

平成 26 年度
江東区包括外部監査報告書

特別区民税及び国民健康保険料の
賦課・徴収・債権管理に係る
事務の執行について

江東区包括外部監査人
公認会計士 中山 由紀

目次

I. 包括外部監査の概要.....	1
1. 外部監査の種類.....	1
2. 監査のテーマ	1
3. 監査対象年度	1
4. 監査対象部局	1
5. 監査の契約期間.....	1
6. 監査の実施期間.....	1
7. 包括外部監査人及び補助者.....	1
8. テーマを選定した理由	1
9. 包括外部監査の方法	2
10. 利害関係	3
II. 監査対象の概要.....	4
1. 特別区民税.....	4
2. 国民健康保険料.....	6
3. 江東区区税等収納対策本部.....	8
III. 監査の結果及び意見.....	9
1. 特別区民税.....	9
<意見事項1> 特別徴収の徹底について.....	20
<意見事項2> 督促状の発送期限について	21
<意見事項3> 督促手数料について	22
<意見事項4> コールセンター業務の効果測定指標について	23
<意見事項5> コールセンター業者の選定方法について.....	24
<意見事項6> コールセンター業務の他課との比較検討について.....	25
<意見事項7> 徴収嘱託員の適正人員について.....	26
<意見事項8> 徴収嘱託員の現金管理について.....	27
<意見事項9> 差押禁止財産と預金債権の差押えについて.....	29
<意見事項10> 滞納案件の管理について.....	30
<意見事項11> 納税誓約書徴求のルール化について.....	31
<意見事項12> 分割納付中の差押えについて.....	31
<意見事項13> 謄本送達の記録化の徹底.....	36
<指摘事項1> 搜索調書・差押調書の作成について.....	37
<意見事項14> 換価猶予の要件該当性の判断の根拠資料.....	40
<意見事項15> 納税交渉時における延滞金の減免についての説明.....	42
<意見事項16> 外国人対策.....	44

＜意見事項 17＞	判断の基礎となる資料の保管について.....	45
＜意見事項 18＞	納税貯蓄組合に対する補助金の管理体制について.....	47
2. 国民健康保険料.....		48
＜意見事項 19＞	職権喪失手続における二重チェック方法及び承認者の統一について..	59
＜意見事項 20＞	未申告者に対する所得調査の網羅性の確認について.....	60
＜意見事項 21＞	賦課決定方法の変更に関する取扱いについて.....	62
＜意見事項 22＞	自主納付の原則の勧奨について.....	64
＜意見事項 23＞	徴収嘱託員の現金管理について.....	64
＜意見事項 24＞	徴収嘱託員の事績報告日報の確認印について.....	65
＜意見事項 25＞	徴収嘱託員の効果測定について.....	66
＜意見事項 26＞	不現住調査の責任所在について.....	66
＜意見事項 27＞	条例に沿わない督促手続について.....	67
＜指摘事項 2＞	延滞金の徴収について.....	68
＜意見事項 28＞	納付催告の対象漏れの可能性について.....	69
＜意見事項 29＞	催告書の網羅性について.....	69
＜意見事項 30＞	催告書の封筒について.....	70
＜意見事項 31＞	金銭出納帳の承認印について.....	70
＜意見事項 32＞	他の地方自治体との徴収方法の比較について.....	74
＜意見事項 33＞	コールセンター業務の効果測定指標について.....	75
＜意見事項 34＞	コールセンター業者の選定手続について.....	76
＜意見事項 35＞	マニュアルの策定、モニタリングの導入について.....	79
＜意見事項 36＞	分割納付に係るルール of 制定について.....	80
＜意見事項 37＞	納付誓約書の分割納付計画の妥当性の確認について.....	80
＜意見事項 38＞	分割納付の履行状況の確認について.....	80
＜意見事項 39＞	差押え対象資産について.....	82
＜意見事項 40＞	滞納処分の停止の実施範囲の拡大について.....	84
＜意見事項 41＞	滞納処分の停止に係る決裁の適時性について.....	85
＜意見事項 42＞	短期証の交付方法について.....	88
＜意見事項 43＞	短期証の有効期間について.....	88
＜指摘事項 3＞	資格証明書の発行及び切替え手続における要綱運用の順守について....	90
＜意見事項 44＞	分納誓約書の入手について.....	91
＜意見事項 45＞	証変更に関する承認手続の不在について.....	91
＜意見事項 46＞	資格証明書に関する抽出条件の変更について.....	92
＜意見事項 47＞	弁明書に対する承認について.....	93
＜意見事項 48＞	特別療養費支給及び滞納保険料からの控除について.....	94
＜意見事項 49＞	短期証及び資格証明書の世帯単位での除外規定について.....	97
＜意見事項 50＞	交付対象世帯の除外規定について.....	97

<意見事項 51> 債権回収に係る方針の決定と要綱等の整備、運用について.....	98
3. 新たな収納方法の導入について.....	100
<意見事項 52> 収納方法の拡大と収納率の相関性について.....	102
4. 債権の一元管理について.....	104
<意見事項 53> 債権の一元管理について.....	104
5. 情報システムについて.....	106
<意見事項 54> 情報セキュリティポリシーの更新について.....	110
<指摘事項 4> 情報セキュリティ監査の定期的な実施について.....	110
<意見事項 55> 業務委託先の継続可能性の検討について.....	111
<意見事項 56> アクセスログの活用について.....	111
<意見事項 57> システム概要図の作成及びその活用について.....	112
<意見事項 58> アクセス権限の妥当性について.....	112
<意見事項 59> パスワードの強制変更について.....	113
<指摘事項 5> 個人別明細表の作成及び保存について.....	113
<意見事項 60> 収入未済額の期末残高の確認について.....	114
<意見事項 61> 基幹系システムでのデータ保管について.....	114
<意見事項 62> 滞納管理システムでのデータ管理について.....	115
<意見事項 63> 庁内 LAN システムでのデータ管理について.....	115
<意見事項 64> コールセンターシステムの必要性について.....	116
<意見事項 65> 料金収納システム等の改修について.....	117
IV. 別紙.....	118
【表 1】 特別区 国民健康保険収納状況.....	118

(本報告書における記載内容の注意事項)

● 端数処理

本報告書中の数値は、単位未満の数値の端数処理の関係で、表中の合計額と内訳の合計が一致しない場合がある。

● 報告書の数値等の出典

報告書の数値等のうち、江東区以外が公表している資料、または監査対象部局から入手した資料以外の数値等を用いたものについては、原則として、その出典を明示している。

江東区が公表している資料、または監査対象部局から入手した資料を用いた数値等については、出典を明示しない場合がある。

● 凡例

本文中で使用する以下の法令及び用語等については、断りなく略語を用いる場合がある。

法令及び用語	略語
国民健康保険法	国保法
国民健康保険法施行令	国保法施行令
江東区国民健康保険条例	国保条例
国民健康保険被保険者証	一般被保険者証
短期被保険者証	短期証
被保険者資格証明書	資格証明書
江東区国民健康保険短期被保険者証交付事務取扱要綱	短期証取扱要綱
江東区国民健康保険被保険者資格証明書交付事務取扱要綱	資格証明書取扱要綱

I. 包括外部監査の概要

I. 包括外部監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第252条の27第2項及び江東区外部監査契約に基づく監査に関する条例第2条に基づく包括外部監査

2. 監査のテーマ

特別区民税及び国民健康保険料の賦課・徴収・債権管理に係る事務の執行について

3. 監査対象年度

平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）

※ ただし、必要な範囲で過年度に遡及、表・図等は監査時に入手した直近の数値に基づいて作成する場合がある

4. 監査対象部局

課税課、納税課、医療保険課

5. 監査の契約期間

平成26年6月30日～平成27年3月31日

6. 監査の実施期間

平成26年8月26日～平成27年1月28日

7. 包括外部監査人及び補助者

区 分		氏 名	資 格 等
1	包括外部監査人	中山 由紀	公認会計士
2	補 助 者	新井 康友	公認会計士
3	補 助 者	子安 美奈子	公認会計士
4	補 助 者	幡田 宏樹	弁護士・公認会計士
5	補 助 者	片桐 一輝	公認会計士
6	補 助 者	高森 啓史	公認会計士

8. テーマを選定した理由

区では、平成21年3月に「江東区基本構想」を策定し、この基本構想を実現するための具体的方針として平成22年3月に「江東区長期計画（平成22年度～平成31年度）」を策定している。さらに、この長期計画を実現するための運営管理の取り組みとして、平成23年10月に「江東区行財政改革計画」を策定している。これは、長期計画の「視

点」及び「計画の実現に向けて」に示された基本的考え方を踏まえた、区政運営管理に関する実施計画である。長期計画を実現するための財政運営や、組織・機構、職員体制などの施策の実行力を担保するための運営管理上の取り組みを示している。

従って、この行財政改革計画で明記された運営管理の取り組みは、区の基本構想を実現するために区として重要な施策と認識している事項であり、これらの施策が実現されることで行財政改革を推進し、区民に有用な改革を実現できるものと思われる。

行財政改革計画では長期計画で定められた「計画の実現に向けて」で示された3つの課題に即して項目を整理している。長期計画では、基礎自治体としての江東区が区民に適切なサービスを持続的に提供するには、安定的な財政基盤が必要不可欠であるため、課題3として「自律的な区政基盤の確立」を挙げ、「計画実現に関する指標」の1つとして、特別区民税の収納率の目標値を掲げている。また、「計画を実現するための取り組み」として、「安定的な区政運営が可能な財政基盤の確立」を挙げ、徹底した歳出削減を推進するとともに、特別区民税等の収納の向上を目指し、新たな財源等の確保策の実施を進めることとしている。これを受け、行財政改革計画では、具体的な個別項目として 52. 「区税の収納率向上」 53. 「国民健康保険料の収納率向上」を取り上げている。

従って、区において重要な課題として認識し、収納率向上のための取り組みを推進しているものであり、包括外部監査においてその取り組みや成果を検証する必要があると考えた。

区税には、特別区民税のほか、軽自動車税、特別区たばこ税、入湯税も含まれるが、区税収入のうち約9割が特別区民税であるため、今年度においては、特別区民税に限定して監査を行い、賦課、徴収、債権管理という一連の手の流れの中で、合規性、有効性、経済性、効率性、公平性などの観点から検証することとした。

国民健康保険は特別会計として経理され、不足分は一般会計からの繰入金で補填されており、国民健康保険の被保険者だけでなく区民にも影響がある部分である。また、国民健康保険料の調定額（平成25年度現年分129億円）は、特別区民税における普通徴収分（個人が直接納付する方法）の調定額（同98億円）を上回る規模であり、個人を対象とした徴収額としては、重要性が高いものと思われる。よって、特別区民税と同様の観点で、一連の手続を検証することが必要であると考えた。特別会計で経理されるものには、国民健康保険のほか、介護保険、後期高齢者医療制度があるが、今年度の監査テーマとしては国民健康保険のみとし、国民健康保険の監査において検出された問題点については、介護保険、後期高齢者医療制度において同様の問題点が無いか、区において検証することで対応可能と判断した。

9. 包括外部監査の方法

- (1) 監査対象の各課より概要説明を受け、ヒアリングを行うことにより、業務全般について理解する。
- (2) 各課より賦課・徴収・債権管理に関する取扱要領、事務マニュアル等の提出を受け、

I. 包括外部監査の概要

概要説明資料等を閲覧し、内容の理解を深める。

- (3) 区の業務担当者からのヒアリングにより、より詳細な手続を理解し、それを裏付ける資料を入手し検討する。
- (4) 必要に応じて、特別区民税及び国民健康保険料の管理システムから区民のデータを抽出し、検証を行う。
- (5) 意見事項、指摘事項として取り上げる事項に関しては、事実確認を充分に行うとともに、区の見解を聴取する。

10. 利害関係

包括外部監査の対象としたテーマにつき、包括外部監査人及び補助者は、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

Ⅱ．包括外部監査の対象の概要

Ⅱ．監査対象の概要

1. 特別区民税

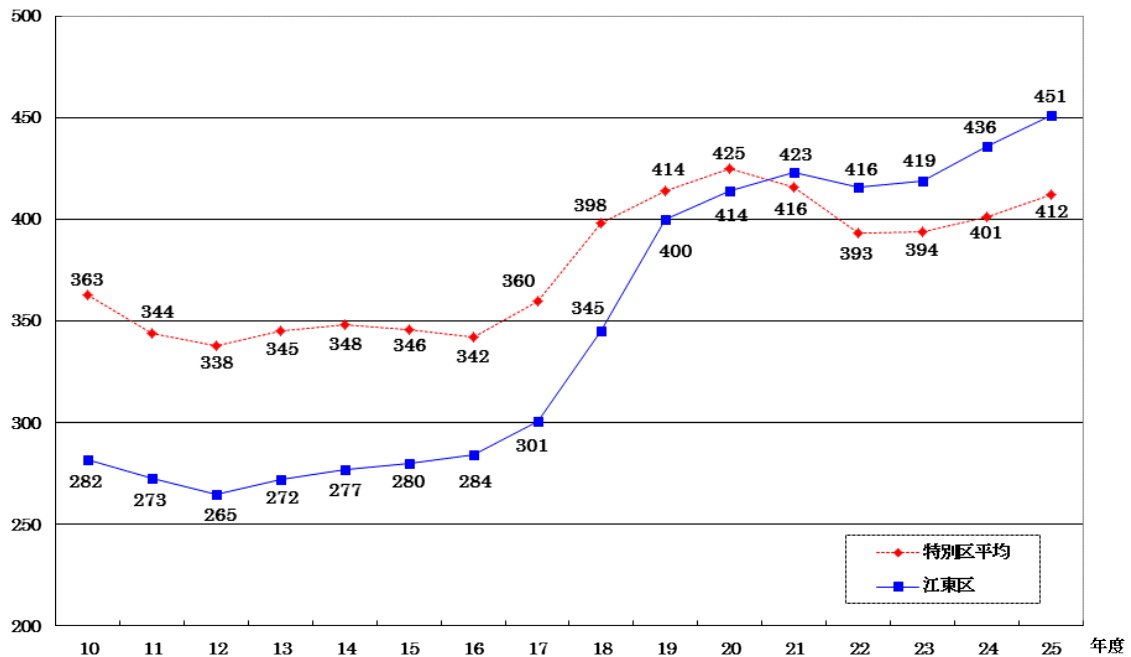
江東区の平成 23～25 年度における、一般会計の決算状況は以下のとおりである。

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	決算額(千円)	構成比(%)	決算額(千円)	構成比(%)	決算額(千円)	構成比(%)
歳 入						
(自主財源)						
特別区税	41,944,764	26.2	43,576,887	26.1	45,145,203	26.1
繰入金	9,380,000	5.9	10,130,684	6.1	8,164,955	4.7
繰越金	4,226,604	2.6	4,106,225	2.5	5,130,678	3.0
諸収入	2,755,813	1.7	2,970,995	1.8	3,425,010	2.0
その他	6,989,855	4.4	9,188,505	5.5	9,599,287	5.6
自主財源計	65,297,036	40.8	69,973,296	42.0	71,465,133	41.4
(依存財源)						
特別区交付金	49,458,989	30.9	50,777,103	30.4	52,550,071	30.4
国庫支出金	25,250,502	15.8	25,475,064	15.2	27,903,187	16.2
都支出金	8,133,243	5.1	8,514,456	5.1	9,707,597	5.6
特別区債	2,822,600	1.8	3,720,200	2.2	1,550,000	0.9
その他	9,076,693	5.6	8,676,898	5.1	9,502,738	5.5
依存財源計	94,742,027	59.2	97,163,721	58.0	101,213,593	58.6
歳 入 合 計(A)	160,039,063	100.0	167,137,017	100.0	172,678,726	100.0
歳 出						
(義務的経費)						
人件費	28,402,334	18.2	27,386,737	16.9	27,081,619	16.0
扶助費	47,634,954	30.6	48,894,990	30.2	49,714,993	29.5
公債費	2,498,920	1.6	2,995,570	1.8	3,319,686	2.0
義務的経費計	78,536,208	50.4	79,277,297	48.9	80,116,298	47.5
(投資的経費)						
普通建設事業費	15,164,423	9.7	18,496,657	11.4	19,763,000	11.7
積立金	8,551,406	5.5	10,914,085	6.7	12,673,713	7.5
災害復旧事業費	604,157	0.4	574,139	0.4	612,027	0.4
投資的経費計	24,319,986	15.6	29,984,881	18.5	33,048,740	19.6
(その他の経費)						
物件費	27,310,116	17.5	26,917,125	16.6	27,858,737	16.5
維持補修費	2,168,178	1.4	1,895,010	1.2	2,019,932	1.2
補助費等	8,681,087	5.5	10,376,146	6.4	10,648,098	6.3
その他	14,917,263	9.6	13,555,880	8.4	14,849,811	8.9
その他の経費計	53,076,644	34.0	52,744,161	32.6	55,376,578	32.9
歳 出 合 計(B)	155,932,838	100.0	162,006,339	100.0	168,541,616	100.0
次年度繰越金(A)-(B)	4,106,225		5,130,678		4,137,110	

歳入に占める特別区税の割合は約 26%であり、自主財源（自治体が自らの権限により調達できる財源）の約 6 割を占めている。特別区税の推移は以下のグラフのとおりである。

Ⅱ．包括外部監査の対象の概要

億円



(区作成資料)

特別区税の内訳は以下のとおりである。

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	決算額(千円)	構成比(%)	決算額(千円)	構成比(%)	決算額(千円)	構成比(%)
特別区民税	37,771,289	90.0	39,458,815	90.5	40,588,993	89.9
軽自動車税	119,512	0.3	120,615	0.3	126,154	0.3
特別区たばこ税	3,986,757	9.5	3,922,507	9.0	4,352,287	9.6
入湯税	67,206	0.2	74,950	0.2	77,769	0.2
合計	41,944,764	100.0	43,576,887	100.0	45,145,203	100.0

特別区税に占める特別区民税の割合は約 9 割であり、その収入金額は増加傾向にある。

人口 1 人当たり、納税義務者 1 人当たりの特別区民税課税額の状況は、以下のとおりである。

年度	調定額*1 (千円)	人口*2 (人)	納税 義務者 (人)*3	人口 1 人当たり		納税義務者 1 人当たり	
				金額(円)	対前年比 (%)	金額(円)	対前年比 (%)
23	38,076,653	472,429	273,410	80,598	98.2	139,266	99.3
24	39,252,316	476,523	274,610	82,372	102.2	142,938	102.6
25	40,107,726	480,271	281,147	83,511	101.4	142,657	99.8

(区の資料に基づき監査人が作成)

Ⅱ．包括外部監査の対象の概要

*1 特別区民税現年課税分の調定額

*2 1月1日現在

*3 普通徴収と特別徴収の課税件数の合計

江東区の人口は、マンション開発等によって近年増加しており、納税義務者も年々増えている。特別区民税調定額の増加原因は主に人口増加によるものであるが、特別区民税の人口1人当たり及び納税義務者1人当たり課税金額も増加傾向にある。

2. 国民健康保険料

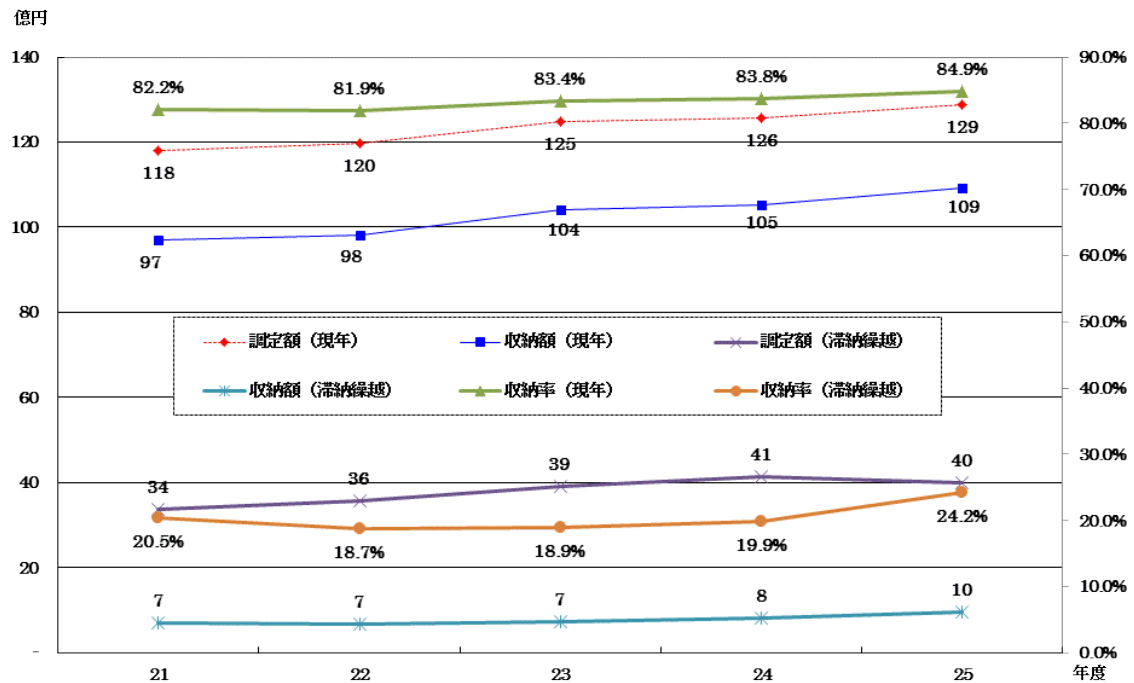
江東区の平成23～25年度における、特別会計としての国民健康保険会計の決算状況は以下のとおりである。

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	金額(千円)	構成比(%)	金額(千円)	構成比(%)	金額(千円)	構成比(%)
歳入						
国民健康保険料	11,176,306	21.6	11,374,780	21.6	11,927,807	22.4
国庫支出金	12,633,238	24.4	11,061,684	21.1	11,196,435	21.0
療養給付費交付金	2,138,348	4.2	2,081,239	4.0	1,766,919	3.3
前期高齢者交付金	7,552,995	14.6	10,225,178	19.5	10,670,429	20.0
都支出金	2,381,484	4.6	2,930,527	5.6	3,110,485	5.9
共同事業交付金	5,505,540	10.7	5,479,468	10.4	5,188,020	9.8
繰入金	7,669,381	14.8	5,935,217	11.3	6,727,385	12.6
繰越金	2,582,073	5.0	3,382,162	6.4	2,609,988	4.9
その他	66,722	0.1	78,452	0.1	64,704	0.1
歳入合計(A)	51,706,087	100.00	52,548,707	100.0	53,262,172	100.0
歳出						
総務費	687,404	1.4	586,677	1.2	592,775	1.2
保険給付費	32,994,063	68.3	33,662,069	67.4	33,724,786	66.8
後期高齢者支援金等	6,003,778	12.4	6,671,756	13.4	6,889,417	13.6
前期高齢者給付金等	17,760	0.0	7,176	0.0	7,117	0.0
老人保健拠出金	12,800	0.0	272	0.0	240	0.0
介護納付金	2,687,998	5.6	2,861,627	5.7	3,022,371	6.0
共同事業拠出金	5,121,277	10.6	5,167,577	10.3	5,284,778	10.5
保健事業費	317,315	0.7	280,559	0.6	301,810	0.6
諸支出金	481,531	1.0	701,006	1.4	657,419	1.3
歳出合計(B)	48,323,926	100.0	49,938,719	100.0	50,480,713	100.0
次年度繰越金(A)-(B)	3,382,161		2,609,988		2,781,459	

歳入に占める保険料の割合は2割強である。毎年度一般会計からの繰入金によって国民健康保険会計の不足が補われており、その額は、25年度において67億円となっている。

Ⅱ．包括外部監査の対象の概要

区の平成21～25年度における国民健康保険料の現年分及び滞納繰越分それぞれの調定額（居所不明分減額後）、収納額及び収納率（居所不明分減額後）の推移は以下のグラフのとおりである。



（区の資料に基づき監査人が作成）

国民健康保険への加入率、被保険者1人当たり国民健康保険料は、以下のとおりである。

年度	調定額*1 (千円)A	被保険者 総数 *2(人)B	人口*2 (人)C	国保加入 率(%)B/C	被保険者1人当たり	
					金額(円) A/B	対前年比 (%)
23	12,517,124	133,164	476,108	28.0	93,998	104.8
24	12,595,601	130,984	479,358	27.3	96,161	102.3
25	12,913,010	128,782	486,023	26.5	100,270	104.3

（区の資料に基づき監査人が作成）

*1 国民健康保険料現年分の調定額

*2 年間平均の数値

人口が増加しているにもかかわらず、被保険者総数は減少傾向にあり、国保加入率も下落している。しかし、被保険者1人当たり国民健康保険料が増加しており、国民健康保険料の賦課額は近年増加傾向にある。

今後、国保改革として財政運営の責任を担う主体（保険者）を都道府県に移行することが検討されており、市区町村単位ではなく、東京都が保険者として運営することが予定さ

れている（平成 30 年度移行予定）。

3. 江東区区税等収納対策本部

江東区が収納すべき区税等未済額の整理、解消を図って収納率を向上させることにより財源を確保し、あわせて区民負担の公平性を確保するため、江東区区税等収納対策本部（以下、「収納対策本部」という。）を設置している。収納対策本部の設置については、「江東区区税等収納対策本部設置要綱」に定められており、副区長を収納対策本部長とした横断的組織である。平成 25 年度においては 2 回開催されており、区税等の収納対策本部行動計画、行動計画の実績等について報告し、検討を行っている。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

1. 特別区民税

(1) 概要

① 特別区民税の概要

1) 課税について

個人の特別区民税と個人の都民税を合わせたものを、区が一括して賦課・徴収している。個人の特別区民税と都民税の割合は 6 : 4 である。

特別区民税は、前年中に所得のあった者に賦課されるもので、前年中の所得に応じて賦課される「所得割」と所得の多少に関わらず一定の税額で賦課される「均等割」からなっている。

2) 納税義務者について

納税義務者は、賦課期日（その年の 1 月 1 日）において、以下の条件を満たす個人である。

- 区内に住所を有する個人（均等割と所得割）
- 区内に事務所・事業所または家屋敷を有するもので、当該区内に住所を有しない個人（均等割のみ）

均等割の税額は、特別区民税が 3,000 円、都民税が 1,000 円であり、平成 26 年から平成 35 年まで、災害に強い街づくりのために 1,000 円（特別区民税・都民税各 500 円）引上げられることになっている。

所得割の税額は、所得から所得控除額を差し引き、これに税率を乗ずることにより算定される。税率は、特別区民税が 6%、都民税が 4% である。

3) 非課税制度

特別区民税は本来、地域居住者がその市区町村の費用を広く負担するものとされているが、下記の者に対して非課税制度が設けられている。

- 生活保護法により生活扶助をうけている者
- 障害者・未成年者・寡婦または寡夫で前年の合計所得が 125 万円以下の者
- 前年中の所得が法律または条例で定めた金額以下の者

4) 徴収方法

特別区民税の徴収方法は、以下の 3 通りである。

- 普通徴収

Ⅲ. 監査の結果及び意見

納付書により個人が直接納付する方法で、年税額を4期に分けている。納期限は、6月、8月、10月、翌年1月の各末日となっている。

- 給与からの特別徴収

給与所得者に適用される。年税額を12回に分け、6月から翌年の5月まで給与より差し引き、勤務先の事業所（特別徴収義務者）が納入する方法である。納期限は翌月の10日となっている。

- 公的年金からの特別徴収

年金保険者が、4月1日付で65歳以上の公的年金等の受給者で特別区民税の納付義務者に対して、年金所得にかかる税額を年金から引き落として納付する。平成25年4月・6月・8月は、同年2月の税額と同額を仮徴収し、残額を10月・12月・翌年2月に本徴収している。

5) 決算状況

A) 特別区民税の推移

平成21年度から平成25年度までの特別区民税の推移は次の表のとおりである。平成24年度以降、調定額及び収入済額は増加傾向にある。また、収納率も増加傾向にあるため、収入未済繰越額は近年低下傾向にある。

(特別区民税の決算状況)

(単位：千円)

	調定額	収入済額	収納率(%)	還付未済額	不納欠損額	収入未済額
平成21年度	42,044,127	38,751,236	92.17	3,357	219,468	3,076,780
平成22年度	41,375,805	37,981,636	91.80	3,311	238,405	3,159,075
平成23年度	41,218,398	37,771,289	91.64	4,189	303,630	3,147,668
平成24年度	42,383,148	39,458,815	93.10	5,861	304,614	2,625,581
平成25年度	42,720,689	40,588,993	95.01	4,723	296,227	1,840,192

B) 他区との収納率の比較

a) 平成25年度の実績

平成25年度の特別区民税の収納率は次の表のとおりである。現年分及び滞納繰越分ともに23区の平均より高い収納率であり、特に現年分は、23区の中で2番目に高い収納率となっている。

(特別区民税徴収実績 全体 順位は23区内での順位) (単位：千円)

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
1	品川	39,441,970	38,286,505	97.07
2	文京	28,211,765	27,384,736	97.07

Ⅲ. 監査の結果及び意見

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
3	墨田	19,453,566	18,633,469	95.78
4	江東	42,720,689	40,588,993	95.01
5	杉並	59,256,323	56,295,868	95.00
6	千代田	11,987,062	11,328,713	94.51
7	目黒	39,027,844	36,761,481	94.19
8	大田	66,154,456	62,017,587	93.75
9	北	25,254,803	23,639,197	93.60
10	世田谷	111,079,916	103,781,876	93.43
11	台東	16,597,854	15,502,273	93.40
12	渋谷	42,095,896	39,206,073	93.14
13	練馬	61,898,653	57,387,496	92.71
14	豊島	27,492,681	25,486,393	92.70
15	新宿	37,986,003	35,138,175	92.50
16	港	60,020,041	55,218,876	92.00
17	中央	20,969,430	19,224,952	91.68
18	板橋	41,796,254	38,256,326	91.53
19	葛飾	30,335,139	27,701,294	91.32
20	江戸川	48,973,812	44,415,174	90.69
21	荒川	15,258,804	13,791,528	90.38
22	中野	31,469,458	28,132,740	89.40
23	足立	43,359,829	38,466,318	88.71
	計	920,842,248	856,646,043	93.03

(特別区民税 現年分 単位：千円 順位は 23 区内での順位)

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
1	文京	27,290,829	27,049,046	99.11
2	江東	40,107,726	39,565,264	98.65
3	品川	38,166,319	37,623,810	98.58
4	千代田	11,353,591	11,178,052	98.45
5	杉並	56,158,750	55,215,294	98.32
6	世田谷	103,740,909	101,832,384	98.16
7	目黒	36,707,498	36,031,264	98.16
8	台東	15,429,226	15,129,371	98.06
9	渋谷	39,166,999	38,402,865	98.05

Ⅲ. 監査の結果及び意見

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
10	墨田	18,678,973	18,303,704	97.99
11	港	55,370,236	54,256,947	97.99
12	北	23,521,362	23,041,388	97.96
13	大田	61,740,271	60,461,205	97.93
14	中央	19,303,210	18,895,305	97.89
15	練馬	57,503,693	56,233,642	97.79
16	豊島	25,381,087	24,769,307	97.59
17	新宿	35,146,603	34,280,017	97.53
18	板橋	38,227,570	37,237,488	97.41
19	江戸川	44,126,040	42,967,697	97.37
20	荒川	13,805,387	13,418,667	97.20
21	葛飾	27,828,339	27,012,226	97.07
22	中野	28,285,871	27,406,475	96.89
23	足立	38,749,635	37,392,208	96.50
	計	855,790,124	837,703,626	97.89

(特別区民税 滞納繰越分 単位：千円 順位は23区内での順位)

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
1	品川	1,275,651	662,695	51.95
2	墨田	774,593	329,765	42.57
3	江東	2,612,963	1,023,729	39.18
4	文京	920,936	335,690	36.45
5	大田	4,414,185	1,556,382	35.26
6	杉並	3,097,573	1,080,574	34.88
7	北	1,733,441	597,809	34.49
8	豊島	2,111,594	717,086	33.96
9	台東	1,168,628	372,902	31.91
10	目黒	2,320,346	730,217	31.47
11	新宿	2,839,400	858,158	30.22
12	江戸川	4,847,772	1,447,477	29.86
13	板橋	3,568,684	1,018,838	28.55
14	葛飾	2,506,800	689,068	27.49
15	渋谷	2,928,897	803,208	27.42
16	世田谷	7,339,007	1,949,492	26.56

Ⅲ. 監査の結果及び意見

順位	区名	調定額	収入額	収納率(%)
17	練馬	4,394,960	1,153,854	26.25
18	荒川	1,453,417	372,861	25.65
19	千代田	633,471	150,661	23.78
20	足立	4,610,194	1,074,110	23.30
21	中野	3,183,587	726,265	22.81
22	港	4,649,805	961,929	20.69
23	中央	1,666,220	329,647	19.78
	計	65,052,124	18,942,417	29.12

b) 収納率の順位の推移

平成 21 年度以降の特別区民税の収納率の東京 23 区での順位の推移は次の表のとおりである。平成 24 年度以降、現年分及び滞納繰越分ともに収納率の上昇により、23 区内での順位も改善傾向にある。

(特別区民税の収納率の推移 順位は 23 区内での順位)

	現年分		滞納繰越分		合計	
	収納率(%)	順位	収納率(%)	順位	収納率(%)	順位
平成 21 年度	96.87	11	23.57	14	92.17	11
平成 22 年度	97.30	8	23.09	15	91.80	8
平成 23 年度	97.35	10	22.37	17	91.64	9
平成 24 年度	98.06	5	30.93	7	93.10	6
平成 25 年度	98.65	2	39.18	3	95.01	4

6) 特別区税の賦課徴収に要する経費

上述した通り、平成 23 年度から平成 25 年度にかけて、特別区民税の調定額及び収入済額は増加傾向にあり、収納率も上昇傾向にある。このように歳入が増加している中で、賦課徴収経費は平成 23 年度から平成 25 年度にかけては減少傾向にある。以下に示すのは、特別区税（うち「特別区民税」は 90%程度を占める）についての賦課徴収経費の推移である。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

特別区税の賦課徴収経費		(単位：千円)		
		平成23年度	平成24年度	平成25年度
賦課事業（課税課）				
印刷製本費		17,403	11,652	15,746
郵便料		32,551	31,230	30,223
委託料		42,937	30,632	30,007
その他		23,194	19,323	21,830
計		116,085	92,837	97,806
徴収事業（納税課）				
報酬		27,294	25,149	25,398
郵便料		19,173	20,589	25,281
委託料		47,482	44,306	41,980
その他		20,167	18,426	19,112
計		114,116	108,470	111,771
税務事務に従事する職員の人件費（括弧内は職員数）				
		(94名)	(93名)	(93名)
給与費及び旅費		724,526	678,439	683,725

(出所：江東区決算実績報告書（一般会計）)

7) 収納対策基本計画

区では、公平な税制度を実現し、歳入を安定的に確保するため、「区税収納対策基本計画（平成 26 年度～平成 28 年度）」を策定し、以下のような目標・基本方針を掲げている。

➤ 目標

- 最重要目標として、特別区民税の収納率を高める
- 重要目標として、特別区民税の収入未済率を圧縮する
- 特別区民税（現年普通徴収分）の自主納付率を高める

➤ 基本方針

- 納期内納税の推進
 - ✓ 納税広報を行う（区報やホームページ等を活用したPR）
 - ✓ 口座振替納付の推進
 - ✓ 新たな収納方法の利用促進（ペイジー、クレジットカード、モバイルレジ）
 - ✓ 納期内納税指導（「平成 26 年度滞納整理方針」に基づく）
- 早期納税の促進
 - ✓ 文書催告
 - ✓ 電話催告
 - ✓ 訪問徴収

Ⅲ. 監査の結果及び意見

- ✓ 納税相談
- ✓ 現年差押
- ✓ 進行管理
- 強制納税（滞納処分等）の徹底
 - ✓ 効率的な財産調査を実施して滞納処分を進める
 - ✓ 滞納繰越分の滞納処分を徹底する
 - ✓ 搜索・タイヤロック（ミラーズロックを含む）を積極的に実施する
 - ✓ 公売・換価の実施
 - ✓ 納税緩和措置、すなわち、「平成 26 年滞納整理方針」に基づき、執行停止や即時欠損等を適正運用して整理を進める

② 事務の概要

1) 課税課

課税課は、区財政上重要な自主財源である特別区税の賦課事務を所掌し、区税収入の確保に努めている。特別区税の中で約 90%を占める最も重要な特別区民税に關して言えば、納税者の申告書等の課税資料に基づいて区が賦課決定するものであるから、賦課決定の元となる課税資料については、その内容が十分に検討される必要があり、正確性を検証することが賦課事務の中心となっている。

A) 事務分掌

平成 25 年 4 月 1 日現在における課税課の係別事務分掌は以下のとおりである。

課税課の係別事務分掌（平成 25 年 4 月 1 日現在）	
税務係 (8 名)	庶務・区税制度・条例改正、軽自動車税・特別区たばこ税・入湯税の賦課、原動機付自転車の登録・廃車受付、自動車臨時運行許可及び税務統計事務
課税計画係 (9 名)	課税計画、電子計算処理業務の計画・調整、特別区民税・都民税の調定・減免、課税に係る課税第一係・課税第二係に属しない事務（照会事務を含む）
課税第一係 (15 名)	特別区民税・都民税の賦課事務、課税資料の閲覧及び普通徴収の総括に関する事務（普通徴収－深川地区）
課税第二係 (16 名)	特別区民税・都民税の賦課事務、郵送・電話予約・公用等における各種税証明の発行事務、税証明にかかる関係部署との連絡調整、特別徴収の総括に関する事務（普通徴収－城東地区）

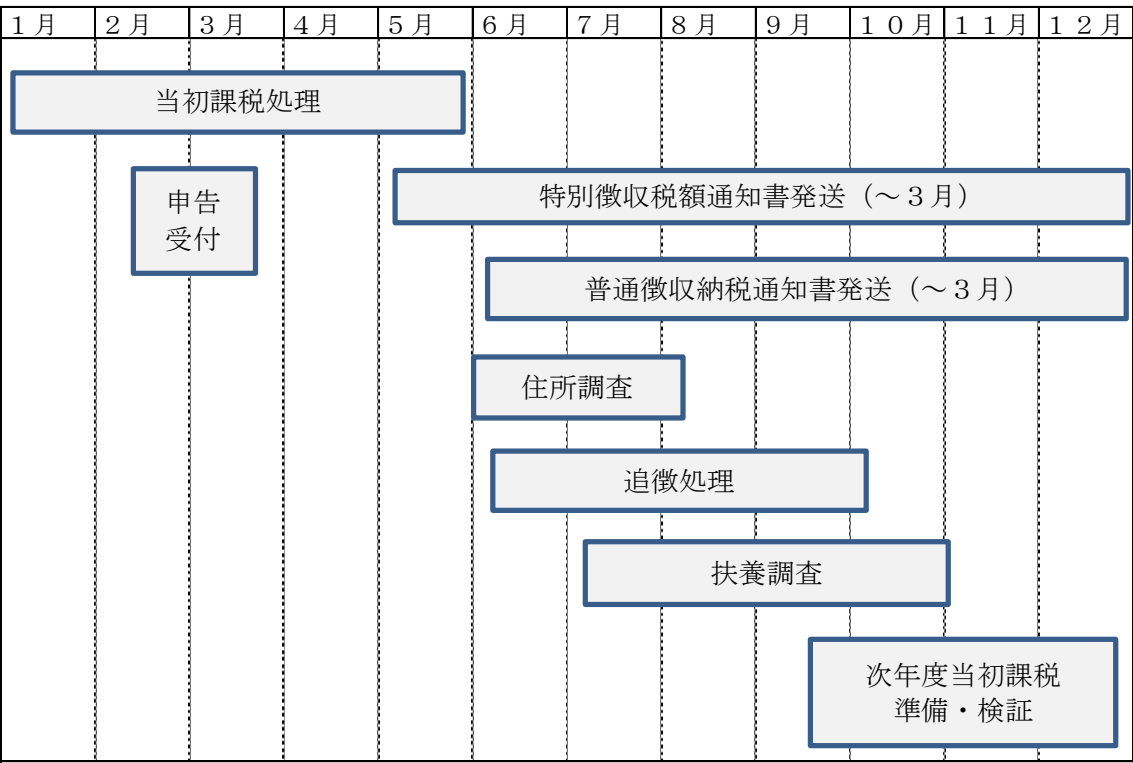
（課税課作成資料より）

Ⅲ. 監査の結果及び意見

B) 年間業務

課税課の年間業務及び当初課税処理の概要を図で示すと以下のとおりとなる。

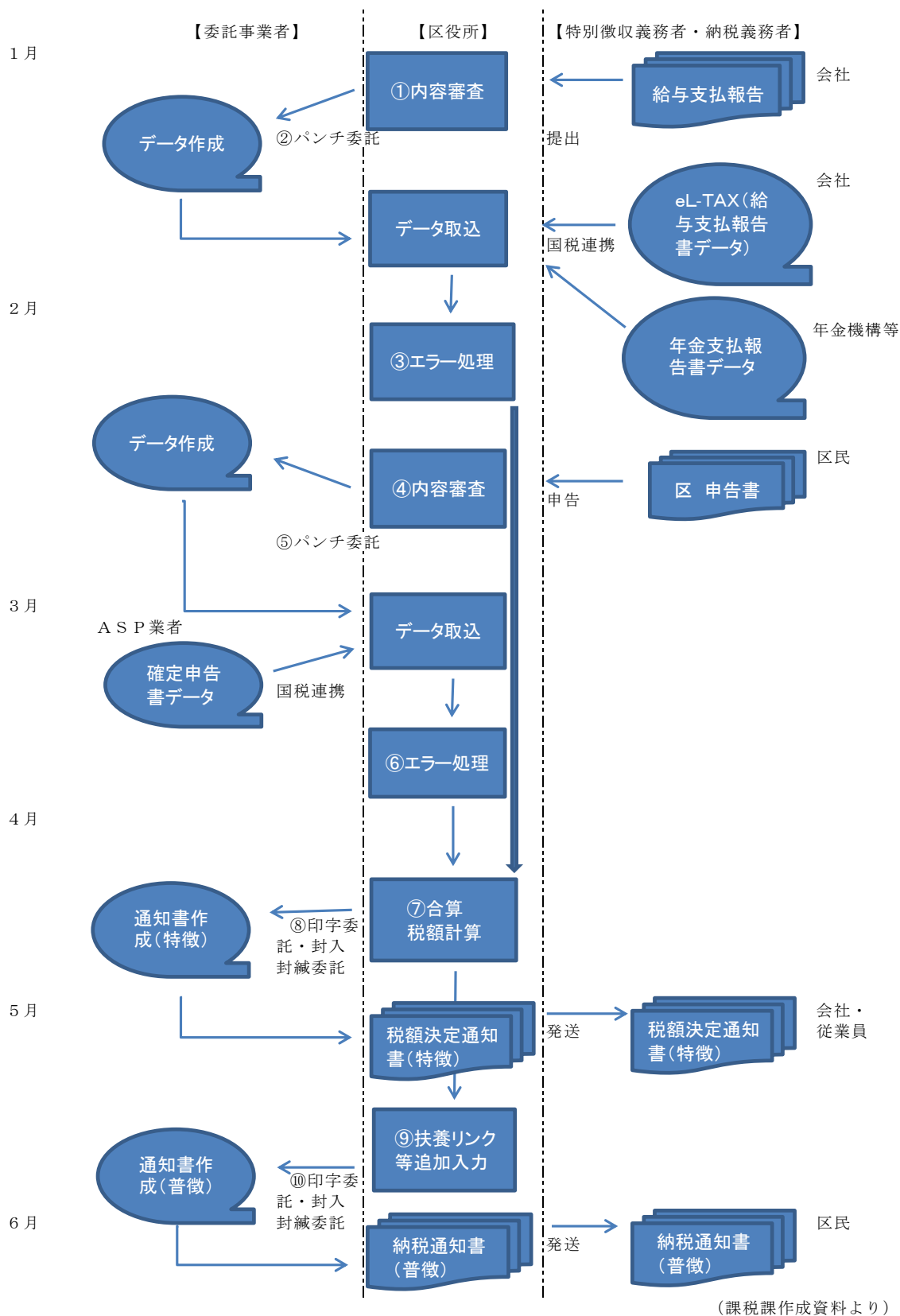
課税課の年間業務



（課税課作成資料より）

Ⅲ. 監査の結果及び意見

■ 当初課税処理



Ⅲ. 監査の結果及び意見

2) 納税課

納税課は、税金の徴収を通じて、区民サービスを提供する財源の裏づけとなる区税収入の安定確保を図り、納税者の理解のもとに納期内に自主的な納税が行われるように努めること、及び、法手続きに基づく適切な対応により税負担の公平性を維持することを職務としており、「債権管理事務」と「滞納整理事務」に大別される。

徴収係と特別整理係は、いずれも特別区民税の徴収事務及び滞納整理・差押処分事務を行っているが、特別整理係が多額の滞納繰越分のある滞納者を担当し、それ以外を徴収係が担当している。

A) 事務分掌

平成 25 年 4 月 1 日現在における納税課の係別事務分掌は以下のとおりである。

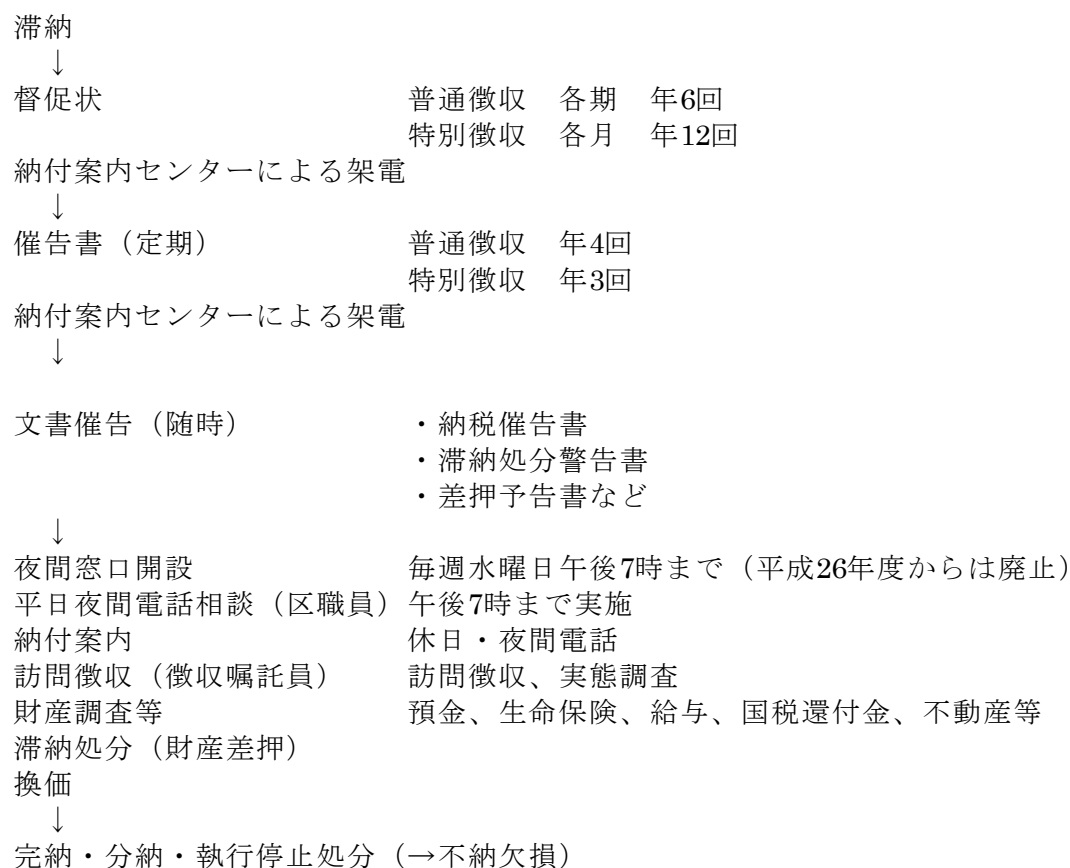
納税課の係別事務分掌（平成 25 年 4 月 1 日現在）	
納税管理係 (10 名)	特別区民税・都民税及び軽自動車税の収入処理、特別区たばこ税及び入湯税の収入処理、特別区民税・都民税（特別徴収分）の督促状の発布事務、統計事務、過誤納金の還付及び充当、都民税の払込事務、納税貯蓄組合に関する事務
収納推進係 (13 名)	特別区民税・都民税及び軽自動車税の窓口収納事務、特別区民税・都民税(普通徴収分)及び軽自動車税の督促状の発布事務、受託証券・郵便振替事務、口座振替事務、徴収嘱託員の管理等、納税課納付案内センターに関する事務、納付状況等の照会に関する事務
徴収係 (16 名)	特別区民税・都民税及び軽自動車税の徴収事務並びに滞納整理・差押処分事務
特別整理係 (13 名)	特別区民税・都民税及び軽自動車税の徴収事務並びに滞納整理・差押処分事務、交付要求に関する事務、特別区民税・都民税及び軽自動車税等の滞納処分事務（差押後の換価処分）、公売事務（不動産等）

（納税課作成資料より）

B) 滞納整理事務について

納期限を過ぎると、滞納となった特別区民税等を徴収するため、一定の手順に沿って事務手続が行われる。滞納整理手順は以下の通りである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見



(2) 監査手続

実施した監査手続は以下のとおりである。

- 業務の流れを把握した上で、詳細な資料を入手して閲覧・検討を行い、必要に応じて担当者へ質問等を行った。
- 滞納整理の担当係である徴収係及び特別整理係より、滞納整理の状況等に関する資料を入手し、担当者に質問等を行い、滞納整理事務の内容を把握し、検討を行った。
- 徴収係及び特別整理係の滞納者を抽出し、交渉の経過を記録した交渉経過一覧表を閲覧し、滞納者の状況、財産調査、差押えの状況等を把握し、手続の妥当性について検討した。

(3) 監査の結果及び意見

① 賦課・徴収関係について

1) 特別徴収について

概要でも述べたように、特別区民税の徴収方法として普通徴収と特別徴収がある中で、給与所得者は原則として特別徴収によることとされている。

特別徴収とは、事業主（特別徴収義務者）が支払う給与から個人住民税を差し引き、

従業員（納税義務者）に代わって納める方法であり、法令によって原則的な徴収方法と定められている（地方税法第 321 条の 3）。納税義務者が自ら納める普通徴収は、給与所得者にとってはあくまでも例外的な方法である。

しかし、これまで、原則的方法である特別徴収が徹底されてきたとは言い難いのが現状である。

- 特別徴収の徹底が必要な理由

平成 19 年度に国から地方に税源移譲があり、所得税が減額され、その分個人住民税が増額されている。給与所得者のうち、特別徴収者は、税源移譲によって住民税の負担割合が増えても、所得税と個人住民税の両方が給与から差し引かれるため、負担割合の変化による収納率への影響はない。

一方、普通徴収者は給与から差し引かれないため、近年の低迷傾向の景況もあって、税源移譲直後は収納率が低下していたが、近年の収納推進努力により年々収納率は増加傾向にある。

しかしながら、特別徴収と普通徴収では、収納率に大きな開きがあり、例えば平成 25 年度は特別徴収 99.9%、普通徴収 94.9%（いずれも現年度分数値）である。普通徴収になっている給与所得者の特別徴収への切り替えを徹底することによって、滞納の未然防止と公平な税負担の実現を図ることにつながると考えられる。

このような状況は全国的に共通した問題であり、総務省及び全国地方税務協議会によって全国各地で特別徴収徹底の取り組みが広がってきている。東京都近県では、埼玉県、神奈川県、千葉県において既に取り組みが始まっているとのことである。

例えば埼玉県のホームページによれば、以下のスケジュールで進行していることがわかる。

- 特別徴収全県一斉指定に係るスケジュール

- ◇ 平成 26 年 9 月以降

新たに特別徴収義務者となる事業所に対して、従業員がお住まいの市町村から「特別徴収義務者の指定予告通知書」を送付します。

- ◇ 平成 27 年 5 月

従業員がお住まいの市町村から特別徴収義務者に対して、「特別徴収税額決定通知書」を送付します。

区の担当者によれば、東京都は平成 29 年度の実施に向けて準備中とのことである。

<意見事項 1> 特別徴収の徹底について

事業所の所在地と、従業員の住所地（納税地）は一致しているとは限らないため、本区の属する東京都及びその近県が足並みを揃える必要がある。都の対応を待たずし

て区独自の対策を打ち出すことは難しいと考えられるが、担当課内においては、近県の動きを意識しつつ特別徴収の徹底の重要性についての認識を再度高めていくことが望まれる。

原則的方法である特別徴収を行なっていない事業主（特別徴収義務者）に関しては、都をあげての本格的な実施を待つことなく、特別徴収に切り替えるように機会を見つけて指導していくこと、今後新たに特別徴収義務を有することとなる事業主に関しては特別徴収を徹底していく、といった指導性の発揮が望まれる。

2) 督促状の発送及び督促手数料について

納期内納税がなされず滞納が発生した場合、滞納債権を回収すべく、前述した滞納整理事務の流れに沿って手続がなされることになる。この手続の第一段階が、督促である。

A) 督促状の発送について

滞納が発生すると、まず督促がなされるが、督促は「督促状」という書面によらなければならない要式行為である。要式行為とは、意思表示が一定の方式に従って行なわれないと効力が生じない法律行為であり、納期内納税が行なわれなかった場合、納期限後 20 日以内に督促状を発しななければならないものとされている（地方税法第 329 条第 1 項）。しかし特別の事情がある場合には、条例によって異なる期間を定めることが出来るものとされているが（同条第 3 項）、区ではこのような条例の定めはない。

区の手続をヒアリングしたところ、ペイジー以外の収納方法による収納に時間がかかり、収納データの到着及び区への着金に 2 週間程度要するとのことで、ここから発送手続を開始すると、法律の定める発送期限（納期限後 20 日以内）から 3～4 日過ぎてしまっているとのことである。

東京都が監修している「滞納整理の手引」（東京税務協会）によれば、「“納期限後 20 日以内に督促状を発しななければならない” とあるが、これは市区町村に対して事務の渋滞を防ぐ目安としてのいわゆる訓示規定であって、20 日を超えて督促状を発したとしても、その効力には影響がないものと解されている」とあり、区ではこの解釈を拠り所としているとのことである。

しかしながら、区の現状は、20 日を超えることがあるのではなく、20 日を超える事態が常態化している状況である。調査したところ、熊本市のように、条例で 30 日以内と定めているところもある。

<意見事項 2> 督促状の発送期限について

地方税法第 329 条第 1 項が定める、納期限後 20 日以内に督促状を発するのが困難な状況が継続していくならば、実態に即した期限を条例に定める必要がある。この際に、

上述した「滞納整理の手引」にもあるように、滞納となったときは速やかに督促するのが当然であるから、期限を延長することを定めるにあたっては、区の特殊事情のため最小限度にとどめる必要があると考えられる。

B) 督促手数料について

督促状を発した場合においては、条例により手数料を徴収することができる（地方税法第 330 条）。区では、特別区民税の督促状発行に係る手数料、いわゆる督促手数料についての条例は設けていないが、全国の自治体の中には、条例で定め徴収する旨を通告しているところも見受けられる。

普通徴収に係る督促に要する費用の一部を集計したのが以下の表である。なお、特別徴収分については職員対応であるため集計対象としていない。

普通徴収に係る督促状発送費用(*1)			(単位：千円)	
	封入・封緘委託料	郵送料	印刷費	合計
平成23年度	2,089	5,223	381	7,694
平成24年度 (*2)	909	4,946	595	6,451
平成25年度 (*2)	909	4,767	311	5,988

(納税課作成資料より)

注記

- (*1) 複雑な配賦計算を要する費用は含まれていない。例えば、発送担当者の人件費などは含まれていない。
- (*2) 平成 23 年度に比べて著減しているのは、入札の実施により委託業者を変更したためである。

<意見事項 3> 督促手数料について

督促にはそれなりのコストを要することを鑑みれば、期限内納付を失念した者及び悪質な滞納者にペナルティを課すのは当然の理であり、近年の徴収実績を踏まえると、督促手数料を現実に徴収することについても十分に期待できる状況にあると思われる。期限内納付者との公平性を保つ観点から、督促に要する費用の一部については滞納者本人が負担することを検討することが望ましい。

3) コールセンター業務（納税課納付案内センター）について

A) 業務の概要

2) で述べた督促状、あるいは催告書（督促に応じない者に対してより強い警告がなされる書面）が郵送によって滞納者の手元に到着したと思われる頃を見計らい、電話で納付を呼びかけている。滞納して間もない段階で対応することで、自主的な早期納付を促すためである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

当該業務については、平成 22 年度から委託によっており、委託契約書によれば、業務の目的及び概要は以下のとおりである。

戦略的滞納整理推進プログラム事業として特別区民税・都民税の早期収納促進及び累積滞納の未然防止を図るため、区税の滞納者に対し電話による自主納付の呼びかけ等納付案内を実施する。併せて民間事業者が有する債権回収の知識、手法を活用し、本区職員が行う公権力の行使に関連する事務の補助業務、並びに当該業務に係るコンサルティングを実施する。

納税課は、同業務を A 社に委託している。なお、同様のコールセンターを、医療保険課及び介護保険課においても設置しており、数年前に委託業務を開始して以来、三課で同一業者を採用している。

同社からは、月次報告書及び年次の業務委託報告書を受領し、業務報告を受けているが、平成 23～25 年度における納付約束及び履行状況調査（普通徴収）の概要は以下のとおりである。

納付案内センター 納付約束及び履行状況調査（普通徴収）

	平成23年度合計	平成24年度合計	平成25年度合計
架電期間	23年4月1日～ 24年3月31日	24年4月1日～ 25年3月31日	25年4月1日～ 26年3月31日
納付履行期間	23年4月1日～ 24年5月15日	24年4月1日～ 25年5月17日	25年4月1日～ 26年5月15日
納付約束件数	4,923件	4,905件	4,751件
納付約束率	11.92%	12.89%	12.66%
納付履行件数	4,117件	4,270件	3,989件
納付約束履行率	83.63%	87.05%	83.96%
納付履行金額(千円)	251,666	291,722	310,998
一人当たり平均納付履行金額（千円）	61	68	78

（納税課資料を監査人が一部加工）

<意見事項 4> コールセンター業務の効果測定指標について

納税課のコールセンター業務に関する納付約束及び履行状況調査でいう「納付約束」とは、納付期日・金額まで特定したものであるとのことで、「納付約束履行率」はいずれの年度も 80%台の高い水準で推移している。一方で、後述する医療保険課（国民健康保険料）も、同社にコールセンター業務を委託しているが、「納付約束履行率」は 32%前後となっている。

この原因について、ヒアリングしたところ、納税課に関しては、期日、金額等を特定し、口頭で約束したものを納付約束者としているのに対して、医療保険課に関しては、期日、金額等は特定せずに口頭で支払う旨の回答を得たものを納付約束者としているとのことで、納付約束の定義が相違しているとのことであった。

この点、他課との比較に有用性が認められるのであれば、徴収のために最も有効な

測定指標を検討し、委託業務の効果測定を行っていくことが望ましいと考える。

B) 選定手続について

江東区が締結する売買、賃借、請負その他の契約に関する事務の取扱いは、地方自治法等の諸規定及び江東区契約事務規則（以下、「契約事務規則」という。）に沿って行われる。

納税課納付案内センターの委託業者の選定については、選定委員会を設け、プロポーザル方式によっている。直近の選定は平成 25 年度分について行われている。契約は単年度契約であるが、区としては、特段の問題が無ければ向こう三年間は契約を更新する方針である。

なお、同様の納付案内センターを、医療保険課及び介護保険課においても設置しており、数年前に委託業務を開始して以来、三課で同一業者と契約している。業務に類似性はあると見受けられるが、選定・更新のタイミングが各課で異なっていることから、各課で別々に選定し、人件費の比較検討も行われていないとのことであった。

<意見事項 5> コールセンター業者の選定方法について

区の契約手続についてまとめた「契約（平成 26 年 11 月）」によると、「継続事業について」として、「複数年継続して同一の業者を契約の相手方とする場合は、社会状況等の変化や新規業者の参入、事業内容の変更等で、競争性が生じていないかを確認し、単に前年度から継続することのないよう一定期間を経過した後は、原則として競争入札を検討すること」とある。

現状では、納税課は、経理課契約係との合意に基づき、現在の委託先との契約を継続し、向こう三年間は契約を更新する方針とのことであるが、当該合意内容は文書に残っておらず、「一定期間」の理由は曖昧である。この点、例外的な処理を行う場合には、少なくとも根拠を示し、文書として残すことが望ましいと考える。

併せて、契約の継続によるメリット・デメリットも検討する必要がある。当該納付案内センター業務は、専門性のある業務であり、経験やスキルとともに高度な秘密保持も要求されるものである。委託して以来構築されてきた信頼性や業務への精通を考慮すれば、契約更新時に再度同一業者に委託することにメリットが認められる。そう考えると、価格のみを優先し、他の業者を採用することは、必ずしも合理的ではない。

一方で、同一業者への集中により競争原理が機能しなくなり、業者の値上げ要求を呑まざる得ないことも想定される。また、他の業者を採用した場合に得られるであろう、より斬新で効果的な業務の推進に関する提案を受ける機会を逸するというデメリットも考えられる。

前述した「区税収納対策基本計画（平成 26 年度～平成 28 年度）」によれば、早期納税の促進のため、今後架電件数を増やし、納付約束手数及び金額の増加を目指すとい

う基本方針を打ち出している。上記のメリット・デメリットをよく考慮した上で、今後とも同一業者を採用していくかどうかについて検討することが望まれる。

<意見事項 6> コールセンター業務の他課との比較検討について

区は納税課以外に、医療保険課及び介護保険課でコールセンター業務を委託しているが、全て同一業者が受託している。一般競争入札の結果、同じ業者を選定するに至ったのであれば致し方ない部分があるが、随意契約を繰り返した結果であれば、一社集中による不利益もある。

納税課、医療保険課及び介護保険課の三課において、同一業者に業務を委託するのであれば、選定のタイミングを合わせて効率よく選定し、人件費の比較検討を行うことで安易に値上げ要求に応じないなど、課の枠を超えて情報を共有した上で、比較検討を行い、効率性・経済性を追求することが望まれる。もしくは全庁横断的な債権管理を検討する際には、同社によるコールセンター業務の統合も検討対象となるものと思われる。

4) 徴収嘱託員の訪問徴収について

A) 概要

滞納者が文書や電話による呼びかけに応じず滞納状態が続いている場合、専門の徴収員が訪問することになる。納期内納付者との公平性の観点から、区としては滞納者に対して厳格な態度で望む必要があり、訪問まで行なうことで悪質な滞納の抑止力を期待できると考えられる。区では、非常勤の区税徴収嘱託員が当該訪問業務を行なっている。

区税徴収嘱託員とは、自主納付を推進し、担当する案件を年度内完納へ導くことを使命とした（「平成 26 年度区税等徴収嘱託員の訪問徴収にかかる基本方針について」より抜粋）、江東区区税徴収嘱託員設置要綱（平成 14 年制定、平成 23 年最終改正）に定めのある非常勤職員であり、職務内容は以下のとおりである。

- 区税の訪問徴収
- 納期限内自主納付の納付勧奨
- 口座振替の加入勧奨
- 転出等、不現住の確認 等

訪問対象案件は、督促及び催告、納付案内センターによる架電にも応じない滞納者のうち、4 月 1 日現在滞納本税 20 万円未満の者である。

徴収嘱託員は、以下の表のとおり、ある程度の収納対策効果がみられる。また、公示手続き上必要な現地調査（不現住調査）を行うためには必要な存在である。

徴収嘱託員による訪問徴収金額等

(単位：千円)

年度	収納額 (*1)	歳出額 (*2)	効果額 (*3)	収納額に占める効果額の割合
23	114,239	31,210	83,029	72.7%
24	113,403	29,157	84,246	74.3%
25	83,368	29,158	54,210	65.0%

(納税課データを監査人が一部加工)

注記

- (*1) ここでの収納額は、特別区民税の本税および延滞金の金額である。
- (*2) 歳出額は、徴収嘱託員の報酬と社会保険料の金額の合計である。
- (*3) 効果額＝収納額－歳出額である。

B) 徴収嘱託員の適正人員について

区では、「平成 26 年度 区税等徴収嘱託員の訪問徴収にかかる基本方針（以下「平成 26 年度基本方針」という。）を定め、今後は訪問件数を減らす方向にある。従来 4 月 1 日現在滞納本税 30 万円未満の者を対象としていたのを 20 万円未満の者とし、訪問中止リストを導入して、現リストと次のリストが出力される間の行き違いを極力少なくする取り組みなどを行うことで、訪問対象は確実に減少している。

<意見事項 7> 徴収嘱託員の適正人員について

平成 26 年度基本方針に基づき、訪問対象は確実に減少しているが、徴収嘱託員は直近 3 年については 10 人体制で推移しており、平成 26 年 4 月現在においては 9 名体制と 1 名減少したのみである。

区としては、徴収嘱託員に欠員が出ても新規に雇用はせず、自然減に委ねる方針であるとのことではあるが、例えば、事業規模の縮小に伴い、余剰気味となる嘱託員については他課の徴収嘱託員との統合または配置転換等により有効活用できる可能性もあるのではないか。それでも余剰となる場合には、人員削減等についても検討を行うことが望ましいと思われる。

C) 徴収嘱託員の業務管理について

徴収嘱託員は、訪問時に現金で特別区民税等を徴収し、翌日までに金融機関に払い込むこととなっている。

納税者に手交するもの、及び、納税課・徴収員の控えとなる領収書は指定の 4 枚綴り一式であり、連番管理されている。また、金融機関振込の際には指定の領収証書を使用し、一日分の徴収合計額を払い込む。納税課控えの領収書と、金融機関の出納印が捺印された領収証書との、金額の一致を確認した上で、一まとめにして納税課で保

管されている。

しかし、領収書の連番管理を行い、領収書に記載された金額が正確に区に送金されたかについての計算チェックを行なったとしても、全ての徴収金額が確実に区に収納されたかについての網羅性を確保することは出来ない。

<意見事項 8> 徴収嘱託員の現金管理について

徴収嘱託員の不正による着服は、他の地方公共団体等でも事例が数多くあり、注意を払わなければならない問題である。この点、区の徴収嘱託員は、同伴者無く一人で訪問徴収を行い、現金を一時的に預かる立場にある。

現状では徴収嘱託員は単独で対象案件を訪問しており、複数で訪問した場合には機能するであろう相互牽制効果が期待できない。例えば、徴収金の受領の際に偽の領収書を発行し、徴収した現金を横領するリスクを排除し得ないことなどが考えられる。不正防止のための内部統制機能強化には、通常、追加費用が必要になるため、その対応にも慎重になる必要があるが、不正リスクの程度に合わせて、定期的な見直し及び検討を行っていくことが望ましい。

② 滞納整理事務関係について

1) 滞納者への対応について

平成 25 年度の徴収係、特別整理係の滞納整理活動を確認するために各係からサンプルを抽出し交渉の経緯を記録した「交渉経過一覧表」を確認した。

A) 徴収係

徴収係が担当する滞納者数は 2 万 3000 件超（平成 25 年 4 月 1 日現在）と膨大であり、加えて、現年度分の特別区民税の滞納分についても件数に加わることから、すべての滞納案件について財産差押えの前提となる財産調査を行うことは実務上不可能であり、滞納金額に応じて優先順位を定め、課税関係資料や関係各所への照会等により滞納者の財産発見に努めている。

徴収係においては、担当者別の平成 25 年度の当初の滞納繰越額上位 2 件の合計 30 件をサンプルとして抽出した。その結果、平成 25 年度に不納欠損処理したものが 4 件、平成 26 年 10 月 20 日時点で、平成 25 年度の当初の滞納繰越分（平成 24 年度以前の滞納分）の全額を徴収したものが 19 件あり、すべて又は一部が徴収できていない案件は以下の 7 件であった。なお、平成 26 年 10 月 20 日時点で、平成 25 年度の当初の滞納繰越分（平成 24 年度以前の滞納分）のすべて又は一部が徴収できていない案件に関しても、財産発見のための調査等は実施されており、結果として、差押えるべき財産を発見できなかったという事案であった。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

(単位：円)

平成 25 年 4 月 1 日 時点の滞納金額	平成 26 年 10 月 20 日時 点の滞納金額(平成 24 年度以前の滞納分)	備考
299,100	299,100	執行停止
299,900	215,609	預金差押え・取立て
299,000	72,000	預金差押え・取立て
299,900	92,900	分割納付交渉、平成 25 年度以前に財産 調査を行うが差押えが可能な財産が発 見されていない。
298,600	298,600	執行停止
294,500	294,500	給与等の調査を実施するが差押え可能 な財産が発見されていない。
292,800	292,800	預金等の財産調査を実施するが差押え 可能な財産が発見されていない。

B) 特別整理係

a) 平成 25 年度の滞納整理活動

特別整理係は、滞納繰越分の滞納金額が高額な案件を扱っており、各担当者に滞納案件を割り付け（平成 25 年度については、担当者一人あたり 450～500 件程度を担当）、各担当者はすべての滞納案件について必要な財産調査等を行うことになっている。そして、財産調査により新たな財産が発見され、財産の差押えを行うことが相当と判断した場合には、一定の要件を満たす分割納付の履行をしている場合を除き、財産の差押えを行っている。

特別整理係においては、各月における区の担当者別の滞納案件に係る滞納金額の合計額については保存されているが、滞納者ごとのデータまでは保存されておらず、平成 25 年度当初の時点での滞納者別滞納繰越額のデータがないため、無作為に選んだサンプル 10 件を抽出した。その結果、平成 26 年 10 月 20 日時点で、平成 25 年度の当初の滞納繰越分（平成 24 年度以前の滞納分）の全額を徴収したものが 5 件あり、すべて又は一部が徴収できていない案件は以下の 5 件であった。なお、平成 26 年 10 月 20 日時点で、平成 25 年度の当初の滞納繰越分（平成 24 年度以前の滞納分）のすべて又は一部が徴収できていない案件に関しても、滞納者の財産発見のための調査及び差押え等の手続きは実施されていた。

(単位：円)

平成 26 年 10 月 20 日時点の滞納金額 (平成 24 年度以前の滞納分)	備考
1,486,995	預金差押え、不動産差押え
202,000	給与差押え
44,100	給与差押え
51,600	給与差押え
276,478	預金差押え・取立て

滞納整理活動の交渉経過をみると、滞納者の財産調査について金融機関等に対する財産の一斉調査だけでなく、給与支払報告書などから滞納者が財産を有している可能性のある情報が見つければそこから必要な財産調査を行い、それにより新たな財産が発見され差押えにまで至った事例もあり、効果的な滞納整理活動が行われていたとの印象を受けた。

但し、差押えに関し、滞納者の確定給付企業年金法に基づく企業年金が差押禁止財産の対象となるため（国税徴収法第 77 条第 1 項、同法第 76 条第 1 項）、当該企業年金に対しては差押えをしていないが、企業年金が振り込まれる預金口座に差押えが実施されている案件があった。

給料等や社会保険制度に基づき支給される給付は、一定額の範囲の差押えが禁止されている（国税徴収法第 76 条、第 77 条）。しかし、かかる差押禁止債権も預金口座に振り込まれた場合、一般論としては、当該預金債権は差押禁止債権にならないと解されている（最高裁第三小法廷平成 10 年 2 月 10 日判決・金融法務事情 1535 号 64 頁参照）。区の現在の滞納整理においてもこの考え方に留意しつつ差押えを行っているが、結果として、差押禁止債権が預金口座に振り込まれた場合、当該預金債権に対して差押え及び取立てを行っている場合もあった。

<意見事項 9> 差押禁止財産と預金債権の差押えについて

近時、差押禁止財産である児童手当が振り込まれた預金債権に対する差押処分について、実質的にみて差押禁止財産である児童手当の差押えであって違法と判断した裁判例（広島高裁松江支部平成 25 年 11 月 27 日判決・金融・商事判例 1432 号 8 頁）が出された。同裁判例は、あくまで事例判断であって一般化することはないと思われるため、区の滞納整理方針を直ちに変更すべきものとは言いえないが、差押禁止債権が振り込まれた預金債権に対する差押えについて、滞納処分の実務に与える影響を吟味し今後の取扱いについて検討することが望まれる。

b) 滞納案件の管理

特別整理係は、滞納繰越分の滞納金額が高額な案件を扱っており、各担当者は自らに割り当てられた滞納案件の全てについて必要な財産調査等を行うことになっている。特別整理係においては、財産調査・差押え等における決裁や毎月係内で開催される班長会議において各担当者の滞納案件の滞納金額の合計額について報告することで各担当者の進捗状況について把握しているが、各担当者において網羅的な対応がなされているかという観点からのチェックが十分になされているとは言い難い。この点、平成 26 年度からは、各担当者に滞納金額の高額案件や長期未接触案件などを抽出させ、係長及び滞納整理専門指導員¹が当該担当者とヒアリングを行い、事案解決のための指導・助言を行っている。

<意見事項 10> 滞納案件の管理について

特別整理係は、滞納繰越分の滞納金額が高額な案件のみが対象であり、各担当者がその全てに関与することが求められているため、実際にすべての案件について必要な調査等が行われているか、担当者任せにならぬよう、係として把握し情報を共有する必要がある。平成 26 年度から実施されている上記のヒアリングにおいて状況の把握に努めている点は評価できるが、高額案件や長期未接触案件の滞納額の推移を定期的にモニタリングし、その抽出には網羅性が確保されることが望ましい。担当者から報告漏れが生じる可能性もあるため、金額などの基準に基づきシステム上で抽出するなど、係として、滞納金額の高額案件や進捗のない困難案件について積極的に把握し情報を共有することが望まれる。

2) 分割納付

特別区民税の納付は、納期限内に一括納付することが原則であるが、一定の要件を満たした場合に、納税者の申請に基づき、一年以内の期間で徴収を猶予することができ、この場合、金額を適宜分割して納付し、又は納付すべき期限を定めることを妨げないとしている（地方税法第 15 条第 1 項）。また、一定の要件を満たした場合に、滞納処分による財産の換価を猶予することができ、この場合、金額を適宜分割して納付し、又は納付すべき期限を定めることを妨げないとしている（地方税法第 15 条の 5 第 1 項、同第 3 項、同法第 15 条第 1 項後段準用）。地方税法上、徴収猶予または換価猶予の場合の取り扱いのひとつとして特別区民税を分割で納付することを認めている。

一方、区では、上記とは異なり、地方税法上の根拠はないが、滞納者からの分割納付の申し出があった場合に、あらかじめ定めた滞納整理方針に基づき、例外的に分割

¹ 法令解釈や債権差押等の滞納整理手法について、職員への助言・指導を行ない、高額・困難事案の解決に尽力している非常勤嘱託員。平成 25 年 4 月からは、国税及び都 OB 計 2 名がこれにあたっている。

納付の取扱いをすることを認めている。具体的には、滞納者から分納の申し出があった場合でも、分割納付は、処分できる財産がなく、一括納付が困難な場合の例外的な措置であることに留意し、まずは、(a) 一括納付するように求める。滞納者が一括納付に応じない場合には、滞納者に対し可能な限り最小の回数かつ最大の金額での納付計画の作成を求め、(b) 滞納の累積を防ぐために、原則として年度内3月までに完納する計画となるように指導・交渉を行う。上記(b)の内容の計画が立てられない場合には、(c) 滞納者が指定した金額で納付書を発行する。なお、「滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して十日を経過した日までにその督促に係る市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しないとき」は滞納者の財産を差し押えなければならないとされており(地方税法第331条第1項)、分割納付中であっても新たな財産が発見されれば滞納処分をしなければならないが、上記(b)の場合も含めて滞納処分をするとなると事務量が膨大となることが予想され、他の事務に支障をきたすことがあるため、上記(b)より上記(c)の場合を優先して滞納処分を進めている。また、分割納付の場合には、履行状況を確認するために、分割納付の履行状況について徴収係では月2回、特別整理係では適宜モニタリングしている。

<意見事項 11> 納税誓約書徴求のルール化について

分割納付を認めるにあたり、口頭での合意のみで認めているケースと「未納の住民税債務の承認及び納税誓約書(以下、「納税誓約書」という。)」の提出を受けているケースが存在しているが、どのような場合に納税誓約書の提出が必要となるのかというルールは特に定められておらず、個々の担当者が納税誓約書を徴求するか判断しているとのことである。また、納税誓約書を徴求した件数についてのデータはなく、実際にどの程度、納税誓約書の取得がなされているかは不明である。確かに、滞納者の納付相談は、必ずしも窓口で行われるとは限られず、電話での相談もあることから分割納付を認める条件として一律に納税誓約書を入手することは現実的ではない。しかし、納税誓約書の提出を受けることで、納税意識の向上や時効中断の効力が認められ、滞納整理手続を効果的に実施することが可能となる。時効管理や納税意識の向上など納税誓約書を徴求する目的を踏まえ、滞納金額、滞納期間及び差押えの有無等に応じて納税誓約書を徴求するルールを定める必要があると思われる。

<意見事項 12> 分割納付中の差押えについて

滞納整理方針によれば、翌年度に滞納を繰り越さない分割計画を立て当該計画に従って納付を実行している場合、差押えを実行することは要求していない。これは、区の人的資源を有効に活用するために設けられた措置である。確かに、滞納者の財産を新たに発見した場合には財産を差押えなければならないが、現時点の滞納整理の案件数からすると、当該滞納整理方針の内容は、あくまで過渡的な対策としては、一定の

合理性はあるものと思われる。

しかし、近年、滞納繰越分の金額は減少傾向にあり今後も滞納繰越分の減少が期待できること、また、あくまで一括納付が原則であって分割納付が例外的な扱いであり、差押えが可能となった場合には差押えなければならないとされていること（地方税法第 331 条第 1 項等）からすると、将来的な課題ではあるが、分割計画の内容やその履行状況に関係なく、差押え可能な財産が発見され差押えが相当と判断される場合には、差押えを実施する内容に滞納整理方針を見直すことも必要であると思われる。

3) 搜索、差押え

A) 概要

a) 搜索

搜索は、裁判所の令状の発布を必要とせず、差押えるべき財産の発見等を目的として行う強制処分である。

	内容
根拠	国税徴収法第 142 条
対象者	・滞納者（国税徴収法第 142 条第 1 項） ・滞納者の財産を所持する第三者のうち、その引渡をしない者（国税徴収法第 142 条第 2 項第 1 号） ・滞納者の親族その他の特殊関係者のうち、滞納者の財産を所持すると認めるに足りる相当の理由がある場合においてその引渡をしない者（国税徴収法第 142 条第 2 項第 2 号）
場所及び物件	滞納者等の物又は住居、その他の場所（国税徴収法第 142 条第 1 項、第 2 項）
方法	閉鎖してある戸、金庫等を必要があるときは滞納者等を開かせ、自ら開くことができる（国税徴収法第 142 条第 3 項）
時間制限	原則として、日没後から日出前まではすることができない（国税徴収法第 143 条第 1 項）
立会人	滞納者若しくは第三者又はその同居の親族若しくは使用人その他の従業者で相当のわきまえのあるものを立ち合わせなければならない。これらの者が不在または立ち会いに応じない場合、成年に達した者二人以上又は市町村長の補助機関である職員若しくは警察官を立ち合わせなければならない（国税徴収法第 144 条）
調書の作成	差押調書を作成する場合を除き、搜索調書を作成しなければならない（国税徴収法第 146 条）

Ⅲ. 監査の結果及び意見

b) 差押え

徴税吏員は、滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して 10 日を経過した日までにその督促に係る徴収金を完納しないときなど、一定の事由が生じた場合には、滞納者の財産を差押えなければならないとされている（地方税法第 331 条第 1 項等）。財産の差押えは、強制徴収手続のための最初の段階であり、また、租税債権を確保することは地方公共団体の財政的な基盤を確保するために必要であり、納付期限に納税した納税者との間の税徴収の公平性の観点から必要となる手続きである。

平成 21 年度以降の差押え実績の状況は、次のとおりである。区では、滞納処分の強化策として積極的に差押えを実施する方針であり、平成 25 年度の差押え件数は平成 21 年度に比べ約 7 倍となっている。特に、給与債権の差押え件数の増加が顕著であり、平成 25 年度は平成 21 年度に比べ、約 40 倍となっている。

（財産・年度別差押えの状況 単位：件数）

年度	不動産	預金	生命保険	給与	動産	その他	計
平成 21 年度	34	274	183	23	1	48	563
平成 22 年度	70	334	303	17	6	99	829
平成 23 年度	67	646	410	104	9	70	1,306
平成 24 年度	72	778	443	190	34	199	1,716
平成 25 年度	101	2,070	549	910	21	309	3,960

地方税法

（市町村民税に係る滞納処分）

第 331 条 市町村民税に係る滞納者が次の各号の一に該当するときは、市町村の徴税吏員は、当該市町村民税に係る地方団体の徴収金につき、滞納者の財産を差し押えなければならない。

一 滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して十日を経過した日までにその督促に係る市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しないとき。

二 滞納者が繰上徴収に係る告知により指定された納期限までに市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しないとき。

B) 平成 25 年度の搜索実施概要及び差押財産

平成 25 年度に実施した搜索の件数は、以下の 28 件であった。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

番号	個人／ 法人	滞納額 (円)	差押財産（該当ある場合のみ記載）		備考
			現金(円)	現金以外	
1	個人	1,577,400	26,000	DVD15 点 腕時計 1 点 52 型液晶テレビ 1 点	
2	法人	1,567,419	6,000	-	
3	個人	872,257	312,000	-	
4	個人	18,500	11,000	-	
5	個人	947,148	87,000	-	
6	個人	1,373,200	-	-	
7	個人	224,000	-	-	
8	個人	234,200	-	-	
9	個人	1,202,100	305,000	-	
10	個人	2,156,800	10,000	-	
11	個人	771,700	11,000	-	
12	個人	1,001,122	14,000	-	
13	個人	2,462,248	-	-	配偶者が滞納額全額を代理納付
14	法人	879,831	-	-	滞納額全額を納付
15	個人	1,683,588	-	-	
16	個人	2,297,295	43,000	-	
17	個人	401,600	10,000	-	
18	個人	74,700	105,900	-	
19	個人	1,210,000	-	-	親族が滞納額全額を代理納付
20	個人	1,180,794	12,800	ゴルフセット一式	
21	個人	163,900	-	-	
22	個人	847,800	7,000	-	
23	個人	436,847	320,000	-	
24	個人	681,000	-	-	
25	個人	1,203,700	12,512	-	
26	法人	1,614,000	-	-	
27	個人	691,400	20,000	図書カード 3,000 円 折り畳み自転車 1 台	
28	個人	569,100	10,000	商品券 5,000 円	

平成 25 年度に実施された搜索のうち、搜索に着手後、滞納者が自主的に延滞金も含めた滞納金額の全額を納付した案件が 1 件（番号 14）、滞納者の親族が延滞金も含めた滞納金額の全額を代理に納付した案件が 2 件あり（番号 13,19）、実質的に搜索が実施されたものは 25 件であった。実質的に搜索が行われた 25 件のうち、現金の差押えが行われた件数が 18 件（合計金額は 1,323,212 円）、そのうち動産類等の差押えも同時になされた件数が 4 件であり、差し押えるべき財産が発見されなかった案件が 7 件であった。差し押えるべき財産が発見されなかった案件においても、判明していなかった預金口座の発見（番号 8,15）、勤務先・取引先の情報を獲得（番号 24,26）しているケースがあった。

C) 搜索の実施状況

搜索の実施前に、所轄の警察に対し 110 番入電の可能性の連絡や滞納者が不在の場合、開錠に応じない場合などを想定し当日の行動計画を立てるなどの対応をしている。搜索の実施時においても、搜索結果報告書の記録からは、搜索の現場から本部へ発見された動産類の差押えの可否など適宜本部へ必要な連絡・照会がなされていた。また、搜索の時間制限（国税徴収法第 143 条）や搜索の立会人（国税徴収法第 144 条）の規制に違反するものは見当たらなかった。

D) 搜索調書又は差押調書の謄本送達

搜索したときは、その都度、搜索調書を作成し、その謄本を搜索を受けた滞納者等に交付しなければならない（国税徴収法第 146 条第 1 項、第 2 項）。しかし、搜索の結果、財産が発見され財産の差押えをした場合には、差押調書を作成し、その謄本を滞納者に交付するため（国税徴収法第 54 条）、搜索調書の作成及び謄本の交付は不要となる（国税徴収法第 146 条第 3 項）。平成 25 年度に実施された搜索では、作成が必要となる搜索調書又は差押調書は全ての搜索において作成等されていた。

国税徴収法

（差押調書）

第 54 条 徴収職員は、滞納者の財産を差し押さえたときは、差押調書を作成し、その財産が次に掲げる財産であるときは、その謄本を滞納者に交付しなければならない。

一 動産又は有価証券

二 債権（電話加入権、貸借権、第七十三条の二（振替社債等の差押え）の規定の適用を受ける財産その他取り立てることができない債権を除く。以下この章において同じ。）

三 第七十三条（電話加入権等の差押え）又は第七十三条の二（振替社債等の差押え）の規定の適用を受ける財産

搜索の実施において、搜索調書（差押調書を作成する場合には差押調書）の謄本を、搜索を受けた滞納者に交付しなければならない（国税徴収法第 146 条、同法第 54 条）。ここでの「交付」とは、謄本を相手方に渡すことをいい、直接の手交に限らず、通則法第 1 章第 4 節《送達》の規定による送達を含むとされている（国税徴収法基本通達第 54 条関係差押調書 15）。

地方税法第 20 条は、書類の送達方法として、郵便による送達（地方税法第 20 条第 1 項）、交付送達（同条第 2 項）、出会送達（同項ただし書き）、補完送達（同条第 3 項第 1 号）、差置送達（同項第 2 号）が規定されている。

国税徴収法基本通達 第 54 条関係 差押調書

（交付）

15 法第 54 条の「交付」とは、謄本を相手方に渡すことをいい、直接の手交に限らず、通則法第 1 章第 4 節《送達》の規定による送達を含む。

なお、謄本の交付を要しないときも、差押調書は作成しなければならない。

地方税法

（書類の送達）

第 20 条 地方団体の徴収金の賦課徴収又は還付に関する書類は、郵便若しくは信書便による送達又は交付送達により、その送達を受けるべき者の住所、居所、事務所又は事業所に送達する。ただし、納税管理人があるときは、地方団体の徴収金の賦課徴収（滞納処分を除く。）又は還付に関する書類については、その住所、居所、事務所又は事業所に送達する。

2 交付送達は、地方団体の職員が、前項の規定により送達すべき場所において、その送達を受けるべき者に書類を交付して行う。ただし、その者に異議がないときは、その他の場所において交付することができる。

3 次の各号に掲げる場合には、交付送達は、前項の規定による交付に代え、当該各号に掲げる行為により行うことができる。

一 送達すべき場所において書類の送達を受けるべき者に出会わない場合 その使用人その他の従業者又は同居の者で書類の受領について相当のわきまえのあるものに書類を交付すること。

二 書類の送達を受けるべき者その他前号に規定する者が送達すべき場所にいない場合又はこれらの者が正当な理由がなく書類の受取を拒んだ場合 送達すべき場所に書類を差し置くこと。

<意見事項 13> 謄本送達の記録化の徹底

搜索調書又は差押調書を交付送達又は補完送達した場合には、搜索調書又は差押調

書に受領者の署名等を受けているため、送達の実事が明らかとなっている。差置送達の場合、「交付送達記録書」と題する書面を作成し送達の実事を記録化している案件がある一方で、交付送達記録書が作成されていない案件があった(番号 15 及び番号 27)。なお、番号 15 の案件については、搜索調書に謄本を滞納者の自宅に差し置いた旨の記載がなされており、送達の実事が一応記録されているが、番号 27 の案件については、差押調書の謄本がどのように送達されたのか記録が不十分であった。搜索調書又は差押調書の謄本の滞納者への交付は法律上求められている事項であり、交付送達記録書の作成を徹底するなど謄本の交付がなされた事実を記録に残しておく必要がある。

E) 搜索調書・差押調書の作成について

搜索調書は、立会人の署名押印を求めなければならない、立会人が署名押印しない場合にはその旨付記しなければならない(国税徴収法施行令第 52 条第 2 項)。搜索に伴い作成される差押調書についても同様である(国税徴収法施行令第 21 条第 2 項)。

国税徴収法施行令

(搜索調書の記載事項)

第 52 条 略

2 徴収職員は、搜索調書に法第百四十四条 (搜索の立会人) の立会人の署名押印を求めなければならない。この場合において、立会人が署名押印をしないときは、その理由を搜索調書に附記しなければならない。

国税徴収法施行令

(差押調書の記載事項)

第 21 条 略

2 法第百四十六条第三項 (搜索調書を作成しない場合) の規定の適用がある場合には、徴収職員は、差押調書に法第百四十二条 (搜索の権限及び方法) の規定により搜索した旨並びにその日時及び場所を記載し、法第百四十四条 (搜索の立会人) の立会人の署名押印を求めなければならない。この場合において、立会人が署名押印をしないときは、その理由を附記しなければならない。

<指摘事項 1> 搜索調書・差押調書の作成について

番号 20 の案件では、差押調書に立会人の署名はあるが押印部分に押印はなかった。立会人が印鑑を持ち合わせていないなどの事情により押印しない場合には、その理由を付記することが求められており、本件においても押印ができない理由について付記すべき案件であったと考えられる。

番号 3 の案件については、差押調書に立会人の署名押印がなく、署名押印しない旨

を付記すべき案件であった。番号 3 の案件は、搜索実施時において差し押えた現金のうち 10 万円部分の差押調書の金額に誤りがあったことが、帰庁後判明し、その後に差押調書を作成し、差押調書の謄本を配達証明により滞納者本人に送達したため、立会人の署名押印を取得することができなかったとのことであった。差押調書は、差押えの事実を記録にするもので、差押えの効力発生要件ではないため（国税徴収法基本通達第 54 条関係差押調書 1 なお書き）差押調書の不備が差押えの無効に必ずしもつながるものではないが、搜索の現場において、差し押えた物と差押調書の内容を確認していれば、本件のように差押調書の金額を誤るという事態は防げたはずである。

搜索やそれに伴う差押えにおいて、形式的な誤りであってもその内容によってはその後の滞納処分の効力に影響を与えかねない重大なものにもなり得るため、類似の誤りが生じないように現場の責任者による確認を徹底するなど留意する必要がある。

4) 納税の猶予

徴税吏員は、差押えが可能な状況になれば、滞納者の財産を差し押えなければならないとされている（地方税法第 331 条第 1 項等）。しかし、滞納者の個別具体的な事情によっては、差押えなどを行うことが相当でない場合があり、納税の猶予として、徴収猶予、換価猶予、執行停止が定められている。

A) 徴収猶予

納税者が財産に災害を受けたとき、生計を一にする親族の病気、事業の廃止、賦課の遅延等により一時に納税できない場合に、本人の申請により一定期間徴収を猶予する制度である。平成 25 年度においては徴収猶予の実績はない。

	内容	
根拠条文	地方税法第 15 条第 1 項	地方税法第 15 条第 2 項
要件	1 号 納税者等がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったとき 2 号 納税者等又は納税者等と生計を一にする親族が病気又は負傷したとき 3 号 納税者等が、その事業を廃止し、又は休止したとき 4 号 納税者等が、その事業につき著しい損失を受けたとき 5 号 前各号の一に類する事実があったとき	徴収金の法定納期限から 1 年を経過した後において、その納付（納入）すべき額が納税の告知、更正若しくは決定又は期限後申告、修正申告によって確定したときで、かつ、納税者等がその徴収金を一時に納付（納入）することが困難と認められること

Ⅲ. 監査の結果及び意見

担保の要否	原則として担保を徴さなければならない。ただし、猶予金額が 50 万円以下、又は担保を徴することができない特別な事業がある場合は取らないことができる（地方税法第 16 条第 1 項）
猶予期間	猶予の決議をした日から起算して 1 年以内（地方税法第 15 条第 1 項） 猶予期限の延長の場合は当初猶予期間と通算して 2 年以内（地方税法第 15 条第 3 項）

B) 換価猶予

a) 概要

滞納者について、差押財産を換価する又は新たな財産を処分すると滞納者の事業の継続又はその生活維持を困難にするおそれがある場合などに財産の換価を猶予する制度である。

	内容
根拠条文	地方税法第 15 条の 5
要件	次のいずれかの要件に該当する場合。 ・財産の換価を直ちにすることによりその事業の継続又はその生活の維持を困難にするおそれがあるとき（地方税法第 15 条の 5 第 1 項第 1 号） ・財産の換価を猶予することが徴収金の徴収上有利であるとき（地方税法第 15 条の 5 第 1 項第 2 号）
担保	原則として担保を徴さなければならない。ただし、猶予金額が 50 万円以下、又は担保を徴することができない特別な事業がある場合は取らないことができる（地方税法第 16 条第 1 項）
猶予期間	猶予期間は原則として 1 年以内の期間（地方税法第 15 条の 5 第 1 項ただし書き） 猶予期限の延長の場合は当初猶予期間と通算して 2 年以内（地方税法第 15 条の 5 第 3 項、同法第 15 条第 3 項）

b) 平成 25 年度において認められた事案

平成 25 年度の換価猶予の案件について「交渉経過一覧表」を入手し、換価の猶予に至る事情について確認した。平成 25 年度に換価猶予が認められた案件は 1 件だけであったが、本案件は、滞納者の定期預金債権を差押えた上で取立てを行ったところ、当該定期預金債権は、滞納者が代表を務める会社に対する貸付金の担保に供されており、金融機関が担保権の実行を行うと会社を倒産に至らせる可能性があるとして金融機関から説明されていた案件であった。金融機関の意向としては担保権の実行はしないとのことであったが、滞納者が 1 年以内での完納が可能となる分納誓約書

を提出したことから、区は取立てを取り下げた上で、換価猶予を行った。換価の猶予決議書には、差押え中の預金債権を担保として記載している。

<意見事項 14> 換価猶予の要件該当性の判断の根拠資料

区が、本案件について、換価猶予の要件である「財産の換価を直ちにすることによりその事業の継続又はその生活の維持を困難にするおそれがあるとき」に該当するか、を判断するに当たり、金融機関が担保権の実行をしない意向を受けて、区が滞納者の定期預金債権の取立てを行った場合、滞納者が代表を務める会社の事業継続に影響があるのか、の判断を基礎づける十分な資料が保管されていなかったため、その判断の妥当性について検証することができなかった。

換価猶予は、地方団体の長が職権をもって換価の猶予を行うもので、広い裁量を与えられているものと解されるが、後日、その判断の妥当性等について検証・確認ができるように、判断（決裁）の基礎となった資料の保管が必要であると思われる。

また、換価の猶予決議書には、預金債権が担保として記載されているが、担保の額は、差し押えた財産があるときは猶予する金額からその財産の価額を控除した額を限度とされているところ（地方税法第 16 条第 2 項）、本件では滞納額全額について預金債権の差押えがなされており、担保を徴求できない事案であるし、預金債権は地方税法第 16 条第 1 項各号に列挙した担保財産でもないため、担保として預金債権を記載することは適切ではなかったと考える。

C) 執行停止

a) 概要

滞納者に滞納処分すべき財産がない場合など一定の事由が生じた場合に、職権で滞納処分を停止する制度である。

	内容
根拠条文	地方税法第 15 条の 7
要件	次のいずれかの要件に該当する場合。 ・滞納処分をすることができる財産がないとき（地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 1 号 無資産） ・滞納処分をすることによってその生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき（地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 2 号 生活困窮） ・その所在及び滞納処分をすることができる財産がともに不明であるとき（地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 3 号 所在不明）

Ⅲ. 監査の結果及び意見

b) 実施状況

平成 23 年以降の執行停止の件数及び金額は、次のとおりである。区では、滞納者ごとに「執行停止伺書」を作成し、稟議を経て執行停止を決定している。

(執行停止の件数及び金額)

(単位：千円)

		無資産		生活困窮		所在不明		計	
		金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数
現年度分	平成 23 年度	5,237	210	12,732	803	3,559	49	21,528	1,062
	平成 24 年度	2,898	96	8,498	602	1,762	45	13,158	743
	平成 25 年度	5,625	323	8,905	703	2,233	125	16,764	1,151
滞納繰越分	平成 23 年度	69,413	1,583	28,305	1,510	20,845	579	118,563	3,672
	平成 24 年度	58,231	1,768	29,428	1,557	15,777	572	103,435	3,897
	平成 25 年度	70,043	3,049	20,131	1,115	18,667	947	108,841	5,111
合計	平成 23 年度	74,650	1,793	41,037	2,313	24,404	628	140,091	4,734
	平成 24 年度	61,128	1,864	37,925	2,159	17,539	617	116,593	4,640
	平成 25 年度	75,668	3,372	29,036	1,818	20,901	1,072	125,605	6,262

5) 延滞金の減免

A) 概要

区では、地方税法に定める延滞金の免除の規定のほか、江東区特別区税条例施行規則第 29 条において、納期限後に納付または納入する区税に係る延滞金額の減免について規定している。また、同条による延滞金減免の要件について、その実施にあたって円滑かつ適正な事務処理を図るために、納税課で作成した「滞納整理方針」において延滞金減免の判断基準を定めている。

(延滞金の減免の申請数及び許可・不許可の内訳)

(単位：件)

	申請	許可	不許可
平成 21 年度	62	62	0
平成 22 年度	202	199	3
平成 23 年度	170	166	4
平成 24 年度	128	43	85
平成 25 年度	107	70	37

江東区特別区税条例施行規則第 29 条

第 29 条 納税者または特別徴収義務者が納期限までにその納付金を納入しなかつたことまたは納入金を納入しなかつたことについて、次の各号の一に該当する理由がある場合においては、その区税にかかる延滞金額を減免する。

- (1) 災害により、事情やむを得ないものがあると認めるとき
- (2) 納税者または特別徴収義務者が死亡し、または法令により身体を拘束された場合において、納税することができない事情があると認めるとき
- (3) 解散した法人及び破産の宣告を受けた者であつて事情やむを得ないものがあると認めるとき
- (4) 競売の開始があつたために交付要求をした場合において、その要求の日以後にかかるものであるとき
- (5) 前各号との均衡上、区長において減免の必要があると認めるとき

B) 事例の検討

延滞金減免申請書を 50 件閲覧したところ、延滞金の減免が不許可となった案件の延滞金減免申請書の減免を受けようとする理由の中に、①「担当の●●さんは、理由を話して、延滞金は減免して頂けると言われた」、②「当時の担当の方とは口約束でしたが本税の充当をもって納付が終わる旨を聞かされています」、③「徴収の方(●●さん)からは、『延滞金については免除できます。』と言われましたので、相談の上、毎月分割で区民税を納めておりました」、④「担当の方が今後分割でもきちんと払って下されば延滞金に関しては相談をしますとのことでしたので」、⑤「『延滞金はどうにでもなるから、とりあえず本税を払っていきましょう』と記載されているものがあつた。

<意見事項 15> 納税交渉時における延滞金の減免についての説明

区の担当者が上記のような発言をしたか否かについての確認はできず、滞納者に本税を完納すれば延滞金は免除されるとの誤解が生じた理由については不明であるが、例えば、一般的な延滞金の減免の制度の説明であっても、納税交渉の中で延滞金減免制度の説明を受けた場合、滞納者は、自分のケースで減免が受けることができる、と誤解することは十分にあり得ることである。そのため、延滞金の減免について言及するにあたっては、一般的な制度の説明であっても、滞納者との納税交渉の状況によっては滞納者に誤解を生じさせるリスクもあり得ることから、慎重に対応することが望まれる。

6) 不納欠損

A) 不納欠損額の推移

平成 21 年度から平成 25 年度までの不納欠損額の推移は、次の表のとおりである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

平成 25 年度は、滞納繰越分の即時欠損の金額が、過去 4 年と比べ大幅に増加している。

(不納欠損額の推移)

(単位：千円)

	年度	5 年時効	3 年時効	即時欠損	計
現年度分	平成 21 年度	0	0	4,390	4,390
	平成 22 年度	0	0	3,148	3,148
	平成 23 年度	0	0	1,124	1,124
	平成 24 年度	0	0	3,220	3,220
	平成 25 年度	0	0	4,171	4,171
滞納繰越分	平成 21 年度	80,426	114,535	20,117	215,078
	平成 22 年度	98,077	112,031	25,149	235,257
	平成 23 年度	164,832	104,332	33,342	302,506
	平成 24 年度	197,081	75,172	29,142	301,394
	平成 25 年度	153,152	51,476	87,429	292,057
合計	平成 21 年度	80,426	114,535	24,507	219,468
	平成 22 年度	98,077	112,031	28,298	238,405
	平成 23 年度	164,832	104,332	34,466	303,630
	平成 24 年度	197,081	75,172	32,361	304,614
	平成 25 年度	153,152	51,476	91,599	296,227

B) 滞納者の地域別の分析

平成 25 年度における滞納繰越分の即時欠損の金額が、過去 4 年と比べ大幅に増加していることから、区より入手した「区民税・都民税欠損データ」より、地区別の滞納繰越分の即時欠損の発生状況を分析したところ、次のとおりであった。なお、本データでは、都民税と区民税の合算した数値になっている。

(滞納繰越分の即時欠損の地区別の発生状況)

	金額(千円)	割合	件数	割合
区内	22,359	15.34%	263	9.74%
都内(区内除く)	42,900	29.44%	256	9.48%
都外	747	0.51%	15	0.56%
外国	79,722	54.71%	2,167	80.23%

平成 25 年度の滞納繰越分の即時欠損は、金額で 54%超、件数で 80%超が、滞納者が国外に出国している案件から発生している。区の担当者にヒアリングしたところ、平成 25 年度において、滞納者が出国しているケースを重点的に調査した結果、その件

数及び金額ともに大きくなったとのことであった。欠損処分の際に作成される「欠損処分伺書」を通査したところ、滞納者が国外転出しているケースでは一定の財産調査をした上で、財産が発見されていない場合に不納欠損として処理されていた。

<意見事項 16> 外国人対策

平成 25 年度は滞納者が国外に転出しているケースを重点的に調査したことに起因して、即時欠損の件数及び金額が大きくなっているものと思われるが、それは、国外に転出した滞納者に対する徴収を十分に行うことができなかった結果の裏返しとも言える。

滞納している住民税がある場合には、出国するにあたり納税義務者の代わりに納税をするための納税管理人の申告が必要となるが（地方税法第 300 条第 1 項）、「欠損処分伺書」を通査した範囲では納税管理人が申告されているケースは見当たらなかった。国外転出のための手続きを行う区民課では、区民税の滞納状況に関するデータを閲覧することができないため、国外に転出する外国人に対して、納税管理人について一般的な案内が記載された用紙を渡す対応しかとり得ていない。

個人情報の目的外使用について、個人情報保護条例・規則との関係での整理や区民課の業務との調整が必要となるが、納税管理人の申告が必要な外国人について、区民課から課税課に誘導できる仕組みの構築が望まれる。

C) 不納欠損の個別案件について

区より入手した「区民税・都民税欠損データ」より、不納欠損の合計額、理由（5 年時効、3 年時効、即時欠損（即時欠損の場合は、現年度分、滞納繰越分））別の金額のそれぞれ上位 10 件をサンプルとして抽出し、各事例について「交渉経過一覧表」を入手し、不納欠損に至るまでの交渉の経過について確認した。その結果、以下の事項を除き、全体的にみれば、財産調査（搜索も含む）や差押えなどの手続きは比較的十分に行われているとの印象を受けた。

a) 不納欠損の問題案件について

抽出した中で、滞納者（法人）の無資産を理由として不納欠損の処理を行っている案件があった。

本件の滞納者は、解散を行い平成 26 年 3 月 31 日に清算終了させていた（登記は平成 26 年 4 月 15 日）。清算人は、清算株式会社が債務超過であることが明らかである場合には破産手続開始の申立てを行わなければならない（会社法第 484 条第 1 項）、債務超過の疑いがある場合には特別清算の申立てを行わなければならないが（会社法第 511 条第 2 項）、本件において、いずれの申立ても行われていなかった。

仮に、残余財産の分配がなされていれば、清算人及び残余財産の分配を受けた者は

Ⅲ. 監査の結果及び意見

第二次納税義務者となり（国税徴収法第 34 条第 1 項）、第二次納税義務者に対する徴収も検討すべき事案であるが、「交渉経過一覧表」に記載された事実には、清算人に対して行った財産調査の状況について記録されておらず、清算人に対してどのような調査を行った上で、無資産と判断したのか不明であった。

<意見事項 17> 判断の基礎となる資料の保管について

本件において、無資産と判断するに至った経過がわかる資料が残っていなかったため、不納欠損処理の妥当性について検証することができなかった。地方税法第 15 条の 7 第 5 項（滞納処分停止後即時欠損）に基づいて納税義務を消滅させる場合、その根拠を明らかにする必要がある、その判断の妥当性等について検証・確認ができるように判断（決裁）の基礎となった資料の保管が必要であると思われる。

会社法第 484 条第 1 項

（清算株式会社についての破産手続の開始）

第 484 条 清算株式会社の財産がその債務を完済するのに足りないことが明らかになったときは、清算人は、直ちに破産手続開始の申立てをしなければならない。

以下 略

会社法第 511 条第 2 項

（特別清算開始の申立て）

第 511 条 略

2 清算株式会社に債務超過の疑いがあるときは、清算人は、特別清算開始の申立てをしなければならない。

国税徴収法第 34 条

（清算人等の第二次納税義務）

第 34 条 法人が解散した場合において、その法人に課されるべき、又はその法人が納付すべき国税を納付しないで残余財産の分配又は引渡しをしたときは、その法人に対し滞納処分を執行してもなおその徴収すべき額に不足すると認められる場合に限り、清算人及び残余財産の分配又は引渡しを受けた者（前条の規定の適用を受ける者を除く。以下この項において同じ。）は、その滞納に係る国税につき第二次納税義務を負う。ただし、清算人は分配又は引渡しをした財産の価額の限度において、残余財産の分配又は引渡しを受けた者はその受けた財産の価額の限度において、それぞれその責めに任ずる。

以下 略

③ その他の事務について

1) 納税貯蓄組合について

「納税貯蓄組合」とは、個人又は法人が一定の地域、職域又は勤務先を単位として任意に組織した組合で、組合員の納税資金の貯蓄のあっ旋その他当該貯蓄に関する事務を行うことを目的とし、且つ、政令で定める手続によりその規約を税務署長及び地方公共団体の長に届け出たものをいう（昭和 26 年「納税貯蓄組合法」（以下「組合法」という。）。区においては、納税課納税管理係がその事務を行っている。

組合法第 10 条によれば、国又は地方公共団体は、納税貯蓄組合に対し、以下の項目を補うため予算の範囲内において補助金を交付することができる、とある。

- 組合の事務に必要な使用人の給料
- 帳簿書類の購入費
- 事務所の使用料
- **その他欠くことができない事務費**

区では、「江東区納税貯蓄組合連合会補助金交付要綱」（昭和 40 年制定、平成 18 年最終改正。以下「要綱」という。）を定め、区内の江東西及び江東東納税貯蓄組合連合会に対し、補助金交付の対象となる事業を以下のとおり定めている。

- 組合の普及勧奨に関する事業
- 組合の指導育成に関する事業
- その他特別区税納税推進に関する事業

区の説明によれば、これらの要綱の補助金の交付対象は、組合法が掲げる“その他欠くことができない事務費”にあたると考えるしかないとのことである。

さらに、要綱は補助金交付の条件として、納税推進事業計画書や収支予算書、さらに実績報告書の提出を求め、区で審査をし、必要に応じて調査をすることになっている。しかし、区では提出資料の収集・保管に留まり、支出科目（補助金事業経費）の中身の詳細な検討はしていないとのことであった。監査の過程において直近 3 年分の実績報告書等を閲覧したところ、以下のような事実が認められた。

- 予算額と決算額を見比べると、著しく乖離しているものが全体を通して散見される。
- 補助金交付の対象となる事業経費は、人件費・事務所費・会議費・事業関係費・事務費に分かれているが、会議費が 50%超の年度があった。
- 会議費の内訳を見ると、定時総会費・役員会費・賀詞交歓会費等であるが、それ以外に、「その他会議費」という項目があり、多額の支出があるにもかかわらず内容が

一切明らかにされていない年度があった。

- 事業関係費の内訳を見ると、予算額と決算額が著しく乖離している費目が多数あるが、理由が明記されていない。

要綱によれば、補助金の交付額は申請に係る補助事業に要する経費の額の 2 分の 1 を限度として、区長が算定する額となっており、区の予算はここ数年 50 万円となっている。すなわち、100 万円以上の経費で申請するならば、補助金上限額の 50 万円が交付される可能性がきわめて高いことになる。なお、決算額の合計額をみると、直近 3 年とも 100 万円強の金額となっている。

<意見事項 18> 納税貯蓄組合に対する補助金の管理体制について

江東西及び江東東納税貯蓄組合連合会の直近 3 年間の実績報告書を閲覧した結果認められた事実から、以下の意見事項を述べることとする。

- 予算額と決算額の乖離状況からすると、予算の精度が低い、決算額の信頼性が確保されていない、のいずれか、あるいは両方の可能性がある。せめて乖離の理由を明記してもらうよう、区の指導を期待したい。
- 必ずしも内容が明らかにされていない会議費に対して、補助金の交付を認めるのは問題があると思われる。そもそも会議費自体が要綱の列举する補助金交付の対象事業に当たるか否か検討されたい。
- 実績報告書等において、現状では、補助金交付の対象となる事業経費を、人件費・事務所費・会議費・事業関係費・事務費と区分している。今後は、要綱に即して、組合の普及勧奨に関する事業経費・組合の指導育成に関する事業経費・その他特別区税納税推進に関する事業経費と区分することも考えられる。補助金申請側（組合）も補助金交付側（区）も、改めて補助金交付の意義について確認するきっかけとなるとも考えられる。

補助金を交付するのであれば、補助金の効果を測定し、翌年度において見直しを行うことが必要であり、審査等を行わないまま、補助金の交付を継続していることは問題である。補助金を交付している以上、形式的な書類の収集等に留まらず、要綱に即した審査等の手続を踏む必要があると考える。

2. 国民健康保険料

(1) 概要

① 江東区の国民健康保険事業の現状

江東区の国民健康保険事業の現状については、「江東の国保平成 26 年版（平成 25 年度実施。編集発行：江東区生活支援部医療保険課）」において、以下のように述べられている。

江東区の国民健康保険事業は昭和 34 年 12 月発足以来、地域医療の確保と、区民の健康の保持・増進に大きく貢献し、国民皆保険制度の中核として重要な役割を果たすとともに、区民の福祉向上に大きく寄与してきているところである。

しかしながら、国民健康保険を取り巻く環境は、団塊世代を含むシニア世代や前期高齢者を中心とした医療費の増大、一部好転しているとはいえ所得二極化等が相まって、厳しい事業運営を余儀なくされている。

このような国民健康保険事業の置かれた状況を打開するため、平成 20 年度より医療制度改革の一環として保険者による生活習慣病予防のための特定健診・特定保健指導の実施等が本格的に実施されている。

本区においては、「江東区区税等収納対策本部行動計画」を策定し、滞納管理システムの高度利用及びコールセンターを活用した早期収納対策やキャッシュカードを利用した口座振替手続きの簡略化、収納機会拡大のためモバイルレジ収納、クレジットカード収納の導入を図る等、より一層の財源確保に努めるとともに、地域医療を支える医療保険者としての役割を果たし、区民が安心して医療サービスを受けることができるよう適切な国民健康保険事業の運営に努めているところである。

このような状況下において、平成 26 年度の事業計画においては、「1. 江東区区税等収納対策本部行動計画の実行」及び「2. 資格・賦課事務の適正化と効率化」により、国保財政のより一層の健全化を進めるとともに、国民健康保険事業の安定的運営を図り、被保険者福祉の向上に取り組むもの、としている。

1) 江東区区税等収納対策本部行動計画の実行

国民健康保険料について、進行する所得の二極化の影響や大都市に顕著に見られる国保加入者の高い移動率、無職者の加入増大などから、総じて収納率は低下傾向にある。このままでは、国民健康保険制度の維持に多大な影響が出かねない。

そのため、厚生労働省では、全国の自治体に「収納確保緊急プラン」の策定を指示している。

区においても前述した状況から、「収納対策本部行動計画」を策定し、それを実行することで、国民健康保険料の収納の確保により一層努めていくものである。

【重点項目】

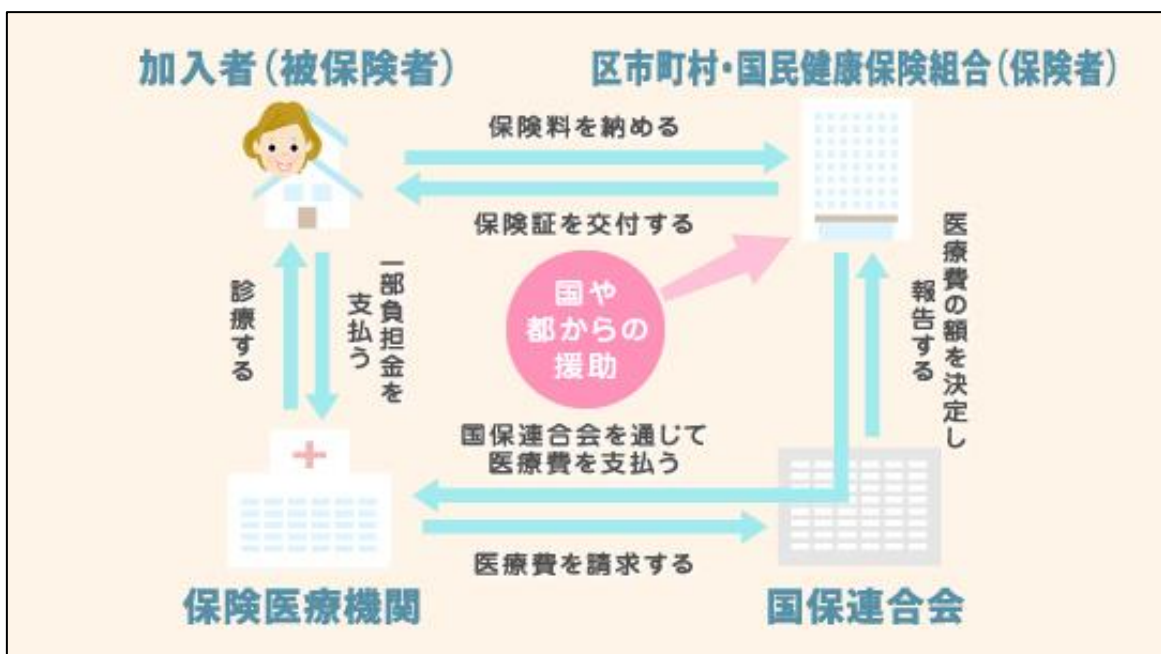
- 納付相談窓口の充実
- コンビニ、モバイルレジ、クレジット収納の周知・活用を図る
- 口座振替・再振替の拡充（口座振替受付サービスの実施）
- 短期被保険者証・資格証明書の発行の工夫とその活用
- 26年度初期滞納世帯への組織的対応
- 収納事務に係る体制整備・業務改善
- コールセンター業務の有効活用
- 特別徴収制度の円滑な運営
- 滞納管理システムの高度活用

2) 資格及び保険料賦課事務の適正化と効率化

- 資格認定の適正化と効率化
- 賦課事務の適正化
- 保険料の減免及び減額賦課の適正化

② 江東区の国民健康保険制度について

国民健康保険（以下、「国保」という。）の仕組みを簡単に示すと下図のようになる。



（国保連合会ホームページより）

江東区においては、区が保険者となり国保の事業を運営しており、区に居住する被保

Ⅲ. 監査の結果及び意見

険者（加入者）が納める保険料などによって、医療費支払等の事業を行っている。

③ 被保険者の状況

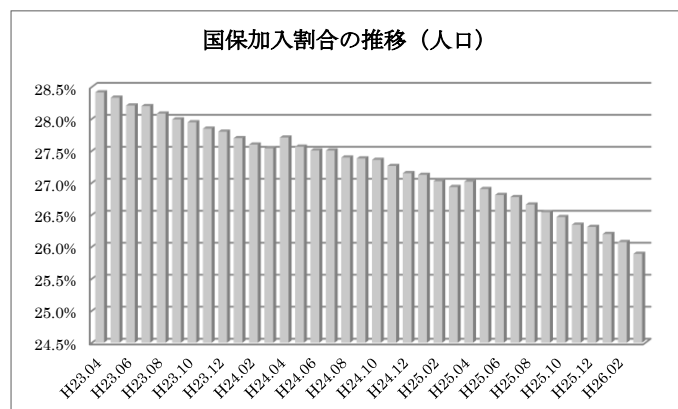
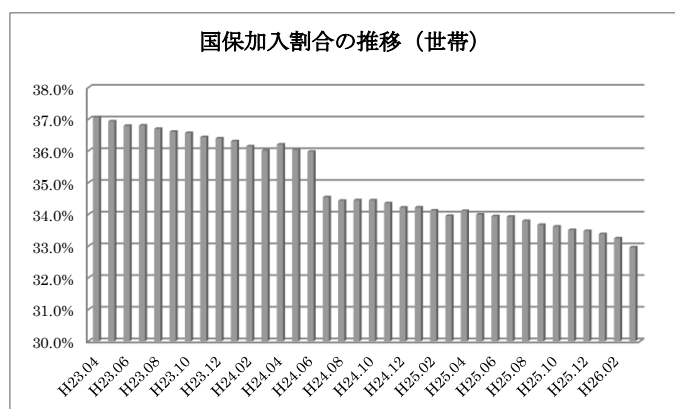
江東区内に住所を有する人は、職場の健康保険（組合健保、協会健保、共済組合、国保組合等）に加入している人、その他以下の「適用除外」に該当する人を除いて、全て江東区の国民健康保険に加入しなければならないこととなっている。

「適用除外」

- 国保法第 6 条に定められている事項
- 児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）の規定により、児童福祉施設に入所している児童又は小規模住居型幼児養育事業を行う者若しくは里親に委託されている児童であって、民法（明治 29 年法律第 89 号）の規定による扶養義務者のいないもの（児童福祉法第 24 条の 3 第 6 項に規定する入所給付決定保護者のある者を除く。）は、被保険者としな（国保条例第 4 条）。

1) 月別加入状況

平成 23 年度から平成 25 年度における月別の国民健康保険加入状況の推移は、以下のとおりである。



Ⅲ. 監査の結果及び意見

	江東区人口(*1)		国民健康保険				国保加入率	
	世帯数	人口	世帯数	被保険者 総数	一般 被保険者数	退職 被保険者 等数(*2)	世帯	人口
H23.04	227,455	474,925	84,296	134,938	129,637	5,301	37.1%	28.4%
H23.05	227,796	475,272	84,134	134,645	129,027	5,618	36.9%	28.3%
H23.06	228,029	475,490	83,902	134,122	128,574	5,548	36.8%	28.2%
H23.07	228,095	475,537	83,943	134,090	128,660	5,430	36.8%	28.2%
H23.08	228,198	475,846	83,742	133,622	127,938	5,684	36.7%	28.1%
H23.09	228,294	476,107	83,569	133,260	127,678	5,582	36.6%	28.0%
H23.10	228,405	476,257	83,523	133,091	127,653	5,438	36.6%	27.9%
H23.11	228,462	476,313	83,246	132,629	126,921	5,708	36.4%	27.8%
H23.12	228,543	476,523	83,180	132,465	126,879	5,586	36.4%	27.8%
H24.01	228,556	476,601	82,981	132,004	126,566	5,438	36.3%	27.7%
H24.02	228,625	476,604	82,640	131,525	126,146	5,379	36.1%	27.6%
H24.03	229,772	477,816	82,740	131,580	126,281	5,299	36.0%	27.5%
H24.04	230,236	478,468	83,354	132,567	127,545	5,022	36.2%	27.7%
H24.05	230,535	478,828	83,076	131,981	126,741	5,240	36.0%	27.6%
H24.06	230,585	478,769	82,961	131,686	126,617	5,069	36.0%	27.5%
H24.07	240,193	478,348	82,968	131,565	126,686	4,879	34.5%	27.5%
H24.08	240,271	478,578	82,726	131,101	125,950	5,151	34.4%	27.4%
H24.09	240,318	478,636	82,783	131,048	126,071	4,977	34.4%	27.4%
H24.10	240,614	479,207	82,876	131,101	126,302	4,799	34.4%	27.4%
H24.11	240,708	479,525	82,686	130,727	125,761	4,966	34.4%	27.3%
H24.12	241,052	480,271	82,478	130,391	125,553	4,838	34.2%	27.1%
H25.01	240,980	480,189	82,460	130,245	125,597	4,648	34.2%	27.1%
H25.02	241,046	480,440	82,252	129,835	125,026	4,809	34.1%	27.0%
H25.03	241,813	481,031	82,103	129,556	124,923	4,633	34.0%	26.9%
H25.04	242,881	482,878	82,843	130,457	125,973	4,484	34.1%	27.0%
H25.05	243,370	483,914	82,737	130,179	125,456	4,723	34.0%	26.9%
H25.06	243,549	484,334	82,669	129,844	125,232	4,612	33.9%	26.8%
H25.07	243,816	484,846	82,723	129,821	125,347	4,474	33.9%	26.8%
H25.08	243,997	485,204	82,455	129,352	124,747	4,605	33.8%	26.7%
H25.09	244,122	485,477	82,194	128,848	124,529	4,589	33.7%	26.5%
H25.10	244,699	486,449	82,255	128,733	124,290	4,443	33.6%	26.5%
H25.11	244,814	486,828	82,031	128,251	123,733	4,518	33.5%	26.3%
H25.12	244,836	487,142	81,961	128,165	123,798	4,367	33.5%	26.3%
H26.01	245,019	487,608	81,779	127,747	123,538	4,209	33.4%	26.2%
H26.02	245,059	487,846	81,468	127,196	122,995	4,201	33.2%	26.1%
H26.03	246,702	489,755	81,313	126,789	122,731	4,058	33.0%	25.9%

注記

- (*1) 江東区人口は、住民基本台帳による。外国人登録数を含む。
- (*2) 退職被保険者等とは、退職者医療制度対象者（厚生年金保険や退職共済年金の年金を受給している 60～64 才の国保加入者とその被扶養者）のこと。退職者医療制度は医療制度改正で原則廃止となったが、平成 31 年度までは経過措置として 65 歳未満の退職者とその扶養家族の方を対象に存続。

(江東の国保平成 24～26 年版より)

江東区全体の人口及び世帯数が増加しているのに対して、国民健康保険の加入者は、世帯数及び被保険者数ともに減少傾向にあり、国保加入率で見た場合にも、加入率は

Ⅲ. 監査の結果及び意見

低下傾向にある。

2) 年度別加入状況

平成 20 年度から平成 25 年度における年度別の国民健康保険加入状況の推移は、以下のとおりである。

年度	江東区人口(*1)		国民健康保険				国保加入率	
	世帯数	人口	世帯数	被保険者 総数	一般 被保険者数	退職 被保険者等数	世帯	人口
20	215,669	455,208	81,479	132,120	127,385	4,735	37.8%	29.0%
21	221,466	465,404	82,722	133,191	128,007	5,184	37.4%	28.6%
22	224,913	471,567	83,722	134,157	128,854	5,303	37.2%	28.4%
23	228,353	476,108	83,491	133,164	127,663	5,501	36.6%	28.0%
24	238,196	479,358	82,727	130,983	126,064	4,919	34.7%	27.3%
25	244,405	486,023	82,202	128,782	124,342	4,440	33.6%	26.5%

注記

(*1) 江東区人口は、住民基本台帳による。外国人登録数を含む。

(江東の国保平成 24～26 年版より)

平成 22 年度をピークに国保の世帯数及び被保険者数が減少している。近年、江東区全体の人口及び世帯数が増加しているのに対して、国保の加入者は、世帯数及び被保険者数ともに減少傾向にあり、国保加入率も低下傾向にある。

3) 被保険者資格得喪状況

江東区ホームページによると、以下の場合に国保加入若しくは喪失の届出を行うものとしている。

「加入」	「喪失」
① 江東区に転入したとき	① 江東区から転出するとき
② 職場の健康保険をやめたとき	② 職場の健康保険に加入したとき
③ 生活保護を受けなくなったとき	③ 生活保護を受けるようになったとき
④ 子どもが生まれたとき	④ 国民健康保険に加入している方が死亡したとき

平成 23 年度から平成 25 年度における事由別の資格取得及び資格喪失の状況の推移は、以下のとおりである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

	23 年度		24 年度		25 年度	
	世帯	人員	世帯	人員	世帯	人員
取得	17,054	27,026	15,501	24,316	15,734	24,295
転入 (*1)	5,190	7,231	5,090	6,863	6,103	8,330
社保・国保組合から (*2)	10,611	17,776	9,305	15,132	9,208	14,689
生活保護廃止 (*2)	164	259	204	322	248	345
出生 (*1)	0	594	0	616	0	563
後期高齢者離脱 (*3)	1	4	3	3	1	2
その他 (*4)	1,088	1,162	899	1,380	174	366
喪失	17,345	28,592	16,138	26,341	16,524	27,062
転出 (*1)	5,566	8,564	4,773	6,770	4,834	6,776
社保・国保組合へ (*2)	7,199	13,533	7,190	12,619	7,642	14,024
生活保護適用 (*5)	803	1,212	726	1,016	598	809
死亡 (*6)	393	769	449	793	681	825
後期高齢者加入 (*7)	2,773	3,594	2,105	3,779	1,777	3,182
その他 (*8)	611	920	895	1,364	992	1,446

(江東の国保 (平成 24～26 年版) より。一部修正含む)

注記

- (*1) 本人から住民記録係・出張所への届出
- (*2) 本人から資格相談係・出張所への届出
- (*3) 本人から資格相談係への届出
- (*4) 平成 25 年度から外国人の入国を「その他」から「転入」に集計するようになり減少。
- (*5) 本人から資格相談係・出張所への届出。保護第一課及び第二課からの生活保護の開始・廃止対象者リストにより職権で資格を喪失
- (*6) 家族等からの死亡届
- (*7) 75 歳到達者について職権で資格を喪失
- (*8) 平成 24 年 7 月に外国人の在留管理制度が改正され、法務省通知により外国人の職権喪失を行うようになり増加。また平成 25 年度には、厚生年金加入者について健康保険加入状況を確認し、職権で国保の資格を喪失させている。

全体として見た場合、資格喪失が資格取得を上回る結果となっている。取得事由としては、職場の健康保険からの脱退、他の市区町村からの転入が多く、喪失事由としては、職場の健康保険への加入、他の市区町村への転出が多い。また 75 歳到達者については、後期高齢者医療制度に加入するために、職権で資格を喪失する。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

4) 年度別資格得喪状況

平成 21 年度から平成 25 年度における資格取得及び資格喪失の状況の推移は以下のとおりである。

		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
取得	世帯数	16,779	18,764	17,054	15,501	15,734
	人員	26,076	27,859	27,026	24,316	24,295
喪失	世帯数	15,733	18,136	17,345	16,138	16,524
	人員	25,109	27,610	28,592	26,341	27,062

(江東の国保(平成 24～26 年版)より)

平成 21 年度及び平成 22 年度においては、世帯数及び人員数ともに、資格取得が資格喪失を上回っていたが、平成 23 年度から逆転し、資格取得者数が減少傾向にある。

5) 外国人の年度別加入状況

外国人であっても、日本に居住する場合には、以下に該当する場合を除き、原則として日本人と同様に健康保険へ加入する義務がある。

- 在留期間が原則として 3 ヶ月以下の外国人
 - 外国人で、在留資格が「特定活動」の者のうち、医療を受ける目的またはその者の世話をすることを目的として入国・在留する者
- ※ 外国人は、出国した場合や在留期間が満了した場合は、国民健康保険の資格を喪失する。

平成 21 年度から平成 25 年度の江東区における外国人登録者数、外国人被保険者数、外国人登録者数に対する加入率、及び全被保険者に対する加入率の推移は、以下のとおりである。

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
外国人登録者数(人)	19,103	20,580	21,327	20,504	21,541
外国人被保険者数(人)	7,952	8,826	9,210	9,149	9,666
外国人登録者数に対する加入率	41.6%	42.9%	43.2%	44.6%	44.9%
全被保険者に対する加入率	6.0%	6.6%	6.9%	7.0%	7.6%

(江東の国保(平成 24～26 年版)より)

江東区に登録する外国人及び被保険者数は年々増加傾向にあるが、外国人登録者数

に対する加入率については、区全体の傾向と異なり増加傾向にある。全被保険者に対する加入率は1割以下であるが、全体に占める割合は増加傾向にある。

6) 23区の統一保険料方式について

国民健康保険制度は、保険者において、国等からの負担金と被保険者が納付する国民健康保険料を財源に運営している。したがって、保険料や給付水準は保険者ごとの事情に合わせて定めることになるのが原則である。

しかしながら、江東区を含む東京23区の区域内では、同一所得、同一世帯構成であれば同一の保険料となるよう、基準となる保険料率を共通基準として策定し、各区が条例で定める保険料率をこれに一致させて運用していく、統一保険料方式を採っている。また、保険給付や、一部負担金及び保険料の減免も統一の基準で実施されている。

なお、23区で申し合わせている共通基準は以下のとおりである。

23区で申し合わせている共通基準

- (1) 特別区国民健康保険事業の調整に関する共通基準
- (2) 特別区国民健康保険に係る基準基礎保険料率の算定等に関する基準
- (3) 特別区国民健康保険に係る財源所要額の算定に関する基準
- (4) 特別区国民健康保険に係る一部負担金の徴収猶予及び減免の取扱いに関する基準
- (5) 特別区国民健康保険料の徴収猶予及び減免の取扱いに関する基準
- (6) 財源の超過を判断する基準

なお、国民健康保険料は、平成20年度以降、以下のように「基礎分」「後期高齢者支援金分」「介護納付金分」の3本立てで構成されている。

昭和34年～	平成12年～	平成20年～
基礎分 (医療分)	基礎分 (医療分)	基礎分 (医療分) 【全被保険者対象】 被保険者の各種給付とそれに必要な事務のために使用します。
		後期高齢者 支援金分 【全被保険者対象】 後期高齢者医療制度の保険給付と 病床転換支援事業に使用します。
	介護 納付金分	介護 納付金分 【40～64歳被保険者対象】 介護保険第2号被保険者の保険料を、 国民健康保険で一括徴収しています。

(特別区長会ホームページより)

7) 23区比較

医療保険課では、国民健康保険料の収納状況の推移として、現年分、滞納繰越分及び保険料全体につき、収納率に基づき、23区平均との比較分析を行っている。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

【現年分】

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
江東区	82.16	81.91	83.40	83.75	84.85
23 区平均	82.18	82.08	83.68	83.90	84.49
徴収順位	12	9	10	10	10

【滞納繰越分】

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
江東区	20.47	18.74	18.85	19.92	24.17
23 区平均	22.50	21.45	23.36	23.34	25.96
徴収順位	17	17	17	16	14

【保険料全体】

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
江東区	68.45	67.44	68.04	67.95	70.52
23 区平均	68.02	67.56	69.18	69.54	71.13
徴収順位	12	12	14	16	14

(医療保険課作成資料より)

現年分の収納率は、平成 22 年度以降増加しており、25 年度は 23 区平均を超える結果となっている。区の分析によれば、増加要因として、平成 24 年度から督促状の送付を毎月としたこと、平成 25 年度から催告書の送付を年 3 回に増やしたこと、口座振替の受付件数の増加により安定した収納を行うことができたことを挙げている。

滞納繰越分の収納率は、平成 22 年度以降増加しているが、平成 25 年度は前年度と比較すると 4.25%の大幅な増加となった。区の分析によれば、増加要因として、保険証の一斉更新に合わせた催告の強化及び適正な滞納整理を挙げている。

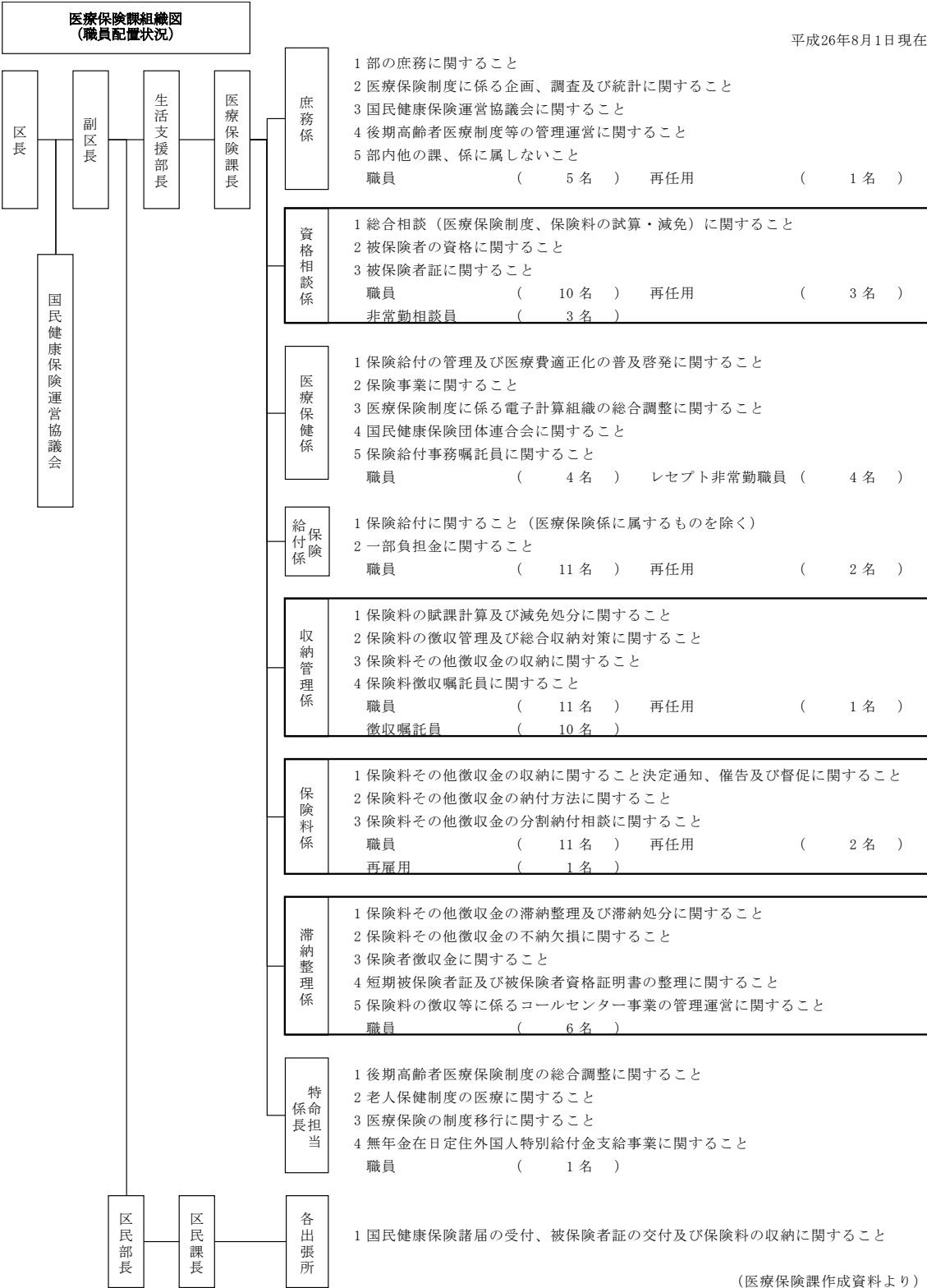
保険料全体を見た場合、平成 25 年度の伸びは前年度と比較すると、2.57%の伸びであり、区は 23 区中 1 位の伸びであると分析している。

平成 21 年度から平成 25 年度における 23 区別の収納率及び順位は「118 頁 IV. 別紙 【表 1】 特別区 国民健康保険収納状況」にあるが、順位結果を見ると、所得の高低、人口の多寡等の単純要素での比較は難しく、収納率を左右する要因は複合的なものであると考えられる。

④ 組織及び業務分担

江東区の国民健康保険事業は、医療保険課が中心となり運営しているが、その組織図及び業務担当は以下のとおりである。

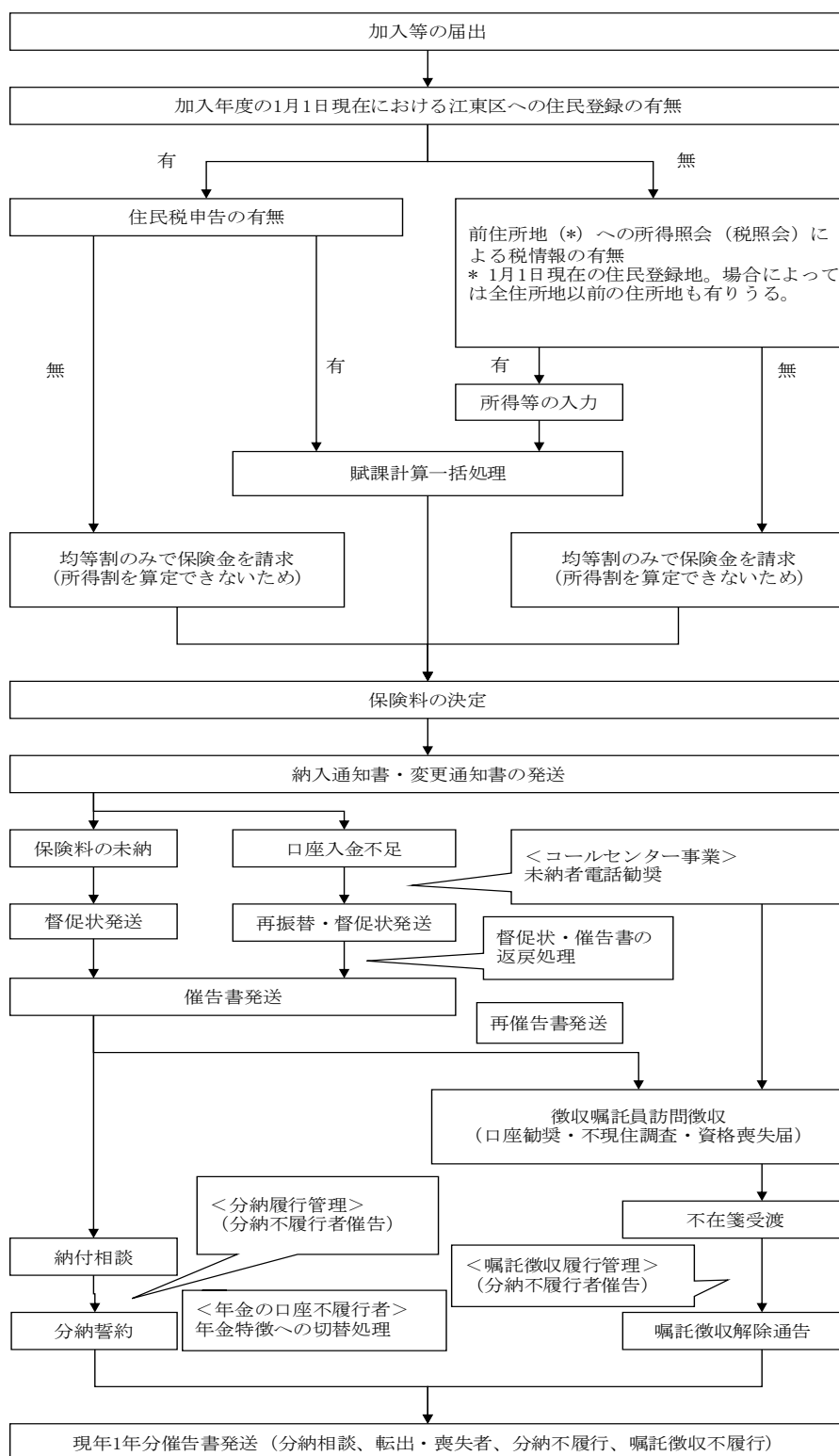
Ⅲ. 監査の結果及び意見



このうち、被保険者の資格の管理及び保険料の賦課・徴収・債権管理に係る事務の執行は、資格相談係、収納管理係、保険料係及び滞納整理係が行っている。

⑤ 業務フロー（滞納整理係分除く）

資格相談係、収納管理係及び保険料係が行う、保険料の賦課・徴収・債権管理に係る事務の執行の業務フローは以下のとおりである。



(2) 監査手続

実施した監査手続は以下のとおりである。

- 国保法及びこれに準ずる法規、並びに国保条例及びこれに準ずる法規の内容を検討して、現状の区の条例等整備状況及び運用体制が形式的ないし実質的に逸脱していないかを検討した。
- 国民健康保険料の賦課・徴収・債権管理に係る事務手続に関して、医療保険課の資格相談係、収納管理係、保険料係及び滞納整理係の担当者にそれぞれ質問を行い、その概要を把握した。必要に応じて、各業務に関連する書類を入手し、その事務手続の内容を検討した。
- 監査期間中である平成 26 年 9 月時点における国民健康保険料の滞納者のうち、高額滞納者を抽出。当該滞納者の滞納額、所得、差押え状況、分納状況等を確認し、滞納理由等を分析した。

(3) 監査の結果及び意見

① 資格相談係

1) 職権による資格変更手続について

資格相談係は、生活保護適用及び廃止に関しては本人からの届出のほか、毎月、保護第一課及び第二課より「生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について」を入手し、資格の喪失処理を行うとともに、加入届出時の挙証資料として活用している。

また、外国人については、平成 24 年 7 月より在留管理制度が改正され、登録内容に異動があった場合、法務省から区に対して通知がなされるようになった。区は、この通知に併せて、随時、「住基 法務省通知変更対象者リスト」を出力し、その異動内容に応じて、保険証の発行、資格喪失処理等を行っている。

また、平成 25 年度からは、国保に加入したまま、社会保険に加入している可能性がある被保険者を抽出し、国保資格職権喪失手続を開始している。具体的には、社会保険に加入している可能性が高いと思われる抽出条件を設定し、対象者を絞り込んだ上で、区民課年金係に厚生年金加入歴の調査を依頼、被保険者に対して国保資格喪失勧奨通知を複数回送付した後、再度、区民課年金係に厚生年金加入歴の調査を依頼し、職権喪失手続を行っている。

<意見事項 19> 職権喪失手続における二重チェック方法及び承認者の統一について

資格相談係においては、書類内容の確認を行う際には、二重チェックを原則としている。この点、「生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について」、「住基 法務省通知変更対象者リスト」の内容を確認したところ、以下のような相違があった。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

	生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について	住基 法務省通知変更対象者リスト
二重チェック	青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡はあるものの、担当者及び確認者名が記載なし	青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡があり、担当者及び確認者名も記載あり
上長の承認 (係長及び課長)	最終結果については、担当者名、係長及び課長の確認印あり	最終結果については、担当者名の記載、係長及び課長の確認印なし

内部統制目的からは、担当者及び確認者名を記載し、上長（係長及び課長）が承認する形が望ましい。いずれにしても必要な形を検討し、統一できる部分は統一することが望ましいと考える。

また、社会保険加入者に対する職権喪失手続に関しては、区民課年金係に対して、候補者リストを作成し、回答を受領しているが、当該書面に担当者名の記載はなされていなかった。この点についても、内部統制目的からは、医療保険課として依頼を回付し、区民課から回答を受領する手続が望ましいのではないかとと思われる。

② 収納管理係

1) 転入者に対する所得調査について

保険料の算定は、前年の所得金額に基づき行う。所得の把握は、その年の1月1日に居住していた市区町村が行うため、江東区では1月2日以降の江東区への転入者に関して、1月1日に居住していた市区町村に対して、照会を行い、回答を受領後、保険料の再計算を行う。

また、前住所地で未申告であった者については、毎年12月～1月の実施を目安として、リストを抽出し、再度、所得調査を行う。任意調査の位置付けであり、厳密な取り決めはない。平成25年は、12月13日に実施しており、件数は843件であった。

12月頃には不明であった所得が判明するケースが多いことと、1月を過ぎると他の事務作業で繁忙となってしまうことが主な理由である。

さらに、一斉調査とは別に、被保険者本人からの問合せを受けて行う場合が多いが、毎日、数件程度の所得調査をしている。

<意見事項 20> 未申告者に対する所得調査の網羅性の確認について

収納管理係は、所得調査を行う際、転入者及び未申告者等のリストを「所得照会一覧」として抽出し、同資料に基づき、1月1日に居住していた市区町村に対して所得調査を行う。

ここで「所得照会一覧」が発送候補の母集団リストとなるが、区は、当該リスト上において、回答待ちのもの、回答受領済のもの、対象外のもの等の状況に関する管理表を作成していない。回答を受領したものについては、随時、所得をシステムに入力することで保険料が算定される。しかしながら、照会書を送後、全てが返送されているかどうかについては、確認を行っていない状態である。

発送した照会書は、ほとんど返送されている認識であるとのことであるが、例えば、所得があるにも関わらず、郵送手続上の問題に起因して回答が受領されなかった場合、均等割のみの賦課で算出されるケースもあると想定される。したがって、所得調査については、管理表を作成し、照会書の受領状況の一覧を確認できる状態にすることが望ましいと思料する。

2) 時効について

国保法によると、保険料その他この法律の規定による徴収金を徴収し、又はその還付を受ける権利及び保険給付（金銭給付たる保険給付）を受ける権利は、2年を経過したときは、時効によって消滅する（国保法第110条第1項）。

また、国保法第110条第2項の規定により、督促は民法第153条の規定にかかわらず時効中断の効果を有する。時効は、督促状が相手方に到達した時に中断し、その翌日から新たに時効が進行する。

督促状を送しても未納が残っている場合には、催告書を送するが、この催告書は民法第153条の催告に該当するため、6か月以内に裁判上の請求など、他の強力な中断事由の手続をとらなければ時効中断の効力を有しない。

【国民健康保険法】

(時効)

第百十条 保険料その他この法律の規定による徴収金を徴収し、又はその還付を受ける権利及び保険給付を受ける権利は、二年を経過したときは、時効によつて消滅する。

2 保険料その他この法律の規定による徴収金の徴収の告知又は督促は、民法（明治二十九年法律第八十九号）第百五十三条の規定にかかわらず、時効中断の効力を生ずる。

3) 賦課期日について

地方税における賦課期日とは、その日現在において一定の課税要件を具備している者に納税義務の成立という法律効果を付与する期日をいう。保険料においても、同様の概念が用いられ、その賦課期日は当該年度の初日（国保法第76条の2）とされている。

【国民健康保険法】

(賦課期日)

第七十六条の二 市町村による前条の保険料の賦課期日は、当該年度の初日とする。

医療保険課では、平成 26 年度より、所得の増額更正に伴う遡及賦課の方法に関して変更を行っている。具体的には、国民健康保険料の計算期間年度（4 月 1 日）を基準日とする方法から、最初の保険料の納期の翌日（7 月 1 日）を基準日とする方法に変更したものである。

平成 26 年 6 月 25 日、医療保険課は厚生労働省より、平成 27 年 4 月 1 日より施行される国保法の改正を周知させるための文書「地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律の公布について」を受領した。その中に、賦課決定の期限制限の設定に関して、国保法第 110 条の 2 関係として、「国民健康保険における保険料の賦課決定は、当該年度における最初の保険料の納期の翌日から起算して 2 年を経過した日以後においては、することができないものとする」とが含まれている。従来、国保法において、賦課決定の期間制限に関する直接の定めは無かったところ、この法律改正に沿う形で、平成 26 年度より先行して変更を行ったとのことである。

<意見事項 21> 賦課決定方法の変更に関する取扱いについて

遡及賦課は、例外的事項ではあるものの、保険料算定の方法に関する重要な部分と考える。医療保険課では、平成 26 年度より、所得の増額更正に伴う遡及賦課の方法に関して変更を行った。

しかしながら、医療保険課において、当該変更に関する検討内容を示した決裁書等は存在しない。この点、慎重な検討を経て変更を行い、変更の内容及び経緯等を明確に文書化しておくことが望ましいと思われる。

4) 徴収嘱託員

A) 業務の概要

国民健康保険料に関する徴収業務を行うことを主な目的として、徴収嘱託員を雇用している。徴収嘱託員の身分は、非常勤の江東区職員（特別職の地方公務員）であり、江東区国民健康保険料等徴収嘱託員設置要綱に規定される職務は以下のとおりである。

- a) 国民保険料等の現年度の滞納月分及び滞納繰越分にかかる訪問徴収に関すること
- b) 国民健康保険料等の口座振替加入の勧奨に関すること
- c) 被保険者の資格確認及び不現住者確認に係る調査に関すること
- d) 被用者保険加入者の国民健康保険資格喪失届の受領に関すること

- e) 国民健康保険及び後期高齢者医療の趣旨普及に関すること
- f) 納付期日を経過した国民健康保険料納付に係る電話による催告に関すること
- g) 前各号の職務に係る実績報告に関すること

平成 26 年 8 月 1 日現在の徴収嘱託員は 10 名。60 代の女性であり、平成 23～25 年度を含め、増員はしばらくの間行っておらず、平成 23 年度は 17 名、平成 24 年度は 16 名、平成 25 年度は 13 名で業務を行っていた。江東区内を 10 地区に分割し、担当者 1 名を割り当て、1 年毎のローテーションで訪問催告を行う。訪問催告に際しては、毎月約 6,000 件の滞納者データの中から、毎週約 20 件を抽出し、整理簿を出力する。

徴収嘱託員の訪問先は大きく 2 種類に区分され、毎月訪問による徴収の約束をしている世帯が毎月約 100 件、訪問催告の対象となる保険料の滞納世帯が毎週約 20 件である。毎月訪問世帯についても、納期限到来前の現年分保険料だけではなく、滞納分の徴収の場合もあるが、その割合は地域により異なるとのことである。

併せて、徴収嘱託員は訪問時に不現住者¹の調査を行い、1 年に 1 回、国民健康保険居所不明者と認定したものを区民課住民記録係に報告している。

不現住者がいた場合、徴収嘱託員は居所不明被保険者調査書を作成し、収納管理係及び保険給付係の確認後、資格相談係に回付される。また、それ以外に滞納整理係の主導で、4、5 月の閑散期に、郵送した資格証明書が届かなかった世帯につき不現住者の調査を行う。徴収嘱託員による調査の結果、居住が確認できなかったとの報告を受けた世帯に関しては、居所不明被保険者調査書を滞納整理係から収納管理係に回付する。

B) 自主納付の原則の推奨について

国民健康保険料の納付は、本来、自主納付によることが原則である。そのため、徴収嘱託員は現年分保険料の徴収世帯について、訪問時に口座振替加入の勧奨を行っており、平成 23 年度から平成 25 年度にかけての口座振替勧奨による登録数は、以下のとおりである。

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
口座振替登録数	14 件	8 件	9 件

口座振替登録数がなかなか伸びない理由として、基本的に、徴収嘱託員の訪問対象は、毎月訪問による徴収の約束をしている世帯であっても、予め納付書どおりの金額を支払うわけではなく、職員との納付相談の結果、保険料を納付する世帯であると伺っている。また、徴収嘱託員の成績報酬は徴収金額に比例する部分があるため、口座

¹ 法の規定に基づく届出があった住所地に実際に居住していない者

振替にせずに、確実に徴収ができる世帯を残しておくことによる嘱託員側のメリットもうかがえる。対策として、平成 26 年度より、区は、口座振替に関する徴収嘱託員の報酬金を増額したが、実績に大きな変化は見受けられないとのことである。

<意見事項 22> 自主納付の原則の勧奨について

保険料の納付は自主納付が原則であり、徴収嘱託員による徴収は、他の代替的な方法も採ることができない場合の例外的手段であると考ええる。

この点、区のホームページによれば、「訪問徴収について」として「仕事の都合などで窓口へ納めにいけない場合は、あらかじめご連絡くだされば、徴収嘱託員がご自宅へ集金にお伺いいたします。」とある。しかしながら、窓口に行かずとも、区内の至るところに存在するコンビニエンスストアでの納付や金融機関等による納付も可能な現在、「仕事の都合」を訪問徴収対象として公告することに疑問がある。少なくとも、「自主納付の原則」を示し、区として必要とされる訪問徴収の対象は、身体障害等を原因として、他の自主納付手段を採ることが明らかに難しい場合に限定し、できるだけ訪問徴収世帯を増やさない方向に誘導する姿勢を徹底する必要があると考ええる。

また、現在の訪問徴収世帯に関して、それぞれの個別事情は見受けられるものの、他の方法による徴収が可能な世帯については、口座振替の勧奨を徹底していくことが望ましいと思われる。

C) 徴収嘱託員の業務管理

徴収嘱託員は訪問時に、現金で保険料を徴収する。領収書は連番管理された 4 枚（原符、国民健康保険料領収証書、納入済通知書（控）、納入済通知書）綴りの指定様式となっており、国民健康保険料領収証書を納付義務者に渡している。

納付義務者から徴収した現金は、嘱託員が一旦預かることになるが、指定の預金口座に預け、振替払込金受領証を保管する。そして、週 1 回の区役所訪問時に、事績報告日報とともに、振替払込金受領証を提出させ、事後的なチェックを行う。また、1 年毎の担当者のローテーションによる変更や担当者による徴収実績のモニタリング等により、不正防止策を行っているとのことである。

<意見事項 23> 徴収嘱託員の現金管理について

徴収嘱託員の不正による着服は、他の地方公共団体等でも事例が数多くあり、注意を払わなければならない問題である。この点、区の徴収嘱託員は、同伴者無く一人で訪問徴収を行い、現金を一時的に預かる立場にある。

区が業務管理のために行っている不正防止策には一定の抑制効果があると考ええる一方で、着服等の不正リスクは常に存在する。例えば、被保険者と結託した偽造領収書の発行等により、徴収金額を着服することは理論上可能と考える。

不正防止のための内部統制機能強化には、通常、追加費用も発生するため、その対応にも慎重になる必要があるが、不正リスクの程度に合わせて、定期的な見直し及び検討を行っていくことが望ましい。

＜意見事項 24＞ 徴収嘱託員の事績報告日報の確認印について

徴収嘱託員は、割り当てられた担当の訪問先につき、その内容を徴収嘱託員事績報告日報にまとめ、週 1 回の区役所訪問時に医療保険課担当者に提出する。当該事績報告日報には、係員、係長及び課長の押印欄があり、3 者の押印がなされているものもあるが、係長及び課長の押印が無いものが見受けられた。

この点、確認に関するルールを明確化し、手続を徹底することが望ましいと考える。

D) 徴収嘱託員の効果測定について

平成 23～25 年度における徴収嘱託員の徴収額及び人件費の推移は、以下のとおりである。

(単位：円)

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
徴収額	258,169,217	242,284,679	226,463,812
人件費	41,827,984	38,234,924	33,705,534
報酬	32,763,169	29,935,414	26,493,173
共済費	9,064,815	8,299,510	7,212,361
嘱託員数	17 名	16 名	13 名

上記推移には、人件費以外の業務管理等に要する費用を含めていないが、徴収額は人件費を大きく上回っており、単純比較をした場合には大幅な黒字となっている。しかしながら、徴収嘱託員の効果測定に関しては、以下のような問題が見受けられ、厳密な分析を行うことは困難である。

- 徴収額には、毎月集金約束をしている世帯からの徴収額が含まれている。区役所及び出張所以外での納付方法も多様化した現在、訪問徴収以外でも、徴収できる保険料が含まれている可能性がある。
- 例えば、徴収嘱託員による訪問徴収をコールセンターによる督促に代替できる可能性もある（現在、徴収嘱託員とコールセンターの対象者は重複しないように配分しているとのこと）。
- 被保険者との結託、現金着服のリスクが存在する。

<意見事項 25> 徴収嘱託員の効果測定について

区は、現時点において、徴収嘱託員を増員する計画は無いとのことである。したがって、徴収嘱託員による徴収額は、その退職に伴い減少していくものと予想されるが、コールセンターにおいて接触が図れなかった滞納者に対し、訪問によって接触を試み、接触できなかったとしても、滞納者の状況を確認することは有用であると思われる。近年、訪問徴収を民間に業務委託する自治体もあり、徴収嘱託員の効果について、他の選択肢とも比較し検討することが望ましいと思われる。

また、全庁横断的な債権管理の実施を検討する際には、納税課収納推進係等、他部署の徴収嘱託員と統合できるかも併せて、検討することが望ましいと思われる。

E) 不現住調査について

徴収嘱託員が行う不現住調査には、①通常の訪問時に適宜実施するもの、②郵送した資格証明書が届かなかった世帯につき実施する不現住者の調査（4、5月の閑散期に実施）がある。

ここで、①の調査においては、対象者が不現住に該当するかの判断は収納管理係が行うが、②の調査においては、滞納整理係が徴収嘱託員から受領した居所不明被保険者調査書のうち、不現住ではないと判断されるものを除き、収納管理係に回付し、その後、①と同じ手続を行うとのことである。

<意見事項 26> 不現住調査の責任所在について

不現住調査の責任部署は収納管理係であり、不現住か否かの最終判断は収納管理係が行っている。滞納整理係では、居所不明被保険者調査書の一部を収納管理係に回付しているが、回付するか否かの判断をいったん滞納整理係が行うことで、不現住とされるべき調査書が収納管理係に回付されない可能性がある。この点、収納管理係が不現住調査の責任部署であるから、受領した居所不明被保険者調査書の全てを収納管理係に渡し、判断を委ねることが望ましいと思われる。

③ 保険料係

1) 督促手続について

国民健康保険料の督促については、国保法第79条において以下のとおり規定している。

【国民健康保険法】

（督促及び延滞金の徴収）

第七十九条 保険料その他この法律の規定による徴収金を滞納した者に対しては、組合は、期限を指定して、これを督促しなければならない。ただし、前条において準用する地方税法第十三条の二第一項の規定により繰上徴収をするときは、この限りでない。

2 前項の規定によつて督促をしようとするときは、組合は、納付義務者に対して督促状を発する。この場合において、督促状により指定すべき期限は、地方税法第十三条の二第一項 各号のいずれかに該当する場合を除き、督促状を発する日から起算して十日以上を経過した日でなければならない。

3 (省略)

国保条例第 21 条においては、以下のとおり規定している。

【江東区国民健康保険条例】

(督促)

第 21 条 区長は、保険料の納付義務者が、保険料その他の徴収金を完納しないときは、納期限後 20 日以内に期限を指定して、督促状を発付しなければならない。

2 前項の督促状により指定すべき期限は、その発付の日から起算して 5 日以上を経過した日でなければならない。

<意見事項 27> 条例に沿わない督促手続について

保険料の納期は、原則として毎月月末（12 月にあたっては翌年の 1 月 5 日。納期限が土・日祝日に該当する時はその翌日）であるため、国保条例に従った場合、納期限の翌月 20 日以内に、督促状の発送が求められている。

しかしながら、実際の督促状の発送日は、毎月 21 日以降月末までに行われており、条例に沿った運用が行われていない。この理由について、保険料係担当者に質問をしたところ、現在のシステムにおいて、入金確認や各種の事務手続にかかる時間を考慮したところ、20 日以内に発送することは困難であるとのことであり、条例の改正も含め、条例に沿った手続となるよう検討が必要であると思料する。

また、督促状により指定すべき期限について、国保法では「督促状を発する日から起算して十日以上を経過した日でなければならない。」とあるところ、国保条例では「その発付の日から起算して 5 日以上を経過した日でなければならない。」となっている。ここで 5 日以上 10 日未満の場合に、国保条例は国保法に抵触する内容となっている。この点、運用上は、10 日以上を経過した日に設定をしているとのことであるが、条例を再検討する必要がある。

2) 延滞金の徴収について

国保法第 79 条第 3 項によると、督促をした場合には、「規約の定めるところにより、延滞金を徴収することができる」とある。この点、区は、国保の延滞金について、以下の国保条例第 23 条において、「保険料の納付義務者は、納期限後にその保険料を納付する場合において、当該納付金額に、その納期限の翌日から納付までの期間の日数に応じ、(中略) 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。」

と定めている。

【江東区国民健康保険条例】

(延滞金)

第 23 条 保険料の納付義務者は、納期限後にその保険料を納付する場合において、当該納付金額に、その納期限の翌日から納付までの期間の日数に応じ、当該金額が 2,000 円以上（1,000 円未満の端数があるときは、これを切り捨てる。）であるときは当該金額につき年 14.6 パーセント（当該納期限の翌日から 3 月を経過する日までの期間については、年 7.3 パーセント）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。ただし、延滞金額に 100 円未満の端数があるとき、又はその全額が 1,000 円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。

2 前項に規定する年当たりの割合は、閏^{じゅん}年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とする。

また、東京 23 区における状況について質問を行ったところ、中野区を除き、延滞金を徴収することはしていないとのことである。中野区についても、差押え時や窓口相談時等に延滞金を徴収可能と判断する場合には徴収しているが、全件について徴収を行っているわけではないとのことである。

<指摘事項 2> 延滞金の徴収について

区の国保条例第 23 条に従った場合、年 14.6%（当該納期限の翌日から 3 月を経過する日までの期間については、年 7.3%）で計算した延滞金を加算して納付しなければならない。

しかしながら、区は、現在まで国民健康保険にかかる延滞金を徴収したことがないとのことである。延滞金を徴収しない理由について質問したところ、23 区で統一的に延滞金を徴収してこなかった歴史的な経緯があり、分納や様々な支払方法が存在し、計算が複雑になること等を原因としてシステム対応が困難であり、相対的な金額の重要性も考慮した結果と伺っている。

この点、平成 30 年度からの都道府県への広域化を見据えて、延滞金義務化の可否を含め、条例に沿った手続となるよう検討が必要と思料する。

3) 催告手続について

納付催告書の送付は、保険料係と滞納整理係で、それぞれで以下の基準で行っている。

- 保険料係

システムの問題もあり、現年分を対象に発送。平成 25 年度は、8 月 12 日（前年度分）、11 月 12 日（4～7 月分）、2 月 10 日（4～11 月分）の年 3 回発送した。

- 滞納整理係

一般被保険者証世帯で 6 ヶ月以上未納の世帯を対象に 4 月 11 日、10 月 15 日の年 2 回。

短期証等から変更した一般被保険者証世帯を対象に 7 月 31 日、2 月 5 日の年 2 回。
資格証明書交付世帯を対象に、2 月 5 日の年 1 回。

（短期証、資格証明書の内容については「85 頁 ⑦ 短期被保険者証及び被保険者資格証明書について」を参照）

<意見事項 28> 納付催告の対象漏れの可能性について

現在、保険料係では現年分の未納世帯に対してのみ、催告書の発送を行っており、過年度分の滞納があっても、現年分について納付を行っている世帯については、保険料係から催告書は発行されない。

一方、滞納整理係では、「一般被保険者証世帯で 6 ヶ月以上未納の世帯」「短期証等から変更した一般被保険者証世帯」「資格証明書交付世帯」を対象に催告書を発送する。

その結果、例えば、一般被保険者証世帯で、現年分については滞納が無く、滞納繰越分についてのみ 6 か月未満未納の世帯については、未納であるにも関わらず、保険料係及び滞納整理係の両者からの催告書の発送対象外となる可能性がある。

現在、保険料係が使用する基幹システムの機能改良による対応を検討中とのことであるが、改善が望まれる。

<意見事項 29> 催告書の網羅性について

現行の催告手続によると、保険料係で発送する催告書の対象者のうち、6 か月以上の滞納がある世帯については、双方で催告の対象者となる可能性がある。その場合は、両係の担当者で調整し、滞納整理係の催告書を優先するとのことである。

しかしながら、現時点において、両者は発送のタイミングも異なり、また、調整による非効率も発生している。また、マニュアル作業による送付漏れが発生するリスクも相対的に高い。

保険料係の催告書ではなく、課全体で滞納整理係の催告書を使うことはできないのかどうか質問を行ったところ、滞納整理係のシステムの場合、納付書を封入できず、また、保険料係での納付書封入作業に委託料が発生しているため、現行では、保険料係のシステムで催告書を発行できるように改善をすることが最善の方法であると考えているとのことである。

いずれにしても、課の統一基準で、未納世帯に効率的・網羅的に発送する体制を構築することが望ましいと考える。

<意見事項 30> 催告書の封筒について

国民健康保険の督促状は、表面に「重要文書」と記載のある三つ折り圧着ハガキで発送している。一方で、催告書は、通常の国民健康保険料納付書と同種の封筒で、「重要文書」の文字記載もない。

一方、納税課の特別区民税・都民税に関する督促状及び催告書の発送に用いる封筒には、表面に「重要」「至急開封」の記載があり、滞納者に対して義務履行を迫る印象がある。また、封筒の色も目に止まるよう工夫がされている。

この点、督促状及び催告書は、保険料の納付義務を果たさない世帯に対して、支払いを要求する通知書なのであるから、ある程度の心理的圧迫感を与えることも必要であり、少なくとも、通常とは異なる文書であることを示すことは検討に値するのではないと思われる。

4) 区役所窓口業務の金銭管理について

保険料係が区役所で行う窓口業務に関しては、保険料を現金で受領する場合がある。ここで、受領現金については、複数担当者による職務分掌を行い、一人の担当者のみで現金を動かすことができない体制としている。

毎夕、現金出納帳作成者は、レジと納付書の金額を照合し、現金をつり銭と当日入金に分けて、手提げ金庫に集める。毎朝、朝当番は、前日の現金を数え、銀行に持っていく。

<意見事項 31> 金銭出納帳の承認印について

保険料係の窓口担当者が日時で作成する窓口収納集計表上には、「係員」「係長」「課長」の押印欄があるが、押印がなされていないものがあった。

また作成する現金出納簿に関しては、係長が定期的に確認を行っているとのことであるが、承認の証跡がなかった。

この点、業務手続を見直し、承認の必要性を検討するとともに、必要な手続について、承認を徹底することが内部統制上、望ましいと思われる。

5) 機関別収納状況について

平成 21 年度から 25 年度における機関別の収納状況（現年分）の推移は、以下のとおりである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

(単位：百万円)

区分	21 年度		22 年度		23 年度		24 年度		25 年度	
	金額	割合	金額	割合	金額	割合	金額	割合	金額	割合
自主納付	9,322	0.96	9,294	0.95	9,904	0.95	10,017	0.95	10,388	0.95
銀行	680	0.07	625	0.06	704	0.07	690	0.07	561	0.05
口座振替	4,694	0.48	4,756	0.48	5,057	0.49	4,989	0.47	5,074	0.46
郵便局	827	0.09	765	0.08	774	0.07	780	0.07	785	0.07
出張所	285	0.03	258	0.03	280	0.03	277	0.03	389	0.04
窓口	193	0.02	173	0.02	213	0.02	209	0.02	220	0.02
コンビニ	2,643	0.27	2,717	0.28	2,876	0.28	3,073	0.29	3,356	0.31
モバイルレジ	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0.00
徴収	383	0.04	519	0.05	512	0.05	509	0.05	548	0.05
特別徴収	199	0.02	389	0.04	398	0.04	407	0.04	450	0.04
嘱託員	184	0.02	130	0.01	113	0.01	102	0.01	98	0.01
合計	9,705	1.00	9,813	1.00	10,416	1.00	10,527	1.00	10,936	1.00

(医療保険課作成資料より)

注記

モバイルレジは、平成 25 年 10 月より開始。

自主納付の割合は高く、約 95%で推移している。自主納付の内訳を見ると、口座振替の割合が最も高く、全体の 50%近くを占めているが、年々減少傾向にある。次いで、コンビニ収納の割合が高く、その割合は年々増加しており、25 年度は 30%を超えている。それ以外では、金融機関（郵便局、銀行）窓口による納付、出張所、庁舎での納付と続く。

一方、自主納付以外の徴収割合は約 5%程度であり、公的年金受給者からの特別徴収（要件に該当する場合）、徴収嘱託員による徴収を含めている。

A) 口座振替について

収納方法として、最も確実な収納方法は口座振替であり、区としても口座振替の利用を推奨している。また、平成 22 年 10 月より庁舎窓口で開始したマルチペイメントネットワークを利用した口座登録サービスの導入により、区役所および各出張所の窓口で、キャッシュカードと暗証番号だけで口座振替の申込みができるようになった。以下は、口座登録サービス導入後の口座振替の登録件数の推移である。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

区分	22 年度		23 年度		24 年度		25 年度	
		内カード 申込		内カード 申込		内カード 申込		内カード 申込
6 月	702	-	773	108	942	134	883	132
7 月	178	-	232	28	252	29	237	36
8 月	693	-	831	47	770	33	869	35
9 月	243	-	312	15	382	21	391	33
10 月	283	56	180	42	262	36	267	78
11 月	243	42	184	30	255	37	292	57
12 月	415	36	147	31	216	16	217	51
1 月	263	43	173	41	185	27	172	51
2 月	146	31	192	31	144	21	187	36
3 月	127	37	206	36	166	22	155	37
合計	3,293	245	3,230	409	3,574	376	3,670	546

(医療保険課作成資料より)

注記

- ※ 4、5 月は口座引き落としが無い月のため、4、5 月に登録手続きをしたものは 6 月に含めている。
- ※ 平成 22 年 10 月からキャッシュカードを利用した口座登録サービス開始（医療保険課窓口のみ）
- ※ 平成 25 年 10 月からキャッシュカードを利用した口座登録サービスの出張所・納税課・介護保険課・保育課での受付開始

口座振替の新規登録数が増加する一方、徴収額全体に占める割合は減少してきているが、口座振替が最も確実な収納方法であることに変わりはなく、今後も口座振替への勧奨努力は継続する必要があると思われる。

また、平成 26 年 5、6 月にキャッシュカードを利用した口座振替受付サービスで登録された方を対象にキャンペーンを実施する等、口座振替の利用勧奨については努力の跡が見受けられる。

6) 特別区比較について

近隣する 5 ブロック（墨田区、江東区、足立区、葛飾区及び江戸川区の 5 区）は、区が行政を行う上で、比較対象として参考にすることが多い単位であるとのことである。5 ブロック間での国民健康保険料の収納率及び順位を比較したところ、江戸川区が、他と比較して突出している。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

【現年分】

		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
墨田	収納率	80.73	80.48	82.03	82.47	83.36
	徴収順位	20	18	19	16	16
江東	収納率	82.16	81.91	83.40	83.75	84.85
	徴収順位	12	9	10	10	10
足立	収納率	81.04	80.44	81.72	81.25	81.42
	徴収順位	17	20	23	22	23
葛飾	収納率	80.82	80.45	82.01	81.40	82.40
	徴収順位	19	19	20	21	20
江戸川	収納率	<i>84.78</i>	<i>84.53</i>	<i>86.18</i>	<i>86.50</i>	<i>88.01</i>
	徴収順位	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>2</i>

【滞納繰越分】

		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
墨田	収納率	17.99	18.93	20.00	21.25	23.82
	徴収順位	19	16	16	15	15
江東	収納率	20.47	18.74	18.85	19.92	24.17
	徴収順位	17	17	17	16	14
足立	収納率	14.48	13.60	14.66	13.66	15.66
	徴収順位	22	22	23	23	22
葛飾	収納率	21.86	25.51	26.49	28.41	29.26
	徴収順位	13	8	10	5	9
江戸川	収納率	<i>16.77</i>	<i>14.81</i>	<i>16.74</i>	<i>16.17</i>	<i>18.65</i>
	徴収順位	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>19</i>	<i>21</i>	<i>20</i>

【保険料全体】

		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
墨田	収納率	62.86	62.31	63.85	64.67	66.76
	徴収順位	21	22	21	21	19
江東	収納率	68.45	67.44	68.04	67.95	70.52
	徴収順位	12	12	14	16	14
足立	収納率	62.85	62.13	63.40	63.06	64.14
	徴収順位	22	23	22	23	23
葛飾	収納率	64.94	66.58	68.69	68.71	69.67
	徴収順位	17	15	13	13	16
江戸川	収納率	<i>72.02</i>	<i>71.09</i>	<i>72.01</i>	<i>72.23</i>	<i>74.14</i>
	徴収順位	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>3</i>

(医療保険課作成資料より)

<意見事項 32> 他の地方自治体との徴収方法の比較について

特別区における国民健康保険料の収納率について順位結果を見ると、所得の高低、人口の多寡等の単純要素での比較は難しく、収納率を左右する要因は複合的なものであることは先に記したとおりである。

一方で、近隣の5ブロックにおいて、元々、江戸川区の収納率の高さは突出している。それに加えて、ここ数年間における現年収納率はさらに伸びている。

同じ業務を行う隣接区としては意識すべき指標の一つなのではないかと思われるが、収納率の高さの原因について、医療保険課担当者に質問を行ったところ、明らかな原因は把握していないとのことであった。

詳細な情報収集・分析等を行ったとして、必ずしも原因は一つに特定できるとは限らないが、近隣に収納率の高い地方自治体が存在するのであれば、積極的に情報収集を行い、業務に活かしていくことも有用なのではないかと考える。

④ コールセンター

1) 業務の概要

医療保険課は、保険料の滞納者に対する対策として、平成22年10月1日よりコールセンターを設置し、A社に業務を委託している。

平成26年3月以前は、管理者1人のみの業務委託であり、徴収嘱託員がオペレーターとして従事していた。平成26年4月以降は、管理者1名に加え、オペレーター1名を増員しており、現在も一部、徴収嘱託員がオペレーター業務を行っている。

管理者1人の勤務時間は、月～金の9～17時（水曜日は13～19時まで）及び日曜開庁日、オペレーターの勤務時間は月60時間以内（火、金及び日曜開庁日）である。「月～金（水曜日は19時まで）＋日曜開庁日」以外の時間帯での業務は行っていない。平成27年度以降は、専属のオペレーターの派遣社員増員を検討しているとのことである。

電話催告の対象者は、「江東区電話催告システム（以下、「コールセンターシステム」という。）」を使用し、滞納整理係が抽出する。所定の抽出条件に基づき、情報は週1回更新する。件数は約1,500～2,000件とのことである。

医療保険課は、同社から月次報告書及び年次の業務委託報告書を受領し、業務報告を受けているが、平成23～25年度における概要は以下のとおりである。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

区分	23 年度合計	24 年度合計	25 年度合計
実施期間	23 年 4 月 1 日 ～24 年 3 月 31 日	24 年 4 月 1 日 ～25 年 3 月 31 日	25 年 4 月 1 日 ～26 年 3 月 31 日
納付履行期間	23 年 4 月 1 日 ～24 年 4 月 10 日	24 年 4 月 1 日 ～25 年 4 月 10 日	25 年 4 月 1 日 ～26 年 4 月 10 日
催告対象月（～まで）	<22>2 月期 ～<23>1 月期	<23>2 月期 ～<24>1 月期	<24>2 月期 ～<25>1 月期
納付約束者数（人）	6,213	5,662	7,214
納付履行者数（人）	2,017	1,812	2,319
納付約束履行率	32.46%	32.00%	32.15%
納付履行金額	60,996,959	51,975,934	66,568,854
現年分（円）	47,470,598	20,742,024	31,856,293
滞納分（円）	13,526,361	31,233,910	34,712,561
納付履行金額 （一人当たり平均）	30,241	28,684	28,706
現年分（円）	23,535	11,447	13,737
滞納分（円）	6,706	17,237	14,969

<意見事項 33> コールセンター業務の効果測定指標について

電話催告システム構築・運営経費は、平成 23 年度が 516 万円、24 年度が 595 万円、平成 25 年度が 591 万円となっている。コールセンター業務による納付履行金額は、同社の業務報告書によれば、平成 23 年度 6,099 万円、24 年度 5,197 万円、平成 25 年度が 6,656 万円であり、経費額を大きく上回る。

コールセンター業務は、督促及び催告手続と併せて効果を発揮するものであり、納付履行金額が、単純にコールセンター設置による効果を表すものではない。この点、設置前後の効果分析を行った資料は残っていないとのことである。そのため、現時点ではコールセンター設置の純粋な経済効果を測定することは困難な状況であるが、今後、新しい業務の導入を図る際には、導入前後で設置効果の分析を実施することが望ましいと考える。

一方、現在、コールセンター業務における効果測定指標の一つである納付約束履行率は 32%前後と低い。これに対して、区の納税課が同社に対して業務委託する納付案内センター業務に関しては、納付約束履行率が 80%を超えている。この原因について、ヒアリングしたところ、納税課に関しては、期日、金額等を特定し、口頭で約束したものを納付約束者としているのに対して、医療保険課に関しては、期日、金額等は特定せずに口頭で支払う旨の回答を得たものを納付約束者としているとのことで、納付約束の定義が相違しているとのことであった。

この点、他課との比較に有用性が認められるのであれば、徴収のために最も有効な測定指標を検討し、委託業務の効果測定を行っていくことが望ましいと考える。

2) 選定手続

江東区が締結する売買、賃借、請負その他の契約に関する事務の取扱いは、地方自治法等の諸規定及び江東区契約事務規則に沿って行われる。

ここで、A 社との健康保険コールセンター業務委託については、平成 22 年 10 月 1 日に契約を開始しているが、当初は 4 社参加（他 1 社辞退）による競争入札を実施した。そして平成 24 年度までは、経理課契約係との相談により、入札手続を経ずに、同社との契約を更新していると伺っている。

平成 25 年度の契約については、指名競争入札を行っている。指名競争入札には同社を含む 6 社が指名されるが、4 社は辞退、1 社は入札不参加となり、競争が行われることなく A 社が引き続き、契約を締結した。

<意見事項 34> コールセンター業者の選定手続について

区の契約手続についてまとめた「契約（平成 26 年 11 月）」によると、「継続事業について」として、「複数年継続して同一の業者を契約の相手方とする場合は、社会状況等の変化や新規業者の参入、事業内容の変更等で、競争性が生じていないかを確認し、単に前年度から継続することのないよう一定期間を経過した後は、原則として競争入札を検討すること」とある。

この点、平成 22 年度の契約開始後、平成 23 年度及び 24 年度は、経理課契約係との合意に基づき、競争入札を実施していないとのことであるが、当該合意内容は文書に残っておらず、「一定期間」の理由は曖昧である。この点、例外的な処理を行う場合には、少なくとも根拠を示し、文書として残すことが望ましいと考える。

また、A 社との平成 25 年度以降の契約に関して、同社は引き続き 1 年以上当該営業を営んでおり（江東区契約事務規則第 34 条）、また 4 名以上を指名（江東区契約事務規則第 36 条）しており、江東区契約事務規則上には抵触しない。しかしながら、実質的な競争手続は行われずに、特命契約（1 社随意契約）に近い形で選定がなされている一方で、純粋な特命契約とも異なるため、推薦理由は作成されていない。

平成 25 年度から平成 26 年度にかけては、人員増のため値上げを行っているが、競争入札を経ないのであれば、積算価格が妥当かどうか検討をする必要がある。ここで、平成 26 年度の契約金額は 621 万円であり、前年度 451 万円と比べて 37.7%の増加としている。増加人員分の約週 2 日の勤務時間に対して妥当な範囲内と判断したとのことであるが、同じ委託先で、契約内容に重要な変更があった場合、どのように取り扱うのかも問題となる。

同社の選定手続には、上記のような曖昧な部分が見受けられるため、契約事務規則

の内容も含め、現在の選定方法で公正性が確保されているのかどうか、契約ルールの明確化について検討することが望ましいと思われる。

特別区民税における＜意見事項 6＞ コールセンター業務の他課との比較検討について の内容は、国民健康保険料のコールセンター業務においても同様であるが、意見事項の内容が重複するため、ここでの記載は省略する。

⑤ 滞納者への対応について

1) 高額滞納者の事例

高額滞納者の実態を捉えるため、滞納整理係に依頼し、高額滞納者の上位リスト（平成 26 年 9 月 15 日時点）を滞納管理システムより抽出し、面談記録等を入手した。抽出された案件の中から、以下、3 件の事例について詳細を記載する。

（単位：千円）

	年度	所得種類	所得金額	未納額	保険証（*1）
A 氏	26	給与	9,861	2,790	短期証
	25	給与	9,789		
B 氏	26	給与	886	2,215	短期証
	25	給与	0		
C 氏	26	不動産	7,144	1,725	短期証
		給与	401		
	25	不動産	6,794		

（滞納整理係より入手した資料を一部監査人加工）

注記

*1 短期証：短期被保険者証（一般被保険者証よりも有効期間が短い）

一般被保険者証、短期証のほか、資格証明書がある。詳細については、「85 頁 ⑦ 短期被保険者証及び被保険者資格証明書について」を参照。

A) A 氏について

A 氏は、給与所得の水準からすれば、保険料の納付に支障があるとは想定しにくい世帯であるが、借入金があることを理由に納付を拒んでいる。借入金をもって保険料免除の理由とはなり得ないが、借入金の存在を証明する書類は入手していない。財産調査状況については、平成 20 年に預金の差押えを行っており、現在も調査中。

納付誓約については、平成 22 年に 1 度取り交わすが、時効までの間に完納せず。現状も納付額の増額に本人が応じないため、誓約書を取り交わし時効を伸ばすことに実質的な効果がないと判断し、以降、分納相談は行わないものの誓約書は取り交わしていないとのことである。

区としては、平成 26 年 6 月に資格証明書交付予告を行った後の納付相談で、毎月 3 万円の分割納付を約束。一部分割納付をもって短期証を交付している。

B) B 氏について

B 氏は、給与所得の水準に比して、多額の保険料を滞納している。原因としては、B 氏自身が代表取締役を務める会社の経営状況が厳しく、役員報酬の削減を余儀なくされ、平成 22 年度から 24 年度にかけて年額 70 万円であった保険料の多くが滞納している模様（社会保険未加入）。

財産調査状況については、現在も調査中。

納付誓約については、平成 24 年に 1 度取り交わしている。平成 26 年 8 月 29 日に分割納付相談を行い、一括納付を求めるものの困難であるとのことであるため、各月 1 万円ずつ合計 19 万円の納付を提案。同年 9 月 5 日の来庁時に 19 万円を徴収するが、納付誓約書は取り交わしていない。

区としては、9 月 5 日の納付確認後、短期証を発行しているが、以降、11 月まで納付実績は無かった。

C) C 氏について

C 氏は不動産所得があるものの借入金の返済が月 39 万円あることを理由に保険料を支払うことができないと説明。平成 29 年 9 月の借入金返済後は月 40 万円ずつくらい払えると主張している。借入金の証明書については、納付履行も確認できているため、特に提出を求めているはないとのこと。財産調査状況については、現在も調査中。不動産については、現状、財産調査対象とはしていない。

納付誓約については、平成 29 年 9 月からの支払時に時効にならないよう、平成 21 年より継続して誓約書を繰り返し取り交わしている。

区としては、平成 26 年 8 月 6 日に分割納付誓約後、平成 23 年度分の月 38,000 円×6 回の納付書を送付し、短期証の対象者としている。

2) マニュアルの策定、モニタリングの導入について

国民健康保険料は国民皆保険制度を支える国民健康保険の基礎財源である。言い換えれば、保険料が適正に納められることが、国民健康保険制度の前提となる必要条件と考えられる。

現実を見ると、江東区のみならず、国民健康保険料の収納率を見れば、滞納世帯が多く存在している事実は明らかである。ここで保険料の滞納者に対して、納期限内の納付者と同様の保険給付を認めることは公平さを欠く。さらに、その不公平が拡大すると財政が破綻し、国民健康保険制度そのものが成り立たなくなる可能性がある。したがって、保険者は、負担の公平性を図るため、滞納者に対しては、国民健康保険の

給付等の行政サービスの制限や各種財産の滞納処分（差押え等）の措置を設けている。

一方で、滞納者の中には、経済的困窮等を原因として、納付意識はあっても納付能力が無い者が存在する。そして、国民皆保険制度の元では、保険給付を前提とした医療制度自体が成り立っており、適切な時期に適切な医療を受けられないことにより生命が脅かされる場面がある。ただでさえ経済的に困窮な状態にある滞納者が保険給付を受けずに、医療費を負担することが困難であることは容易に想像がつく。

このような状況に配慮しつつ、区は、区民の生活を支える国民健康保険制度に関して、保険料負担の公平性を確保するため、滞納者に対して厳しい対応を図らなければならない難しい立場にある。その中で各担当者がどのように滞納者に対応していくか、滞納処分を進めていくか、そして最終的にどう回収まで導くか、が収納率の向上に向けて非常に重要な点になると思われる。

<意見事項 35> マニュアルの策定、モニタリングの導入について

滞納者にはそれぞれ異なる滞納理由があり、それぞれの事情に応じた対応が求められる。抽出した案件について対応を確認したところ、現状の体制において最善の対応を行ったと考えられるにも関わらず納付義務者の納付能力が無い事例、配偶者には所得があるものの世帯主に財産が無く滞納処分ができない事例等、様々なケースが見受けられる。

その中で区が対応可能な部分としては、より具体的なマニュアルの策定が挙げられる。滞納整理係担当者に確認したところ、滞納者に対する分納相談は、担当者毎に行い、滞納処分時には課長決裁を経る体制となっている。そのため、滞納者に対する公平性を確保するためには、担当者間での共通認識をより深めていくことが重要になる。この点、相談方法等については研修会を開催し、職員教育に力を注いでいる姿勢がうかがえるが、共通化すべき対応方法については、具体的なマニュアルに落とし込んでいく必要があると考える。

また、マニュアルが策定されても、担当者が対応に窮する事例などマニュアルでは対応できない事項は必ず発生する。そのため、長期重要案件については定期的に報告検討会議を設けるなど、上長がそれぞれの担当者の状況を把握し、重要案件の進捗状況、今後の対応等を確認することも重要である。

担当者は定期的に人事異動する状況にあり、マニュアルも無く、上長のモニタリング機能が無い状況では、担当者の個人差が生じる可能性がある。担当者に判断を委ねる環境ではなく、組織として債権回収にあたっていくことが重要であると思われる。

3) 分割納付について

滞納者と納付相談を行い、一括での納付が難しい場合、分割での納付を認めている。これは、法令等で認められた方法ではないが、現実的に支払いを促す方法の一つとし

て有効な手段であると思われる。しかし、安易に分割納付を認めることは、かえって納付時期を遅らせ、滞納額の増加をもたらす可能性もあるため、慎重な対応が求められる。

分割納付を認める場合、必ずしも「国民健康保険分割納付誓約書（以下、「納付誓約書」という。）」を入手しなければならないこととはなっておらず、口頭での約束の場合が多いとのことであった。分割納付を認めるか、納付誓約書を入手するかについては、各担当者に任されている状況にある。

<意見事項 36> 分割納付に係るルール の制定について

1) 高額滞納者の事例において記載した A 氏、B 氏は、分割納付の約束は行っているものの、納付誓約書は締結していない状況にある。

納付誓約書は、債務の承認、時効の中断の効果があるため、分割納付を認める際には納付誓約書を締結する必要があると思われる。しかし、分割納付に関する規程等は存在しておらず、納付誓約書を入手するか否かについては、各担当者の判断によっている。分割納付を認めるか否かについての判断も含め、担当者の判断に委ねるのではなく、分割納付に係るルールを定め、それに従って分割納付の手続を行っていくことが望まれる。

<意見事項 37> 納付誓約書の分割納付計画の妥当性の確認について

納付誓約書における分割納付計画を確認したところ、その多くは全体滞納額に比して少額の保険料を数か月納付した後、区に連絡をするよう指導し、残額の納付方法について再相談する計画となっている。

一方で、所得は十分に認められ、単年度の滞納金額が分割納付額の 12 か月分を上回るようなケースがある。1) 高額滞納者の事例に記載した A 氏、C 氏はこれにあたると思われる。この場合、計画通りに返済が行われたとしても、本来必要な保険料を大きく下回る保険料納付であり、滞納金額の減少には至らないこととなる。したがって、分割納付計画の妥当性を検証することは重要な手続であると考ええる。もちろん、所得が多くとも借金等の存在により納付資金が無いようなケースも存在するであろう。そのため、特に、所得水準を大きく下回るような分割納付額を認める場合には、誓約書のみではなく、滞納者から分割納付計画を裏付けるための資料等の提示を求め、納付資金が無い原因を確認する必要があると考ええる。

<意見事項 38> 分割納付の履行状況の確認について

滞納者と分割納付相談を窓口等で実施した場合には、区は当該相談結果をシステム上において面談記録として記載する。しかし、分割納付の約定通りに納付されているかを追跡しておらず、この点については、納付誓約書を入手した場合についても同様

である。約定通り納付されているか追跡していないため、納付が滞った場合に行うべき手続（電話、督促状等）もとられていない。

分割納付の約定まではするが、実際に履行されていなければ無意味である。システムでの対応も含め（警告文の表示）、履行状況を確認しフォローアップする体制を整備する必要がある。

4) 差押えについて

A) 概要

医療保険課滞納整理係作成の「滞納処分の基準について」（以下、「滞納処分基準」という。）によると、特別の事情もなく、長期・高額保険料を滞納する世帯主に対して、滞納者の生活状況や経済状況を把握（税調査・預貯金調査・生命保険調査等）して、支払能力がある滞納者に差押え等滞納処分を実施することとしている。そして、財産が判明した滞納世帯主に差押予告を送付する。納付相談に応じない滞納世帯主には預貯金・生命保険などの差押えを実施する。

「特別の事情」とは以下のとおりである（国保法第9条第3項、国保法施行令第1条）。

- 世帯主がその財産につき災害を受け、又は盗難にかかったこと
- 世帯主又はその者と生計を一にする親族が病気にかかり、又は負傷したこと
- 世帯主がその事業を廃止し、又は休止したこと
- 世帯主がその事業につき著しい損失を受けたこと
- 前各号に類する事由があったこと

B) 差押対象者の条件（いずれかを満たす）

滞納処分基準によれば、差押対象者の条件は以下のように規定されている。

(イ) 長期滞納者

滞納月数12ヶ月期以上を基本とする（26年度は6ヶ月以上に変更）。

(ロ) 高額滞納者

滞納保険料が30万円を超える（26年度は20万円を超えるに変更）。

C) 除外要件（特別な事情）

滞納処分基準によれば、以下の除外要件を規定している。

- 特別な事情の届出又は事実が判明した世帯
- 現年度法定減免及び非自発的失業者の減免届出世帯
- 前年度又は現年度に生活保護受給歴のある世帯
- 分割納付を履行中の世帯（完納見込みのないものを除く）
- その他、納付相談の中で上記に類する事情の申し出がされた世帯

D) 取立実績

平成 23 年度から 25 年度における年度別の差押えによる取立件数及び金額並びに年度別の財産種類別の取立件数は以下のとおりである。

(年度別取立て件数及び金額)

(単位：千円)

年度	件数	金額
23	46 件	12,550
24	101 件	25,668
25	118 件	37,093

(滞納整理係作成資料より)

(年度別財産種類別取立件数)

年度	預金等	生命保険	診療報酬	合計
23	31 件	15 件	0 件	46 件
24	76 件	23 件	2 件	101 件
25	80 件	32 件	6 件	118 件

(滞納整理係作成資料より)

<意見事項 39> 差押え対象資産について

平成 23 年度から 25 年度における差押えによる財産種類別の取立件数を見ると、限られた財産のみを対象として差押えを行っている。

1) 高額滞納者の事例を見ると、A 氏は給与所得があり、給与を差押え対象として検討することが可能ではないかと思われる。また、C 氏は不動産を所有しており、差押えが可能かどうかの検討がなされてもよいのではないかと思われる。

特別区民税の財産・年度別差押えの状況(33 頁参照)を見ると、区民税の滞納者に対する差押え対象資産は、国民健康保険の滞納者に対するものと比較して、より広範囲に及んでいる。滞納処分基準に該当する滞納者については、差押えを行うこととなっているのであるから、財産が発見された滞納者については、今後差押え対象資産の範囲を広げ、差押えを実施していく必要があると考える。

⑥ 滞納処分の停止、不納欠損について

1) 概要

滞納処分の停止は、滞納者に滞納処分すべき財産がない場合など一定の事由が生じた場合に、職権で滞納処분을停止する制度である。

不納欠損処理とは、回収不能と判断したものを欠損扱いとして、債権対象から除外

するものである。

江東区では、平成 24 年度までは、滞納処分の停止の手続を行っておらず、不納欠損については、国保法第 110 条第 1 項に規定される時効期限（2 年）到来分のみを処理していた。平成 25 年 4 月 1 日に「江東区国民健康保険料における滞納処分の停止基準」を策定し、滞納処分の停止基準を定めるとともに、滞納処分の執行停止を行った場合において、納付義務を直ちに消滅させることができる要件を定め、平成 25 年度から、地方税法第 15 条の 7 第 5 項（執行停止後即時欠損）に基づく不納欠損処理を行っている。

2) 滞納処分の停止基準等

江東区における滞納処分の停止基準等は以下のとおりである。

江東区国民健康保険料における滞納停止処分の停止基準 平成 26 年 2 月 3 日改定

1 地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 1 号【滞納処分をすることができる財産がないとき】

- ① 破産事件が終了したとき（要生活状況調査）
- ② 滞納者が死亡し、相続人が不存在、又はすべての相続人が相続を放棄したとき
- ③ 差押可能財産をすべて差押え、換価（取立）したが、なお未徴収金があるとき（将来納付が見込めないもの）
- ④ 多重債務者のうち 3 年で完済の見込みが立たないとき
- ⑤ 他の税務機関で執行停止済みのとき
- ⑥ 生活保護の適用を受けているとき
- ⑦ 国外転出で帰国の見込みがなく、国内に財産がないとき
- ⑧ 外国人が出国し、国内に財産がないとき
- ⑨ その他、上記に掲げるもののほか、生活支援部長が必要と認める理由があるとき

2 地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 2 号【滞納処分をすることによってその生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき】

- ① 生活保護法の適用基準に近い生活水準のとき

3 地方税法第 15 条の 7 第 1 項第 3 号【その所在及び滞納処分をすることができる財産がともに不明であるとき】

- ① 住民登録が職権消除・不現在・居所不明で財産も不明であるとき

4 地方税法第 15 条の 7 第 5 項【第 1 項第 1 号の規定により滞納処分の執行を停止した場合において、その地方団体の徴収金が限定承認に係るものであるときその他その地方団体の

Ⅲ. 監査の結果及び意見

徴収金を徴収することができないことが明らかであるときは、地方団体の長は、前項の規定に関わらず、その地方団体の徴収金を納付し、又は納入する義務を直ちに消滅させることができる。】

- ① 破産事件が終了し、資力回復が見込めないとき
- ② 滞納者が死亡し、相続人が不存在、又はすべての相続人が相続を放棄したとき
- ③ 生活保護法の適用を受けているとき
- ④ 国外転出で帰国の見込みがなく、国内に財産がないとき
- ⑤ 外国人が出国し、国内に財産がないとき

3) 滞納処分の停止実績

平成 25 年度の滞納処分の停止実績は以下のとおりである。

理由	件数(件)	金額(千円)
外国人が出国し国内に財産がないとき	280	95,623
生活保護法の適用を受けているとき	1,296	
滞納者が死亡し、相続人が不存在、又はすべての相続人が相続を放棄したとき	7	
合計	1,583	95,623

(滞納整理係から入手した資料に基づき監査人が作成)

4) 不納欠損実績

平成 23 年度から平成 25 年度における不納欠損実績は以下のとおりである。

(単位：千円)

内訳	金額		
	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
地方税法第 15 条の 7 第 5 項 (執行停止後即時欠損)	-	-	94,775 (*1)
国保法第 110 条第 1 項 (消滅時効)	1,042,752	1,283,157	1,154,713
合計	1,042,752	1,283,157	1,249,489

注記

(*1) 滞納処分の停止後、所得の変更又は納付がなされる場合があるため、滞納処分の停止額と金額は一致していないが、対象世帯は同じである。

(滞納整理係作成資料より)

<意見事項 40> 滞納処分の停止の実施範囲の拡大について

平成 25 年に基準を定め、滞納処分の停止手続を開始したが、現在のところ、判断が

容易である、「外国人が出国し、国内に財産がないとき」「生活保護法の適用を受けているとき」「滞納者が死亡し、相続人が不存在、又はすべての相続人が相続を放棄したとき」に限定して実施している。他の要件については、調査の困難さから現時点では実施していないとのことであるが、基準を設けた以上、その他の要件についても実施していく必要があると思われる。

なお、滞納処分停止後即時欠損が平成 25 年度から行われることにより、保険料の収納率の上昇が見込まれる。滞納繰越分の調定額の数値が小さくなるためである。今後、実施範囲を拡大していくならば、更なる上昇が見込まれる。よって、収納率の上昇要因には即時欠損の増加によるものが含まれることに留意が必要である。

<意見事項 41> 滞納処分の停止に係る決裁の適時性について

平成 25 年度における滞納処分の停止に係る決裁書を入手したところ、12 月と 3 月にまとめて決裁がなされていた。生活保護法の適用を受けることとなった場合、本人からの届出、または毎月生活支援部保護第一課及び第二課から入手する「生活保護法による保護開始・廃止名簿」に基づき、システム上、生活保護適用の処理を行うことから、適用後に催告書が送られるなどの問題はなく、滞納処分の停止の決裁が後になっても、実務上は問題ないとのことであった。しかし、滞納処分の停止に係る決裁を経て、滞納処分の停止の処理を行うことが本来の姿であり、その都度決裁を経ることが望ましいと考える。

⑦ 短期被保険者証及び被保険者資格証明書について

1) 概要

短期証は、国保法第 9 条第 10 項の規定により、一般被保険者証の有効期間より短い有効期間を設定したものである。江東区では、短期証取扱要綱において、保険料収納率の向上及び国民健康保険事業の公平かつ適正な運営を図る見地から、短期証の交付について必要な事項を定めている。

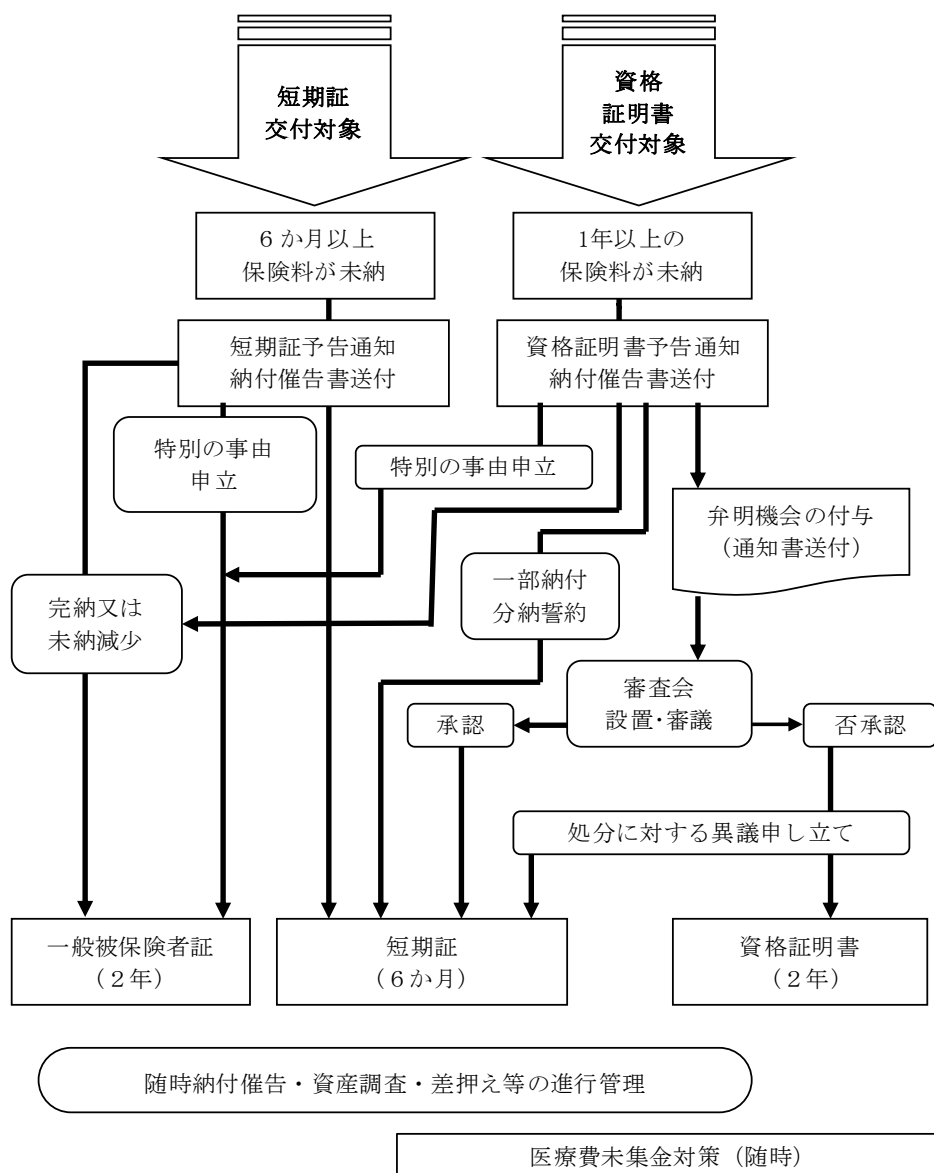
資格証明書は、国保法第 9 条第 6 項の規定により発行されるものであり、江東区では、資格証明書取扱要綱において、保険料収納率の向上及び国民健康保険事業の公平かつ適正な運営を図ることを目的として、資格証明書の交付に関する事務の取扱いについて必要な事項を定めている。

いずれも、保険料を滞納している被保険者に対して交付されるものであり、短期証は有効期間が短いのみで一般被保険者証と同様に医療機関で医療費の一定割合を負担することとなるが、資格証明書は、医療費をいったん全額自己負担し、後日申請及び納付相談後に保険給付相当額を区から受け取ることとなる。

短期証取扱要綱では、短期証の交付対象世帯を、「特別の事情がないにもかかわらず納期限後 6 ヶ月分以上の保険料を滞納している世帯」としている。特別の事情とは「災

害、病気、事業の倒産等で生活が著しく困難になり、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められるもの」と定めている。

資格証明書取扱要綱では、資格証明書の交付対象世帯を「特別の事情がないにもかかわらず納期限後 12 ヶ月分以上の保険料を滞納している世帯」としている。特別の事情とは、「災害その他国民健康保険法施行令に規定する特別の事情（81 頁「差押えについて A）概要」参照）」と定めている。短期証及び資格証明書の発行手続は、以下の図のとおりである。



（滞納整理係作成のフロー図より）

【短期証】

- ・ 対象世帯の抽出
一般被保険者証の期限(2年ごと)の前に5月末を基準日として短期証対象世帯を抽出。
既に短期証が交付されている世帯については、5月末及び10月末を基準日として短期証の交付対象世帯を抽出。
- ・ 交付予告
交付予告通知、納付催告書を発送。
- ・ 短期証の発行
特別の事情等の届出書の提出、保険料の完納または未納額の減少があった世帯を除き、10月1日(5月末基準日分)及び4月1日(10月末基準日分)に短期証を発行し郵送。
資格証明書交付対象者の中で、一部納付を行った世帯、弁明書が承認された世帯等も短期証の発行対象世帯となる。区は短期証の有効期間を6か月としている。

【資格証明書】

- ・ 対象世帯の抽出
短期証が交付されている世帯を対象とし、5月末及び10月末を基準日として、資格証明書の交付対象世帯を抽出。
- ・ 交付予告
交付予告通知、納付催告書を発送。
- ・ 弁明機会の付与
特別の事情等の届出書の提出世帯、保険料の完納又は一部納付の世帯を除き、資格証明書対象世帯に対し、「国民健康保険被保険者証の返還を求める処分に対する弁明の機会の付与について」(通知書)を送付。
- ・ 弁明書の審査
通知書に添付した弁明書が提出された世帯について、承認、非承認を審査。
- ・ 短期証の返還請求
弁明書の審査における非承認世帯、弁明書の未提出世帯に対し、「国民健康保険被保険者証の返還について」を送付し、短期証の返還を請求。
この処分について不服のある者は、東京都国民健康保険審査会に対して審査請求が可能。
- ・ 資格証明書の発行
短期証を返還した世帯に対し資格証明書(有効期間2年)を発行、送付。
未返還の対象世帯については、短期証の有効期限の到来をもって返還があったものとみなし、10月1日(5月末基準日分)又は4月1日(10月末基準日分)に資格証明書を発行し郵送。

2) 短期証の交付方法、有効期間

短期証の趣旨は、短期証取扱要綱において「被保険者資格の確認及び納付相談の機会を確保するため」とされている。

また、厚生労働省保険局国民健康保険課長通知「短期被保険者証の交付に際しての留意点について（保国発 1216 第 1 号）」には、「短期証の交付に係る一般的な留意点」として、「短期証の交付の趣旨は、市町村と滞納世帯との接触の機会を設けることであるから、世帯主が市町村の窓口で納付相談に来ないことにより、一定期間、これを窓口で留保することはやむを得ないが、留保が長期間に及ぶことは望ましくないこと。」

「短期証がその有効期間内に被保険者の手元に届かない場合には、電話連絡や家庭訪問等を実施し、実際に居住しているかどうかの確認を行うとともに、必要に応じ住民基本台帳担当部署との連携を図るなど、被保険者の資格管理を適切に行うための措置を講ずること。」と書かれている。

すなわち、短期証という制度上の趣旨は、短期証を窓口に取りに来た際に納付相談を実施することにあると考えられる。しかし、江東区では短期証をすべて郵送にて交付している状況にある。

また、短期証の有効期間は、短期証取扱要綱第 6 条において「1 年以内」と規定しており、実際には、一律 6 ヶ月の短期証を交付している。

<意見事項 42> 短期証の交付方法について

区では、短期証について郵送で交付しているのが現状であり、滞納世帯との接触機会の確保という趣旨に沿っていないと思われる。区における短期証は、有効期間 6 ヶ月という一定のペナルティが付されたものであり、当然被保険者には全納して一般被保険者証に戻ることが期待されるべき被保険者証である。このような効果を期待するのであれば、交付対象者に対して郵送ではなく窓口にて交付し、納付相談を実施することが効果的であると思われる。

<意見事項 43> 短期証の有効期間について

区は短期証の有効期間を 6 ヶ月に限定して発行している。しかし、他区には、有効期間を 6 ヶ月に限定せず、1 ヶ月、3 ヶ月等の有効期間の短期証も併せて発行している事例も見受けられる（例として、大田区、墨田区）。このように有効期間に差異を設けた短期証を発行して、滞納状況、滞納金額、滞納理由等により滞納者を分類し、それに応じた短期証を交付することは、一律 6 ヶ月の有効期限に限定した短期証を交付するよりも収納状況の改善効果を期待できると考えられ、検討が望まれる。

3) 資格証明書の発行、切替え手続について

資格証明書発行世帯決定までの手続及び資格証明書から短期証等への切替え手続に

において、以下のとおり、資格証明書取扱要綱の規定とは異なる要件で発行世帯の決定や、切替え手続の判断がなされていることが判明した。

【対象世帯抽出時】

資格証明書対象世帯の抽出は、システムにて条件設定を行い抽出している。設定条件を入手したところ、滞納月数が12ヶ月以上という設定のほか、除外要件として、要綱で定められている資格証明書の対象除外世帯が設定されているが、4月1日から5月末までに納付実績がある世帯(5月末抽出の場合)も除外要件として設定されていた。また、抽出後交付予告通知を発送するまでの間に納付が確認された世帯についても担当者がリストから除いている、とのことであった。すなわち、資格証明書取扱要綱において、一部納付による対象除外要件は規定されていないにもかかわらず、資格証明書の発行日の6ヶ月前以降に納付実績があれば、滞納額に比し少額な納付であっても交付予告通知の対象とはなっていない状況であった。

【返還請求対象世帯の決定時点】

資格証明書取扱要綱第7条によれば、一般被保険者証または短期証の返還請求対象世帯から除外されるためには、滞納保険料の一括納付(第7条2項)若しくは、区との間で、納付相談に応じ分割納付等納付誓約を区と取り交わす(第7条3項)ことが必要となる。

資格証明書取扱要綱

(一般被保険者証等の返還請求対象世帯)

第7条 前条の弁明書の提出があった世帯で、保険料を滞納する理由が特別の事情に該当しない世帯及び前条の弁明書の未提出世帯を、一般被保険者証又は短期証の返還請求対象世帯とする。

2 前項の規定にかかわらず、滞納保険料を一括して納付した世帯は、一般被保険者証又は短期証の返還請求対象世帯とはしない。

3 第1項の規定にかかわらず、滞納保険料について、納付相談に応じ分割納付等納付誓約を区と取り交わした世帯は、一般被保険者証又は短期証の返還請求対象世帯とはしない。

注) 厚生労働省保険局国民健康保険課長通知「被保険者資格証明書の交付に際しての留意点について」¹に従い、一般被保険者証が交付されている状態からすぐに資格証明書の交付対象とはしておらず、必ず短期証の交付を経てから交付対象としているため、実際には短期証の返還請求が行われることとなる。

¹ 滞納世帯に対しては、短期証を経ずに資格証明書を交付するのではなく、資格証明書の交付までには、可能な限り短期証を活用することにより、滞納者との接触の機会の確保に努めること。

高額滞納者の事例に記載した A 氏は、資格証明書交付予告後の納付相談で、納付誓約書を取り交わしていないが分割納付を約束し、一部納付をもって短期証が交付されている（77 頁参照）。

分割納付等納付誓約の内容について、滞納整理係担当者に質問を行ったところ、納付相談を行う場合、必ずしも納付誓約書を入手していないとの回答を得た。滞納整理係から入手したフロー図(86 頁参照)からわかるとおり、誓約書を入手できない場合でも、交付予告通知発送後、納付相談の有無にかかわらず、一部入金があれば短期証の返還請求対象世帯から除外し、短期証を発行しているとのことである。

【資格証明書から短期証への切替え手続】

資格証明書取扱要綱において、一般被保険者証等への切替えについて、以下のとおり規定している。

資格証明書取扱要綱

（一般被保険者等への切替え）

第 13 条 滞納保険料を一括納付した世帯には、一般被保険者証を交付する。

2 滞納保険料を分割で納付する約束を取り交わすとともに、その義務を誠実に履行し、滞納保険料額が減少した世帯には、減少の度合いにより短期証又は一般被保険者証を交付する。

3 前項の履行が滞ったときは、速やかにその世帯へ連絡を取り、適切な対応をとるものとする。

高額滞納者の事例に記載した B 氏は、資格証明書を発行していたが、納付相談を行い、一部納付をもって短期証を発行している。分割納付誓約書は交わしていない（78 頁参照）。

資格証明書取扱要綱第 13 条第 2 項にあるとおり、滞納保険料が一括納付される場合を除き、資格証明書交付世帯に短期証又は一般被保険者証を交付する場合には、分納相談の過程で、分割で納付する約束を取り交わすことが前提となっている。

また、例外的に分納相談を経ずに、滞納者が納付を行ってくる場合がある。例えば、過去の滞納保険料は支払わないまま、現年分保険料につき新規受領した納付書を用いて支払う場合が該当するが、区は現在、当該事例においても、滞納者の納付確認後、短期証を交付しているとのことである。

<指摘事項 3> 資格証明書の発行及び切替え手続における要綱運用の順守について

現状、資格証明書の対象世帯抽出時において、資格証明書取扱要綱において除外規

定が無いにもかかわらず、滞納月数が12ヶ月以上であっても直近納付実績がある世帯はその対象から除かれている。また、返還請求対象世帯の決定時点において、資格証明書取扱要綱第7条において求められている、「納付相談に応じ分割納付等納付誓約を区と取り交わした世帯」に該当しない場合であっても、一部納付が確認されれば資格証明書ではなく短期証が発行されている。さらに、資格証明書から短期証等への切替え手続においても、資格証明書取扱要綱第13条において求められている、「滞納保険料を分割で納付する約束を取り交わすとともに、その義務を誠実に履行し、滞納保険料額が減少した世帯」に該当しない場合であっても、一部納付が確認された世帯には、短期証を発行し送付している。これらは、要綱に沿ったものではなく、要綱に従った運用がなされる必要がある。

<意見事項 44> 分納誓約書の入手について

上記のとおり、一部入金を確認されれば、資格証明書は発行されない仕組みとなっているのが現状である。資格証明書取扱要綱上は、「分割納付等納付誓約」「分割で納付する約束」が文書であることを求めているのかどうか必ずしも明確ではないが、本来望ましい対応は、滞納者と分納相談を行い、納付誓約書を取り交わすことであると考え。誓約書の入手無しに、短期証が交付される理由について伺ったところ、誓約が差押処分の承認ともなるため、滞納者が誓約内容を嫌い、署名拒否する場合があるとのことであったが、医療保険課として、誓約書の入手を原則としていないことも一因のようである。

納付誓約書を取り交わさずに短期証を交付することを認めた結果、納付相談も無く一部を納付した滞納者まで短期証に切替え、送付するという事態となっており、納付誓約書を取り交わす世帯と取り交わさない世帯との間で、公平性が保たれていないと思われる。したがって、原則に立ち返った手続を再構築し、徹底することが必要と考える。

<意見事項 45> 証変更に関する承認手続の不在について

現在、資格証明書から短期証、一般被保険者証または短期証から一般被保険者証への変更を行う場合、原則として、滞納整理係担当者が変更内容を変更依頼書に記入し、その内容に基づき、資格相談係が変更を行う。

しかしながら、この変更依頼書に上長の承認は求められていない。納付誓約書入手する場合、納付誓約書自体は、課長及び係長が承認を行う一方、証変更手続自体は、書面上、滞納整理係及び資格相談係それぞれの担当者が実行することが可能となる。当初の短期証及び資格証明書交付時に、上長の承認が求められていることを考えると、変更時にも承認が必要と思われ、内部統制上の改善が望まれる。

4) 資格証明書の発行条件の変更について

短期証及び資格証明書の交付状況の推移は以下のとおりである。

(単位：世帯)

	短期証	資格証明書	備考
平成 23 年 9 月	5,191	1,268	一般被保険者証更新時
平成 24 年 3 月	4,447	1,028	
平成 24 年 9 月	2,949	1,673	
平成 25 年 3 月	2,396	1,386	
平成 25 年 9 月	6,996	1,132	一般被保険者証更新時
平成 26 年 3 月	4,403	2,003	

(滞納整理係作成資料より)

ここで平成 26 年 3 月において、資格証明書の交付数が大きく増加しているが、その理由について質問を行った。回答によれば、資格証明書除外条件に関して、システム上、抽出要件の変更を行ったことが主要因とのことである。

具体的には、資格証明書取扱要綱第 4 条第 11 号「所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯」に該当する被保険者又は世帯は、資格証明書の交付対象から除外する、とあるが、当該箇所について以下のように抽出条件を変更した。

- 平成 26 年 3 月以降…申告済の保険料の軽減世帯（法令減額）を対象
- 平成 25 年 9 月以前…上記、軽減世帯に加えて、申告の有無に関わらず、均等割のみの世帯を対象

<意見事項 46> 資格証明書に関する抽出条件の変更について

区は、未申告者等、所得金額が不明な者については均等割部分のみの保険料納付を行い、その後、所得が判明次第、再計算した保険料通知を行う。平成 25 年 9 月以前は、そのような未申告者についても、資格証明書の発行対象者から除外する設定としていたとのことである。

当該設定に関しては、未申告である以上、資格証明書取扱要綱第 4 条第 11 号の十分な支払能力がないと「認められる」世帯に含まれないであろうとの判断に基づき、平成 26 年 3 月以降は変更を行ったとのことである。

抽出条件の変更は重要な変更であるため、当該決定内容については、決裁事項として文書化の上、承認を得ることが望ましいと思われる。

5) 弁明書への対応等について

区は、資格証明書取扱要綱第 6 条に基づき、資格証明書の交付対象世帯に対して、保険料滞納の理由等について弁明の機会を与えるため、弁明書を送付している。

滞納整理係から入手した資格証明書の発行フロー図(86 頁参照)を見ると、弁明書が提出された場合、審査会において審査し承認するか否かを決定する手続となっている。しかし、審査会を開催した実績は無く、弁明書の承認結果について、上長が承認した形跡も残っていなかった。

<意見事項 47> 弁明書に対する承認について

滞納整理係担当者に質問を行ったところ、被保険者より送付される弁明書については滞納整理係の担当者が内容を確認し、保管を行っているとのことである。実際には、災害など特別の事情に該当する場合は無く、分納相談へと移行を図るため、審査会は開催しておらず、開催及び審議方法等に関する規則も存在しないとのことであった。

弁明書は、行政手続法第 13 条及び江東区行政手続条例第 13 条において定められている、「不利益処分をしようとする場合の手続」の中の「弁明の機会の付与」に基づいて提出される弁明を記載した書面である。このような手続の重要性に鑑みれば、特別の事情に該当する場合は無いことについても、担当者だけの判断ではなく、複数の担当者及び上長による承認手続を経ることが望ましいと思われる。

6) 特別療養費の支給手続について

資格証明書を使って診療を受けた場合、いったん医療費の全額を医療機関等の窓口で支払い、後日申請により保険給付相当額の払い戻しを受けることとなり、これを特別療養費という。

平成 23～25 年度の特別療養費の支給額は、以下のとおりである。

(単位：円)

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
支給対象者数	2 名	4 名	3 名
金額	15,526	359,807	29,204

国保条例第 9 条の 7 によると「特別療養費の支給は、法第 54 条の 3 に定めるところによる。」とある。

国保法第 54 条の 3 は、保険者は、世帯主が属する被保険者に係る資格証明書の交付を受けている場合、当該被保険者が保険医療機関等について療養を受けたとき、特別療養費を支給することを規定している。

一方で、国保法第 63 条の 2 第 1 項は、保険給付を受けることができる世帯主が保険

料を滞納しており、かつ、当該保険料の納期限から厚生労働省令で定める期間¹が経過するまでの間に当該保険料を納付しない場合、当該保険料の滞納につき災害その他の政令で定める特別の事情があると認められる場合を除き、保険者は、保険給付の全部又は一部の支払を一時差し止めるものとすることを規定している。

また、同条第 2 項において、厚生労働省令で定める期間が経過しない場合においても、保険給付を受けることができる世帯主が保険料を滞納している場合においては、当該保険料の滞納につき災害その他の政令で定める特別の事情があると認められる場合を除き、保険給付の全部又は一部の支払を一時差し止めることができる、としている。

さらに、同条第 3 項において、保険者は、資格証明書の交付を受けている世帯主であって、前二項の規定による保険給付の全部又は一部の支払の一時差止がなされているものが、なお滞納している保険料を納付しない場合、あらかじめ、当該世帯主に通知して、当該一時差止に係る保険給付の額から当該世帯主が滞納している保険料額を控除することができることを規定し、資格証明書の交付を受けている者については、滞納保険料額から控除することを認めている。

<意見事項 48> 特別療養費支給及び滞納保険料からの控除について

滞納整理係担当者に、特別療養費の申請者に対して、国保法第 63 条の 2 第 1 項が求める滞納に関する特別の事情の有無の確認及び保険給付の差し止めの検討並びに同条第 3 項が認める滞納保険料額からの控除の検討を行っているかどうか質問を行った。その結果、特別療養費は、特別の事情に該当するような事例が無い場合であっても、以下のような手続を経て、特別療養費の支給を行っており、滞納保険料からの控除は行っていないとのことであった。

- 申請者が特別療養費の申請のため、窓口に来訪。
- 分納相談に基づき、保険料の一部納付を行う。
- 短期証若しくは一般被保険者証を発行し、資格証明書の交付世帯から除外。
- 特別療養費を申請し、受給。

この点、国保法第 63 条の 2 第 1 項には、「当該保険料を納付しない場合」とあるが、定量的な金額に関する定めは無く、保険料の一部納付が、保険給付差し止めの除外要因となりうるのかどうか確実ではない。また、同条第 3 項の滞納保険料の控除は、義務ではなく任意規定である。

任意で抽出した 2 名の特別療養費申請者については、上記手続を経て短期証を受領し、特別療養費の支給を受けた後、滞納保険料を完納しており、結果的には重要な問

¹ 1 年 6 か月（国民健康保険法施行規則第 32 条の 2）

題は見受けられなかった。しかしながら、国保法の主旨を鑑みれば、保険料を支払わない者が、保険給付を受けることができるというのは望ましい姿ではなく、現在の方法は、保険料納付無しに、保険給付を受けるために悪用される恐れもある。したがって、保険給付に対しては慎重な姿勢をとるべきであり、特別な事情がない限りは、保険料額から控除することが必要なのではないかと思料する。

現在、江東区における資格証明書取扱要綱には、特別療養費に関する規定は無い。資格証明書の交付を受けている世帯主に通知ができるよう、要綱に規定を設けている区もあり、江東区においても、特別療養費の支給に関して資格証明書取扱要綱の改正の検討が必要と思料する。

7) 短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱の交付除外対象について

短期証の交付については、国保法第9条第10項に規定されているが、滞納者のうち、どのような者が対象となるのかは同法において規定されておらず、各自治体が要綱等によって短期証の交付対象を決定している。

江東区では、短期証取扱要綱第3条において、交付対象世帯を以下のとおり規定している。

第3条 短期証の交付対象世帯は、特別の事情がないにもかかわらず納期限後6ヶ月以上の保険料を滞納している世帯とする

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する世帯又は被保険者のいる世帯は、交付対象としない。

- (1) 特定疾病療養受療証の交付を受けている被保険者
- (2) 原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律(平成6年法律第117号)による一般疾病医療費の支給その他国民健康保険法施行規則第5条の5に規定する医療に関する給付を受けている被保険者
- (3) 東京都の公費負担医療費制度の給付を受けている被保険者
- (4) 省令第7条の4に規定する高齢受給者証の交付を受けている被保険者
- (5) 短期証の有効期間内に65歳以上の被保険者のみで構成される世帯
- (6) 所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯
- (7) 前各号に掲げるもののほか、区長が適当と認めた世帯

資格証明書の交付については、国保法第9条第6項に規定されており、資格証明書の交付対象から除外する被保険者として、原爆一般疾病医療費の支給等を受けることができる者及び18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある(以下、「18歳以下の」という。)者が規定されている。同法で規定されている除外対象の被保険者はこれらのみであり、各自治体が要綱等によって資格証明書の交付除外対象を決定し

ている。

江東区では、資格証明書取扱要綱第 4 条において、交付対象世帯を以下のとおり規定している。

第 4 条 資格証明書の交付対象世帯は、特別の事情がないにもかかわらず納期限後 12 月分以上の保険料を滞納している世帯とする。

2 前項の規定にかかわらず、保険料を滞納している世帯のうち、次の各号のいずれかに該当する世帯又は被保険者のいる世帯は、資格証明書の交付対象としない。

- (1) 特定疾病療養受療証の交付を受けている被保険者
- (2) 原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律(平成 6 年法律第 117 号)の規定による一般疾病医療費の支給その他国民健康保険法施行規則(昭和 33 年厚生省令第 53 号)第 5 条の 5 に規定する医療に関する給付を受けている被保険者
- (3) 東京都の公費負担医療費制度の給付を受けている被保険者
- (4) 省令第 7 条の 4 に規定する高齢受給者証の交付を受けている被保険者
- (5) 一般被保険者証又は短期証への切替日である 4 月 1 日又は 10 月 1 日のうち、いずれか近い日までに 65 歳以上となる被保険者
- (6) 法第 9 条第 6 項及び第 10 項に規定する 18 歳に達する日以後の最初の 3 月 31 日までの間にある被保険者
- (7) 江東区国民健康保険条例(昭和 34 年 11 月江東区条例第 17 号。以下「条例」という。)第 9 条に規定する医療費の一部負担金の減免又は徴収猶予が認められた世帯
- (8) 条例第 9 条の 9 及び第 9 条の 10 に規定する高額療養費及び高額介護合算療養費の支給が認められている世帯
- (9) 条例第 19 条の 2 に規定する保険料の減額及び第 24 条又は第 25 条に規定する保険料の徴収猶予又は減免が認められている世帯
- (10) 医療機関において当該被保険者が緊急に医療を受ける必要があり、医療費の一部負担金の支払が困難な世帯
- (11) 所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯
- (12) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認めた世帯

A) 世帯単位での除外規定について

短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱において、要件に該当する被保険者のみではなく、被保険者のいる世帯を除外対象としている。

例えば、資格証明書取扱要綱第 4 条第 2 項第 6 号では、18 歳以下の被保険者が規定されている。平成 22 年の国保法の改正により、資格証明書の交付を受けている世帯に属する 18 歳以下の被保険者に対しては、有効期間を 6 ヶ月とする短期証を交付することとなった。これは、子供の心身ともに健やかな育成に資するためであり、同法では

あくまでも当該世帯に属する 18 歳以下の被保険者のみを対象とした除外規定にすぎない。しかし、資格証明書取扱要綱では、18 歳以下の被保険者を含む世帯の被保険者全員を資格証明書の対象から除外している。現に実務上も、世帯の被保険者全員を資格証明書の対象から除外した取扱いをしている。

参考までに、東京 23 区第 5 ブロックの 18 歳以下の被保険者に対する除外規定について、区が調査した結果によると、墨田区、葛飾区は世帯単位での適用であるが、足立区、江戸川区は 18 歳以下の被保険者のみを短期証としているとのことであった。

<意見事項 49> 短期証及び資格証明書の世帯単位での除外規定について

短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、要件に該当する被保険者のみではなく、被保険者のいる世帯を除外対象としているが、世帯を同じにするからといって要件に該当する被保険者だけでなく、世帯全員を短期証、資格証明書の対象から除外する規定は緩和しすぎとも考えられる。

短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、「所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯」を除外規定としており、支払能力が無い場合は当該除外条件が適用される。よって、除外要件に当たる被保険者がいる、という事実のみで支払能力の有無に関係なく世帯全体が除外対象となる規定は、期日どおり支払っている者との公平性を欠くと思われる。

世帯単位での適用は、保険料の賦課が世帯単位であることによるものと推察されるが、被保険者証は被保険者単位で発行されるものであり、賦課の単位と同じである必要はなく、要綱の改正を検討されたい。

B) 除外規定について

短期証取扱要綱第 3 条第 2 項第 5 号において、「65 歳以上の被保険者のみで構成される世帯」は除外対象とされている。また、資格証明書取扱要綱第 4 条第 2 項第 5 号において、「一般被保険者証又は短期証への切替日である 4 月 1 日又は 10 月 1 日のうち、いずれか近い日までに 65 歳以上となる（以下、「65 歳以上の」という。）被保険者」は除外対象とされている。これは、医療抑制が働いてはならない、という趣旨から除外対象としているとのことであった。

参考までに、東京 23 区第 5 ブロックの資格証明書における 65 歳以上の被保険者に対する除外規定について、区が調査した結果によると、同様の除外規定があるのは墨田区、葛飾区、除外規定が無いのは、足立区、江戸川区とのことであった

<意見事項 50> 交付対象世帯の除外規定について

65 歳以上の被保険者を対象とした短期証及び資格証明書の除外要件は、年金受給年齢との調和を図ったものと推察できるが、単に 65 歳以上であることをもって除外する

規定は緩和しすぎとも思われる。短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、「所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯」を除外規定としており、支払能力が無い場合は当該除外規定が適用される。よって、支払能力の有無に関係なく 65 歳以上の被保険者が除外対象となる規定は、期日どおり支払っている者との公平性を欠くと思われる。現状、65 歳といってもその状況は様々であり、金銭面、健康面等を一律に年齢で判断することは難しい状況にあると思われる。他区の状況から見ても、65 歳以上の除外規定に関して規定自体が無い区もあり、当該除外要件の可否を検討されたい。

また、それ以外の除外要件についても、国保法で規定されているものを除き、支払能力の有無に関係なく除外することが適当か否か、検討することが望ましい。

⑧ 今後の債権回収に係る方針について

現在、国民健康保険料の滞納者に対して実施される対応としては、督促、催告、滞納処分等の滞納解消に向けての対応と、滞納世帯との接触機会を確保し納付相談により回収を図ろうとする短期証、医療費をいったん全額負担とする資格証明書の発行による対応がある。

短期証は 6 ヶ月超の滞納者を対象としているが、短期証の発行は、一般被保険者証（有効期間 2 年）の期限が到来するタイミングとなるため、短期証発行時点ですでに 2 年分ほどの保険料が累積している滞納者が存在する可能性がある。また、資格証明書の発行は必ず短期証を発行した後となるため、更に短期証の有効期間である 6 ヶ月が経過した時点となる。すなわち、短期証及び資格証明書の発行までには滞納の発生からかなりの期間が経過してしまう可能性があり、そこから納付相談等で対応しても時効 2 年により債権が消滅してしまう可能性もある。

このような状況から考えると、いかに早期に電話等で接触を図り、債権が累積し多額となる前に回収していくかが非常に重要となっている。

<意見事項 51> 債権回収に係る方針の決定と要綱等の整備、運用について

ここまで、国民健康保険料の滞納者への対応、管理等について、様々な指摘、意見事項を述べてきたが、債権の回収業務は限られた予算、人員で行うものであり、その中でいかに効果的、効率的に債権回収を図っていくか、方針を決定した上で、これに沿って要綱の内容を再検討し、マニュアルの策定を行い運用していく必要があると思われる。

できるだけ早期に滞納者と接触を図り、現年度分の回収に全力をあげ、財産の発見された滞納者については、滞納処分を行うことが重要であろう。しかし、多くの滞納者がいる中で、滞納者全件に対して同様に対処することは不可能であるし効率的とはいえない。現在も滞納処分基準において滞納処分の基準を金額や滞納月数等により定

めているが、債権を区分し対応することが必要であろう。

また、長期の滞納者については、短期証の発行も併せ接触の機会を増やしていく必要がある。資格証明書については、滞納者に対しては、ペナルティとして資格証明書を厳しい条件で発行することにより回収を図っていく、という方針が考えられる一方で、資格証明書の発行については最後の手段という位置づけとし、納付相談に応じない悪質な滞納者に限って発行していくという方針も選択肢として考えられる。但し、そのためには短期証の段階で、接触の機会を無駄にすることなく回収につなげていくことが前提となる。

短期証及び資格証明書について、要綱における設定は自治体により様々であり、その期間、対象などは自治体の方針によって設定が可能である。自治体の中には、資格証明書の発行は悪質なものに限り、できるだけ短期証とし滞納者との接触を図る方針で規定している自治体や、短期証の期間を滞納者の状況によって変えている自治体もある。

現在、国保法の改正により、平成 30 年度からは保険者が東京都となる予定であり、積極的な変更を行うことが難しい状況ではあるが、区が債権回収の役割を果たすことに変わりはないため、江東区としてどのような方針で滞納債権を回収していくのかを明確にした上で、要綱やマニュアルを整備し、運用していく必要があると思われる。

3. 新たな収納方法の導入について

(1) 概要

収納機会の拡大を目的として、平成 25 年 10 月よりモバイルレジ、平成 26 年 4 月よりペイジー及びクレジットカードによる収納の導入を図っている。区の提案資料「収納機会拡大における提案」によれば、モバイルレジ収納、クレジットカード収納は、特に現金を持ち歩かない若い世代に対して、収納窓口を広めることで、納税意識の高揚を促し、長期的に考え収納率の向上につながっていく可能性があるとしている。

(2) 導入経費及び経常経費

(単位：千円)

摘要	導入経費	経常経費*	合計
収納方法	985	7,045	8,030
ペイジー収納	629	5,811	6,440
クレジットカード収納	356	747	1,103
モバイルレジ収納	-	487	487
システム開発	36,096	-	36,096
合計	37,081	7,045	44,126

* 平成 26 年 3 月期の歳出額である。

(3) 区負担手数料

収納方法別の区の負担する手数料（単価）は以下のとおりである。

収納方法別の区負担手数料（単価）一覧表

		区の負担	納付者負担の有無
口座振替		22.5円	無
金融機関窓口	ペイジー対応	48円	無
	ペイジー非対応	35円	無
コンビニ（モバイルレジ含む）		57円	無
クレジットカード		50円	有(*1)
区窓口 (*2)		48円	無

(納税課作成資料より)

注記

- (*1) クレジットカード収納に関しては、金額が増えるにつれてクレジットカード会社に支払う手数料が増える仕組みとなっており、区が一律 50 円を負担し、その超過分は納税者が負担する。

Ⅲ. 監査の結果及び意見

- (*2) 納付者が区の窓口で現金納付した場合でも、直接区の金庫に収納されるわけではなく、収納代行金融機関（銀行）に一旦収納されるため、区は手数料を支払う必要がある。

(4) 特別区民税における利用状況

平成 26 年度上期の収納金額・割合の一覧は以下のとおりである。なお、モバイル収納を開始したのが平成 25 年 10 月から、ペイジー及びクレジットカード収納を開始したのが平成 26 年 4 月からであるため、年度別集計（1 年間）ではなく、平成 26 年度上期（6 ヶ月間）についてのみ集計している。

平成 26 年度上期（4 月～9 月）の収納金額とその割合

		収納	
		金額（千円）	割合
口座振替		2,305,354	27.7%
ペイジー	窓口	1,728,216	20.7%
	A T M	175,809	2.1%
	ネットバンキング	174,767	2.1%
金融機関窓口（ペイジー不参加）		1,385,586	16.6%
クレジットカード		67,880	0.8%
モバイルレジ		4,321	0.1%
コンビニエンスストア		2,490,792	29.9%
合計		8,332,728	100.0%

（納税課データを監査人が一部加工）

(5) 国民健康保険料における利用状況

平成 26 年度上期の収納金額・割合の一覧は以下のとおりである。特別区民税と同様に、年度別集計（1 年間）ではなく、平成 26 年度上期（6 ヶ月間）についてのみ集計している。

平成 26 年度上期（4 月～9 月）の収納金額とその割合

区分		収納	
		金額（千円）	割合
自主納付		3,544,086	93.2%
	銀行	365,106	9.6%
	口座振替	1,512,162	39.8%
	郵便局	343,005	9.0%

区分		収納	
		金額（千円）	割合
	出張所	88,035	2.3%
	窓口	67,661	1.8%
	コンビニ	1,145,474	30.1%
	クレジットカード	17,579	0.5%
	モバイルレジ	5,064	0.1%
	徴収	258,520	6.8%
	特別徴収	238,311	6.3%
	嘱託員	20,209	0.5%
合計		3,802,606	100.0%

（医療保険課作成資料より）

注記

モバイルレジは平成 25 年 10 月、クレジットカードは平成 26 年 4 月より開始
上記は、収納額をベースに過誤納について調整する前の金額。

<意見事項 52> 収納方法の拡大と収納率の相関性について

収納機会の拡大を目的とした、クレジットカード等による収納は開始されたばかりであり、現時点では今後の利用に関して推移を見守る必要があるとしか言えない。収納方法の多様化は、納付者側から見れば不利益は見受けられず、ある程度の利用が見込まれると考えられ、時代の流れにも即しているとも言えるが、区としては、導入成果として、収納額及び収納率の向上に結び付くものでなければならないと考える。

この点、新規収納方法の導入を検討する場合には、以下のポイントが重要であろう。

- 新規需要を発掘できる収納方法であるかどうか（従来の保険料未納世帯の納付につながる方法であるか否か）。
- 従来の収納方法に対して代替的な手法に過ぎないのであれば、利用コストを含めた効率性に関して優位性があるかどうか

この点、区の提案資料「収納機会拡大における提案」によれば、モバイルレジ収納、クレジットカード収納は、特に現金を持ち歩かない若い世代に対して、収納窓口を広めることで、納税意識の高揚を促し、長期的に考え収納率の向上につながっていく可能性があるとしている。しかしながら、実際に保険料が未納となっている滞納者の属性について詳細に分析し、新規収納方法の導入が本当に有効なのか、十分な数値的裏付けを取った状態で導入した形跡は見受けられない。本来であれば、新規収納方法の導入に際しては、より慎重な姿勢を取ることが望ましかったのではないかと考える。

新規収納方法が、単に代替的な手法として使われる場合には、導入コスト及びランニングコストの増加をもたらす可能性もある。この点、特に、クレジットカードの利用が増加しているが、従来 of 納付者が別の支払手段を選んだだけの結果であれば、収納額及び収納率の向上に結び付いたのかどうかは不明である。

したがって、導入後についても、収納する側（区）から見た費用対効果を測定し、見直しを行うことが望ましいと思われる。

4. 債権の一元管理について

江東区では、監査の対象となった特別区民税、国民健康保険料だけでなく、介護保険料、保育料など様々な債権が発生している。現在区では、各課で発生した債権について、それぞれの課が独自に債権回収業務を行っている。

納税課の監査にあたり抽出した滞納者について、国民健康保険料を滞納している者がいるか調査したところ、納税課における 26 件の滞納案件（平成 26 年 10 月 20 日現在）のうち 12 件が国民健康保険料も滞納していることが判明した。また、同じ滞納者について、納税課においては給与の差押え等によって債権を回収したにもかかわらず、医療保険課では債権が未回収のままとなっている事例もあった。

滞納者は、課をまたいで債権を滞納していることも多く、債権回収業務には様々なノウハウが必要であることから、全庁で債権を一元化し回収を図っている自治体がある。平成 25 年 3 月内閣府公共サービス改革推進室「地方公共団体の公共サービス改革『公金の債権回収業務』～官民連携にむけて～」を見ると、「地方公共団体における公金債権回収取り組み状況」として、既に債権一元化を実施している自治体の状況を知ることができる。これによると、債権一元化のメリット、課題・問題は、以下のとおりとなっている。

メリット	公平・公正な債権管理 ノウハウの集約 回収実績の向上 多重債務者の状況把握が可能 コスト・時間の効率化 折衝窓口の一本化による債務者負担の軽減 債務総額が把握可能 徴収技術の向上 など
課題・問題	人事異動によりノウハウの蓄積が困難 自力執行権の有る債権と同時に自力執行権の無い債権を差押えできない 名寄せ作業等で大変な手間がかかる(システム統一されていない場合) 税以外への充当が困難な場合がある 私債権に係る個人情報の相互利用 専門職員の育成が困難 所管課の徴収技術の向上が図れない(高額困難案件について所管課から移管する場合) など

<意見事項 53> 債権の一元管理について

債権を効率的、効果的に回収するため、債権の一元化を図り、債権の管理、回収を行う課の設置を検討する必要があると考える。既に債権の一元化を図っている自治体の状況を見ると、課題・問題は残されているものの、メリットも大きく、検討する価値は十分あると思われる。現在、納税課においては、東京都主税局への職員の派遣などを行い、債権回収のノウハウを吸収し回収に活かしており、回収実績が向上している。そのノウハウを今後他の課の債権回収にも活かしていく必要があり、その方法としても有用であると思われる。

債権の一元化といっても、各自治体によって、対象債権の範囲、所管課との関係な

ど、異なる運用が行われており、どのような形が江東区で効果を発するのか、十分検討を行い導入していくことが望まれる。また、債権の一元管理の検討の中で、現在各課で実施されている、コールセンター業務、徴収嘱託員についても共通化が可能か検討をしていくことが望まれる。

5. 情報システムについて

(1) 概要

区では、今回の監査対象となった特別区民税及び国民健康保険料の賦課・徴収・債権管理に係る業務に関して、コンピュータによる以下の情報システムを利用している。

① 基幹系システム

江東区の住民記録関係データ、税関係のデータ（区税賦課システム・区税収納管理システム）、保険関係のデータ（国民健康保険システム）等の住民情報を管理する基幹情報システムとして、江東区総合行政システム（以下、「基幹系システム」という。）を導入し日々の業務を電算処理している。

基幹系システムにおいて日々収集されるデータを総合的に電算処理することにより、一連の業務の最新状況を把握できるシステムとなっている。

基幹系システムでは、業務上必要がある一部の例外端末を除き、クライアント端末にデータを保存しないシンクライアントシステムを採用し、データはすべてサーバー上で処理している。

特に個人情報を守る観点から USB メモリ等の外部ストレージは使用できず、さらに印刷もプリンターに専用の帳票類がセットしてあるのが通常であり、他の用途での使用は原則として制限されている。

基幹系システムでは各人毎に個別にユーザーID とパスワードが付与される。そのため、各課共通のユーザーID 等の複数人に同一のユーザーID を付与するといった運用は実施していない。

基幹系システムは平成 21 年度にプロポーザル方式で業者選定を行い、平成 24 年 1 月から導入されている。

今回の包括外部監査で監査の対象となる区税賦課システム、区税収納管理システム及び国民健康保険システムに関しては、B 社のソフトウェアを導入し、教育関係、福祉関係その他業務のシステム及び基幹系システム全体のハードウェアの運用保守管理については、C 社に一括して業務委託している。

② 滞納管理システム

滞納管理システムは、平成 24 年に現在の基幹系システムを導入する以前から D 社のシステムを継続し利用している。以前は別システムであった滞納管理システムであるが、現在は基幹系システムに組み込み、その一部として利用している。

基幹系システムから、滞納管理に必要な情報を集約し、効率的な管理・運営をするために活用しているサブシステムである。

③ 庁内 LAN システム

各々の業務の起案や財務会計等を行う庁内 LAN 系システム（以下、「庁内 LAN システム」という。）を基幹系システムの他に構築している。

庁内 LAN システムと基幹系システムとは物理的に接続されておらず、各々別のネットワークを構築し個人情報の保護に努めている。

庁内 LAN システムでは、基幹系システムと同様に ID とパスワードを要求し管理されている。また、基幹系システムと庁内 LAN システムのユーザー ID、パスワードともに別個に設定し、管理されている。

庁内 LAN システムにおいては、各課のナレッジを共有するための各課共通フォルダや全庁的に公開するための全庁共有フォルダを作成し、情報の共有を図っている。

④ コールセンターシステム

医療保険課では、コールセンター業務について、現在の基幹系システムより前にコールセンターシステムを開発し継続して活用している。コールセンターシステムは基幹系システムと別のシステムであり、オンラインで連携していない。そのため、基幹系システムから日々情報を抽出し、情報システム課から情報を庁内 LAN システム経由で入手し、医療保険課において USB メモリでコールセンターシステムにデータをエンタリーするとともに、コールセンターシステムで入力したものは、USB メモリでデータを入力し基幹系システムに医療保険課でエンタリーする、というマニュアルによる方法でコールセンターシステムと基幹系システムを連携させ活用している。

⑤ 料金収納システム（パフュール）

区税や国民健康保険料等の料金収納業務については、NTT データの料金収納システム（パフュール：以下、「料金収納システム」という。）を ASP サービス¹として導入している。

区民が実際に銀行やコンビニエンスストア等で納付してから、区の銀行口座へ入金が行われるまでには、銀行によるデータ等の集計のために一週間程度の期間を要する。

これに対し基幹系システムでは、料金収納システムから収納済み通知データがエンタリーされた時点で収納済みを表示するために「仮消込」という状況になり、この情報が収納済証などのための資料となる。

このため、現在区民は、金融機関から区の銀行口座への実際の入金前に、納税証明書を手入することができることになっている。数日後、実際の入金が金融機関からなされた際に、この時点で基幹系システムにおいて「本消し込み」が行われ収納済みとなり、財務会計上でも収納されたことになる。料金収納システムから基幹系システム

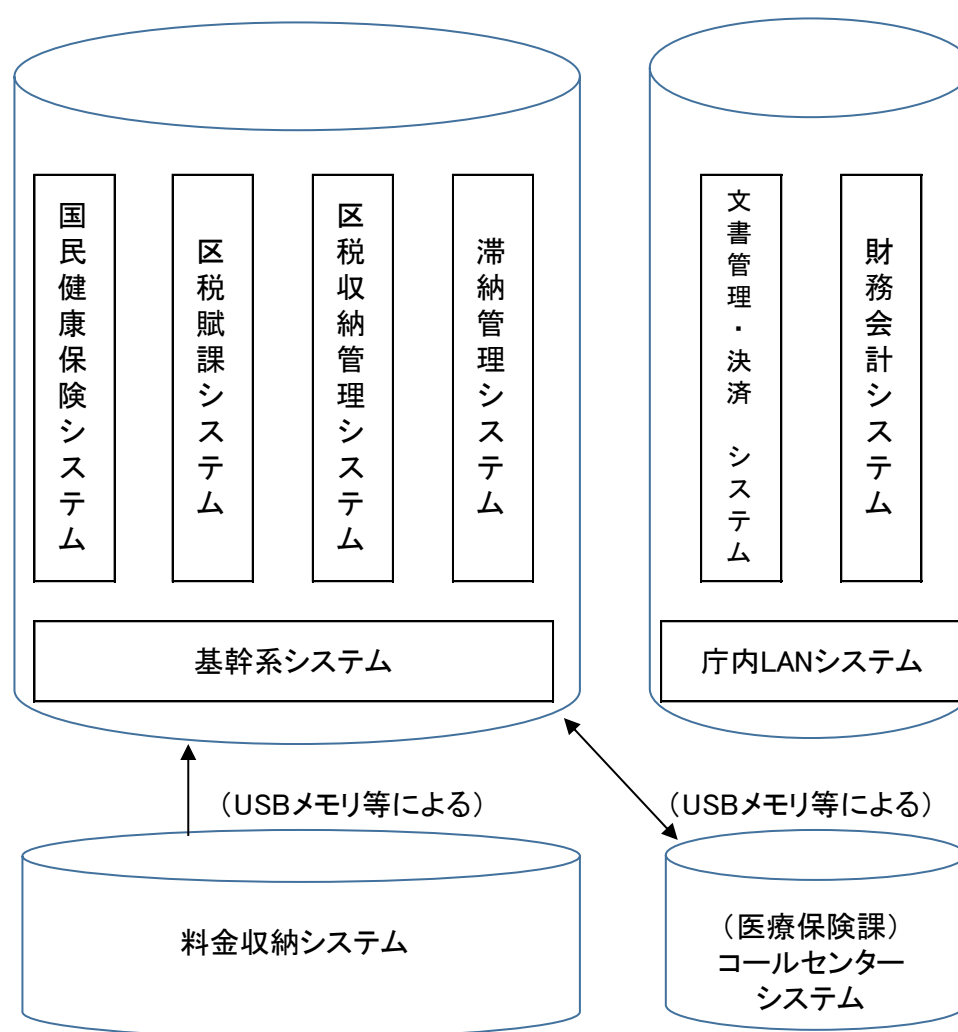
¹ Application Service Provider。インターネットを通じてビジネス用アプリケーションを利用するサービス

へはオンラインで接続されておらず、データについて情報システム課が日々エントリーを行う。入金による消し込み作業はバッチ処理により基幹系システムへ自動で行われる。

これ以降は自動では処理されず、エラーとなった項目（時効によって債権が消滅した後に収納となったなど）については各課で毎日エラー処理を行っている。

⑥ 区税・国民健康保険料の賦課徴収業務に係るシステム概要図

各システムの概要図を表示すると、次のとおりである。



(区担当者からのヒアリングに基づき監査人が作成)

⑦ 賦課徴収業務に係るシステムの管理運用体制及び外部委託

基幹系システムについては、情報システム課によるシステム管理の他、C社に運用管

理を委託している。これは、処理依頼書による定例的なバッチ処理、システムトラブル発生時の各部門との調整、サーバー管理、運用トラブルの管理等である。そのため、C 社からオペレーターが江東区役所に駐在している。

それ以外に、区税賦課システム、区税収納管理システム及び国民健康保険システムの保守管理などのために、B 社からも担当者が江東区役所に常駐している。

医療保険課によるコールセンターシステムについては、E 社にシステム保守・運用サポートを委託している。

(2) 監査手続

実施した監査手続は以下のとおりである。

- 各課の担当者に対し、課税課、納税課及び医療保険課が賦課、徴収及び債権管理業務を目的として取扱う情報システムの概要についてのヒアリングを実施した。
- 必要に応じ、情報システムに関する書類・契約書等を入手し、内容を検討・吟味した。
- セキュリティ対策方針、対策基準等を入手し、日常の業務としてどのようなセキュリティ対策を日々実施しているのかヒアリングを行い、検討した。
- 実際のシステム操作及び集計方法等について調査及び分析を行い、日々のオペレーションについて実際の操作を確認し、その妥当性について検討した。

(3) 監査の結果及び意見

① 基幹系システム

1) 情報セキュリティポリシーについて

情報システムの高度化・ネットワーク化の進展とともに、情報の改ざん、破壊を目的とした不正アクセスやコンピュータウイルス等の脅威が増大していることから、情報を保護し、情報システムの安全性を確保するためのセキュリティ対策の必要性が一層高まっている。

区では、区民の個人情報をはじめ行政運営上重要な情報など、外部に漏洩等した場合、極めて重大な影響力を持つ情報を多数保有しており、重要資産である情報の機密性、完全性及び可用性を保持するために、江東区情報セキュリティ基本方針、江東区情報セキュリティ対策基準等を策定の上、各課において情報セキュリティ実施手続を定めている。

また、情報セキュリティ委員会等を設置し、区独自で、別途調査検討を行い、セキュリティ対策に万全を期している。

江東区情報セキュリティ基本方針及び江東区情報セキュリティ対策基準を閲覧したところ、江東区情報セキュリティ基本方針には平成 16 年 12 月 22 日との記載があるのみであり、更新についての記載がなされていない。

一方、江東区情報セキュリティ対策基準については、江東区例規集（電子）において施行日及び改正日を沿革情報として明記している。

<意見事項 54> 情報セキュリティポリシーの更新について

各課作成のセキュリティ実施手続は、附則において施行日の記載があり、更新されていることが確認できるが、その基となる江東区情報セキュリティ基本方針には更新日の記載がなく、現状、更新がどの程度行われているのか不明である。

江東区情報セキュリティ基本方針を更新する際には、更新日を明記し、適切に保管することで、各課にて実施されているセキュリティ対策の手続のより上位の規範として、管理に万全を期することが必要であると考えられる。

2) 情報セキュリティの自主点検及び情報セキュリティ監査について

システム管理者及びデータ管理責任者は、情報システム及びネットワークの情報セキュリティの管理の状況を把握するため、少なくとも 1 年度に 1 回以上の自主点検を実施している（江東区情報セキュリティ対策基準第 30 条第 1 項）。

そして、これらの自主点検に基づき、改善策を取りまとめ、ネットワーク管理者に報告を実施している（江東区情報セキュリティ対策基準第 30 条第 2 項）。

また、システム管理者及びデータ管理責任者は、情報セキュリティ対策基準の運用状況について定期的に情報セキュリティ監査を受けることになっている（江東区情報セキュリティ対策基準第 30 条第 3 項）。

さらに、職員に対して情報セキュリティポリシーに関する研修の機会を与えるため、Web での研修等を提供するとともに、情報セキュリティ研修の受講記録を管理している。

また、緊急時の訓練として、緊急時対応訓練を実施している（江東区情報セキュリティ対策基準第 16 条）。

<指摘事項 4> 情報セキュリティ監査の定期的な実施について

江東区情報セキュリティ対策基準第 30 条第 3 項によれば、情報セキュリティ監査を定期的に受けることになっているが、納税課及び医療保険課にその実施状況を確認したところ、最後に実施されたのはそれぞれ平成 18 年 10 月、平成 19 年 8 月であった。この時期は、現在の基幹系システムの構築前となる。

江東区情報セキュリティ対策基準では、定期的に情報セキュリティ監査を受けると定められているのみであり、具体的に何年ごとに受けるか詳細な規定は定められていない。しかしながら、これだけ長期間に亘り、監査が実施されていない状況は、江東区セキュリティ対策基準上、重要な問題であると思われる。

このような状況を放置すれば、何時事故や不正問題等が起こるかも知れず、内部統

制上も問題であり、非常に高いリスクが放置されている可能性もある。

システムの更新が著しい今日、情報セキュリティ監査の実施頻度を具体的な基準として定め、定期的に情報セキュリティ監査を実施することが望ましい。

3) 業務委託契約について

基幹系システムについては平成 24 年に B 社及び C 社と契約を締結し、それ以降業務委託契約を毎年締結している。本来は年度ごとに入札等により契約先の見直しを行うべきであるが、毎年契約先を見直すのは現実的ではない面もある。

担当者へのヒアリングによる調査の結果、「現在は、いずれ更新を実施する新システムの検証について検討する段階であり、具体的なシステム更新の計画はまだない」とのことである。

この結果、B 社及び C 社について、当分の間契約の継続をする見込みであると思われるが、現状では継続可能性については特段の約定を結んでおらず、検討を実施していない。

<意見事項 55> 業務委託先の継続可能性の検討について

特に B 社の扱う住基関係のシステムについては、仮に基幹系システムが止まってしまい業務が実施できなくなるとその影響は甚大である。

今後は、例えば、年に 1 回は同社の税務申告書や財務諸表等を契約締結の際に入手するなどして、会社の継続性に問題がないか、業務遂行の継続可能性も検討する必要があると考える。

4) アクセスログについて

基幹系システムのアクセスログについて担当者に確認したところ、区ではアクセスログを残しそれらをチェックできるようにしているが、不正アクセス等の定期的な、もしくは随時（不定期）でもアクセスログの監視等はしていないとのことであった。

<意見事項 56> アクセスログの活用について

個人情報流出等の事故が発生した場合に備え、アクセスログを残しておくことは有効な対策ではあるが、それに加えて、個人情報保護の観点からは、アクセスログを随時チェックし、

①多重ログイン等のイレギュラーなログインがあった場合

②不正アクセスがあった場合等

の際には、早期発見可能な管理体制を整えておくことが望ましいと考える。

5) 情報システム概要図の作成について

システム概要図について担当者からのヒアリングにより確認したところ、「個々のシステム毎に仕様書の機能一覧や運用マニュアルが B 社もしくは C 社により作成されているが、それ以外に江東区全体ではシステム概要図は作られていない」とのことであった。

この理由として、基幹系システムにまだ改善すべき点が多いこと、またシステムの運用管理も委託しているため、個々の職員が全体像を詳細に把握していなくとも、個々の業務は実施できるためとのことである。

そのため、システム関係の不明点や不具合が発生した場合には B 社や C 社に個々に確認するに留まっており、区全体でシステムを俯瞰的に確認し、改修の必要性を検討することはできない状態となっている。

<意見事項 57> システム概要図の作成及びその活用について

システムの管理及び運営を適切且つ効率的に行っていくためにも、江東区全体のシステム概要図を作成し、全体業務を把握すると同時に明確化する必要がある。

システムの運用管理を外部委託しているとしても、区の職員がシステム全体を正確に把握することは基幹系システムを有効活用する上で重要な必要事項であると考えられる。したがって、全体的なシステム概要図を作成し、有効活用していくことが望まれる。

6) ユーザーID の棚卸とアクセス管理について

基幹系システムに対する各ユーザーID のアクセス権限については、人事データを基に各課、各係で決められた権限を、毎年 4 月に新規に一斉付与している。

そのため、退職者等のユーザーID についても、このタイミングで棚卸がなされ、消去されることになる。

<意見事項 58> アクセス権限の妥当性について

必要なアクセス権限が与えられない場合、または不十分な場合、業務に支障をきたすため、一般的にアクセス権限は過度に大きくなりがちである。

しかしながら過大なアクセス権限の付与を原因とする不正や事故防止のため、各課、各係で決められたアクセス権限の状況について、定期的にレビューし、その妥当性を客観的に検証できる制度を構築することが望ましい。

7) パスワードの変更管理について

課税課、納税課及び医療保険課の各課における情報セキュリティ実施手順において、「パスワードは定期的に、又はアクセス回数にもとづいて変更し、古いパスワードの再利用はしないこと。」とされている（各課とも、第 16 条 4 項）。

しかしながら、現在、基幹系システムのパスワード変更はシステム上、定期的に、または状況に応じて変更することは要求されておらず、努力義務に留まっている。

一方、庁内 LAN システムでは、6 ヶ月に 1 回以上パスワードの変更がシステム上要求される仕様となっている。

<意見事項 59> パスワードの強制変更について

基幹系システムは、江東区が保有する住民記録関係データ等、機密性が非常に高い重要データを管理するシステムであり、アクセス制限については慎重に対処する必要があると考える。

基幹系システムにおいても、庁内 LAN システムと同様、定期的にパスワードの変更を強制する等の設計を行い、より厳格なパスワードの管理を行うことが望ましいと考える。

8) 収入未済額の検証資料について

基幹系システムにおいて、システム内データは常に最新の状況に更新され内容が置き換わる。

基幹系システムでは、現行（現在）の事業年度分については一定時点の収入未済額の明細表を抽出することができるが、決算時において繰越処理（決算処理）をした後は、前期以前の明細は、基幹系システムの処理対象外となり抽出することができない仕様となっている。このことを原因として、包括外部監査時に調査を行ったところ、特別区民税に関しては、前期末の収入未済額の明細表を入手することができなかった。

江東区会計事務規則第 47 条第 2 項では収入未済繰越額調書を作成することが求められ、その様式が定められている。様式には、収入未済額の金額以外に納入者の住所、氏名の記載が求められているが、実際の収入未済繰越額調書は、収入未済額の合計額で 1 枚の収入未済繰越額調書が作成され、氏名欄には 1 名の名前とその他何件の記載がなされていた。別途明細が保管されているのか確認したところ、特別区民税については書類としてもデータとしても保管されていなかった。

この原因は、明細をどのように保管するかの規定が無く、慣例として過去からの担当者の運用により明細を保存していないためとのことである。

<指摘事項 5> 個人別明細表の作成及び保存について

収入未済額の個人別明細表が保存されておらず、収入未済繰越額調書に人数と金額の合計のみを記載している状態では、様式に定められた記載事項を満たしていないと考える。

今後、江東区においても新公会計基準に基づく財務諸表を作成することとなるが、貸借対照表を作成するということは、各科目の明細の整備とともに、後日の検証可能

性の確保が求められる。現在すぐにシステム改修が困難であれば、別途 Excel もしくはテキスト等の電子ファイルにより明細表を作成し、検証可能な正式な帳簿として保存できるよう管理体制を整備する必要があると考える。

9) 基幹系システムと財務会計の一致の確認について

医療保険課では、賦課額、収入済額を財務会計上へ起票をする場合、基幹系システムから合計額を集計し起票している。

また、納税課では、会計管理室から日次で入手する収入日計表を基に管理票を作成し、半月に 1 回（月に 2 回）合計を集計し財務会計上において振替処理を行なっている。その結果として、振替処理をした明細表の一年分の集計が財務会計の数字となる。

<意見事項 60> 収入未済額の期末残高の確認について

担当者へのヒアリングの結果、納税課では、収入未済額の期末残高について、基幹系システムと財務会計の数字が大きく異なっていないことは確認するとのことであるが、実際にどれだけ異なっている場合には精査を行うべきか、精査を実施する判断基準は無く、基幹系システムと財務会計の収入未済額は一致しないままになっている。

今後は基幹系システムと財務会計が一致するか決算毎に確認し、差異がある場合には調整表を作成し、また差異について異常な項目が含まれていないことを確認する必要がある。

10) 基幹系システムにおけるデータの保管及び管理について

基幹系システムでは、データが逐次更新されるため、業務のために利用した各種条件別の抽出データ等（1 ヶ月以上・2 ヶ月以上滞留している等様々な条件に従って抽出されたデータ）について、処理後はデータが更新されてしまうため再現できない可能性がある。

担当者へのヒアリングの結果、対策として基幹系システムや庁内 LAN システムのファイルサーバーを活用し、必要なデータを保管しているとの回答を得た。

<意見事項 61> 基幹系システムでのデータ保管について

基幹系システムにおいては、逐次異動が発生し、データが更新されるため、同条件で再度抽出を実施しても同じ内容を再現することが難しい。したがって、一定の条件で抽出された後のデータは、非常に重要な資料である。効率的な業務遂行を実施するためにも、条件に従って抽出された後のデータも基幹系システムにおいて適切に保管することが望まれる。

② 滞納管理システム

1) 滞納管理システムにおけるデータの管理について

滞納管理システムでは、基幹系システムとデータがリンクしているため、情報は常に最新の状況に置き換えられる。そのため、債権管理に有用な過去からの統計的な情報を早期に得ることが難しい場合がある。

<意見事項 62> 滞納管理システムでのデータ管理について

滞納管理システム上、期末決算日または一定時点でのデータを適切に保存することにより、必要に応じ、過去データを参照し債権管理に有効に活用できるものと考えられる。

例えば、現在、滞納者の滞納額の推移を見るためには、滞納者個人のページで入金状況を確認するしかない。しかし、滞納管理システム上で、一定時点での残高が捉えられるようになれば、一定額以上の滞納者の滞納額の推移が一覧で判明し、債権回収担当者以外の者も状況を把握することが容易となり、どのような債権管理が有用か判断でき、債権管理に資するものではないかと思われる。

今後、より効率的・効果的な債権管理を行うことができるよう、システム自体の改善も含め、体制整備をすることが望まれる。

③ 庁内 LAN システム

1) 庁内 LAN システムにおけるデータの管理について

庁内 LAN システムにおいては、ログインの際にユーザーID 及びパスワードを要求され、さらに 6 ヶ月に 1 回以上のパスワードの定期的な変更を要求することにより、ユーザーID とパスワードは厳密に管理されている。

しかしながら、庁内 LAN システムでは、データが各課の共通データフォルダで管理されているため、ログイン後であれば、自身の業務以外であっても自課の情報については閲覧することができる。

<意見事項 63> 庁内 LAN システムでのデータ管理について

庁内 LAN システムでは基幹系システムほど個々人のデータに対するアクセスコントロールが厳格になされておらず、自身の業務以外であっても、自課のデータであれば閲覧できるところに問題がある。

したがって、基幹系システムから、データを庁内 LAN システムにそのまま移動するのは個人情報保護の観点からも望ましくない場合があるため、基幹系システム上で、適切にデータの保管を行い、庁内 LAN システムへのデータの移動は必要最小限に限定することが望ましいと思われる。

また、現在、庁内 LAN システムから印刷される帳票は、印刷者が誰かを特定できる

ように印刷者の名前を印字する機能等はない。しかしながら、通常は専用の帳票類がセットしてある基幹系システムとは違い、庁内 LAN システムではこれは適切ではない。今後システム改築等により、印刷者の名前を印字する機能を導入できれば情報流出等への有効な対策とも考えられる。

④ コールセンターシステム

1) コールセンターシステムの必要性について

医療保険課では独自にコールセンターシステムを構築・活用し、滞納者に係る架電対象者の選定や電話の応対等の進捗管理を行う業務を行っている。

これに対して、納税課では独自のコールセンターシステムは構築せず、基幹系システムと一体で運営されている滞納管理システムを利用し、コールセンター業務を実施している。

なお、医療保険課においては、コールセンター業務にかかるシステムの保守、運用サポートを外部へ委託しており、平成 26 年度では 65 万円（総額 162 万円から当該システム分経費を按分）の委託料で契約を締結している。

医療保険課の担当者にコールセンターシステムの必要性についてヒアリングを行なった結果、「電話を行うオペレーターに対して、基幹系システムの閲覧できるデータを制限し、また納税課では架電対象者リストを書面で管理しているが、これに対し架電対象者を電子管理し情報保護に資するものであり、さらに仮消し込みの結果を反映し効率的にコールセンター業務を行う」等の現状の滞納管理システムでは行えない作業をするため、別システムを構築して外部に委託をするメリットがあるとのことである。

<意見事項 64> コールセンターシステムの必要性について

コールセンターシステムが有効で効率的なのであれば、納税課においても同様のシステムを導入することが望ましいと考える。

しかしながら、コールセンターシステムは、基幹系システムとデータがオンラインで接続されていないため、マニュアル作業も多く非効率的な点もある。医療保険課で挙げたコールセンターシステムの必要性については、基幹系システム及び滞納管理システムにおいて、ユーザーID で閲覧できるデータを制限すれば同様な効果が期待できる。また、現在では滞納管理システムで仮消込の情報も反映されており、架電対象者リストは書面で管理することとなるが、セキュリティ基準に基づき架電対象者リストを適切に管理することにより、滞納管理システムを使用することでも効率的な架電対象者を選択できるのではないかと考えられる。

いずれにしても、医療保険課と納税課それぞれの課で同様の業務に対して別システムを構築する必要性は少ないと考えられる。コールセンターシステムを共同利用できないか、基幹系システム及び滞納管理システムを改修するなどして医療保険課におい

ても利用できないか、検討が必要であり、コールセンター業務を効率的に遂行する必要がある。

⑤ 料金収納システム

1) 料金収納システム等の改修について

区税や国民健康保険料等の料金収納業務について、料金収納システムから入金情報を入手し基幹系システムに投入しているが、この際に作成されるデータの入金日付と会計管理室が日々集計して実際に入金処理をする日付との間に、数日のズレがある場合がある。

この原因は、基幹系システムでは料金収納システムからデータを取り込み、金融機関の営業日で算定される入金予定日で収納済となるようにプログラム処理されているためである。

これに対し、実際の入金日は数日遅れとなる場合があり、実際には入金が無いにもかかわらず本消し込みが行われ、基幹系システム上の残高が正確ではない金額になっているケースが有る。

<意見事項 65> 料金収納システム等の改修について

基幹系システムによる入金情報と会計管理室が集計する金額との整合性を確保できない場合には、基幹系システムを使用する全ての業務で効率的・効果的に業務遂行を行うことができなくなってしまう。

そのためにも料金収納システムから入手するデータの改修、もしくは基幹系システムを改修し、基幹系システムの入金日付と会計管理室が日々集計して実際に入金処理をする日付との間に差異が発生しないようにすることが望まれる。

IV. 別紙

IV. 別紙

【表 1】 特別区 国民健康保険収納状況

No	区 名	現 年 分										滞 納 繰 越 分										計									
		21年度		22年度		23年度		24年度		25年度		21年度		22年度		23年度		24年度		25年度		21年度		22年度		23年度		24年度		25年度	
		順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率	順位	収納率
1	千代田	1	88.32	1	88.71	1	88.57	1	89.73	1	89.91	11	22.07	11	20.89	8	28.78	10	25.03	12	28.58	2	74.15	2	75.16	2	77.78	1	78.10	2	79.58
2	中 央	9	82.61	8	82.42	7	84.81	7	85.44	7	85.77	16	20.62	19	17.45	20	16.45	20	16.72	21	17.72	11	69.05	11	67.63	12	69.05	10	69.98	11	71.69
3	港	21	80.49	22	80.30	15	82.36	19	81.94	22	81.99	10	22.27	15	19.36	15	20.48	18	18.97	17	22.58	18	64.90	17	63.67	19	65.33	20	64.69	21	66.00
4	新 宿	23	78.62	23	79.00	17	82.13	17	82.45	19	82.50	18	19.83	14	19.61	14	21.10	13	23.74	13	24.40	23	62.69	21	62.71	18	65.46	17	67.75	17	69.28
5	文 京	2	85.61	2	85.87	2	87.24	2	87.33	3	87.46	1	37.54	1	31.89	2	34.32	4	29.37	1	39.08	1	77.27	1	76.26	1	77.84	2	77.72	1	79.61
6	台 東	14	81.40	16	80.80	21	81.82	18	82.08	18	83.04	14	21.73	10	21.81	13	22.41	11	24.83	11	28.81	13	68.33	14	66.91	16	67.21	14	68.24	15	70.46
7	墨 田	20	80.73	18	80.48	19	82.03	16	82.47	16	83.36	19	17.99	16	18.93	16	20.00	15	21.25	15	23.82	21	62.86	22	62.31	21	63.85	21	64.67	19	66.76
8	江 東	12	82.16	9	81.91	10	83.40	10	83.75	10	84.85	17	20.47	17	18.74	17	18.85	16	19.92	14	24.17	12	68.45	12	67.44	14	68.04	16	67.95	14	70.52
9	品 川	5	83.47	7	83.31	6	85.11	8	85.27	6	86.17	4	30.65	4	28.90	1	34.55	2	34.24	2	37.56	5	72.03	5	71.61	4	74.01	4	74.61	4	76.31
10	目 黒	4	84.54	5	84.43	5	85.97	5	86.01	5	86.83	6	27.46	7	26.91	7	28.90	8	26.64	10	29.11	3	72.77	4	72.39	5	73.71	5	73.56	5	75.12
11	大 田	11	82.22	13	81.38	8	84.55	6	85.79	12	84.22	20	17.12	20	15.08	21	16.33	19	18.16	19	19.57	16	65.31	18	63.51	17	66.09	15	68.20	18	68.18
12	世田谷	8	82.68	6	83.44	9	84.20	9	84.64	9	85.13	8	24.36	9	23.02	11	25.15	9	25.90	5	31.61	10	69.42	9	69.55	7	71.11	7	71.71	7	73.63
13	渋谷	22	80.21	21	80.31	22	81.79	20	81.85	21	82.12	12	21.99	18	18.73	18	18.33	17	19.20	18	19.91	20	63.37	20	63.06	23	62.87	22	63.92	22	64.94
14	中 野	18	80.89	15	80.90	14	82.67	11	83.40	8	85.27	15	21.17	13	20.07	12	23.06	14	23.20	16	22.79	15	66.33	16	65.96	15	67.86	12	69.30	10	71.73
15	杉 並	7	82.86	10	81.89	12	82.98	15	82.73	15	83.65	5	28.32	6	28.21	6	30.34	3	31.76	7	30.91	8	70.41	10	69.25	10	70.03	9	70.58	13	70.59
16	豊 島	10	82.50	17	80.76	18	82.06	23	81.21	14	83.91	2	34.35	3	28.97	4	30.49	6	27.96	8	29.53	4	72.52	7	70.25	9	70.72	11	69.32	12	70.97
17	北	15	81.28	14	81.37	11	83.09	12	83.38	13	84.17	9	23.11	12	20.57	9	27.29	7	26.75	6	30.95	14	67.71	13	67.14	11	69.96	8	70.67	8	72.71
18	荒 川	13	81.91	11	81.57	16	82.36	14	83.05	11	84.52	23	13.97	23	12.56	22	15.08	22	14.76	23	15.14	19	64.23	19	63.35	20	64.73	19	64.94	20	66.50
19	板 橋	16	81.24	12	81.47	13	82.93	13	83.07	17	83.05	3	33.16	2	29.57	5	30.44	12	24.70	4	32.43	7	70.64	8	69.66	8	71.03	18	67.62	9	72.19
20	練 馬	6	83.20	4	84.51	4	86.07	3	86.82	4	87.26	7	25.07	5	28.85	3	34.32	1	35.37	3	36.96	9	70.29	3	72.43	3	75.59	3	77.13	3	78.18
21	足 立	17	81.04	20	80.44	23	81.72	22	81.25	23	81.42	22	14.48	22	13.60	23	14.66	23	13.66	22	15.66	22	62.85	23	62.13	22	63.40	23	63.06	23	64.14
22	葛 飾	19	80.82	19	80.45	20	82.01	21	81.40	20	82.40	13	21.86	8	25.51	10	26.49	5	28.41	9	29.26	17	64.94	15	66.58	13	68.69	13	68.71	16	69.67
23	江 戸 川	3	84.78	3	84.53	3	86.18	4	86.50	2	88.01	21	16.77	21	14.81	19	16.74	21	16.17	20	18.65	6	72.02	6	71.09	6	72.01	6	72.23	3	74.14
	特別区		82.18		82.08		83.68		83.90		84.49		22.50		21.45		23.36		23.34		25.96		68.02		67.56		69.18		69.54		71.13

(医療保険課作成資料より)