

第5次 市税等滞納削減アクションプラン

(令和8年度～令和10年度)

令和8年8月

岐阜市財政部納税課

1 第5次 市税等滞納削減アクションプランの策定にあたって

(1) 目的

本市では、市税収納率の向上及び累積滞納額の削減を目的として、平成27年6月に「第1次市税滞納削減アクションプラン」(平成27年度～平成28年度)を策定し、その後、第2次(平成29年度～令和元年度)、第3次(令和2年度～令和4年度)アクションプランに基づき、様々な対策を講じることで、収納率の向上及び滞納額の縮減に取り組んできた。

さらに、第4次(令和5年度～令和7年度)においては、令和5年度から納税課に一元化された国民健康保険料(以下「国保料」という。)徴収事務に関する取り組みを加え、市税及び国保料の収納率向上と自主財源の安定的な確保に向けた対策を推進してきた。

一方で、近年は、デジタル化の進展やAI技術の普及、人口減少・少子高齢化の進行、産業構造の変化に加え、物価高騰など、市税等を取り巻く社会経済環境が大きく変化している。

このような状況の中においても、自主財源である市税及び国保料のさらなる収納率向上と滞納額の縮減を図るため、「第5次市税等滞納削減アクションプラン」を策定し、引き続き効果的かつ効率的な取り組みを推進していく。

(2) これまでの計画期間で新たに開始した主な取り組み

	計画期間	新たに開始した主な取り組み
第1次	平成27年度～ 平成28年度	◆平成27年8月～ 税務署OBを納税指導嘱託員として採用
第2次	平成29年度～ 令和元年度	◆平成30年8月～ Pay B及びMMK設置店での納付開始 ◆平成31年3月～ LINE Payによる納付開始
第3次	令和2年度～ 令和4年度	◆令和2年6月～ Pay Payによる納付開始 ◆令和2年8月～ 税務署OBを任期付職員として採用 ◆令和2年9月～ 税公金セルフ収納機を設置 ◆令和2年12月～ クレジットカードによる納付開始 ◆令和3年1月～ 納税コールセンター業務を開始 ◆令和4年10月～ Web口座振替受付サービス開始
第4次	令和5年度～ 令和7年度	◆令和5年4月～ 国保料滞納繰越分徴収事務を納税課に一元化 ◆令和5年4月～ 「eL-QRコード(地方税統一QRコード)」による納付開始 ◆令和6年4月～ 国保料現年賦課分徴収事務を納税課に一元化 ◆令和6年4月～ 市税及び国保料のコールセンター業務を一元化 ◆令和7年11月7日 キャッシュレス納付推進共同宣言

(3) 実績

①市税

本市の市税における現年課税分と滞納繰越分を合わせた合計収納率は、令和7年度で、96.6%（図1—1）となっており、毎年度向上している。

また、令和7年度の滞納繰越額は、平成28年度に比べ半減し、滞納者数も中期的には減少傾向（図1—2）にあり、これまでの滞納整理の効果が表れている。

図1—1 市税収納率の推移

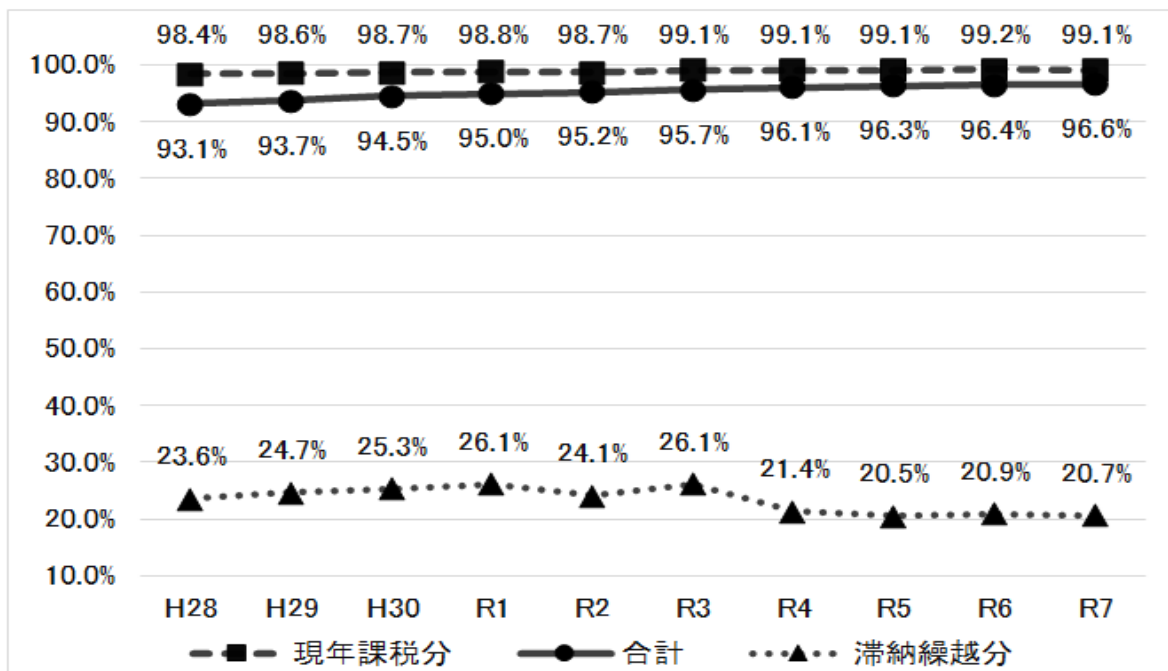
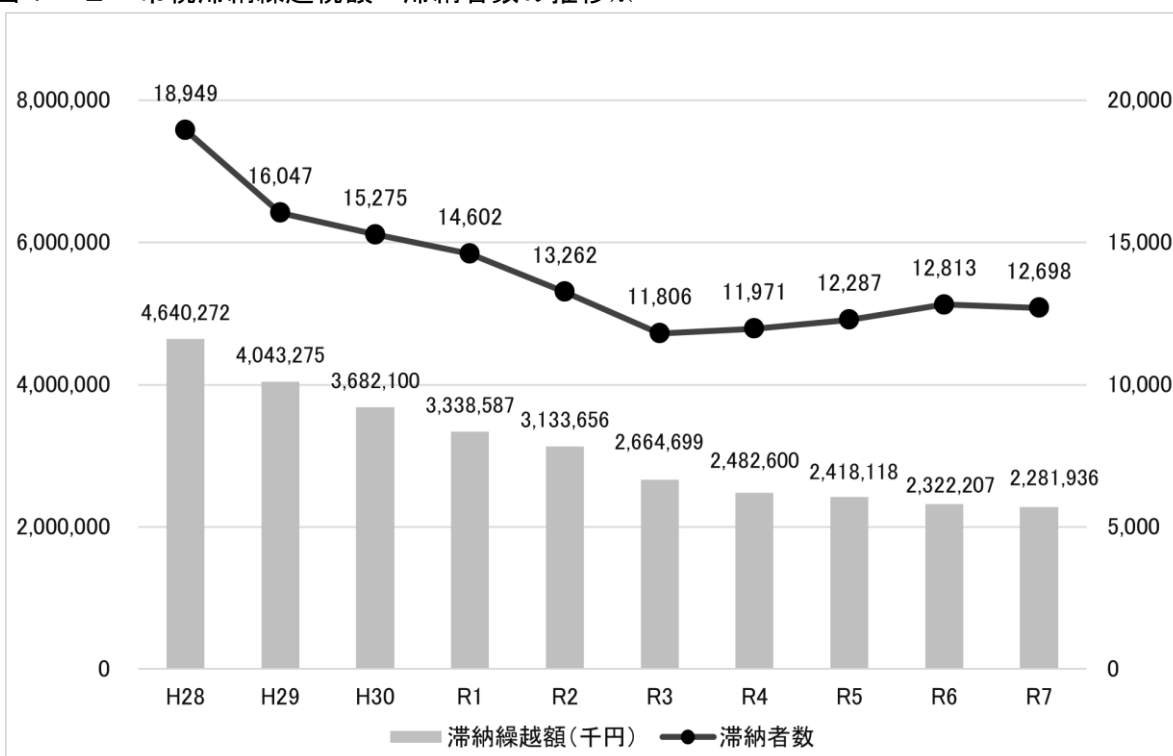


図1—2 市税滞納繰越税額・滞納者数の推移※



※年度末

②国保料

本市の国保料における現年賦課分と滞納繰越分を合わせた合計収納率については、令和7年度で79.6%（図2-1）となっており、中期的には上昇傾向である。

また、滞納繰越額・滞納者数については、令和4年度以降、横ばいの状況ではあるものの、中期的には減少傾向（図2-2）にある。

図2-1 国保料収納率の推移

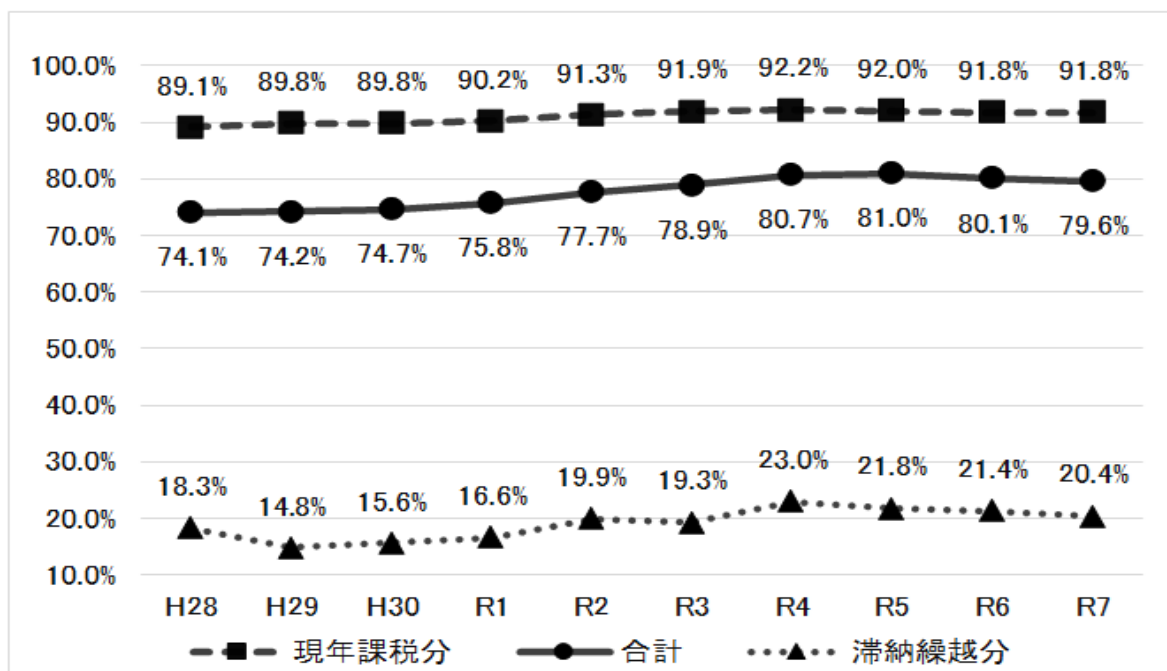
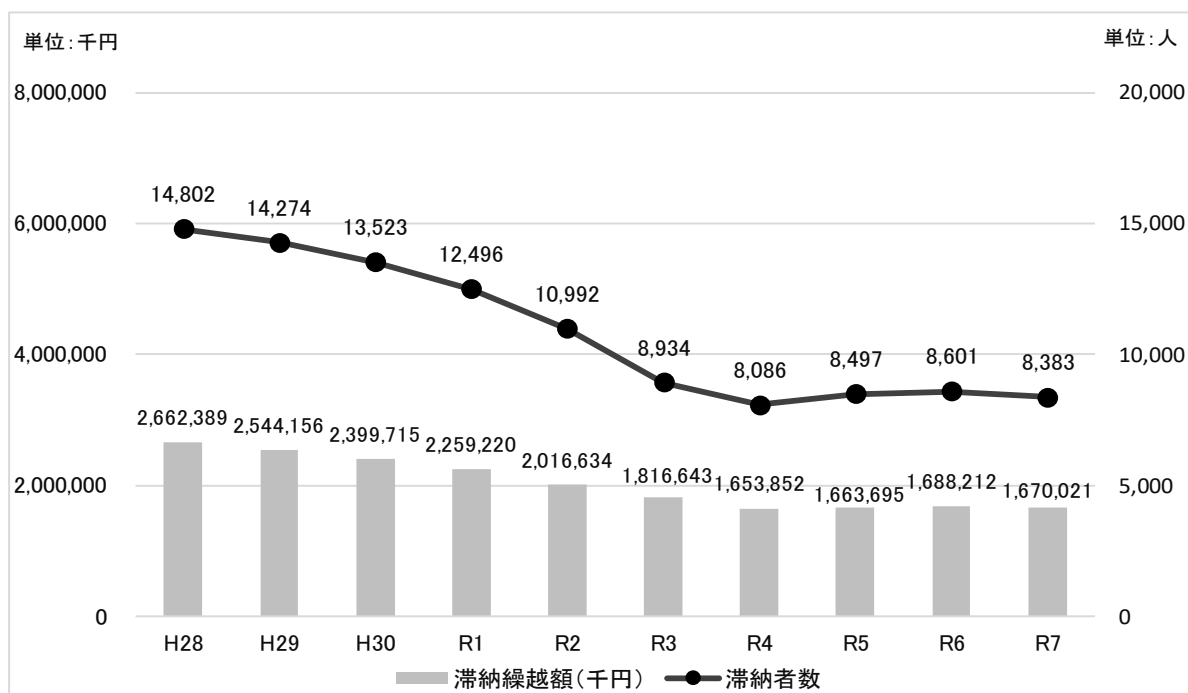


図2-2 国保料滞納繰越税額・滞納者数の推移※



※年度末

2 第4次 市税等滞納削減アクションプラン（前計画）の取り組み結果

（１）計画の期間

令和５年度から令和７年度の３年間

（２）実績及び取り組み

①市税

市税の収納事務では、自主納付を推進するため、各金融機関の協力を得て、口座振替の普及に努めた。また、「eL-QRコード（地方税統一QRコード）」による納付を令和５年４月から開始するなど、納付機会及び納付環境の拡充・充実を図るとともに、市民の利便性向上並びに行政及び金融機関の事務効率化を目的として、キャッシュレス納付の普及を推進した。さらに、令和７年１１月７日には、本市、岐阜北税務署及び岐阜南税務署、税金等の支払いを取り扱う１５金融機関並びに岐阜県納税貯蓄組合連合会の計１９企業・団体が「キャッシュレス納付推進共同宣言」を行った。

さらに、納期内納付率を高めるため、納期PRポスター、広報ぎふ及びホームページによる広報活動を行った。

徴収事務では、文書催告、夜間電話催告及び休日一斉呼出（日曜日）を行い、面接による聞き取りを通じて生活実態を把握した。また、一括納付が困難な滞納者に対しては、分割納付による計画的な納付を促すなど、納税指導に努めた。

長期滞納者や納付意思が希薄な滞納者に対しては、不動産、預金、給与及び生命保険等の財産調査を行い、差押え処分等を執行するなど、厳正かつ適切な滞納整理を実施した。

さらに、納税コールセンターにおいて、督促期限を経過しても納付が確認できない現年滞納者に対し、電話やSMS、文書による催告を行うなど、新規滞納者の発生抑制に努めた。

以上のように取り組みを進めた結果、計画の最終年度である令和７年度の目標収納率を達成することはできなかったが、合計収納率は毎年度向上させることができた。

表１－１ 目標、実績

項目	目標 (令和７年度)	実績 (令和７年度)
現年課税分収納率	９９．４％	９９．１％
滞納繰越分収納率	２３．５％	２０．７％
合計（現年・滞納繰越）収納率	９６．９％	９６．６％

表１－２ 計画期間における主な取り組みの実績

主な取り組み内容	項目	実績		
		令和５年度	令和６年度	令和７年度
納付手段の多様化	キャッシュレス決済の収納件数※	416,441 件	386,918 件	452,029 件
納税指導	休日一斉呼出件数	6,480 件	6,217 件	6,777 件
滞納処分中心の滞納整理	差押え件数	1,026 件	1,002 件	826 件
コールセンターによる初期対応	電話催告件数	41,440 件	35,226 件	36,298 件

※口座振替、eL-TAX、スマートフォン・クレジットカード納付の合計

②国保料

国保料は、市税と同様に職員自ら財産の差押えを行うことで未収金を回収することができる債権であり、また、滞納額の規模が大きく、市税との重複滞納者の割合が高いことから、令和５年度から滞納繰越分、令和６年度から現年賦課分の徴収事務を納税課に一元化した。これにより、重複滞納者に対する分納相談、財産調査及び滞納整理を一体的に実施するなど、事務の効率化を図った。

以上のように、市税の徴収事務と連携しながら収納対策を進めてきた結果、計画の最終年度である令和７年度の目標収納率を達成することはできなかったが、高い収納率を維持することができた。

表２－１ 目標、実績

項目	目標 (令和７年度)	実績 (令和７年度)
現年課税分収納率	９３．５％	９１．８％
滞納繰越分収納率	２４．２％	２０．４％
合計（現年・滞納繰越）収納率	８２．７％	７９．６％

表２－２ 計画期間における主な取り組みの実績

主な取り組み内容	項目	実績		
		令和５年度	令和６年度	令和７年度
納付手段の多様化	キャッシュレス 決済の収納件数※	262,452 件	252,766 件	245,100 件
納税指導	休日一斉呼出件数	780 件	784 件	820 件
滞納処分中心の 滞納整理	差押え件数	198 件	218 件	242 件
コールセンターによる 初期対応	電話催告件数	28,589 件	33,811 件	40,766 件

※口座振替、スマートフォン、ペイジー・クレジットカード納付の合計

3 本アクションプランの目標

(1) 計画の期間

令和8年度から令和10年度の3年間

(2) 目標収納率

現年分の新たな滞納を発生させない取り組みと滞納額を減らす取り組みを積極的に展開することで、収納率の更なる向上を目指す。また、年度ごとに設定する目標は、差異の原因分析や取り組みの修正等のために活用する。

①市税

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
現年課税分収納率	99.3%	99.3%	99.4%
滞納繰越分収納率	20.6%	21.0%	21.3%
合計（現年・滞納繰越）収納率	96.8%	96.9%	97.1%

②国保料

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
現年賦課分収納率	92.2%	92.6%	93.0%
滞納繰越分収納率	20.7%	21.0%	21.3%
合計（現年・滞納繰越）収納率	79.9%	80.4%	81.2%

4 目標達成に向けた具体的な取り組み

(1) 市税と国保料の連携（継続）

市税と国保料の重複滞納者に対して、職員が生活状況や滞納金額全体を把握したうえでより適切な対応につなげていくため、双方が連携し情報共有をすることで効果的かつ効率的な債権回収を図っていく。

(2) 利便性の高い納付手段の提供による自主納付の推進（継続）

現年課税・賦課分の収納率は、翌年度の滞納繰越分の当初調定額に直結するため、現年課税・賦課分における自主納付の推進及び徹底的な滞納整理を行うことで、新たな繰越滞納者を発生させないことが重要である。

令和7年11月の「キャッシュレス納付推進共同宣言」に基づき、税務署や金融機関等と連携してキャッシュレスによる自主納付の推進を図っていく。

(3) 納税コールセンター及び国保料納付コールセンターの活用（継続・拡大）

民間委託によるコールセンターで市税と国保料の両債権の催告等を連携して滞納者へ実施することで、効率的な債権整理を行う。

また、令和8年度からA I オートコール※を導入し、電話催告業務の効率化を図っていく。

※A I を利用した自動納付案内電話

(4) 人材育成の強化（継続）

① 組織の体制強化のため、専門的知識及び経験の維持・向上を図るため、継続的に徴収スペシャリストを育成する。

- ・職員のスキル、適正を見極め、徴収スペシャリストを選任する。
- ・国税OB職員（3名）からの指導・研修により法律・実務両面から専門知識を習得させる。
- ・岐阜県、税務署等主催の外部研修に、積極的に参加させる。

② 税務署OB職員による滞納整理のOJT※を実施する。

- ・税務署OB職員による滞納整理のOJTを実施し、納税催告や納税者との折衝等の実務を通じて、職員の滞納整理能力の向上と体制強化を図る。

※「On the Job Training」の略で、実務を通じて業務を教える手法

(5) 効果的・効率的な推進体制（継続）

現年係、滞納繰越税額別の担当係（大口・中口・小口）※、特別整理係、管理・収納係及び国保料徴収係の納税課内体制を継続し、効果的な滞納整理を行うことで滞納金額及び滞納者数を削減する。

各担当係の取り組み内容は以下のとおりとする。

効果的・効率的な滞納整理を継続するため、各係の人員配置の変更など、課内体制の見直しを毎年度行う。

担当	取り組み内容
現年係	コールセンターを活用し、効率的かつ効果的な滞納整理を行うとともに、現年のうちに完納となるよう滞納処分を適宜執行する。
大口係	大口の累積案件担当と位置付け、案件に合わせた対応を行う。大口の困難案件になった原因を丁寧に洗い出し確実に前進させる。
中口係	滞納者の財産調査を徹底し、その結果に基づき滞納処分や執行停止等を適切に実施することで、滞納整理の早期完結を図る。
小口係	初動係として滞納者数を減らすことを第一に考えた滞納処分を実施し、新たな累積案件を発生させないことを目標として取り組む。
特別整理係	滞納整理に関する方針・企画策定、指導、管理等を行い、収納率向上の下支えを行う。さらに、不動産差押え案件、差押え財産の公売、破産整理・交付要求案件、破産整理後の執行停止検討案件等を担当する。
管理・収納係	（2）の取り組みを実施する。
国保料徴収係	市税の滞納整理の方針に基づき、分割納付の継続、預金等の差押え、執行停止などの方向性を早期に見極め、即着手することで滞納金額及び滞納者数の削減を図る。 また、コールセンターを活用し、効率的かつ効果的な滞納整理を行う。

※令和8年度の市税分担滞納額

大口：滞納額 60 万円以上、中口：滞納額 15 万円以上 60 万円未満、小口：滞納額 15 万円未満

(6) 適切な滞納整理の実施（継続）

適切な滞納整理のため、前アクションプランの各取り組みを引き続き行う。

- ・催告しても反応のない案件に対しては、滞納処分を積極的に実施する。

- ・高額滞納者及び時効予定滞納者等に対しては、早期に法律に基づく適切な滞納処分を執行し、年度内に整理を行う。
- ・分割納付の実施に当たっては、原則１年以内（特別な事情がある場合は２年以内）の完納となる計画とする。
- ・少額、完納の見込みのない分割納付は原則、認めない。
- ・分割納付の金額は、収支状況を確認した上で決定する。
- ・計画的に財産調査（預金、生命保険、給与及び不動産等）を実施し、進展のない事案は、事務手順に従い、速やかに滞納処分を執行する。
- ・休日（日曜日）及び平日夜間に窓口を開設し納税者への納付・相談の機会拡大・拡張を図る。
- ・一斉に休日呼出を実施するなど、完納に向けた取り組みを行う。
- ・現年度分滞納者への電話催告や催告文書の送付による早期対応により、現年度収納率の向上を図る。

（７）延滞金の適正徴収（継続）

納税者間の公平性を保つため、延滞金は地方税法に基づき適切に徴収する。

ただし、やむを得ない理由等により納税者から延滞金減免申請書の提出が行われた場合には、岐阜市税条例や岐阜市国民健康保険条例、市税及び国保料に係る延滞金の減免に関する要領等に基づき適正に処理する。

（８）不動産・動産の公売（継続）

① 不動産公売の実施

不動産差押え後の交渉において、納税等に進展が見込まれない場合は、早期に公売を実施する。

② 動産公売の実施

搜索等により差押えた動産について、滞納税等が完納されない場合は速やかに公売する。

- ・物件により、質屋、自動車買取り業者等に見積依頼し、見積価格を決定する。
- ・インターネット公売を実施する。

（９）納税等緩和措置の適正執行（継続）

財産がない、生活が困窮している又は財産を差押えたが他の債権に劣後し、滞納処分しても配当が見込めないなど、徴収が見込めないと判断できる滞納者については、徴収を猶予することなく、滞納処分の執行停止を行い、単純時効の防止と収入未済額の縮減を図る。

また、一括納付が困難と判断される案件については、納付誓約書（債務承認書）を受領したうえで、例外的な措置として分割納付の実施を検討する。

（10）死亡者課税等の適正化（継続）

納税義務者等が死亡している案件については、従来から課題であるが、今後とも相続人調査をしたうえでケースに合わせて適正に処理を行うこととする。

固定資産税、軽自動車税の死亡者課税については、関係課（資産税課及び税制課）に依頼し、賦課替え等により順次適正化を図り、また、納税義務等の承継が必要な案件に

については、納税義務等の承継を行い、必要に応じて滞納処分を行う。

加えて、財産がなく相続人不存在など納税等が見込めない案件については、執行停止を行うとともに財産がある相続人不存在の案件については、相続財産清算人を選任し、滞納処分を執行する。

(11) 特別徴収事業所の拡大（継続）

滞納者が勤務する事業所を特別徴収事業所に指定するよう特徴推進を市民税課に働きかける。

(12) 県との連携（継続）

県との相互併任制度を活用し、本市の徴税吏員資格を有する県税事務所職員による預貯金の臨店差押えを定期的（月 1 回）に依頼することで、滞納整理を効果的に推進するとともに、県との連携を一層強化し、徴収体制の充実を図る。

(13) 集中差押え※の拡大（継続・拡大）

十六銀行との間で実施している集中差押え※について、対象を他の金融機関にも拡大するとともに、預金の差押えを集約して実施することで、臨店による差押えに係る職員の負担軽減を図り、効率的な滞納整理を推進していく。

※差押え関係書類等を庁舎近隣の金融機関店舗へ提出することで、当該金融機関の複数店舗の預金口座を一括して差押えを行う

(14) 滞納整理に係る情報収集・分析（継続・拡大）

国や県など関係機関の動向・状況、他都市の取り組みや滞納処分の状況など必要な情報の収集・把握・分析を行うとともに、効果的と思われる他自治体の事例を積極的に導入することにより、本市の債権管理の適正化を図っていく。

(15) A I の活用（新規）

令和 8 年度からコールセンターへ A I オートコールを導入するとともに、滞納整理業務においても A I による分析を活用し、滞納者の状況把握や対応の優先順位付けを効果的に行うことで、効果的かつ効率的な滞納整理を推進する。

5 本アクションプランの更新、評価及び次アクションプランの策定

本アクションプランの計画期間内において、市税及び国保料を取り巻く社会環境の著しい変化等により実態と計画が乖離した場合、目標を達成するために施策を追加、修正する必要があると判断された場合等には、計画の適宜見直しを図ることとする。

また、本アクションプラン終了時には、効果の評価、原因の推測・解明、新たな施策の模索・検討等を行い、その内容を次の市税等滞納削減アクションプランにフィードバックさせ、更なる市税及び国保料の滞納削減に取り組んでいく。