

## 令和2年度返還金回収促進策

返還金を確実に回収し奨学金貸与事業の健全性を確保すべく、年度計画で定められている指標等を達成するために、令和2年度における返還金の回収に係る方策として、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) 高等学校等における返還意識の涵養のための取組み

- ① 高等学校等の関係教職員に対する情報提供の充実
  - ・各都道府県教育委員会が主催する高等学校の教職員等を対象とした説明会等において、資料配付等を行う。
  - ・「進学マナー・ハンドブック」（令和2年度版）の利活用に向けた周知を図るとともに、次年度以降の作成について検討する。
- ② 高校生等及びその保護者に対する情報提供の充実
  - ・高等学校等に対する「奨学金申込希望者向けDVD」及び「採用候補者向けDVD」の配付や全国高等学校PTA連合会の全国大会等での資料配付等により、高校生等に対して奨学金制度や手続き等の情報提供を行う。
  - ・スカラシップ・アドバイザー派遣事業について、周知の強化や、レジュメ改訂等ガイダンス内容の充実を図りつつ、引き続き着実に派遣を実施する。
  - ・スカラシップ・アドバイザーの認定期間の更新が必要な対象者に対して、更新プログラムを実施する。
- ③ 適切な貸与月額選択の指導の依頼
  - ・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するよう指導を依頼する。

## (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対する適切な指導の依頼
  - ・学校担当者ホームページ等を通じて返還の意義等に関する理解促進及び奨学生への指導の充実を依頼する。
  - ・奨学業務連絡協議会について、説明内容及び実施方法に関する検討を行う。
- ② 適切な貸与月額選択の指導の要請
  - ・学校担当者ホームページ等を通じて修学を行う上で真に必要な貸与月額を選択するよう指導の徹底を要請する。
- ③ 返還誓約書の確実な徴取
  - ・大学等で作成する「返還誓約書未提出者調書」の記載内容から返還誓約書を徴取

できない理由の分析を行い、確実に徴取する方策を検討する。

- ・返還誓約書が未提出の者に対する定期請求の督促チラシや各種通知で、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、返還誓約書の提出を促す。
- ・回収委託中のものに対しては、サービサーを通じ返還誓約書の提出指導を行う。

#### ④ 退学者への指導等の要請

- ・学校担当者ホームページ等を通じて奨学金事務担当職員と学籍管理担当職員が連携することの重要性について周知を行うとともに、振替口座加入手続き等を含む退学者への指導や長期欠席者に係る振込保留等の適切な実施について要請する。

#### ⑤ 返還指導のための情報提供

- ・大学等の優れた取組みについて情報収集し、その結果を提供する。

#### 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

- ・奨学生への指導がより徹底したものとなるよう、学校に対する情報提供の一層の充実を図るとともに、機会を捉えて指導の徹底等を要請する。

#### ⑦ 借り過ぎ防止のための取組み

- ・「新たな所得連動返還型奨学金制度の創設について」議論まとめにおいて、制限を行わない旨提言されていること等を踏まえ、通算貸与総額や奨学金申込時の年齢に関して一定の制限を設けることについて、引き続き慎重に検討を行う。

#### ⑧ 奨学金事業の健全性確保のための取組みの強化と情報公開

- ・平成 30 年度末時点での学校毎の貸与及び返還に関する情報を公開する（7 月に実施予定）。なお、令和元年度末時点での情報公開にあたり、文部科学省と調整を図る。

### (3) 貸与終了後の指導の改善

#### ① 貸与終了時の確実な手続きの推進

- ・学校担当者ホームページ等を通じて貸与終了時の手続き（振替口座の全員加入、勤務先等の届出等）を確実に実施するよう指導を要請する。
- ・「返還のてびき」及び奨学業務連絡協議会にて、引き続き貸与終了時の手続きについて周知を図る。

#### ② 返還に対する注意喚起の励行

- ・「猶予明け返還者等」を対象とした SMS による振替前の通知について、送信対象についてあらためて検討の上、実施する。

## 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み

- ・引き続き、下記のとおり延滞者に対する早期の解消指導のための取組みを行う。

- ・本人への督促架電や振替不能通知等の発送により、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。
- ・口座振替による返還ができないものについては、本人（人的保証の場合は、連帯保証人及び保証人を含む。）に順次払込用紙や督促状等を送付し、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ものについては、回収委託を行う。
- ・延滞3ヶ月以上9ヶ月未満のものについて、強い督促を含めた回収委託を実施する。
- ・人的保証で、回収委託開始後、入金・応答がなく延滞9ヶ月となったものについて支払督促申立予告書を発送し、引き続き回収委託を実施する。
- ・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ものについては、回収委託を継続する。
- ・平成30年度以前に委託を開始した延滞債権で、一部入金があり令和2年3月現在延滞となっているものについては、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

- ・引き続き、延滞3ヶ月までの初期延滞者に対して延滞情報が個人信用情報機関に登録されることについて通知する。文書による通知に際しては、入金案内の他、返還期限猶予制度の周知やこのまま延滞状態が継続した場合には法的処理や代位弁済を行うことを周知すること等により、早期の延滞解消と新たな延滞の抑制を図る。
- ・引き続き、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

- ・延滞2年半以上9年未満で直近3ヶ月以内に入金のないもの及び入金はあるが延滞解消の見込みがないものを対象に回収委託を実施する。
- ・延滞解消の見込みのない少額で返還を行っている中長期延滞債権について、奨学生本人・連帯保証人・保証人に対し増額や返還猶予指導のための通知文を発送する。

### ② 法的処理の適切な実施

- ・「令和2年度法的処理実施計画」に基づき適切に法的処理を実施する。

### ③ 分割返還者・和解者への適切な対応

- ・引き続き、分割返還及び和解による返還の履行状況を管理し、分割返還者への適正な対応が図られるように取り組む。
- ・和解不履行に対する外部委託の活用については、令和2年度においても継続して委託を実施する。

### ④ 代位弁済請求の着実な実施

- ・代位弁済基準の策定に係る合意に向けて保証機関である公益財団法人日本国際教育支援協会との協議を深めるとともに、代位弁済請求不承認案件の抑制に向けて、協会と引き続き折衝する。
- ・延滞者へのきめ細やかな指導を実施することで、請求留保債権を抑制する。

### 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、返還者の属性情報等の現状を把握する調査を継続する。

##### ② 住所変更の届出の促進

- ・令和元年度に引き続き、住所照会 SMS の一括送信の利用により、スカラネット・パーソナルによる住所変更の届出を促す。

##### ③ 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、本人の電話番号の登録がない場合や本人に複数回架電を行っても連絡がつかない場合等について、本人以外の連絡先を債権回収会社に提供し、架電対象として、住所調査に活用する。

##### ④ 親族等への返還者の返還状況に関する情報の提供

- ・親族（父親が連帯保証人の場合の母親等）へ返還状況等を開示するための情報の収集を行うとともに、いたずらにコールセンターへの照会を招かないように機構からの通知等による情報発信をより分かりやすいものとするよう検討する。

#### (新規事項)

#### (2) 返還しやすい環境への改善

##### ① 制度及び手続きの周知の改善

- ・利便性向上を目的として、スカラネット・パーソナルを活用できる手続きがないか引き続き検討する。併せて、スカラネット・パーソナルのアプリ化について引き続き、可能性を検討する。
- ・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、送信対象をあらためて検討の上、SMS 等の手段を活用して返還期限の猶予の利用の周知を引き続き行う。
- ・所得に応じて返還負担が軽減される所得連動返還方式について、周知方法を検討する。

##### ② 減額返還制度・返還期限猶予制度の適切な運用

- ・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、引き続き、リーフレットを作成し、適切な時期に配布する。
- ・令和元年度に引き続き、委託業者との連携を密にして円滑かつ迅速な処理に努める。

- ③ スカラネット・パーソナル機能の周知
- ・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ついて、学校担当者 HP や機構 HP への掲載等により、引き続き学生や大学等に対して周知する。
  - ・学生がスカラネット・パーソナルを利用して在学猶予願（在学猶予期間短縮願）を提出後、機構へ未報告となっている学校への通知を継続して行う。
  - ・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込について、機構 HP への掲載等により引き続き学生や大学等に周知し、浸透を図る。
- ④ 振替口座加入促進
- ・金融機関窓口を通じての口座振替申込については、派遣職員の活用等により、業務の迅速化・効率化に努める。
  - ・郵送による口座振替申込については、令和元年度に引き続き毎月の定例会開催及び進捗状況の確認により、遅延の防止に努める。
  - ・引き続き、「口座加入督促通知」送付時及び払込用紙による入金を行っている者への定期請求時（「口座紙請求書」、「振替不能等請求書」送付時）に、郵送用口座申込書及びチラシを同封する等の取組みにより、振替口座への新規加入または振替口座返還の復帰を促進する。
  - ・口座未加入者に対して、送信対象についてあらためて検討の上、引き続き SMS を利用した加入督促を図る。
- ⑤ 返還方法の改善検討
- ・入金反映迅速化に向けて、令和2年10月にコンビニ収納を導入し、ゆうちょ銀行以外での令和3年6月末での文書扱いでの払込取扱票の原則廃止のための準備を行う。
- なお、新たな決済手段（キャッシュレス決済等）について、今後の検討課題とする。
- ⑥ コールセンターの運営改善
- ・前年度の状況を踏まえ、コールセンターの取り組みについて随時指導・確認を行い、奨学金の貸与・給付・返還に関して相談しやすい環境の整備や相談者への的確な対応を念頭に応答品質及び応答率の維持・向上に努めるよう委託業者に継続して求める。
  - ・令和元年度に開始したチャットボットによるサポート内容の拡充を図る。

**（新規事項）**

（3）機構と委託業者との連携強化

- ① 債権回収会社との連携
- ・令和元年度に引き続き、債権回収会社との月1回の定例会を行い情報共有の連携強化を図る。
- ② コールセンター業務委託業者との連携

- ・令和元年度に引き続き、コールセンター・各担当課参加による定例会を開催し、コールセンターの業務報告、問題点、相談者の声等を共有し、対応が必要な事項については、各担当課において対応する。
- ③ 住所調査業務委託業者との連携
- ・令和元年度に引き続き、住所調査業務受託業者との会議を定期的に行い、住所調査業務の進捗やチェック体制等の実施状況の管理、処理の遅延の防止に努める。
- (4) 法的処理対象者の属性把握
- ・2013年度から実施している現行の様式によるアンケートによりここ数年の傾向が掴めたことから、法的処理対象者の属性等を把握する方法についてあらためて検討していく。
- (5) 償却の実施
- ① 住所不明による償却予定候補者の調査
- ・令和元年度に引き続き、要返還者、連帯保証人、保証人について役場宛住所照会を主体とした調査を行い、「償却候補者としての個別管理簿」を更新する。更新した「個別管理簿」をもとに、償却候補を選定する。また、従前から実施している役場照会に加え、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）との連携を利用した住所調査を実施していく。
- ② 償却基準の検討
- ・関係機関と協議を行いながら、新たな償却基準について引き続き検討する。
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、回収促進策の改善策等を検討するため、引き続き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。
5. 債権管理・回収等検証委員会で提言された内容への対応
- ア. 回収委託の対象の検討
- 令和元年度に1年半から2年半の延滞者を対象に試行的に回収委託を実施したが、令和2年度においても従来の回収委託の対象から一旦除かれた債権等を対象とする回収委託を検討する。
- イ. J-LISによる住所調査
- J-LISによる住所調査の活用により引き続き住所不明者の削減を図る。

#### ウ. SMS の発信

返還期限猶予願の再提出案内、在学猶予手続きの案内等引き続き SMS による通知を活用する。活用にあたっては送信文言に注意を払う。

#### エ. コンビニ収納の導入

令和2年10月より開始する払込票によるコンビニ払いの取扱い開始に向けた準備を進める。また、新たな決済手段（キャッシュレス決済等）について、今後の検討課題とする。

#### オ. スカラネット・パーソナルのアプリ化の検討

スカラネット・パーソナルのアプリ化の可能性について、学校・機構双方の事務処理負担軽減の観点、奨学生がダウンロードすることにインセンティブが働くコンテンツ開発等の観点、開発コストの観点から引き続き検討する。

#### カ. 本人・連帯保証人・保証人以外の第三者（親族等）への情報提供

機構からの通知等による情報発信をより分かりやすいものとし、いたずらにコールセンターへの照会を招かないようにすることと併せて、第三者に返還状況等を開示するための情報の収集を行う。