

平成26年10月31日

返還金回収促進策の概要等について

1. 平成26年度 返還金回収促進策 (1/4)～(4/4)
2. 返還促進に係るこれまでの各種施策 (1/3)～(3/3)
3. 奨学金の返還回収の概要

1 平成26年度 返還金回収促進策 (1/4)

日本学生支援機構では、平成26年度に以下の回収促進策を実施する。

1. 申込時及び貸与中における返還意識の涵養等

(1) 学校、奨学生及び高校生とその保護者等と機構とのコミュニケーションの改善

- ① 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
- ② 関係教職員に対する返還意義の理解促進の働きかけ
- ③ 高校生、保護者に対する情報提供の強化
- ④ 採用前、採用時、貸与終了時における返還関係の説明及び説明内容の改善

(2) 学校における返還指導を促進するための取組み

- ① 学校ごとの推薦枠への延滞状況の反映
- ② 学校が行う採用時説明会、継続時の指導、返還説明会の改善
- ③ 学校における返還指導の支援・協力
- ④ 学校ごとの返還状況の公表
- ⑤ 返還状況に応じた学校への指導
- ⑥ 奨学業務連絡協議会に出席していない学校に対し、強力に出席を促す。

(3) 奨学生、返還者への指導の改善

- ① 返還誓約書の確実な提出
- ② 奨学金継続時の指導の徹底
- ③ 返還説明会の改善
- ④ 貸与終了時の確実な手続きの推進(リレー口座加入、勤務先等情報、住民票提出)
- ⑤ 返還に対する注意喚起の励行

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 初期延滞者に対する取組
- ② 初期延滞者に対する回収委託の効果的な実施
- ③ 回収委託に係る試行的な取組みの実施
- ④ 個人信用情報機関の活用

(2) 中長期延滞者への対応

- ① 中長期延滞者に対する回収委託の効果的な実施
- ② 法的処理の適切な実施
- ③ 和解者・分割返還者への適切な対応
- ④ 代位弁済請求の着実な実施

1 平成26年度 返還金回収促進策 (3/4)

3. 返還関係事務処理の改善の推進

(1) 返還者の現状把握

- ① 実態調査等の実施
- ② 住所調査の一層の改善
- ③ 学校と協力した延滞解消
- ④ 機関保証選択者の連絡先の有効活用

(2) 返還しやすい環境への改善

- ① 制度変更の周知(平成26年度に改正された制度について適切に周知する。)
- ② 減額返還制度の一層の促進
- ③ リレー口座、返還期限猶予願等の処理の迅速化
- ④ 払込用紙による返還者へのリレー口座加入促進
- ⑤ 返還方法の改善検討
- ⑥ コールセンターの運営改善

(3) 機構と委託業者との連携強化

- ① 回収委託会社との月次等定例会による十分な意思疎通
- ② 「コールセンターに寄せられた声」を業務改善に反映
- ③ 住所調査業務に係る委託業者との連携

(4) 機関保証業務の効率化・簡素化

(5) 法的処理対象者の属性把握

(6) 償却の実施

- ① 延滞債権に関する償却基準該当の調査
- ② 償却基準の検討

4. 回収方策等の検証の実施

- (1) 債権管理・回収等検証委員会の開催
- (2) 機関保証制度検証委員会の開催

2 返還促進に係るこれまでの各種施策 (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年度～H20年度)		第2期中期計画(H21年度～H25年度)			

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のためのシステムの全面改修

第2期中期計画 I-2-(3)-①

モバイルサイトの開設 (平成21年8月) 貸与総額や返還時の月々の支払額等をHP上で確認できるシステム (奨学金貸与・返還シミュレーション)を開始 (平成22年1月運用開始)

返還者がHP上で自分の返還状況等を確認できるシステム (スカラネット・パーソナル)の開始 (平成22年7月運用開始)

返還者等に対する利便性の向上

コールセンターの設置・運営

第2期中期計画 I-2-(2)-②-キ

コールセンター設置・運営(民間委託) (平成21年10月設置)

[返還相談センター設置]

(専門的問合せ(二次受け)は機構で対応)

応答率の大幅な改善

(応答率 約20%) (H21)63.4% (H22)84.8% (H23)89.9% (H24)91.8% (H25)91.5%

学校の担当職員への説明会

第2期中期計画 I-2-(2)-①-イ

より一層の充実

担当職員の適切な対応

[奨学業務連絡協議会 (H20)3,029名 参加人数、学校数] 2,453校 (毎年実施) (H21)3,022名 2,358校 (H22)2,898名 2,213校 (H23)3,196名 2,320校 (H24)3,261名 2,406校 (H25)3,262名 2,460校) [新任者対象研修会] (H23からは採用業務研修会も実施) *H22は人数未集計 (H22)828校 (H23)1,525名 1,461校 (H24)1,657名 1,503校 (H25)1,759名 1,603校

学校別内示数割当において延滞率を重視

第2期中期計画 I-2-(2)-①-イ

第一種30%、第二種20% (H21年度より配分割合強化)

大学等の返還に関する協力体制の強化

延滞率の配分割合 10%

学校毎の貸与及び返還に関する情報の公開

第2期中期計画 I-2-(2)-①-イ

学校の取組への支援

延滞の抑制効果

各大学関係団体へ事前周知 取扱いについて文部科学省と協議

返還誓約書提出時期の早期化

第2期中期計画 I-2-(2)-①-ア

取扱変更の周知 (H21年11月) 採用時に早期化 (H22年度採用者から)

採用時から返還意識を涵養

貸与終了時に徴収

適格認定時に自己の奨学金情報を確認

第2期中期計画 I-2-(1)-①

収支状況に基づく必要最小額の確認

借り過ぎ防止・返還意識の涵養

貸与状況・継続意志の確認

延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

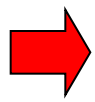
2 返還促進に係るこれまでの各種施策 (2/3)

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
---------------	--------	--------	--------	--------	--------

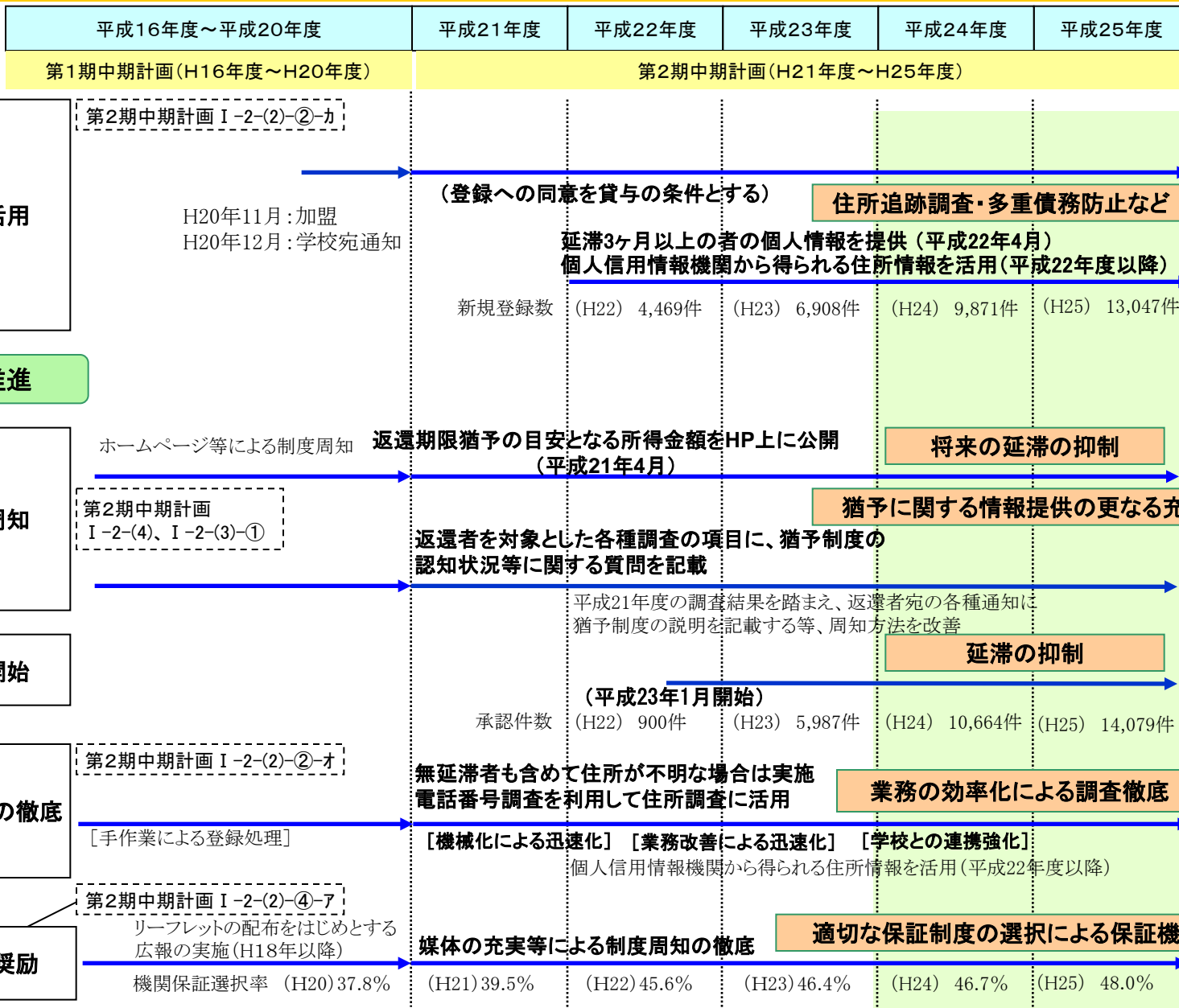
第1期中期計画(H16年度～H20年度)	第2期中期計画(H21年度～H25年度)				
----------------------	----------------------	--	--	--	--



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



2 返還促進に係るこれまでの各種施策 (3/3)



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



3 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	9月	10月	11月	12月	13月	14月
延滞期間	1月未満 (1月日)	2月未満 (2月日)	3月未満 (3月日)	4月未満 (4月日)	5月未満 (5月日)	6月未満 (6月日)	7月未満 (7月日)	8月未満 (8月日)	9月未満 (9月日)	10月未満 (10月日)	11月未満 (11月日)	12月未満 (12月日)	13月未満 (13月日)	14月未満 (14月日)	15月未満 (15月日)
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9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(役場住票、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〉
支払督促自立予告書を送付し、入金・応答のない者について支払督促自立を行う。
※ 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。