

第4次 市税滞納削減アクションプラン

(令和5年度～令和7年度)

令和5年8月

岐阜市財政部納税課

1 第4次 市税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、平成27年6月に市税収納率向上と累積滞納額の削減を目標として「第1次市税滞納削減アクションプラン」を策定し、第3次（令和2年度～令和4年度）の8年間にわたり様々な取り組みを展開した。

その結果、現年課税分と滞納繰越分を合わせた合計収納率は毎年度向上し、滞納繰越額の削減にも大きな効果が表れている。

また、近年では、ICTやAIの大幅な進展のほか、人口減少、少子高齢化の進行、産業構造の変化など、市税を取り巻く環境は大きく変化している。

このような中においても、自主財源である市税収入を安定的に確保するため「第4次市税滞納削減アクションプラン」を策定し、更なる取り組みを進めていく。

(2) これまでの計画期間で新たに開始した主な取り組み

	第1次	第2次	第3次
計画の期間	平成27年度～ 平成28年度	平成29年度～ 令和元年度	令和2年度～ 令和4年度
新たに開始した主な取り組み	◆平成27年8月～ 税務署OBを納税指導嘱託員として採用	◆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	◆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12月～ クレジットカードによる納付開始 ◆令和2年9月～ 税公金セルフ収納機を設置 ◆令和3年1月～ 納税コールセンター業務を開始

(3) 実績

本市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4年度で96.1%（図1）となっており、毎年度向上している。また、滞納繰越額・滞納者数は、中期的には減少傾向（図2）にあり、これまでの滞納整理の効果が表れている。

図1 市税収納率の推移

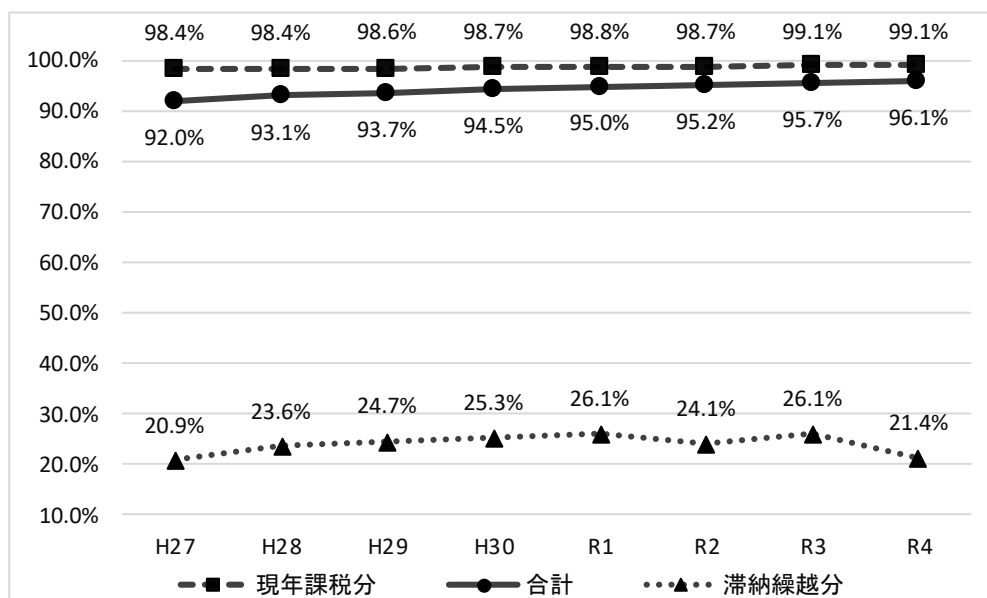
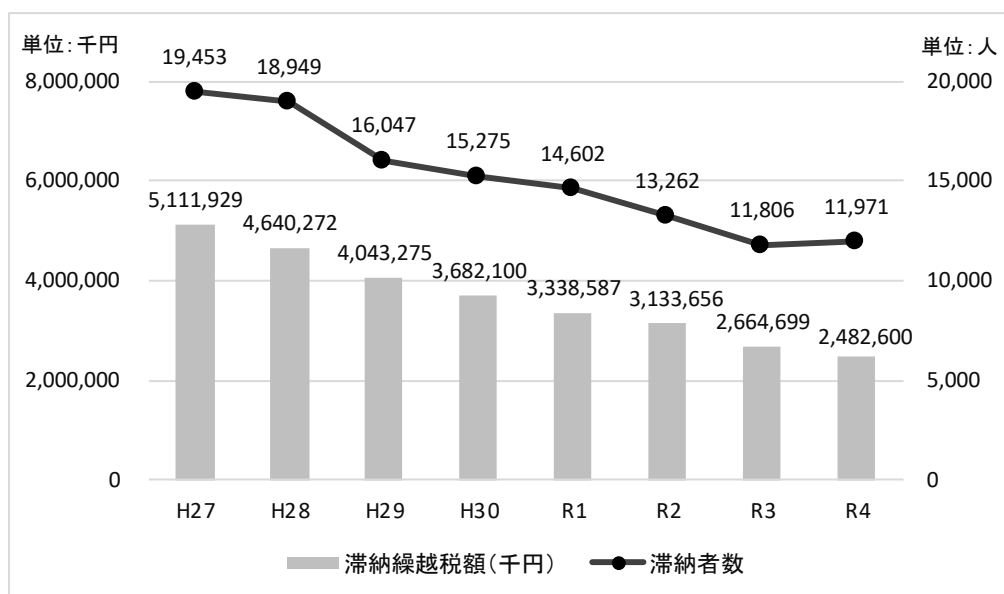


図2 滞納繰越税額・滞納者数の推移※



※年度末

2 第3次 市税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2年度から令和4年度の3年間

（2）目標、実績及び取り組み内容

項目	目標（令和4年度）	実績（令和4年度）
現年課税分収納率	99.4%	99.1%
滞納繰越分収納率	31.3%	21.4%
合計（現年・滞納繰越）収納率	97.8%	96.1%

税金の収納事務では、自主納付推進のため、金融機関の協力を得て、口座振替の普及に努めた。また、Pay Payによる納付（令和2年6月～）及び、クレジットカードによる納付（令和2年12月～）を開始する等、納付機会・環境の拡充・充実に努めると共に税公金セルフ収納機を設置（令和2年9月～）し、収納時間の短縮など、納税者の利便性の向上を図った。

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」、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、休日一斉呼出（日曜日）を行い、面接による聞き取りで生活実態を把握し、一括納付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、令和3年1月からは納税コールセンター業務を開始し、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、電話や文書による催告を行うことで、新規滞納者の発生を抑制し、現年課税分の収納率を向上させることができた。

以上のように、様々な取り組みを行うことで、計画の最終年度である令和4年度に中核市の平均収納率を目指していたが、目標を達成することはできなかった。

（3）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2年度	令和3年度	令和4年度
納付手段の多様化	キャッシュレス決済※1の収納件数	9,613	38,612件	43,560件
納税指導	休日一斉呼出件数	5,658件	7,257件	7,556件
滞納処分中心の滞納整理	差押え件数	760件	1,009件	921件
民間委託による初期対応	電話催告件数※2	11,186件	36,421件	38,181件

※1 スマートフォンアプリやクレジットカード等を利用して納付できる決済手段

※2 R2：嘱託員（～R2.9）及び納税コールセンター（R3.1～）実施

R3～：納税コールセンター実施

3 本アクションプランの目標

(1) 計画の期間

令和5年度から令和7年度の3年間

(2) 目標収納率

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
現年課税分収納率	99.3%	99.4%	99.4%
滞納繰越分収納率	23.0%	24.5%	26.0%
合計（現年・滞納繰越）収納率	96.8%	97.3%	97.7%

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。

4 目標達成に向けた具体的な取り組み

(1) 国民健康保険料との徴収事務一元化（新規）

国民健康保険料は、市税と同様、職員が自ら資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、さらに滞納金額の規模や市税との重複滞納の割合が大きいため、両債権の徴収事務を一元化することで、滞納整理事務の重複を解消できることや、両債権のどちらにも滞納がある方に対して市の窓口を一本化することで相談しやすい環境を整えるとともに、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ることができ、これまで以上に効率的な債権回収が期待できるため、令和5年度から納税課に「国保料徴収係※」を設置して国民健康保険料の徴収事務を開始し、効果的かつ効率的な債権回収に向けた体制の強化を図っていく。

※令和5年度：滞納繰越分のみ（滞納繰越分に関連した現年分を含む）

令和6年度～：現年分を移管した国民健康保険料の債権全部（現年分+滞納繰越分）

(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。

「うっかり未納」を減らして納期内自主納付の比率を上げるため、前計画から引き続き、口座振替の推進の強化を図るとともに、多様な納付方法へ対応することで納付機会・納付環境の拡充・充実を図るため、今後もスマートフォン決済アプリやクレジットカード等による様々な納付方法について調査・検討、費用対効果の検証、導入の可否判断等を行い、導入可能なものについては早期導入を目指す。

(3) 納税コールセンターの活用（継続・新規）

督促期限を経過しても納付が確認できない新規滞納者に対し、早期に自主納付の電話や文書等の催告を行うことにより、新規滞納者の発生を抑制し、早期納付の促進、歳入の確保、現年課税分の収納率向上を図っていく。

さらに、令和6年4月から市税及び国民健康保険料のコールセンターを一元化し、両債権の催告等を連携して実施するなど更なるコールセンター運営の効率化に努めていく。

(4) 人材育成の強化（継続・拡大）

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、各種プログラムを活用し、滞納整理のエキスパートを育成する。

- ・岐阜県と併任制度を活用し、滞納整理の連携を図る。
- ・岐阜県、税務署等主催の外部研修に、積極的に参加する。
- ・税務署OBの納税指導嘱託員（平成27年8月から）による悪質案件や累積案件に対する滞納整理のOJT※を継続する。さらに、令和5年8月から税務署OBの任期付職員を1名増員して2名体制とし、滞納者に対する納税催告や折衝等の業務を税務署OBの職員が実際に行うことで滞納整理の強化を図る。

※「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・新規）

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・効率的に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、滞納金額及び滞納者数に合わせた各係の人員配置の変更等、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	対象件数が多いため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	滞納処分の執行か執行停止かを早期に見極め、即着手し完結を図る。
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。

※令和5年度の分担滞納額

大口：滞納額 70 万円以上、中口：滞納額 20 万円以上 70 万円未満、小口：滞納額 20 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。
- ・少額、完納の見込みのない分割納付は認めない。
- ・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。
- ・休日及び平日夜間に、納付・相談窓口を開設する。
- ・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。

(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市税に係る延滞金の減免に関する要領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した滞納者については、いたずらに徴収を猶予することなく、滞納処分の執行停止を適正に行い、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。なお、実施に当たっては、原則1年以内（特別の事情がある場合は2年以内）の完納となる計画とし、累積案件の原因となる少額分納は行わない。

(10) 死亡者課税等の適正化（継続）

納税義務者が死亡している案件については、従来から課題であり、今後は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る。

また、納税義務の承継が必要な案件については、納税義務の承継を行い、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が見込めない案件については、執行停止を行う。

財産がある相続人不存在の案件については、相続財産管理人を選任するよう資産税課に依頼し、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市民税課に働きかける。

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、市税を取り巻く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、新たな施策の検討等を行い、その内容を次の市税滞納削減アクションプランにフィードバックさせ、更なる市税滞納削減に資する。