

# 平成 21 年度包括外部監査結果報告書における指摘事項への措置状況について

監査のテーマ：滞納債権に関する財務事務の執行について

## 第 1 章 総論

### 第 3 自治体の管理する債権

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 385 754 461">(1) 債権放棄と不納欠損処理の関係について (報告書P14)</p> <p data-bbox="156 474 807 819">地方自治法第96条第10号によれば、「法律若しくはこれに基づく政令又は条例に特別の定めがある場合を除くほか、権利を放棄する」ためには、予め議会の議決を経なければならないとされている。このため、時効により自動的に消滅することのない私債権においては、議会の議決を経るか、別に条例(私債権に関する管理条例等)で定めない限り債権放棄ができないことになる。</p> <p data-bbox="156 833 807 1133">今回の包括外部監査で監査の対象とした住宅使用料は原則として「私債権」に該当するが、市は一律に不納欠損処理を行い議会の承認を得るのみであり、私債権に関する上記処理がなされていない。そもそも、不納欠損処理は、財務会計上の処理に過ぎず、これをもって債権放棄という法的効果をもたらすものではない。</p> <p data-bbox="156 1146 807 1263">現行制度上は、少なくとも不納欠損処理に先立ち、私債権の債権放棄について、決算期までに議会の議決を経る必要がある。</p>	<p data-bbox="836 474 1449 775">債権放棄と不納欠損処理の関係については、平成 24 年 4 月 1 日に千葉市債権管理条例を施行し、これまで債権の放棄に関して議会の議決を要していた債権についても、同条例第 7 条で議会の議決を経ずに債権を放棄することができることとし、債権の消滅により不納欠損処理を行うこととした。</p> <p data-bbox="836 788 1449 954">住宅使用料については、平成 25 年 3 月に債権放棄の手続き及び不納欠損処理を行い、同条例第 8 条の規定に基づき、平成 25 年 9 月に議会へ債権放棄の報告をした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 253 810 327"><b>（２）情報システムの評価実施について（報告書 P15）</b></p> <p data-bbox="172 342 810 689">「千葉市電子情報処理規程」（平成14年12月12日）第19条第1項においては、「企画調整局長は、情報システムについて、開発計画の企画及び運用の各段階で情報システムの評価を行わなければならない」旨が示されているが、住民情報系システムに限らず、住宅家賃管理システム、農業集落排水使用料等賦課・徴収システムに関する情報システムの評価が、実施されていない。</p> <p data-bbox="172 705 810 913">情報システムの評価の前提として、同条第2項で「情報システムの評価の実施方法について情報化統括管理者が別に定める」旨に従い、当該評価の実施方法が定められておらず、実施方法が存在しなければ、上記評価を実施することは困難である。</p> <p data-bbox="172 929 810 1093">情報システムにおいては、その企画、開発計画だけでなく、稼働後における費用対効果等の評価を実施することが、現行の維持管理体制の見直し及び今後の開発計画策定の上で重要である。</p> <p data-bbox="172 1108 810 1182">情報システムの評価の実施方法を早期に定め、これに基づく評価を実施する必要がある。</p>	<p data-bbox="834 342 1453 600">情報システムの評価実施については、千葉市電子情報処理規程第 19 条第 1 項に基づくシステムの評価を実施するため、平成 25 年 3 月に評価の対象とするシステムの選定基準・評価項目・評価基準等を定めた「情報システム評価実施手順書」を策定し、それに基づき評価を実施した。</p>

## 第2章 各論

### 第2 市税

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>(1) 滞納整理事務でのマニュアルと事務の相違について（報告書P59）</p> <p>滞納整理事務について高額滞納整理室、中央区役所、緑区役所でヒアリングを行った結果、滞納整理事務マニュアルに記載されている事務手続と実際に行われている事務手続に差異があった。</p> <p>事務手続にマニュアルからの乖離が見られたのは、督促、催告、滞納整理調査事務、差押え及び処分停止である。</p> <p>督促の場合、督促状の打ち出しは本庁税務部納税管理課で行い、区役所が督促状を引取り、発送している。督促状の発送についてマニュアルには納税管理課収納係が「区役所に送付するための伺い」を作成して課長までの決裁を取ると規定されているが、実際には作成されていない。納税管理課収納係では別途「納税者等に送付するための伺い」の決裁を取っており、業務手続としても区役所に配布することがマニュアルに明記されている。そのため、「区役所に送付するための伺い」を別途作成・決裁するのは二重決裁となり、現状の業務手続は効率的であると判断できる。</p> <p>催告の場合、マニュアルには毎年滞納者全員を対象として、7月、11月、2月の年3回一斉催告書を発送すると規定されている。しかし、平成20年度においては、中央区は一斉催告の効果に疑義を感じていることや差押え等の滞納処分に専念するために、一斉催告は実施していない。平成21年度においては、一斉催告は全市で11月の1回のみ行う予定である。滞納者に対して、何度も文書で催告することの効果については議論のあるところであり、催告状自体には時効の中断効果もないことから現在の業務手続にも合理性はあると考える。</p> <p>基本的には業務はマニュアルに従って実施すべきであるが、上記の督促や催告の例にみられるように、環境の変化や滞納状況等の変化により効率的な事務を行うためにマニュアルと異なる手順で業務を進めることはあり得ることである。その場合には必要に応じて、適宜マニュアルを変更すべきであ</p>	<p>滞納整理事務でのマニュアルと事務の相違については、実効性のあるマニュアルとするため、業務手順の整理等を行ったうえで平成23年3月に滞納整理事務マニュアルを全面的に改訂した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>る。</p> <p>現在発生しているマニュアルと実際の業務の乖離について、その相異について分析し、最も合理的かつ効果的と思われる業務手順を策定して、その業務手順に応じて、マニュアルを改定ないし現行の業務手順を変更すべきである。場所により異なる手続を執った方が効率的であれば例外規定を設ける等により、実効性のあるマニュアルを整備すべきである。</p>	
<p><b>（２）法人市民税の未申告管理について（報告書P59）</b></p> <p>法人市民税の未申告法人調査に関してもマニュアル（事務連絡「平成20年度法人市民税事業所実態調査の目的と方法」）と実際の業務に差異が見られた。</p> <p>マニュアルによると、未申告法人には「電話催告及び現地調査を実施する」とある。実際には中央区では現地調査を行わず、県税資料を元に直接賦課している。市全体でも「法人市民税の未申告法人の調査」のとおり平成20年度で調査対象法人2,482件のうち、電話催告は0件、現地調査は156件であり実施状況は低い状態である。一方で税務署等での調査による停止処分等の件数は1,303件ある。</p> <p>マニュアルとの相異理由を分析し、実効性のあるマニュアルを整備すべきである。</p>	<p>各区においては、県税課税状況の確認調査を中心に行っているという実態を踏まえ、より効率的な調査方法を検討した結果、これまでの電話催告及び現地調査に替えて、県税課税状況を確認することによる決定処分及び未申告法人に対して文書催告を実施することなどについて具体的な方法を記載した「市民税（法人）実態調査の手引き」を平成21年9月に新たに作成した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="177 248 644 282"><b>（３）納付誓約について（報告書P60）</b></p> <p data-bbox="161 295 810 775">緑区役所でのサンプルテストの実施過程で、滞納者について分納が実施されているにもかかわらず納付誓約書が作成されていない事案があった。誓約書をとっていない理由を確認したところ、滞納者に対して、緑区が不動産を差押えた後、当該不動産の担保権を有する金融機関からの要請に基づき、当該金融機関を交えた滞納者との話し合いにより、借入金の返済計画の見直しや納税額の分納計画を実施したため、納税する意思が十分認められ、担当者は誓約書までとる必要はないと判断したとのことである。</p> <p data-bbox="161 788 810 1084">滞納整理事務マニュアルには分納を実施する場合には納付誓約書を作成する旨が記載されており、実際の事務がマニュアルから乖離している。このような、例外処理を実施する必要がある場合には、あらかじめ例外規程を設け、当該処理においては、経過の説明を含め、交渉記録について文書化し、責任者の決裁を残すべきである。</p>	<p data-bbox="834 295 1453 506">納付誓約については、平成23年3月に滞納整理事務マニュアルを改訂し口頭による誓約の例外規定を設け、その場合は必ず経緯を所属長に報告するとともに、交渉記録を滞納オンラインシステムに記録することとした。</p>

### 第3 国民健康保険料

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>（1）延滞金の徴収について（報告書P78）</b></p> <p>「千葉市国民健康保険条例」第30条においては、国民健康保険料を滞納した場合、「千葉市税外収入金に係る延滞金の徴収に関する条例」の規定により計算した延滞金額を加算して納付する旨規定されている。しかし、滞納処分を実施する場合を除き、延滞金は徴収されていない。これは、保険料を計算する千葉市のコンピュータシステムに、延滞金を算定するプログラムが組み込まれていないことが影響しているものと思われる。なお、「千葉市税外収入金に係る延滞金の徴収に関する条例」第3条に規定されている延滞金の減額又は免除は、やむを得ない事情がある場合に限定されており、現在延滞金を徴収していないケースの多くは同条を適用したものであるのではない。</p> <p>保険料を期限までに納付してもしなくても納付金額が変わらないのであれば、期日までに納付している者としていない者の間での不公平が生じる。また、ペナルティが無いことは、特段の理由も無い保険料滞納を助長することにもなりかねない。特段の理由も無い保険料滞納を減らすために、延滞金の徴収について検討することが必要である。</p>	<p>延滞金の徴収については、国民健康保険オンラインシステムの改修により、延滞金管理の機能を追加し、平成23年4月から、延滞金納付書を対象者に送付し、延滞金を徴収している。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>（２）滞納処分について</b></p> <p><b>ア 差押えの実施（報告書P78）</b></p> <p>悪質な滞納者に対応するため、滞納額50万円以上、資格証明書交付世帯及び非分納誓約世帯を対象に催告書の発送、財産調査、給与照会が実施されている。</p> <p>財産調査等の結果、差押えを実施したのは、美浜区において平成19年度5件、平成20年度1件のみであり、他の区では差押えは実施されていない。国民健康保険料は、家賃や公共料金、借金といった他の支払と比較して支払の優先順位が低くなる傾向がある。これらの事態を改善するためには、さらに滞納処分を強化して、差押え実施件数の増加を図ることが必要である。</p> <p>中央区において平成20年度の財産調査結果を確認したところ、滞納金額611,670円（平成20年11月17日現在）のある被保険者に対し、約2,100千円の預貯金残高があるにもかかわらず差押えを実施しておらず、またその理由も明確にされていない。合理的な理由なく保険料を滞納している者について、滞納金額を大幅に上回る預貯金残高があるにもかかわらず預貯金の差押えを実施しないのであれば、財産調査を実施する意味が無いと言える。また、財産調査を実施した結果、差押えを実施しない場合には、実施しない理由を明確にし、記録として残し責任者の承認を得る必要があると考える。</p> <p>また、花見川区においても滞納金額449,370円（平成20年11月28日現在）のある被保険者に対し、約1,412千円の預貯金残高があるにもかかわらず差押えを実施していなかった。その理由は、同区において預貯金照会をかけた全ての銀行より回答を得たのが平成21年2月と遅く、年度内に滞納処分を実施することが困難であったためとのことである。差押えを実施するためには、必ずしもすべての銀行からの回答を待つ必要はなく、滞納処分実施のタイミングを考慮し適時に滞納処分を実施する必要があると考える。</p>	<p>差押えについては、平成21年度は市内全区で14件の実施であったが、平成22年度には108件実施し、滞納処分の強化及び差押え実施件数の増加を図った。</p> <p>また、平成23年9月に滞納整理に係るマニュアルを改訂し、滞納整理の進行管理及び差押えの実施時期について規定を追加した。</p> <p>なお、中央区及び花見川区で差押えが実施されていなかった事例のうち、中央区の事例については、平成22年3月に差押えを実施し、花見川区の事例については平成22年2月に分納誓約書が提出され、分割による収納を行っている。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>イ 差押えの対象について（報告書P79）</b></p> <p>差押え対象財産は、債権や不動産、動産などが考えられるが、現在、千葉市の差押えの対象財産は預貯金の払戻請求権のみであり、他の債権や動産、不動産に対する差押えは実施されていない。他の政令指定都市においては、預貯金の他、給与や不動産、動産といった他の財産についても実施している例が見られる。</p> <p>千葉市においても、取立ての手数を配慮しつつ、預貯金以外の財産についても差押えの実施を検討すべきである。</p>	<p>差押えの対象については、平成21年度には預貯金以外に生命保険も対象として実施し、平成22年度には給与及び供託金、平成23年度には不動産についても実施した。</p>
<p><b>ウ 参加差押えと交付要求の検討（報告書P79）</b></p> <p>平成20年度に実施したのは預貯金の差押え1件と、交付要求14件のみである。交付要求・参加差押えは、すでに他の行政機関の滞納処分や強制執行等の強制換価手続が開始されている場合に、その手続に参加して配当を受ける方法である。他の政令指定都市においては参加差押えと交付要求の実績は多く、千葉市においても積極的に活用していくことが望まれる。</p>	<p>参加差押えと交付要求の検討については、平成23年9月に滞納整理に係るマニュアルを改訂し、参加差押え及び交付要求の手続き等を規定した。</p> <p>また、交付要求については、平成21年度は13件の実施であったが、平成22年度については20件実施した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 250 639 282"><b>（３）納付組合について（報告書P80）</b></p> <p data-bbox="156 295 810 730">一部地域においては、納付組合方式による徴収方法が実施されている。これは、納付組合長が組合員から保険料をとりまとめて納付を行うものである。保険料を取りまとめて納付した組合に対しては、保険料の通知書及び納付書1通につき10円、納付期限内に納付した保険料額の100分の3以内の額を合算した金額が交付金として交付される（「千葉県国民健康保険料納付組合交付金に関する規則」第5条第2項）。平成20年度の交付金支給額は、約1,262千円であった。</p> <p data-bbox="156 743 810 819">平成21年度については、世帯数が10世帯以下の納付組合が全体の半数を占めている。</p> <p data-bbox="156 833 810 1803">「千葉県国民健康保険料納付組合交付金に関する規則」第2条第1項第3項によれば、納付組合の定義は、「国民健康保険料の納付を自主的かつ組織的に行うため、納付義務者20人以上が一定の地域又は職域を単位として、任意に組織した組合で、組合員の保険料納付に関する事務を行うことを目的として、この規則で定める手続により市長に届け出たもの又は市長が特に認めたものをいう。」とされている。世帯平均人数等を考慮すると納付組合の中には納付義務者20人に満たない組合が存在することは明らかである。納付義務者20人以上という基準は、納付組合設立時における基準であるため、当該人数を下回ることになったことによって解散となるわけではない。しかし、納付組合による保険料納付を行う目的は、国民健康保険料の納付意欲の向上と容易かつ確実な納付を行うことである。現状の納付組合は、1組合当たりの受持世帯数も少なく、また徴収率も87.3%と他の収納方法に比べ特別に高くはなく、保険料の確実な納付につながっているとは言えない面がある。制度制定当初とは社会状況が大きく変化しており、納付組合による収納方法については、見直しを行う必要があると考える。</p>	<p data-bbox="834 295 1453 371">納付組合による収納方法については、平成22年度末をもって廃止した。</p>

#### 第4 保育料

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 248 738 282"><b>（1）延滞金の取扱いについて（報告書P101）</b></p> <p data-bbox="156 293 807 819">現在、保育料を滞納した場合に延滞金を徴収していない。「千葉市税外収入金に係る延滞金の徴収に関する条例」第2条第1項において、「納付期限後にその税外収入金を納付する場合においては、当該納付金額に、その納付期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ、年14.6%(当該納付期限の翌日から1月を経過する日までの期間については年7.3%)の割合を乗じて計算した金額に相当する延滞金額を加算して納付しなければならない」と規定されている11ように、強制徴収公債権、私債権別に、条例等に従った整理を行い、原則として延滞金を徴収する必要がある。</p> <p data-bbox="156 831 807 999">同条例第3条は延滞金の減免について規定しているが、これはやむを得ない事情がある場合に限定されている。現在、延滞金を徴収していないケースの多くは同条を適用したものではない。</p> <p data-bbox="156 1010 807 1223">期限までに納付してもしなくても納付金額が変わらないのであれば、期日までに納付している者としていない者の間で不公平が生じる。また、ペナルティが無いということは、特段の理由も無い保育料滞納を助長することにもなりかねない。</p> <p data-bbox="156 1234 807 1447">なお、「保育システム」が延滞金の計算に対応できていないため、煩雑な業務を手作業で対応せざるを得ない状況にある。システム対応できるように改善措置を取り、早期にこの問題を解消することが望まれる。</p>	<p data-bbox="836 293 1449 416">延滞金の取り扱いについては、平成25年3月から「保育料滞納管理システム」を導入し、延滞金の算出ができるように改善した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>（２）滞納処分の強化について</b></p> <p><b>ア 差押えの件数の増加（報告書P101）</b></p> <p>差押えは平成19年度から実施されているが、平成19年度以降過年度分の収納率は改善しており、滞納処分実施を公表したことによる効果が表れたものと考えられる。</p> <p>しかし、平成20年度までの差押えを行った実績は3件（平成21年度中に実施予定の案件を含まない）に留まっている。滞納処分の実施は現状収納率の改善に対して明らかに効果があると考えられることから、さらに差押え件数を増加させる必要がある。</p> <p>なお、件数を増加させるためには、以下で述べる財産調査の拡大の他、差押え対象財産の拡大や交付要求の実施について検討することも必要であると考えられる。</p>	<p>差押えの件数については、平成21年度は8件、平成22年度は39件、平成23年度は162件の差押えを実施した。</p>
<p><b>イ 財産調査の拡大及び効率化（報告書P102）</b></p> <p>平成20年度については、30万円以上の累積滞納者を対象として財産調査を行っている。差押え件数を増加させるためには、さらに財産調査の範囲を拡大する必要がある。</p> <p>なお、平成21年度においては、財産調査の範囲は、累積滞納者にあつては納付相談に応じない者や納付相談後も支払う意思のない者を対象とする予定である。また初期滞納者についても支払意思のない者は財産調査対象となる予定である。</p> <p>また、平成20年度に実施した財産調査において預金照会の対象とした金融機関は、千葉市内に支店のある都市銀行、千葉市内に本支店のある金融機関である。</p> <p>しかし、千葉市は他地域からの転入者も多く、必ずしも千葉市内の金融機関に預金口座を有しているとは限らない。実際、照会対象とした金融機関に預金口座を有していない滞納者の方がはるかに多いことがわかる。従って、照会対象とする金融機関をさらに拡大することが必要である。</p> <p>また、予め金融機関への照会対象者を絞り込み、効率よく預金口座を発見することが必要である。他の自治体では、公共料金（市税、電気、ガス等）や携帯電話会社の振込口座を事前に調査し、その</p>	<p>財産調査の拡大及び効率化については、平成22年1月から、滞納額の多寡にかかわらず、初期滞納者も含めて納付意思のない者を対象にするとともに、平成24年8月から、保育料を滞納している者の転入前又は転出先の市町村にある金融機関に預金照会を実施することで、照会対象とする金融機関を拡大した。</p> <p>また、これらの預金照会について、各金融機関の事務センターに対して実施することにより、当該金融機関の全店の預金口座の情報を効率的に得ることとした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>結果によって金融機関への預金照会を行っているケースがある。このような他市町村や他部署の事例も参考にしつつ、財産調査の効率化を図る必要がある。</p>	
<p><b>ウ 納付指導を実施した者に対する納付状況の確認について（報告書P102）</b></p> <p>納付相談会等の納付指導を行って分納誓約等納付の約束を行った場合でも、実際には滞納者に納付意思がなく、その後の納付がなされない場合がある。従って、納付指導実施後の納付状況を確認し、納付の約束を履行する意思の有無を判断することになる。</p> <p>しかし、平成20年度においては、納付相談会を実施した場合に実施後1ヶ月間の納付状況について確認するにとどまっている。</p> <p>納付の約束を行った場合にはその後の納付状況を全て確認し、納付意思がないと判断される場合には、滞納処分の対象とするなど厳正に対処する必要がある。</p> <p>なお、平成21年度においては、納付指導実施後の納付状況を確認し、納付がない等納付意思がないと判断される場合には滞納処分の対象とする予定である。</p>	<p>納付指導を実施した者に対する納付状況の確認については、平成23年度から全て保育料の納付状況を確認するとともに、納付意思がないと判断した場合には、滞納処分を行うなど厳正に対処している。</p>
<p><b>（3）延長保育料（私債権）に関する滞納債権への対応について（報告書P102）</b></p> <p>延長保育料は滞納処分を行うことができないため、催告等によって滞納の解決が図られない場合は、訴訟手続または非訟事件の手続によって債権を確保しなければならない。</p> <p>平成20年度末現在においては、保育課では催告等の手段によって滞納の解消に至らなかった延長保育料については上記取扱いに従うことが必要であるとの認識は持っていたものの、実際の対応については整理されていなかった。この結果、平成20年度末までに法的措置に至った実績はない。</p> <p>催告等の手段によっても徴収できなかった滞納延長保育料を確保するためのより強力な手段を実行可能とするため、対応方針及び取扱いを明確に定めておくことが必要である。</p>	<p>延長保育料（私債権）に関する滞納債権への対応については、平成24年4月1日に施行された「千葉県債権管理条例」や「千葉県債権管理事務マニュアル」により全庁的な方針が定められたため、これらに従って手続きを行うこととした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 208 738 241"><b>（４）時効管理の徹底について（報告書P103）</b></p> <p data-bbox="156 253 807 555">平成20年度において、時効の判断は年度一括で行っていた。また平成21年度においては「保育システム」上で督促状の発行日から5年経過すると徴収の処理ができないようにすることで、時効管理を行っている。「保育システム」が、個別の債権毎に時効の中断処理等を行うことができないことがこのような管理を行う理由の1つとされている。</p> <p data-bbox="156 566 807 734">しかし、督促だけではなく、例えば納付の約束をした場合（債務の承認にあたる）や差押えによっても時効は中断するため、上記の取扱いでは時効管理を正確に行うことができない。</p> <p data-bbox="156 745 807 857">保育料の徴収権は消滅時効を迎えると絶対的に消滅し、当該保育料を請求することは違法行為となるため、時効管理は正確に行う必要がある。</p>	<p data-bbox="834 253 1449 465">時効管理の徹底については、平成25年3月から「保育料滞納管理システム」を導入し、納付の約束や差押えなどによって時効が中断された場合であっても、正確に時効管理を行えるよう改善した。</p>

第5 住宅使用料

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>(1) 滞納の初期段階における対処の必要性について</p> <p>ア 呼出指導の実施（報告書P134）</p> <p>家賃を3カ月以上滞納した滞納者への呼出しによる納付指導は、滞納者の絶対数が多いため、ほとんど行っておらず、実態としては徴収員による訪問で代替している。分納誓約や減免措置の適用も含め、個々の入居者の状況や滞納期間に応じた柔軟な対応を行うためには、滞納の初期段階で専門性のある職員による呼出指導を実施することが望まれる。また、同時に保証人の呼出による履行協力要請も実施することが有効と考えられる。</p>	<p>滞納者への呼出しによる納付指導については、滞納の初期段階で徴収の経験を有する職員により平成22年4月から毎月1回、休日に臨戸訪問をし、納付できない者に対し来庁を求め実施することとした。</p> <p>また、保証人への履行協力要請については、保証人への市営住宅使用料催告依頼書送付手順を定め、平成22年12月から滞納の初期段階で催告依頼書を保証人に送付することにより実施することとした。</p>
<p>イ 減免措置の周知（報告書P110）</p> <p>住宅使用料の減免措置については、入居者への周知が不十分であり、平成20年度においては入居者6,027件のうち330件にとどまっている。減免等による適切な使用料調定額の算出は、入居者の資力に応じた徴収を可能にし、滞納の発生の未然防止に寄与すると考えられる。</p>	<p>住宅使用料の減免措置については、平成22年度から全入居者に対して年2回（6月及び12月）減免手続きについて記載した文書を送付し、周知することとした。</p>
<p>ウ 明渡請求の適時な実施（報告書P134）</p> <p>滞納初期段階の債権回収を実現し、納付意思のない入居者が不当に居座ることを防止するためにも、明渡請求は適時に実施すべきである。</p> <p>「千葉県営住宅等設置管理条例」第44条においては、3カ月以上の滞納者に対して明渡請求が可能とされており、「滞納整理事務処理要綱」第7条では条例に定める滞納者で家賃の納付意思がないとき明渡請求対象者となるとしていることから、3カ月以上の滞納者は本来網羅的に明渡請求の可否を検討すべき対象であるといえる。</p> <p>しかし、平成20年度においては、滞納者数の多さや予算上の制約により、平成20年10月と平成21年3月の2回実施されたのみであり、「千葉県営住宅等設置管理条例」や「滞納整理事務処理要綱」の規定に従った処置として十分な水準とは言い難い。また、未実施の期間が長いとその間の滞納債権も累積し、結果として次の請求時の納付が困難になってしまう可能性もある。</p> <p>滞納初期段階の明渡請求実施により、滞納債権</p>	<p>明渡請求については、平成22年度から実施回数を増やすこととし、同年度には4月、7月、9月（2回）、10月、2月に6回実施した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>が完納される可能性が高くなることは、平成21年3月実施の明渡請求の結果からも明らかであり、適時な実施を目指して、現状の年2回よりも実施間隔をあげず、回数を増やすことが必要と考えられる。</p>	
<p><b>（２）保証人への履行協力要請について</b></p> <p><b>ア 保証人への履行協力要請（報告書P135）</b></p> <p>保証人への履行協力要請は滞納整理にあたって必要な事務として、「滞納整理事務取扱要綱」で規定されている。また、使用請書においても、滞納の場合には保証人が代わって債務を履行すべき旨が明示されており、所得証明書の提出により保証人の資力に関する確認も行われている。このような手続を経ているにもかかわらず、保証人への履行協力要請を何ら行わないことは、代わりに支払う意思のある者からの回収の機会を逸し、保証人制度の形骸化を招いているといえる。</p> <p>通常、保証人は入居者の親族など人的関係のある者になることが多い。保証人に対しては、支払請求に至らなくとも、滞納の初期段階で、入居者本人への家賃支払いの催告を依頼する文書等の送付、呼出による履行協力依頼などを行うことにより、一定の効果は期待できると考えられる。</p>	<p>保証人への履行協力要請については、保証人への市営住宅使用料催告依頼書送付手順を定め、平成22年12月から滞納の初期段階で催告依頼書を保証人へ送付することにより実施することとした。</p>
<p><b>イ 保証人の所在確認（報告書P135）</b></p> <p>保証人への履行協力要請を行う前提として保証人の所在を確認しておく必要がある。変更の際は市へ届を出すように依頼するだけでなく、入居者へ定期的に確認書の提出を求める等の措置をとる必要がある。</p>	<p>保証人の所在については、平成22年12月から送付文書が転居先不明等により返送されるなど明らかでない場合には、現地調査及び住民票により確認することとし、保証人が死亡又は所在不明の場合は、入居者へ新たな保証人の選出を求めることとした。</p>
<p><b>（３）不納欠損処理について（報告書P135）</b></p> <p>住宅家賃は民法第169条（定期給付債権）により、5年間の消滅時効となるが、私債権であることから相手方の時効の援用がない場合には債権は消滅せず、地方自治法第96条第1項に規定されている議会の議決を経て、市として権利を放棄することとなる。この点においてたとえ退去者であっても、時効の援用や権利の放棄の議決なく不納欠損処分により債権を消滅させる処理には問題があるといえる。私債権管理規程を定め、適切な措置を講ずることが望まれる。</p>	<p>債権放棄と不納欠損処理の関係については、平成24年4月1日に千葉県債権管理条例を施行し、これまで債権の放棄に関して議会の議決を要していた債権についても、同条例第7条で議会の議決を経ずに債権を放棄することができることとし、債権の消滅により不納欠損処理を行うこととした。</p> <p>住宅使用料については、平成25年3月に債権放棄の手続き及び不納欠損処理を行い、同条例第8条の規定に基づき、平成25年9月に議会へ債権</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
	放棄の報告をした。
<p><b>（４）分納誓約について</b></p> <p><b>ア 分納誓約の履行状況の適時把握（報告書 P135）</b></p> <p>分納誓約者の履行状況は、適時かつ一元的に把握することが必要である。しかし、実際には、明渡し請求実施時（平成20年度は年2回）に履行状況を確認するにとどまっており、それだけでは、確認の頻度として少なすぎると考える。また、現在行っている手書きの分納誓約リストにおける「OK（履行）」、「不（不履行）」の書き込みによる管理方法のみでは、金額や入金時期の情報がなく、債権管理の情報としては不十分である。更に、住宅管理システム上の滞納家賃管理データにおいても、分納の履行状況の一覧を抽出できない状況にある。</p> <p>以上より、現状においては分納誓約の効果の測定や不履行者への対処策の検討は、非常に困難と言わざるをえない。システムの機能を再検討したうえで、分納の履行状況（履行あるいは不履行の期間及び金額）を一元的に管理できるよう、債権管理体制を改善する必要がある。</p>	<p>分納誓約の履行状況については、平成22年4月から表計算ソフトで作成した分納誓約受理状況一覧により、滞納金額や入金時期等を適時かつ一元的に管理できるよう改善した。</p>
<p><b>イ 分納誓約不履行者への厳格な対処（報告書 P136）</b></p> <p>分納誓約者の履行状況を住宅管理室は網羅的に把握できていないが、明渡し請求時に分納誓約により訴訟対象とならなかった者のなかにも分納を履行していない者が見受けられる。不測の事態の発生による不履行等については個々人の状況に応じて配慮することは考えられるが、単に退去を免れるための言い逃れに過ぎないような場合は、早急に明渡し請求を再度実施し、完納しなければ訴訟提起するなど厳格に対処すべきである。現状では、分納の履行状況を適時に確認していないことが多いため、不履行者に対する対処も迅速かつ十分に実施されているとはいえず、いわば安易な入居延長を許す結果となっている。</p>	<p>分納誓約不履行者については、平成22年度から分納誓約不履行催告書を送付したにもかかわらず納付されなかった場合は明渡し請求を行い、それでも納付されなかった場合は訴訟を提起することとした。</p> <p>また、平成23年4月に運用手順として市営住宅使用料等納付誓約履行監視事務処理手順を作成し、不履行者への対処方法を定めている。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>（５）延滞料の徴収について（報告書P136）</b></p> <p>「千葉県営住宅管理等設置条例」第18条第2項においては延滞料を徴収する旨が記載されているが、住宅使用料が私債権である前提に立てば、「市営住宅使用請書」に延滞金を徴収する旨を記載しない限り、延滞料の徴収は不可能と考えられる。また、実務上は、延滞料を徴収する際の事務体制や規定が整備されておらず、滞納債権が累積している状況では債権そのものの回収が優先され、延滞料の徴収は事実上放棄されている。しかし、現状のように期日までに住宅使用料を納付しない者にいかなるペナルティもないということであれば、期日どおりに納付している入居者との間の負担の公平を欠くことになる。住宅家賃は私債権であるという前提のもと、延滞料の徴収に関する方針や事務体制を検討する必要がある。</p>	<p>延滞金の徴収については、平成26年3月に住宅管理システムを新システムに移行し、延滞金計算機能を追加したことにより、平成26年度から延滞金の徴収を開始する。</p> <p>なお、請書については、千葉県営住宅条例第18条第2項に、「入居者は、（略）家賃を納付するときは、当該家賃に、（略）延滞金額を加算して納付しなければならない。」と規定されており、請書にて同条例の規定に従う旨を記載していることから、延滞金の徴収は可能と考える。</p>
<p><b>（６）リースのシステムに対する維持管理について（報告書P136）</b></p> <p>住宅管理システムは、リース契約によって千葉市が賃借しているものであり、所有権は委託業者（富士通リース株式会社）にある。維持管理についてはリース契約に含まれるのが通常であり、特別の取決めがなければ千葉市が第三者の維持管理ベンダー（株式会社富士通エフサス）にプログラム改修委託業務を行うことはできない。</p> <p>富士通リース株式会社と株式会社富士通エフサスはグループ会社であるが、維持管理契約における「プログラムの権利の帰属」について、富士通リース株式会社に所有権が帰属するプログラムについて千葉市が維持管理を委託するものであることを明確にし、かつこの契約内容について富士通リース株式会社が承認を与える形に見直すことが必要である。</p>	<p>住宅管理システム維持管理委託については、仕様書にプログラム改修を行う際に、富士通リース株式会社と協議を行い、承認を得ることを定め、平成22年4月に契約を締結した。</p>
<p><b>（７）定期処理の確認運用について（報告書P136）</b></p> <p>住宅管理システムの「定期処理実行実績」及び「日次処理実行結果」は、職員が画面上で処理結果を確認しているが、いつ誰が行うかについて、運用手順等で明確にしていない。</p> <p>運用手順等で明確にしないと、確認が漏れて、</p>	<p>住宅管理システムの定期処理及び日次処理の状況確認については、運用手順を作成し、平成22年6月より住宅管理室長が行うこととした。</p> <p>また、当初データの入力情報の検証及び承認についても住宅管理室長が併せて行うこととした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>エラーが発生しても気がつかず、不正なデータが発生するなどのおそれがある。定期処理の確認を運用手順等で明確にすることが必要である。</p> <p>当初データの入力についても、アルバイト職員が入力し、当該情報の入力の適正性について検証及び承認行為が行われていない。入力情報に誤りがないことを検証し、これについて承認を行う手続が必要である。</p>	
<p><b>（８）外部委託業者の作業管理について（報告書 P137）</b></p> <p>維持管理契約においては、「月末までに定期報告書等を納入する」と記載されているが、平成20年度においては、これに該当する報告書が提出されていない。また、その他納品物についても同様に納入されていない。</p> <p>契約に示された納入物の受領がないことは、契約上の履行の瑕疵であり、委託業者が契約書に記載された作業を行っているか、その妥当性を判断することができない。</p> <p>契約に従った履行を委託業者に求めることが必要である。</p>	<p>住宅管理システム維持管理委託契約における定期報告書等については、平成22年4月分から翌月末までに納入させることとした。</p>

## 第6 下水道使用料

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>（1）督促状の記載事項の改善について（報告書P155）</b></p> <p>督促は、地方税法の規定に従って行われる滞納処分の一環であるため、当該事務を私人自らが名義人となって実施することはできない。</p> <p>平成20年度において、千葉市が送付した督促状は、3連の圧着はがきの1枚目の下部に、市下水道局と徴収事務受託業者が連名で記載されている。これは、受託業者が使用料の徴収事務を広く実施していることから、連絡先として記載しておくことが、市、受託業者、滞納者の便宜に適うための理由による。また、2枚目が督促状本体であり、1枚目は宛名に過ぎない。</p> <p>しかし、現状の記載では、市と受託業者の双方が督促の名義人であると誤解される可能性を否定できない。受託業者が督促の名義人になることは法律上疑義があるため適切ではない。受託業者の連絡先として記載しておくことが、市、受託業者、滞納者の便宜に適うものであることは確かであるが、受託業者が督促の名義人であるという誤解を招かないような記載方法に早急に改善する必要がある。</p>	<p>督促状の記載事項については、平成21年12月発送分の督促状から受託業者が督促の名義人と誤解されないよう、督促状の1枚目に名義人として千葉市下水道局（現、建設局）を記載し、3枚目に連絡先として受託業者名を記載することとした。</p>
<p><b>（2）延滞金の徴収について（報告書P156）</b></p> <p>現在、下水道使用料を滞納した場合に延滞金を徴収していない。しかし、「千葉市税外収入金に係る延滞金の徴収に関する条例」第2条第1項において、「納付期限後にその税外収入金を納付する場合には、当該納付金額に、その納付期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ、年14.6%（当該納付期限の翌日から1月を経過する日までの期間については年7.3%）の割合を乗じて計算した金額に相当する延滞金額を加算して納付しなければならない」と規定されているように、原則として延滞金を徴収する必要がある。なお、同条例第3条に規定されている延滞金の減免はやむを得ない事情がある場合に限定されており、現在延滞金を徴収していないケースの多くは同条を適用したものではない。</p> <p>期限までに納付してもしなくても納付金額が変</p>	<p>延滞金については、平成23年4月から条例に基づき徴収することとした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>わらないのであれば、期日までに納付している者としていない者間での不公平が生じる。また、ペナルティが無いことは、特段の理由も無い下水道使用料滞納を助長することにもなりかねない。特段の理由も無い下水道使用料滞納を減らすために、延滞金の徴収について検討することが必要である。</p>	
<p><b>（３）滞納処分の強化について</b></p> <p><b>ア 財産調査における預金照会の拡大及び効率化（報告書P156）</b></p> <p>平成20年度に実施した財産調査において照会の対象とした金融機関は、都市銀行の千葉市内にある支店、千葉市に本店のある地方銀行及びゆうちょ銀行である。</p> <p>しかし、千葉市は他地域からの転入者も多く、必ずしも千葉市内の金融機関に預金口座を有しているとは限らない。実際、照会の結果を見ると、照会対象とした金融機関に預金口座を有していない滞納者の方がはるかに多いことがわかる。従って、照会対象とする金融機関を千葉市内に限らず、さらに拡大することが必要である。</p> <p>なお、都市銀行については、支店でなく事務センターに調査依頼をすることによっても、滞納者が支店に有する口座の情報を得ることができるはずである。</p> <p>また、金融機関は市全体の照会件数を制限してきていることから、いかに効率よく預金口座を発見するかが課題となる。このためには予め金融機関への照会対象者を絞り込む必要がある。他の市町村では、公共料金（市税、電気、ガス等）や携帯電話会社の振込口座を事前に調査し、その結果によって金融機関への預金照会を行っているケースがある。このような他市町村の事例も参考にしつつ、預金照会の効率化を図る必要がある。</p>	<p>財産調査における預金照会の拡大及び効率化については、市内の本支店に限らず照会先金融機関の全店の預金口座の情報を広く得るため、平成21年6月から金融機関の事務センターに調査依頼している。</p> <p>また、高額滞納者等については、平成22年10月から市税事務所で滞納処分を行っており、市税等の徴収等のため調査した預金口座の情報を共有することにより効率化を図っている。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p><b>イ 差押えの強化</b>  <b>（ア）実績の増加（報告書P157）</b></p> <p>平成18年度から平成20年度までの差押えを行った実績は合計7件に留まっている。現状では差押えにより滞納者の納付意識の改善効果が期待でき、さらに滞納処分のノウハウを蓄積することもできることから、さらに差押えを強化し、実績を増加させる必要がある。</p>	<p>差押の強化については、滞納整理業務経験者を下水道使用料徴収担当課に配属し、平成21年度は20件117万円、平成22年度は21件133万4千円の差押えを実施した。</p>
<p><b>（イ）高額滞納者に対する滞納処分の強化（報告書P157）</b></p> <p>平成20年度については、差押え対象者は20万円以上50万円未満の滞納者からのみ選定されている。50万円以上の滞納者については、基本的に下水道局職員と受託業者の社員が定期的に訪問催告を行っており、大半は集金、分納、自主納付により徴収が行われていること、あるいは納付交渉を継続中であるため差押えに至っていないものである。</p> <p>しかし、完納が見込まれない場合や悪質者と判断される場合であれば、集金、分納、自主納付中である場合や、納付交渉を継続中である場合についても、当然のことながら滞納処分の対象にすべきである。</p> <p>また、一部の高額滞納者については、以下のような理由により使用者を確定できない結果、差押え対象者を特定できないケースがあるとのことである。</p> <p>①法人の場合に、滞納時の責任者が転任し、現在の責任者が対応しないケース</p> <p>②法人でない場合に、営業主体が変わり、滞納者との接触が極めて困難であるケース</p> <p>しかし、①の場合は、使用者及び納付義務者は法人自体であるため、責任者の転任等は何ら関係のあることではなく、法人の財産を対象に滞納処分をすることができる。</p> <p>また、②の場合は、商法第17条第1項の規定により、滞納者と同じ商号を用いて現在営業している者は納付義務を負うことになるため、この者に対して滞納処分を行うことができるはずである。</p>	<p>高額滞納者に対する滞納処分の強化については、滞納額が50万円以上の滞納者で、分納誓約をしたにもかかわらず完納が見込まれない場合等は、滞納処分の対象とすることとした。</p> <p>その結果、平成21年度から平成27年度までに21件9,200,595円の差押えを実施した。</p> <p>なお、滞納者が法人格のない商号の場合は、納付義務者を特定するための調査を行い判明したときは、賦課台帳を訂正するとともに財産調査を行い、滞納処分を実施することとした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>このように、法的には現状で滞納処分が可能であり、上記のケースについても滞納処分の対象とするべきである。</p>	
<p><b>（４）督促の期限に関する規則の改善について（報告書P158）</b></p> <p>千葉市下水道条例施行規則第11条において、督促は本来の納付期限から30日以内に実施されなければならない旨が規定されている。督促状の送付事務は当該規定に従って実施されている。</p> <p>一方、下水道事業会計規則第37条第1項では、納期限後20日以内に督促状により督促しなければならないとされている。</p> <p>双方の規定の優先順位は明らかでなく、またともに千葉市が定める両規則で異なる実施期限が定められている状態は適切ではなく、改善が必要である。</p>	<p>督促の期限については、平成22年4月、下水道使用料滞納整理事務マニュアルに、下水道使用料は下水道条例施行規則第11条により「納入期限後30日以内」に督促状を発する旨記載し、明確化を図った。</p>

第7 農業集落排水処理施設使用料

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>(1) 交付要求時の延滞金請求について（報告書 P170）</p> <p>平成21年度に破産した農業集落排水処理施設使用料の滞納者が平成20年度中に滞納した使用料について、破産管財人に対して交付要求を行っている事例がある。この際、滞納した使用料についてのみ請求しており、滞納期間に係る延滞金については請求が行われていなかった（なお、本事例においては、滞納期間における延滞金を計算しても端数処理により債権として成立しなかったことに注意）。</p> <p>しかしながら、延滞金も市の滞納者に対する債権であることには変わりはなく、請求を行わない合理的な根拠は特になく考えられる。今後、交付要求の際には、端数処理後、微々たる金額でも債権として成立するのであれば、延滞金についても合わせて請求すべきである。</p>	<p>使用料の延滞金については、平成22年度から、債権として成立するのであれば、交付要求時に請求することとした。</p>