセンター」を開設
(平成21年10月から民間業者へ委託)

コールセンターの業務体制・業務内容

業務体制

管理者1名及びオペレーター3名の合計4名体制で電話催告を実施。

コールセンターによる電話催告は、平日の8時45分から17時15分まで実施しているほか、毎週木曜日の夜間と毎月最終日曜日にも、納税課の夜間・休日窓口の開設にあわせて実施しており、平日の日中ではつながりにくい滞納者との接触に効果が得られている。

業務内容

○フロント業務

- ・現年度分の滞納について、架電及び受電による納付の督促
- ・納付督促の実施による交渉経過のシステム入力
- ・納付督促に対する問い合わせや苦情処理の対応
- ・口座振替の勧奨

○バックヤード業務

- ・口座振替利用申込書の送付
- ・納付書紛失者への再発送業務
- ・電話番号不明者の電話番号調査



コールセンター導入による効果

・文書催告件数の減少

→ 導入前と比較し、全税目の文書催告件数が72.6%減少

・督促状発付件数の減少

→ 導入前と比較し、全税目の督促状発付件数が33.9%減少

・納税課職員の事務量軽減による滞納処分の強化

→ 導入前と比較し、財産調査件数及び差押件数が増加

・現年度収納率の向上

→ 導入前と比較し、国保現年度収納率が6.2%上昇

コールセンターから滞納者へ早期に電話催告を実施し、応答があった者のうち半数以上から納付約束を取り付けることで、現年度分滞納税の整理が進んでいる。また、このことで文書催告や督促状の件数が大きく減少し、納税課職員の事務量軽減につながっている。

職員は、事務量が軽減した分を滞納処分の強化にシフトしており、搜索やインターネット公売も積極的に実施しながら成果を上げている。

コールセンターが滞納者への早期対応を徹底し、職員が財産調査及び滞納処分を集中的に毅然とした姿勢で行ってきたことが、市民の納税意識を向上させ、近年の収納率向上につながっていると考えられる。