

平成21年度返還促進策等検証委員会報告を受けた日本学生支援機構の平成22年度の取組について

1. 奨学生・要返還者・学校への情報提供やコミュニケーションの強化

提 言	機構の取り組み
<p>○(返還意識の醸成、返還者への十分な情報提供等といった)コミュニケーション強化により奨学生・返還者から多くの情報を受けられれば、回収プロセスにおける高度化が可能となる。</p> <p>○奨学生・返還関係者と機構の間でのコミュニケーション強化により、「教育の機会均等理念」奨学金制度の社会的意義「はばたく翼、ささえる掌」(JASSOキャッチフレーズ)についての共有をすすめること。</p> <p>○奨学生・返還関係者とのコミュニケーションの強化を、チャンネルの多元化(各種説明会・各種文書・(携帯)電話・Eメール・WEB・コールセンター・本人・連帯保証人・保証人)及びコンテンツの充実によってすすめること。</p> <p>○奨学生・返還関係者に対するコミュニケーションの強化を図るため、Eメール・WEBの活用等による情報提供及び相談対応機能を充実させること。</p> <p>○個人情報情報機関への登録に関する情報について、通知文、ホームページ等を活用し、周知を強化する。振替不能2回目・3回目の者への警告文書送付を継続実施し、その他の実施内容については検討する。</p>	<p>○コールセンター運営経費を含む平成23年度概算要求事項について、文部科学省と協議のうえ確定した。</p> <p>○機構ホームページのトップページに当該月の奨学金の振込日や返還金の引落日を掲載し、また、Q&Aをカテゴリーごとに分類して利用しやすくするなど、ホームページを活用した情報提供の充実を図った。</p> <p>○WEB上で個別情報を確認できる「スカラネット・パーソナル」を平成22年7月27日に開設した。</p> <p>○各種通知文及び配付文書にQRコードを記載し、モバイルサイトの利用拡大を図っている。</p> <p>○返還者とのコミュニケーションの確保のため、返還者等への文書等の送付方法の改善等を引き続き検討する。</p>
<p>○新たに奨学生として採用になった者に対しては「奨学金は卒業後確実に返還する義務があること」、卒業を控えた奨学生に対しては「具体の返還手続や返還猶予制度の周知、及び延滞した場合の取扱」など、それぞれのステージに応じた指導・教育内容を工夫し、必要な情報提供を強化すること。</p> <p>○返還に関わる情報(返還猶予制度、滞納した場合のデメリット、法的処理・個人情報情報機関への登録の意味等)を説明するビデオ等の資料を作製し、在学中の奨学生に対して借入時や適格認定時等適切なタイミングに視聴させるとともに理解度を確認する手法を採り入れること。</p> <p>○個人情報情報機関への登録の意味・効果及び登録の時期等について、正しく理解させることにより、「返還することが可能と思われる収入がありながら返還しない」層の自発的な返還を促すこと。</p>	<p>○大学等に対し、ビデオを活用したガイダンス等の開催や、「奨学生のしおり」を活用した返還義務等についての説明を要請する。(平成23年2月～3月予定)</p> <p>○適格認定時視聴ビデオの作成を検討する。(平成22年8月～23年3月)</p> <p>○個人情報情報への登録に関する情報について、通知文、ホームページ等を活用し、周知を強化した。また、振替不能2回目・3回目の者への警告文書送付を継続実施するとともに、その他の実施内容について引き続き検討する。</p> <p>○振替不能1～3回目までの者に対して個人情報情報機関への登録に係る警告文書の送付を実施し、当該の者に対する督促架電においても登録に関する説明を行っている。</p>
<p>○大学等学校に対して、奨学金の返還が確実に行われ奨学金制度が安定して運営されることは、学校の経営にとっても大切な課題であるとの理解を深め、学生の返還意識の涵養を図る教育の充実を求めること。</p>	<p>○大学の学長等宛に、当該大学の「貸与額」特に優れた業績による返還免除額及び「延滞率」を通知(平成22年10月13日)し、学籍管理の徹底、返還指導、その他奨学金事業の円滑な実施に向けて、一層の協力を依頼した。</p> <p>○国立大学協会第20回通常総会(平成22年11月1日)において、奨学金事業の現状と取組及び上記にて通知した各大学の貸与額等について説明するとともに、返還に関して学生への指導の充実を依頼した。</p> <p>○日本私立大学連盟や公立大学協会等についても、上記と同様に働きかける。(調整中)</p>

2. 新たな制度の導入の検討等

提 言	機構の取り組み
<p>○返還者を対象とした調査の結果からもわかるように、経済力の少ない返還者が延滞に陥りやすい傾向は当然ながら明白である。返還計画の見直しにより、一回あたりの返還額を少なくし返還期間を延長する制度があればそれらの延滞を低減する効果が見込まれるため、猶予制度と並行する形で早期の導入を検討すべきである。</p>	<p>○返還の意思があるにも関わらず返還困難な状況にある者に対して返還しやすい仕組みとして導入を図っている減額返還制度について、平成22年9月上旬から所要のシステム改修を行った。平成22年12月上旬に完了予定であり、平成23年1月からの制度適用を予定している。</p> <p>○「減額返還制度」の適用開始にあわせて、政令及び関連規程の整備、制度の詳細設計及び事務処理マニュアル等の作成を行い、返還者への周知及び申請受付の時期等については検討を行っている。</p>
<p>○給付型の奨学金、卒業後の所得に応じた返還方法の決定等、海外で導入されている制度に対する社会的関心が高まってきている。これらは、回収の費用対効果を大いに高める制度という面もあるため、制度検討を進めておくべきである。</p>	<p>○国の教育施策としての方向性を踏まえる必要があり、実務機関単独では実現困難であるが、今後必要に応じて関係機関とも連携の上検討を行う。</p>
<p>○返還猶予期限5年を過ぎても返還できない者にフォーカスを当てた経済状況に関する調査を実施するとともに、「返還することが可能と思われる収入がありながら返還しない者」と「返還することが可能なだけの収入がなく、本当に返還できない者」への対応を分けて検討すること。</p>	<p>○調査方法等について今後検討する。</p>

3. 業務プロセスの見直し

提 言	機構の取り組み
<p>○回収プロセスのコスト圧縮のためには、民間金融機関における回収プロセスを参照しながら、業務プロセスの見直しを行い標準化・効率化を実施することが重要である。</p>	<p>○業務プロセスの見直しについては必要に応じて適宜実施しており、今後も引き続き検討する。具体的には、機械スケジュールの調整等による住所調査の所要時間の短縮、申請様式の変更に伴う返還猶予の審査手順の見直し、回収業務における委託期間(延長)及び委託内容(委託する債権の条件の変更)の見直し等について、実施・検討している。</p>
<p>○回収業務全般について委託した場合のコスト分析をした上で、一層の民間委託を検討すること。</p>	<p>○リレー口座によらない返還者に対し、文書・電話による隔月請求(4月、6月、8月、10月、12月、2月)を実施しているが、それでもなお返還しない者に対する回収委託を検討する。</p> <p>○初期延滞債権のうち、委託期間満了時に延滞解消に至らず、法的処理へも移行しないものについて、入金管理(一部入金者へのフォロー)等を引き続き委託することを検討する。</p> <p>○中長期延滞債権については、前年度中に入金ありとの理由で委託対象にならなかった半減対象債権のうち延滞4年以上8年未満で6ヶ月以上入金が無い者9,065件について、回収業務を委託した。(平成22年10月～平成24年1月)</p> <p>○昨年度11月及び1月から開始した中長期延滞者の回収委託については、当初予定の委託終了時期を延長し、回収強化を図った。(平成22年11月委託終了→平成23年2月委託終了、平成23年1月委託終了→平成23年2月委託終了)</p> <p>○機関保証加入者で、リレー口座によらない返還者に対し、一部のものを対象に回収委託を実施した。(平成22年8月～平成23年1月)</p> <p>○強制執行予告を行ったが、応答のなかった和解不履行者に対する強制執行手続きを債権回収会社に委託した。(平成22年9月～平成24年3月)</p> <p>○延滞10年以上1年以内入金なしの要返還者・連帯保証人・保証人の住所調査を外部委託により実施した。(平成22年9月～平成23年3月)</p>

4. その他(法制面・財政面等からの検討が必要であり、今後も引き続き議論し検討を深める事項)

提 言	機構の取り組み
<p>○給付型奨学金など諸外国における奨学金制度や我が国における奨学金のあり方、授業料の水準及び学生生活全般について機構の調査研究機能を強化すること。</p> <p>○奨学金の返還については、就職後、収入に応じて支払える額を返還する制度や元金均等返還などの柔軟な返還方法を導入するとともに、返還猶予期間5年で収入状況が改善できない者及び減額返還制度でも返還が困難な者等への対応として、返還期間20年の延長・返還猶予期間の延長も視野に入れた検討を行うこと。</p> <p>○奨学金貸与債権の証券化等(例えば、フラット35など)のスキームを導入すること。</p> <p>○奨学金の返還についても所得税控除のような税制上の控除の対象とすること。</p> <p>○奨学金の返還について企業等の協力(所得税や社会保険料等の徴収が義務付けられているように奨学金の返還にも対応する仕組み)を得る方策を導入すること。</p> <p>○返還においての人的保証機能を強化すること。</p>	<p>○社会的な協力を要する問題や国の教育施策として取り組まなければ実現困難である事項であるため、今後必要に応じて関係機関と連携の上検討を行う。</p> <p>○貸与総額が増加している中で返還期間の最長20年が据え置きであること、また、利息の付加がある第二種奨学金について第一種奨学金と同様、貸与総額により返還期間が定められていることについて、見直しの検討を予定している。</p>