

平成30年11月6日

平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 日本学生支援機構の平成30年度の取組について

返還促進策の取組(1/5)

	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成30年度の機構の取組
<p>1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について</p> <p>○支払方法の改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>口座未加入者の主な支払方法である払込票による金融機関窓口での払込みでは入金把握に時間がかかる場合があることから、入金情報の早期把握が出来ず、延滞解消の対策が後手に回り、延滞の解消が遅延している可能性がある。このため、<u>口座未加入者や初期延滞者に対して、適時に入金の把握が可能となる支払方法を導入し、支払方法の改善を図る必要がある。翌営業日に入金把握が出来る支払方法として「コンビニ払」があるが、機構の属性調査でも、延滞を早く解消できたと思われる方法として「コンビニ払」と回答した者は50%以上となっている。また、「コンビニ払」はスマートフォンのアプリなどの利用により紙媒体をほとんど使用しないことも可能となるため、日本学生支援機構や返還者双方の事務負担の軽減にもつながることが期待できる。</u></u> ● <u>口座未加入者や延滞者の払込方法の柱として、一部実施しているところであるが、「コンビニ払」を全面的に導入すべきであると提言する。ただ、導入に際しては、払込票作成のための設備投資、事務処理の整備、利用者への事前通知等が必要となるため、導入までに約3年が必要と考えられるが、今後、金融機関の統合やコンビニ決済へのシフトが進んでいくことを踏まえると、時間をかけても仕組みの構築のための準備は進めていくべきである。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入金反映迅速化を図るためのコンビニ収納の導入に向けたシステム改修等経費を平成31年度の概算要求事項として提出した。 ・概算要求における予算措置の状況等を踏まえ、システム改修やコンビニ代行業者の調達に向けて対応予定。 ・今後は、文書扱いでの払込取扱票の原則廃止に向けて検討する予定。

	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成30年度の機構の取組
<p>1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について</p> <p>○インターネット環境での情報発信機能の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 機構からの送付文書を見る割合が、延滞者で低下傾向にある。一方で、機構のホームページを年数回以上確認している延滞者はまだ10%前後の状況である。(返還者への属性調査より)このように、文書での情報発信・通知では、特に若年層で確認していない可能性があるが、来訪型のホームページは適時の案内に不向きである。特に、<u>大学等を卒業して間もない若年層に向け、インターネット環境での情報発信の仕組みを充実させ、適切な情報発信を行う必要がある。</u> ● プッシュ型の情報発信として、SMS・電子メール・SNSメッセージ等での情報発信が考えられるが、<u>まずは既に利用が開始されたSMSでの案内の拡充を行うべきである</u>と提言する。具体的にはSMSからの情報発信について、引き続き、大学等を卒業して間もない若年層に対して、口座加入の案内および返還期限猶予制度・減額返還制度・所得連動返還方式の案内も併せて行う等、頻度・内容の充実を図ることや、ショートメッセージ、機構のサイト、スカラネット・パーソナルの内容・表示の改善、モバイルサイトの拡充により、より利用が進むものと考えられる。なお、ショートメッセージについては、より多くの情報を送るべきとの考え方もあるが、一方で、文章が長いと読まれないこともあるので、現在、行われている短い文字数でもURLのアドレスでの説明に誘導することは引き続き、有用であるとする。 	<p>(1) SMS</p> <p>①送信済</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規満期者のうち、口座加入通知(30年10月返還開始者宛)、猶予期間終了のお知らせを発送し返戻となった者及び役場照会の結果「該当なし」と回答があった者 ・「猶予明け返還者等」を対象としたSMSによる「事前振替通知」 ・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対する返還期限猶予制度の周知 ・延滞初期の回収委託対象者(延滞3月以上9月未満)に対し、債権回収会社の連絡先を連絡 <p>②送信予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座未加入者に対し引き続きSMSを利用して加入督促を実施するため、11月以降対象者を抽出し、送信予定 <p>(2)スカラネット・パーソナル</p> <p>①在学猶予願、在学猶予期間短縮願</p> <p>平成30年10月返還開始者に係る在学猶予願について、学校担当者HPと機構HPに掲載し、スカラネット・パーソナルによる提出を促した。</p> <p>また、スカラネット・パーソナルを利用した<u>在学猶予願及び在学猶予期間短縮願の提出について、「返還のてびき」や「返還説明会マニュアル」</u>の内容を改訂し、返還者や学校担当者に広く周知した。</p> <p>②繰上返還</p> <p>機構HPにおいて、四半期ごとにスカラネットパーソナルを利用した繰上返還の毎月の申込期間について掲載し学生や大学等に周知し、浸透を図った。</p>

返還促進策の取組(3/5)

	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成30年度の機構の取組
<p>1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について</p> <p>○適切な貸与額・返還額の周知および設定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 延滞者の60%近くが「返還が負担になっている」(機構の属性調査)と思っており、また、実際に、割賦金額・貸与総額が大きくなるほど延滞率が高くなる傾向がある。これらの属性調査結果により、<u>適切な貸与額・返還額の周知および設定を促進することが必要である</u>と言える。 <p>このため、平成29年度より開始されたスカラシップ・アドバイザー派遣事業において、<u>現行の派遣対象の高等学校等(進学の後押しを目的)に加え、予備校(適切な貸与額・返還額の周知を目的)を派遣対象とすること</u>や<u>スカラシップ・アドバイザーによる所得連動返還方式や減額返還制度等の説明に加え、必要最小限の貸与月額とすることを案内すること</u>を提言する。更に、スカラシップ・アドバイザーが資金計画の説明の中で学生生活に必要なお金や最終的に残る自由に使えるお金をリアルにイメージさせることなどの取組は有用である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>大学等における高校生等を対象にしたオープンキャンパス等への派遣を開始した。</u> ・機構主催の予約採用事務研修会へアドバイザーを派遣(山口県、長崎県、静岡県)し、学校団体(私大協・国大協・全専各連等)主催の会議において、本事業のちらしの配付を依頼、また、全国の都道府県教育委員会へ本事業のちらしを発送するなど、本事業の周知を図った。 ・ガイダンス実施時に使用するレジュメについて、所得連動返還方式や減額返還制度の説明等について、伝わりやすさ・見やすさを重視し、改訂を行った。 ・学校等からの要望に基づき、短時間(「全体説明」30分)対応のレジュメを作成し、短時間でのガイダンス実施を開始した。 ・全国7箇所で開催プログラムを実施し、新規アドバイザーを400名認定した。 ・<u>派遣対象に予備校を加えることについて検討を開始し、全国予備学校協議会(全予協)に本事業の説明を行い、需要等の確認を行う予定。</u>

返還促進策の取組(4/5)

	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成30年度の機構の取組
<p>1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について</p> <p>○適切な貸与額・返還額の周知および設定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>低額で返還が可能な制度の拡充・周知のため、減額返還制度・所得連動返還方式について、高校・大学等での案内を充実させることや貸与中でも所得連動返還方式への変更が可能なことを、貸与中の学生にも案内する(特に、就職が決まり将来の所得が具体的にイメージできるようになる最終学年の冬季に案内する)ことを提言する。</u> ● <u>全国の高等学校等の教員に配布して、日本学生支援機構の奨学金を含む進学費用の準備のための資金計画の生徒・保護者に対する説明に役立てるため、「進学マネー・ハンドブック」(平成30年度版)を新たに作成する取組については評価できる。今後とも、その利活用に向けた周知を図るとともに、平成31年度以降についても、継続して行うことが望ましい。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・減額返還制度・返還期限猶予制度について広く周知するため、昨年度に引き続き、10月より初めて返還開始となる者を対象に、<u>減額返還制度・返還期限猶予制度を説明したリーフレットを作成し、8月に送付する「口座加入通知」に同封した。</u> ・4・5月採用の第一種奨学生を対象に、<u>返還方式選択に関するアンケートを実施し、アンケート結果を踏まえ、平成31年度採用候補者決定通知に同封するチラシの内容・デザインを検討した。</u> ・平成31年度採用候補者決定通知に「<u>所得連動返還方式のご案内</u>」を同封し、採用候補者およびその保護者への制度周知を図った。今後、第二回採用候補者決定通知に同封する同チラシ等、今後の周知方法についても引き続き検討する。 ・進学マネーハンドブックの改善・検討にあたり、<u>本冊子の活用状況や意見に関するアンケート調査を実施し、分析を行った。今後、分析結果を元に、改訂版について検討を進める。</u>

返還促進策の取組(5/5)

	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成29年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成30年度の機構の取組
<p>2 その他の施策について</p> <p>○機関保証債務者の親族への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 人的保証より新規3ヶ月以上延滞率の水準が高い機関保証の割合が増加しているため、保証種別別に改善率が目標達成しても、全体として目標を達成していない。<u>機関保証には、連帯保証人がおらず親族の関与が少ないことが、新規3ヶ月以上延滞率が高い原因となっている。</u>このため、<u>機関保証においても親族の関与を大きくするために、機関保証債務者の親族への返還状況に関する情報の提供を可能とする仕組みを構築する必要がある。</u>現状は、機構のコールセンターへ親族から機関保証債務者の返還状況に関する問い合わせがきたとしても、個人情報保護の観点から回答ができない状況である。 ● 機関保証債務者の親族への返還状況に関する情報の提供を可能とするための仕組みの検討について提言する。具体的には、<u>機関保証債務者の返還状況を親族等へ開示するために、開示可能な開示先や情報の範囲およびそのために必要な手続きについて、個人情報保護法等との法的な整理を踏まえて検討する。</u>(例えば、貸与申請時や返還終了時等適切な時期に債務者から「個人情報開示等に関する委任状」(仮)を取得する等。)この整理をもとに、委任状を取得した機関保証債務者に対する親族からの照会への回答を可能とする仕組みを構築することや委任状を取得した機関保証債務者の親族に対して、返還状況を定期的に通知する仕組み、延滞時にその状況を通知する仕組みを構築する。また、<u>人的保証における連帯保証人以外の親族(父親が連帯保証人の場合の母親等)についても、法的な整理を経て、同様の仕組みの導入を検討することが考えられる。</u> ● 検討に当たっては、親族の支援を借りず本人の責任で返還する機関保証制度の趣旨を踏まえることや、<u>機関保証制度に対して人的保証より厳しい貸与条件を付すると借りの意欲の低下につながるようにする配慮が必要である</u>と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部署と調整を行い、実施に向けて検討する。