

## 平成 27 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) 奨学金利用者及び奨学金希望者、並びに高等学校等への情報提供の充実

##### ① インターネット等を通じた情報提供の充実

- ・ 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。
- ・ メールマガジン及びスカラネットパーソナルへの登録を促進する。
- ・ メールマガジンについては、読者にとって必要な情報を適切なタイミングで記載すること及び読みやすさを向上させるため、コンテンツの工夫を検討する。
- ・ スカラネットパーソナルについては、利用者における利便性を向上させるため、機能の改善を検討する。

##### ② 学校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、高校関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促す。

##### ③ 高校生、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、これらを活用して奨学金制度や手続き等について、高校生等に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。

##### ④ 適正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正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な手法を検討する。

#### (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

- ・ 奨学生等に対する指導の充実を図るため、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す。

なお、奨学業務連絡協議会においては、開催地や日程等について検討し、出席率の向上を図る。

## ② 適正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正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検討する。
- ・ 機構ホームページにおいて提供している「奨学金貸与・返還シミュレーション」について、貸与月額の変更や複数学種の貸与に対応するための機能拡張を検討する。

## ③ 返還誓約書の確実な徴取

- ・ 学内提出期限までに提出がない者について、奨学金の振込みを直ちに保留するよう大学等に要請する。
- ・ 大学等が振込保留を行わなかった場合でも、機構で受付けが確認できない者に対しては、機構において速やかに奨学金の振込みを保留する。
- ・ 機構に提出された返還誓約書の添付書類又は記載事項が調っていない者については、機構への提出期限から3か月経過後に奨学金の振込みを保留する。
- ・ 大学等で作成する「返還誓約書未提出者調書」の様式を見直し、提出できない理由を記載させることで、情報収集及び分析を行い、上記改善策の効果も踏まえ、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無延滞者に対して、返還誓約書が未提出の場合は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周知し、返還誓約書の提出督促を行う。
- ・ 返還誓約書提出時に人的保証から機関保証への変更が行えるよう見直しを行い、未提出者の低減を図る。

## ④ 奨学金貸与期間中の指導等

- ・ 奨学金継続時において、返還に向けた注意喚起及び適切な（必要最小限度）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。
- ・ 学籍事務担当者及び奨学金事務担当者との連携により、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 返還指導の支援・協力

- ・ 返還状況が良好な大学等に対して顕彰するとともに、引き続き返還指導への協力を要請する。
- ・ 大学等の取組みについて情報収集し、その結果を提供することの準備を進める。

- 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
- ・ 機構配付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。
  - ・ 奨学業務連絡協議会において、返還指導等の促進に向けた周知・説明を引き続き行うとともに、3年連続で欠席している大学等に対して欠席理由等を確認する調査を行い、その結果を分析する。
  - ・ 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。
  - ・ 各種説明会等の貸与中の奨学生に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」の利用を促し、返還意識の涵養を図る。

- ⑦ 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
- ・ 在学中から奨学生への指導を効果的に行うため、平成28年度中の情報公開に向け、大学等に対し、返還等の指導が行えるための情報提供を行い、大学等との連携を一層深めながら、返還意識の涵養及び各種救済制度の周知を図る。
  - ・ 卒業生（新規返還者）に対する返還指導のため、新規返還者の個人情報を大学等に提供することに関する具体的な課題を大学等と共有のうえ、その解決に努める。

### （3）奨学生、返還者への指導の改善

- 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）加入、勤務先等情報、住民票提出）
- ・ 返還説明会や返還指導、書類徴取の際に、大学等が奨学生に対して確実な手続きを指導することを要請する。
- 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
- ・ 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の取組を検討し、具体的方策を講じる。
  - ・ 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月以上9月未満の者について、平成26年度に実施した回収委託に係る試行的取組の分析結果を踏まえた施策を取り込み、回収委託を実施する。
- ・ 初期延滞債権に係る回収業務の見直しについて検討を進める。
- ・ 当初の回収委託期間の委託開始から6か月満了時点で延滞解消に至らない一部入金のある者については、回収委託を継続する。
- ・ 平成26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27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月までの初期延滞者等に対して、文書により延滞情報が個人信用情報機関に登録されることの通知に際して、法的処理を予告すること等により、延滞の抑制と早期の延滞解消を図る。
- ・ 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

- ・ 平成27年度においては、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ある者については、回収委託を継続する。
- ・ 平成26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27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。
- ・ 延滞期間等を踏まえた効果的な層を対象として意向調査を実施し、調査結果に基づく対応を検討・実施する。

### ② 法的処理の適切な実施

- ・ 「平成27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を行う。

### 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、平成27年度中に代位弁済基準について詳細かつ明確な定義を定め、不承認案件の発生

の防止に努める。

- ・ 機関保証業務マニュアルに、生活困窮に係る代位弁済請求基準を明記することにより、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。
- ・ 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、きめ細かい指導が行えるよう態勢の整備を平成 27 年 7 月までに行う。
- ・ 返還期限猶予等の手続きが 1 ヶ月以内に完了となるよう指導を徹底し、請求未了債権を縮減する。

### 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・属性情報の調査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。また、新たに、長期に渡り返還期限猶予制度を利用している者等の実態に関する調査を検討する。

##### 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を要請する。
- ・ 平成 27 年度においては、卒業生等（返還開始初年度の奨学生）に対して注意を喚起する文書を 12 月に送付する方法に改め、大学等に協力を強く求める。

※文書送付に必要な情報の提供に当たっては、大学等において目的外使用が行われないよう、事前に意思確認を行う

##### 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

- ・ 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し、減額返還制度及び返還期限猶予制度の活用を促す。
  - 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
  - ・ 平成 27 年 3 月より郵便による手続きを可能とした口座加入・変更について、具体的な手順等を記載した文書を「口座加入督促通知」等に同封することで返還者に適切に周知する。
- ② 減額返還制度の一層の充実
- ・ 「より柔軟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、返還期限猶予制度が減額返還制度に比べてより将来の負担が大きいことを分かりやすく説明し、減額返還制度の利用を促す。
  - ・ 「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 振替口座（リレー口座）、返還期限猶予願等の処理の迅速化
- ・ 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の運用を開始するとともに、学生や大学等に対し、広く周知する。
  - ・ 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 払込用紙による返還者への振替口座（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。
- 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 回収委託会社との月次等定例会による十分な意思疎通
      - ・ 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する。
    - ② 「コールセンターに寄せられた声」を業務改善に反映
      - ・ 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 住所調査業務に係る委託業者との連携
      - ・ 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・代位弁済基準の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。
    - ・ 催告書に記載する金額について、返還期日未到来分をも含めた金額を記載する。
  - (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検討する。
  - (6) 償却の実施
    - ① 延滞債権に関する償却基準該当の調査
      - ・ 延滞債権のうち、本人を中心に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ものについては、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改正を進める。
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、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。