

---

第4次 市税滞納削減  
アクションプラン  
(平成28年度～平成30年度)

平成28年9月

財務部 税務総務課  
市民税課  
資産税課  
収納対策課

---

---

---

# 目 次

<b>1. 取組みの経緯と成果</b>	<b>1</b>
(1) 現年分収入率	1
(2) 累積滞納額	2
(3) 効果額	2
(4) 具体的な取組み内容と成果	3
ア 第1次～第3次アクションプランの取組み内容	3
イ 特別徴収事業所の拡大	3
ウ 口座振替の推進	4
エ 納期限の見直し	5
オ 法的処分を中心とした滞納整理の徹底	6
参考資料 政令指定都市における現年分市税収入率の状況（平成27年度）	6
<b>2. 現状分析と今後に向けての課題</b>	<b>7</b>
(1) 現年分収入率に関する現状	7
ア 税目別収入率の推移	7
イ 税目別構成比率の特徴	7
(2) 制度改正と税込・収入率への影響	8
ア 「県費負担教職員制度見直し」に伴う個人住民税の税源移譲	8
イ 税制改正による法人住民税の法人税割の税率引下げ	8
ウ 税目別収入見込みと構成比の推移	9
(3) 累積滞納額に関する現状	10
ア 累積滞納額の税目別構成	10
イ 滞納繰越分の経年別収入率	10
ウ 1人当たりの滞納金額の分析	11
エ 高齢者への収納対策	11
<b>3. 新たな目標</b>	<b>12</b>
(1) 現年分収入率	12
(2) 累積滞納額	12
<b>4. 今後の取組み</b>	<b>13</b>
(1) 現年分収入率の向上	13
① 口座振替の促進	13
② コンビニ納付の拡大	13
③ 特別徴収事業所の指定と滞納の防止	13
④ 現年分滞納整理の早期着手と強化	13
⑤ 静岡県「個人住民税徴収対策本部会議」との連携	14
⑥ 広報による納税意識の啓発	14
(2) 累積滞納額の削減	14
① 法令を遵守した法的処分の徹底	14
② 滞納早期での方針決定	14
③ 効果的な滞納処分推進	15
④ より細かなケース分類に基づく滞納整理	15
⑤ 福祉と連携した対応	15
⑥ 静岡県滞納整理機構との連携	15
職員のスキルアップ	15
(3) その他の取組み	15
① eTAXの活用促進	15
② 納付手段多様化への対応	16

---

---

## 1. 取組みの経緯と成果

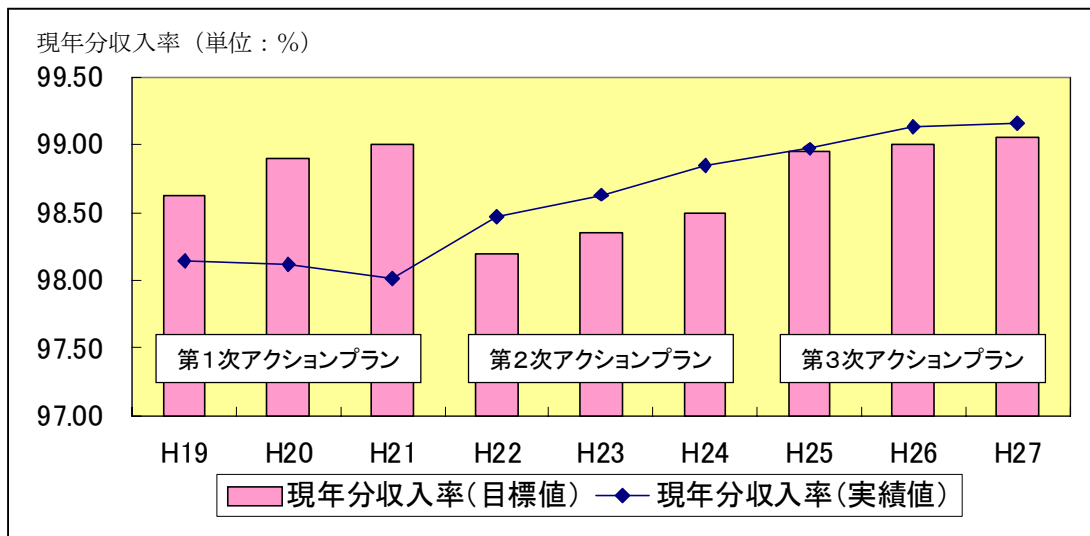
浜松市では税財源の確保と公平・公正な賦課徴収を目的に、平成19年度に「市税滞納削減アクションプラン」(第1次…平成19-21年度)を策定した。リーマンショックによる経済の低迷など、一時期、納税を取り巻く環境が不安定な状態にあったものの、第2次(平成22-24年度)、第3次(平成25-27年度)のアクションプランに掲げた取組みを、着実に実施することにより、9年間の中で大きな成果をあげてきた。第3次アクションプラン最終年度である平成27年度決算では「現年分収入率」及び「累積滞納額」の両面において、目標値を達成した。

### (1) 現年分収入率

第1次アクションプランにおいては、平成20年後半からの地域経済の低迷と雇用環境悪化に伴うリストラや個人所得の減などの影響により、現年分収入率は低下し、目標は実現できなかった。しかし、第2次、第3次アクションプランへと取組みを積み重ね、平成27年度の現年分収入率は、目標として掲げた99.05%を上回る99.16%を達成し、過去最高の収入率となった。指定都市比較では、各市とも滞納整理に力を注いでいる中、浜松市は現年分収入率において指定都市の平均値を上回ったが、順位では12位という状況にある。

現年分収入率の状況

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
目標値(%)	98.63	98.90	99.00	98.20	98.35	98.50	98.95	99.00	99.05
実績値(%)	98.14	98.12	98.01	98.47	98.63	98.85	98.97	99.13	99.16

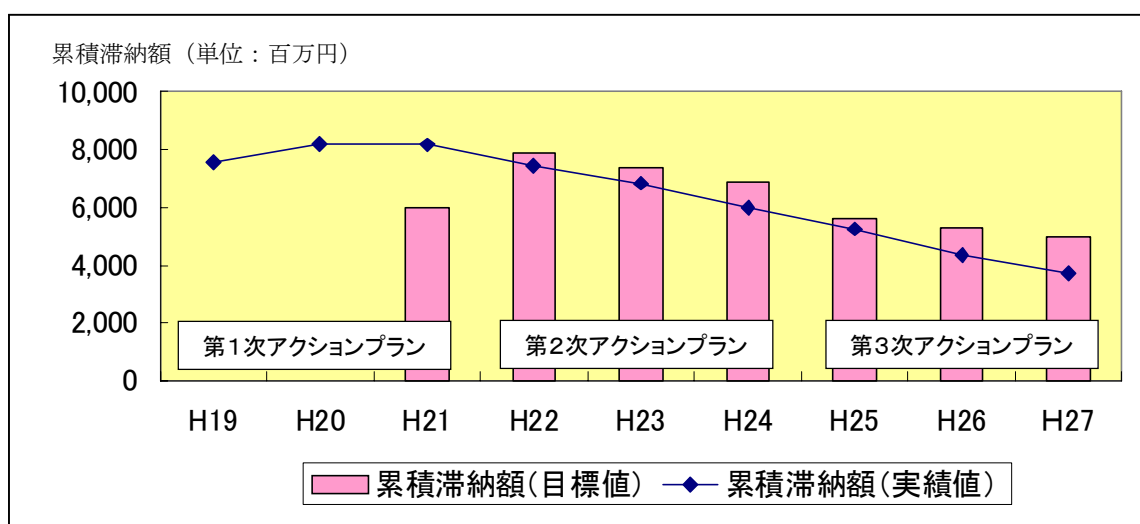


## (2) 累積滞納額

第1次アクションプランは、これまでの「訪問・お願い」から「呼び出し・処分」中心の滞納整理への移行を示したものであり、職員の意識改革を伴う取組みだった。第2次、第3次アクションプランへと取組みを積み重ね、策定から9年を経過する中で、滞納整理を法的処分中心の手法へシフトすることができた。平成20年度末に約82億円あった累積滞納額については、平成27年度末に目標とした50億円以下に対して、約37億円まで削減した。

### 累積滞納額の状況

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
目標値(百万円)	—	—	6,000	7,900	7,400	6,900	5,600	5,300	5,000
実績値(百万円)	7,585	8,199	8,172	7,435	6,833	5,999	5,263	4,348	3,709



## (3) 効果額

第1次・第2次・第3次アクションプランの取組みによる財政的な効果を試算した結果は下記のとおりである。現年分収入率については、各アクションプランの開始前年度末の収入率がそのまま維持された場合の収入見込額と、実績の市税収入額を比較した結果を効果額とした。

### 収入率向上による効果額

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
市税収入額 (億円)	1,363.2	1,355.5	1,266.6	1,219.9	1,233.4	1,229.1	1,254.5	1,297.7	1,278.9
収入見込額 (億円)	1,367.8	1,360.5	1,272.7	1,214.2	1,225.7	1,218.7	1,253.0	1,294.0	1,274.8
効果額 (億円)	4.6	5.0	6.1	5.7	7.7	10.4	1.5	3.7	4.1
効果額 各次 計	(第1次) △15.7億円			(第2次) 23.8億円			(第3次) 9.3億円		
効果額 総計	(第1次から第3次の計) 17.4億円								

収入率 平成18年度末=98.48%、平成21年度末=98.01%、平成24年度末=98.85%

次に、累積滞納額については削減できた額そのものを効果額とした。

#### 累積滞納額削減による効果額（＝削減額）

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
累積滞納額（億円）	75.9	82.0	81.7	74.4	68.3	60.0	52.6	43.5	37.1
効果額（億円）	5.9	6.1	0.3	7.3	6.1	8.3	7.4	9.1	6.4
効果額 各次 計	（第1次）△11.7億円			（第2次）21.7億円			（第3次）22.9億円		
効果額 総計	（第1次から第3次の計）32.9億円								

第1次アクションプランにおいては、リーマンショックによる経済の低迷が収入率を押し下げ、累積滞納額を増とし、効果額はマイナス(△)という結果となったが、第2次アクションプランへと取組みを引き継ぎ、その後の大きな効果額に結びついた。効果は現年分収入率向上での効果額17.4億円、累積滞納額削減での効果額32.9億円となる。

## （4）具体的な取組み内容と成果

### ア 第1次～第3次アクションプランの取組み内容

滞納処分中心の滞納整理への移行による滞納額の削減に加え、現年分収入率向上に向けて口座振替の促進、民間委託による電話催告の強化、特別徴収事業所の拡大など、アクションプランに基づく取組みは着実に成果をあげてきた。

#### （第1次アクションプラン）

- ・ 企業訪問による特別徴収事業所の増加対策
- ・ 民間委託による電話、訪問催告の推進
- ・ 口座振替の普及、コンビニ納付、インターネット公売の拡大 など

#### （第2次アクションプラン）

- ・ 早期徴収体制の確立
- ・ 差押えを中心とした滞納整理の徹底
- ・ 県下一斉の取組みに合わせた特別徴収事業所の指定の拡大 など

#### （第3次アクションプラン）

- ・ 現年分滞納整理の早期着手と強化
- ・ 納期限の見直し
- ・ 特別徴収事業所の指定の徹底 など

### イ 特別徴収事業所の拡大

第1次から第3次までのアクションプランにおいて、未指定となっている事業所を対象として、段階的に特別徴収事業所の指定を図り、特別徴収率は約85%まで向上した。

- ・市内在職者 50 名以上の事業所への市長、幹部職員による特別徴収実施の呼びかけ (H19～H22)
- ・市内在職者 10 名以上の事業所への指定拡大 (H23)
- ・市内在職者 3 名以上の事業所への指定拡大 (H24)
- ・受給者総人員 3 名以上の事業所への指定の徹底 (H25～H27)
- ・新規事業所への特別徴収事務の指導徹底 (H25～H27)

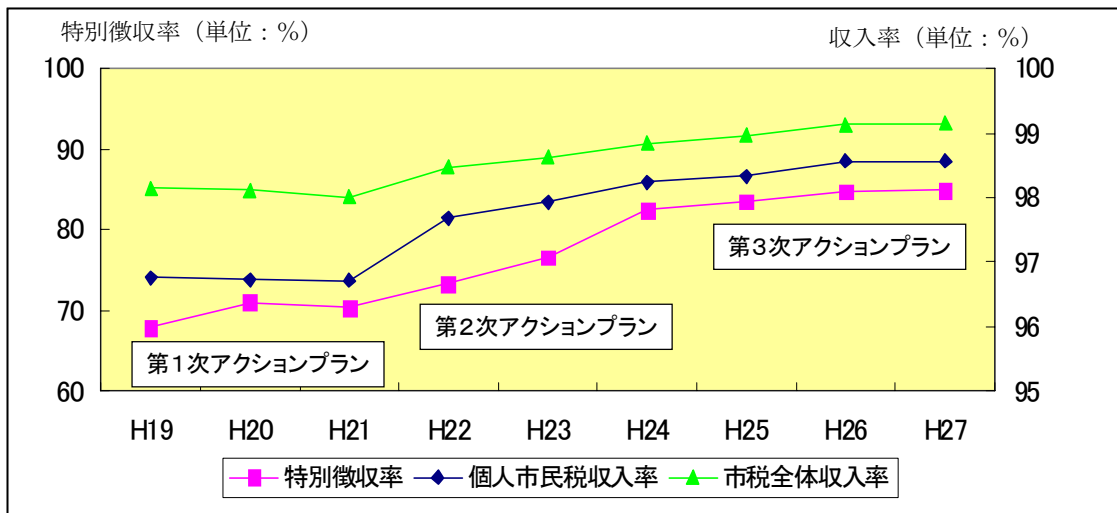
特別徴収率

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
特別徴収率(%)	67.89	70.98	70.34	73.35	76.65	82.42	83.52	84.70	84.92

※ 給与所得者数のうち特別徴収納税義務者数の割合「市町村税課税状況の調より」

現年分収入率

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
個人市民税(%)	96.76	96.73	96.72	97.69	97.93	98.24	98.33	98.57	98.57
市税全体(%)	98.14	98.12	98.01	98.47	98.63	98.85	98.97	99.13	99.16



ウ 口座振替の推進

第1次から第3次までのアクションプランに基づいた様々な取組みにより、固定資産税の口座振替利用率が上昇したこと、全体の口座振替利用率は向上した。個人市民税の口座振替利用率が向上しないことは、特別徴収事業所の拡大が図られたことが一つの要因である。また、軽自動車税についても、利便性の高いコンビニでの納付が拡大しており口座振替利用率は向上していない。口座振替の推進は、現年度分収入率の向上に結びつく取組みであり、今後も継続していく。

- ・緊急雇用創出事業を活用した電話勧奨を実施 (H21)
- ・様々な機会を捉えて、口座振替利用促進の広報を実施 (～H27)
- ・金融機関による口座振替加入促進 (H22～H24)
- ・民間委託による口座振替勧奨事業 (H19～H27)

・当初納税通知書に返信用封筒を同封（H25～H27）

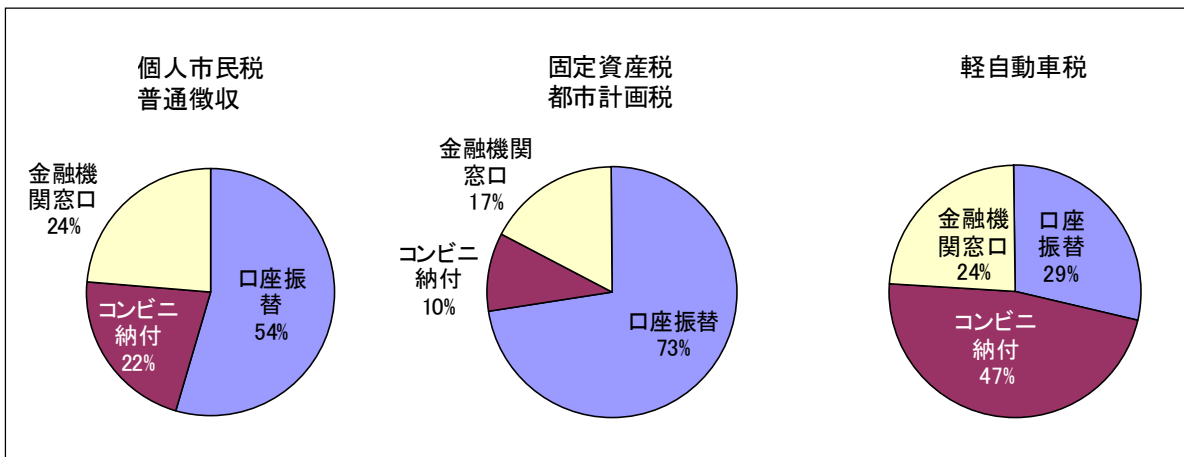
### 税目ごとの口座振替利用率及び納期限内収入率

（単位：％）

税目	区分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
個人市民税 普通徴収	利用率	46.53	45.95	43.03	43.98	43.90	43.60	43.44	43.98	43.87
	納期限内収入率	94.44	95.71	94.13	94.36	94.39	94.73	94.32	95.62	95.36
固定資産税・ 都市計画税	利用率	65.58	65.64	65.49	65.89	65.86	65.84	65.97	66.20	66.50
	納期限内収入率	96.91	97.00	96.82	96.75	96.79	96.87	96.94	97.48	97.68
軽自動車税	利用率	27.57	26.65	25.94	25.67	25.30	24.84	24.35	23.94	23.69
	納期限内収入率	97.22	97.18	97.05	96.90	96.89	96.94	97.01	97.57	97.66
全体	利用率	54.27	54.34	53.38	54.55	54.68	54.84	54.87	55.13	55.29
	納期限内収入率	96.33	96.73	96.28	96.37	96.44	96.58	96.59	97.24	97.38

※納期限内収入率は口座振替対象者の課税額が納期限内に口座振替された割合

### 税目ごとの納期限内納付の方法（H27）



## エ 納期限の見直し

納期限内収入率の向上を目的として、浜松市税条例を一部改正し、平成26年度から個人市民税普通徴収、固定資産税・都市計画税及び軽自動車税の納期限を、各月5日から前月の末日に変更を行なった結果、全ての税目において、納期限内収入率が上昇し、収入率の向上につながった。

### 税目別の納期限内収入率

区分	納期限内収入率		増減 (ポイント)
	H25	H26	
個人市民税 普通徴収(%)	80.62	81.78	1.16
固定資産税 都市計画税(%)	83.06	92.71	9.65
軽自動車税(%)	83.22	84.91	1.69

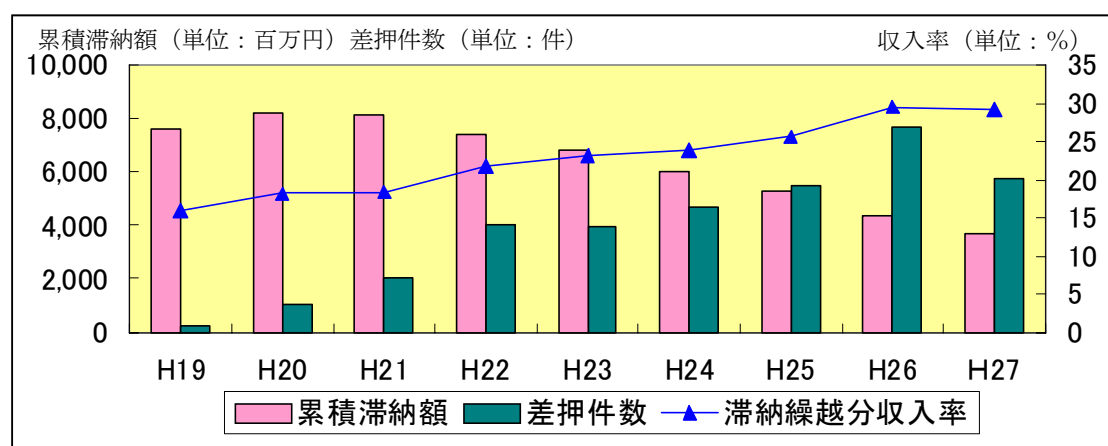
## オ 法的処分を中心とした滞納整理の徹底

法的処分を中心とした滞納整理にマンパワーを集中するため、徴収担当職員が実施していた電話による催告、訪問催告、財産調査等、滞納整理に関する補助的業務を、民間委託及び非常勤職員へ移行した。

また、高額滞納や処理困難事案を中心に取扱う組織の設置や、滞納早期から滞納処分に取り組むグループを設置するなど組織を改善すると同時に、滞納整理目標の設定、進捗管理を徹底した結果、平成19年には241件だった差押件数は、平成27年度には、5,774件まで増加し、累積滞納額の削減につながった。

### 累積滞納の状況

区 分	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
累積滞納額(百万円)	7,585	8,199	8,172	7,435	6,833	5,999	5,263	4,348	3,709
差押件数(件)	241	1,019	2,009	4,004	3,986	4,721	5,514	7,662	5,774
滞納繰越分収入率(%)	15.96	18.16	18.39	21.78	23.11	23.78	25.63	29.56	29.21



### 参考資料 政令指定都市における現年分市税収入率の状況（平成27年度）

順位	都市名	収入率	前年比	順位	都市名	収入率	前年比
1	名古屋市	99.68	0.06	11	神戸市	99.19	0.05
2	横浜市	99.47	0.07	12	浜松市	99.16	0.03
3	京都市	99.43	0.13	13	さいたま市	99.13	0.25
4	大阪市	99.34	0.08	14	千葉市	99.11	0.16
5	川崎市	99.27	0.15	15	仙台市	99.11	0.11
6	北九州市	99.26	0.07	16	堺市	99.11	0.20
7	福岡市	99.24	0.03	17	岡山市	98.93	0.18
8	静岡市	99.22	0.06	18	熊本市	98.81	0.10
9	札幌市	99.20	0.12	19	相模原市	98.81	0.13
10	新潟市	99.20	0.06	20	広島市	98.08	1.07
		平均				99.13	0.04



## 2. 現状分析と今後に向けての課題

### (1) 現年分収入率に関する現状

#### ア 税目別収入率の推移

現年分収入率は、第1次アクションプランを策定した平成19年度当時と平成27年度とを比較すると、着実に向上している。

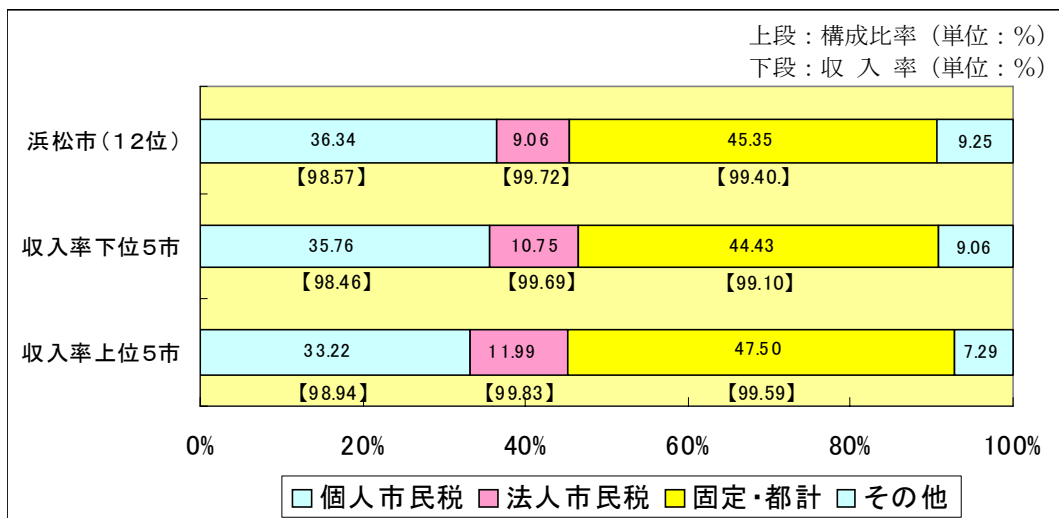
税目別収入率の推移（現年分）

区 分		H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
個人	普通徴収 (%)	91.65	90.79	90.25	92.30	92.73	93.13	93.21	94.13	94.00
	特別徴収 (%)	99.75	99.76	99.86	99.84	99.81	99.74	99.73	99.76	99.80
法人市民税 (%)		99.75	99.70	99.37	99.56	99.55	99.50	99.64	99.76	99.72
固定・都計税 (%)		98.61	98.68	98.70	98.75	98.84	99.05	99.20	99.31	99.40
市税全体 (%)		98.14	98.12	98.01	98.47	98.63	98.85	98.97	99.13	99.16

#### イ 税目別構成比率の特徴

各税目別の収入率は向上したが、個人市民税の収入率は他の税目に比べ低い状況にある。他の指定都市においても同様の傾向にあるが、収入率が上位の指定都市は、固定資産税・都市計画税及び法人市民税の占める割合が大きい状況にある。

指定都市税目別構成比率（現年分）

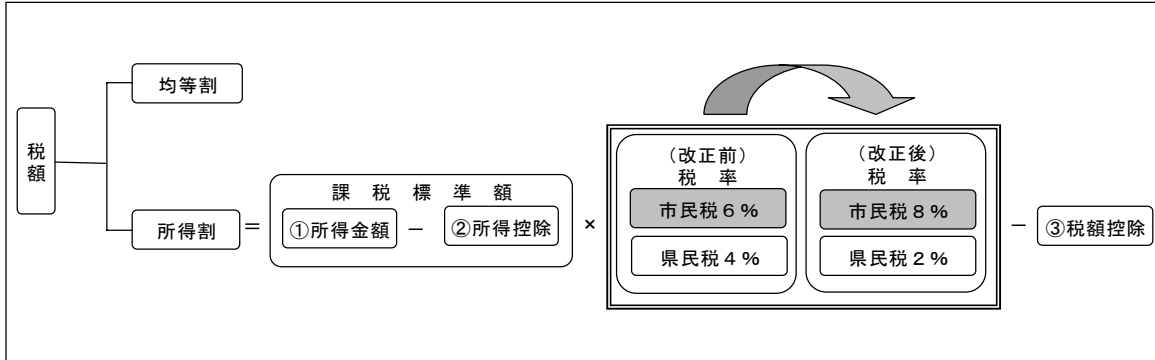


## (2) 制度改正と税収・収入率への影響

### ア 「県費負担教職員制度見直し」に伴う個人住民税の税源移譲

県費負担教職員の給与負担事務が県から指定都市へ移譲されることに対する財政措置として、県から指定都市に個人住民税所得割2%の税源移譲が行われる。

#### 個人住民税の税源移譲の概要

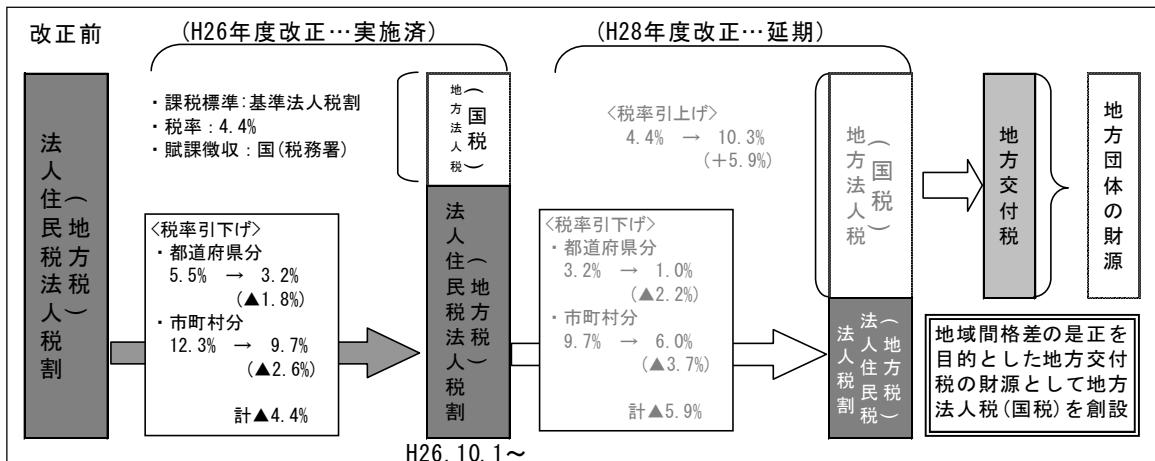


- ・「県費負担教職員制度見直し」に伴う税源移譲（個人市民税所得割の税率を6%から8%に変更）により、個人市民税の税額が平成30年度以降に約1.3倍になる。
- ※平成29年度については、県からの交付金措置による対応が検討されている。

### イ 税制改正による法人住民税の法人税割の税率引下げ

地域間の税源の偏在性を是正し、財政力格差の縮小を図るため、法人住民税法人税割の引下げに併せて、地方法人税（国税）の創設及び税率引上げを行い、その税収全額を地方交付税の原資とし、地方団体への財源とすることとなった。

#### 法人住民税法人税割の交付税原資化の概要



- ・税制改正により、法人税割の税率が段階的に引下げとなるため、法人市民税は年々減額となる。（12.3%→9.7%（平成26年10月）→6.0%）
- ※消費税の税率10%引上げ時期の延期に併せて、平成28年度改正分の法人市民税の税率引下げ（9.7%→6.0%）も延期が見込まれることから、今回のアクションプランでは平成28年度改正分を考慮していない。

## ウ 税目別収入見込みと構成比の推移

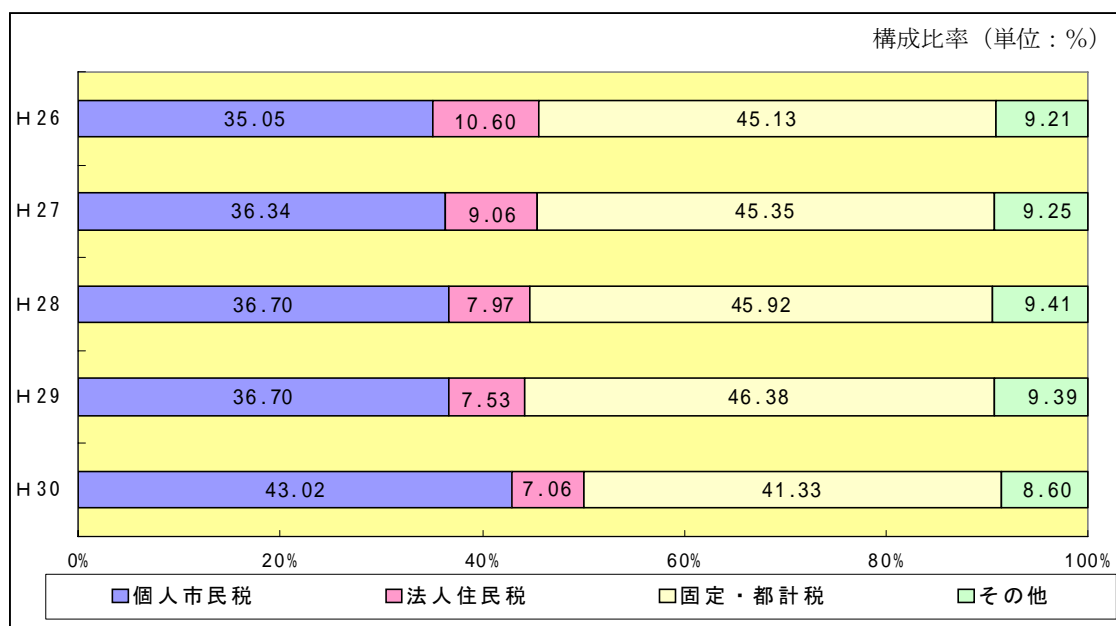
法人市民税は、税率引下げ（12.3%→9.7%）により、平成27年度に約12億円、平成28年度以降の各年度において約24億円の減収となる。個人住民税は、税源移譲により、平成30年度に約130億円、平成31年度以降の各年度において約150億円の増収となり、市税における構成比率に変化をもたらす。平成30年度には、市税全体の税額は増額となるものの、収入率の低い個人市民税の占める割合が増加するため、全体の収入率に影響が生じる。

## 税目別収入見込み（現年分）

区 分	H26	H27	H28	H29	H30	収入率
個人市民税（百万円）	45,233	46,195	46,873	47,100	60,428	98.57%
法人市民税（百万円）	13,848	11,652	10,295	9,780	10,027	99.72%
固定資産税（百万円）	51,427	50,948	51,822	52,644	51,348	99.40%
都市計画税（百万円）	7,238	7,185	7,319	7,380	7,190	99.40%
そ の 他（百万円）	12,026	11,905	12,168	12,189	12,220	99.78%
市 税 全 体（百万円）	129,772	127,885	128,477	129,093	141,213	99.16%
収入率（%）	99.13	99.16	99.15	99.15	99.09	

- ・平成28年度以降は、税目別の平成27年度現年分収入率そのまま維持された場合の収入見込額（滞納繰越分収入を除く額）
- ・固定資産等所在市町村交付金は「その他」に含めて掲載

## 今後の税目別構成比率の推移（調定ベースでの見込み）

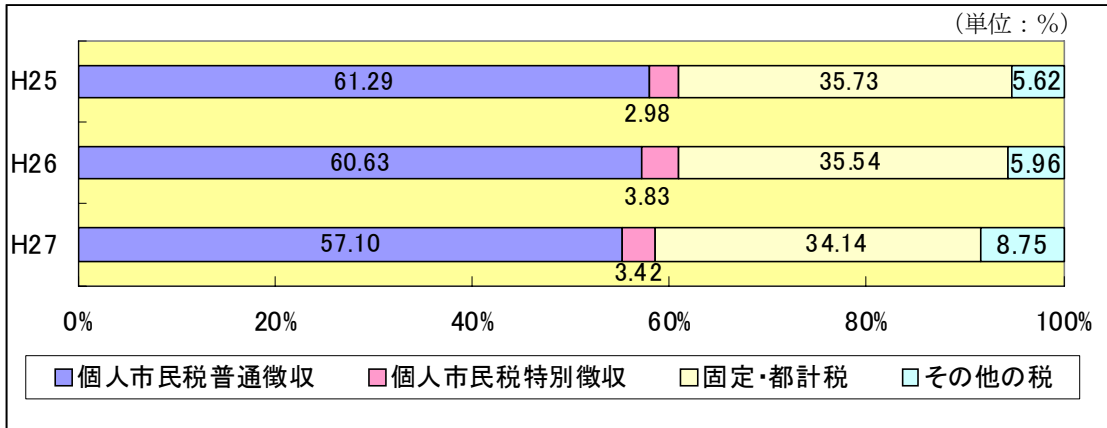


### (3) 累積滞納額に関する現状

#### ア 累積滞納額の税目別構成

累積滞納額の税目別の比率は、約6割を個人市民税が占めており、固定資産税・都市計画税は全体の3分の1を占める。この比率傾向は累積滞納額が減少しても、著しい変化は見られない

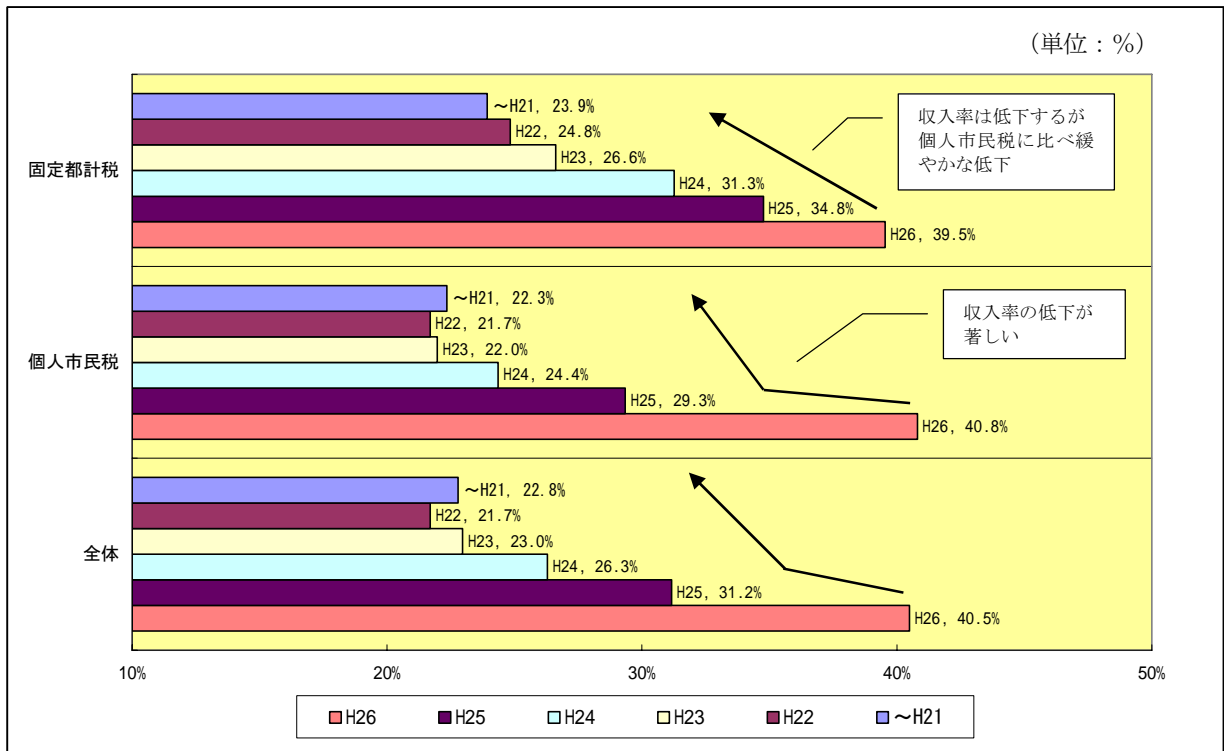
税目別構成比率（累積滞納額）



#### イ 滞納繰越分の経年別収入率

滞納繰越分収入率は、滞納発生から年数を経過するほど収入率は低下し、特に個人市民税では、その傾向が著しく、早期での対応を逃すと徴収が困難になっていく傾向がある。

滞納繰越分経年別収入率



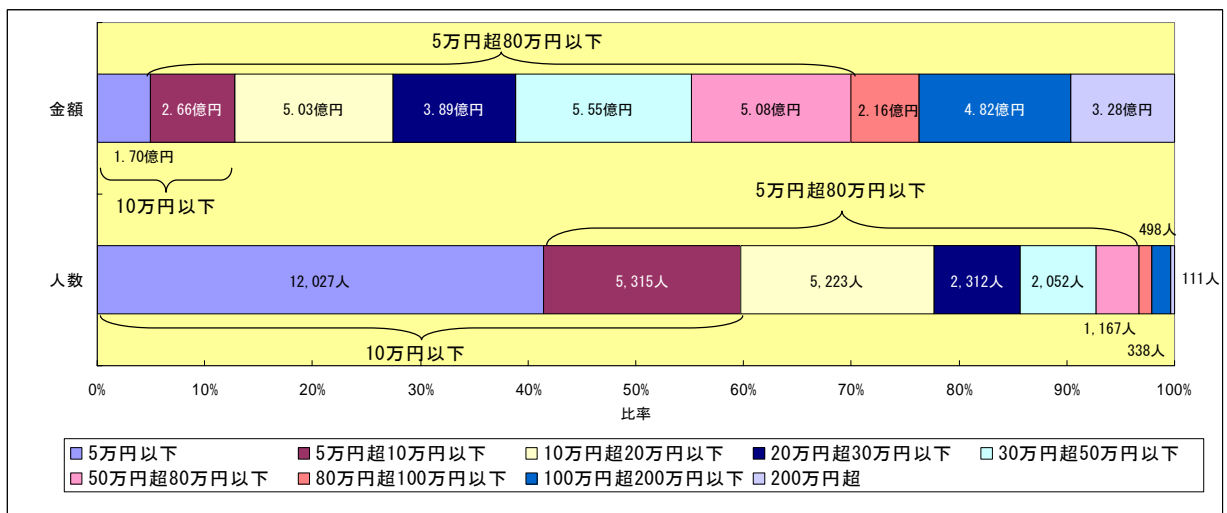
## ウ 1人当たりの滞納金額の分析

滞納者の人数分布は、10万円以下の比率が高く、全体の5割以上を占めるが、金額では全体に占める割合はわずかである。5万円超80万円以下の滞納者の人数分布は、同様に5割以上を占め、さらに金額でも約3分の2を占めている状況である。

つまり10万円以下の滞納者は、人数は多いが金額の占める割合が小さく、滞納額の削減効果は少ないと考えられるが、滞納金額が5万円超80万円以下の滞納者は、人数・金額とも占める割合が大きく、滞納額の削減効果が期待できる。したがって、その範囲の対象者を中心に滞納整理を行うことが効果的である。

また、新税務システムの滞納管理・運用支援サービスを活用して、滞納案件を類似した滞納ケース毎に分類し、その対応方針や取組み方法を決めておくことにより、効率的な滞納整理が可能になると考えられる。

### 一人当たり滞納額の金額層による分布



## エ 高齢者への収納対策

高齢化社会の到来に合わせて、高齢者に対する収納対策を講じる必要がある。居住用財産を所有するものの、収入が少額の年金のみの単身世帯などの高齢滞納者は、今後増加が予想されることから、生活状況を見極めた滞納整理が求められる。

### 3. 新たな目標

「第3次市税滞納削減アクションプラン」までの取組みが大きな成果を収めたことを受け、更なる収入率の向上と累積滞納額削減の目標を掲げ、取組みを推し進めて行く。

#### (1) 現年分収入率

目標値		第4次アクションプラン目標値		
区 分	H27 実績	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
現年分収入率 (前年度比)	99.16 % (0.03ポイント)	<b>99.20 %</b> (0.04ポイント)	<b>99.24 %</b> (0.04ポイント)	<b>99.26 %</b> (0.02ポイント)
市税収入見込額 (前年度比)	1,278.9 億円 (△18.8 億円)	1,285.3 億円 (6.4 億円)	1,292.1 億円 (6.8 億円)	<b>1,414.5 億円</b> (122.4 億円)

過去最高となった平成 27 年度の収入率 99.16%に対して、その年度のアップ率 0.03ポイントの3年分を上回る収入率アップを目標とし、現年分収入率目標値は、3年間で0.1ポイントのアップ、平成 30 年度 99.26%とした。なお平成 30 年度は、税源移譲に伴う個人市民税の増により、市税収入額は1,400 億円を超え過去最高額となる見込み。

#### 収入率向上による効果額の見込み

区 分	第1次～3次計	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
市税収入見込額 =A		1,285.3 億円	1,292.1 億円	1,414.5 億円
見込額(9 頁参照)=B		1,284.8 億円	1,290.9 億円	1,412.1 億円
効果額 =A-B	(2 頁参照)	0.5 億円	1.2 億円	2.4 億円
効果額 計	17.4 億円	(平成 28～30 年度計)		<b>4.1 億円</b>

浜松市平成 27 年度の各税目の収入率が維持された場合の市税収入の見込み額(9 頁参照)と、上記収入率向上による市税収入見込額を比較し、効果額を試算した。

#### (2) 累積滞納額

目標値		第4次アクションプラン目標値		
区 分	H27 実績	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
累積滞納額 (前年度比)	37.1 億円 (△6.4 億円)	<b>33.0 億円以下</b> (△4.1 億円)	<b>29.0 億円以下</b> (△4 億円)	<b>27.0 億円以下</b> (△2 億円)

累積滞納額については、第4次は3年間で10.1 億円を削減し、平成 30 年度末までに、27 億円以下とする目標値とした。これは、平成 20 年度の累積滞納額 82 億円に対して3分の1の額である。

#### 効果額の見込み＝累積滞納額削減額

区 分	第1次～3次計	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
効果額＝削減額	(3 頁参照)	4.1 億円	4.0 億円	2.0 億円
効果額 計	32.9 億円	(平成 28～30 年度計)		<b>10.1 億円</b>

## 4. 今後の取組み

### (1) 現年分収入率の向上

#### ①口座振替の促進

継 続

- ・市役所出先機関や金融機関窓口でのリーフレットの配布や、公共交通機関でのポスター掲示などにより、口座振替による納付の安全性・利便性を周知し、口座振替促進の広報活動を実施する。
- ・市内の金融機関の窓口で口座振替依頼書を備え付けるとともに、ホームページ上で口座振替依頼書及び返信用封筒をダウンロードできるようにし、日中に金融機関窓口で手続きができない申込者の利便性の向上を図る。
- ・新たな滞納の発生を防止するため、民間委託による電話催告、訪問催告の際に、個人市民税普通徴収者を中心に、口座振替の勧奨を行う。

新 規

- ・申込者の利便性向上と事務の合理化を図るため、当初の納税通知書（個人市県民税、固定資産税・都市計画税）発送時に、あらかじめ納税者情報を印字した口座振替依頼書を同封する。（平成29年度実施）

#### ②コンビニ納付の拡大

新 規

- ・現行システムにおいては、コンビニ納付の対象が当初の納税通知書発送分のみであった。平成28年10月の新税務システム稼働時からは、新たに再発行の納付書や督促状などもコンビニ納付の対象に加える。コンビニ納付により、金融機関と比較した場合の営業時間の拡大や取り扱い店舗数の増など、納付機会の拡充が図られる。

#### ③特別徴収事業所の指定と滞納の防止

継 続

- ・受給者総人員が3名以上の事業所まで指定を拡大してきたが、未指定になっている事業所に対して指定の徹底を図る。
- ・新設の事業所など、特別徴収事業所の指定がされていない事業所を対象とした説明会の開催を行う。
- ・新規に特別徴収事業所に指定された事業所を対象に、特別徴収事務の制度説明と納期限内納付の勧奨に取組み、新たな滞納の削減につなげる。
- ・浜松市への入札参加資格や補助金の申請など、事業所が市の事業に関わる場合に、申請時に「特別徴収義務者指定通知書」の添付を条件とする。

#### ④現年分滞納整理の早期着手と強化

継 続

- ・1期でも未納なら滞納整理に着手するなど、早期から取組むことにより、現年分収入率向上や新たな滞納の発生防止につなげる。
- ・徴収担当職員が差押等滞納処分業務に専念できるように、非常勤職員による滞納早期からの財産調査を徹底していく。

**見直し**

- ・職員個々の目標を管理するなかで、これまでの滞納処分中心の滞納整理により効果をあげてきたが、一方で小額処分などの事務の増加や滞納処分まで納付しない滞納者を生んでしまうなど新たな課題も生じているため、目標設定と達成率管理の体制を継続する一方で、滞納者の自主納付につなげる取組みを検討する。
- ・平成19年度から実施している民間委託による電話催告、訪問催告のケース実績で積み重ねてきたノウハウを分析することで、催告時期、催告の対象、徴収担当職員との役割分担など、徴収効果が高いアプローチの方法を検証し、催告業務に生かしていく。

**⑤静岡県「個人住民税徴収対策本部会議」との連携****継 続**

- ・静岡県が県下各市と連携して進める個人住民税徴収対策において、県が掲げる「個人住民税収入率目標のための今後の取組み」と歩調を合わせ、個人住民税収入率の向上を図る。

**⑥広報による納税意識の啓発****継 続**

- ・「自らの地域は自らが支える」という理念の下、税関係団体に加え経済界、マスコミ等の参加により平成19年度に設立された浜松納税意識啓発市民会議と連携して、納税意識の啓発に努める。
- ・「個人住民税のあらまし」等の活用を継続し、税の仕組みについて理解を深めてもらう。
- ・多言語に対応したパンフレット作成などによる納税意識の啓発、広報活動を行う。

**(2) 累積滞納額の削減****①法令を遵守した法的処分の徹底****継 続**

- ・「捜索・公売」（国税徴収法に基づいて滞納者の居所、店舗などへ強制的に立ち入り調査し、換価に適した財産を発見した場合に差押えを執行する）などの、法的処分による滞納整理を推進する。
- ・延滞金を完全徴収することで、納期限内納付の促進を図る。
- ・繰り返し滞納を発生させる滞納常習者や悪質滞納者に対し厳正な処分を行うことにより、滞納に対する市の強い姿勢を示す。
- ・高額滞納や処理困難事案を中心に取扱うグループの設置や、滞納早期から滞納処分に取り組むグループの設置など、法的処分の徹底に向けて進めてきた組織体制を堅持していく。

**②滞納早期での方針決定****見直し**

- ・処理が進まず膠着する案件を減らすために、滞納早期の段階から「徴収可能」「徴収不能」を判断する方針を、組織として明確に打ち出していく。
- ・「徴収不能」と判断した案件については、「執行停止」（停止後3年で徴収権失効）の該当可否を早期に検討し判断していく体制を整える。



## ③効果的な滞納処分推進

## 見直し

- ・これまでの滞納処分中心の滞納整理を継続するなかで、徴収実績に結びつく換価価値が高い財産や、処分対象財産（継続して徴収が可能な債権）へ滞納整理手法を移行させるなど、効果的な滞納整理を実施する。

## ④より細かなケース分類に基づく滞納整理

## 新規

- ・平成28年10月稼動の新税務システムの中の、滞納管理・運用支援サービスを活用し、システムに蓄積されるデータを分析し、類似した滞納ケースを分類・集計することより、対象者が多い滞納者層に対して、効率的な滞納整理を実施していく。

## ⑤福祉と連携した対応

## 新規

- ・納税の意思はあるものの、自立した生活が難しい滞納者については、生活再建や自立支援の側面からのアプローチが必要となってきた。平成27年度からは、滞納者の中から希望する人について、福祉の生活困窮者自立支援事業を紹介し、自立を支援する取組みを連携し進めてきた。今後もこうした福祉との連携による自立支援・生活再建に取組んでいく。

## ⑥静岡県滞納整理機構との連携

## 継続

- ・広域的な機動力、調査力を必要とする滞納事案について、静岡県地方税滞納整理機構へ処理を移管することにより、処理困難案件の解決を図る。

## ⑦職員のスキルアップ

## 継続

- ・滞納整理の目的から法的処分、執行停止など各業務において、新任者からエキスパート候補者まで各レベルに応じた実務研修を実施すると同時に、外部研修へも参加し、組織としてスキルの維持、向上を図る。
- ・徴収を最優先にしてきたこれまでの収納対策に加え、「取る」「落とす」の早期判断による執行停止も重要な業務であることを徴収担当者が理解し、共通認識となるように意識の向上に努める。

## (3) その他の取組み（時代に対応した収納環境の検討）

## ①eLTAXの活用促進

## 新規

- ・電子的に地方税の納付手続きを行うeLTAXを活用した「電子申告」については、浜松納税意識啓発市民会議の会員である税理士会の協力により、利用拡大が図られている。今後も電子申告の促進を図るとともに、eLTAXを活用した「電子納税」について、将来的な費用負担にも考慮しながら検討し活用を推進していく。

※総務省は、地方税の電子納税を行える共通システムを地方自治体と連携して整備する方向で検討を始めている。

## ②納付手段多様化への対応

### 新規

- ・収入率の向上のためには、納税者のニーズ、時代に対応した納税環境の整備が今後はより重要になってくる。将来的な費用負担とのバランスにも十分考慮しながら、納付手段の多様化について検討する。具体的には、既に浜松市で実施済みであるコンビニ納付の外、まだ数は少ないものの一部の自治体、一部の税目で実施している電子納税(マルチペイメント (Pay-easy) を活用した納付方法)、モバイルレジ(モバイルバンキング利用者が携帯電話等から行う納付方法)、クレジット納付などについて検討する。
- ・インターネットによる口座振替即時登録など、口座振替の利用率の維持、向上につながる取組みを検討する。