

令和2年度 第2回債権管理・回収等検証委員会 議事要旨

1. 日時：令和3年3月4日（木）10時～12時

2. 開催方法：Web会議

3. 議事：

- (1) 令和3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) アクセンチュア株式会社による回収状況分析及び検証等報告
- (4) 報告書構成案について
- (5) その他
- (6) 次回日程等について

4. 出席者：

- (◎委員) 50音順 岩田委員（委員長）、小川委員、梶坂委員、須田委員、宗野委員、高橋委員、村上委員
- (○文部科学省) 学生・留学生課奨学事業係（オブザーバー）
- (●機構) 永山理事長代理、大谷理事、石川奨学事業戦略部長、谷江奨学事業支援部長、松田貸与・給付部長、天羽返還部長、前畑債権管理部長
- (△分析業務委託業者) アクセンチュア株式会社

5. 議事概要：

<令和3年度奨学金事業の予算案について>

■ 貸与人員について

- (◎) 令和3年度は減少見込みとのことだが、これは学生数の減に起因するのか。
- (●) 無利子奨学金については、給付奨学金と無利子奨学金を併せて受ける者について「併給調整」が適応されることで、無利子奨学金の貸与月額が0円となる場合がある。貸与月額が0円となる者を貸与人員から除いており、当該対象が今年度よりも増える見込みであることから、今年度比で貸与人員が減となっている。
- (◎) 有利子貸与事業についても、同様か。8%程減としているため学生数の減に起因す

るものと考えていたが、有利子奨学金についても併給調整によって0円となった者が増えたためという認識でよいか。

- (●) 有利子奨学金には併給調整はなく、実績を反映し来年度の貸与人員を見込んでいる。学生数自体は、進学率の向上もあり若干増えている状況である。
- (◎) マスコミで返還問題が取り沙汰された2014年度以降、奨学金を借りる人の比率は下がっている。学生生活調査を見ると、給付を含めても、あまり機構からは借りなくなっている傾向はある。

<返還金の回収状況等について>

■ 令和2年度の回収状況について

- (◎) コロナ禍において、回収状況は悪くなるのではと心配していたが、改善しているようだ。事務局では、特別定額給付金として一律給付された10万円を返還に充てたこと、コロナ禍における巣ごもりで外出を控えた分だけ貯蓄が増え、返還に充てられる額が増えたことが要因ではないかと推測しているようだ。要因については更なる検証の必要があるが、コロナ禍にも拘らず、回収状況が改善したというのは非常に良かった。
- (◎) コロナ禍にも拘らず延滞状況が改善しているのは、非常にいいことだと思う。

■ 返還意識について

- (◎) 「返還できない事情（アンケート調査）」において、令和元年度では「返還するものだと思っていない」という回答が「－」となっているが、「その他」に変換されたのか。また、令和元年度にのみ「返還割賦額が高い」という回答があるが新設したのか。
- (●) 令和元年度の調査では選択肢を一部変更している。「返還するものだと思っていない」という項目を削除し、新たに「返還割賦額、月額が高い」という選択項目を加えた。複数回答としているため「返還するものだと思っていない」という項目は「その他」に含まれていることもあるだろうが、選択肢としては削除した。
- (◎) 返還できない事情の回答に「忙しい（金融機関に行けない）」という項目がある。原則、口座振替での返還と理解しているが、選択する事由は何が考えられるのか。
- (●) 基本的には口座振替によって返還していただいているが、口座未加入の者や、延滞をし口座引き落としができない者については、払込票による返還をしている。払込票による返還者が、「忙しい（金融機関に行けない）」を選択していると思われる。

令和2年10月からコンビニで支払うことのできる払込票に様式を変更している。これにより金融機関に行けず払えない状況の改善を図ることができると思っている。

<アクセント株式会社による回収状況分析及び検証等報告>

■ 返還に係る学校説明会について

(◎) 減額返還制度の認知経路に学校説明会が挙げられており、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって説明会の機会が大きく減少していることが懸念材料であるとの指摘があった。ご存じの点を教えていただきたい。

(◎) 対面で授業を実施している大学は1都3県を含めて多くはない。授業ですら対面で実施していない状況で、奨学金の説明等を実施しているかと言われると、おそらく難しい状況である。本学ではオンラインで奨学金返還のためのガイダンスをつくり学生に見せてはいるが、全員が見ているかと言われると厳しい。

先ほどのアンケート調査結果に出ているとおり、これから返還をする学生たちに、きちんと伝えていかなければ、その先の返還、特に減額返還や返還期限猶予の話が学生にはうまく伝わらない。学生は「大学を出れば返せる」と思っている節があるため、減額返還や返還期限猶予についてはあまり意識を持って聞いてくれない。この点を伝えつつ、社会に出て救済措置の利用が必要な状況になった際にはすぐに機構に相談をするということを、大学側で説明のときにきちんと伝えていく必要がある。機構と協力しつつ対応していきたい。

(◎) 説明会のときに減額返還や返還期限猶予の話をしてもおそらく聞いていないと思われるため、困ったときには機構のホームページを見なさいと伝えることが一番効果がある。対面で説明会を行わなかった影響は出そうか。

(◎) 影響が出ないことはないと思う。コロナ禍になって、大学でも前例のない様々なことを進めているところであり、授業、学生活動、奨学金の指示など全てにおいて、その場その場で考えながら取り組んでいる。これまでは説明会等定型化された方法で実行してきたことから考えると、今の状況では十分に説明がなされているとは言えない。

新型コロナウイルス感染症の影響は、おそらく今後更に1年、2年と継続することになるだろう。各大学でそれを受け止めて、奨学金の返還に関しては、様々なツールを活用しつつ分かりやすく学生に教えていく必要がある。機構と協力をしつつ取り組んでいく必要が至急にある。

(◎) 学校説明会は、今年度は実施していない。奨学生採用者の説明会も、返還予定者の説明会も行っていない。返還については「返還のてびき」を該当者に郵送しており、その際に大学が追加で説明の案内もしている。コロナ禍において厳しい状況であり、この影響を心配している。

■ 減額返還制度及び返還期限猶予制度の認知経路について

(◎) 認知経路が「債権回収会社から」という回答が、いずれの制度においても10%を超えている。回収会社のほうからコンタクトを取る際に、こういった制度があるというアドバイスをしているということか。

(●) 債権回収会社を使った回収促進の働きかけは、人的保証、機関保証に限らず延滞が3月を超えた者に対して実施しており、単に督促をするだけではなく、その中で救済措置についても案内している。

■ 回収状況と外部経済指標との相関分析について

(◎) 家計支出に関する指標のうち消費支出（総世帯）と繰上返還振替依頼数の相関が「-0.45」とされている。この状況でのマイナスの相関はどのように考えればよいのか。

(△) 消費支出が増えると繰上返還が減る、という意味合いだが、母数が少なく実態としては、ここまで相関はない。目安としては0.4または-0.4が、弱い相関の有無の閾値にはなるが、そこを少し上回ってはいるものの、信頼性としては低い。

(◎) 繰上返還は他の指標ともマイナスの相関が多いが、これらの経済状況とはあまり関係がないという考えでよいか。

(△) 全般的な指標に言えることだが、外部指標と機構の債権の回収指標には、あまり相関がないと認識している。強いて言うなら、消費支出を挙げてはいるが、基本的には多くの相関関係では低く、外部の経済状況にあまり依存しないものと考えている。

(◎) これは年度ごとの各指標数値を入れただけのもので、マクロ指標ということか。

(△) 月次の指標である。

(◎) すなわち、この指標がどれだけミクロに適応できるかは全く分からないということで理解いただければと思う。統計学で言うところのエコロジカルファラシー (Ecological Fallacy) というものである。

■ 回収施策の提案について

(◎) アクセンチュア株式会社からの施策提案について、少し金融的な観点で発言したい。

スカラネット・パーソナル等での住所変更、口座変更、改姓の届出の簡略化が挙げられているが、このコロナ禍においては銀行でもネットによる手続きの受付が非常に増えている。特に資金移動については、パソコンベースよりもスマートフォンベースで資金移動される方の比率が非常に増えている。特に若年層についてはパソコンを持っていない者もかなり多いことから、この比率が非常に高い。もし、スカラネット・パーソナルの機能強化を考えるのであれば、スマートフォンからのアクセスの利便性についても考慮いただきたい。アプリベースが最も利便性が高いとは思いますが、これらについても検討いただくのが一つの方法かと思う。

また、SMSでの返還期限猶予制度の周知について、銀行ではSMSを活用し顧客へ種々の周知をするが、金融機関からのSMSは何か怖いものだと思う者も多いため、URLのリンクを踏んでもらうための工夫は非常に大切である。結果的に、スマートフォンアプリ上で通知を表示させる方法をとっている。何かの周知をする際に、スマートフォンのアプリ上にメッセージとして通知を点灯させる方法をとることで、周知内容の確認率が上がる。

現状として、周知方法にはスマートフォンが欠かせない存在になっている。

■ 3か月以上延滞債権の属性分析について

(◎) 3か月以上延滞債権の属性分析について、口座加入しているか否かが延滞率に大きく影響している。直近は全て口座加入が前提となっているが、口座未加入や紙請求による返還者に対して、口座加入の案内はしているのか。

(●) 未加入者に対して口座加入の案内を行っている。

(◎) 口座加入以外の者について、住所不明者が多く存在するということか。

(●) 最近ではJ-LISによって住所を把握できているため、住所不明者は減少している。督促しても口座加入の手続きをしてもらえていない状況である。

(◎) 住所は把握できているがなかなか口座加入の手続きをしてもらえない者がいると理解した。

<令和2年度及び3年度における取り組み>

■ 「返還のてびき」の電子化について

(◎) 大学の委員の方に確認したい。「返還のてびき」が電子化されると返還説明会の負担

は増えないか。

- (◎) 「返還のてびき」は、例年であれば返還説明会で配付し、それを見ながら説明する形式であった。電子化で冊子がなくなることにより少し不安がある。いつでも見ることができるとはなるため、その点で大学側の不安をどれほどカバーできるかは、実際にやってみないと分からないところがある。

過年度の卒業生に対して、紛失した場合に最新のものを送ることもあるため、そのような場合にはメリットはあると思う。来年度から大学側、学生側の反応を見ながら評価したい。

- (◎) 初めての取り組みになるため不安は拭えないが、世の中もペーパーレス化が進んでおり、こういった方策を進めていくのは必要なことだ。いかに利用しやすい状況をつくるかが重要だ。

スマートフォンアプリをつくるのであれば、アプリ上でも簡単に見られるようにする等、学生がいつでも見られる状況ができれば、考え方が違ってくる。

電子化することで容易に改版できるため、改版を繰り返されるのではないかと危惧している。改版自体は仕方がないが、学生へ指導する立場で考えると、いつ何が変更されたのか、変更履歴を分かるようにしていただきたい。

- (●) 変更履歴は分かるように対応したい。なお、「返還のてびき」は、現在でも過去の分も含めてホームページに掲載しているため、貸与終了した年度に応じた「てびき」がホームページ上で閲覧できるようになっている。

- (◎) 過年度の卒業生から紛失の相談が来た際に、最新の「返還のてびき」では必要な情報が異なる場合があるが、ホームページから正しい情報を提供できることになる。

しかし、学生は間違える可能性が高いため、卒業年度を指定して表示できるようにする等の工夫は必要であろう。

また、返還説明会の際には学生にその場でスマートフォンを操作してもらい、プロジェクターを活用するといった方法での実施を検討いただきたい。

- (◎) 金融機関は貯蓄を奨励（しょうよう）する観点から、消費支出を抑え、今後の老後のために貯蓄をしようといった話を顧客へ行う機会を様々な方法で設けている。奨学金の場合は、どのような家計管理をすることで返還を促進できるのかを学生に伝えるという趣旨も含めると、より良いのではないかと思う。

- (◎) スカラネット・パーソナル上に卒業後1年目に経費がいくらかかりそうかといったシミュレーション機能はないのか。

- (●) 奨学生本人の返還状況等については、スカラネット・パーソナル上で確認することができるが、スカラネット・パーソナル自体は、奨学生本人が使うツールであり、家計管理のような機能は持っていない。
- (◎) 人員が割ければ、家計のアドバイスのようなこともできればいいと思うが、なかなか難しいだろう。
- (◎) 「返還のてびき」の電子化自体はよいと思うが、印刷物を令和3年度から全て廃止してしまうのはやや疑問がある。情報へのアクセス方法としては、スマートフォンやパソコンを利用する者が多いとは思いますが、そういった機器を持たない、家計的な問題で持てない者も少なからず存在する。機構が発信した返還期限猶予制度や減額返還制度等の説明について、大部分の方はアクセスできるだろうが、一部アクセスできない者への対応には若干懸念がある。希望者へは印刷物を配付しつつ、特に希望がなければホームページで見てくださいという話であればよいが、直ちに廃止と舵を切ることには疑問が残る。学校側でも、返還説明会に来たら渡す、来ない者は学生課に取りにくるか、自身でホームページを見るよう案内するのがよいのではないか。申込時と返還時では制度や手続に変更が生じる場合もあり、「返還のてびき」により、返還方法や手続を説明する目的を鑑みると、全ての方が容易にアクセスできるとまでは言えない現状で、印刷物というルートを一切なくしてしまうのは時期尚早ではないかと考えている。
- (◎) 印刷物は一切廃止するのか。
- (●) 来年度は予算上の都合もあり、「返還のてびき」の冊子作成はやめるという方向で考えているところで、希望者について対応できるかは、課題として持ち帰りたい。
- (◎) 冊子でなく、希望者には機構がプリントアウトして提供するという方法では問題はあるか。
- (◎) 要求があれば応えられるようにしておかなければ、説明を尽くしたとは言にくい。機構は個別に対面で説明するような対応はしていないが、学校側で「返還のてびき」を配付しつつ返還説明会で説明することで、貸与開始から貸与終了まで、学校を通じて十分に説明を行うという方式を取っているが、現状では返還説明会もオンラインでしか行えない。
「返還のてびき」についても、インターネットで見られるとしても、それを確認できるかどうかというところを、奨学生に丸投げするかたちになるため、十分とは言えないのではないかと。返還や猶予の手続にあたって種々注意事項がある中で、ホームペー

ジに出しているから冊子は配布しないという対応は、ホームページで「返還のてびき」の内容を確認できることを聞いていない、ホームページを見られる環境がないといったクレームを生み、適切に猶予等の手続が取れない場合が出てくるおそれがある。

(●) 課題として持ち帰りたい。

<報告書構成案について>

■ 指標について

(◎) I の回収促進策の効果等の検証は例年どおりで、今年度の状況は良かったので、いい話が出てくると思う。今年良かった分、反動で、今後どうなるかということに心配しなければならない。それが今後の回収促進策の目標の評価指標についての検討につながってくる。どれだけ採り入れていただけるかは別として、委員会としてしっかり提言していきたい。

<令和2年度第1回債権管理・回収等検証委員会 ご意見・ご質問>

■ 繰上返還について

(◎) 返還方式の変更について、柔軟な返還方式を設定できたほうがよいという意見を出した。例えば、繰上返還制度の中で、インセンティブを付けるようなことは考えられないか。

返還するにあたって、単純に償還割賦が減るだけではなく、繰上返還するとこれだけ負担が減ります、というようなもので、減額されるというのが一番よい。法制上難しいかもしれないが、インセンティブが付くことで早期の返還涵養ができる気もするため、検討課題に入れていただければと思う。

(●) 対応は難しいと思う。有利子奨学金は、繰上返還をすればそれだけ利息負担が減るが、無利子奨学金については、昔は早期に一括して返還すると報奨金を出す制度があったが、今はそういった制度が新たに導入されることはない。

(◎) 当行でも奨学金を利用していた者も多く、新入行員から話を聞くと、繰上返還するにあたってのインセンティブが少ないという話があり、新社会人の意見として披露させていただいた。

<全体に関する意見・質問について>

■ 「返還のてびき」の電子化について

(◎) ホームページにおいてPDFで公開ということだが、学生は、パソコンを持たずにスマートフォンのみでやり取りすることも多い。そのため、機構のホームページをパソコンで見ることを前提としたつくりでは、読みにくく、分かりづらくなることが考えられる。スマートフォン対応のページを設ける、アプリ連動させる等の工夫をしなければ、せっかくアクセスしてもらっても読みづらくてよく分からなかったということになる懸念がある。

紙媒体で配付すれば全員同じ環境で受け取れるが、電子化されたてびきの場合、スマートフォンで見ると、レイアウトが崩れる、フォントが小さすぎる等、読みにくく分かりづらくなるおそれがあり、手続は細かい説明も多いため、読みやすく分かりやすくする配慮が必要である。

(◎) 村上委員の発言の中で、契約等もほとんどスマートフォン対応だと仰っていたが、例えば「返還のてびき」のようなものは、スマートフォンで見にくくなっていないか。金融機関では何か工夫をされているのか。

(◎) 基本的に、スマートフォンで表示される文章はスマートフォン用のフォーマットとしており、文字が大きく文字量は少ない。スマートフォンからアクセスする場合は、パソコンからアクセスする場合とはページが違う。

(◎) スマートフォンで簡潔に確認し、詳しくはパソコンで確認してくださいという形式ということでしょうか。

(◎) 金融機関の契約であるため同等の内容を示さなければ問題があるため、内容は同じで、フォーマットが異なる。

(●) 現在、検討しているホームページのリニューアルは、スマートフォンユーザーに使いやすいものにするという方針で設計されるため、資料についても、同様に見やすくするような検討は進めたい。スマートフォン用のフォーマットという意見等も参考にしつつ改善を図っていきたい。

■ 電子マネーでの返還について

(◎) 現在、給与の電子マネー化が厚労省で検討されており、選択制ではあるが、給与を全て電子マネーで受け取ることが可能になるよう、検討されている。

早ければ来年度、再来年度等には始まる可能性もあるため、電子マネーでの奨学金返還について、システム改修等も伴うため、早めに対応する必要があると思う。

(●) 電子マネーでの回収、決済手段は、まだ実現する段階には至っていないため、今後の検討課題としたい。

(◎) いずれはそういう時代が来るだろうから早めに検討されたいというご要望だと思う。機構での検討をよろしくお願ひしたい。

<今後の予定について>

(●) 今後の予定として、第3回の委員会は3月中旬に書面審議にて開催し、各委員に報告書案の草稿を送らせていただく。

<委員会終了>