

滞納対策業務に係るシステムの導入について

区財政の根幹をなす住民税等の徴収事務を担当する滞納対策課では、収入未済額の縮減及び収入率の向上等を目指し、また個人ごとに異なる滞納理由を把握し、きめ細かな対応に心がけ、日々滞納整理事務を行っている。

この度、事務の効率化等を図ることを目的として、新たに「財産調査システム」及び「自動音声電話催告システム」を導入する。

第1 財産調査システム

1 経緯

現在、滞納対策課では滞納者に対して、国税徴収法第141条等の規定に基づき、金融機関等に書面にて調査し、その回答により納税交渉及び行政処分等を進めている。

紙ベースで行っている調査業務は、自治体及び金融機関双方にとって、職員の作業量、費用負担等の業務負担が大きくなっている。

内閣官房IT総合戦略室が取り組んでいるデジタル・ガバメント実行計画（平成30年7月20日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）において、「原則として5か年以内にデジタル処理を前提とした業務へ移行していくことにより、迅速かつ適切な行政事務の遂行を達成する」ことが盛り込まれた。

同時に、三者（行政、金融機関等、事業者）による事務効率化に向けた検討により、令和元年度から電子データによる照会システムが稼働したため、当該システムを導入する。

参考：平成30年度調査実績

預貯金 23,532件、生命保険 10,114件、その他 6,712件 合計 40,358件

2 システムの概要及び事業者（別紙 1）

- 預貯金照会の調査依頼及び回答を電子データ化し、事業者のデータ処理センターが集約・送受信を行うサービスである。
- 総合行政ネットワークを利用するため、安全にデータの送受信ができる。
- 金融機関からの回答取得に紙の場合2～3か月かかっていたが、1～3日に短縮できる。
- 当該サービスを行う事業者は、現在2社である。

3 システムの導入の可否

当該システムは、スタート間もないサービスであり、現状では参加金融機関が限られている。しかし、参加金融機関の拡大により往復の郵送費や職員の事務作業の軽減が図れることから、両社のサービスを導入する。

なお、令和2年度の実績や費用対効果を検証したうえで、令和3年度以降の継続利用の可否について検討を行う。

4 今後の予定

令和2年3月以降 順次導入

第2 自動音声電話催告システム

1 経緯

早期未納者対策として、平成23年度から非常勤職員による現年度のみ未納者に対して電話催告を行い、一定の効果を上げてきた。しかし、電話催告業務は職員が直接行うため、架電数には限界があり、滞納者全件に対応することが出来ないという課題があった。

また、電話に出ない者も多く、時代に即した催告方法も求められていた。

そこで、現在行っている電話催告の補完業務として、自動音声による電話催告システム（以下「オートコールシステム」という。）及び、多様な情報伝達手段を講じるため携帯電話に文字情報を送達するショートメッセージサービス（以下「SMSシステム」という。）の2つの機能を搭載した「自動音声電話催告システム」を導入する。

2 システムの概要

(1) オートコールシステム：(別紙 2)

- ①滞納者の情報（カナ氏名、電話番号）とシナリオ（文章）によるデータを作成
- ②暗号化したデータを音声発信用サーバーに送信
- ③サーバーで合成した音声データ（音声に変換したメッセージ）を受信
- ④発信時間を設定し自動的に架電する。
- ⑤結果集計機能を使用して、今後の対策に活用する。

* オートコールシステムにおける本人確認

本人の場合：自動音声による本人氏名の確認を行い、本人の場合トーンボタン（#）を押してもらい、その後シナリオを流す。

他人の場合：本人氏名の確認により本人でない場合、切電するようアナウンスを流す。

留守録の場合：トーンボタン（#）が押されず、切電もされない場合は不在と判断し特定の秒数経過後、留守録にシナリオを流す。

(2) SMSシステム：(別紙 3)

- ①滞納者の情報（電話番号）とシナリオ（文章）によるデータを作成
- ②暗号化したデータを発信用サーバーに送信
- ③携帯電話会社毎に振り分け滞納者の携帯へ送信する。
- ④ } 結果集計機能を使用して、今後の対策に活用する。
- ⑤ }

* 着信画面にHPにリンクする機能を付ける。

3 個人情報保護への配慮

- (1) 案内する内容は、滞納額等のセンシティブな内容ではなく「こちらは目黒区役所税務課です。大切なお知らせを送付したのでご確認下さい」というもの。
- (2) 専用の電話番号を取得し、区からの発信であることを事前にHPで周知を図る。
- (3) 事業者へ提供したデータは2か月後の末日まで保持し、その後全データ自動消去する。

4 事業者

次の3点を満たす事業者のシステムを導入する。

- (1) 発信元の信頼性確保という観点から、区で所有する電話番号から電話発信できる。
- (2) 費用面と強固なセキュリティ対策の観点から、区側にサーバを設置しない。
- (3) 他自治体で導入実績がある。

5 運用方法（予定）

現在、1年間に国民健康保険料4回、住民税3回、滞納者に対して一斉に催告書を送付しており、その催告に合わせて電話催告を行っている。

今後は、職員では電話出来ない対象者に、オートコールシステムで案内する。結果集計機能により着信拒否等の滞納者に対しては、その後SMSシステムで案内する。

また、システム導入による効果を検証のうえ、督促を発送した旨の催告に拡大する予定。

平成30年度電話催告実績

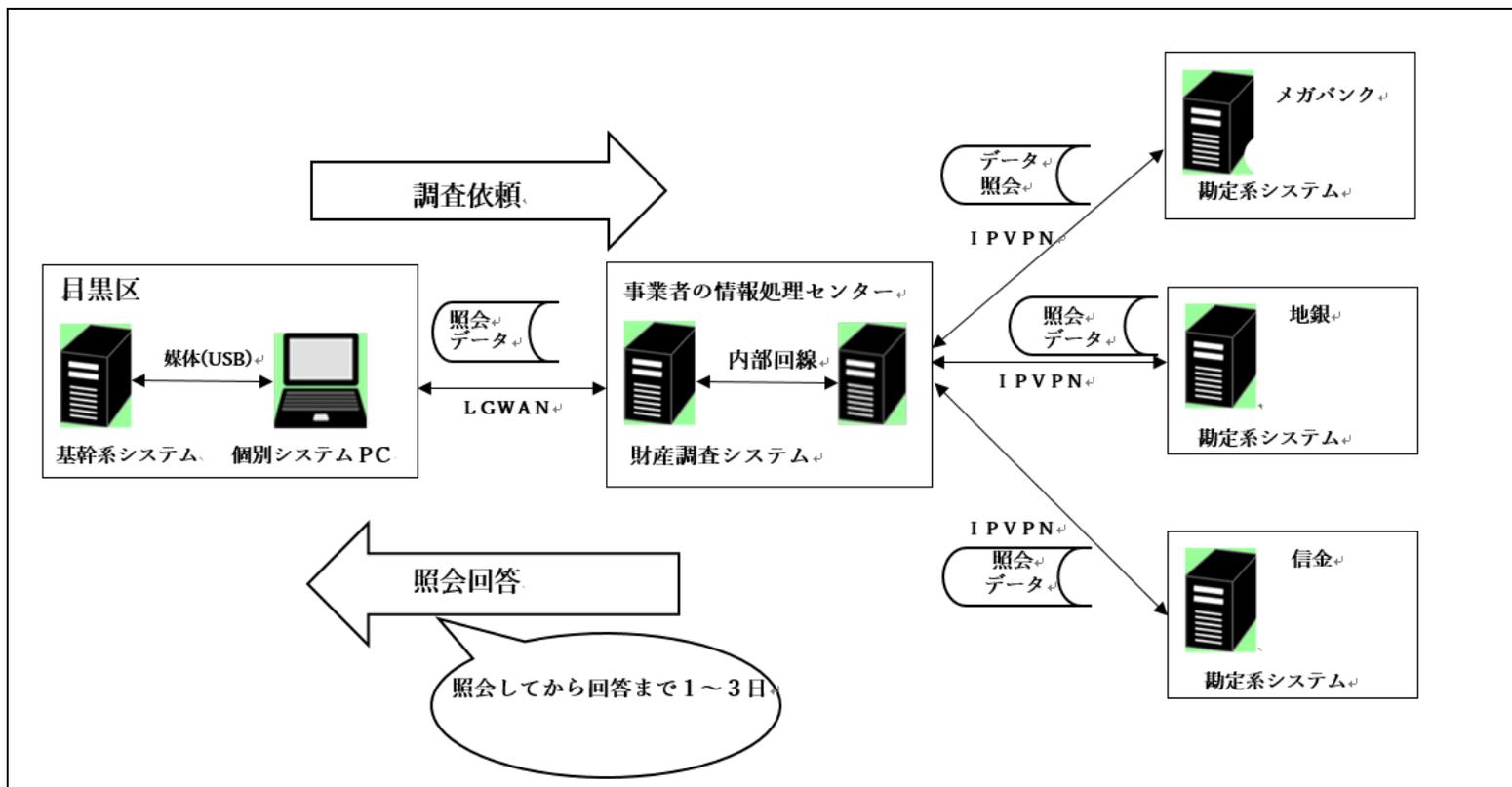
	8月	10月	12月	2月	合計
対象者数	6,614	4,527	5,263	3,588	19,992
電話催告者数	611	529	786	818	2,744

6 今後の予定

令和2年8月 両システム導入

以 上

1 財産調査システムの概要



2 事業者及び導入経費

事業者	参加金融機関	元年9月 調査割合	導入自治体 (予定を含む)	料金体系 (税別)	令和元・2年度 特例割引
A社	四国地方の四地方銀行、北海道銀行、琉球銀行、七十七銀行、北陸銀行の8銀行	0%	港区、中野区、千葉市、船橋市等	月額費用 2万円 口座照会 10円/件 明細取得 120円/件	月額費用 2万円と口座照会 10円/件が不要
B社	みずほ銀行 (口座照会のみ)、埼玉りそな銀行、横浜銀行等金融機関 13行	11.1%	港区、文京区、江東区、中野区、東京都主税局、川口市等	初期費用 30万円 月額費用 19万円	初期費用 30万円が不要

自動音声電話催告システム概要

