

## 2019 年度返還金回収促進策

返還金を確実に回収し奨学金貸与事業の健全性を確保すべく、年度計画で定められている指標等を達成するために、2019 年度における返還金の回収に係る方策として、奨学金申込時からの返還意識の涵養、延滞状況に陥った場合における早期の解消指導と継続的な対応、及び返還関係事務処理の改善等に努め、回収状況の一層の改善を図るため以下の方策を講じるものとする。

## 1. 各ステージにおける方策

奨学金申込時、貸与中、貸与終了時、返還開始時、延滞時、返還困難時等、各ステージにおいて奨学生及び返還者に対する各種方策が必要であるが、その具体的な内容については、別添「平成 30 年度債権管理・回収等検証委員会報告書」において、第三期中期計画期間に実施した方策の他、2018 年度において実施した方策について精査し、本年度も引き続き確実に実施することとする。

## 2. 2019 年度において主に実施する事項

## ① 即位の礼に伴い実施される 10 連休への対応

4 月 27 日の振替日が 5 月 7 日となることにより、その後の収納処理を短期間で実施しなければならないスケジュールとなっている。

5 月 7 日の振替不能者の削減、及び振替不能者については次回 5 月 27 日の振替日に確実に振替不能が解消できるよう、対策を講じる。

また、同スケジュールにより影響を受ける事務についても滞りなく実施できるよう、対策を講じる。

## ② スカラネット・パーソナルの活用、推進

繰上返還や住所変更等はスカラネット・パーソナルでの手続きが可能であるにも関わらず、未だにコールセンターへの問合せや紙媒体での処理が多く残っていることから、事務の迅速化、効率化及び利便性の向上に向けスカラネット・パーソナルの一層の活用を推進するとともに、原則として、スカラネット・パーソナルのみ利用可能とする手続きについて一定の結論を得る。

## ③ 発送物の整理・統合について

2019 年度においては、人的保証対象者で振替案内が返戻された者について、従来実施してきた連帯保証人への回送を止め J-LIS による住所調査を行う

ことを予定している。その効果等を分析のうえで今後の郵送物の在り方について検討を行い、簡素化できる発送物を洗い出し、廃止等の結論を出す。

④ 債権管理・回収等検証委員会で提言された内容への対応

ア. コンビニ払いの拡充による入金反映の迅速化

払込票による「コンビニ払い」の拡充について、導入方法等の具体化及び導入時期の明確化を図る。

イ. スカラネット・パーソナルのアプリ化の検討

スマートフォン利用率の高さ及び利便性向上のための機能の拡張性を考慮し、スカラネット・パーソナルのアプリ化について具体的な導入時期等を検討し、今後の導入計画を構築する。

以 上

平成 30 年度  
債権管理・回収等検証委員会  
報告書

独立行政法人日本学生支援機構  
債権管理・回収等検証委員会

平成 31 年 3 月 20 日

平成 30 年度債権管理・回収等検証委員会報告書 目次

はじめに	2
I 回収促進策の効果等の検証について	3
1. 直近の回収状況分析について	3
(1) 回収状況全般について	3
(2) 第3期中期目標における各評価指標の達成状況の検証及び今後の見通しについて	5
(3) (参考) 要返還債権数に占める当該年度に新規3か月以上延滞となった 債権数の割合の削減率について	8
2. 各施策とその効果等について	11
(1) 主な施策（申込から返還開始まで）について	11
(2) 主な施策（返還開始後）について	15
(3) 要返還債権数に占める当該年度に新規3か月以上延滞となった 債権数の割合を抑制するための特別な施策について	24
(4) 施策の効果について	25
3. 債権管理・回収の適切性について	26
(1) 貸与債権の状況について	26
(2) 債権管理・回収の適切性について	26
II 第4期中期目標・中期計画に向けた回収促進策について	27
1. 主な施策について	27

## 平成 30 年度債権管理・回収等検証委員会報告書

はじめに

平成 24 年 4 月に文部科学省に設置された「独立行政法人日本学生支援機構の在り方に関する有識者検討会」は、その報告書（平成 24 年 9 月）の中で、「債権管理・回収等の業務については業務システムの見直しや専門的・効率的実施の観点から外部委託を最大限活用しつつ、機構として教育的配慮を踏まえながら、確実に実施する必要がある。このため、第三者機関である債権回収検証委員会（仮称）を設置し、回収の適切性等について外部からチェックしながら奨学金事業を運営することが必要である」旨を指摘した。

この指摘を受け、独立行政法人日本学生支援機構（以下「機構」という）は、「返還促進策等検証委員会」を発展的に解消し、奨学金事業の健全性を確保するため、債権管理・回収の適切性等を検証するとともに必要な改善策等の検討を目的として、本委員会を平成 25 年度に設置した。

本委員会は、設置以降、機構の第二期中期計画の達成状況、第三期中期計画及び各年度計画の目標達成に向け、債権の管理及び回収促進策の効果等について、外部シンクタンクの分析結果等を参考に審議を行ってきた。

本報告書は、平成 30 年度における審議結果及び次期中期目標期間における回収施策等について、その結果を取りまとめたものである。

I. 回収促進策の効果等の検証について

1. 直近の回収状況分析について

(1) 回収状況全般について

回収状況全般は改善しており詳細は①～④のとおりである。

① 総回収額・率

総回収率とは、当該年度に返還されるべき要回収額に対する回収額の割合である。

表1のとおり、平成29年度の実績は要回収額6,965億円に対して6,111億円(87.7%)であり、回収額・回収率は改善している。

表1 (総回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	2,346	2,329	2,337	2,354	2,382
	回収額(B)	1,833	1,880	1,921	1,965	2,024
	回収率(B/A)	78.1%	80.7%	82.2%	83.5%	84.9%
第二種奨学金	要回収額	3,231	3,580	3,924	4,259	4,583
	回収額	2,788	3,131	3,461	3,781	4,087
	回収率	86.3%	87.4%	88.2%	88.8%	89.2%
合 計	要回収額	5,578	5,909	6,262	6,613	6,965
	回収額	4,621	5,011	5,382	5,747	6,111
	回収率	82.8%	84.8%	85.9%	86.9%	87.7%

② 当年度回収額・率

当年度回収率とは、当該年度に返還期日が到来する要回収額に対する回収額の割合である。

表2のとおり、平成29年度の実績は要回収額6,155億円に対して5,969億円(97.0%)であり、回収額・回収率は改善している。

表2 (当年度回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	1,839	1,878	1,915	1,959	2,019
	回収額(B)	1,774	1,820	1,864	1,912	1,974
	回収率(B/A)	96.5%	96.9%	97.3%	97.6%	97.8%
第二種奨学金	要回収額	2,845	3,193	3,509	3,834	4,136
	回収額	2,722	3,066	3,381	3,698	3,994
	回収率	95.7%	96.0%	96.4%	96.5%	96.6%
合 計	要回収額	4,684	5,071	5,425	5,793	6,155
	回収額	4,496	4,886	5,245	5,610	5,969
	回収率	96.0%	96.4%	96.7%	96.8%	97.0%

③ 延滞分の回収額・率

延滞分の回収率とは、前年度までに返還期日が到来しているが未回収の要回収額に対する回収額の割合である。

表3のとおり、平成29年度の実績は要回収額810億円に対して142億円（17.5%）であり、総回収額や当年度回収額と比較すると低いが、回収額・回収率は改善している。

表3（延滞分回収額・率）

(単位:億円)

区 分		平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	507	451	422	394	363
	回収額(B)	59	60	57	53	49
	回収率(B/A)	11.6%	13.2%	13.5%	13.5%	13.6%
第二種奨学金	要回収額	386	388	415	426	447
	回収額	66	65	80	84	93
	回収率	17.0%	16.7%	19.2%	19.6%	20.8%
合 計	要回収額	894	839	837	820	810
	回収額	125	125	137	137	142
	回収率	14.0%	14.9%	16.3%	16.7%	17.5%

④ 新規返還者の回収額・率

新規返還者の回収率とは、当該年度の10月から3月までに返還が開始する者の要回収額に対する回収額の割合である。

表4のとおり、平成29年度の実績は要回収額245億円に対して239億円（97.4%）であり、回収額・回収率の規模・率は維持されている。

表4（新規返還者の返還額・率）

(単位:億円)

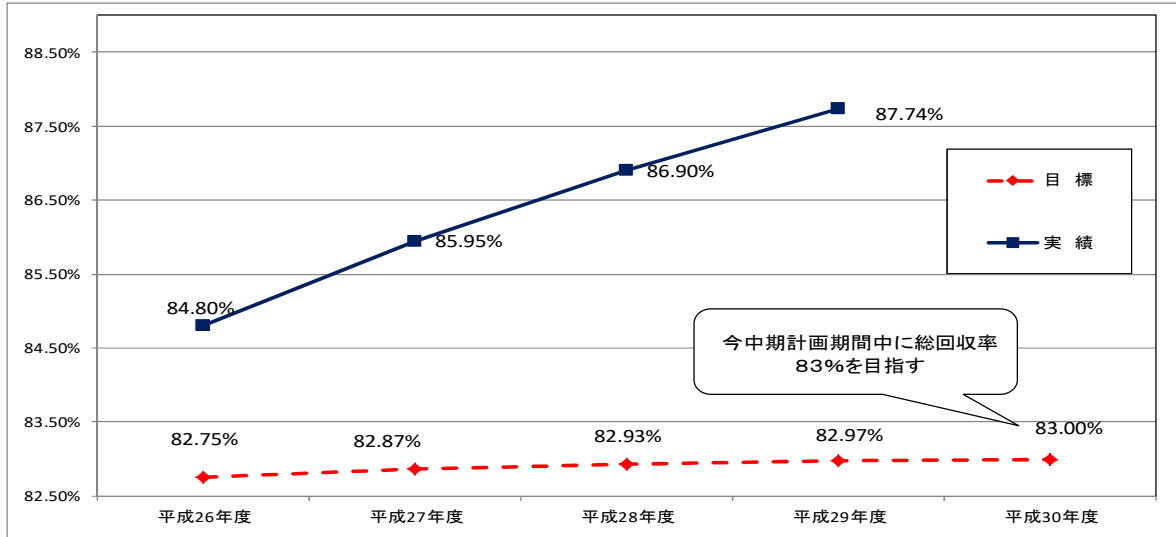
区 分		平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	64	67	70	73	78
	回収額(B)	63	66	69	72	77
	回収率(B/A)	98.2%	98.3%	98.4%	98.3%	98.3%
第二種奨学金	要回収額	164	173	176	173	167
	回収額	158	167	171	167	162
	回収率	96.5%	96.8%	97.0%	96.9%	96.9%
合 計	要回収額	228	240	246	246	245
	回収額	221	233	239	239	239
	回収率	97.0%	97.2%	97.4%	97.3%	97.4%

(2) 第3期中期目標における各評価指標の達成状況の検証及び今後の見通しについて

① 総回収率

表5のとおり、平成29年度は目標82.97%に対して実績は87.74%であり、平成30年度の目標83.0%は達成できる見込みである。

表5 (総回収率)



区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	82.75%	82.87%	82.93%	82.97%	83.00%
実績	84.80%	85.95%	86.90%	87.74%	—

○平成29年度評価指標

S	総回収率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	83.05%以上 (対年度計画値(82.97%)の120%以上)
B	82.97%以上 83.05%未満 (対年度計画値(82.97%)の100%以上120%未満)
C	82.89%以上 82.97%未満 (対年度計画値(82.97%)の80%以上100%未満)
D	82.89%未満 (対年度計画値(82.97%)の80%未満)

○平成30年度評価指標

S	総回収率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	83.09%以上 (対年度計画値(83.00%)の120%以上)
B	83.00%以上 83.09%未満 (対年度計画値(83.00%)の100%以上120%未満)
C	82.91%以上 83.00%未満 (対年度計画値(83.00%)の80%以上100%未満)
D	82.91%未満 (対年度計画値(83.00%)の80%未満)

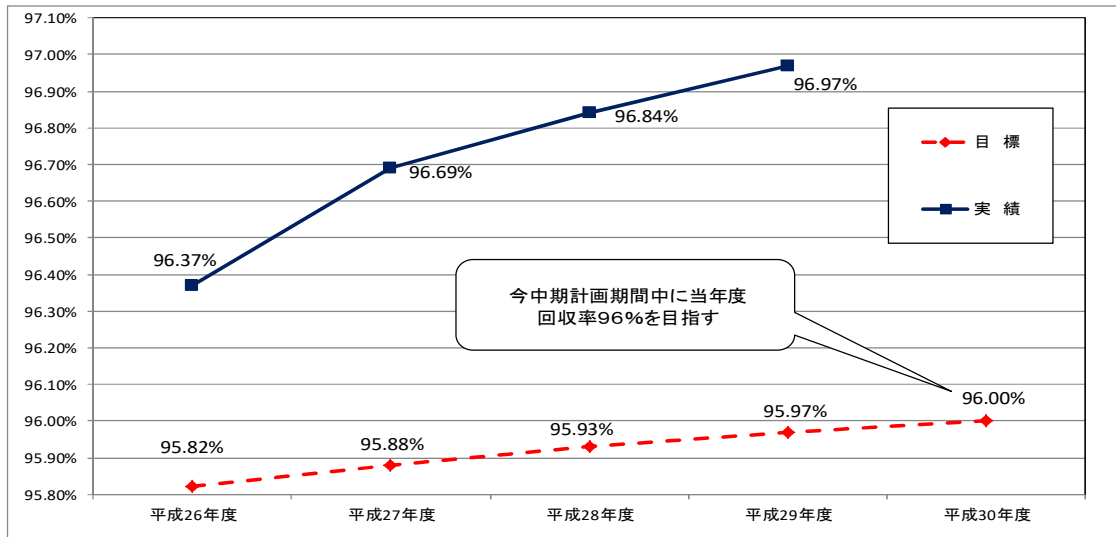
評価指標は上記のとおりであり、平成29年度の業績評価はA評定となっており、第3期中期目標期間見込評価も同様にA評定となっている。



② 当年度分回収率

表6のとおり、平成29年度は目標95.97%に対して実績は96.97%であり、平成30年度の目標96.00%は達成できる見込みである。

表6（当年度分回収率）



区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	95.82%	95.88%	95.93%	95.97%	96.00%
実績	96.37%	96.69%	96.84%	96.97%	-

○平成29年度評価指標

S	回収率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	96.01%以上（対年度計画値（95.97%）の120%以上）
B	95.97%以上 96.01%未満（対年度計画値（95.97%）の100%以上 120%未満）
C	95.93%以上 95.97%未満（対年度計画値（95.97%）の80%以上 100%未満）
D	95.93%未満（対年度計画値（95.97%）の80%未満）

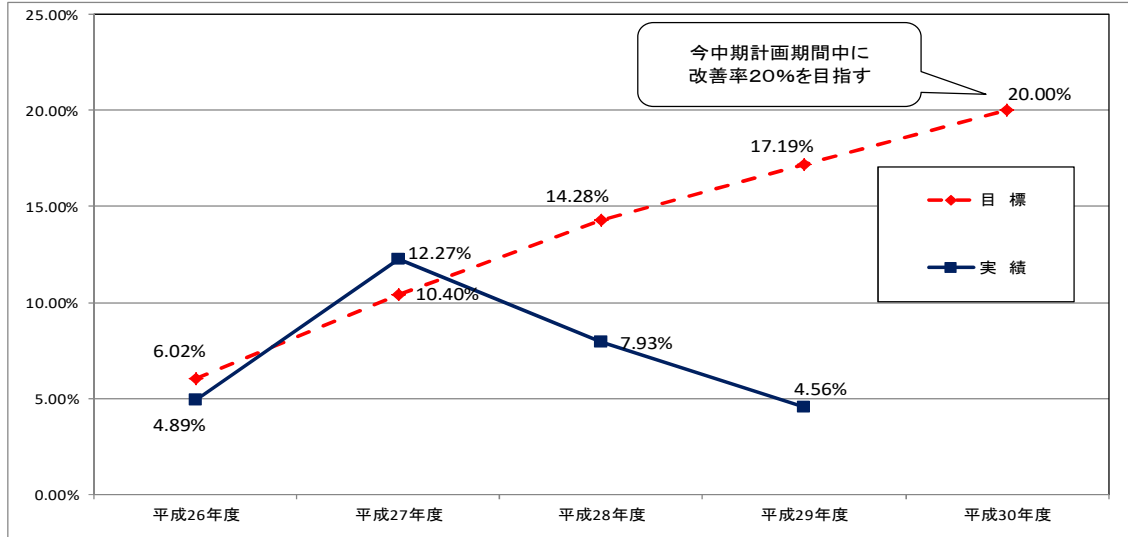
○平成30年度評価指標

S	回収率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	96.05%以上（対年度計画値（96.00%）の120%以上）
B	96.00%以上 96.05%未満（対年度計画値（96.00%）の100%以上 120%未満）
C	95.95%以上 96.00%未満（対年度計画値（96.00%）の80%以上 100%未満）
D	95.95%未満（対年度計画値（96.00%）の80%未満）

評価指標は上記のとおりであり、平成29年度の業績評価はA評定となっており、第3期中期目標期間見込評価も同様にA評定となっている。

③ 要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞となった債権数の割合の改善率  
 標記の改善率は、平成25年度（前中期目標期間最終年度）における割合と比較した数値で  
 ある。表7のとおり、平成29年度は目標17.19%に対して実績は4.56%であり、目標は達  
 成できておらず、また、平成30年度の目標20.00%の達成は厳しい見込みである。

表7（要返還債権数に占める当該年度新規3か月以上の延滞債権数の割合の改善率）



区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%	20.00%
実績	4.89%	12.27%	7.93%	4.56%	-

表8（要返還債権数に占める当該年度新規3か月以上の延滞債権数の割合の改善率）

	【基準】 平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度
要返還債権数(件)	3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	4,525,691
新規3か月以上延滞債権数 (件)	34,890	35,031	33,846	36,956	39,775
新規3か月以上延滞率の割合	0.921%	0.876%	0.808%	0.848%	0.879%
改善率	-	4.89%	12.27%	7.93%	4.56%

○平成29年度評価指標

S	改善率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	20.63%以上（対年度計画値（17.19%）の120%以上）
B	17.19%以上20.63%未満（対年度計画値（17.19%）の100%以上120%未満）
C	13.75%以上17.19%未満（対年度計画値（17.19%）の80%以上100%未満）
D	13.75%未満（対年度計画値（17.19%）の80%未満）

## ○平成 30 年度評価指標

S	改善率がA評定と同等以上で、かつ質的に顕著な成果が得られている
A	24.00%以上（対年度計画値（20.00%）の120%以上）
B	20.00%以上 24.00%未満（対年度計画値（20.00%）の100%以上 120%未満）
C	16.00%以上 20.00%未満（対年度計画値（20.00%）の80%以上 100%未満）
D	16.00%未満（対年度計画値（20.00%）の80%未満）

平成 29 年度の業績評価においてはC評定であった。評価指標では、D評定となるところであるが、C評定となっている。また、第3期中期目標期間見込評価も同様にC評定となっている。

このように評定された理由は、機構がショートメッセージサービス（SMS）を利用した働きかけ、学校と連携した働きかけ、適切な貸与金額選択の促進など、本委員会の提言等も踏まえ、回収促進策を積極的に講じており、新規以外を含む3か月以上延滞債権全体については、要返還債権数に占める割合が年々縮減し、平成 29 年度時点で平成 25 年度と比較して 30.64%の改善が実現していることが挙げられている。また、新規3か月以上延滞債権の要返還債権に占める割合は0.8~0.9%と小さく、施策効果が現れにくい面はあるが、「返還金を確実に回収し、奨学金貸与事業の健全性を確保する」という中期目標の趣旨に照らすと、返還金の回収状況は、全体として健全な方向に推移していると判断されている。

### (3) (参考)要返還債権数に占める当該年度に新規3か月以上延滞となった債権数の割合の削減率について

#### ① 目標値の設定経緯

第3期中期目標は平成 25 年度の期中において検討されたものであるが、平成 24 年度末の新規3か月以上延滞債権数の割合が表9のとおりであったことから、要返還債権が増加する中で平成 26 年度以降の新規3か月以上延滞債権数を平成 25 年度の実績見込みと同水準で維持することを念頭に設定されたものである。しかし、平成 25 年度の実績は見込みよりも更に高い数値となっていたことから、第3期中期目標の値は当初予定より高くなり、一層厳しい目標となっている。

表9（新規3か月以上の延滞債権の割合の推計）

○平成22～24年度の3か年実績を利用した推計値

区分	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
	(実績)	(実績見込)	(推計)	(推計)	(推計)	(推計)	(推計)
要返還債権数(A)	3,580,601	3,803,286	4,020,217	4,215,501	4,404,984	4,558,726	4,717,577
新規3か月以上延滞債権数(B)	36,750	36,750	36,750	36,750	36,750	36,750	36,750
新規3か月以上延滞率(C=B/A)	1.03%	0.97%	0.91%	0.87%	0.83%	0.81%	0.78%
改善率 (C(平成25年度)- C(平成25+n)年 度)/C(平成25年 度)	-	-	5.4%	9.8%	13.7%	16.6%	19.4%

要返還債権数は事業規模の拡大に伴い上昇傾向であるが、回収努力を考慮し、新規3か月以上延滞債権数は平成24年度末実績を維持するものと推計した。

目標値は更なる回収努力を考慮し、以下のように設定

○第3期中期計画目標値

区分	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
	(実績)	(実績見込)	(目標値)	(目標値)	(目標値)	(目標値)	(目標値)
改善率	-	-	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%	20.00%

② 目標達成のための債権数

第3期中期目標について、平成27年度を除き目標が達成できていないが、達成するためには必要な数値は表10となる。要返還債権数が450万件以上となっている状況の中で、1%に満たない債権に対して、加速度的に回収方策を講じ、その改善についての評価を受けるといふ、非常に厳しい目標値である。

表10（中期目標値：新規3か月以上の延滞債権の割合を達成するための値）

（新規3か月以上の延滞債権数の実績が④以下でないと指標を達成できない。）

区分		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
要返還債権数(件) (実績)	①	3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	4,525,691
改善率 (中期目標値)	②	-	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%
新規3か月以上延滞率	③=(平成25年度実績)- (平成25年度実績)×②)	0.921%	0.866%	0.825%	0.789%	0.763%
新規3か月以上延滞債権数(件)	④=①×③	34,890	34,628	34,577	34,400	34,531
新規3か月以上延滞債権数(件)	実績	34,890	35,031	33,846	36,956	39,775
新規3か月以上延滞率の割合	実績	0.921%	0.876%	0.808%	0.848%	0.879%

なお、3か月以上延滞となった債権数の削減は、機構が実施している各種の回収方策の結果、表11のとおり平成25年度からは改善しているという状況である。

表11（延滞3か月以上の延滞債権の割合）

区分	【基準】 平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度
要返還債権数(件)	3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	4,525,691
3か月以上延滞債権数(件)	201,064	185,544	175,482	171,014	166,577
3か月以上延滞率の割合	5.307%	4.640%	4.187%	3.922%	3.681%
改善率	—	12.57%	21.10%	26.10%	30.64%

## 2. 各施策とその効果等について

機構は、返還者が「延滞しない」、「延滞したら早期に解消する」ため、返還者にとって、より返還しやすい制度を導入するなど各種の施策を実施してきている。

また、貸与奨学金は、卒業後に計画的な返還が必要であることを奨学生に理解させるためには、奨学金申込段階から返還意識の涵養を図る必要がある。奨学金の申込時、奨学生採用時、貸与中の継続願提出時、貸与終了時等、あらゆる機会を捉えて、学校から学生等への働きかけを実施することが重要であると考えられることから、機構では各種の協力を学校に依頼している。

返還開始後は、延滞者に対しては延滞期間毎に督促架電、債権回収の委託を実施している。また、返還が困難な者は、減額返還制度や返還期限猶予制度等の救済措置等を利用するよう案内を行っている。

### (1) 主な施策（申込から返還開始まで）について

「延滞しない」ことを目的として、奨学金の仕組みについて、申込者に周知し理解させる取組みが重要であり、その取組内容は次のとおりである。

#### ① 奨学金の申込前・申込時

##### ○「奨学金ガイドブック」の作成（平成 21 年度から）

進学を考える際の基礎的な情報として、学費や日本学生支援機構の奨学金について概要を紹介した「奨学金ガイドブック」を奨学金説明会等で生徒に配付している。

##### ○「奨学金貸与・返還シミュレーション」の公開（平成 21 年度から）

学生・生徒が奨学金申込前に Web 上で複数の質問に回答することで、貸与総額や毎月返還していく金額、返還が完了となる時期等を試算することができる「奨学金貸与・返還シミュレーション」を公開している。また、第一種奨学金における所得連動返還方式の導入や貸与奨学金における貸与月額の新設等、制度変更に併せて改修等を実施してきており、利用者の利便性を向上させている。

##### ○「スカラシップ・アドバイザー派遣事業」の実施（平成 29 年度から）

高校生等が進学後の経済的な状況についての不安を払拭するとともに安心して奨学金を利用できるようにするため、必要な知見を提供し理解を深めさせることを目的に、金融的な観点から専門的な知見を有するスカラシップ・アドバイザーを全国の高校等に派遣する事業を開始している。

##### ・スカラシップ・アドバイザーの養成プログラム（研修）実施回数・認定者数

平成 29 年度 全国 10 地区 16 会場 認定 2,596 人

平成 30 年度 全国 7 地区 7 会場 認定 400 人

- ・スカラシップ・アドバイザーの派遣は平成 29 年 12 月より開始しており、派遣（予定）件数は次のとおりである。

平成 29 年度派遣件数 : 181 件

平成 30 年度派遣（予定）件数 : 598 件（平成 31 年 2 月末時点）

平成 31 年度派遣（予定）件数 : 107 件（平成 31 年 2 月末時点）

- ・派遣拡大に向けた取組みとして、平成 30 年度より大学等でのオープンキャンパスや学校説明会等への高校生等が集まる場所への派遣を開始している。

○「進学資金シミュレーター」の公開（平成 29 年度から）

高校生等が進学のための資金計画を立てる際の一助として、WEB 上で必要事項を入力することにより必要な情報を提供するとともに、各種シミュレーションが行えるようシミュレーターをホームページにて公開している。

○「進学マネー・ハンドブック」の作成（平成 29 年度から）

高校等の教員が、生徒やその保護者に対して、大学等への進学のためのマネープランについて適切にアドバイスできるよう「進学マネー・ハンドブック」を企画・作成し、全高等学校等に配付している。

② 奨学生採用時

○採用説明会の開催協力依頼、「奨学生のしおり」の配付

採用時等において、奨学金制度や諸手続きに対する理解の増進や返還意識の涵養を図るため、奨学生に対して説明会を開催するよう大学等に協力を求めている。また、奨学生として採用決定した際に、貸与中に必要な手続き、貸与終了から返還完了までを記載した「奨学生のしおり」を配付して、奨学生の理解増進を図っている。

③ 貸与中の継続願提出時

○継続願提出・適格認定

奨学生は次年度に奨学金の継続を希望する場合には奨学金継続願を提出しなければならない。奨学生は継続願の作成・提出によって、1年間の学修状況を振り返り、自らの生活における経済収支を把握することで、奨学生としての自覚、奨学金の必要性、返還の重要性を再確認する重要な機会となっている。

学校は提出された継続願をもとに学習状況を把握し、奨学生としての適格性を確認するために適格認定を実施している。これは、教育施策としての観点から大変重要な位置づけとなっている。適格認定の結果、処置をされた者は表 12 のとおりである。

表 12 処置者数

(単位：件)

区分	対象者 (A)	処置者				継続者	処置率 (B/A)
		廃止	停止	警告	計 (B)		
平成25年度	943,809	12,677	11,044	13,624	37,345	906,464	4.0%
平成26年度	939,937	14,189	9,558	15,516	39,263	900,674	4.2%
平成27年度	936,524	11,816	10,729	18,182	40,727	895,797	4.3%
平成28年度	925,733	10,499	9,846	17,997	38,342	887,391	4.1%
平成29年度	913,944	8,984	9,458	17,077	35,519	878,425	3.9%

④ 貸与終了時

○返還説明会

学校に対して、卒業を控えた奨学生を対象に返還の重要性や手続きなどの説明を行う返還説明会の開催を依頼している。また、「返還のてびき」等を活用し、必要な手続きの確実な実施について指導するよう周知を図っている。平成 29 年度の実施状況は表 13 のとおりで、多くの学校で実施されている。

表 13 返還説明会実施状況

(単位：校)

区分	実施校	未実施校	実施率
大学	699	66	91.4%
短期大学	309	17	94.8%
高等専門学校	50	7	87.7%
専修学校	1,879	519	78.4%
計	2,937	609	82.8%

○口座振替制度への加入

奨学金の返還は口座振替になるため、機構は学校に対して、返還説明会で口座振替加入の手続きを徹底するよう協力を求めている。



⑤ 返還開始時

○「返還開始のお知らせ」の送付

機構は新たに返還を開始する者全員に対して返還開始時期等を記載した「返還開始のお知らせ」を送付することにより、滞りなく返還に移行できるよう周知を図っている。

○学校と連携した卒業生に対する働きかけ

機構は各学校との連携の取組みとして、平成 26 年度より各学校から奨学生であった卒業生等（以下「卒業生等」という。）への文書送付等の取組みを依頼している。

平成 30 年度の実施（予定）の状況は表 14 のとおりであり、この取組みは、延滞防止の効果が高い卒業後の新規の返還者（初期の延滞者も含む）への対応を中心に依頼しているものである。また、卒業生等が経済困難に陥った場合に速やかに機構に相談することで救済措置等を受けることができるよう、改めて意識させることを目的としている。

表 14 平成 30 年度の実施（予定）率

区分	実施校 (前年度)	未実施校 (前年度)	実施率 (前年度)
大学・大学院	723校 (715)	50校 (55)	93.5% (92.9)
短期大学	313校 (311)	15校 (26)	95.4% (92.3)
専修学校	2,374校 (2,353)	195校 (218)	92.4% (91.5)
高等専門学校	54校 (55)	3校 (2)	94.7% (96.5)
計	3,464校 (3,434)	263校 (301)	92.9% (91.9)

(2) 主な施策（返還開始後）について

機構の奨学金の返還は口座振替（リレー口座）による返還を基本としており、振替ができなかった場合には、表 15 のようなスケジュールで本人等への連絡・督促等を行い、早期に延滞解消を図っている。

表 15 督促スケジュール

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4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
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)	

個信関係	通知1 予告	通知2 注意	通知3 警告							
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 (延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告
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 (延滞9月未満の間は委託を継続する)						催告書

① 初期延滞債権への対応

○振替不能への対応（振替不能4回目まで、延滞3か月まで）

振替不能率は表 16 のとおり、4.5%前後であり、口座振替ができなかった場合には、電話・文書等の連絡を行っており、振替ができなかった状況の解消を図っている。（表 17 参照）

なお、機構から本人等への連絡は振替不能の連絡だけではなく、返還が出来ない事由があれば、機構に返還期限猶予等の手続きの相談を行うよう案内する連絡も行っている。

・振替の状況

表 16 口座振替の実績

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
振替依頼件数(件)	36,795,824	39,360,180	41,797,201	44,071,748	46,263,841
振替不能件数(件)	1,720,233	1,808,019	1,893,527	1,992,825	2,059,782
振替不能率(%)	4.68	4.59	4.53	4.52	4.45

・督促架電等の状況

機構では、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、本人、連帯保証人等に対して通知を発送し、督促架電を実施している。

- ・振替不能1回目…本人への通知及び架電
- ・振替不能2回目…本人及び連帯保証人（人的保証）への通知及び架電
- ・振替不能3回目…本人、連帯保証人及び保証人（人的保証）への通知及び架電

**表 17 督促架電の実績**

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
架電件数	1,502,785	1,617,116	1,687,996	1,735,792	1,818,337

○延滞3か月以上の者に係る回収委託（延滞8か月まで）

機構では早期における督促の集中的実施を図るため、延滞3か月以上となった初期延滞者については、口座振替を停止して、回収業務を債権回収会社（サービサー）に委託している。（表18参照）

サービサーは、回収業務を行うだけでなく、返還期限猶予の願出に係る指導を行うとともに、早期の延滞解消を図るために個人信用情報機関への登録対象となっている者に対しては、架電により登録に関する注意喚起を実施、法的措置や代位弁済を前提とした強い督促の文言を記載した通知を送付している。また、一部入金があっても延滞解消に至らない者については、回収委託を継続して実施している。

**表 18 初期延滞債権の回収委託実績**

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
委託件数(件)	73,693	77,235	75,454	84,096	88,196
請求金額(千円)	5,784,127	4,563,147	4,623,723	4,930,649	5,167,746
回収件数(件)	30,659	35,249	35,479	39,294	38,494
回収金額(千円)	1,808,744	2,322,276	2,388,656	2,647,473	2,687,992
猶予件数(件)	4,352	5,197	5,590	7,452	7,781

(注1) 「件数」は債権数である。

(注2) 「回収金額」とは委託期間中にサービサーに入金された金額と直接機構に入金された金額の合計である。

(注3) 「回収金額」には繰上返還となった入金を含む。

(注4) 「猶予件数」とは、サービサーから返還者へ返還期限猶予の願出用紙を送付した件数である。

② 中長期延滞債権への対応

○中長期延滞債権の回収委託

機構では初期延滞債権とは別に、中長期の延滞となった債権も計画的にサービサーへ委託している。(表 19 参照)

また、一部入金があってもなお延滞解消に至らない者について、回収委託を継続して実施している(表 20 参照)

表 19 回収業務委託の実績

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
委託件数(件)	35,420	29,568	23,771	25,736	16,838
請求金額(千円)	27,548,689	22,132,602	17,523,105	20,966,957	13,608,988
回収件数(件)	11,825	10,947	9,461	10,753	8,821
回収金額(千円)	1,774,062	1,828,914	1,598,574	1,719,702	1,427,586
猶予件数(件)	872	870	534	495	264

(注)「件数」は債権数である。

表 20 委託継続の実績

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
委託件数(件)	8,924	12,570	14,877	20,459	20,133
請求金額(千円)	7,773,700	9,763,286	12,305,277	17,925,548	18,305,938
回収件数(件)	7,495	10,584	12,969	15,421	15,461
回収金額(千円)	953,552	1,552,767	2,005,520	2,039,523	2,045,529
猶予件数(件)	32	177	106	103	96

(注1)「件数」は債権数である。

(注2)「回収金額」とは委託期間中にサービサーに入金された金額と直接機構に入金された金額の合計である。

(注3)「回収金額」には繰上返還となった入金を含む。

(注4)「猶予件数」とは、サービサーから返還者へ返還期限猶予の願出用紙を送付した件数である。

○ 法的処理実施状況

サービサー等を活用した回収を行っても返還しない、返還期限猶予の手続きをしない等の返還者には、初期延滞債権と中長期延滞債権に分け、法的処理の対象を定めた「法的処理実施計画」を中期目標期間中の各年度において策定し、計画的に法的処理を実施している。(表21参照)

・ 初期延滞債権に係る法的処理

平成21年度（平成22年2月）から、振替不能4回目となり延滞3か月以上となった者に対して回収委託業務を実施し、当初委託期間中（5か月間）に延滞解消せず、入金のあるものについては引き続き回収委託業務を行い、これらの取組みによってもなお延滞9か月以上となった者に対して法的処理を実施している。

・ 中長期延滞債権に係る法的処理

初期延滞債権に係る法的処理のスキーム導入時に、既に延滞となっている者については、サービサーへの委託等を行いつつ、入金等の無い者には法的処理を実施している。

表21 法的処理実施状況

(単位:件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
支払督促申立予告	15,575	16,707	16,737	17,862	17,621
支払督促申立	9,043	8,495	8,713	9,106	8,659

(注)「件数」は債権数である。

○ 機関保証（代位弁済）

・ 代位弁済請求の実施

代位弁済請求に至る前の段階においては、前記2①「初期延滞債権への対応」における各種施策の実施に加え、催告書の送付、訪問督促・居住確認等を通じてきめ細やかな督促及び救済措置（後記③）の案内を実施している。

このような施策を実施したにもかかわらず延滞状況が改善しなかったものについては、確実に代位弁済請求を実施している。(表22参照)

**表 22 代位弁済履行状況**

区 分		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
第一種奨学金	件数 (件)	964	1,192	1,308	1,482	1,920
	金額 (億円)	15	18	20	22	28
第二種奨学金	件数 (件)	4,492	5,656	5,860	6,428	7,969
	金額 (億円)	99	126	133	150	184
合 計	件数 (件)	5,456	6,848	7,168	7,910	9,889
	金額 (億円)	114	144	153	172	213

(注) 金額は、元金、利息、延滞金の合計である。四捨五入の関係で合計と内訳は必ずしも一致しない。

③ 救済措置

機構においては、経済的事由等により返還が厳しい状況にある場合には、定められた返還月額を少なくする減額返還制度や返還を先延ばしにする返還期限猶予などの救済措置がある。

○ 減額返還制度の運用

減額返還制度とは、災害、傷病、その他経済的理由により、奨学金の返還が困難な者を対象として一定期間1回当たりの当初割賦金額を減額し、減額返還適用期間に応じた分の返還期間を延長する制度である。平成22年度から2分の1に減額する方法が導入されており、承認件数は表23のとおりである。また、平成29年度からは、次のとおり制度が拡充された。

- ・当初割賦金額を2分の1に減額して返還する方法に加え、3分の1に減額して返還する方法を追加
- ・減額返還の適用期間上限を120か月から180か月に変更

**表 23 減額返還の承認件数**

(単位: 件数)

区 分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1/2返還	14,079	16,017	18,464	21,013	16,448
1/3返還	-	-	-	-	11,604
合計	14,079	16,017	18,464	21,013	28,052

※3分の1の減額返還については、平成29年度より新設

○ 返還期限猶予制度の運用

返還期限猶予制度とは、災害、傷病、その他経済的理由により、奨学金の返還が困難な者を対象として一定期間返還を猶予する制度であり、承認状況は表 24 のとおりである。

なお、経済的事由による返還期限猶予の適用期間については、5年から10年に延長されている。(平成26年度から実施)

**表 24 返還期限猶予の承認件数**

(単位:件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
在学猶予	149,331	152,879	150,279	141,778	136,476
一般猶予	121,803	137,561	148,090	154,249	155,477
病氣中	9,622	9,295	9,152	9,229	9,557
災害	769	551	329	678	242
入学準備	598	518	399	422	311
生活保護	5,564	3,411	3,850	4,218	4,522
生活困窮	105,250	120,216	130,018	133,379	132,366
育児休暇等	-	3,177	3,319	4,032	5,087
猶予年限特例(※)	-	393	1,023	2,291	3,392
合計	271,134	290,440	298,369	296,027	291,953

※猶予年限特例とは、家計状況の厳しい世帯の学生・生徒が第一種奨学金の貸与を受けた場合、本人が卒業後に一定の収入を得るまでの間は、特例として年限(猶予を受けることができる期間)の制限なく返還期限猶予を受けることができる制度である。

○ 返還免除制度の運用

返還免除制度とは、奨学生又は奨学生であった者が、死亡又は精神若しくは身体の障害によって返還ができなくなった場合、願い出により審査の上で返還未済額の全部又は一部の返還を免除する制度である。この制度により返還免除となった件数は表 25 のとおりである。

**表 25 死亡又は精神若しくは身体の障害による返還免除の認定状況**

(単位:件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
第一種奨学金	621件	703件	778件	866件	744件
第二種奨学金	815件	876件	1,086件	1,176件	1,017件

④ 返還者がより返還しやすい制度の導入

○ 所得連動返還方式

所得連動返還方式とは、毎年の課税対象所得に応じて割賦額を設定する返還方式であり、平成 29 年以降の第一種奨学金採用者が適用対象となっている。なお、選択者数等は表 26 のとおりである。

**表 26 所得連動返還方式の選択者の割合**

(単位: 件数)

区分	平成29年度
所得連動返還方式の選択者	27,838件
選択率	15.7%

⑤ 返還者の住所情報の把握について

口座振替ができなかった場合など、返還状況に応じて、機構から本人等へ各種通知を送付しているが、宛所不明等により返戻になる場合がある。

その場合、機構は本人等への連絡先を把握するために次のことを実施している。

○ 役場照会等による住所調査

表27のとおり、本人等が登録している市町村役場への住所照会（機構では「役場照会」という）や連帯保証人に文書を出し本人住所を照会している。

**表27 住所調査の件数**

(単位: 件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
住所調査件数	392,453	451,370	463,517	474,783	461,178

○ 電話を活用した住所調査

電話を活用した住所調査も実施しているが、その前に電話番号についてクリーニング調査(全国の固定・携帯電話履歴データを保持する業者に電話番号を照会)を実施して、電話番号が使用できるものか、また持ち主が変わっていないかの確認を行っている。

その後に架電又はSMSを利用した住所調査を実施している。

○ 架電による住所調査

電話番号のクリーニング調査により、「移転先電話番号判明」及び「電話番号変更履歴



なし」であった者のうち、住所状態が返戻になっている者について架電により住所調査を実施している。(表28参照)

**表28 電話番号クリーニング調査及び架電による住所調査**

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
電話番号クリーニング照会件数	19,198	20,000	11,481	15,169	14,502
架電による判明件数	627	440	417	1,164	1,263

(※)判明件数とは、住所照会の結果「移転先電話番号判明」及び「電話番号変更履歴なし」であった者のうち、住所状態が返戻になっている者について架電した結果判明した住所件数である。

○ SMSを利用した住所調査

表29のとおり、機構に登録している携帯電話宛にSMSを送信して住所調査を実施している。

**表29 SMSを利用した住所調査**

(単位:件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
照会件数	13,124	22,345	16,868	20,539	22,204
判明件数	2,929	4,684	1,624	3,447	3,400

前記の住所調査の結果、機構からの発送物が返戻となった後、新しい(正しい)住所が判明・登録されるまでの状態の債権数は表30のとおりであり、返還者の住所の把握に努めている。

**表30 新住所判明前の債権数**

(単位:件数)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
新住所判明前の債権数	31,062	30,352	34,389	26,371	28,055

(注)「新住所判明前の債権数」とは、機構からの発送物が返戻となった後、新しい(正しい)住所が判明・登録されるまでの状態である。

○ 住民基本台帳ネットワークシステムを利用した住所調査

機構では平成29年度から住民基本台帳ネットワークシステム(以下「住基ネット」という。)との連携を利用した住所調査を開始している。これは基本4情報(氏名、生年月日、住所、性別)により本人確認ができる仕組みを利用して住所調査を行うことであり、調

査時間の大幅な短縮、経費削減が図れることが期待されている。また、機構が返還者のマイナンバーを保有している場合には、住基ネットとの連携でマイナンバーを用いた住所調査も可能となっており、調査の精度が上昇するものと期待されている。

## ⑥ その他

### ○ 返還相談体制について

民間のコールセンターのノウハウ等を活用し、返還相談体制を強化するために、外部業者を活用したコールセンターを設置している。また、返還者からの相談の内、特殊な案件については、機構職員が対応する2次受けとして、返還相談センターを設置して、返還者からの相談に対応している。

また、平成31年1月から貸与・給付奨学金に関する相談体制も充実させており、申込段階から返還に至るまでの相談が可能となっている。

(3) 要返還債権数に占める当該年度に新規3か月以上延滞となった債権数の割合を抑制するための特別な施策について

① 新規3か月以上延滞となる可能性の高い債権の属性について

表31のとおり「口座振替未加入者」、「満期以外の貸与終了者」、「一般猶予明け返還者」の債権が新規3か月以上延滞となる割合が高いことが判明した。

これらの返還者等を対象として特別な施策を講じることが効果的と推測される。

表31 (平成28-29年度)

属性	平成 28年度	平成 29年度	増減
口座振替未加入者	5.37%	5.76%	0.39%
満期以外(辞退、退学)の貸与終了者	1.70%	1.75%	0.04%
一般猶予明け返還者	2.95%	3.19%	0.24%
(参考)全体 新規3ヶ月以上延滞	0.85%	0.88%	0.03%

② 対応策 (SMSの発信)

機構は従来からの文書送付・督促架電に加えて、携帯電話番号宛ショートメッセージサービス(以下、SMS)を用いた働きかけも実施している。主な対象者は次のとおりである。

(ア) 口座加入督促①

口座未加入者(次回返還年月平成30年5月~平成31年3月)及び払込用紙による請求に移行した者(次回返還年月平成30年10月~12月)

※後述(キ)の受信者を除く

(イ) 口座加入督促②

口座未加入で延滞1日以上3か月未満の者(平成31年1月中旬時点)

(ウ) 返還期限猶予制度の案内

平成30年4月以降に返還期限猶予または減額返還切れで延滞1日以上3か月未満の者(平成31年1月中旬時点)

※(イ)の受信者を除く

(エ) 振替口座への入金督促

機関保証で、振替不能3回目の督促架電が不通話であった者

(オ) 払込・口座加入督促

平成 30 年 10 月の新規返還開始者のうち、口座振替において「残高不足」以外の理由による振替不能であった者で払込用紙による請求に移行した者

※前述 (イ) (ウ) の受信者を除く

(カ) 事前振替通知

平成 30 年 10 月に口座振替の始まる新規返還者

(キ) 事前払込期限通知・口座加入督促

平成 30 年 10 月に払込取扱票の送付される新規返還者 (口座振替以外)

(ク) 猶予明けの返還者に対する返還開始案内

平成 30 年 10 月に返還の始まる猶予切れの者 (口座振替以外)

(ケ) 猶予明けの返還者に対する返還開始案内

平成 30 年 10 月に返還の始まる猶予切れの者

表32 SMS送信対象件数 (実績 平成30年度は見込み)

(単位: 件)

属性	SMS対象者	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度
口座振替未加入者等	(ア)(イ)(オ)	9,374	13,679	12,396	14,607
満期以外(辞退、退学)の貸与終了者	(カ)(キ)	-	-	7,815	8,235
一般猶予明け返還者	(ウ)(ク)(ケ)	2,889	2,853	2,552	12,678
初期延滞者	(エ)	-	5,842	6,115	6,346
合計		12,263	22,374	28,878	41,866

(4) 施策の効果について

3 頁の I - 1 - (1) 回収状況全般で述べているが、「総回収率」「当年度回収率」「延滞分回収率」が改善しており、また、延滞 3 か月以上の延滞債権の状況 (表 11 参照: 10 頁) は、平成 29 年度において、平成 25 年度から 30%改善しており、各種の施策は複合的に効果を発揮している事がみてとれる。

### 3. 債権管理・回収の適切性について

#### (1) 貸与債権の状況について

平成29年度の貸与債権の状況について、貸与金残高は9兆3,743億円で、このうち貸与中の者を除く要返還債権額は7兆498億円となっている。

延滞債権の状況について、3ヶ月以上の延滞債権額は2,398億円であり、要返還債権額に対する割合は3.4%、6ヶ月以上の延滞債権額については1,811億円で割合は2.6%であり、どちらの割合も減少している。(表33参照)

なお、返還期限猶予の承認件数が増加していることから返還猶予債権は増加しているのが貸与債権の特徴である。

**表33 延滞債権の推移**

(単位:百万円)

区分	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
総貸付残高	8,212,594	8,604,221	8,923,247	9,179,308	9,374,269
返還を要する債権額	5,687,825	6,101,839	6,480,347	6,787,186	7,049,844
6ヶ月以上延滞債権額	217,714	200,012	189,515	183,051	181,081
3ヶ月以上延滞債権額	263,882	249,131	239,562	238,814	239,817
要返還債権額に占める6ヶ月以上延滞債権額の割合	3.8%	3.3%	2.9%	2.7%	2.6%
要返還債権額に占める3ヶ月以上延滞債権額の割合	4.6%	4.1%	3.7%	3.5%	3.4%

**表34 返還猶予債権額の推移**

(単位:百万円)

区分	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
病 気 中	15,196	14,840	14,940	15,264	15,643
災 害	862	641	91	709	236
入 学 準 備	305	346	292	245	152
生 活 保 護	6,479	4,574	4,888	5,558	5,957
経済困難・失業中等	181,281	214,059	231,206	236,981	230,515
育児休暇等	-	3,203	3,821	4,637	5,982
猶予年限特例	-	316	972	2,919	4,460
計	204,123	237,978	256,211	266,314	262,945

#### (2) 債権管理・回収の適切性について

本委員会は、その設置の趣旨を踏まえ機構の債権管理及び回収状況について、債権の管理体制及び回収状況についての改善が見られること、本委員会の提言に基づく回収促進方策が着実に検討、実施されていることに鑑み、機構の債権管理体制及び回収状況は適切であると結論づけている。

## Ⅱ 第4期中期目標・中期計画に向けた回収促進策について

### 1. 主な施策について

#### ① 第3期中期目標期間中に実施した施策について

前記Ⅰ－２－（３）で記載したとおり、機構が行っている回収施策は延滞状況に応じて適正に実施されていると考えられる。

特に、当年度分及び新規返還者は高い返還率となっており、今後もこれまでと同様に回収が実施されることで高い返還率が保たれると推測される。また、返還が困難な者に対しては、返還期限猶予等を適切に実施することや学校の協力を得ながら返還の重要性や返還猶予等の周知に取り組んでおり、第3期中期目標期間中に実施した施策は十分に機能しており、引き続き、第4期中期目標期間中においても実施されることが望ましいと考える。

#### ② 第4期中期目標期間に実施を検討する施策について

第4期中期目標の値は第3期中期目標より高い目標となると考えられる。

その目標を達成するためには、第3期中期目標期間中に実施した施策に加え、更に実施を検討する余地がある点について提言することしたい。

##### ア. コンビニ払いの拡充による入金反映の迅速化と新しい入金方法の検討

口座未加入者の主な支払方法である払込票による金融機関窓口での払込みでは、入金の把握に時間がかかる場合があることから、入金情報の早期把握が出来ず、延滞解消の対策が後手に回り、延滞の解消が遅延している可能性がある。このため、口座未加入者や初期延滞者に対して、適時に入金の把握が可能となる支払方法を導入し支払方法の改善を図る必要がある。

現在、機構において払込票による「コンビニ払い」の拡充について検討されており、その実現が望まれるところである。

また、「コンビニ払い」は、スマートフォンのアプリ等の利用により紙媒体をほとんど使用しないことも可能となるため、機構や返還者双方の負担の軽減にもつながることが期待できる。更に、現状における決済方法においては種々の規格が登場しており、導入に際しコスト等を考慮すると、引き続き新しい支払方法について検討していく必要があると考えられる。

##### イ. スカラネットパーソナルのアプリ化の検討

学生層のスマートフォン利用率の高さと利便性向上のための機能の拡張性を考慮して、スカラネットパーソナルのアプリ化について検討を進める必要があると考える。

また、アプリ化の検討にあたっては、スカラネットパーソナルが在学中の継続願の提

出（適格認定）においても利用されていることから、学校の事務処理負担軽減の観点も取り入れることが望まれる。

アプリ化により実現可能なプッシュ通知機能等を用いて口座引落日や延滞情報等を通知することにより、機構は能動的に情報発信することができることから、回収施策においても有効的だと考えられる。更に手続きの電子化等も可能になると思われることから、検討にあたっては機能の拡張性も考慮して検討することが望まれる。

ウ. 本人、連帯保証人、保証人以外の第三者（親族等）への情報提供

機構のコールセンターへ本人、連帯保証人、保証人以外の第三者から返還状況に関する問い合わせがきたとしても、個人情報保護の観点から回答できない。

しかし、債務者ではない第三者であっても、親や配偶者の場合には本人の代理であったり、機構からの通知等への不安から電話での照会を行われたりすることがある。

第三者からの照会は無延滞者からの方が多く入っており、機構からの通知等を工夫することで照会が減る可能性があり、理解しやすい通知文等について検討されることが望まれる。

また、本人から情報を確認してもらうことへ誘導することが可能と考えられるが、督促等の通知の場合であれば現在の状況を確認したいという思いについては理解できる。返還状況等を第三者に開示するための開示可能な開示先や情報の範囲およびそのために必要な手続きについて、個人情報保護法等との法的な整理を踏まえて検討することが望まれる。