

## 総務常任委員会調査報告書

(平成20年3月定例会)

### 1 調査事件 収納率向上について

### 2 調査目的

平成18年7月に策定された庄内町収納率向上アクションプランの実施状況を検証し、町歳入の約2割を占める町税の一層の収納率の向上にむけて、滞納の解消やより現状にあった推進体制を確立するために調査をおこなった。

### 3 調査経過

平成19年10月 5日	常任委員会
平成19年10月18日	常任委員会(税務町民課の説明)
平成19年11月 7日	常任委員会
平成19年11月27日	常任委員会(会計室の説明)
平成19年12月 3日	常任委員会
平成20年 1月21日	常任委員会
平成20年 2月 1日	常任委員会
平成20年 2月 7日	常任委員会
平成20年 2月19日	常任委員会

### 4 調査結果

#### [現況]

収納率向上アクションプランは、適正、公平な賦課徴収、目標の設定、行動計画の策定、適正な進捗管理を基本方針として、行動計画では納付督促・徴収体制の強化、納税意識の醸成、納付しやすい環境づくりを柱に各種施策を実施している。

#### (1) 業務内容

税務町民課の納税係は4名。業務の柱は、「町税及び国民健康保険税の徴収」であり主な業務は以下のとおりである。

- ア 督促、催告及び徴収猶予並びに不納欠損に関する事
- イ 納税相談に関する事
- ウ 滞納整理及び処分に関する事
- エ 外勤徴収に関する事
- オ 自主納税及び口座振替の普及、啓発に関する事
- カ 納税者振替口座の管理及び口座振替納付に関する事
- キ 法人税徴収金の整理に関する事
- ク 住登外(宛名)に関する事
- ケ 歳出予算の差引に関する事

#### (2) 未納と対策の状況

ア 決算における未収入の状況(決算報告書より)

17年度決算	町税 131,365千円(現年分 43,058、滞納繰越 88,307)	徴収率 93.5%
	国保 110,820千円(現年分 36,069、滞納繰越 74,751)	85.4%
18年度決算	町税 150,349千円(現年分 43,208、滞納繰越 107,141)	92.2%

国保 125,434 千円(現年分 41,320, 滞納繰越 84,114) 85.2%

イ 町税滞納の状況(平成 19 年 10 月 9 日現在)

滞納世帯数

	世帯件数	期別件数	金額(円)
平成 15 年以前	211	4,795	78,937,083
平成 15 年度	80	1,884	26,554,480
平成 16 年度	81	2,282	33,224,796
平成 17 年度	159	3,299	49,166,547
平成 18 年度	276	4,652	74,933,670
全年度	811	16,912	262,816,576

世帯数には、法人・町外滞納者も含む。

滞納額別世帯数

滞納額	世帯件数	分布割合
5 万円以下	263	32.4%
5 万円～10 万円	111	13.7%
10 万円～20 万円	123	15.2%
20 万円以上	314	38.7%
合計	811	100.0%

ウ平成 18 年度の不納欠損処分

町県民税	124 件	1,048,700 円
法人町民税	1 件	50,000 円
固定資産税	198 件	3,018,700 円
軽自動車税	34 件	162,000 円
一般会計合計	357 件	4,279,400 円
国保税	236 件	3,053,600 円

エ 督促・催告業務

督促業務は毎月業務になっており、月平均約 400 件だが、多い時は 800 件を超えることもある。毎月 3 日から 4 日この業務に費やされる。

催告業務は、過年度分については 6 月、7 月に発送。現年度分については 12 月と 3 月に発送し 7 月以後に相談日を設定している。

オ 催告、徴収、相談業務の実施状況

(ア) 電話催告業務

18 年度は適宜電話で催告し納入依頼した。

19 年度は 5 月 1 日から出納閉鎖期に 235 件、その他適宜実施。

(イ) 臨戸(催告と徴収)業務

18 年度は延べ 51 回、481 世帯を訪問

19年度は延べ20回、258世帯を訪問

(ウ) 相談業務

18年度は7月国保更新時に97件の他、年度末、土、日に20件の相談があった。19年度は7月の国保更新時に42件となっている。

平成18年度

7月23日から27日 対象者774名 相談者97名

3月24日から4月1日 対象者125世帯 相談者20世帯

カ 収納方法

(ア) 口座振替・税目別普及割合(決算報告書より)

	町県民税%	固定資産税%	軽自動車税%	国保税 %
17年	62.6	69.8	60.6	71.6
18年	67.2	74.6	63.0	71.0

(イ) ナイトサービスの利用件数

上段:件数

下段:人数

月 年	上段:件数										下段:人数			計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
18年	12	25	25	32	27	13	27	17	23	15	18	30	264	
	6	11	11	12	9	6	14	8	11	7	7	12	114	
19年	15	9	16	22	48	29	22	18	21	27				
	10	7	10	9	15	11	10	8	9	14				

キ OCR導入による効率化

(ア) OCRとは

OCR([Optical Character Reader] 光学式文字読取装置)

手書きまたは印刷した文字を光学的に読み取る装置の事。文字認識の方法

は、認識対象とする文字のパターンを標準パターンとして作成しておき、これと入力パターンと比較して、最も似ている標準パターンを選び、認識結果とするものが多く、構造解析を加えるなどして読み取り精度の向上が図られている。

(イ) OCRのメリット、デメリット

a メリット

収納金の消し込み作業が導入により、手入力に比べ効率化、正確性が向上し、他の業務に時間をかけることが可能になった。

収納金の収入票の起票においては、OCRで読み込みができるものは確認作業が省略できる。

b デメリット

読み取り作業の際、紙送りの不具合や集計データ・再出力ができないため、読み取り作業等のやり直しなどが時々ある。手書きで再発行した納付書はOCRで読み込みできない。

[課題]

(1) 平成19年度よりの定率減税の廃止に伴い、担税能力の低下が懸念される。

(2) 18年度滞納世帯は町税で355世帯となっており、うち320世帯は確約書で納付約束をして

いるが、その履行確認に現状では十分な時間と人員の対応ができない。

- (3) 未納者には法的手続きの執行により滞納処分の執行停止や徴収猶予などが、より明確になるはずだが、人的対応の不足や顔の見える地域性などが課題となりなかなか進まない。
- (4) 生活様式の多様化やニーズにあわせた収納方法も多様化しつつあり、収納率向上にむけた方策を考える必要がある。
- (5) 納税の公平性、平等性を考慮しながらも、他の係との連携新たなシステムの構築も課題となっている。
- (6) O C R の導入により効率化が図られているが、財務会計、企業会計とはシステムが統合されていないので、課題となっている。
- (7) 会計室は5人体制となっているが、毎日立川支所にも1名出向しているため、人的にはなかなか厳しい。

#### [ 意見 ]

- (1) 天災、失業などにより納税困難な対象者に対しては、基準を明確にした減免制度に改め、判定委員会等の立ち上げを早急に検討すべきである。
- (2) 滞納世帯の中でも確約書で、納付約束をしている世帯との履行に十分な時間と人員の対応ができないならば、勤務時間の弾力的運用を図り、徴収事務の向上に務めるべきである。
- (3) 分納誓約の不履行、誠意のない滞納者や特別な理由もなく長期にわたり滞納を続ける人には、適正、公平な行政を進めるために滞納処分の強化を図る必要がある。
- (4) 収納方法の多様化にあたっては、24時間営業で利用しやすいコンビニ収納も視野に入れるべきである。
- (5) 納税の公平性、平等性を保つには税徴収のみならず各種公共料金、使用料、手数料など各関係課相互の連携を取りながら、総合的に徴収率向上を図る必要がある。
- (6) O C R の導入により効率化が図られたが、まだシステムの統合が図られていないものや、手書きのものも少なくない。さらに納税者の立場に立って、書式の統合を視野に入れるべきである。
- (7) 立川地区の収納業務は、件数が少ないことを考慮すると立川支所の職員の兼務も視野に入れるべきである。