

平成29年度 第1回 奈良県・市町村長サミット

共同アウトソース
市町村税の納税促進

奈良県市町村税納税コールセンター

平成29年5月15日(月) 於：桜井市立図書館

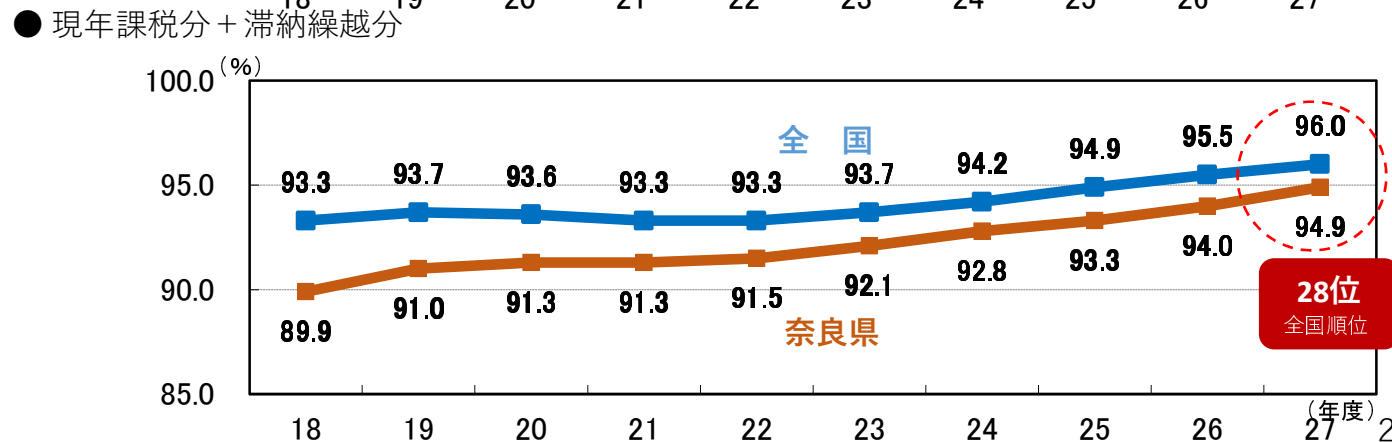
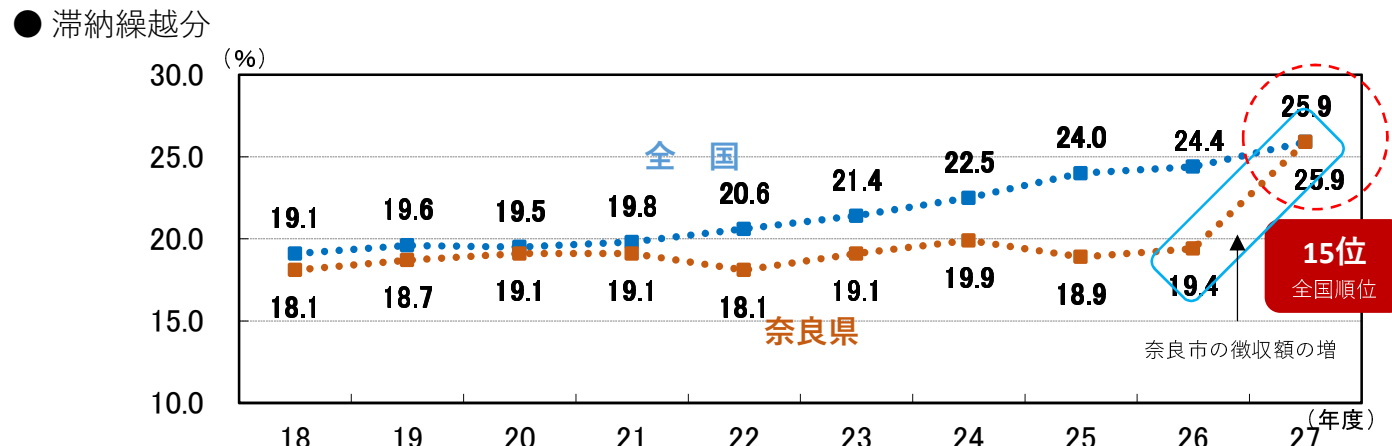
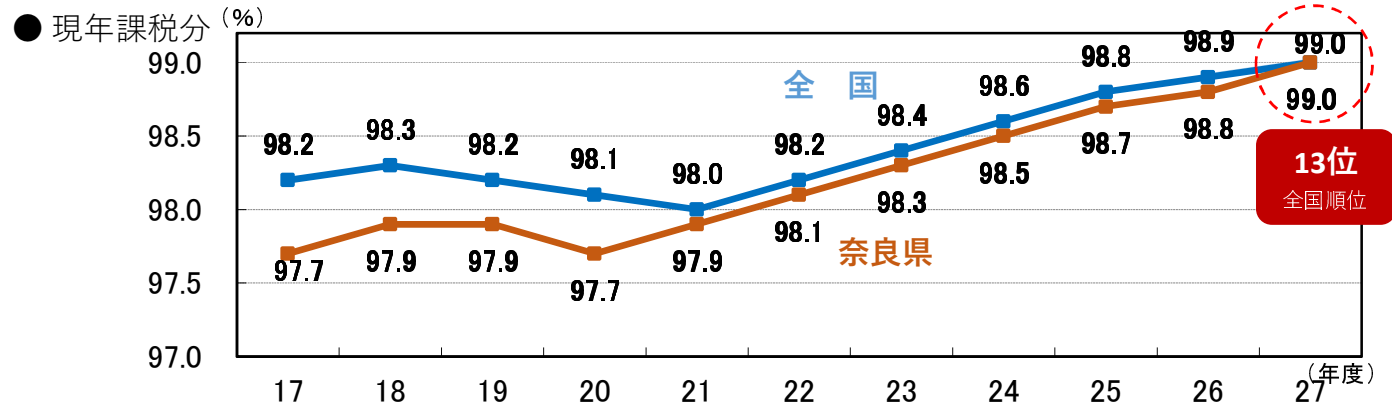


目次

1.市町村税の徴収率の状況	P 2
2.市町村税の未収金額の状況	P 3
3.奈良県市町村税納税コールセンターの取組	P 4
4.奈良県市町村税納税コールセンター 運営実績	P 5
5.期待される効果	P 7
6.平成29年度の取組に向けたスケジュール	P 8

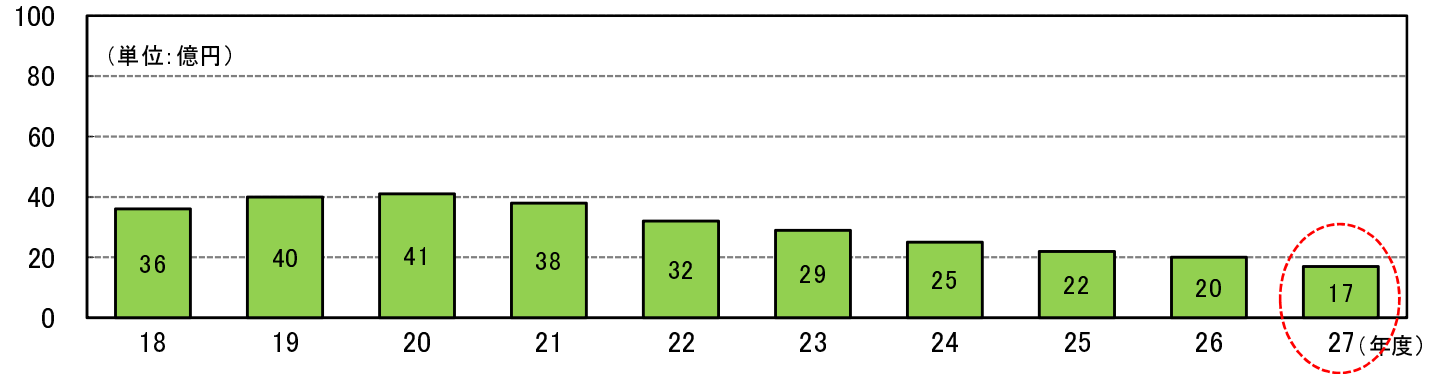
1.市町村税の徴収率の状況

- ✓ ここ数年、各市町村の徴収努力もあり、徴収率は、上昇している。（全国的にも上昇。）
- ✓ しかし、依然として滞納繰越分の徴収率は、現年課税に比べ非常に低く、可能な限り現年度内での徴収を進めることが肝要ではないか。

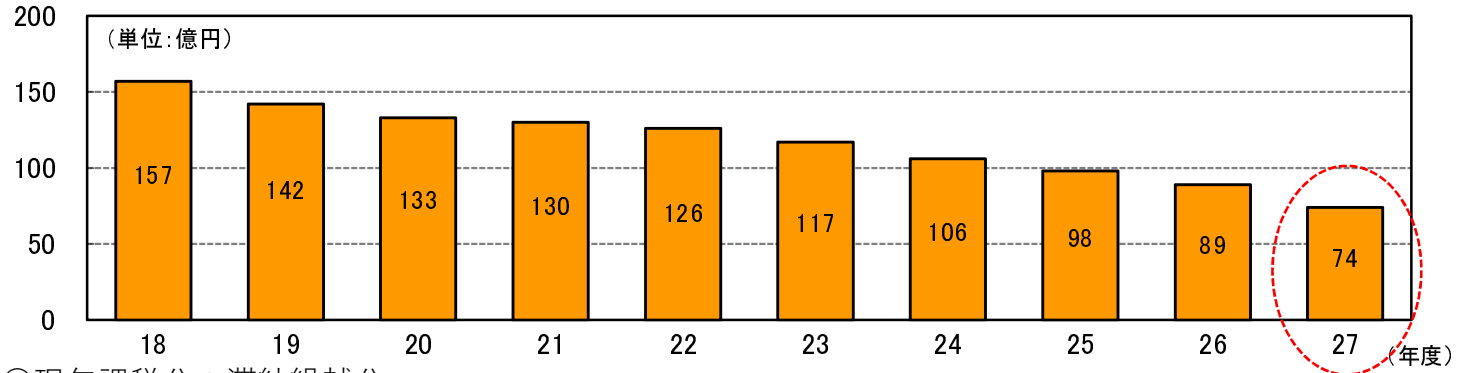


2.市町村税の未収金額の状況

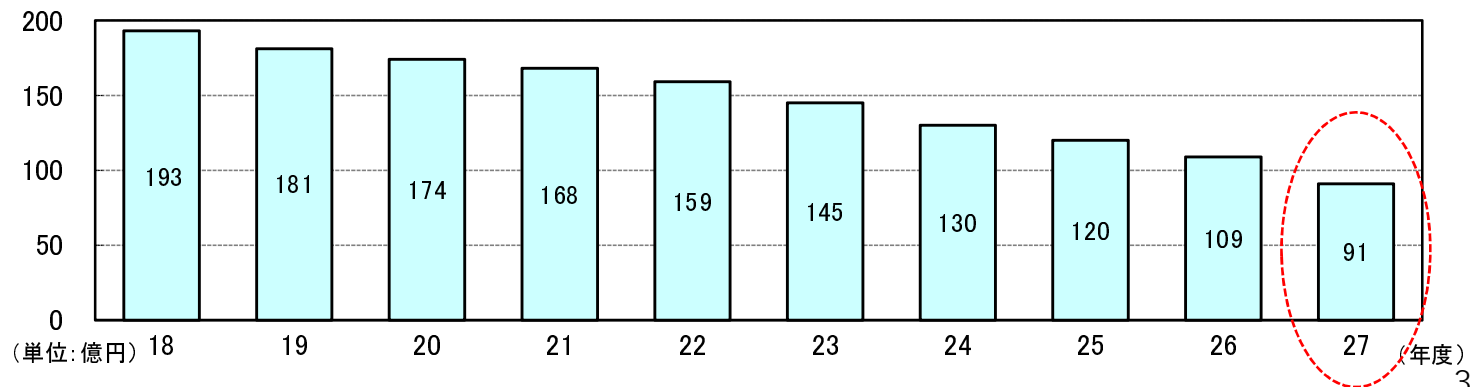
○現年課税分



○滞納繰越分



○現年課税分 + 滞納繰越分



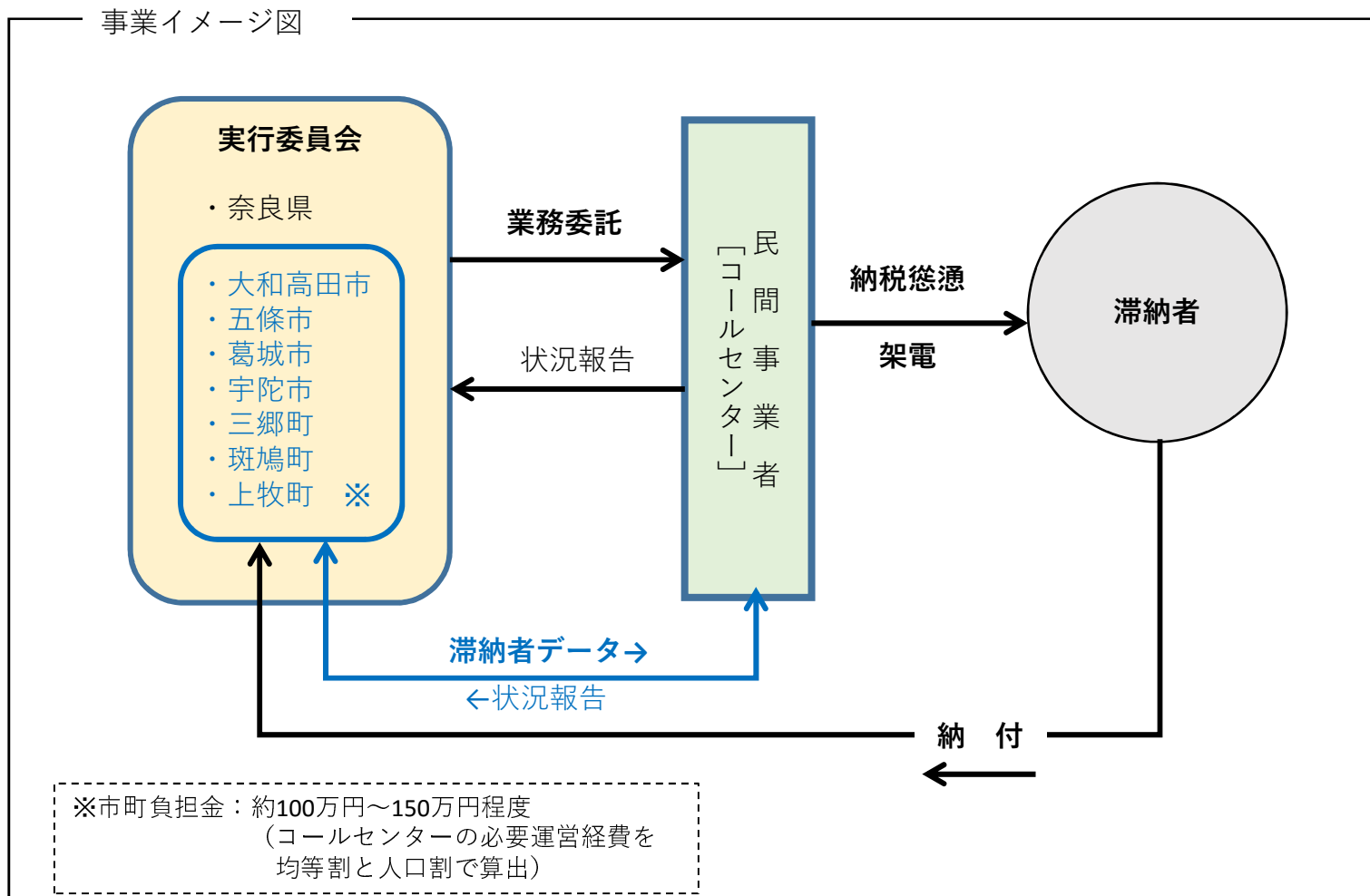
✓ 徴収率と同様、各市町村の徴収努力もあり、未収金額は年々減少している。

✓ しかし、依然として毎年多額の繰越金が発生しており、更に効率的・効果的な徴収強化に取り組むことが必要ではないか。

3.奈良県市町村税納税コールセンターの取組

○滞納者に対し、早期の段階において納付を促し、本格的な滞納案件となることを未然に防止。

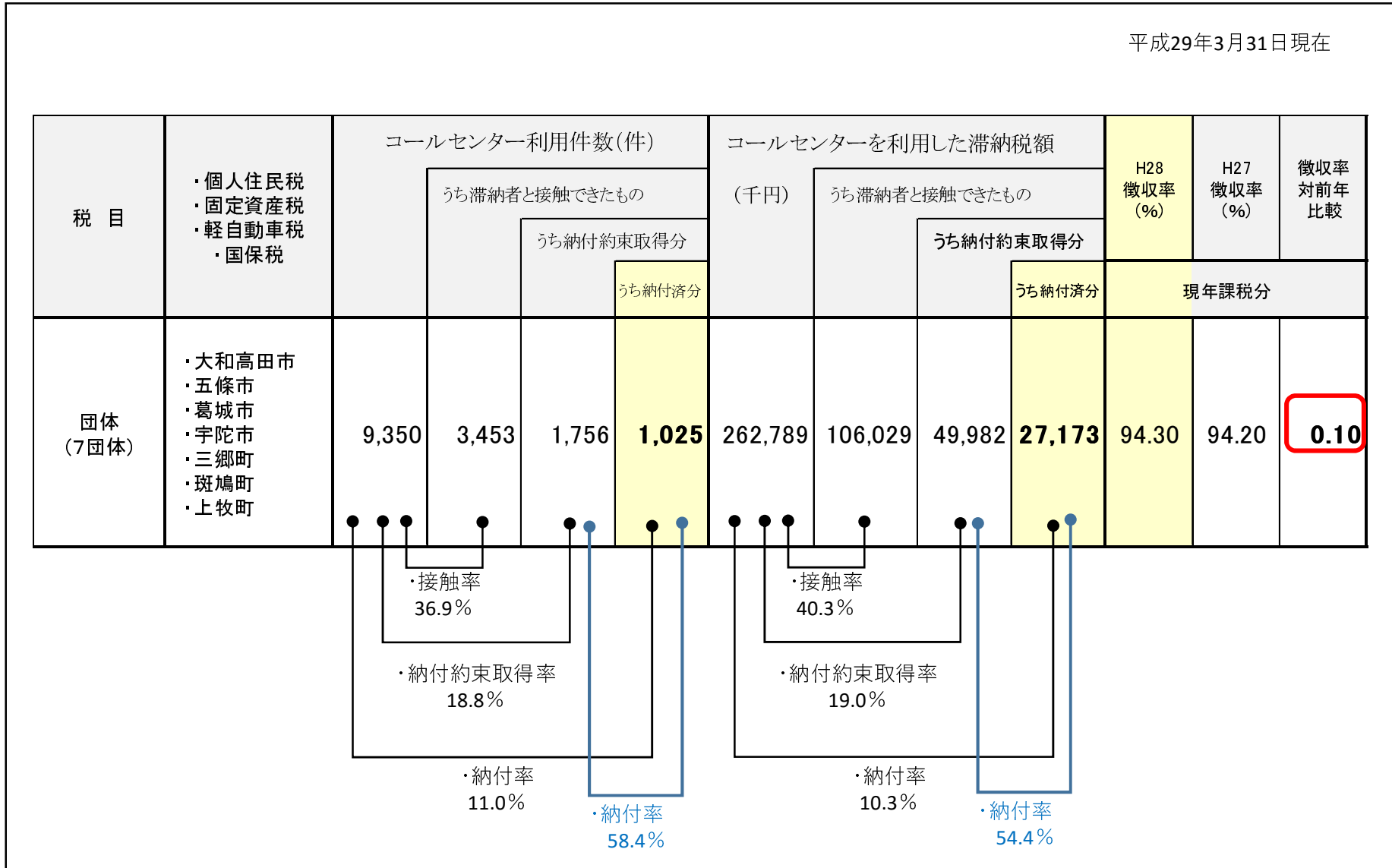
- ・ 現年課税に係る滞納者に対し電話により納税を促す。
- ・ 県と市町村で納税を慫慂(催告)するためのコールセンターを共同運営。
- ・ 運營業務は民間事業者へ業務委託。
- ・ 平成28年10月からモデル事業として運営開始。



4.奈良県市町村税納税コールセンター 運営実績 I 平成28年10月～平成29年3月（6ヶ月間）

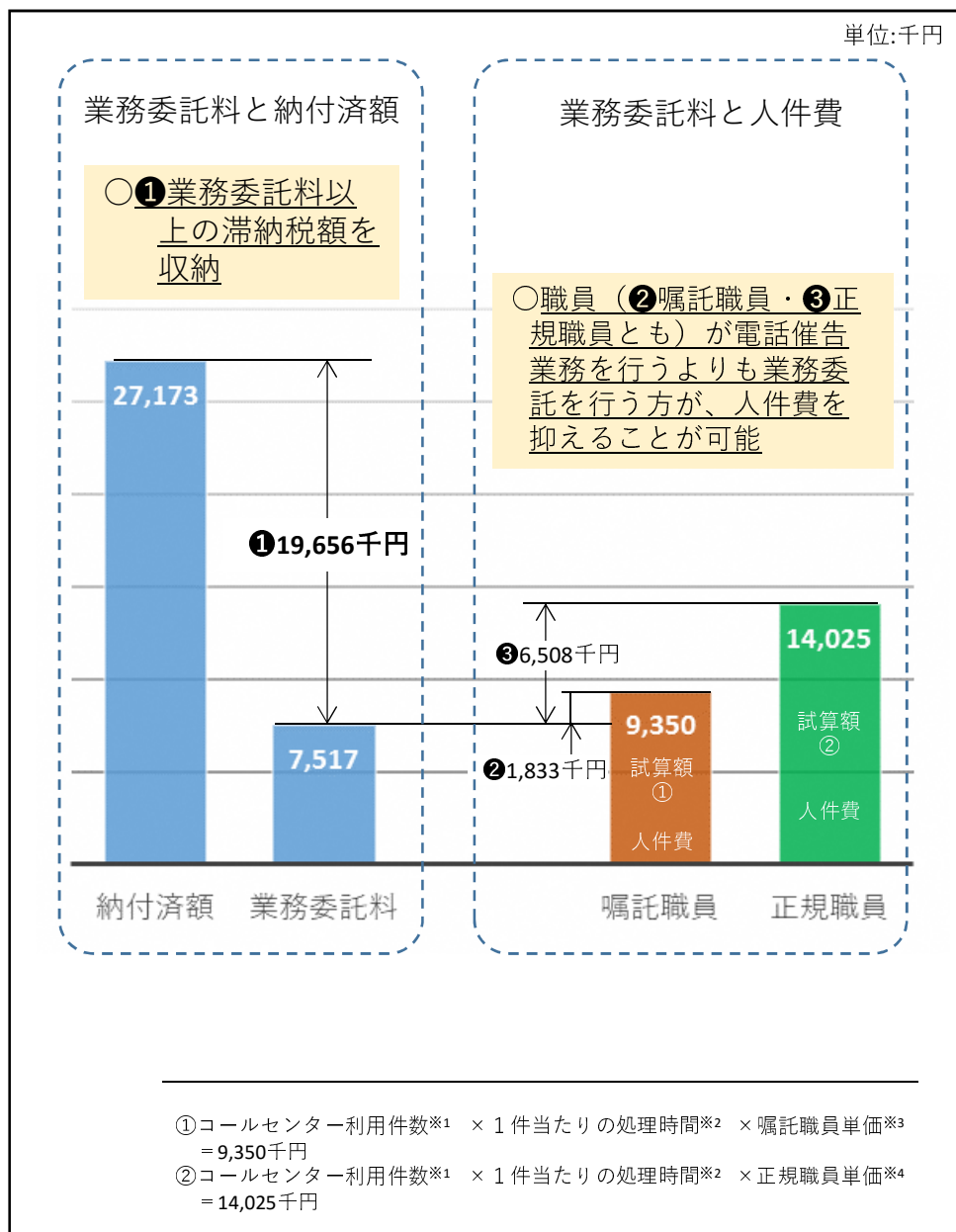
○奈良県市町村税納税コールセンター利用実績等

平成29年3月31日現在



4.奈良県市町村税納税コールセンター 運営実績 II

平成28年10月～平成29年3月（6ヶ月間）



業務委託に係る人工計算

[平成28年度実績からコールセンター運営に必要な人工を試算]

○コールセンター利用件数※1
 × 1件当たりの処理時間※2 ÷ 8時間
 = 9,350件 × 30分 ÷ 8時間
 = **584人日**

○現年課税分の滞納催告(恣憑)を、専門の民間事業者に委託することにより、職員は、滞納繰越案件の処理に集中・専念することが可能。

※1 9,350件（10月～3月利用実績）

※2 約30分（滞納データの内容確認、通話時間、架電記録作成、電話番号調査、番号調査記録作成、口座振替申込用紙送付等）

※3 4,000千円(年間人件費) ÷ 246日(年間勤務日数) ÷ 8時間 ≒ 2千円

※4 6,000千円(年間人件費) ÷ 246日(年間勤務日数) ÷ 8時間 ≒ 3千円

5.期待される効果

- (1) **市町村の税務職員でしかできない専門性を必要とする事務への集中・専念化**
 - ・民間活力を利用することにより、税務職員は徴税吏員でしかできない滞納整理事務により専念することが可能。
- (2) **滞納処理経費の削減**
 - ・現年課税分の滞納整理に係る人件費、催告に係る経費(催告状の作成、送付等の経費)を削減することが可能。
- (3) **専門事業者の活用**
 - ・経験・ノウハウを有する民間事業者の活用により効率的・効果的に、滞納者に対応することが可能。
 - ・夜間帯、休日での滞納者への架電が可能。
- (4) **共同アウトソースによる事務量の軽減等**
 - ・委託事業者との契約や共通事項の調整は実行委員会の「代表」が対応。
 - ・滞納案件数にかかわらず他団体と纏めて、業者委託することが可能。
- (5) **納税者の納期内納付意識の更なる醸成**
 - ・「滞納すれば電話が掛かってくる。」という納税者の認識形成から、納期内納付が進むことが考えられる。

6.平成29年度の取組に向けたスケジュール

