

平成 30 年度 第 2 回債権管理・回収等検証委員会 議事要旨

1. 日時 平成 31 年 1 月 28 日（月）13：00～15：00

2. 場所 アルカディア市ヶ谷 6 階 阿蘇（西）

3. 議事

- （1）平成 31 年度奨学金事業の予算案について
- （2）返還金の回収状況等について
- （3）PwC あらた有限責任監査法人による回収状況分析及び検証等結果報告
- （4）報告書構成案について
- （5）自由討議
- （6）次回日程等について

4. 出席者

（◎委員）50 音順

岩田委員長、内田委員、小川委員、提坂委員、杉山委員、須田委員、宗野委員、
中井川委員

（●機構）

大木理事長代理、大谷理事、前畑奨学事業戦略部長、松田貸与・給付部長、
石川返還部長、谷江債権管理部長、森奨学事業戦略課長

（△分析業務委託業者）

PwC あらた有限責任監査法人

5. 議事概要

<平成 31 年度奨学金事業の予算案について>

■給付奨学金の予算額について

◎給付奨学金の拡充は、消費税増税にかかわらず実施されるのか。

●国において検討中だが、実施される予定と理解している。

<返還金の回収状況等について>

■回収額について

◎平成 29 年度 12 月と平成 30 年度 12 月の比較で回収額が増えているが、平成 30 年度と平成 31 年度を比較して、返還金等の予算額が減っているのはなぜか。返還金（回収額）が増えれば原資（予算）も増えると思ったが。

●予算額（返還金等）は、前年度 3 月から翌年度 2 月までの返還額である。年度内に

回収した金額が全て次年度の財源となる（予算額に反映される）わけではないため、回収額と予算額（返還金等）の増減は必ずしも比例しない。

<PwC あらた有限責任監査法人による回収状況分析及び検証等結果報告>

■新規3ヶ月以上延滞率の改善について

- 新規3ヶ月以上延滞率の目標値は、改善率の目標値達成が困難であることは今まで説明を尽くしてきた。この点については、文部科学省の有識者会議でも一定の理解を得ることができ、現在、次期中期目標の指標について調整中と聞いている。

■平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告書に基づく改善策

①事務の負担軽減について

- ◎アプリの導入等、利用者の利便性向上も大事であるが、導入により学校及び機構の事務量を減らすという観点を持つ必要があるのではないか。第三者への返還情報の提供について、依頼者（第三者）の本人確認のために提出資料が増えるのであれば、事務量が増え目指す方向と逆行している。奨学生本人が第三者への個人情報の提供を予め承認していれば、本人確認の作業は不要となるが、コスト面も考慮する必要がある。

△アプリに関する提案は、今後導入するかもしれない将来に備え、データの整理等により検討のための土台作りを目的としたものである。

- ◎アプリの導入は良い方法だと思う。スマホだと、パソコンを開かずに支払通知の確認等ができる等便利である。

- アプリ導入を検討する場合、機能をどこまで備えるかを整理する必要がある。債権管理・回収という業務の中でアプリの利用が有効かどうかという問題はあがあるが、返還者、学校、機構が共に、アプリの導入により何らかの形で手間を減らすという考えはあると思う。

- ◎機構の事務負担が軽減されると、学校の事務負担も連動して減るため、共に良い方向に進むよう考えていきたい。

②収納方法について

- ◎機構では、リレー口座引落としと振込用紙による支払いが返還方法の主体となっている。リレー口座を登録していない場合払込用紙を使用することになるが、現状ではコンビニで支払いができない。払込用紙を利用した場合に、土日でも支払えるようにコンビニで支払えるようにすることが望ましいと考える。返還方法としてQRコード等の活用を検討するのもよいが、まずはコンビニ収納の導入から検討するのが良いのではないか。

- ◎一般的に決済方法は、口座振込、口座引落、クレジットカードでの後払いの3種類に

分けられるが、奨学金の返還は口座引落、口座振込が主流となっている。ここに、今後、コンビニでのキャッシュレスでの支払いをすることは有り得るかと思うが、コストを含めてもう少し状況を見ていく必要があると思う。ただし、クレジットカードは立替払い（後払い）だが、借入金の返還にクレジット会社が立替えることは一般的ではなく、奨学金の返還で利用するのは難しいため、こういった仕組みを作っていくかが問題である。

- ◎コンビニ払いができるようになれば、返還者の利便性が向上して望ましいと考える。
- 新たな収納方法については、様々な種類の方法が乱立している状況のため、しばらく今後の動向を見守りたい。

③第三者への返還に係る情報の提供について

- ◎返還者にかかる情報は、連帯保証人・保証人からの問合せには本人確認を行ったうえで伝え、それ以外の第三者には返還者本人に確認してもらうように伝えており、直接は回答しない。委任状を取る方法もあるが、どのように照会者の本人確認をとるのかという問題も残る。また、返還者本人が情報提供の停止を希望しても、届出提出の時間差等により、返還者本人の意志に反して情報が提供されてしまう恐れもある。照会者が返還者本人と連絡が取れるようであれば、本人に照会してもらうのが望ましい。また、本人が振替案内の送り先を指定できるというのも案としては良いと思う。
- ◎コールセンターの受電状況について、受電した後解決したかが分かるデータはあるか。解決しているものがほとんどであれば、事態は深刻ではないという見方もできるかと思う。
- 返還者の母親が不安でかけてくるケースがあり、本人に確認を促しても、母親からなぜ情報を教えてくれないのか強く言われるときもある。そのような事務対応を減らしたいと考えている。
- ◎自社においても第三者から入電があった場合は、家族でも情報提供できない。個人情報情報機関でも、家族からの問合せについては同様に悩んでおり、様々工夫しているケースがあると聞いているため、解決策として参考になるのではないかと思う。
- ◎情報提供の同意については、申込書を提出する段階で同意書を準備し、強制はできないが、本人からの承認をもらっておくのがよいと思う。

<報告書構成案について>

- ◎第4期中期目標はいつ決まるのか。
- 3月頃に決まる予定と聞いている。その後、中期計画、年度計画が決まる流れである。

<自由討議>

■コールセンターについて

- ◎返還関係の相談窓口であるコールセンターの利用可能時間帯は平日 8:30-20:00 とのことだが、土日は運用しないのか。
- 手間とコストをかけられるのであれば土日にも運用した方が良いと考える。しかしながら、労務管理の観点から経営判断を行い平日のみの運用とした。
- ◎自社では、督促業務でコールセンターを運営しており、試行的に休日の架電督促業務を行なってみたが、結果として回収状況に変化はなかった。最近では、自宅に固定電話がない場合も多いため、土日の対応はあまり関係がないのかもしれない。
- ◎照会や相談業務について金融機関では、AIの活用が進んでいる。AIは相談に対する回答の質も上がってきており、人手不足、業務の簡素化、経費削減ができるため進めている。コールセンターの相談業務にAIの活用も考えられるのではないか。
- ◎第三者である母親からの架電が8割を占めているとのことだが、実際延滞がある場合と、単に返還状況が不安だからかけてくる場合があるかと思うが、後者について、あまりコストを掛けすぎると適切ではないと思う。
- 郵送されてきた振替案内（残高通知）を請求と誤解して架電してくるケースもある。振替案内を請求書と誤解されないように、振替案内の記載方法を工夫する必要があると考えている。

■「分別の利益」について

- ◎「分別の利益」について、機構の考えを説明してほしい。
- 「分別の利益」は抗弁権の一種であり、申し出により保証人の要返還額は、請求額の2分の1になるものと理解している。
- ◎報道等で事前説明が必要との意見があるがどう考えているのか。
- 事前説明が必要かどうかについては、教育指導的な意味で説明が必要ではないかという議論があり、今後、何らかの形で周知することを検討している。
- ◎保証人が半額しか返還しなかった場合、その残りの半額が消えてなくなるわけではなく、誰かが負担しなければならない。この部分についての議論は、各種報道では一切触れられていない。
- 「分別の利益」の申し出により返還されなかった部分について、請求対象が変わり返還が求められる仕組みは変わらない。

■機関保証への一本化について

- ◎機関保証への一本化について、検討状況を説明してほしい。
- 現状文部科学省で検討中である。

<次回日程等について>

- 第3回委員会は、3月6日に開催する。

以上