

平成 28 年度返還金回収促進策

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. 申込時及び貸与中における返還意識の涵養等

(1) 高等学校等における返還意識の涵養のための取組み

- ① 高等学校等の関係教職員における返還の意義等に関する理解の促進
 - ・ 予約採用に申し込む高校生等に対する指導の充実を図るため、都道府県教育委員会が主催する説明会や進路指導担当の教員を対象とした研修会等に機構職員を説明者として派遣する等の方策により、高等学校等の関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促す。
 - ・ 高等学校等の関係教職員用に作成している「推薦事務のてびき」等のデジタルブック化（キーワード検索機能等の実装）により、利便性の向上や円滑な事務の実施を図る。**(新規事項)**
- ② 高校生等及びその保護者に対する情報提供の充実
 - ・ 高等学校等に配付し、機構ホームページにおいても配信している「奨学金申込希望者向けDVD」及び「採用候補者向けDVD」を引き続き周知するとともに、これらの映像資料を活用して奨学金制度や手続き等について、高校生等に分かりやすく十分な説明を行うよう高等学校等に依頼する。
 - ・ 全国高等学校PTA連合会の全国大会等での資料配付を引き続き行う。
 - ・ 学生生活における奨学金の役割や利用する場合の適切な貸与月額等について、高校生等に正しく理解させるため、金融アドバイスを実施している関係機関等と連携した高校単位の奨学金説明会へのアドバイザー派遣等を検討する。**(新規事項)**
- ③ 高校生等への適切な貸与月額選択の指導
 - ・ 貸与月額別延滞状況等の情報を高等学校等に提供し、奨学金申込時からの適切な貸与月額選択の指導を促す方策について、提供する情報の内容、手順及び時期等を引き続き検討する。
 - ・ 借り過ぎ防止の観点から「奨学金貸与・返還シミュレーション」が複数学種の貸与や貸与月額の変更等に対応できるよう改善を行う。

(2) 大学等における返還指導等を促進するための取組み

- ① 大学等関係教職員における返還の意義等に関する理解の促進
 - ・ 奨学業務連絡協議会、学校職員対象研修会等において、大学等関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促し、奨学生等に対する指導の充実を依頼する。なお、奨学業務連絡協議会においては、内容の改善を図るとともに開催地や日程等について検討し、学校団体の協力を得るなど出席率の向上を図る。
- ② 奨学生への適切な貸与月額選択の指導
 - ・ 貸与月額別延滞状況等の情報を大学等に提供し、奨学金申込時からの適切な貸与月額選択の指導を促す方策について、提供する情報の内容、手順及び時期等の具体的手法を引き続き検討する。
 - ・ 借り過ぎ防止の観点から「奨学金貸与・返還シミュレーション」が複数学種の貸与や貸与月額の変更等に対応できるよう改善を行う。(再掲)
- ③ 返還誓約書の確実な徴取
 - ・ 返還誓約書の提出のない者に対する奨学金の振込保留等の確実な実施により、引き続き返還誓約書の確実な徴取を行う。
 - ・ 大学等で作成する「返還誓約書未提出者調書」(新様式)のデータを集計(収集)し、返還誓約書を徴取できない理由を分析する。分析結果をもとに平成28年度以降の採用者に向けた対応策を文部科学省とともに検討する。
 - ・ 返還誓約書が未提出である返還者に対して、返還期限猶予制度等の適用が受けられないこと等のデメリットを請求等に際して周知し、返還誓約書の提出督促を行う。
- ④ 貸与期間中の者及び退学・廃止等の理由により貸与終了となった者への指導等
 - ・ 奨学金継続時において、将来の返還を見据えた適切な貸与月額への変更指導を確実に行うよう大学等に求める。
 - ・ 退学を予定している奨学生に対する振替口座(リレー口座)加入手続き等の確実な指導を大学等に促すため、必要な手続きをまとめたチラシ・チェックシートなどを作成する。(新規事項)
 - ・ 学校職員対象研修会等において、奨学金事務担当と学籍管理担当が退学者等に関する情報を共有することの重要性について周知を行うとともに、双方の連携により、長期欠席者に係る振込保留等を適切に行うよう大学等に求める。
- ⑤ 返還指導のための情報提供
 - ・ 大学等の優れた取組みについて情報収集し、その結果を提供する。

- ⑥ 大学等が行う採用時説明会、継続時説明会、返還説明会の改善等
 - ・ 機構が提供する資料の改善を図るとともに、大学等に対して各種説明会の開催及び内容の充実、欠席者への指導の徹底を要請する。
 - ・ 採用時説明会への機構職員の派遣について、対象校の選定基準を見直し、拡充を図る。
 - ・ 返還説明会において、全ての貸与終了予定者（在学猶予終了予定者を含む）に出席を指導するよう大学等に求めるとともに、在学猶予中の者について大学等への情報提供に努める。
 - ・ 大学等関係教職員用に作成している「奨学事務の手引」等のデジタルブック化（キーワード検索機能等の実装）により、円滑な事務の実施に向けて利便性の向上を図る。（新規事項）
 - ・ 貸与中の奨学生に対し、各種説明会等の指導を行う機会を通じて「奨学金貸与・返還シミュレーション」の活用を促すよう引き続き大学等に要請する。
- ⑦ 借り過ぎ防止のための取組み
 - ・ 借り過ぎ防止の観点から、通算貸与総額や奨学金申込時の年齢に関して一定の制限を設けることについて、引き続き検討する。
- ⑧ 奨学金事業の健全性確保のための取組の強化と情報公開
 - ・ 各学校の貸与及び返還に関する情報を機構のホームページに公表する。（新規事項）
 - ・ 平成 28 年度の公表後の状況も踏まえ、公表細目などについて必要に応じて検討する。（新規事項）

（3）貸与終了後の指導の改善

- ① 貸与終了時の確実な手続きの推進（振替口座（リレー口座）の全員加入、勤務先等情報の取得）
 - ・ 返還説明会や返還指導、書類徴取の際に、奨学生に対して確実な手続きの実施を指導することを大学等に要請する。
- ② 返還に対する注意喚起の励行
 - ・ 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返還に関する注意喚起等を行う。

2. 延滞者に対する早期の解消指導等の強化

（1）早期の解消指導

- ① 初期延滞者に対する取組
 - ・ 本人への督促架電や振替不能通知等の発送により、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。

- ・ 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。）に順次払込用紙を送付し、また請求の都度、督促架電を行うとともに、これによって返還しない者については、回収委託を行う。
- ・ 延滞3ヶ月以上9ヶ月未満の者について、強い督促を含めた回収委託を実施する。
- ・ 回収委託開始後、入金・応答がなく延滞9ヶ月となった者について支払督促申立予告書を発送し、引き続き回収委託を実施する。（新規事項）
- ・ 当初の回収委託期間中に延滞解消に至らない一部入金の者については、回収委託を継続する。
- ・ 平成27年度以前に開始した回収委託の対象者で、一部入金があり平成28年3月現在延滞となっている者については、回収委託を継続して実施する。

② 個人信用情報機関の活用

- ・ 延滞3ヶ月までの初期延滞者に対して延滞情報が個人信用情報機関に登録されることについて通知する。通知に際して、法的処理を予告すること等により、早期の延滞解消と新たな延滞の抑制を図る。
- ・ 個人信用情報機関を活用した住所調査を実施する。

(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

- ・ 延滞2年半以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者（委託開始時）等を対象に回収委託を実施する。（8月、2月）
- ・ 当初の回収委託期間中に延滞解消に至らない一部入金の者については、回収委託を継続する。
- ・ 平成27年度以前に開始した回収委託の対象者で、一部入金があり平成28年3月現在延滞となっている者については回収委託を継続して実施する。
- ・ 延滞解消の見込みがない少額での返還を行っている中長期延滞債権について、要返還者・連帯保証人・保証人に対して増額や返還期限猶予等の指導を行い、改善が見られない場合は回収委託を実施する。

② 法的処理の適切な実施

- ・ 「平成28年度法的処理実施計画」に従い、回収委託の状況を踏まえたうえで法的処理を確実に行う。

③ 分割返還者・和解者への適切な対応

- ・ 分割返還及び和解による返還の履行状況を管理し、入金のない者については督促を実施する。

④ 代位弁済請求の着実な実施

- ・ 保証機関である公益財団法人日本国際教育支援協会と定期的な協議を行い、代位弁済基準について詳細かつ明確な定義を定め、これを機関保証業務マニュアルに適切に反映し、請求基準に従った代位弁済請求を行い得る態勢を整備する。
- ・ 返還期限猶予等の手続きが申出から1ヶ月以内に完了となるよう引き続き返還者への指導を徹底し、請求未了債権を縮減する。
- ・ 代位弁済請求に至る前の延滞者との接触方法について、返還促進課及び機関保証業務課の連携を強化し、延滞者との接触の機会を増やす等により、引き続ききめ細かい指導を行う。

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

- ・ 延滞者の延滞事由・返還者の属性情報等の現状を把握する調査を継続するとともに、在り方を整理する。

② 住所調査の一層の改善

- ・ 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。
- ・ 返戻者に対する住所調査の結果が「該当なし」であった者については、SMS（ショートメッセージサービス）一括送信を利用して住所変更の届出を促す。

③ 大学等と協力した延滞解消

- ・ 大学等に対して、卒業生に係る住所情報の提供について引き続き協力を求める。
- ・ 大学等に対して、卒業生等（返還開始初年度の奨学生）に注意喚起文書を送付することについて協力を求める。なお、大学等の負担軽減を図りつつ、より円滑かつ効率的に実施できるよう具体的な実施方法について検討する。

④ 機関保証選択者の連絡先の有効活用

- ・ 「本人以外の連絡先」情報について、引き続きサービサーへの提供と住所調査に活用する。

(2) 返還しやすい環境への改善

① 制度及び手続きの周知の改善

- ・ ホームページやインターネットで提供するコンテンツの改善・充実を図るとともにそれらの利用促進等を図る。
- ・ 説明資料を分かりやすくする工夫を行うなどの改善やユーチューブ等ソーシャルメディアを利用した周知を行う。**(新規事項)**

- ・ 平成 26 年度に改正された以下の点について、機構ホームページ等において引き続き周知する。
 - 延滞金賦課率の変更
 - 返還期限猶予制度の適用年数の延長
 - 減額返還制度及び返還期限猶予制度の基準の緩和
 - 延滞者への返還期限猶予制度の適用
 - 新規に返還が始まる者に対する、減額返還制度手続きの簡素化
- ・ 減額返還や返還期限猶予の期間満了を控えた者に対しては、通知文書やメールマガジン等の手段を活用して延滞に陥らないよう指導を引き続き行う。
- ・ 減額返還や返還期限猶予の期間満了後に延滞に陥った者について、SMS等の手段を活用して減額返還や返還期限の猶予の利用の周知を引き続き行う。
- ・ 平成 27 年 3 月より郵送による手続きを可能とした口座加入・変更について、既返還者に適切に周知する。

② 減額返還制度の一層の充実

- ・ 「新たな所得連動返還型奨学金制度」に係る検討内容も考慮しつつ、返還能力に応じた返還額等を選択できるように、減額返還制度の弾力化等について関係部署と連携し検討する。
- ・ 奨学生の将来の返還負担等について、減額返還制度と返還期限猶予制度の比較等を機構ホームページやパンフレット等を通じて示しつつ、減額返還制度が返還期限猶予制度に比べてより将来の負担が少ないことを分かりやすく説明し、減額返還制度の利用を引き続き促す。
- ・ 「奨学金貸与・返還シミュレーション」について、減額返還制度の利用を踏まえた試算に対応するための機能拡張について検討する。
- ・ コールセンターにおける減額返還制度の案内をより充実させるため、FAQの改善を引き続き検討する。
- ・ 返還期限猶予制度の利用期間満了を控えた者に対して、減額返還制度への移行を促す方法を検討する。

③ 返還期限猶予願審査等の着実な実施及びスカラネットパーソナル機能の周知

- ・ 返還期限猶予願の審査並びに口座変更処理等の業務を円滑かつ迅速に行い、各月末処理残の一層の削減に努める。
- ・ スカラネットパーソナルを利用した在学猶予願の提出に係る新規機能について、学生や大学等に対し引き続き周知する。
- ・ スカラネットパーソナルによる返還者本人の繰上返還申請について、引き続き周知する。

- ④ 振替口座（リレー口座）加入促進
 - ・ 払込用紙による入金を行っている者に対する定期請求時に、口座加入用紙及びチラシを同封する等の取組により、振替口座（リレー口座）への加入または復帰による月賦返還を促進する。
 - ・ 口座未加入者に対して引き続きSMSを利用した加入督促を図る。
 - ・ 奨学金の申込時に返還のための振替口座を登録することについて検討する。
 - ⑤ 返還方法の改善検討
 - ・ 入金反映までの期間を短縮し延滞を抑止するため、返還金支払方法改善のための検討を行う。
 - ⑥ 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、相談者に対して的確な対応を行うため、受託業者に対する実地監査等の実施により監督を強化する。
- (3) 機構と委託業者との連携強化
- ① 回収委託会社との連携
 - ・ 回収効果等を踏まえた回収委託会社との会議を定期的実施し、十分な意思疎通を図る。
 - ② コールセンター業務委託業者との連携
 - ・ 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返還者等の声を共有し、対応が必要な事項については、各担当課において改善し、報告する。
 - ③ 住所調査業務委託業者との連携
 - ・ 住所調査業務の進捗等を的確に管理、把握し、処理の遅延を未然に防止するため、受託業者との会議を定期的実施する。
- (4) 機関保証業務の効率化・簡素化
- ・ 代位弁済請求事務手続の効率化・簡素化に向けて公益財団法人日本国際教育支援協会と協議を継続し、機関保証業務の円滑な実施に努める。
- (5) 法的処理対象者の属性把握
- ・ 法的処理対象者の属性等を把握し、法的処理の実施方法について引き続き検討する。

(6) 償却の実施

① 住所不明による償却予定候補者の調査

- ・ 要返還者、連帯保証人、保証人について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延滞債権については、償却に向けた準備を進める。

② 償却基準の検討

- ・ 関係機関と協議を行ないながら、新たな償却基準について引き続き検討する。

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

- ・ 債権回収の適切性等を検証するとともに必要な改善策等を検討するため、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

- ・ 機関保証制度に係る事項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。