

「市町村の具体的取組み」の好事例

項 目	内 容
(1) 広報活動	・毎月、全戸配布される広報誌やホームページのトピックスに、普通徴収保険料の納期等を掲載する。 ・年齢到達時に徴収専門員が納付書を持参して訪問し、制度の仕組みの説明や納付勧奨を行う。 ・市内全戸に配布する市特製カレンダーに保険料の納期限を表示し、納め忘れを防止し、納付を勧奨する。 ・駅前の広報・広告ビジョンに、納期限や口座振替の勧奨等の広報映像を映す。 ・市民課や健康保険事業担当課の待合室にＴＶモニターを設置し、納期限や休日納付相談日・口座振替勧奨等の内容を放映している。
(2) 口座振替の推進他	・市内巡回バスの車内にポスター掲載。 ・年齢到達による資格取得予定者に対し、年齢到達２か月に口座振替依頼書及び国保の口座振替は引き継がれない旨を記載したチラシを送付する。 (例：これまで年齢到達１か月前に口座振替依頼書及び国保の口座振替は引き継がれない旨を記載したチラシを送付していたが、年齢到達２か月前に変更したところ、口座振替の登録者数が２倍近く増加した。) ・口振勧奨チラシについてナッジ理論を活用した内容に変更した。 例：いつまでに口座振替依頼書を提出すれば、初回の納期限に口座振替となるかを明示することで、早期の口座振替依頼書の提出を促進する。 口座振替の件数が伸びていることを図で表し、利便性を協調する。 ・口座振替の新規申込者に対してゴミ袋の無料配布を行ったり、地域デジタルポイントの付与を行う。 ・本算定通知書及び毎月の異動賦課通知書送付時に口座振替依頼書を同封する。 ・コールセンターを活用し、年齢到達者に対し口座振替勧奨を行う。 ・年齢到達者に対し、被保険者証送付後にＤＭを送付する。 ・他制度と共に口座振替キャンペーン期間を設定し、市内金融機関や公共交通機関に勧奨ポスターを掲示する。 ・自治会の掲示板への口座振替勧奨ポスターの掲示を依頼する。 ・ペイジー口座振替受付を実施。 ・ＣＡＴＶの市政情報番組内で口座振替について勧奨する。 ・特別徴収から口座振替による普通徴収へ徴収方法を変更した者で、振替不納が発生した場合は、原則として速やかに特別徴収に戻す。 ・督促状の送付時に口座振替依頼書を同封する。
(3) コンビニ収納やスマートフォン決済の実施	・高齢者においても利用頻度が高くなっているコンビニの収納を可能にする。 ・スマートフォンアプリを利用し、納付書に印字されているバーコードを読み取ることで、納付者が指定した金融機関口座やあらかじめチャージした残高からいつでもどこでも簡単に納付できるスマートフォン決済を導入する。
(4) 督促状、催告書等の送付の徹底	・納め忘れ防止対策として、年齢到達及び特徴が中止になった被保険者に納付書を送付する際に、封筒に「納付書が入っています。必ずご確認ください」のハンコを押し郵送するようにした。 ・スマホや携帯電話のSMSを使った催告を開始した。 ・併徴や新規加入者など納付環境に変化が生じ、それに気づかず納付できていないと判断される者に対して、変化に応じた催告書と納付書を送付したところ、反応が増え納付につながった。 ・当初納通発送後、第１期の納期限までに特徴→普徴に切り替わった者や年齢到達者等に対し、納付書払いである旨の案内文を作成し、早期に気づいてもらえるよう送付した。 ・封筒に「重要」の記載や、「必ず開封してください」（シール）を貼付して開封を促す。 ・高額滞納者に対し「個別催告書」（簡易書留で封筒に「重要」と記載。未納の場合は財産調査に着手する旨の通知）を送付し、納付相談・収納に結びつける。 ・年金支給日や親族が集まる時期にあわせ、催告書（納付書付）を送付。 ・督促状の発送前に「未納のお知らせ」（納付忘れがあります。放置されると、督促状の送付と督促手数料が発生します等の内容）を送付。 ・催告書等を定期的に送付し、状況によってその標題を「最終催告書」や「差押予告書」に変更して送付する。

(5) 電話による督促	・納め忘れ防止のため、初期滞納者に対して、コールセンターを設け、オペレーターによる納付勧奨を行う。 ・コールセンターからの納付案内により、国保から後期への切り替わるタイミングで納付忘れや制度の案内などによる納付勧奨を行った。 ・平日夜間、休日に電話等による催告を行う。 ・督促状の発送前に、電話による納付勧奨を行う。 ・文書催告にあわせて、制度説明も含めて電話督促を行う。 ・AIによる自動音声発信の納付勧奨を実証実験を実施。 ・分納誓約しているにも関わらず滞納している者に、電話による納付勧奨を行う。 ・任期付職員を配置し、現年滞納者への電話催告を行った。 ・年金支給日前後に、重点的に電話催告を行う。
(6) 臨戸訪問	・身体の障害や運転免許証自主返納等を理由に、来庁が難しいと思われる場合、他の税目の滞納や郵送物の到達、電話の開通状況を鑑みた上で、臨戸訪問を実施する。 ・高額療養費支払日に臨戸訪問する。 ・年金受給月は「徴収強化月間」と位置づけ、班体制を組んでほぼ毎日臨戸訪問する。 ・滞納発生段階で、徴収訪問等を行う。 ・月毎の徴収計画を作成。当該計画に基づく各種リストを抽出し、非常勤嘱託員が臨戸訪問を行う。 ・新たに保険料収納推進員を配置し、口座振替勧奨や、現地調査、納付相談等を行う。 ・通年で、平日の夜間、休日に電話・臨戸訪問等納付催告を行う。 ・納付誓約不履行者、短期証交付対象者に対して徴収訪問を行う。
(7) 関係部署との連携	・徴収事務を担っている関係課で構成する「徴収事務担当課連絡会議」等を設置するなど、全庁的に収納対策に取り組む。 ・高齢者の所在不明問題に関わって、相当数の居所不明者について住基回付を行う。 ・住民基本台帳法の一部改正施行後、外国人住民の居所不明者について職権消除を検討する。
(8) 未納者に対する納付相談	・滞納整理システムを整備し、滞納者の納付経過等の記録を共有して対応する。 ・再任用職員を新たに配置し、滞納者との接触回数を増加させることにより、収納に結びつける。 ・滞納者全員の預金調査を実施し、実情を踏まえた納付相談を行う。 ・口座振登録者に対して、滞納分と今月分を一緒に引き落とすことを勧奨した。
(9) 短期被保険者証の活用	・短期被保険者証予告通知該当者に、電話催告及び臨戸訪問を行う。 ・短期被保険者証を、原則手渡しにより交付し、納付相談等の接触の機会を増やす。
(10) 滞納処分の実施等	・庁内で初任者研修や滞納処分研修などを開催し、担当者の意識向上とノウハウの継承を目指している。 ・「全庁的な債権管理室」等を設置し、悪質な滞納者については移管して収納対策を講じる。 ・その際、対象者に送付する「移管通知書」に、滞納処分を行う旨を明記し、納付相談等につなげる。 ・「警告書」（勤務先への給与照会や財産調査を実施し、滞納処分を執行する旨の警告）などの各種文書を送付し、納付相談等につなげる。 ・自主納付をしない者、高額滞納者（概ね10万円以上）で分納相談もしていない者を対象に財産調査を実施する旨を記載した「個別催告書」を送付し、なお相談や納付がない者に対しては、滞納処分（差押え）を実施する旨を記載した「最終催告書」を通常より大きめの封筒を使用して送付する。 ・滞納者への財産調査等により、実態を把握し、支払能力があり徴収可能な保険料であるか否かの判断をシステム化し、滞納整理事務の効率化を図る。 ・預金調査の電子化。（pipitLINK(ピットリンク)等の導入。） ・生活保護や居所不明事案について、滞納処分の執行停止を行うことで、他の事案に注力することが可能となった。 ・不動産の売却を検討している滞納者に対し、不動産の差押えを執行することで、滞納保険料の全額を回収することができた。 ・滞納額上位20件をリスト化することによる効率的な滞納整理を実施した。 ・財産調査の結果などを踏まえて執行停止処分の執行を進めた。