

1 業務の名称

府営住宅家賃催告・債権回収業務

2 家賃滞納対策業務の概要

入居者滞納対策とは

<業務フロー>

滞納月数 2 ～ 5 ヶ月

家賃滞納 → 督促状 → 保証人通知 → 警告書 → 催告書 → 訴訟・判決 → 最後通知 → 強制執行

電話による入金案内

<入居者滞納額と件数>

	11年度決算	17年度決算	18年度決算	19年度決算
滞納額（千円）	1,710,521	1,104,213	1,096,046	899,185
滞納件数（件）	8,614	9,073	9,025	8,398

※件数は使用料

<これまでの取組>

○ 過去において、入居者滞納金額が増加傾向にあり、平成11年度に府議会でも指摘。

○ この事態に対応するため、平成12年度より、滞納金額のうち、最もウエイトを占める「長期滞納者」への対策を集中的に実施。

<取組の効果>

○ 平成11年度で約17億円あった入居者滞納金額は、平成19年度では9億弱。

○ 滞納対策の前期部分である入居者滞納対策を集中的に行うことは、入居者滞納が後期部分の退去者滞納対策に流れ込むのを防ぐことにつながる。

退去者滞納対策とは

<業務フロー>

退去1年目

退去2～11年目

退去 → 退去精算 → 請求 → 督促状 → 電話督促 → 督促状 → 保証人照会 → 住民票調査 → 督促状 → 不納欠損処理

<退去者滞納金額と件数>

	17年度決算	18年度決算	19年度決算	21年度（H21.5.15現在）
滞納額（千円）	3,371,307	3,461,766	3,648,524	3,572,001
滞納件数（件）	4,558	4,678	4,983	4,900

※件数は使用料

<督促金額と納付金額>

	17年度決算	18年度決算	19年度決算
督促金額（千円）	981,572	1,250,454	1,838,374
納付金額（千円）	2,654	2,637	2,481

<退去者滞納の現状と課題>

○ 退去者滞納金額は多額であり、歳入確保・不公平感排除等の観点から、退去者滞納の削減が必要である。

3 滞納状況別の債権の状況・分析、退去者滞納対策の今後の検討方針

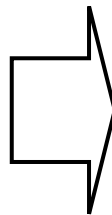
<滞納状況別の債権の状況・分析>

平成21年5月15日現在

滞納状況	件数（使用料）	債権の状況	債権の分析	回収可能性等	現行の退去者滞納対策	
	金額（千円）					
分割払いの誓約を行なっている者	182 件	○滞納月は、1年～2年以下が多数。	○1年を超える長期滞納が多数を占める。	○回収可能性あり。 ○（不履行者には）例年12月督促。（年1回）	○分割払いが誓約書どおり履行されている場合は、督促を行っていない。 ○分割払いが誓約書どおり履行されていない場合は、「督促可能」に変更する。	
	90,817					
督促可能者（住所判明者）	2,227 件	○滞納月は、1年～3年以下が多数。	○滞納者全体のうち、滞納月数及び滞納金額が最も多い。	○回収可能性不明。 ○例年12月督促。（年1回） ○支払い意思不明。	○督促状の発送 （退去精算月の3ヶ月後、退去月の半年後、退去の翌年度から10年間は毎年12月） ○電話督促（退去精算月の3ヶ月後の督促状発送後）	
	1,606,069					
行方不明者	1,733 件	○滞納月は、1年～3年以下が多数。	○強制執行による退去が多数を占める。	○回収不可能。 （但し、転居先が判明すれば督促可）	○住民票調査（退去の翌年度から5年間について毎年9月） 〔実績（H19）〕 住民票調査 実施1186件 住所判明481件 ○保証人照会（退去1年目のみ） 〔実績（H19）〕 保証人照会 実施110件 住所判明3件 ○転居先が判明した場合は「督促可能」に変更する。	
	1,469,844					
死亡・自己破産を行なった者等	758 件	○滞納月は、1年～3年以下が多数。	○単身者の死亡件数が多数を占める。	○回収不可能。	名義人死亡	○督促や住民票調査等を行っていない。
					自己破産	○督促や住民票調査等を行っていない。
	405,271				その他	○督促は行っていない。 ○転居先不明者については住民票調査等を行い、転居先が判明した場合は「督促可能」に変更する。
合 計	4,900 件					
	3,572,001					

<退去者滞納者の状況等分析について>

- H20年度は、約500件・約2億円程度の退去者滞納が発生。
- H21.5時点では、退去者滞納件数は約5千件弱、金額は約35億円程度となっている。
- 退去者の状況では、「転居先不明」「名義人死亡等」が、およそ半数を占めており、現状では回収が困難。（2,491件／4,900件）
- 退去理由では、家賃未払いによる「強制執行」が過半数を占めている
（2,583件／4,900件）



<退去者滞納対策の今後の検討方針>

- 退去者滞納対策の強化のためには、下記の対策について検討が必要。
- 督促可能者からの回収強化： 督促状発送・電話督促等の強化、法的措置等の実施について検討が必要。
 - 行方不明者の転居先調査： 住民票調査、保証人への照会等の強化について検討が必要。
 - 保証人への対応： 保証人への督促の実施について検討が必要。

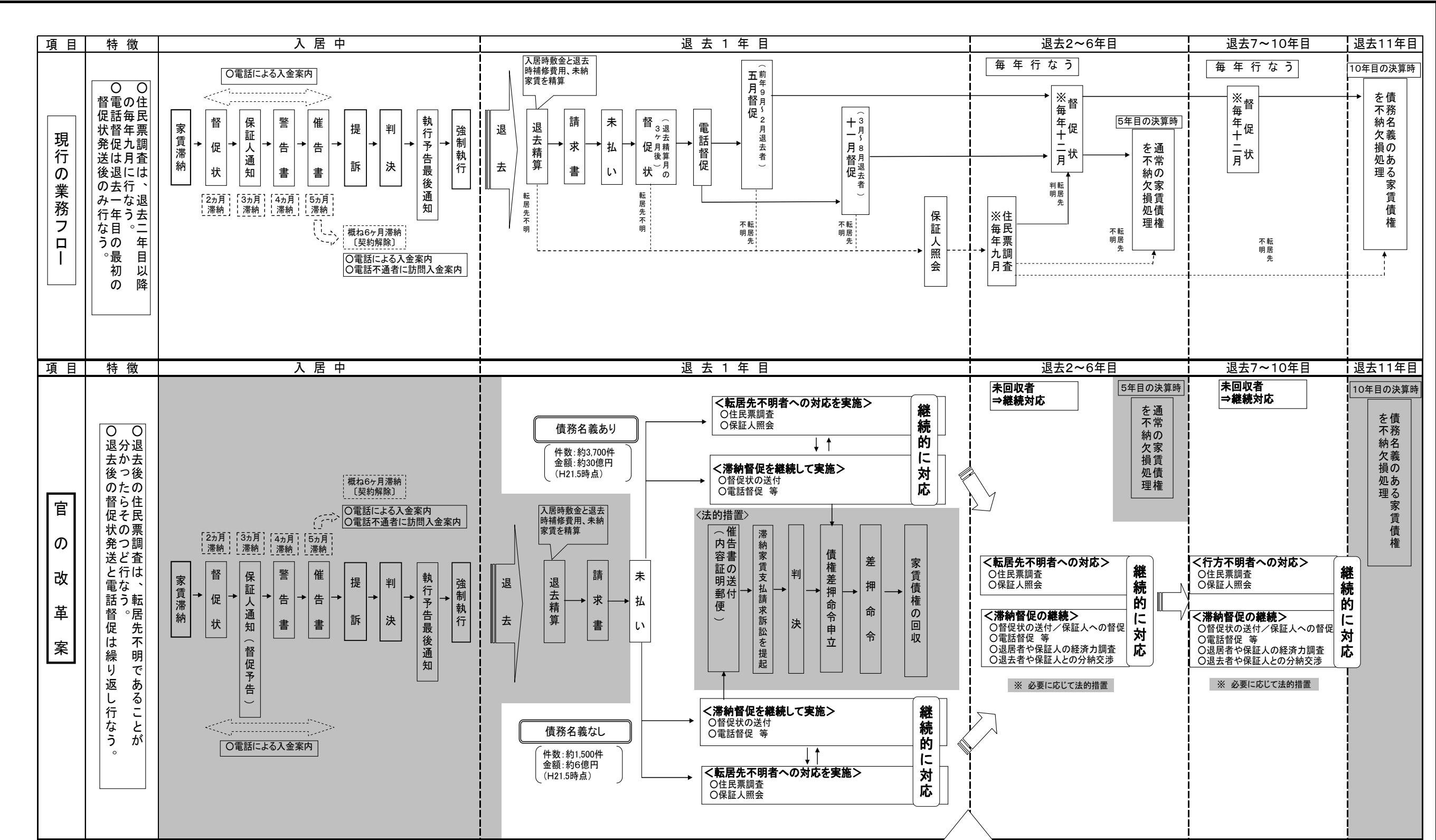
4 官の改革案のポイント

<官の改革案の整理表>

退去者滞納対策の状況分析、今後の課題、検討方針を踏まえて、官の改革案を整理

項 目	現行の退去者滞納対策	官 の 改 革 案
督 促 状	○ 退去後１年目に２回送付する。（退去３ヶ月後と半年後） ○ 退去後２～１０年目は年１回送付する。（毎年１２月）	○ 退去後１～１０年目まで、一定の応答があるまで繰り返し送付する。
電 話 督 促	○ 退去後１年目に１回行なう。	○ 退去後１～１０年目まで、一定の応答があるまで繰り返し行なう。
住 民 票 調 査	○ 退去後２～５年目まで、毎年１回行なう。（毎年９月）	○ 退去後１～１０年目まで、継続的行なう。 （転居先不明であることが分かったらそのつど行なう。）
保 証 人 照 会	○ 退去後１年目に１回行なう。	○ 退去後１～１０年目まで、継続的行なう。
保証人への督促	○ 実施していない。	○ 退去後２～１０年目まで、継続的行なう。
法 的 措 置	○ 実施していない。	○ 督促（文書・電話）を行なったが、家賃債権の回収が困難な場合は、 滞納家賃支払請求訴訟の提起等の法的措置を行なう。
経 済 力 調 査	○ 実施していない。	○ 退去後２～１０年目まで、退去者や保証人の経済力調査を継続的に行なう。
分 納 交 渉	○ 実施していない。	○ 退去後２～１０年目まで、退去者や保証人との分納交渉を継続的に行なう。

5 官の改革案（業務フロー）



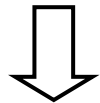
「網かけ無しの部分」は、市場化テストの対象。
※ 仮に委託した場合であっても府は①退去者滞納者のリストアップ、②例月の委託事務の報告（収納金・住居判明者等）受け、③業務改善等の協議等を実施。

- 官の改革案の内、「網かけ無しの部分」の使用料のみを市場化テストの対象とする。（損害金については、地方自治法施行令第158条の規定により外部委託が困難）
使用料：府営住宅入居者が大阪府との賃貸借契約に基づき、毎月支払う府営住宅使用料（家賃）。
損害金：府営住宅入居者が家賃滞納により契約解除になった場合、契約解除月からは家賃相当額の損害金となる。（賃貸借契約がない状態のため）
- 官の改革案は、予算・人員に縛られない「理想的な改革案」として作成。

6 官の改革案における対象範囲の整理

＜官の改革案における対象範囲の考え方＞

- 退去者滞納対策業務における
基幹業務とは、
- ・ 退去精算と請求
 - ・ 法的措置
 - ・ 退去者滞納債権の決算処理
- ここで、官の改革案について、
基幹業務の考え方と大阪版市場化
テストの対象範囲を整理すると



- ＜基幹業務＝対象外＞
- 退去精算と請求
 - 法的措置
 - 不納欠損処理

大阪版市場化テストの対象範囲

- 督促行為（文書・電話等）
- 住民票調査
- 保証人照会
- 経済力調査
- 分納交渉

大項目	中項目	業務内容（主なもの）	備 考
退去１年目	退去精算	退去後、敷金と退去時補修費及び滞納家賃を精算	現行どおり
	請求書送付	退去精算後、未払いの滞納家賃の請求書を退去者へ送付	現行どおり
	督促状発送	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ発送	改革案で対策を強化
	電話督促	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ督促	
	住民票調査	【継続的に行なう】行方不明の退去者の住民票（又はその除票）を請求	
	保証人照会	【継続的に行なう】行方不明の退去者の転居先を保証人へ照会	
	法的措置	滞納家賃支払請求訴訟を提起 他	改革案で新たに対策を追加
退去２～６年目	督促状発送	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ発送	改革案で対策を強化
	電話督促	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ督促	
	保証人への督促	【継続的に行なう】滞納家賃を保証人に督促	改革案で新たに対策を追加
	退去者や保証人の経済力調査	【継続的に行なう】退去者や保証人の経済力調査	
	退去者や保証人との分納交渉	【継続的に行なう】退去者や保証人との分納交渉	
	住民票調査	【継続的に行なう】行方不明の退去者の住民票（又はその除票）を請求	改革案で対策を強化
	保証人照会	【継続的に行なう】行方不明の退去者の転居先を保証人へ照会	
	不納欠損処理	【５年目の決算時】通常の家賃債権（民法１６９条）を不納欠損処理 ※公営住宅の使用料等の支払債務は定期給付債務なので、消滅時効期間は５年	現行どおり
退去７～１０年目	督促状発送	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ発送	改革案で対策を強化
	電話督促	【継続的に行なう】滞納家賃未払いの退去者へ督促	
	保証人への督促	【継続的に行なう】滞納家賃を保証人に督促	改革案で新たに対策を追加
	退去者や保証人の経済力調査	【継続的に行なう】退去者や保証人の経済力調査	
	退去者や保証人との分納交渉	【継続的に行なう】退去者や保証人との分納交渉	
	住民票調査	【継続的に行なう】行方不明の退去者の住民票（又はその除票）を請求	改革案で対策を強化
	保証人照会	【継続的に行なう】行方不明の退去者の転居先を保証人へ照会	
退去１１年目	不納欠損処理	【１０年目の決算時】債務名義のある家賃債権（民法１７４条の２）を不納欠損処理 ※家賃債権が確定判決等によって確定した権利の場合は、消滅時効期間は１０年	現行どおり