

平成28年11月7日

# 平成27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28年度の取組について

# 返還促進策の取組(1/10)

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
<p>1. 広く全体的に行うべき施策</p> <p>(1) 高等学校等に対する奨学金制度の周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構は、これまでも奨学金の申込から返還までの手続きを説明した冊子(奨学金ガイドブック)や、「奨学金DVD」といった映像資料を作成・配付したり、奨学金希望者やその保護者のみならず、雑誌「月刊高校教育」への連載記事掲載や、都道府県教育委員会が主催する教員等向けの説明会等に機構職員を派遣するという形により、高等学校の教職員を対象とした取組も実施してきたところである。 本委員会としては、<u>今後もこのような取組は一層充実のうえ継続する必要があると考える。</u></li> <li>● 地域によって高等学校の生徒に提供される奨学金に関する情報に差異が生じることがないよう、機構は文部科学省の協力を得て、全ての都道府県にこうした説明会の開催を促すべきである。 また、<u>進路指導担当の教員や組織に向けた働きかけを行うことも、こうした教員等の学校における役割に鑑みれば、重要であり、今後取り組んでいく必要がある。</u></li> <li>● 教職員が各学校現場において生徒や保護者に対して機構の奨学金は貸与制であることをしっかり伝え、奨学金に関し適切かつわかりやすい説明をすることができるよう、映像資料の内容の改善等の工夫を、今後とも引き続き行っていく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 都道府県教育委員会が主催する説明会や進路指導担当の教員を対象とした研修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、高等学校等の関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促す。</li> <li>✓ 説明会への職員派遣(11地区)及び資料配付(11地区)</li> <li>□ 高等学校等の関係教職員用に作成している「推薦事務のてびき」等のデジタルブック化(キーワード検索機能等の実装)により、利便性の向上や円滑な事務の実施を図る。</li> <li>□ 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、これらの映像資料を活用して奨学金制度や手続き等について、高校生等に分かりやすく十分な説明を行うよう高等学校等に依頼する。</li> <li>□ 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。</li> <li>✓ 各地区高等学校PTA連合会大会において、資料配付を依頼(全国9地区大会及び全国大会)</li> <li>✓ 全国大会にて、理事長から保護者に宛てた手紙を上記資料と併せて配付(1万部)</li> <li>□ 学生生活における奨学金の役割や利用する場合の適切な貸与月額等について、高校生等に正しく理解させるため、金融アドバイスを実施している関係機関等と連携した高校単位の奨学金説明会へのアドバイザー派遣等を検討する。</li> <li>✓ 採用候補者決定通知の送付に際して、適正な貸与月額を選択するよう指導を行うことを通知文等に盛り込ませる予定。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
(2) 適正な貸与月額 選択の指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構が奨学生に「奨学金貸与・返還シミュレーション」を提供しているが、現在複数学種の貸与や貸与月額の変更等に対応できるものとなっていないことから、26年度における本委員会の提言を踏まえ、これが可能となるよう現在機構において改善を検討しているところである。返還総額から逆算して貸与月額を考慮することが重要であるとの指摘もあり、<u>今後はこのシミュレーションが複数学種の事案等に対応できるよう早急に改善し、奨学生等の利用に供すべきである。</u></li> <li>● 機構は、<u>金融教育や金融アドバイスを実施している関係機関等と連携して、奨学生が適切な貸与月額を選択できるよう取組を進めることも、検討すべきであろう。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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切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、手順及び時期等を引き続き検討する。</li> <li>✓ 高等学校等教職員に向けて情報提供する内容等を検討する。</li> <li>✓ 各高等学校への通知等において、奨学金希望者が適切な貸与月額を選択できるよう指導の充実を促す。</li> <li>□ 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切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引き続き検討する。</li> <li>✓ 大学等の教職員に向けて情報提供する内容等を検討する。</li> <li>□ 借り過ぎ防止の観点から「奨学金貸与・返還シミュレーション」が複数学種の貸与や貸与月額の変更等に対応できるよう改善を行う。</li> <li>✓ 現在貸与者の返還シミュレーション、複数回月額を変更した場合の返還シミュレーションを可能とすることの機能の検討。</li> <li>✓ トータルの返還予定額を試算可能にすることの機能の検討。</li> <li>✓ 奨学金貸与・返還シミュレーションの機能拡充の実施時期の調整。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
(3) 返還意識の涵養	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構はホームページの充実やスカラネット・パーソナルの機能の拡充、分かりやすい冊子の作成・配付といった取組により、貸与前、採用、貸与中といった様々な場面で奨学生等への情報提供等を通じた返還意識の涵養に努めている。</li> <li>また、学校担当者に対しては、<u>研修会等の機会に返還の重要性を奨学生等に伝えてもらうよう依頼している。今後もこのような取組は一層充実のうへ継続する必要がある。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 返還説明会や返還指導、書類徴取の際に、奨学生に対して確実な手続きの実施を指導することを大学等に要請する。</li> <li>✓ 平成29年3月満期予定者に係る書類送付の際に同封した学校宛通知文において要請。</li> <li>✓ 適格認定・返還指導等研修会において要請。</li> <li>✓ 奨学生に対する指導の充実等を図るため、学校が行う返還説明会の実施時期にあわせ、延滞率の高い学校等へ機構職員を派遣することを検討。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
		<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>✓ 新制度の「新所得連動返還型奨学金制度」のチラシをホームページに掲載。</li> <li>✓ 災害救助法が適用された災害に際し、緊急採用奨学金、減額返還・返還期限猶予についての迅速な情報提供。</li> <li>✓ 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の掲載。</li> <li>✓ 地方創生に係る返還支援制度について、掲載依頼のあった都道府県及び市区町村の制度を掲載。</li> <li>✓ 基金向けホームページについて随時更新し、基金への情報提供を引き続き行う。</li> <li>✓ ホームページに掲載されている「(在学採用)奨学金を希望する皆さんへ/奨学生となった皆さんへ」をパソコン、スマートフォン等でも閲覧可能とすることを検討。</li> <li>✓ スカラネット・パーソナルの在学猶予願について、願出の際に、学校番号や区分等の入力が必要な旨を、スカラネット・パーソナル上に分かりやすく表示するよう改善を図る。</li> <li>✓ スカラネット・パーソナルへの登録について、新規満期者への発送に案内を送るなど、引き続き周知を図る。</li> <li>□ 説明資料を分かりやすくする工夫を行うなどの改善やYouTube等ソーシャルメディアを利用した周知を行う。</li> <li>✓ 返還のてびきを刷新し、返還者に読みやすい構成にした。</li> <li>✓ 「奨学金案内」のダイジェスト版作成に向けて検討を行った。</li> <li>✓ 学校担当者を対象として開催する適格認定・返還指導等研修会の資料及び説明内容を、学校担当者ホームページにおいて動画配信をするよう準備をする。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
(4) 学校(大学等)と連携した働きかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 貸与終了者からの返還金が、次世代の奨学生への奨学金に循環して利用される仕組みであることや、奨学金制度が今後も健全に持続可能な形で継続運営されていくことが必要である点に鑑みれば、やはり学校も、奨学金制度の持続可能性の確保には一定の役割を果たすことが適切であると考える。卒業生への働きかけも、そのための取組みとして位置付けられるものといえる。今後機構としては、以上のような事情に鑑み、<u>今後も学校の協力を得つつこうした取組みを継続していくべきである。そして、より円滑かつ効果的に実施できるよう、今後の具体的な実施方法については、更に検討していくべきであろう。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 大学等に対して、卒業生に係る住所情報の提供について引き続き協力を求める。</li> <li>✓ 大学等に「卒業生等の住所情報の提供」に関するアンケートを実施。</li> <li>✓ アンケートの結果、「住所情報の提供が(全部または一部について)可能」と回答のあった学校に、卒業生に係る住所情報の提供を依頼。</li> <li>□ 大学等に対して、卒業生等(返還開始初年度の奨学生)に注意喚起文書を送付することについて協力を求める。なお、大学等の負担軽減を図りつつ、より円滑かつ効率的に実施できるよう具体的な実施方法について検討する。</li> <li>✓ システム改修の仕様の決定。</li> <li>✓ 働きかけに関する今年度の取組内容について、各関係団体に説明予定。</li> <li>✓ 「意思確認書」の提出期限等を含めた実施スケジュールを確定し、全学校に通知文発送予定。</li> <li>✓ 対象者のデータを作成し、スカラACからダウンロード可能とさせる。</li> <li>✓ 希望校には、奨学生個人宛の注意喚起文書を機械作成し、発送予定。</li> <li>✓ 大学等に対して、上記文書を送付することについて協力を依頼する通知文を発送し、実施方法についての回答受付を行う。</li> </ul>

# 返還促進策の取組(6/10)

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
(5) 学校別奨学金情報の公表	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構は、平成26年7月から各学校の貸与及び返還に関する情報を通知するとともに、学部毎あるいは研究科毎の情報を必要とする学校に対しては別途情報提供を行っている。また、機構が各学校へ通知した「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について(通知)」においては、平成28年度中に各学校の貸与及び返還に関する情報として、平成27年度末時点の状況を機構のホームページ上に公開することとしている。奨学金事業の運営には公的資金が投入されている点に鑑み、<u>機構は納税者たる国民への説明責任を果たしていく必要がある、今後継続してこの奨学金情報の公表は行っていかなければならない。</u></li> <li>● 奨学金情報の公開に当たっては、個人情報の保護や規模が特に小さい学校への影響に十分に留意するとともに、学校に関する幅広い情報を併せて公表することが適切との指摘もある。機構はこれまで、文部科学省や学校関係団体等と協力してこうした公表の項目や方法について検討し決定してきたところであるが、<u>今後は、平成28年度の公表後の状況も踏まえ、公表細目などについて必要に応じて検討することが望ましい。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 各学校の貸与及び返還に関する情報を機構のホームページに公表する。</li> <li>□ 平成28年度の公表後の状況も踏まえ、公表細目などについて必要に応じて検討する。</li> <li>✓ 公表細目および小規模校へ配慮した案の作成、文部科学省との調整。</li> <li>✓ 全学校に対して「延滞防止通知」を送付。また、昨年度送付した各学校の延滞率等の情報を平成27年度末時点に更新後に送付。</li> <li>✓ 学校ごとの延滞率に係る最終的な公表時期や公表方法等の調整。</li> <li>✓ 全学校に対して「貸与実績等通知」送付予定。</li> </ul>
(6) 減額返還制度の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 従来から本委員会においても提言してきたとおり、減額返還制度の利用を一層促進することは、延滞防止の観点からも重要である。機構はこれまで返還期限猶予との比較による減額返還の有効性の周知や制度案内の強化等を働きかけてきたが、<u>今後も一層の制度周知に努める必要がある。</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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、減額返還制度が返還期限猶予制度に比べてより将来の負担が少ないことを分かりやすく説明し、減額返還制度の利用を引き続き促す。</li> <li>✓ 減額返還制度の特長を説明したチラシを返還期限猶予承認通知に同封した。</li> <li>✓ 減額返還制度や返還期限猶予制度の内容や違いに関するリーフレットを新たに作成し、「日本学生支援機構奨学金の返還開始のお知らせ」へ同封した。</li> <li>✓ 上記のリーフレットについて、ホームページで公表を行った。</li> <li>✓ 今年度からリーフレットの作成、配付を実施したことを踏まえ、次年度以降の取組について検討。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
		<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「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。</li> <li>✓ 「詳細シミュレーション」に減額返還制度を利用した際の試算機能を追加する案について、機能拡充の検討を進めた。</li> <li>✓ 必要に応じてシステム改修経費の予算確保に向けた取組を進める。</li> <li>□ 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の改善を引き続き検討する。</li> <li>✓ コールセンター用FAQの昨年度改訂を行った内容を確実に案内するよう関係部署と調整。</li> <li>✓ 定期的に行われるコールセンターとの定例会においてFAQの活用について検討を行う。</li> <li>□ 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。</li> <li>✓ 減額返還制度の利用を促すため8月以降毎月、JASSOメールマガジン等への記事を掲載し配信した。</li> <li>✓ 引き続き、JASSOメールマガジン等への記事掲載、配信を行ない、返還期限猶予制度から減額返還制度への移行を促す。</li> </ul>



	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
<p>2. 重点的に働きかけるグループを抽出して行う施策</p> <p>(1) 減額返還・返還期限猶予の期間満了を控えた者、期間満了後に延滞に陥った者に対する働きかけ</p> <p>(2) 口座未加入者に対する口座加入督促の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●減額返還や返還期限猶予の期間満了を控えた者に対しては、期間満了を伝える旨の通知を機構より送付し、期間満了後に延滞とならないよう手続きについて周知している。また、「返還のてびき」の配付等、返還開始前からの制度周知に取り組んでいる。これらの取組みによって、減額返還・返還期限猶予期間の満了後における延滞者は1割に満たない水準にある。しかしながら、延滞の抑制・早期解消といった見地からは、現在の取組みに加え、電話やSMSの利用等による減額返還や返還期限猶予の利用に向けた指導の拡充が必要である。</li> <li>●返還期限猶予期間が通算2年以下の者については、他の猶予利用者層に比べて制度利用後に延滞となっている者が多いことを踏まえ、これらの者の状況を把握し新たな延滞防止のための取組を検討することが有効と考えられる。</li> <li>●返還のための振替口座(リレー口座)は、奨学生が在学中に加入手続きを行い、返還開始前には全員が加入すべきものであるが、一部の奨学生はこの手続きを怠っている。さらに、I1(2)ウ(エ)において述べたとおり、口座未加入者は口座加入者に比べて延滞に陥る傾向が強い。機構は、返還開始前にこれらの者に対して電話による口座加入督促を実施しているが、例えばSMSを用いる等、口座未加入者に対する督促の一層の充実を図るべきである。また、奨学金の申込時に返還のための振替口座を登録できるように検討すべきである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□減額返還や返還期限猶予の期間満了を控えた者に対しては、通知文書やメールマガジン等の手段を活用して延滞に陥らないよう指導を引き続き行う。</li> <li>✓「減額返還期間終了のお知らせ」や「奨学金返還期限猶予期間の終了と返還開始のお知らせ」の通知に、救済制度を利用の案内及びその申請書等を同封。</li> <li>✓上記通知文書のタイミングに合わせて、JASSOモバイルサイトメールマガジン及びJASSOメールマガジンへの記事掲載を8月以降毎月実施。</li> <li>□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ついて、SMS等の手段を活用して減額返還や返還期限の猶予の利用の周知を引き続き行う。</li> <li>□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。</li> <li>□平成27年3月より郵送による手続きを可能とした口座加入・変更について、既返還者に適切に周知する。</li> <li>✓毎月送付する「口座加入督促通知」、「口座紙請求書」、「振替不能等請求書」および「返還開始のお知らせ」に、郵送用口座申込書を同封して返還者への周知を実施。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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。</li> <li>✓ 定期請求時に郵送用の口座加入申込書・提出用封筒を同封し、チラシで口座加入を案内。</li> <li>✓ 口座未加入の初期延滞者に対しては、チラシで入金等による延滞解消後の口座加入を勧めるとともに、定期請求書送付後の架電において延滞解消後の口座加入を案内。</li> <li>❑ 口座未加入者に対して引き続きSMSを利用した加入督促を図る。</li> <li>❑ 奨学金の申込時に返還のための振替口座を登録することについて検討する。</li> <li>✓ 各金融機関に対して対応の可否等、調査する内容を検討。</li> <li>✓ 奨学金申込時に返還振替口座の登録を行う際の業務フローを検討。</li> <li>✓ 業務フローに基づき、必要とされるシステム改修の検討。</li> </ul>

	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成27年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成28年度の機構の取組
(3) 退学者等に対する働きかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 満期で貸与終了となる者と比較して退学等を理由として奨学金の貸与を終了した者は、延滞となる場合が多いことから、これらの者に対しては振替口座加入手続きの徹底、減額返還制度や在学猶予も含めた返還期限猶予制度の周知及び手続きの徹底を図る必要がある。特に退学を理由として貸与を終了する者は、学校における在籍管理との連携が重要であるため、機構は学校と連携した取組の一層の充実を検討する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 退学を予定している奨学生に対する振替口座(リレー口座)加入手続き等の確実な指導を大学等に促すため、必要な手続きをまとめたチラシ・チェックシートなどを作成する。</li> <li>✓ 振替口座(リレー口座)加入手続き等必要な手続き・注意事項をまとめたチラシを作成して学校担当者向けホームページに掲載。</li> <li>□ 学校職員対象研修会等において、奨学金事務担当と学籍管理担当が退学者等に関する情報を共有することの重要性について周知を行うとともに、双方の連携により、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。</li> </ul>