

平成19年度秋田県包括外部監査報告書の概要

I 監査の対象

『未収金等の管理について』

選定した理由

秋田県においては、行財政改革による財政効率化が進められているが、支出削減と同時に本来得られるべき収入を適正に確保することが重要である。また、公共の福祉の増進等の諸制度の趣旨を鑑み、未収金等の強制徴収が不適切であるとして、不良債権化するリスクも考えられ、公共性・公平性の観点と県の財政面の双方を考慮しつつ債権の適切な管理が求められる。

以上から、未収金等に関する事務について、特に回収可能性に焦点を充て、経済性、効率性、有効性、合規性の視点から検討することは有意義であると判断し事件（テーマ）として選択した。

II 監査の視点

未収金の発生原因となる制度の概要を把握し、以下に留意した上で、経済性、効率性、有効性、合規性の視点を重視して監査を実施した。

- 滞留原因
- 回収規程(回収マニュアル)の整備状況
- 証憑保管、台帳管理の状況
- 回収遅延に係る情報の把握状況
- 滞納先の状況の把握状況
- 回収規程に従った事務処理の状況
- 償還期限延長、支払猶予、償還免除、違約金支払免除等の意義
- 回収可能性の検討状況
- 情報開示方法

Ⅲ 監査の結果及び意見（総論）

【監査の結果】

特に記載すべき事項はない。

【監査の意見】

1 貸付金に起因する未収金

（1）貸付金の管理について

未収金が発生した貸付先とそれ以外に分け、未収金が発生した貸付先に対しては、期限未到来額を含めた債権を実質的な延滞債権として管理するなど、貸付金により発生する未収金の特徴を考慮した管理体制を整備すべきであり、将来的には貸付金に関するシステムの構築による体制整備が望まれる。

（2）違約金について

支払が完了した貸付先のみならず、元利未納のものについても潜在的な違約金は発生しており、将来調定される潜在的な違約金も債権管理の対象とするべきである。

また、母子寡婦資金貸付金については、福祉事務所ごとに調定期が異なり、違約金自体を把握していない事務所もあることから、今後早急な改善が望まれる。

2 未収金管理の抜本的見直しの方向性

（1）平成12年度包括外部監査の指摘の改善状況

平成12年度の包括外部監査のテーマは「貸付金の管理状況について」であり、今回の包括外部監査の対象とした未収金のうち、貸付契約に基づく債権については、重複する。県においては、その後の改善対応をしているが、債権回収事務は、法律的知識、専門的な情報収集や回収ノウハウが必要な面があり、全県の債権を総括的に保全するため、全ての納入義務者に関する情報を知りうるような統一・専門的な組織の設置なども検討の視野に入れる必要がある。

（2）基本的な意識の変革

人的資源及び能力について、「選択と集中」の視点から未収金管理に関する事務のあり方を根本的に再検討すべきである。

また、借手である県民においても、抜本的に意識を変革する必要がある。例えば、貸付金に起因して発生する未収金は、民間金融機関等より

も有利な条件で資金融通がなされた結果に基づくものであり、このことをもって県という公的機関としての機能は十分に果たされていると考えるべきである。そのため、県民が債務を弁済するという局面においては、民間金融機関等に対する債務弁済と何ら変わる点はないということを県及び県民ともども再認識すべきではないだろうか。

(3) 抜本的改善のための具体的な方向性

全庁あげての対策や今までの管理手法とは異なる方法（例えば債権回収業務の専門業者への外部委託等）の検討も視野に入れるべきである。

IV 監査の結果及び意見（各論）

【監査の結果】（一般会計）

1 心身障害者扶養共済加入者納付金に係る未収金

(1) 掛金の長期未納による共済加入者の地位

掛金を納付しない者に共済の加入継続を認めることは、納入義務者に支払のモチベーションを与えず、納付している加入者との衡平を害するため、長期間の掛金滞納中の加入者に対し、以下の対応が必要である。

- 既掛金免除者に対する所得・財産調査と所得に応じた分割納付指導
- 経済的納付困難者に対する所得に応じた分割納付の指導
- その他の長期未納者に対し条例に基づく速やかな脱退処理

(2) 財務規則による債権の回収事務の徹底

障害福祉課では平成17年度に各地域振興局へ未納者の調査を依頼し、催告状を送付して以降は未収金の回収活動は行っていないため、財務規則に従い回収に向けた取組みを徹底して継続する必要がある。

2 児童相談所で発生する未収金

未収金に含まれている時効消滅額

時効消滅した債権は、財務規則第389条に基づき不納欠損処分を行うことになるが、これがなされないまま未収金が増加している。これは、限られた人員で納入義務者の所在や収入状況等を適時把握するに限界があると考えられるためであり、早急に改善策を検討すべきである。

3 畜産経営自立化促進資金貸付金に係る未収金

債権管理簿への正確な記載

債権管理簿が十分に引継ぎされず、督促履歴等の確認ができない状況にある。長期にわたる未収金回収業務について、人事異動で形式的な引継事項としてのみ処理されている可能性や、抜本的な債権回収策が検討されていない可能性があり、行為事実を立証するためにも、債権管理簿の督促履歴を整理し、適正な管理がなされるべきである。

【監査の結果】（特別会計）

1 工業団地開発事業に係る未収金

財務規則 384 条による相殺適状の必要性

土地売買代金完納後、指定期間満了日までの契約違反により当該売買契約が解除され、同時に違約金が発生したが、県は、違約金の調定後に売買代金の全額を相手方に返還し、違約金と売買代金の相殺を行わなかったために未収金になった事例がある。

県財務規則 384 条によると、当該ケースは違約金と売買代金が相殺され、未収金の発生を回避できたものであり、このような同一相手方に対する債権・債務は、相殺を徹底する必要がある。

2 母子寡婦福祉資金貸付金に係る未収金

(1) 債権回収方法についての検討の必要性

①現金取扱員以外の者による現金の預かり納付

母子自立支援員等が借入者から償還金を預かり、一旦、県福祉事務所の金庫に保管し、振り込みを行っている事例がある。

母子自立支援員等は現金取扱員ではなく、現金を受領することはできないうえ、夜間に金庫へ保管する場合は鍵の取扱いの問題もあり、コンプライアンスの観点から見直しが必要である。

また、分割納付中の場合、返済額よりも公金取扱金融機関までの交通費が高い場合や、他の金融機関を使用した場合、振込手数料の負担額が相対的に重くなる場合があり、現金取扱員による回収や口座自動振込、郵便局収納など、多様な収納方法について検討すべきである。

②時間外での自家用車による借入者訪問

夜間、自家用車を使用して借入者宅を訪問し、償還指導等を行っている事例があるが、時間外手当、ガソリン代等の精算は行われていない。

夜間の訪問には効率性の観点から合理性も認められるが、自家用車使用等に係る交通費精算、時間外手当の支給、事故対応等、付随する問題もあるため、今後の方針について検討が必要である。

(2) 違約金の免除方針の統一的取扱い

母子福祉資金及び寡婦福祉資金貸付事務取扱要領では、災害や諸事情により「やむを得ない理由」と認められる場合は違約金を免除する取扱いとしているが、「やむを得ない理由」の取扱いが、福祉事務所により異なっている。

一方、秋田県母子寡婦福祉資金貸付の手引きでは、原則として免除を行わない取扱いであるが、要領も廃止されておらず、「やむを得ない理由」を柔軟に認める余地が残されている。

現状、違約金のほとんどについて3月末に支払免除申請が提出され、承認されているが、その基準を明確にし、借入者への説明、支払猶予手続等の実務対応について、県の方針を検討する必要がある。

(3) 違約金の調定

①大館福祉環境部

元金の収入後、3ヶ月程度をまとめて調定しており、要領に違反しているため、違約金の支払猶予手続を調定時までに行うなど、実務対応について、県の方針を検討する必要がある。

また、利子に対する違約金の調定を行っていないが、母子及び寡婦福祉法施行令第17条に違反しており、元利一体として違約金の調定を行うべきである。

②秋田福祉環境部

免除申請書が提出された場合、旧秋田福祉事務所は必要と認められる場合のみについて、旧由利福祉事務所は全てについて、知事あてに副申していた。

統合後は、平成18年度の違約金を調定しておらず、平成19年度分についても年度内に1度調定を行う予定というのみであり、違約金免除の方針は明らかでないが、現状は施行令第17条に違反しており、適正な違約金の調定を行うべきである。

③平鹿福祉環境部

統合により借入者が著しく増加したため、システム上での入金消込作業や違約金計算等を1名の母子自立支援員で対応することが不可能な状況になっている。平成19年4月以降、職員1名も業務を担っているが、平成19年11月時点で入金消込作業が約100件未了であり、結果として、平成18年度分の違約金の調定が行われていないため、現状は施行令第17条に違反しており、事務処理対応と適正な違約金の調定を行うべきである。

【監査の意見】（一般会計）

1 心身障害者扶養共済加入者納付金に係る未収金

（1）債権管理簿への記載の徹底と各担当に対する積極的な働きかけ

障害福祉課は、各福祉環境部に対し未収金回収を積極的に働きかけるとともに、各福祉環境部からの報告も含めた未収金整理の記録を債権管理簿に残す必要がある。

（2）債権回収マニュアルの作成

未収金の回収事務にあたり、県と納入義務者間のトラブルが発生した事例があるため、債権回収マニュアルを作成し、トラブルの防止策と発生時の対応策を具体的に定める必要がある。

（3）同一納入義務者に対する関係課との連携の必要性

同一納入義務者に係る未収金について、秋田福祉環境部は、障害福祉課の未収金回収後に行うとして、訪問督促等を行っていないため、障害福祉課に対し債権回収状況又は督促状況を確認することが望まれる。

2 雑入（児童扶養手当の過払い）に係る未収金

（1）滞留を長期化させない対策の検討

県内在住者については、福祉事務所と連携を取りながら回収努力するとともに、県外在住者については、部課を超えた横断的組織で回収の対応を検討するとともに、県の公金納付が可能な金融機関への振込み以外の方法による回収方法についても検討すべきである。

（2）新規に過払いを発生させない措置

当該未収金は、過払いの事実の把握が困難で、発生後、長期間滞留する傾向があり、新規に過払いを発生させないため、通報窓口の設置、「児童扶養手当法」第35条に基づく処分など、具体的な方策を検討すべきである。

3 児童相談所で発生する未収金

適切な債権管理

時効消滅した債権等について、不納欠損処分を行うとともに、未納者に係る児童等の措置解除後も、債務者の所在、家庭状況等を継続的に把握する手段を講じるべきである。

また、債権回収方針を策定したうえ、以下の方法を検討すべきである。

- 債権回収業者への委託、若しくは債権管理専任職員の配置
- 県外在住者に対する部局横断的組織による対応
- 納入しやすい方法の検討

4 行政代執行によって発生する未収金

債務者に対する調査の継続実施

港湾空港課で発生した未収金に関して、平成19年4月、法人における代表取締役の異動の動きがあり、この調査に関する費用を予算化して、法人の調査を進めることが望まれる。

5 県営住宅使用料に係る未収金

(1) 滞納処理のノウハウに係る他部門との情報共有

「秋田県県営住宅等家賃対応対策事務処理要綱」及び「秋田県営住宅滞納者法的措置要綱」等は他の未収金管理にも応用できる部分があり、優れたノウハウについて積極的な情報共有を図るべきである。

(2) 対応マニュアルの作成

以下の記載内容事例を定めた詳細マニュアルを設定して、担当者の実務に役立てることを検討すべきである。

- 退去命令の発動等に係る定量的なルール（滞納月数、滞納期間など）
- 連帯保証人への請求方法の具体的なポイント等
- 居住先への調査のポイントや具体的話法

(3) 債権管理方法の工夫（債権管理簿の記載方法の検討等）

債権管理簿について、実施事項の散文的記載ではなく、移動先住所、移動勤務先、連帯保証人への要求状況、法的手続の実施段階、対応の基本方針と方針選定理由等、重要かつ定型的に情報を入手すべき事項の記載欄を設定し、過去の経緯がわかるように記載方法を検討すべきである。

また、担当者以外の者による定期的な検査を実施することによる内部牽制も検討すべきである。

(4) 指定管理者との債権管理に係る事務処理分担

入居滞納者に係る最新かつ的確な情報は指定管理者が有していると考えられるため、当年度・過年度といった滞納の発生時期による督促業務の分担ではなく、入居者・退去者の区別を基準として実質的に有効な方法を検討すべきである。

また、収納事務委託契約について、債権回収額等に応じた成功報酬型の委託料算定を導入するなど、指定管理者のインセンティブを活用した回収率の向上も検討すべきである。

(5) 指定管理者の活用

指定管理者に対する県のモニタリングシステムを確立し、債権回収を評価項目として設定するとともに、現入居者について連帯保証人の定期的な確認を課すなどの工夫も考えられる。

また、県及び指定管理者は、滞納者協議を実施することとなっているが、検討経緯の議事録等を残すことにより、人事異動時でも情報共有ができるようにすべきである。

(6) 地域振興局における債権管理

債権管理を市町村に委託し、市営住宅と一体管理するなど、将来に向けて地域単位での市町村営住宅との管理の一本化や、指定管理者による管理の範囲拡大など、回収管理の合理化に向けた努力が必要である。

6 恩給過払金に係る未収金

未収金管理に係る部局間の連携

住民基本台帳ネットワークによる生存確認により、今後同じような未収金が発生する可能性は少ないが、既存の未収金については、両課で情報交換するなど、回収に向けたより合理的な方策の検討が望まれる。

7 生活保護費返還金に係る未収金

(1) 生活保護受給者が加入する保険契約

受給者が保険に加入している場合等、臨時収入により支給額が変更される可能性がある場合は、保険契約等の内容を十分に把握するとともに、受給者に臨時収入が発生することを十分に認識のうえ発生した場合の発見に努めるなど、不正受給防止に向けた対策を講じる必要がある。

(2) 生活保護法第78条による不正受給額の抑制

福祉事務所等への県民等の通報により不正受給が判明するケースがあるが、電話やインターネットを通じた相談窓口・ホットライン等を設けて早期発見に努めることが望まれる。

(3) 債権回収マニュアルの作成

納入義務者死亡時の債権の扱い、不納欠損可能な未収金等に係る統一かつ具体的な方針や、納入義務者が認知症の場合等の対応策を明らかにし、マニュアル化する必要がある。

8 過料（放置違反金）に係る未収金

債権管理マニュアルの整備

今後、未収金の増加により管理の負担が増える可能性があるため、会計管財課が作成した債権管理に関するガイドラインを参考にするなどして、合理的な管理手法を構築するべきである。

【監査の意見】（特別会計）

1 農業改良資金貸付金に係る未収金

（1）違約金の計算

違約金（未調定分を含む）が未収金残高の約2倍となっているため、債務者の実情に応じた違約金の回収方法を検討すべきである。

（2）債権管理マニュアルの整備等

実情を踏まえた実効性のある回収業務フローの規定及びその根拠や具体的なマニュアル類の整備が不十分な状況であり、債権管理や回収へ向けた具体的なアクション・回収技法等を検討すべきである。

2 林業改善資金貸付金に係る未収金

（1）未収金回収のための方針及び管理体制整備の必要性

過去に決定された回収事務方針や一斉整理等の履歴も文書として残されていないため十分な引継ぎがされず、業務が非効率となっているため、回収マニュアルを作成するなど、管理体制を整備し、明確な記録を引継ぐ必要がある。

（2）未収金回収事務の高度化の必要性

納入義務者の債権返済意欲の向上と効率的な未収金回収のため、一定の方針に基づく積極的な訪問督促や、相手先ごとに、面会や督促の頻度、債権回収業者への委託を行うなど、回収事務の高度化を図る必要がある。

（3）違約金の免除

元金に対して違約金（未調定分を含む）が多額に上り、回収は現実的でないが、県は、現制度では、違約金の免除は不可能と判断している。

他制度では違約金免除の可能性が残されているものもあり、衡平性の観点より、違約金免除に係る地方自治法の解釈を再度明らかにしたうえ、免除規程の設置等の可能性を検討し、基本方針を明確にする必要がある。

（4）保証人に対する請求

保証人が、滞留の事実を知らない、又は保証人になった事実を覚えていないと主張するケースが発生しており、トラブルを防止し、早期の未収金回収や違約金抑制のため、保証人も未収金回収の対象とするよう、ルール化する必要がある。

3 中小企業設備導入助成貸付金に係る未収金

(1) 全般事項

高度化資金について、貸付金残高の約70%が不良債権となっており、全国の都道府県の平均と比較しても延滞債権率は高いため、中小企業基盤整備機構等と連携をして、より一層債権管理体制を整備し、不良債権の回収に努めなければならない。

(2) 債権分類ごとの回収事務の高度化

限られた労力で最大限の効果を発揮するためには、今以上に選択と集中による管理が必要であり、マニュアルに基づく債権分類毎の管理を最大限に利用し、重要管理が必要な貸付先を選定のうえ、人的資源を集中すべきである。

(3) 中小企業基盤整備機構との連携

当機構は独立行政法人化後の中期計画の中で、県への債権管理業務を支援するとしており、県は、機構支部との連携や、債権調査アドバイザー制度の活用など、より積極的に機構と連携し、債権の回収に努めるべきである。

(4) あきた企業活性化センターの活用

より一層あきた企業活性化センターを活用し、貸付先の経営改善、それに伴う回収額の増額に努める必要がある。

(5) 債権管理業者（サービサー）の活用

選択と集中による効率的な債権の管理を最大限に実施しても、限られた人員での管理には限界があり、債権管理業者（サービサー）の活用を検討すべきである。

(6) 違約金の算定

支払未完了の貸付金については、償還指導時に違約金を計算して把握しているが、元利が未納のものについても潜在的な違約金であるため、年一度、年度末時点等一定時点の違約金額を把握し管理すべきである。

4 工業団地開発事業に係る未収金

(1) 売買契約の合意解除による違約金発生回避の検討

契約締結後も譲受企業の売買契約条件の遵守状況を定期的にモニタリングし、指定期日までに事業の用途に供することが出来ず、違約金が発生する可能性がある場合には、合意解除の可能性を検討する必要がある。

また、このような防止策の方針を契約書に盛り込む等、文書化する必要がある。

(2) 土地売買時の貸付料の精算とモニタリングの必要性

土地の賃貸借から売買への移行にあたっては、貸付料の未納を解消してから売買代金を納入させる必要がある。

また、当工業団地分譲制度は県の長期的な経済発展のための制度であり、制度趣旨に見合う土地分譲であることの確認として、譲受企業が同用地で事業を継続する能力及び意思があることを確認する必要がある。

5 港湾施設使用料に係る未収金

納入義務者の信用状態のモニタリングの必要性

長期・一定金額以上の使用許可について、許可更新時等、定期的に納入義務者の財政状況等のモニタリングを行うことが望ましい。

また、一定期間を定め、当該期間を超えて使用料を滞納した場合は施設使用許可を取り消す等のルールを導入も検討する必要がある。

6 母子寡婦福祉資金に係る未収金

(1) 償還率の低下への対処

未収金の増加傾向は秋田地域振興局と平鹿地域振興局で特に顕著であり、現状の確認と償還率低下の原因分析、今後の対処方針について、以下に係る検討が必要である。

- 多様な償還方法による納めやすい体制の構築
- 貸付システム見直しによる業務量の軽減
- 母子自立支援員等のデスクワーク軽減による償還指導の充実
- 市の母子自立支援員との連携による償還指導
- 連帯借受人の審査の厳格化
- 事業評価指標に償還率を加えること

(2) 県外に在住している滞納者への対応

県が抱えている県外在住者の滞留債権は、組織を横断的にみると多数存在しているため、滞留債権の管理方法について、効率的な方策を検討すべきである。

(3) 関係書類の整備・運用

事務処理の引継ぎ等の関係で、福祉事務所により整備・運用ルールが異なっており、債権管理簿などについて、今後、より効率的な整備・運用体制を統一的に検討すべきである。

(4) 母子寡婦福祉資金貸付システム

① システムの見直し

違約金を効率的に計算できず、秋田県母子寡婦福祉資金貸付の手引きを運用するためには、システムを見直す必要がある。

②債権管理機能の充実

債権管理機能が基本的になく、より効率的に債権管理を行えるよう、システムを見直すべきである。

③バックアップ機能

バックアップ機能を持たせ、万が一の場合にも対応できる体制にすべきである。

④財務会計システムとの連携

今後、生活保護システム用のパソコンから切り離し、子育て支援課がその運用管理を行い、併せて、不具合箇所の修正等を行うことを予定しているが、見直しの際には、財務会計システム関係者と連携し、より効率的な運用体制にすることが望まれる。

以 上