

令和7年3月7日
区民部納税課

納付案内センターの業務拡充について

1 納付案内センターの業務概要

住民税等の納期内納税の推進と累積滞納の未然防止のため、平成21年度より、業務委託により、滞納者に対し電話や訪問による納付案内を行っている。また、民間事業者が有する債権回収の専門的手法等を活用し、区職員の担う収納管理や財産調査等に関連する事務の補助業務を行っている。

2 業務拡充の目的

区職員が滞納整理や収納管理の業務に注力するため、徴税吏員としての判断を伴わない業務を委託することで、住民税等の収納率の維持・向上を図る。また、納付案内方法を拡充するとともに、業務体制を見直し、繁忙期に合わせて柔軟に委託職員を配置する。

3 業務拡充内容

(1) 外国語による架電での納付案内

外国語対応可能なオペレーターを配置し、日本語が不慣れな方へ、外国語による納付案内を行う。

(2) SMS送信による納付案内

架電するも応答が無い方等を対象に、納付案内に関するメッセージを視認性と到達率が高いSMSにて送信する。

(3) 窓口業務の委託化及び内部事務業務の拡充

税収納、申請書受付等の窓口業務を委託するとともに、既存の内部事務業務にシステム入力、財産調査等を加え業務の効率化を図る。

4 実施時期

令和7年4月1日