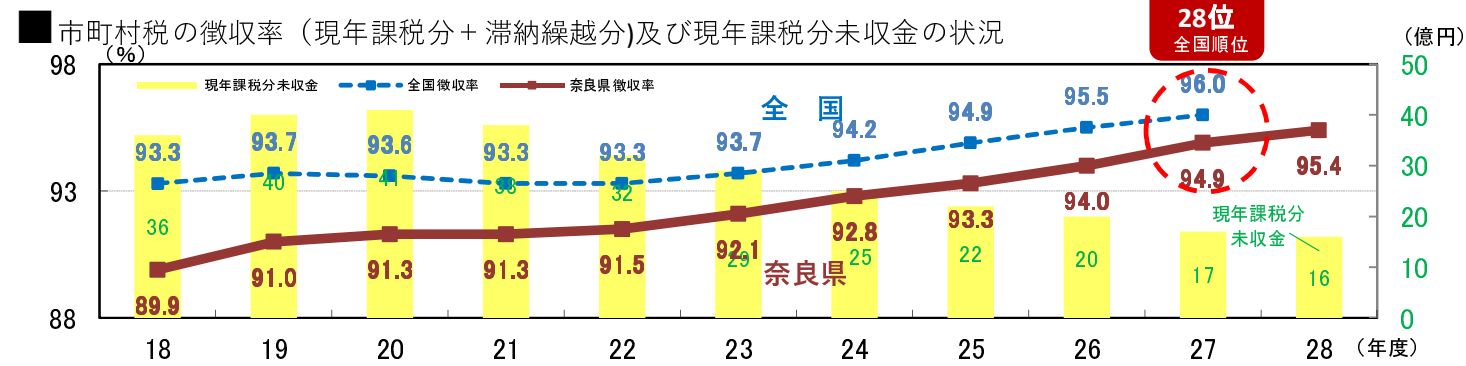


市町村税納税コールセンター事業について

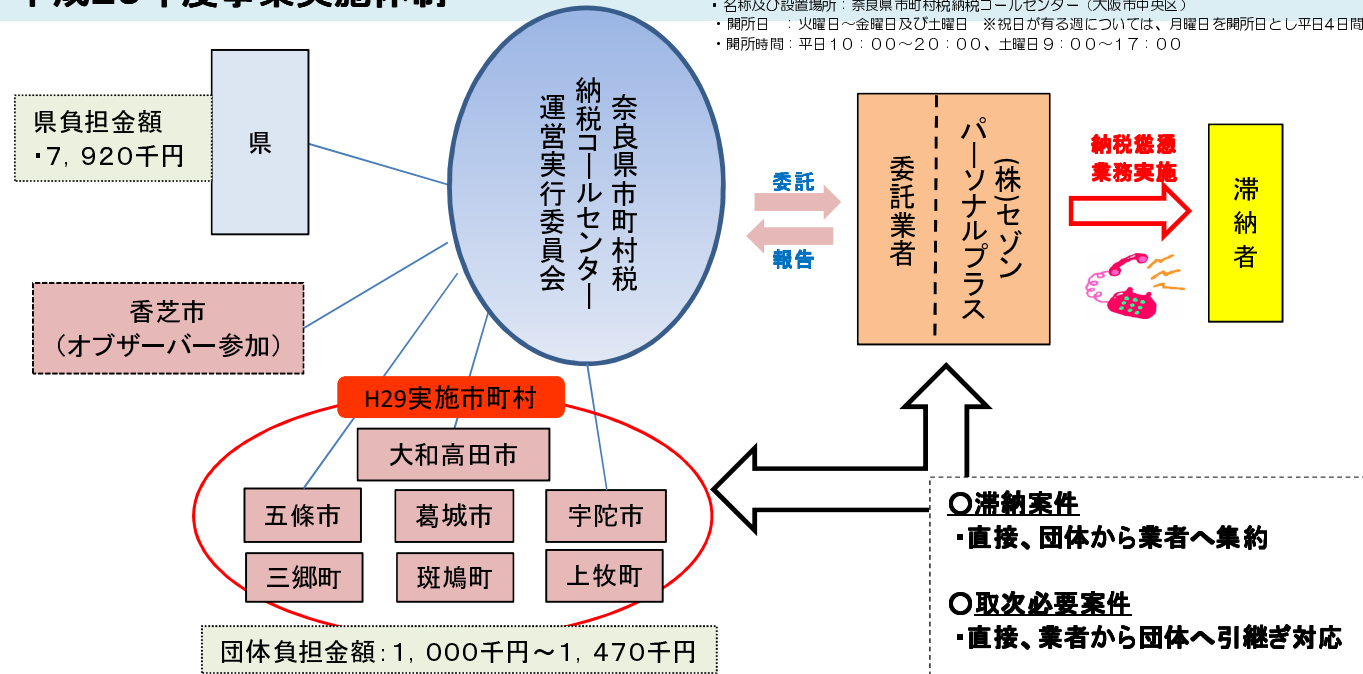
1 事業実施の目的

県全体徴収率のなお一層の向上のためには、滞納繰越分対策に加えて、滞納繰越分を未然に防止するための現年度課税分の徴収対策も必要。



2 平成29年度事業実施体制

・名称及び設置場所：奈良県市町村税納税コールセンター（大阪市中央区）
 ・開所日：火曜日～金曜日及び土曜日 ※祝日がある週については、月曜日を開所日とし平日4日間開所
 ・開所時間：平日10:00～20:00、土曜日9:00～17:00



3 平成28年度実績

(1) コールセンター利用実績（利用税目：市町村民税、固定資産税、軽自動車税及び国民健康保険税）

※H28年10月～平成29年5月末までの実績

区分	コールセンター利用件数(件)			コールセンターを利用した滞納税額(千円)			H28徴収率(%)	H27徴収率(%)	徴収率対前年比較
	うち滞納者と接触できたもの	うち納付約束取得分	うち納付済分	うち滞納者と接触できたもの	うち納付約束取得分	うち納付済分			
	接触率	約束取得率	納付率	接触率	約束取得率	納付率			
7市町計	10,349	3,813	1,128	305,728	123,719	55,534	99.10	99.00	0.10
	36.8%	18.3%	10.9%	40.5%	18.2%	10.0%			
		59.4%	55.0%						

(2) コールセンター利用により期待される効果

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

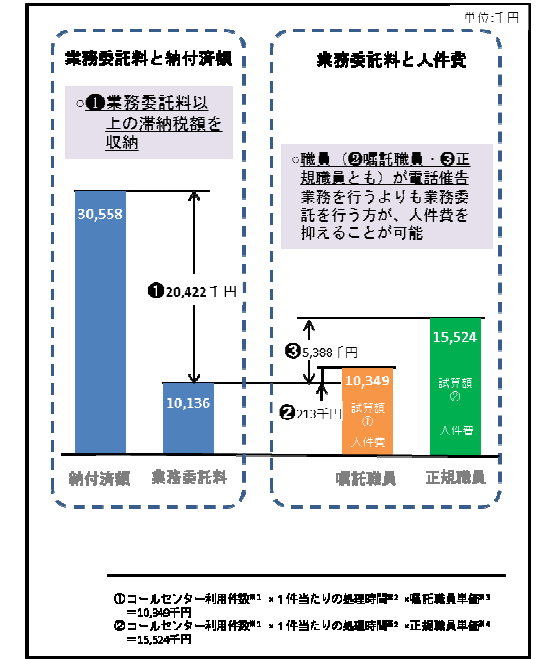
・委託事業者との契約や共通事項の調整は**実行委員会の「代表」**が対応。
 ・滞納案件数にかかわらず**他団体と纏めて、業者委託**することが可能。

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 合同発注による経費削減

・実行委員会で纏めて発注することにより、**コスト削減効果が期待**される。



午前10:00	→ 21.4%
午後15:00	→ 20.7%
午後19:00	→ 32.4%

4 平成30年度に向けたスケジュール

平成29年度												
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
	市町村長サミット											
	1 5/10 市町村行政等 担当課長 会議	2 6月9日 参加意向確認①	3 7月21日 税務主管 課長会議	4 7月下旬 参加意向確認②	5 9月初旬 H30年度 参加団体確定				実行委員会の開催			
	コールセンター事業の「取組状況の説明」			コールセンター事業の今後の取組を説明								

◆平成30年度に向け、積極的な参加に向けたご検討をお願いします。