

時代の変革を見据えた賦課・徴収 体制のあり方に関する検討

長野県総務部税務課

県税事務のアウトソーシング等に関するワーキンググループ

県税を取り巻く状況

滞納繰越額の恒常的な増加(未収金60億円時代)

徴収率の低下(平成4年度98.8%が近年97%前半へ)

専門的知識を必要とする徴収案件、課税案件の増加

税務職員数の減少と経験年数を積んだ専門知識を有
する税務職員確保のむずかしさ

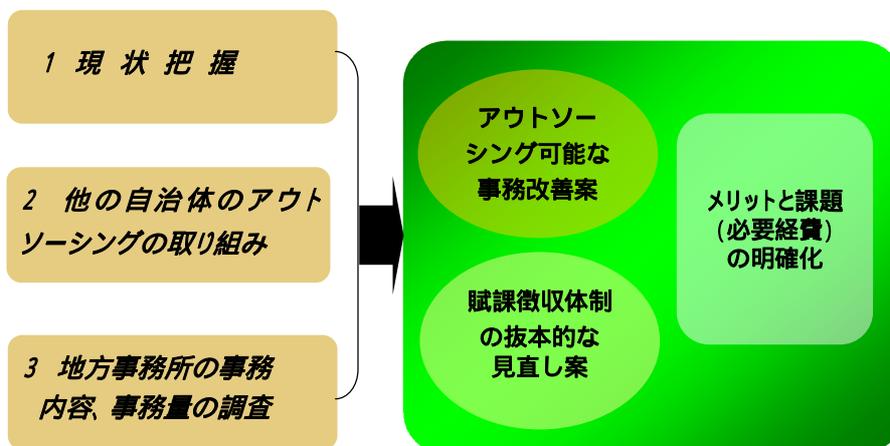
(平成17年度税務経験年数 全国12.7年、長野県5.0年)

民間委託が可能とされる業務

総務省自治税務局企画課長通知に例示されているもの	本県において実施しているもの
<ul style="list-style-type: none"> ・納税通知書・督促状・催告状等の印刷、作成、封入等 ・電話による自主的納付の呼びかけ ・臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ ・インターネット公売 ・コンビニエンスストアにおける収納 ・マルチペイメントネットワーク() ・クレジットカードを利用した納付 	<ul style="list-style-type: none"> ・納税通知書・督促状・催告状の印刷・作成・封入 ・課税資料のバッチ入力業務 ・個人事業者の確定申告書のマイクロ撮影 ・税務オンラインシステムの保守管理 ・インターネット公売 <p>コンビニエンスストアにおける収納は平成20年度から実施予定</p>

マルチペイメントネットワーク
金融、電気、ガス会社等が共同構築するネットワークに自治体が接続し、ATM、電話、インターネット等からの納税ができるシステム

WGによる検討イメージ



県税事務における民間委託(アウトソーシング)の適否の検討 (2 / 1)

区分	事務の内容	ア 民間事業者の専門性が生かされるもの、又は必要なもの 該当 一部該当 非該当 ×	イ 職員の指揮命令下で行う必要がないもの 該当 一部該当 非該当 ×	ウ 業務量及び実施時期があらかじめ想定できるもの 該当 一部該当 非該当 ×	エ 業務量及び実施時期があらかじめ想定できるもの 該当 一部該当 非該当 ×	地方事務所業務量調査による1所当たりの平均業務量 (人)	アウトソーシングの適否 可 内容的に可だが実施困難 不可又は効果なし ×	
							民間委託	非常勤職員
収入管理	納税証明書発行	×	×			0.4	×	
	所内領収・窓口収納集計事務 (金融機関)		×			0.7		
	ホームページの管理			×	×	0.1未満	×	×
徴収	電話による自主納付の呼びかけ		×			0.6		
	臨戸による自主納付の呼びかけ、税の収納			×		データなし		
	催告書の発送 (作成封入)			×		0.9	一部実施	

県税事務における民間委託(アウトソーシング)の適否の検討 (2 / 2)

区分	事務の内容	ア 民間事業者の専門性が生かされるもの、又は必要なもの 該当 一部該当 非該当 ×	イ 職員の指揮命令下で行う必要がないもの 該当 一部該当 非該当 ×	ウ 業務量及び実施時期があらかじめ想定できるもの 該当 一部該当 非該当 ×	エ 業務量及び実施時期があらかじめ想定できるもの 該当 一部該当 非該当 ×	地方事務所業務量調査による1所当たりの平均業務量 (人)	アウトソーシングの適否 可 内容的に可だが実施困難 不可又は効果なし ×	
							民間委託	非常勤職員
課税	法人二税 申告書のオンライン入力		×			0.5		
	準用(全般)	×	×			0.4	×	
	不動産取得税 承継 登記調査・電算処理	×	×			0.7	×	
	納税通知書の発送	×	×			0.2	×	
	軽油引取税 販売店・需要家登録	×	×		×	0.1未満	×	×

1 「県税収納コールセンター」(仮称)の検討

徴税吏員以外の者が、公権力の行使に当たらない範囲の電話催告(納税勧奨)を効率的・集中的に実施することにより、早期の自主納付が図られるとともに、徴税吏員が滞納処分等専門的な徴収業務に集中的に取り組むことにより、徴収率の向上・未収金縮減が期待できる。

そこで、電話催告を行う組織「県税収納コールセンター」(仮称)を本県が導入した場合の組織形態や効果、課題について、滞納件数や地方事務所業務量調査結果、先進自治体のデータ等を基に検討する。

【参考】公権力の行使に当たらない範囲の催告

民間委託は、催告の準備行為とも言える租税債務があることの連絡、納付の有無の確認、自主納付の呼びかけ、納付予定の確認、納付書の送付という確認的、事実行為的な部分に限定することが適当と考える。

(県税事務における民間委託の在り方に関する報告書 H19.5神奈川県)

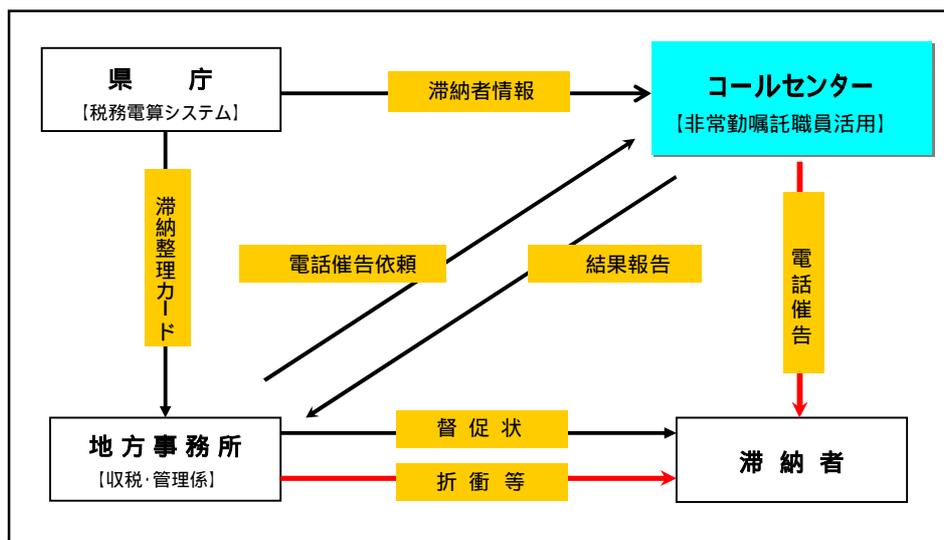
コールセンターの形態

民間委託(派遣会社からの社員の派遣) 非常勤嘱託職員等の活用



将来の民間委託も想定し、非常勤嘱託職員等により実施するのが妥当

県税収納コールセンターの機能イメージ



2 徴収事務及び体制の見直し

【効率的かつ機動的な体制づくりと事務の集中化】

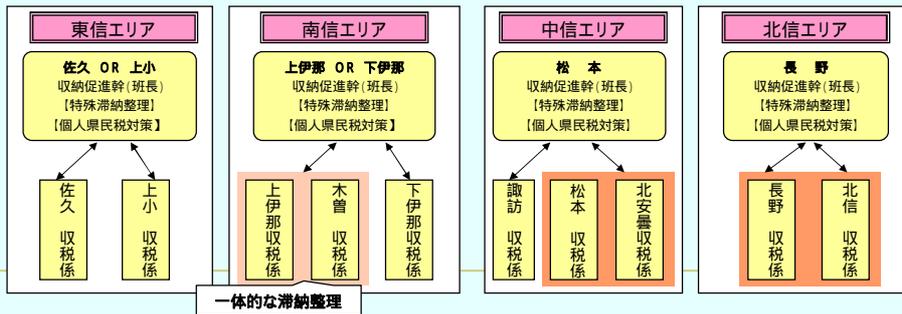
組織形態

徴収機能の強化を図るため、徴収職員がより滞納処分に専任できるよう、現行の滞納整理特別班、個人県民税対策室の機能を県下4エリア(佐久OR上小、上伊那OR下伊那、松本、長野)に設置し、エリア単位で市町村と連携した個人県民税の徴収率アップや特殊滞納整理も含めた・収全般の進行管理を行う。

事業効果

小規模地方事務所では、専門性の高い滞納整理は困難であることから、一定基準以上の滞納案件を4エリアに移管・集約することにより、より専門性の高い滞納処分が可能となり、徴収率の向上を図ることができる。

【エリア化のイメージ】



【徴収機能強化に向けた新たな徴収体制の構築】

～機能分担制への移行と再任用職員の雇用～

地域担当管理型の滞納整理から
機能分担的な滞納整理への転換

初動班

電話・文書・臨戸による催告
基礎調査(所在、財産)
執行停止管理(不納欠損処分)
【エリア】10地方事務所
【佐久】【上小】【諏訪】
【上伊那】【下伊那】【木曾】
【松本】【北安曇】【長野】
【北信】

引継
引受

コールセンター

電話催告
納付書等発送

アウトソーシング

折衝班

差押を前提とした臨戸・電話による納税交渉
差押・執行停止等の滞納処分
市町村との併任協定に基づく個人県民税併任徴収
【エリア】7地方事務所
【佐久】【上小】【諏訪】【上伊那・木曾】
【下伊那】【松本・北安曇】【長野・北信】

「滞納整理システム」の導入と行政嘱託員により
訪問徴収の効率化を図る。

処分班

滞納整理業務(4エリア内地方事務所の助言・指導、困難事案の捜索・差押等)
公売業務(県税差押物件の差押、市町村との合同公売)
個人県民税対策(地方税法第48条の規定に基づく直接徴収、市町村支援・研修)
【エリア】4地方事務所
東信(佐久・上小) 南信(上伊那・木曾・下伊那)
中信(諏訪・松本・北安曇) 長野(長野・北信)

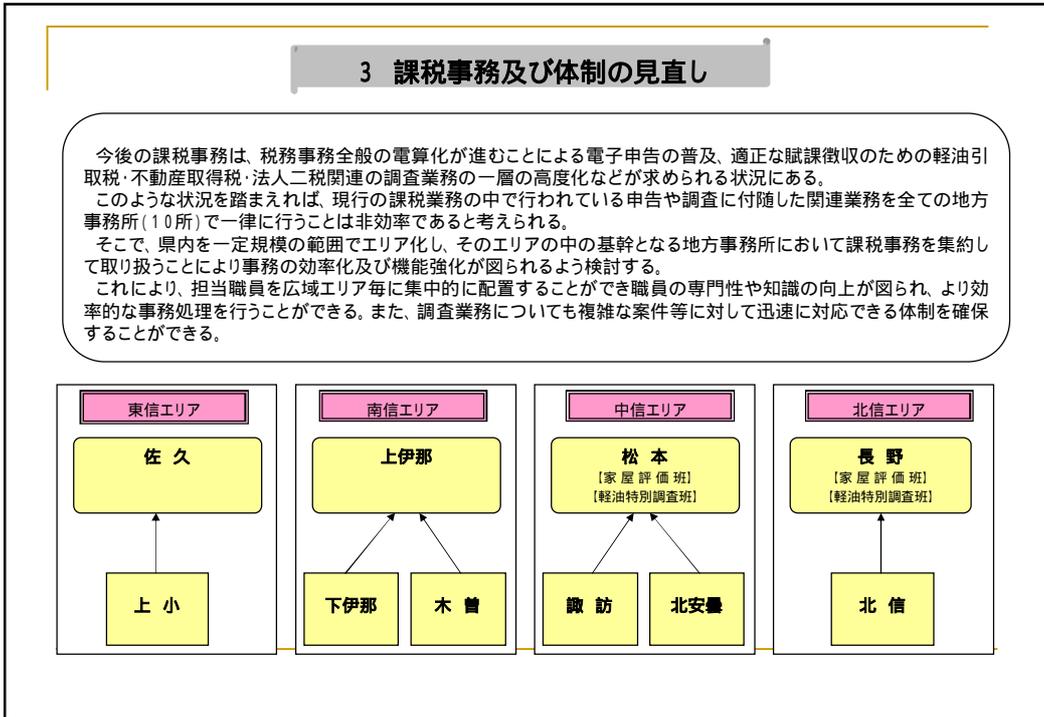
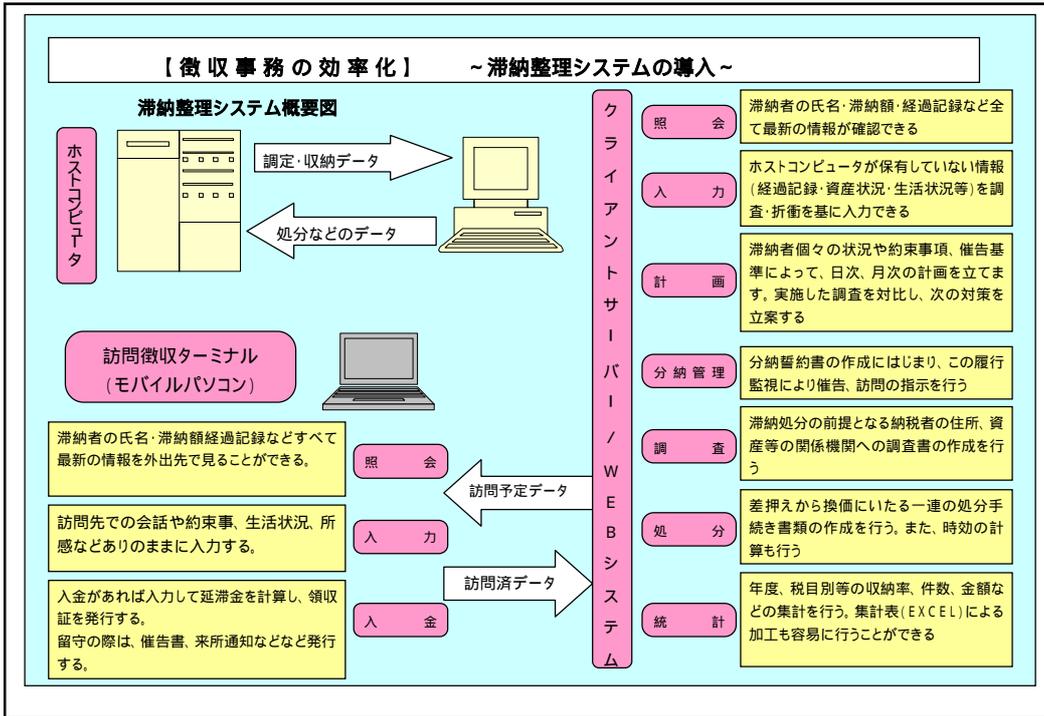
徴収機能の強化と税務OB職員の再任用によりレベルアップを図る

徴収指導担当

【エリア】 滞納整理運営方針の策定・実績管理
全県 滞納整理事務の企画・指導
(本庁に設置) 個人県民税徴収対策総括

市町村(個人県民税)

協働
情報交換
交流研修
職員派遣
協働催告



見直しの効果等

1 徴収率のアップ

コールセンター導入 +0.3%

2 導入経費と軽減が見込まれる業務量

(1) 導入経費（年額）

（単位：千円）

コールセンター人件費、機器賃借料	9,800
徴収事務・体制見直し 再任用職員・行託職員人件費	28,000
滞納整理システム導入経費	25,000
計	62,800

(2) 軽減が見込まれる業務量

徴収事務及び体制の見直し（コールセンターを含む）	14人
課税事務及び体制の見直し	7人
計	21人