

平成 28 年度包括外部監査の結果に基づく措置について、新潟市長から通知があったので、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 38 第 6 項の規定により以下のとおり公表します。

平成 29 年 7 月 26 日

新潟市監査委員 貝 瀬 壽 夫  
 同 宮 本 裕 将  
 同 渡 辺 有 子  
 同 加 藤 大 弥

平成 28 年度包括外部監査  
 「財務部債権管理課の事務の執行について」

新潟市長が講じた措置

頁	担当部署	指摘事項等	措置内容等
65	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.1</b>                      第6章 債権管理課                      第5 債権管理課創設後の未収金の状況及び緩和措置実績                      3 平成 27 年度引受債権の財産別差押件数</p> <p>新潟市は税の賦課との関係で軽自動車の所有者情報を把握しているにも拘らず、債権管理課の自動車の差押実績は同課創設以来 1 件しかなく、非常に少ない。自動車は、滞納者やその家族の営業や通勤の手段として利用されている場合が少なくない。しかし、そのような個別・具体的事情は当該自動車が差押禁止財産に該当するか否か、当該滞納者に対し緩和措置を講ずべきか否かなどの問題であって、自動車の差押について消極的態度をとる理由にはならない。差押禁止や緩和措置等に関する法令遵守の上で自動車の差押を積極的に実施されたい。</p>	<p>滞納者が所有する自動車については、その換価価値や差押すべきか否かを個別に評価し、徴収上有利と総合的に判断できる場合に差押を実施することとしており、引き続き適正な判断のもとで、預貯金や給与等の他の財産と区別することなく差押を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
67	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.2</b>                      第6章 債権管理課                      第5 債権管理課創設後の未収金の状況及び緩和措置実績                      4 債権管理課における緩和措置実績</p> <p>未収金の縮減は、徴収ではなく緩和措置による債権の消滅によっても実現できる。何よりも、要件を充足している場合には滞納者の福祉や自立支援の観点から緩和措置の実施が必要な場合がある。ところが、債権管理課は、未収金の徴収に注力するあまり緩和措置の実施件数を減らしてしまった。今後は、緩和措置を積極かつ適切に実施すべきである。</p>	<p>徴収緩和の適用基準を明確化し公平性を担保するために、平成 29 年 3 月にマニュアルを作成しました。マニュアルの活用や職員の育成を図りながら、個々の状況に応じ緩和措置適用が適当と判断される場合は、積極的に緩和措置を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>

115	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.3</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第5 時効の管理</b>  <b>3 現在の時効管理（時効台帳の作成）</b>  債権管理課の引受債権においても時効によって消滅している債権が多く見られるところ、時効管理を徹底し、時効の成立を防ぐべきである。</p>	<p>時効管理台帳による時効の把握を平成 28 年 2 月から本格運用しております。今後も時効管理台帳を活用し、引き続き時効の成立を防ぐよう努めます。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
127	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.4</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>2 引受通知の発送</b>  連帯保証人は、単なる保証人とは異なり、催告の抗弁権（民法 452 条）や検索の抗弁権（民法 453 条）を有しないのであるから、主債務者と同時に引受通知書を発送すべきである。</p>	<p>市民病院診療費以外の債権については、平成 24 年度引受時から、連帯保証人にも同時に引受通知を発送しています。</p> <p>市民病院診療費についても、今年度の新規引受分から、平成 29 年 8 月を目途に連帯保証人にも同時に引受通知書を発送することとしました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>
135	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.5</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b>  生活・財産状況申出書の「資産の部」欄及び「収入の部」欄の「振込先金融機関名」及び「支店名」が空欄のまま提出させている事案が多い。</p> <p>非強制徴収債権には、強制徴収債権のような財産調査権がないのであるから、将来の強制執行に備えるためにも、債務者の収入及び財産に関する情報は、できる限り債務者から任意に入手しなければならない。</p> <p>最低限、「資産の部」欄の不動産と自動車の保有の有無及び「収入の部」欄の「振込先金融機関名」及び「支店名」は追加で記載させるか、聴取りをするべきである。</p>	<p>生活・財産状況申出書の不動産と自動車の保有の有無、振込先金融機関名と支店名が空欄の場合は、追加で記載させるか、聴き取りを行い職員が記載することとしました。また、資産が無い場合は空欄とせず「無し」と記入するなど、存在しないことが分かるようにしました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>
135	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.6</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b>  納付相談時に、債務者が収入資料を提出していない事案が3分の2程度あった。</p> <p>収入資料を持参しなかった債務者に対しては、収入資料を郵送で提出するよう求めるか、次回の納付相談時に持参するよう指示すべきである。</p>	<p>提出可能な収入資料がある債務者については、次回相談時に資料を提出するよう指示することとしました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>

136	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.7</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>生活保護受給者から、月 1 万 5000 円を回収している事案が 2 件、当初月 1 万円を回収していた事案が 1 件あった。生活保護受給者は、そもそも最低限度の生活費で生活していることから、月 1 万円～1 万 5000 円を分割納付することによって、最低生活を下回る事態となることは避けがたい。</p> <p>生活保護受給者に対しては、最低限度の生活費で生活していることを考慮し、分割納付の妥当性及び分割納付額の妥当性について慎重に考慮し、決定するべきである。</p>	<p>分割納付を希望する生活保護受給者に対しては、生活が成り立つかどうか、丁寧に相談や聴き取りを行い、分割納付の妥当性などについて慎重に対応してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
139	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.8</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 分割納付の履行チェック</b></p> <p>分割納付の履行チェックに問題がある事案が多い。</p> <p>分割納付が滞った場合に、遅滞なく適切に催告することで、債務者には、分割納付の約束を守らなければならないという責任感と緊張感が生まれ、順調な履行の促進に繋がる。</p> <p>月払いの分割納付の場合には、毎月 1 回必ず分割納付の履行チェックを行い、履行遅滞がある場合には、直ちに電話等の催告を行うべきである。</p>	<p>毎月の分割納付を約束した債務者については、毎月分割納付の履行チェックを行い、履行遅滞がある場合には、直ちに電話等による催告を行うこととしました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>
139	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.9</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 分割納付の履行チェック</b></p> <p>ひまわりクラブ利用料及び奨学金返還金について、所管課から、前月の月末までになされた納付について、当月 3 週目頃に納付報告がなされているが、基本的には 4 営業日で収納システムに反映されることからすると、市民病院診療費（個人分）同様、当月 2 週目頃には納付報告をすることが可能であると考えられる。</p> <p>所管課からの納付報告が遅くなると、その分、遅滞があった場合に債権管理課で電話等の催告をする時期が遅くなってしまう。</p> <p>ひまわりクラブ利用料及び奨学金返還金について、所管課に対し、前月の月末までになされた納付についての報告を当月 2 週目頃にするよう求めるべきである。</p>	<p>ひまわりクラブ利用料については、所管課から、前月末までの納付について、当月 2 週目頃までに納付報告を受けることとしました。</p> <p>奨学金については、当初から翌月 15 日までに報告する取り決めとなっているため、所管課へ取り決め通り報告するよう、改めて依頼しました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>

142	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.10</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 電話・文書・訪問による催告</b></p> <p>債務者に対し、法的手続（訴訟）を予告する内容の文書であるにもかかわらず、「強制徴収予告通知書」又は「強制執行予告通知書」という表題を用いている事案が散見された。</p> <p>これらの表題は、強制徴収（滞納処分）が可能であるかのような誤解や、直ちに強制執行をすることが可能であるかのような誤解を生ぜしめるため、改められたい。</p> <p>なお、「最終催告書」「法的手続予告通知書」「訴訟予告通知書」等の表題でよいものと思われる。</p>	<p>訴訟を予告する催告書については、「強制執行予告通知書」という表題を改め、「最終催告書」等としました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
143	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.11</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 電話・文書・訪問による催告</b></p> <p>債務者が電話に出ないにもかかわらず、長期間にわたり、電話催告だけ続けている事案が数件あった。</p> <p>曜日や時間帯を変えても債務者が電話に出ず、折り返しの電話もない場合には、債務者が意図的に電話に出ていないことが予想されるのであるから、文書や訪問による催告に切り替えるべきである。</p>	<p>債務者が意図的に電話に出ていないと思われる事案については、これまでより早めに文書や訪問による催告に切り替えることとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
155	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.12</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>債務者から同意を得るよりも前に、市税のシステムを利用し、債務者の収入調査をしていた事案が若干あった。</p> <p>非強制徴収債権には財産調査権がないのであるから、債務者から同意を得ずして市税の課税に係る情報を利用することは違法であり、直ちにやめるべきである。</p>	<p>同意のない市税情報の閲覧は、現在は行っていませんが、さらに徹底するため、強制徴収債権を取り扱わない職員については、平成 29 年 3 月に市税システムの操作権限を抹消いたしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
155	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.13</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>債務者、連帯保証人、保証人のいずれにも該当しない第三者の親族の収入額を市税のシステムを利用して調査していた事案が 1 件あった。</p> <p>同意を得ずに行った調査であることはもちろん、必要性が全くない調査であり、違法かつ不適切である。</p>	<p>指摘を受けた事案については、全くの無関係者ではなく、以前から家族を代表して納付相談をしていた同一生計の家族ですが、同意のない市税情報の閲覧は、現在は行っていません。さらに徹底するため、強制徴収債権を取り扱わない職員については、平成 29 年 3 月に市税システムの操作権限を抹消いたしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

155	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.14</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>債務者の自宅を訪問した際、郵便受けの中に入っていた封書を見て、差出人と宛名をメモしていた事案があった。</p> <p>封書の差出人及び宛名は「通信の秘密」（憲法 21 条 2 項後段）に該当するプライバシー情報であるから、債務者に無断で郵便受けを開けて中の封書の差出人及び宛名を確認することはプライバシー権侵害であり、違法である。</p>	<p>封書の差出人及び宛名はプライバシー情報であることから、債務者の自宅を訪問した際に、郵便受けの中の郵便物を確認することはしないこととしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
156	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.15</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>不動産や自動車の所有が判明している場合であっても、これらを強制執行の対象としたことがなく、不適切である。</p> <p>特に、不動産は、無担保であれば非常に回収可能性が高い財産であるから、その所有の有無は積極的に調査し、所有している場合には強制執行の対象とすべきである。</p>	<p>非強制徴収債権の調査は、本人からの聞き取りに限られ、調査を行っても不動産や自動車の所有については、事案が少ないのが実情です。特に不動産については、抵当権の残額について本人からの同意書を添付の上、照会を行っても、金融機関から回答を得られない状況で、不動産の強制執行を即実施することは難しいところもありますが、不動産や自動車の強制執行が最善策であり、債権が確実に回収できると判断できれば実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
156	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.16</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>連帯保証人の財産に対して強制執行を行った事案が 1 件しかなかった。</p> <p>連帯保証人には検索の抗弁権がないのであるから、主債務者の財産から先に強制執行を行う必要はない。主債務者よりも連帯保証人に資力があると窺われる事案については、連帯保証人に対する財産調査及び強制執行を実施すべきである。</p>	<p>債務者に資力がなく、連帯保証人の資力がある場合は、引き続き連帯保証人の財産に対する強制執行を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
167	債権管理課	<p><b>指摘事項 No.17</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第6 時効の管理</b>  <b>4 監査結果</b></p> <p>分割納付誓約書を作成させることにより債務承認をさせた事案のうち、多くの事案では初回の納付相談時に分割納付誓約書を作成させていたが、2 回目以降の納付相談時に分割納付誓約書を作成させた事案が数件あった。</p> <p>債務者が 2 回目の納付相談に来所するか否かは不明であるし、具体的な分割納付額が決まっていなくとも、債務を承認させ、分割納付の意思を示させるという意味で分割納付誓約書を作</p>	<p>時効中断のためにも、初回の面談時に納付誓約書を作成させることを徹底しました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

24	債権管理課	<p>成させることは可能である。 したがって、時効中断のためにも、初回の面談時に分割納付誓約書を必ず作成させるべきである。</p> <p><b>意見 No.1</b> <b>第4章 地方公共団体の管理する債権の行使等と緩和措置</b> <b>第1 債権の行使の手順・方法</b> <b>3 第2段階（事実上の扱い）</b> 差押予告の通知書には、差押予定財産として預貯金、売掛金、保険や隠匿しやすい動産などは表示すべきではないが、その他の差押予定財産（給与、不動産、自動車など）については、自主納付をできるだけ促すという観点から具体的に表示することを原則とすべきである。</p>	<p>差押予告を通知する時点で、隠匿しやすい動産を除き、差押対象が確定できている場合は具体的に表示することとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
41	人事課 債権管理課	<p><b>意見 No.2</b> <b>第6章 債権管理課</b> <b>第2 債権管理課の目的及び事務内容等</b> <b>4 人員配置、経験年数</b> 債権管理課を中心とする債権管理担当職員の人事異動については、専門知識やノウハウの蓄積とその伝達が十分可能となるよう在課年数等に配慮した適正な人員配置を計画的に実施されたい。また、適正な人員配置を担保し、かつ、全庁一体となって未収金問題に取り組むという見地から総務部人事課が債権管理推進委員会・同幹事会に関与することを検討されたい。</p>	<p>専門知識とノウハウの蓄積と継承を必要とする所属の職員については、通常の職員より在籍年数を長くすることや、過去に業務経験がある者を配置するなどの必要があると考えております。</p> <p>ただし、育児・介護等をはじめとして職員への配慮が必要な場合や、昇任等に伴う場合など、一定年数を経過する前でも、人事異動を行う場合もありますので、引き続き、所属長とのヒアリング等を通じて、適正な人員配置に努めてまいります。</p> <p>人事課の債権管理推進委員会への関与については、すでに所属長とのヒアリングなど情報共有の場があることから、その場をさらに活用し、庁内連携を進めます。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
45	債権管理課	<p><b>意見 No.3</b> <b>第6章 債権管理課</b> <b>第3 債権の引継事務</b> <b>2 債権引継手続及びスケジュール</b> 債権管理課が各所管課から引受けた債権に関しては、年度末に債権管理課から各所管課に「引受終了報告」を提出して全件を返還する形をとっている。返還と言っても全ての資料等を各所管課に返還するものではないが、特に平成27年度の強制徴収債権のようにほとんど全てが継続案件である場合には返還・改めての引継リストの作成等の事務作業を省略する上でも、一旦返還するということが自体不要と考える。</p>	<p>所管課への返還処理は、完納などの理由により真に返還するもののみとし、翌年度も継続する場合は、返還の事務処理は行わないこととしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
79	債権管理課	<p><b>意見 No.4</b> <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b> <b>第4 債権の管理・回収</b> <b>2 引受通知の発送（新規引受案件）</b> 債権回収業務においては滞納処分（差押）が最も効果的なものであるし、滞納者からすると財産収入を差押えられることが最も恐れることであろう。自主納付を促すのであれば各所管課が発送する「引継予告書」においても単に特別</p>	<p>新規引受案件については、引継予告書にて滞納処分の可能性をあらかじめ明示することとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

		<p>部署への移管を通知するだけでなく、滞納処分が間近であることも通知すべきである。</p>	
84	債権管理課	<p><b>意見 No.5</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>納付相談に際し、「生活・財産状況申出書」を持参しない者には、極力、相談の場で丁寧に説明しながら記載させ、記載を拒む者との相談では単にメモを取るのではなく、「生活・財産状況申出書」の記載欄に沿って情報を収集し、後任者やその後の滞納処分にも十分資するよう意識した交渉記録メモを作成されたい。</p>	<p>生活・財産状況申出書に情報が不足している場合は、丁寧な聴き取りにより情報入手に努め、記録を作成・管理することとしました。  <b>【措置済み】</b></p>
86	債権管理課	<p><b>意見 No.6</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>債権管理課から発送する引受通知書兼催告書では「指定期限までに相談のない場合は、財産調査のうえ、財産差押などの滞納処分を行うこととなります」と記載されているが、各所管課からの引継資料の中から差押対象を探し出し、具体的にその対象を差押える旨明示することを検討されたい。そのためにも所管課との連携を更に密にされたい。</p>	<p>所管課が把握した情報により、具体的な差押対象が確定できる場合は、引受通知書兼催告書に具体的に表示することとしました。  <b>【措置済み】</b></p>
89	債権管理課	<p><b>意見 No.7</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 財産調査</b></p> <p>財産調査の内、預貯金調査については要となる調査でもあるので、既に滞納処分実施中等の例外を除き、原則として引受けた全滞納者について1年に1度は金融機関に対する照会を行うのが望ましい。</p>	<p>預貯金調査については、預貯金以外の財産にかかる調査結果を得ている、滞納処分が間近でなく着手までに情報が陳腐化する恐れがある等、把握が必要な時期は滞納者でそれぞれ異なることから、原則年1回とするのではなく、都度個別に照会を行うこととしました。  <b>【方針決定】</b></p>
90	債権管理課	<p><b>意見 No.8</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 財産調査</b></p> <p>給与照会手続において現在行われている給与照会事前通知は滞納者あてになされており、滞納者の退職を防ぐためにはよい方法と考えられるが、この通知に際しては勤務先が判明していることを必ず明示して通知されたい。</p>	<p>退職の恐れがないなど、徴収上の支障がないと判断できる場合には明示することとしました。  <b>【措置済み】</b></p>
93	債権管理課	<p><b>意見 No.9</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 財産調査</b></p> <p>財産調査の方法として、検索はほとんど利用されていないが、滞納者が価値ある動産を所有していることが窺える事案では、効果の大きさを鑑み、検索手続を取ることを検討されたい。</p>	<p>換価価値のある動産の差押が可能で、徴収上有利と総合的に判断できる場合には、他の手法と区別することなく検索を実施することとしました。  <b>【方針決定】</b></p>

98	債権管理課	<p><b>意見 No.10</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 差押</b></p> <p>生命保険等解約返戻金は預貯金・積立金と同視できるものであるから、解約請求の猶予を配慮するとしても、差押自体は積極的にすることが望ましい。</p>	<p>生命保険等については、滞納者に自主納付を促す効果もあるため差押を実施しており、引き続き他の財産と区別することなく積極的に差押を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
100	債権管理課	<p><b>意見 No.11</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 差押</b></p> <p>不動産差押においては、単に差押登記をするだけでなく、無担保の物件についてはノウハウを蓄積するためにも積極的に公売を実施されたい。</p>	<p>債権の回収が見込め、徴収上有利と総合的に判断できる場合には、積極的に不動産公売を実施することとしました。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
101	債権管理課	<p><b>意見 No.12</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 差押</b></p> <p>動産の差押はほとんどされていないのが現状であり、これはノウハウの蓄積不足が一因と思われるところ、軽自動車については所有者情報を把握できるものであるから積極的に差押を実施し、動産全般についての差押のノウハウを蓄積すべきである。</p>	<p>滞納者が所有する軽自動車については、換価価値や差押すべきか否かを個別に評価し、徴収上有利と総合的に判断できる場合に差押を実施することとしており、引き続き適正な判断のもとで、預貯金や給与等の他の財産と区別することなく差押を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
104	債権管理課	<p><b>意見 No.13</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 差押</b></p> <p>不動産差押について、差押後に国税徴収法の規定に基づき差押解除を要請するケースが増えることが予想されること、その種の事案に対する裁判例の動向に十分留意されたい。</p>	<p>不動産差押の解除要請について、関連する裁判の動向に留意してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
109	債権管理課	<p><b>意見 No.14</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>6 差押対象のない滞納者への対応</b></p> <p>現在、滞納者に納付誓約書の提出を求めない方針となっているが、後日の滞納処分時のトラブルを恐れる余り時効にかけてしまうことは、よりマイナスであるから、時効止めに必要なケースでは積極的に納付誓約書を入手されたい。</p>	<p>他の手段による時効止めが難しい場合に、積極的に提出を求めるとしました。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
115	債権管理課	<p><b>意見 No.15</b>  <b>第7章 強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第5 時効の管理</b>  <b>3 現在の時効管理（時効台帳の作成）</b></p> <p>債権管理課が時効管理に作成し始めた管理台帳は有益なものであるため、各所管課においても管理している債権について同様の台帳を作成</p>	<p>平成 29 年 6 月に汎用的な時効管理台帳を所管課に提供し、時効の管理を求めました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>

118	債権管理課	<p>するよう指導されたい。</p> <p><b>意見 No.16</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第1 引受債権の内容（7債権）</b>  <b>2 引受債権の性質</b></p> <p>公債権については、各所管課において債権の一部が時効消滅した後に、債権管理課が債権を引受けたと見られる事案（債権管理課が引受けた時点で滞納が過去5年間分ある事案）が少ない。</p> <p>各所管課において債権の一部がすでに時効消滅した事案及び消滅時効が迫っている事案について、積極的に引受対象とすることを検討されたい。</p>	<p>引継事案については、引受基準を満たし所管課での対応が困難なものについて、債権管理課において引受けを行っています。債権管理課で引受可能な件数も限られているため、所管課の意向を聞き、状況を確認しながら引継事案を決定し、必要に応じて研修や個別の実務指導など所管課支援も行っています。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
127	債権管理課	<p><b>意見 No.17</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>2 引受通知の発送</b></p> <p>引受通知書記載の滞納額に誤りがあると、過大ないしは過少な回収の危険があるのみならず、債務者からの信頼を損ない、その後の回収業務に支障が生じ得る。滞納額は日々変動するものであるから、所管課のシステムに直接アクセスすることができない債権についても、所管課から滞納明細書を取り寄せる等の方法により、債権管理課でも滞納額をチェックすることが望ましい。</p>	<p>引受通知記載の滞納額について、所管課のシステムに直接アクセスすることができない債権については、所管課から滞納明細書を提出してもらい、債権管理課でも金額をチェックすることとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
127	債権管理課	<p><b>意見 No.18</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>2 引受通知の発送</b></p> <p>離婚した夫婦について日常家事債務（民法761条）を根拠とした請求を行うことは慎重となるべきであり、また、仮に行うのであれば、離婚をしていない債務者との関係で公平性が確保されるよう留意すべきである。</p>	<p>離婚した夫婦について日常家事債務（民法761条）を根拠とした請求をする場合は、戸籍謄本等を確認した上で、民法761条の適用が妥当か判断し、引き続き他の債務者と公平性が保たれるよう請求してまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
136	債権管理課	<p><b>意見 No.19</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>分割納付が遅れがちであるにもかかわらず、納付相談を実施せず、安易に電話及び郵送での対応に応じることがある。債務者都合で来所できない場合には、その理由を管理経過一覧表に明記し、次回は必ず来所を求めると、粘り強い対応が望まれる。</p>	<p>相談が必要な債務者が来所できない場合には、その理由を台帳に記録し、次回は必ず来所を求めるとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

136	債権管理課	<p><b>意見 No.20</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>債務者が分割納付誓約書に従った履行をせず、分割納付誓約書とは異なる履行期限での納付を電話で申し入れた場合には、安易にその場で応じるのではなく、再度納付相談を実施し、分割納付誓約書を作成させるべきである。</p>	<p>債務者が分割納付誓約書に従った履行をせず、誓約書とは異なる履行期限での納付を電話で申し入れた場合には、安易に応じるのではなく、今までの経過や回数などから判断し、悪質な場合については、再相談とし、改めて誓約書を提出させることとしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
136	債権管理課	<p><b>意見 No.21</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>3 納付相談</b></p> <p>相談内容をどの程度記録しておくかは担当職員の裁量に委ねられており、記録の内容は詳細なものから簡潔なものまで程度に差があった。記録内容に差が生じることを防ぐため、納付相談の内容について、必ず記録しておくべき事項をテンプレート化し、テンプレートを利用して記録することを検討されたい。</p>	<p>経過記録については、窓口で納付しただけの場合や、長時間にわたる納付相談の場合など、記載方法を定め、記録した職員以外の者が見て、内容や状況が分かるように記録をすることを徹底しました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
140	債権管理課	<p><b>意見 No.22</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>4 分割納付の履行チェック</b></p> <p>分割納付の履行チェックの方法は、各債権の担当者に委ねられているが、【資料 8-8】返還金管理台帳のような統一的な書式を用いてチェックを行う方が、チェック漏れが生じにくく、責任者が各担当者の業務をチェックする場合にも便利である。</p> <p>分割納付の履行チェック用の統一的な書式を作成されたい。なお、【資料 8-8】返還金管理台帳には返済予定日の記入欄がないが、同欄を設けた方がチェック漏れを防止できると思われる。</p>	<p>当初、債権管理課での分納履行チェックは所管課からの引継リストを統一的な様式として使用していましたが、転記ミスの防止や事務の簡素化のため、債権毎に所管課のシステムを活用する方法へ変更してきました。</p> <p>このような経緯から、以前の統一的な様式状態に戻すことなく、引き続き事務の簡素化を図りながら、分割納付誓約書に記載されている返済予定日を活用するなど、合理的な分納履行チェックを行います。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
143	債権管理課	<p><b>意見 No.23</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>5 電話・文書・訪問による催告</b></p> <p>債務者に電話、文書、訪問により催告を行ったものの、債務者からの反応がない、もしくは、途中から連絡が途絶えた等の理由により、債務者の勤務先に電話した事案が4件あった。</p> <p>債務者の勤務先に電話をすることは、勤務先において債務者に対する詮索等の不当な干渉や不利益な扱いを招くおそれがあり、適切ではない。</p> <p>債務者からの反応がないか連絡が取れなくなった場合には、訴訟を提起すべきであって、勤務先への電話をするべきではない。</p>	<p>電話、文書、訪問等による催告にも反応のない債務者に対し、催告に関する連絡は勤務先へはしないこととしました。無反応者に対する訴訟については、回収の可能性や訴訟費用など、事案ごとに精査した上で行ってまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

150	債権管理課	<p><b>意見 No.24</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>6 支払督促・訴訟</b></p> <p>訴訟提起に当たり、議会の議決を得る必要があることが、提訴数と提訴スピードの両面でハードルとなっている。  そのため、訴額が 300 万円以下の訴訟について、市長の専決処分とすることを議会で議決することが望ましい。</p>	<p>訴訟提起の市長専決処分事項指定については、効果的・効率的に法的手続きを行い、適正な債権管理を進めるうえで有効であることから、訴額の上限額も含め、議会側の理解を得られるよう進めてまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【検討中】</b></p>
150	債権管理課	<p><b>意見 No.25</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>6 支払督促・訴訟</b></p> <p>支払督促は、訴訟のように法廷の場で債務者と話し合い、和解が成立するということがないから、債務者の自主的な納付に繋がりにくく、また、異議が出された場合には、訴訟に移行するため、当初から訴訟を提起するよりも、訴訟が終結するまでに時間と労力がかかってしまう。  支払督促の申立ては、債務者と話し合いが成立する可能性が低く、かつ、強制執行の対象となる財産がある場合に限って行うべきである。</p>	<p>債務者の資産情報の有無、過去の相談経過、手続費用などを総合的に勘案し、支払督促を活用してまいります。</p> <p style="text-align: right;"><b>【方針決定】</b></p>
156	債権管理課	<p><b>意見 No.26</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第4 債権の管理・回収</b>  <b>7 財産調査・強制執行</b></p> <p>債務者から同意を得るよりも前に、市税のシステムを利用し、債務者の収入調査をしていた事案が若干あった。  将来的には、導入が予定されている「(仮称)新潟市統合債権管理システム」において、非強制徴収債権の回収担当者が使用するコンピュータから市税のシステムに許可なくアクセスすることができないよう、アクセス制限を設けることが望ましい。</p>	<p>同意のない市税情報の閲覧は、現在は行っていませんが、さらに徹底するため、強制徴収債権を取り扱わない職員については、平成 29 年 3 月に市税システムの操作権限を抹消いたしました。  将来的には、導入を検討している債権管理システムについても、アクセス制限を設ける予定です。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>
163	債権管理課	<p><b>意見 No.27</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第5 緩和措置</b>  <b>4 監査結果</b></p> <p>生活保護受給者は、保護費によって最低限度の生活を維持している状態であり、生活保護費返還金等を除き、保護受給前の債務を保護費によって返済することは認められていない。  したがって、生活保護費返還金等を除き、債務者が生活保護から脱しない限り、「債務者が無資力又はこれに近い状態にあるとき」(自治令第 171 条の 6 第 1 項第 1 号)に該当するものとして、履行延期の特約等の対象とすべきである。</p>	<p>分割納付を希望する生活保護受給者に対しては、丁寧に相談や聴き取りを行い、慎重に対応することとし、履行延期を希望する債務者については、生活保護費返還金等を除き、徴収緩和制度の案内を行い、申請してもらうこととしました。</p> <p style="text-align: right;"><b>【措置済み】</b></p>

163	債権管理課	<p><b>意見 No.28</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第5 緩和措置</b>  <b>4 監査結果</b></p> <p>債務者が自己破産をした事案（債権管理条例第10条第1項第4号）、債務者の相続人全員が相続放棄をした事案（同第5号）は、各所管課に同種事案が埋もれているのではないかと考えられる。</p> <p>各所管課に、同種事案を引継対象として挙げるよう働きかけをし、債権管理課で債権放棄をすべきである。</p>	<p>各所管課でも放棄ができるよう、非強制徴収債権担当者向けに債権放棄についての研修会を実施しました。所管課でも条例適用による債権放棄の実績が出てきていることから、今後も、支援を継続してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【方針決定】</p>
164	債権管理課	<p><b>意見 No.29</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第5 緩和措置</b>  <b>4 監査結果</b></p> <p>消滅時効期間が経過した債権で、かつ、引受通知書を送付しても全く反応がない債務者に対しては、時効を援用するか否かを問う旨の通知書を送付するのではなく、「債務者が時効を援用するかどうかの意思を確認できないとき」（債権管理条例第10条第1項第6号）に該当するとして、債権放棄の対象とすべきである。</p>	<p>消滅時効期間が経過した債務者に対しては、時効の援用をするか否かを問う通知を送し、それにも反応が無く、催告にも反応が無い場合は、条例適用による債権放棄の対象とすることとしました。</p> <p style="text-align: right;">【措置済み】</p>
168	債権管理課	<p><b>意見 No.30</b>  <b>第8章 非強制徴収債権の回収に関する事務</b>  <b>第6 時効の管理</b>  <b>4 監査結果</b></p> <p>消滅時効期間の経過が間近に迫っている債権については、督促後、相当期間が経過していることが通常であろうから、法的手続により履行を請求しなければならない（自治法第240条第2項、自治令第171条の2）。</p> <p>そこで、訴額が300万円以下の訴訟について、市長の専決処分としたうえで、消滅時効期間の経過が間近に迫っている債権については、早期に法的手続を実施すべきである。</p>	<p>訴訟提起の市長専決処分事項指定については、効果的・効率的に法的手続きを行い、適正な債権管理を進めるうえで有効であることから、訴額の上限額も含め、議会側の理解を得られるよう進めてまいります。</p> <p>また、市長専決処分となった場合には、速やかに法的措置を実施します。</p> <p style="text-align: right;">【検討中】</p>
186	債権管理課	<p><b>意見 No.31</b>  <b>第9章 関連部署や外部関係機関との連携</b>  <b>第6 官民の連携（民間活用）</b>  <b>4 新潟市の現状</b></p> <p>債権管理課においては、マンパワー不足により日々、公金債権が時効消滅している。また、移管通知のアナウンス効果は債権管理課からの債権徴収事務引受通知書兼催告でも認められているなど公金債権回収業務の民間委託には一定の効果が期待できるので、訴額が300万円以下の訴訟について市長の専決処分としたうえで、同業務を部分的に民間に委託することを検討されたい。</p>	<p>訴訟提起の市長専決処分事項指定については、効果的・効率的に法的手続きを行い、適正な債権管理を進めるうえで有効であることから、訴額の上限額も含め、議会側の理解を得られるよう進めてまいります。</p> <p>訴訟について、市長専決処分となった場合には、債権回収業務の民間委託について平成30年度中を目的に検討します。</p> <p style="text-align: right;">【検討中】</p>

※措置欄に記載の【措置済み】，【方針決定】及び【検討中】について

【措置済み】は，外部監査人の指摘や意見について，必要な措置が実施されたこと，

【方針決定】は，外部監査人の指摘や意見について，改善措置は完了していないが，措置方針は決定していること，

【検討中】は，外部監査人の指摘や意見について，改善措置方針が検討中であること，  
を示しているもので，監査委員事務局において追記したものです。