

【レポート】

竹田市は、2016年10月に市税等の徴収業務に特化した部署を税務課内に設置し、滞納整理を進めてきました。その取り組みにより市税等の滞納額は約3億7千万円あったものが、2022年3月末には7千4百万円まで圧縮することができました。徴収率の向上と滞納額の圧縮に努めていくなかで、心掛けた「おせっかい」について紹介します。

竹田市における徴収体制強化の取り組みについて

— 「おせっかい」 役としての滞納整理 —

大分県本部／竹田市職員労働組合 大窪 孝幸

1. 竹田市の市税及び国民健康保険税の徴収率及び滞納額の現状

(1) 特別収納推進室を設置

市税収入の伸び悩みや地方交付税の減少など厳しい財政運営を背景に、税負担の公平性及び自主財源である市税の確保の観点から、税の徴収に特化した「特別収納推進室」を税務課内に2016年10月に設置しました。徴収率が低迷するなかで、市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料及び介護保険料の滞納処分に関する業務に特化した部署を設置することで、滞納整理の技術の向上及び徴収強化を図りました。

特別収納推進室は5人体制でスタートしましたが、2020年度には4人体制となり2022年度には一時的に3人体制となったことから、2023年度に管理係と統合し6人体制の収納管理室となりました。このうち、徴収専任職員は3人です。

(2) 徴収率及び滞納額の改善

設置後の2016年度から2022年度までにかけて、市税及び国民健康保険税の徴収率及び滞納額は毎年改善されてきました。

市税の徴収率は、2016年度の91.5%から2022年度は98.1%と6.6%改善され、国民健康保険税の徴収率も2016年度の75.9%から2022年度は89.7%と13.8%改善されています。徴収率については、県内市町村順位でも16位から6位へと上昇しました。2021年度比でも0.9%アップで県内市町村順位も9位から6位となりました。

滞納額についてですが、市税は2016年度の1.58億円から2022年度は0.32億円と1.26億円改善され、国民健康保険税についても2016年度の2.11億円から2022年度は0.42億円と1.69億円改善されています。2016年度比で滞納額を5分の1に圧縮することができました。

図1 市税の滞納額及び徴収率

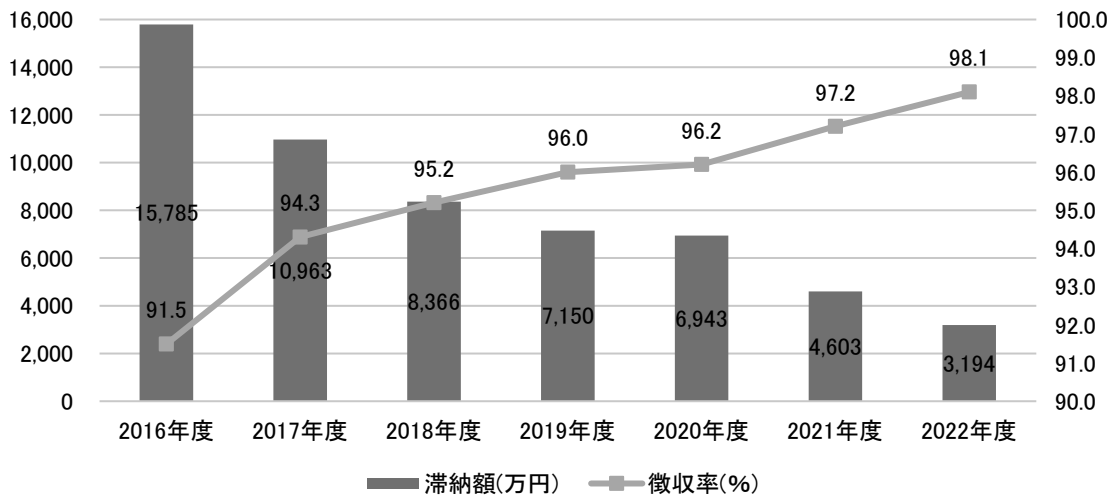


図2 国民健康保険税の滞納額と徴収率

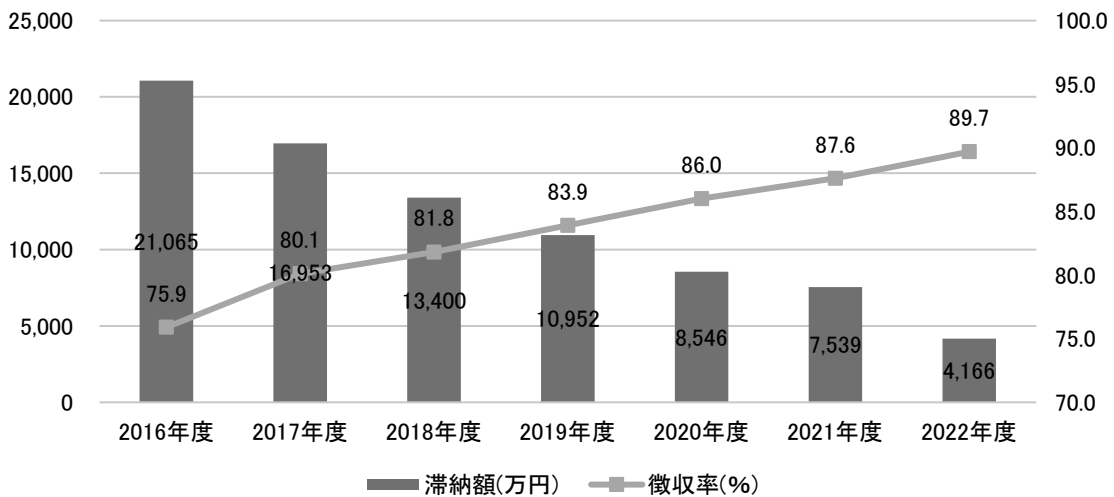
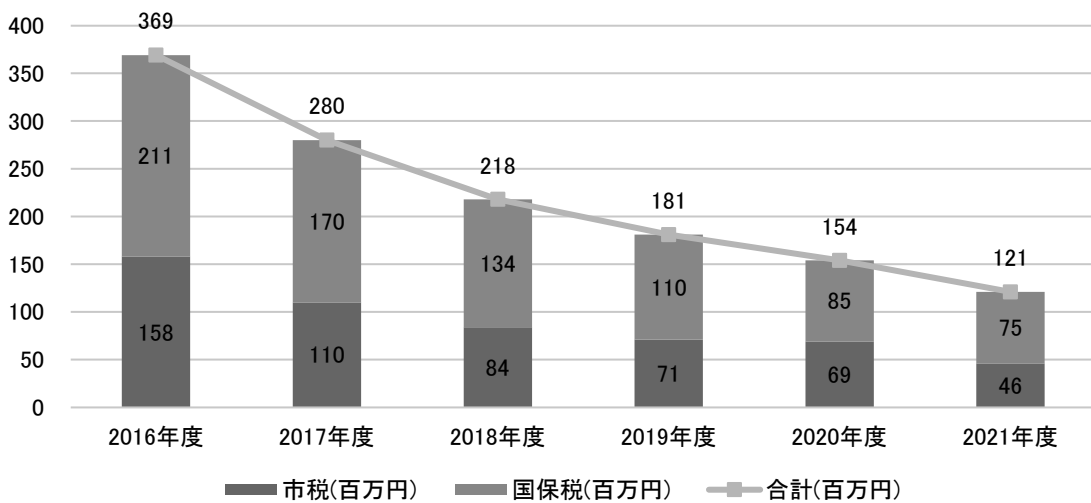


図3 滞納額の推移



2. 滞納整理は「おせっかい」？

(1) 厳しい対応と紙一重の早めの対応

必ずしも税務経験のある者が担当になるとは限りませんが、まずは徴収方針・目標等を理解することが重要です。財産調査だけでは、相手の暮らしぶりが見えないケースなどは、こちらから訪問することで本人の生活環境を把握することができます。厳しい対応と紙一重の早めの対応が結果的には本人にとって最も良い結果につながります。

(2) できる限りの「おせっかい」

納税指導だけでなく、できる限りの「おせっかい」が必要です。程よい距離感を保ちながらの世話焼き役に徹します。

【竹田市における「おせっかい」】

- ・軽自動車税の保有状況を確認し、保有していない車両があれば廃車手続きを行います。
- ・住民税の申告状況を確認し、扶養控除や社会保険料控除の漏れがないかのチェックを行い、修正申告を行うようにアドバイスをします。国保の被保険者の方で社会保険料控除をしていない人がいます。あわせて未申告者には申告の呼びかけも行います。
- ・国民健康保険と社会保険の二重加入・払いになっている方に訪問対応を行います。滞納の有無に関係なく、二重納付の可能性がある場合に訪問します。社会保険の扶養制度を上手に利用してくださいとアドバイスを行います。
- ・生活困窮者や生活状況に課題がある滞納者と接した場合は、福祉の相談窓口繋いだり一緒に訪問したりするなど福祉部門との連携を図ります。
- ・年金受給手続きを行っていない滞納者については、年金受給資格の確認を行い、月1回（毎月第3水曜日）に行われている年金事務所の出張年金相談の窓口へ繋がります。年金受給に至ったケースもあり、また年金を受給することで介護保険料等が特別徴収に切り替われば徴収率の向上にもつながります。本人にとっても市にとっても良い結果につながります。
- ・差押解除後に口座振替の提案、住民税の特別徴収への変更の働きかけ、社会保険加入への呼びかけなどのアフターフォローを行い、後日の連絡・訪問などを行います。

3. 庁内連携

課税部門との連携・情報共有や、年金、保健福祉部門が持っている情報の有効活用が大切になります。水道情報は意外と使えます。竹田市の地域性として、農林畜産部門との連携も有効と思われます。

「徴収」は一般的に敬遠される部門です。一人ひとりが違う方向を向くと全てが崩壊しかねません。働きやすい環境づくりが最も重要です。組織（チーム）で対応してこそ、公平・公正、そして大きな成果が得られることとなります。

4. 課題と今後の取り組み

(1) 課題

竹田市全体の職員や徴収職員の減が続くなか、誰が徴収職員になっても同じように対応のできる徴収業務に係るノウハウの蓄積は必要不可欠です。経験年数が浅い職員が多いなかでの人材育成が課題となっています。少数精鋭の部署になってきており、社会保障制度に明るい人材が年齢に関係なく向いていると考えられます。

(2) 今後の取り組み

昨年度、自動車公売を行った際に、ホームページのほかにも市報や防災行政無線を利用した広報を行いました。換価額は少額でしたが、広報としては絶大でした。様々な広報ツールを利用して、公売については積極的に取り組みます。併せて、徴収率と滞納額の推移を市報に掲載することで納税意識の高揚をはかりながら、できる限りの「おせっかい」を続けていきます。

令和5年度 滞納整理事務年間計画

夜間訪問重点月間(11月から1月)

市県民税	第1期-全期	第1期-全期	第2期	第2期	第3期	第3期	第4期	第4期	第4期	第4期	第4期	第4期
固定資産税	第1期-全期	全期	第2期	第2期	第3期	第3期	第4期	第4期	第4期	第4期	第4期	第4期
軽自動車税	第1期-全期	第2期	第3期	第4期-全期	第5期	第6期	第7期	第8期	第9期	第10期	第11期	第12期
国民健康保険税	第1期-全期	第2期	第3期	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期	第6期	第7期	第8期	第8期
後期高齢者医療保険料	第1期	第2期	第3期	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期	第6期	第7期	第8期	第8期
介護保険料	第1期	第2期	第3期	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期	第6期	第7期	第8期	第8期
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
滞納 整理 計画	R4年度 現年分 整理											
	市町村相互併任(7/1~3/31 豊後大野市と併任業務 ※ 捜索協力・困難案件等の協議を行う)											
	徴収強化対策重点期間(1月から3月)											
	財産調査、捜索、滞納処分の実行 ※ 随時(動産)公売会を実施											
	経営所得安定対策交付金、農地中間管理機構賃借料等の対応											
	竹田阿蘇道路図面確認等の対応											
	申告用証明書 送付											
	現年・過年一斉催告 2月中旬 発送											
	不納欠損処分											
	年金月の対応											
消防団退職奨励金関係者の対応												
所得税還付金の対応												
会議等	室	定例会議(月1回)										
	市			高額滞納案件検討会(第2四半期)	滞納債権対策会議			高額滞納案件検討会(第3四半期)			高額滞納案件検討会(第4四半期)	
	県			徴収カレッジ				徴収強化月間				徴収強化連絡会議
	研修等			徴収強化連絡会議			九州徴収フォーラム 宮崎県高鍋町					
方針・目標等	方針 徴収四重(訪問徴収・少額分納・延滞金未徴収・不作業の時期)の徹底廃止。 滞納者を無くすための滞納整理を行う(滞納額を明確にし、完納までの道筋を立てる)。 ※財産あり納付しない者は差押、資力ないものは執行停止 担当地区で、ランク付け(高額滞納者を抽出)し、これらの滞納者に対して積極的に滞納整理を行う。 ※年度当初、高額滞納者の対応について一定の滞納整理事務方針を出す 滞納整理は組織で対応。決定事項は首が守り、同じベクトルで対応する。現年度分の徴収率UP ※同一世帯に滞納者が複数いる場合は、差押時に抱き合わせで納税交渉を行う。 滞納者(特に高額)には必ずコンタクトをとり、滞納額を認識させる・・・ 産して滞納の山を築かせるな 窓口等で納税交渉が継続する場合は複数で対応する。 効果的な催告(一斉催告の時期、担当者毎の効果的な催告)						(納税交渉時に気にかけること) ・国保加入の給与所得者には社会保険加入を促す。国保には年金がつかない。 ・生活困窮者であれば福祉の窓口(社協又は市担当課)に必ずつなぐ。 ・住民税の特別徴収を行っていない事業所に給与差押を行う場合は、特別徴収への協力も行う。 ・軽自動車の保有確認を行う。廃棄されているのに課税されているケースが多い。 特に原付バイク。必要に応じて廃車手続きを行う。自動車も必要に応じて県税に確認する。 ・未申告者に対する申告の呼びかけ 国保の軽減に該当するケースあり。申告・納税は国民の義務 ・口座振替の声掛け。預金残高があるのに毎回差押を行っているケースあり。 ・相続手続きの呼びかけ(実際は使用しているにも関わらず手続きしていないケース多数)。					
	この他にも、以下の債権について、差押を行う。 ①自治会長手当 ②消防団員の報酬・活動手当 ③観光旅割 ④税還付金 ※売却金などの債権を積極的に差し押さえること。 現年・過年一斉催告 8月中旬 発送											