

平成23年12月15日

返還金回収促進策の概要等について

- 1 平成23年度返還金回収促進策(1/3)
- 2 平成23年度返還金回収促進策(2/3)
- 3 平成23年度返還金回収促進策(3/3)
- 4 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)
- 5 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(2/3)
- 6 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(3/3)
- 7 奨学金の返還回収の概要

1 平成23年度 返還金回収促進策(1/3)

日本学生支援機構では、平成23年度に以下の回収促進策を実施する。

1. 返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化

(1) 学校、返還者等と機構とのコミュニケーションの改善

- ① 機構文書等の分かりやすいものへの改善
 - ・学校宛文書や奨学生・返還者宛文書、HP等を分かりやすい内容に常に改善する。
- ② 学校等との間のコミュニケーションチャンネルの多元化、コンテンツの充実
 - ・機構のHP等の内容の改善・充実、機構のHPの利用促進等を進める。
- ③ コールセンターの運営改善
 - ・返還に関して相談しやすい環境を整え、相談に対して的確な対応を行う。
- ④ 関係教職員の返還の意義の理解促進
 - ・学校職員対象研修会等において、返還の意義等の理解を深める。
 - ・高校教職員への返還関係の説明の機会を設ける。

(2) 学校に対する返還関係指導の改善

- ① 学校ごとの推薦枠に返還状況の反映
 - ・枠の決定に当たり、延滞率を重視した配分を行う。
- ② 学校が行う採用時説明会、継続時の指導、返還時説明会の改善
 - ・説明会等開催、内容改善の要請を行う。(機構配付資料の改善を含む。)
- ③ 学校ごとの延滞率公表
 - ・文部科学省との協議結果を受けて対応する。

(3) 奨学生、返還者への指導の改善

- ① 採用前、採用時における返還関係の説明と説明内容の改善を行う。
 - ・採用希望者、採用決定者への制度説明の確実な実施と説明内容の改善を要請する。
- ② 返還誓約書の確実な提出
- ③ 奨学金継続時の指導の強化
 - ・学校において、学生生活に係る収支差確認と返還に向けた注意喚起と適切な(最小限度)貸与額への変更指導を行う。
 - ・学校が指導しやすいシステムを提供する。
- ④ 返還時説明会の開催と出席、説明内容の改善
 - ・学校において、返還が始まる全該当者(新規満期、異動による終了、在学猶予終了等)を出席させ、返還の重要性、返還中の諸手続き等の指導を行う。
 - ・学校が用いる資料等の改善を行う。
- ⑤ 貸与終了時の手続きを確実に(リレー口座加入、住民票提出)
 - ・関係手続きを分かりやすく周知する。
 - ・学校の行う返還説明、指導、書類徴収において確実に実施する。
- ⑥ 返還開始前、返還中の約束通りの返還、諸手続励行の働きかけ
 - ・新規に返還が始まる者に対して、返還開始前のタイミングで注意喚起等を行う。
 - ・返還日及び返還中の諸手続を常に意識できる、身近に携帯できる資料を配付する。

2 平成23年度 返還金回収促進策(2/3)

2. 延滞者に対する早期の解消指導等の働きかけの強化

(1) 早期の解消指導

① 延滞通知

- ・振替不能1回目の者が2回目以降連続して振替不能となることを抑止するための取組みを行う。

② 回収委託と継続

- ・延滞3月以上9月未満の者について、引き続き回収委託を実施する。委託開始から5ヶ月経過し回収委託期間が満了しても委託金額が完済に至らない一部入金者については、引き続き回収を委託する。
なお、口座振替によることができない者については、2ヶ月ごとに本人（人的保証の場合は、連帯保証人及び保証人を含む）に順次請求書等を送付し、また請求の都度、督促架電を行う。これによって返還しない者については、回収委託を行う。

③ 個信登録に関する情報提供

- ・延滞3月までの初期延滞者等に対して、文書により、延滞情報が個人信用情報機関に登録されることを通知し、早期の延滞解消をうながす。
- ・個人信用情報機関への登録について、通知文や督促架電を活用して予告を実施し、延滞の防止を図る。また、延滞状況に応じた登録を適正に実施する。

(2) 継続的な働きかけ（返還状況に応じた回収委託の実施）

・延滞4年以上8年以下（6月以内入金なし）回収委託【継続】

平成19年度末の3月以上の大学・大学院等の延滞額を3年間（最終年度平成23年度）で半減することを目指し、平成22年10月において延滞4年以上8年以下の者について回収委託を引き続き実施する。

・中長期分入金管理委託【新規】

平成21年度実施の回収委託対象者のうち、委託期間中に一度以上入金があり、かつ平成23年4月現在延滞となっている者について回収委託を実施する。

・延滞4年以上8年以下（6月以内入金なし）回収委託【新規】

平成22年10月の回収委託実施時に入金あり等の条件により委託から除外された中長期延滞債権を含め、平成23年4月に新たに延滞4年以上8年以下で、かつ6ヶ月以上入金なしの状態の者について、回収委託を実施する。また、引き続き網羅的な実施について検討し、可能な範囲について実施する。

・延滞2年半以上4年未満（6月以内入金なし）回収委託【新規】

平成19年度末の3月以上延滞債権について分析を行った結果を踏まえ、平成23年4月において延滞2年半から4年未満の者について回収委託を実施する。

(3) 延滞継続者への対応

① 法的処理（回収委託との連携）

- ・「平成23年度法的処理実施計画」に従い、時効中断の推進、法的措置の早期化及び強制執行手続きを確実に行う。

② 和解者・分割返還者の返還管理

- ・分割返還及び和解による分割返還の管理、督促等を適切に行う。
- ・分割返還者に対して、入金状況管理、督促等業務を実施する。また、外部委託について検討する。

③ 代位弁済請求

- ・代位弁済請求については、事前のチェック機能の強化を図り的確な請求を行う。代位弁済請求事務手続や基準に関しては、手続の効率化や基準の客観化・明確化に向けて保証機関と協議し、円滑な機関保証業務の実施に努める。

3 平成23年度 返還金回収促進策(3/3)

3. 事務処理の改善の推進

(1) 返還者の現状把握

- ① 実態調査（猶予願等を利用した実態把握を含む）
 - ・延滞者の延滞事由・属性情報の調査を継続する。また、返還期限猶予制度の周知や猶予手続きに関する調査を実施する。
- ② 住所把握の迅速化・徹底
 - ・電話番号データクリーニング及び転居先電話番号等調査を実施する。
 - ・文書返戻に対する住所調査及び新住所登録の迅速化に努める。
- ③ 機関保証選択者の本人以外の連絡先複数化
 - ・機関保証選択者については、本人と継続して確実に連絡が取れるよう方策を検討する。

(2) 返還しやすい環境への改善

- ① リレー口座、猶予願等の処理迅速化
 - ・口座変更及び入金確認の迅速化を図る。
 - ・返還猶予願の審査等業務を円滑に行い、各月末処理残の削減に努める。
 - ・平成23年1月から開始した減額返還制度の周知を引き続き徹底し、制度の円滑な実施を図る。
- ② 返還方法の改善検討（年賦紙返還者を月賦口座へを含む）
 - ・入金反映までの期間を短縮し延滞を抑止するため、バーチャル口座の導入等支払方法改善のための検討を行う。

(3) 機構と委託業者との連携強化

- ① 委託業者との月次等定例協議による十分な意思疎通
 - ・回収効果等を踏まえた回収委託業者との会議を定期的実施する。
- ② 委託業者が収集した返還者の質問等の機構業務の改善への反映
 - ・コールセンター業務を受託している業者が取りまとめる利用者の声のうち、対応が必要と思われる事項については、各担当課において検討し改善する。

(4) 償却の実施

- ① 延滞債権に関する償却基準該当の調査
 - ・延滞債権のうち、本人を中心に役場宛住所照会を主体とした調査を行い、その結果、所在が判明せず、今後督促を継続しても回収が困難と認められるものについては、償却に向けた準備を進める。
- ② 償却基準の改正
 - ・債権の償却基準については、文部科学省有識者検証チームの報告書を踏まえ、平成22年度中に実施した見直しの方向性を勘案しつつ、引き続き、関係省庁と協議を行ないながら、新たな償却要件を検討する。

4. 回収策等の検証の実施

(1) 返還促進策等検証委員会の開催

- ・返還促進策の効果等を検証しつつ、中期計画に記載した総回収率に係る数値目標達成の可能性等を審議するため、引き続き外部有識者を含む委員会を開催する。

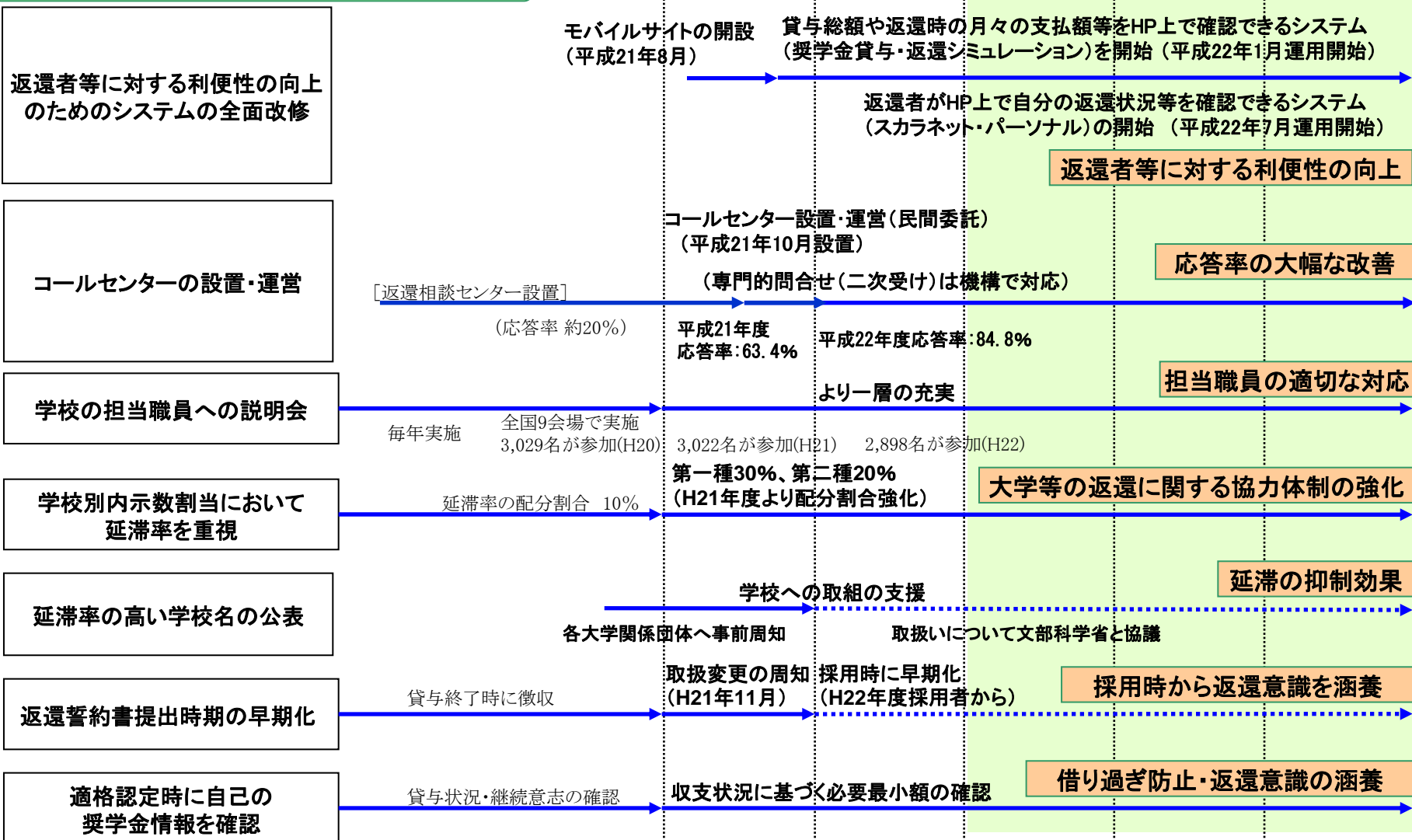
(2) 機関保証制度検証委員会の開催

- ・平成18年12月24日行政改革推進本部決定を受け、機関保証の妥当性を検証するため、引き続き外部有識者を含む検証委員会を開催する。

4 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
第1期中期計画(H16年～H20年)		第2期中期計画(H21年～H25年)			

返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化



返還者等に対する利便性の向上

応答率の大幅な改善

担当職員の適切な対応

大学等の返還に関する協力体制の強化

延滞の抑制効果

採用時から返還意識を涵養

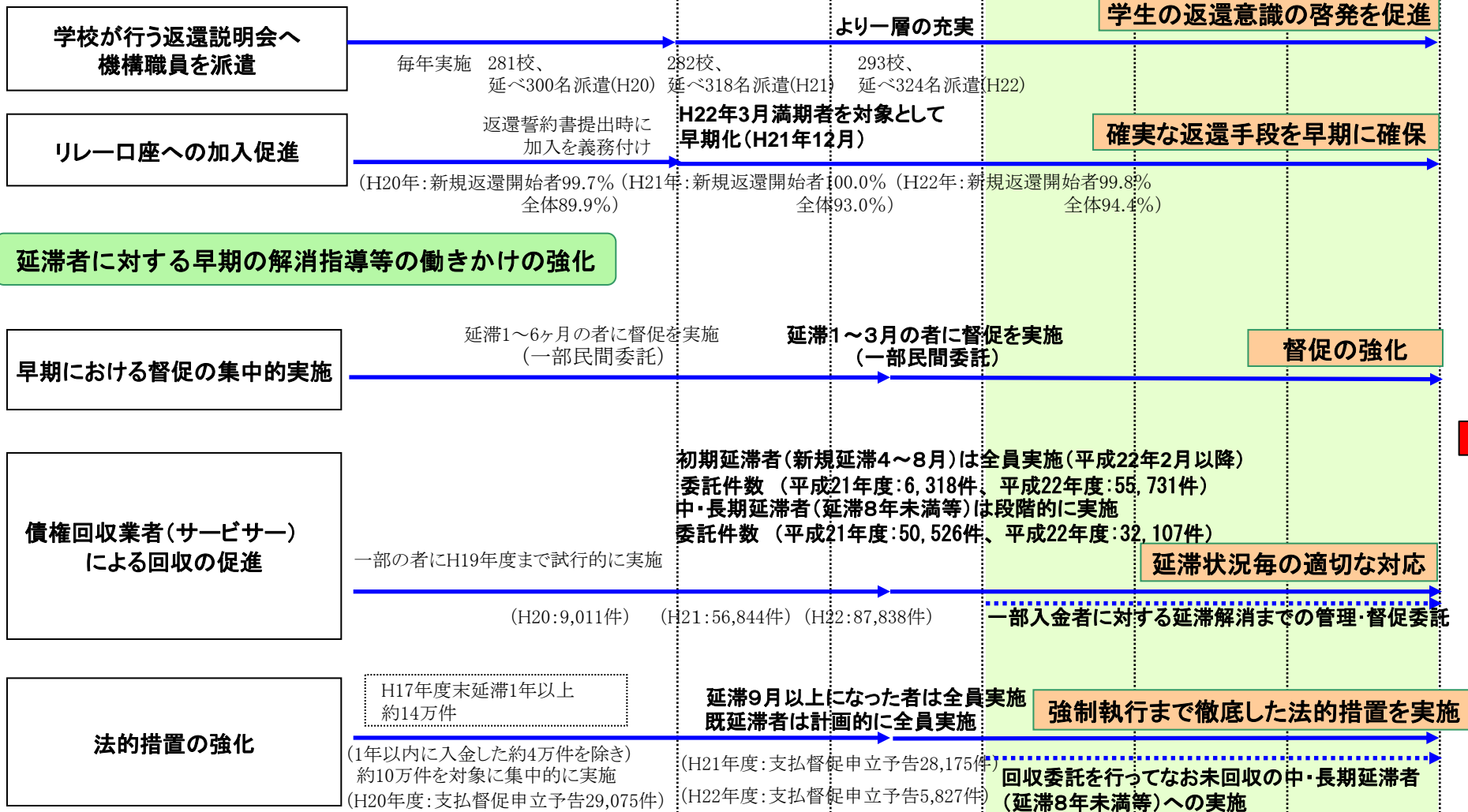
借り過ぎ防止・返還意識の涵養

延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

5 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(2/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
---------------	--------	--------	--------	--------	--------

第1期中期計画(H16年～H20年)	第2期中期計画(H21年～H25年)				
--------------------	--------------------	--	--	--	--

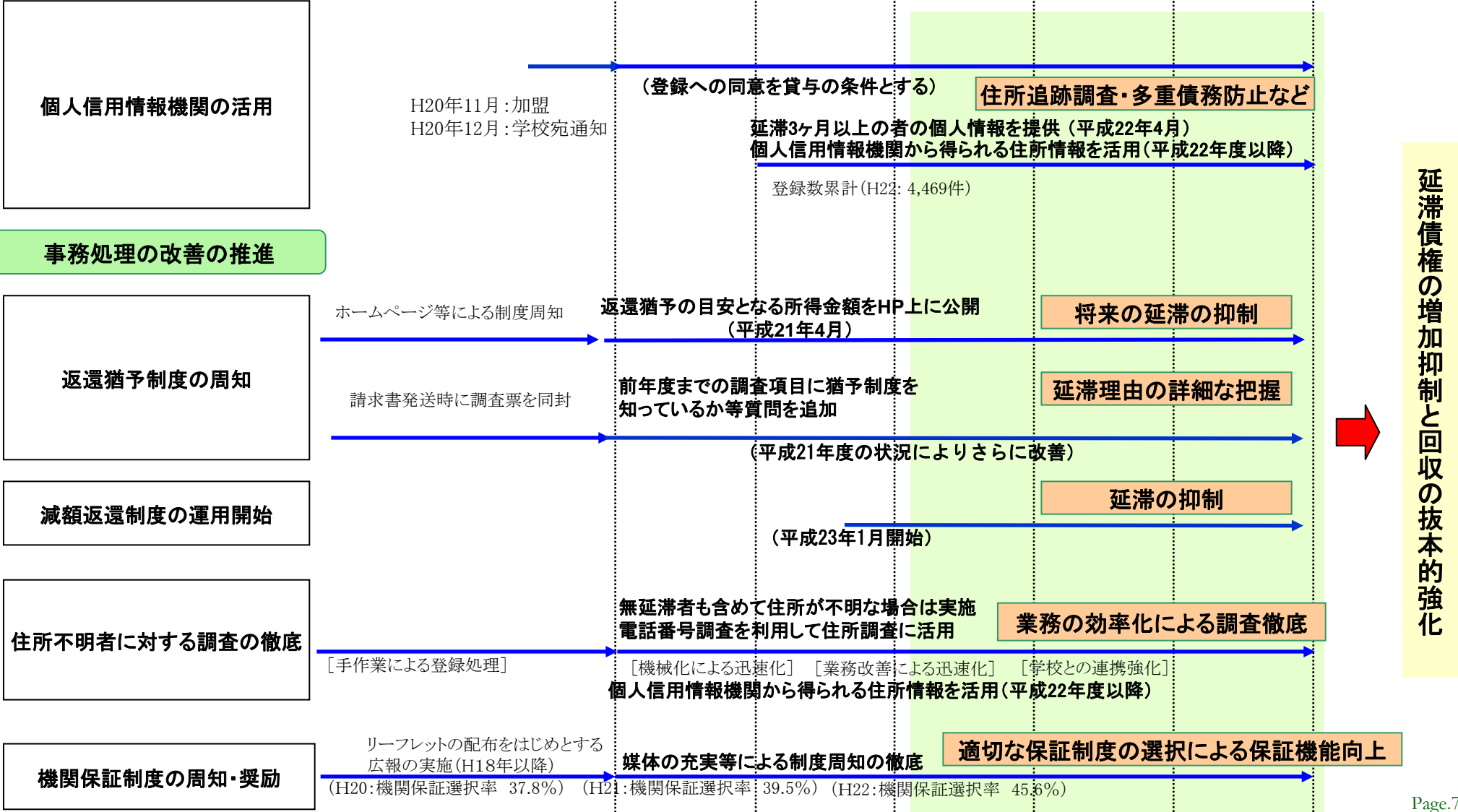


延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



6 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(3/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
第1期中期計画(H16年～H20年)	第2期中期計画(H21年～H25年)				



7 奨学金の返還回収の概要

○ 平成21年10月以降発生した新規延滞債権に対する返還督促の方法について

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27	9/27	10/27	11/27	12/27	
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4回目	5回目	6回目	7回目	8回目	9回目	10回目	11回目	12回目	13回目	14回目	15回目	
延滞月数	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月	
延滞期間	1月未満 (1月目)	2月未満 (2月目)	3月未満 (3月目)	4月未満 (4月目)	5月未満 (5月目)	6月未満 (6月目)	7月未満 (7月目)	8月未満 (8月目)	9月未満 (9月目)	10月未満 (10月目)	11月未満 (11月目)	12月未満 (12月目)	13月未満 (13月目)	14月未満 (14月目)	15月未満 (15月目)	
個信関係	通知1 支払案内	通知2 支払案内	通知3 支払案内		登録※ (20日過ぎ)											
人的保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (平成23年度以降は延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告		支部へ 申立通知	順次申立			
機関保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (平成23年度以降は延滞10月未満の間は委託を継続する)						催告書	訪問督促	期限の利益 の剥奪	代弁請求			

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、10月新規返還開始の場合は6月経過後の5月の登録となる。

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、通知1、2の発送時期が異なる場合がある。

[サービスを活用した督促架電]

〈主な架電先〉

- 不能1回目…本人
- 不能2回目…連帯保証人
- 不能3回目…本人(保証人 ※)

※ 不能3回目においては、本人、連帯保証人への督促ができない場合に保証人へ督促を行う。

[サービスを活用した回収委託]

〈主な回収委託の方法〉

- ①本人、連帯保証人への督促
- ②保証人に対する督促
- ③住所不明者に対する住所調査(役場住調、訪問調査)
- ④返還期限猶予の案内
- ⑤分割返還指導 等

[人的保証の延滞者に対する督促]

〈法的処理の実施〉

支払督促申立予告書を送付し、入金・応答のない者について支払督促申立を行う。
※ ただし、分割返還中の者、返還期限の猶予申請中の者、住所調査中の者等を除く。

[機関保証の延滞者に対する督促]

〈代位弁済請求までの督促方法〉

- ①延滞10月目の者に対して、催告書を送付する。
- ②延滞11月目の者に対して、訪問督促を行う。
- ③延滞12月に達した者に対して、期限の利益の剥奪を行い、翌月日本国際教育支援協会に対して代位弁済請求を行う。
※ ただし、分割返還者及び猶予申請者に対しては、個別の返還指導を行う。

<参考> 平成21年9月以前からの延滞債権に対する返還督促の方法について

平成21年9月以前から延滞状態にある者については、次のとおり返還者の状況(※)に応じた督促を実施する。

- ① 請求書等の督促文書が返戻となった者に対する役場への住所調査を実施。
- ② 請求書送付時にサービスを活用した電話による督促。(本人、連帯保証人等)
- ③ 分割返還希望者や返還期限の猶予希望者に対する個別返還指導を実施。
- ④ サービスへの回収業務委託を実施。(効果的な対象要件を策定)
- ⑤ 支払督促申立予告書の発送等、法的処理の実施。

※「返還者の状況」とは、住所状態、過去6月以内の入金の有無(分割返還の入金履行状況)、返還者等との交渉の有無等である。