

令和元年度  
債権管理・回収等検証委員会  
報告書

独立行政法人日本学生支援機構  
債権管理・回収等検証委員会

令和2年3月23日

令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告書 目次

はじめに	2
I 回収促進策の効果等の検証について	3
1. 直近の回収状況分析について	3
(1) 回収状況全般について	3
(2) 第3期中期目標における各評価指標の達成状況について	5
2. 各施策の効果等について	9
(1) 主な施策（申込から返還開始まで）について	9
(2) 主な施策（返還開始後）について	12
(3) 施策の効果について	18
3. 債権管理・回収の適切性について	19
(1) 貸与債権の状況について	19
(2) 債権管理・回収の適切性について	19
II 今後の回収促進策について	20
1. 第4期中期目標・中期計画における各評価指標について	20
2. 主な施策について	23

## 令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告書

はじめに

平成 24 年 4 月に文部科学省に設置された「独立行政法人日本学生支援機構の在り方に関する有識者検討会」は、その報告書（平成 24 年 9 月）の中で、「債権管理・回収等の業務については業務システムの見直しや専門的・効率的実施の観点から外部委託を最大限活用しつつ、機構として教育的配慮を踏まえながら、確実に実施する必要がある。このため、第三者機関である債権回収検証委員会（仮称）を設置し、回収の適切性等について外部からチェックしながら奨学金事業を運営することが必要である」旨を指摘した。

この指摘を受け、独立行政法人日本学生支援機構（以下「機構」という）は、「返還促進策等検証委員会」を発展的に解消し、奨学金事業の健全性を確保するため、債権管理・回収の適切性等を検証するとともに必要な改善策等の検討を目的として、本委員会を平成 25 年度に設置した。

本委員会は、機構の第三期中期計画の達成状況、第四期中期計画及び令和元年度計画の目標達成に向け、債権の管理及び回収促進策の効果等について、外部シンクタンクの分析結果等を参考に審議を行ってきた。

本報告書は、令和元年度における審議結果及び第四期中期目標期間における回収施策等について、その結果を取りまとめたものである。

I. 回収促進策の効果等の検証について

1. 直近の回収状況分析について

(1) 回収状況全般について

回収状況全般は改善しており詳細は①～④のとおりである。

① 総回収額・率

総回収率とは、当該年度に返還されるべき要回収額に対する回収額の割合である。

表1のとおり、平成30年度の実績は要回収額7,292億円に対して6,437億円(88.3%)であり、回収額・回収率は改善している。

表1 (総回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	2,329	2,337	2,354	2,382	2,428
	回収額(B)	1,880	1,921	1,965	2,024	2,089
	回収率(B/A)	80.7%	82.2%	83.5%	84.9%	86.0%
第二種奨学金	要回収額	3,580	3,924	4,259	4,583	4,864
	回収額	3,131	3,461	3,781	4,087	4,348
	回収率	87.4%	88.2%	88.8%	89.2%	89.4%
合 計	要回収額	5,909	6,262	6,613	6,965	7,292
	回収額	5,011	5,382	5,747	6,111	6,437
	回収率	84.8%	85.9%	86.9%	87.7%	88.3%

② 当年度回収額・率

当年度回収率とは、当該年度に返還期日が到来する要回収額に対する回収額の割合である。

表2のとおり、平成30年度の実績は要回収額6,490億円に対して6,294億円(97.0%)であり、回収額は改善している。また回収率は同水準を維持している。

表2 (当年度回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	1,878	1,915	1,959	2,019	2,089
	回収額(B)	1,820	1,864	1,912	1,974	2,045
	回収率(B/A)	96.9%	97.3%	97.6%	97.8%	97.9%
第二種奨学金	要回収額	3,193	3,509	3,834	4,136	4,402
	回収額	3,066	3,381	3,698	3,994	4,250
	回収率	96.0%	96.4%	96.5%	96.6%	96.5%
合 計	要回収額	5,071	5,425	5,793	6,155	6,490
	回収額	4,886	5,245	5,610	5,969	6,294
	回収率	96.4%	96.7%	96.8%	97.0%	97.0%

③ 延滞分の回収額・率

延滞分の回収率とは、前年度までに返還期日が到来しているが未回収の要回収額に対する回収額の割合である。

表3のとおり、平成30年度の実績は要回収額802億円に対して143億円（17.8%）であり、回収額・回収率は改善している。

表3（延滞分回収額・率）

(単位:億円)

区 分		平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	451	422	394	363	340
	回収額(B)	60	57	53	49	45
	回収率(B/A)	13.2%	13.5%	13.5%	13.6%	13.1%
第二種奨学金	要回収額	388	415	426	447	462
	回収額	65	80	84	93	98
	回収率	16.7%	19.2%	19.6%	20.8%	21.3%
合 計	要回収額	839	837	820	810	802
	回収額	125	137	137	142	143
	回収率	14.9%	16.3%	16.7%	17.5%	17.8%

④ 新規返還者の回収額・率

新規返還者の回収率とは、当該年度の10月から3月までに返還が開始する者の要回収額に対する回収額の割合である。

表4のとおり、平成30年度の実績は要回収額243億円に対して236億円（97.3%）であり、回収額・回収率の規模・率は前年度同水準を維持している。

表4（新規返還者の返還額・率）

(単位:億円)

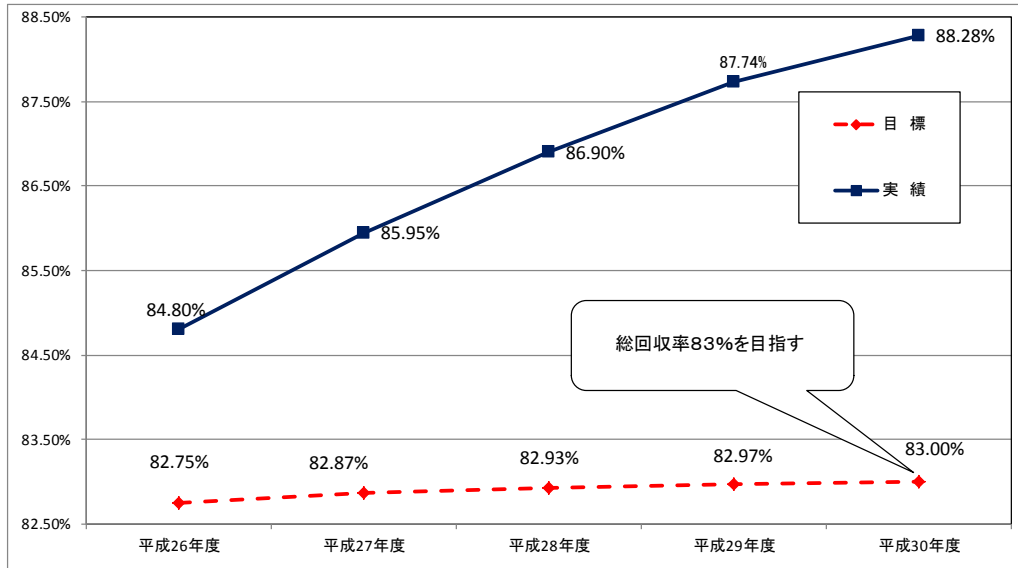
区 分		平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	67	70	73	78	85
	回収額(B)	66	69	72	77	84
	回収率(B/A)	98.3%	98.4%	98.3%	98.3%	98.3%
第二種奨学金	要回収額	173	176	173	167	158
	回収額	167	171	167	162	152
	回収率	96.8%	97.0%	96.9%	96.9%	96.8%
合 計	要回収額	240	246	246	245	243
	回収額	233	239	239	239	236
	回収率	97.2%	97.4%	97.3%	97.4%	97.3%

(2) 第3期中期目標における各評価指標の達成状況について

① 総回収率

表5のとおり、平成30年度は目標83.00%に対して実績は88.28%であり、平成30年度の目標83.00%を達成した。

表5 (総回収率)



区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	82.75%	82.87%	82.93%	82.97%	83.00%
実績	84.80%	85.95%	86.90%	87.74%	<b>88.28%</b>

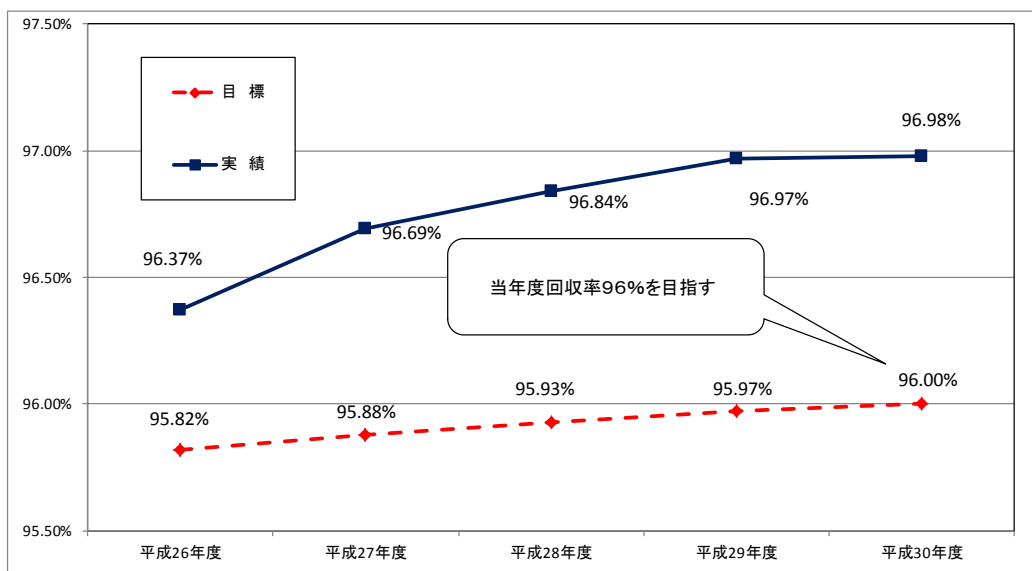
平成30年度及び第3期中期目標期間の業務実績評価ともA評価となっている。

(参考) 平成30年度評価指標「A 83.09%以上(対年度計画値(83.00%)の120%以上)」

② 当年度分回収率

表6のとおり、平成30年度は目標96.00%に対して実績は96.98%であり、平成30年度の目標96.00%を達成した。

表6（当年度分回収率）



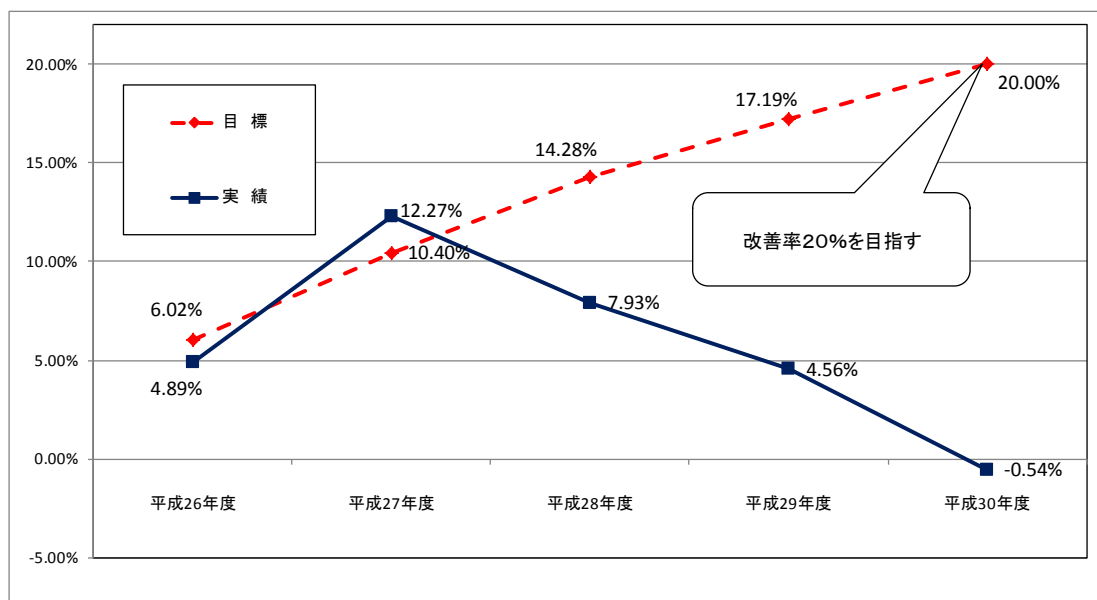
区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	95.82%	95.88%	95.93%	95.97%	96.00%
実績	96.37%	96.69%	96.84%	96.97%	<b>96.98%</b>

平成30年度及び第3期中期目標期間の業務実績評価ともA評価となっている。

（参考）平成30年度評価指標「A 96.05%以上（対年度計画値（96.00%）の120%以上）」

- ③ 要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞となった債権数の割合の改善率  
 標記の改善率は、平成25年度（第2期中期目標期間最終年度）における割合と比較した数値である。表7のとおり、平成30年度は目標20.00%に対して実績は-0.54%であり、目標は達成できなかった。

表7（要返還債権数に占める当該年度新規3か月以上の延滞債権数の割合の改善率）



区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%	20.00%
実績	4.89%	12.27%	7.93%	4.56%	-0.54%

表8（要返還債権数に占める当該年度新規3か月以上の延滞債権数の割合の改善率）

	【基準】 平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度
要返還債権数(件)	3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	4,525,691	4,664,770
新規3か月以上延滞債権数(件)	34,890	35,031	33,846	36,956	39,775	43,213
新規3か月以上延滞率の割合	0.921%	0.876%	0.808%	0.848%	0.879%	0.926%
改善率	—	4.89%	12.27%	7.93%	4.56%	-0.54%

平成30年度の業務実績評価においてはC評定であった。評価指標では、D評定となる  
 ところであったが、後述の理由を踏まえてC評定となっている。また、第3期中期目標  
 期間評価も同様にC評定となっている。

（参考）平成30年度評価指標

「C 16.00%以上 20.00%未満（対年度計画値(20.00%)の80%以上 100%未満)」

「D 16.00%未満（対年度計画値(20.00%)の80%未満)」



C評定とされた理由として、機構が携帯電話番号ショートメッセージサービス（以下、「SMS」という）を利用した働きかけ・学校と連携した働きかけ・借り過ぎ防止策の実施など、本委員会の提言等も踏まえた回収促進策を積極的に講じていることや、3か月以上延滞債権全体について、表9のとおり、要返還債権数に占める割合が年々縮減しており、平成30年度時点で平成25年度と比較して32.94%改善していることが挙げられている。

また、新規3か月以上延滞債権に対しては、施策効果が現れにくい面はあるが、当該債権が要返還債権全体に占める割合は0.8~0.9%と小さく「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る」という第3期中期目標の趣旨に照らすと、返還金の回収状況は、全体として健全な方向に推移していると判断されている。

表9（延滞3か月以上の延滞債権の割合）

区分	【基準】 平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度
要返還債権数(件)	3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	4,525,691	4,664,770
3か月以上延滞債権数(件)	201,064	185,544	175,482	171,014	166,577	166,028
3か月以上延滞率の割合	5.307%	4.640%	4.187%	3.922%	3.681%	3.559%
改善率	—	12.57%	21.10%	26.10%	30.64%	32.94%

## 2. 各施策の効果等について

機構は、返還者が「延滞しない」、「延滞したら早期に解消する」ことを目的として、返還者にとってより返還しやすくなる制度を導入するなど、各種の施策を実施してきている。

また、貸与奨学金については、奨学金申込段階から卒業後の返還意識の涵養を図る必要がある。奨学金の申込時、奨学生採用時、貸与中の継続願提出時、貸与終了時等、あらゆる機会を捉えて、学校に協力を依頼し、学生等への働きかけを実施している。

さらに、返還開始後は、延滞者に対する督促架電や債権回収の委託を実施するとともに、返還が困難な者に対する減額返還制度や返還期限猶予制度等の救済措置等の利用を案内している。

### (1) 主な施策（申込から返還開始まで）について

#### ① 奨学金の申込前・申込時

- 「奨学金ガイドブック」の作成（平成 21 年度から毎年更新）
- 「奨学金貸与・返還シミュレーション」の公開（平成 21 年度から随時更新）
- 高校生等対象の「スカラシップ・アドバイザー派遣事業」の実施（平成 29 年度から）

安心して奨学金を利用できるようにするため、金融的な知見を有するスカラシップ・アドバイザー（令和 2 年 2 月時点で約 2,400 人認定）を全国の高校等に派遣しガイダンスを実施している。

表 10（スカラシップ・アドバイザーの派遣）

年度	平成 29 年度 (12 月以降)	平成 30 年度	令和元年度
派遣件数	181 件	597 件	956 件 (2 月 17 日時点)

・平成 30 年度より、大学等でのオープンキャンパスや学校説明会等高校生等が集まる場所及び社会福祉団体等における進学のための教育資金説明会等への派遣を開始した。大学等への派遣については、令和元年度に大幅に件数が増加しており、今後も件数の増加が見込まれる。(令和元年度 253 件、平成 30 年度 130 件)

・ガイダンスにおいては、進学費用、奨学金、入学後と社会人になってからのライフプランを説明したうえで、必要額を将来の返還を意識したうえで借りることを説明し、奨学金を借りることの自覚や返還意識の涵養を図ることを目的としている。

○高校生等向け「進学資金シミュレーター」の公開（平成 29 年度から）

令和元年 5 月より給付奨学金シミュレーション機能を追加した。

○高校等の教員向け「進学マナー・ハンドブック」の作成（平成 29 年度から毎年更新）

② 奨学生採用時

○採用説明会の大学等への開催協力依頼、「奨学生のしおり」の配付

③ 貸与中の継続願提出時

○継続願提出

次年度に奨学金の継続を希望する奨学生に「奨学金継続願」を提出させ、1 年間の学修状況に加え、自らの生活における経済収支を報告させている。これにより、奨学生が、奨学生としての自覚・奨学金の必要性・返還の重要性を再確認する重要な機会としている。

④ 貸与終了時

○大学等への返還説明会の開催協力依頼、「返還のてびき」の配付、口座振替制度への加入手続き協力依頼

大学等に協力を求め、卒業を控えた奨学生を対象に返還の重要性や手続きなどの説明を行う返還説明会の開催、「返還のてびき」等の配付を実施している。平成 30 年度の実施状況は表 11 のとおりである。なお、返還説明会を実施せず個別説明を行うケースがある。

また、奨学金の返還は口座振替になるため、返還説明会において口座振替加入の手続きを徹底するよう併せて協力を求めている。

表 11 返還説明会等実施状況

（単位：校）

区分	返還説明会 実施校（A）	返還説明会 実施率	個別説明 実施校（B）	実施率 （A+B）
大学	693	90.0%	48	96.2%
短期大学	300	93.5%	11	96.9%
高等専門学校	49	86.0%	6	96.5%
専修学校	1,841	76.4%	392	92.7%
計	2,883	81.0%	457	93.9%

⑤ 返還開始時

○初期延滞防止のための新規返還者全員への「返還開始のお知らせ」の送付

○学校と連携した卒業生に対する働きかけ

各学校との連携の取組として、平成 26～30 年度まで各学校から奨学生であった卒業生等への文書送付等の取組を依頼してきたが、令和元年度に廃止した。上記の各施策等が実施され、各学校における在学中からの返還意識の涵養等の取組が十分に定着した状況に鑑み、返還者に寄り添った新しい返還方法の検討等については機構が取組み、学校等には引き続き在学中の指導への協力を依頼した。

(2) 主な施策（返還開始後）について

奨学金の返還は口座振替を基本とし、振替ができなかった場合には、表12のスケジュールで本人等への連絡・督促等を行い、早期に延滞解消を図っている。

表12 督促スケジュール

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4回目							
延滞月数		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
延滞期間	1月未満 (1月目)	2月未満 (2月目)	3月未満 (3月目)	4月未満 (4月目)	5月未満 (5月目)	6月未満 (6月目)	7月未満 (7月目)	8月未満 (8月目)	9月未満 (9月目)	10月未満 (10月目)	

個信関係	通知1 予告	通知2 注意	通知3 警告							
人的保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告
機関保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (延滞9月未満の間は委託を継続する)						催告書

① 初期延滞債権への対応

○振替不能への対応（振替不能4回目まで、延滞3か月まで）

平成30年度の振替不能率は表13のとおり、4.37%である。口座振替ができなかった場合には、本人等へ電話・文書等の連絡を行い、振替ができなかった状況の解消を図っている。また、振替不能の連絡に併せ、返還が出来ない事由があれば、返還期限猶予等の相談を行うよう案内している。

表13 口座振替の実績

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
振替依頼件数(件)	39,360,180	41,797,201	44,071,748	46,263,841	48,348,879
振替不能件数(件)	1,808,019	1,893,527	1,992,825	2,059,782	2,113,012
振替不能率(%)	4.59	4.53	4.52	4.45	4.37

・督促架電等の状況

機構では、振替不能1回目の者が2回以降連続して振替不能となることを抑止するため、本人（振替不能1回目から）、連帯保証人（2回目から）、保証人（3回目）等に対して通知を発送し、督促架電を実施している。

○延滞3か月以上の者に係る回収委託（延滞9か月まで）

早期における督促の集中的実施を図るため、延滞3か月以上となった初期延滞者については、口座振替を停止して、回収業務を債権回収会社（サービサー）に委託している。

サービサーは、返還金の回収に加え、返還期限猶予の願出に係る指導、個人信用情報機関への登録対象となっている者に対する架電による登録に関する注意喚起、法的措置や代位弁済を前提とした強い督促の文言を記載した通知の送付といった業務を実施している。

② 中長期延滞債権への対応

○中長期延滞債権の回収委託

延滞3か月以上の者に係る回収委託とは別に、中長期の延滞となった債権も計画的にサービサーへ委託している。

○法的処理の実施（人的保証）

法的処理の対象を定めた「法的処理実施計画」を策定し、サービサー等を活用してもなお返還しない、または返還期限猶予の手続きをしない等の返還者に対し、法的処理を実施している。

・初期延滞債権に係る法的処理

平成21年度（平成22年2月）から、振替不能4回目となり延滞3か月以上となった者に対して回収委託業務を実施している。当初委託期間中（6か月間）に延滞が解消しない場合、入金のあるものについては引き続き回収委託業務を行う一方、なお延滞9か月以上となった者に対しては法的処理を実施している。

・中長期延滞債権に係る法的処理

サービサーへの委託等を行いつつ、入金等のない者には法的処理を実施している。

○代位弁済（機関保証）

・保証機関への代位弁済請求の実施

代位弁済請求に至る前の段階においては、前記2（2）①「初期延滞債権への対応」

における各種施策の実施に加え、催告書の送付、訪問督促・居住確認等を通じて、きめ細やかな督促及び救済措置（後記③）の案内を実施している。

このような施策を実施したにもかかわらず延滞状況が改善しなかったものについては、確実に代位弁済請求を実施している。

### ③ 救済措置

機構においては、経済的事由等により返還が難しい状況にある場合には、返還者の願い出により、定められた返還月額を少なくする「減額返還制度」や返還期限を先延ばしにする「返還期限猶予制度」といった救済措置があり、回収委託等の架電やSMSの発信の際等に制度の案内を行っている。

#### ○減額返還制度の運用

減額返還制度とは、災害・傷病・その他経済的理由により奨学金の返還が困難な者を対象として、一定期間、1回当たりの割賦金額を減額するとともに、制度適用期間に応じた分の返還期間を延長する制度である。平成29年度より、従来の2分の1に減額する方法に加え、3分の1に減額して返還する方法の追加及び適用上限を120か月から180か月に変更する制度拡充が行われた結果、承認件数が増加している。

**表 14 減額返還の承認件数**

(単位:件)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
1/2返還	16,017	18,464	21,013	16,448	12,974
1/3返還	-	-	-	11,604	16,590
合計	16,017	18,464	21,013	28,052	29,564

※3分の1の減額返還については、平成29年度より新設

#### ○返還期限猶予制度の運用

返還期限猶予制度とは、災害、傷病、その他経済的理由により、奨学金の返還が困難な者を対象として一定期間返還を猶予する制度である。承認状況は表15のとおりである。なお、平成26年度より、経済的事由による返還期限猶予の適用期間については、5年から10年に延長されている。なお、平成30年9月から返還期限猶予審査にマイナンバーの活用を本格的に導入したことに伴い申請書類の不備・不足が増加し、一時的に滞留したため、平成30年度内の承認件数は減少したが、処理手順等を見直すことにより円滑な処理を行っている。

表 15 返還期限猶予の承認件数

(単位:件)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
在学猶予	152,879	150,279	141,778	136,476	132,008
一般猶予	137,561	148,090	154,249	155,477	140,755
病氣中	9,295	9,152	9,229	9,557	8,980
災害	551	329	678	242	151
入学準備	518	399	422	311	260
生活保護	3,411	3,850	4,218	4,522	4,385
生活困窮	120,216	130,018	133,379	132,366	117,801
育児休暇等	3,177	3,319	4,032	5,087	5,139
猶予年限特例(※)	393	1,023	2,291	3,392	4,039
合計	290,440	298,369	296,027	291,953	272,763

※猶予年限特例とは、家計状況の厳しい世帯の学生・生徒が第一種奨学金の貸与を受けた場合、本人が卒業後に一定の収入を得るまでの間は、特例として年限（猶予を受けることができる期間）の制限なく返還期限猶予を受けることができる制度である。

④ 所得連動返還方式について

○所得連動返還方式（平成29年度以降採用の第一種奨学金対象）

所得連動返還方式とは、毎年の課税対象所得に応じて割賦額を設定する返還方式である。前年の所得が減じた際には割賦額が低くなるため、これにより返還しやすくなることをねらっている。なお、選択者数等は表16のとおりである。

表 16 奨学金採用時における所得連動返還方式の選択者の割合

区分	平成29年度	平成30年度
所得連動返還方式の選択者	27,838件	30,652件
選択率	15.7%	15.6%

※各年度における第一種奨学金の新規採用者のうち所得連動返還方式を選択した者の件数及び率である。所得連動返還方式は機関保証制度を選択していなければ選択できないところ、率の母数には人的保証制度の選択者も含まれる。なお、表は採用時における状況であるが、貸与中であれば返還方式はいつでも変更でき、貸与終了後においても、定額返還方式から所得連動返還方式への変更に限って変更することができる。



⑤ 返還者の住所情報の把握について

機構から本人等に対しては、口座振替ができなかった場合など、返還状況に応じて各種通知を送付しているが、宛所不明等により返戻になる場合がある。従来、機構では、本人等への連絡先を把握するために、役場照会・架電・SMSによる住所調査を実施してきたところである。今後は、後記の J-LIS を活用した住所調査の拡大に伴い、返戻から住所判明までの期間が大幅に短縮されるため、必要な通知を従前より早く本人等へ届けることが可能になることが期待される。

○住民基本台帳ネットワークシステムを利用した住所調査（J-LIS 住調）

機構では住民基本台帳ネットワークシステムとの連携を利用した住所調査を開始（平成 29 年度から）。

・基本 4 情報（氏名、生年月日、住所、性別）もしくはマイナンバーにより本人確認ができる仕組みを利用。

・J-LIS 住調と従来の住所調査の併用により住所不明者数は減少しており、また調査時間の大幅な短縮、経費削減を図ることができる。

平成 30 年度には 108,918 件の J-LIS 住調を実施した。

⑥ SMS の発信

機構は文書送付・督促架電に加えて、SMS を用いた働きかけを実施している。主な内容や対象者は次のとおりである。令和元年度においては新たに（コ）（サ）を対象に加えて実施している。

（コ）については、SMS 発信後に返還期限猶予が承認され延滞状況が改善された者が多く、送信の効果が認められた。（サ）については、現時点では効果を検証できていない。

（ア）口座加入督促①

口座未加入者（次回返還年月令和元年 5 月～令和 2 年 3 月）及び払込用紙による請求に移行した者（次回返還年月令和元年 10 月～12 月）

※後述（キ）の受信者を除く

（イ）口座加入督促②

口座未加入で延滞 1 日以上 3 か月未満の者（令和 2 年 1 月中旬時点）

- (ウ) 返還期限猶予制度の案内  
平成 31 年 4 月以降に返還期限猶予または減額返還の承認期間切れで延滞 2 か月以上 4 か月未満の者（令和 2 年 1 月中旬時点）  
※(イ)の受信者を除く
- (エ) 振替口座への入金督促  
機関保証で、振替不能 3 回目の督促架電が不通話であった者  
今年度新たに延滞 2 か月になった者（令和 2 年 3 月中旬時点）
- (オ) 払込・口座加入督促  
令和元年 10 月の新規返還開始者のうち、口座振替において「残高不足」以外の理由による振替不能であった者で払込用紙による請求に移行した者  
※前述 (イ) (ウ) の受信者を除く
- (カ) 振替事前通知  
令和元年 10 月に口座振替の始まる新規返還者
- (キ) 振込期限事前通知・口座加入督促  
令和元年 10 月に払込取扱票の送付される新規返還者（口座振替以外）
- (ク) 猶予明けの返還者に対する返還開始案内  
令和元年 10 月に返還の始まる猶予の承認期間切れの者（口座振替以外）
- (ケ) 猶予明けの返還者に対する返還開始案内  
令和元年 10 月に返還の始まる猶予の承認期間切れの者
- (コ) 猶予再提出案内（令和元年度より）  
令和元年 8 月末に猶予願返送中であった者のうち、10 月末に猶予承認済、猶予願審査中、猶予願返送中、延滞なく返還中のいずれでもない者  
又は令和元年 9 月末に猶予願返送中であった者のうち、11 月末に猶予承認済、猶予願審査中、猶予願返送中、延滞なく返還中のいずれでもない者
- (サ) 在学猶予手続き指導（令和元年度より）  
貸与中の債権と在学猶予中でない返還中債権の両方を持つ者

表17 SMS送信対象件数

(単位:件)

属性	SMS対象者	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度
口座振替未加入者等	(ア)(イ)(オ)	9,374	13,679	12,396	14,607
満期以外(辞退、退学)の貸与終了者	(カ)(キ)	-	-	7,815	8,235
一般猶予明け返還者	(ウ)(ク)(ケ)	2,889	2,853	2,552	12,678
初期延滞者	(エ)	-	5,842	6,115	10,766
合計		12,263	22,374	28,878	46,286

⑦ その他

○相談体制について

返還相談体制を強化するために、平成26年4月に外部業者を活用したコールセンターを設置した。返還者からの相談のうち、特殊な案件については、機構職員が対応する2次受けとして返還相談センターを設置し、返還者からの相談に対応してきた。

平成30年度の主な相談内容は、繰上返還、返還期限猶予、その他返還全般に関する事項であった。

平成31年1月から貸与・給付奨学金に関する相談体制を先行実施したうえで、平成31年4月からは奨学金相談センターとして、申込段階から返還に至るまでの相談が可能となっている。

(3) 施策の効果について

3頁のI-1-(1)回収状況全般で述べているが、「総回収率」「当年度回収率」「延滞分回収率」が改善しているうえ、また、延滞3か月以上の延滞債権の状況(表9参照:8頁)は、平成25年度から平成30年度にかけて32.94%改善していることを鑑みると、各種の施策は複合的に効果を発揮しているといえる。

### 3. 債権管理・回収の適切性について

#### (1) 貸与債権の状況について

平成30年度の貸与債権の状況について、貸与金残高は9兆5,067億円で、このうち貸与中の者を除く要返還債権額は7兆2,617億円となっている。

延滞債権の状況について、3ヶ月以上の延滞債権額は2,467億円であり、要返還債権額に対する割合は3.4%、6ヶ月以上の延滞債権額については1,825億円で割合は2.5%である。

(表18参照)

なお、返還猶予債権は増加しているが、平成30年度においては願い出に際しマイナンバーの提出を求めるよう変更したことに伴い承認までの期間が長くなったために年間の承認件数は減少している。(表19参照)

**表18 延滞債権の推移**

(単位:百万円)

区分	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
総貸付残高	8,604,221	8,923,247	9,179,308	9,374,269	9,506,739
返還を要する債権額	6,101,839	6,480,347	6,787,186	7,049,844	7,261,719
6ヶ月以上延滞債権額	200,012	189,515	183,051	181,081	182,496
3ヶ月以上延滞債権額	249,131	239,562	238,814	239,817	246,728
要返還債権額に占める6ヶ月以上延滞債権額の割合	3.3%	2.9%	2.7%	2.6%	2.5%
要返還債権額に占める3ヶ月以上延滞債権額の割合	4.1%	3.7%	3.5%	3.4%	3.4%

**表19 返還猶予債権額の推移**

(単位:百万円)

区分	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末
病 気 中	14,840	14,940	15,264	15,643	15,228
災 害	641	91	709	236	178
入 学 準 備	346	292	245	152	108
生 活 保 護	4,574	4,888	5,558	5,957	5,953
経済困難・失業中等	214,059	231,206	236,981	230,515	203,499
育児休暇等	3,203	3,821	4,637	5,982	5,576
猶予年限特例	316	972	2,919	4,460	5,229
計	237,978	256,211	266,314	262,945	235,771

#### (2) 債権管理・回収の適切性について

本委員会は、その設置の趣旨を踏まえ機構の債権管理及び回収状況について、債権の管理体制及び回収状況についての改善が見られること、本委員会の提言に基づく回収促進方策が着実に検討、実施されていることに鑑み、機構の債権管理の体制及び回収状況は適切であると結論づけている。

## II 今後の回収促進策について

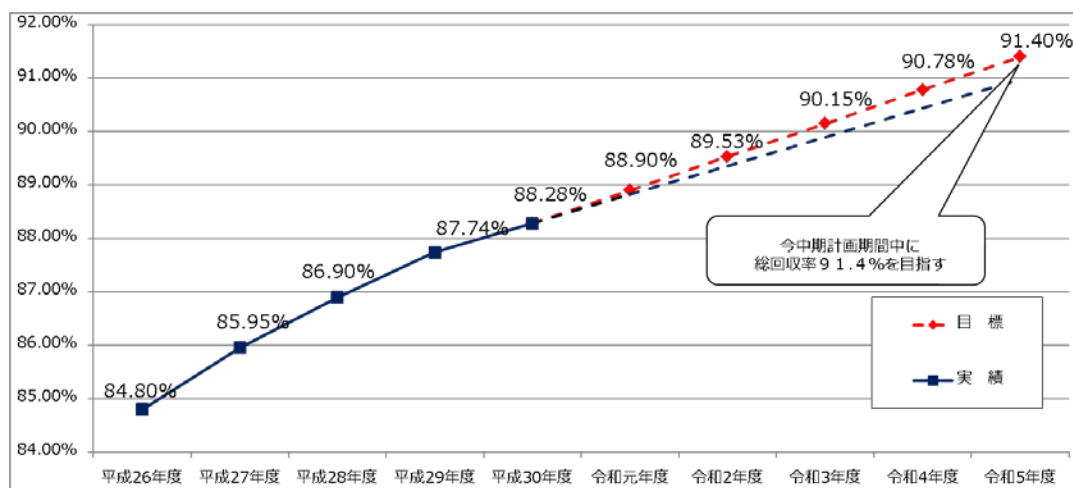
### 1. 第4期中期目標・中期計画における各評価指標について

#### ①総回収率

貸与型奨学金の総回収率（当該年度に返還されるべき要回収額に対する回収額の割合）を中期目標期間中に91.4%以上をすることを旨とする。

表20のとおり、令和元年度の目標は88.90%以上となっている。

表20 （総回収率）



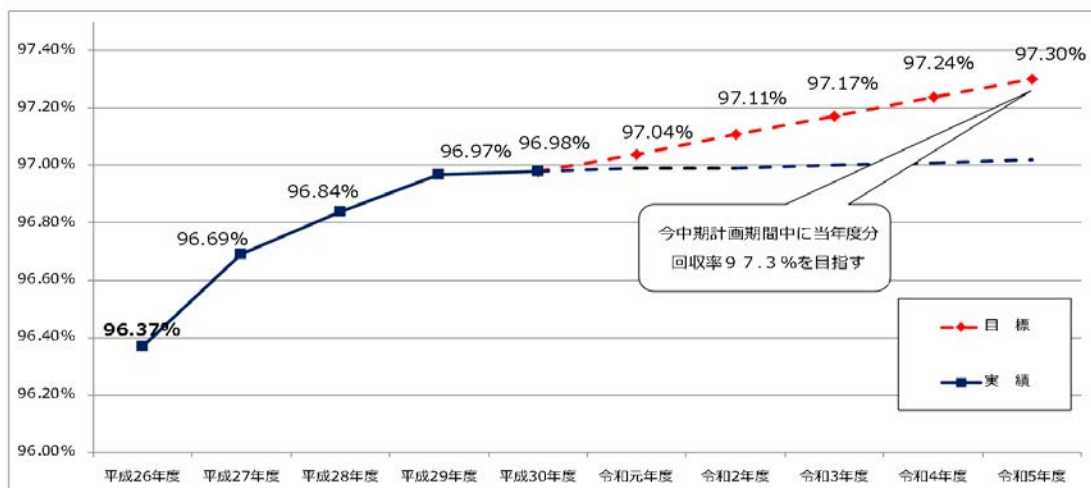
区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	82.75%	82.87%	82.93%	82.97%	83.00%	88.90%	89.53%	90.15%	90.78%	91.40%
実績	84.80%	85.95%	86.90%	87.74%	88.28%					

②当年度分回収率

貸与型奨学金の当年度分（当該年度に返還期日が到来するもの）の回収率を中期目標期間中に 97.3%以上とすることを旨す。

表 21 のとおり、令和元年度の目標は 97.04%以上となっている。

表 21 （当年度回収率）



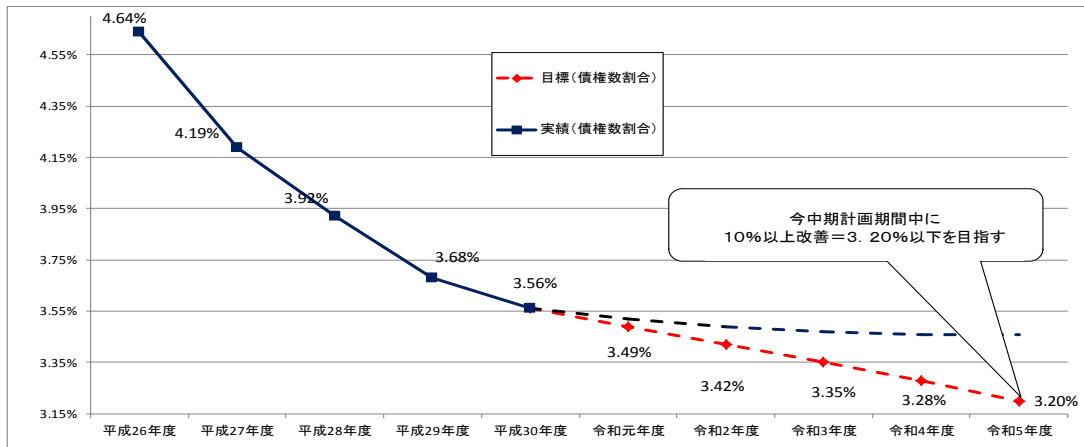
区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	95.82%	95.88%	95.93%	95.97%	96.00%	97.04%	97.11%	97.17%	97.24%	97.30%
実績	96.37%	96.69%	96.84%	96.97%	96.98%					

③要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合の改善率

貸与型奨学金の要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合を前中期目標期間最終年度における割合と比較し中期目標期間中に10%以上改善することを目指す。

表22のとおり、令和元年度の目標は3か月以上延滞債権数の割合が3.49%以下、改善率が2.00%以上となっている。

表22 (要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合の改善率)



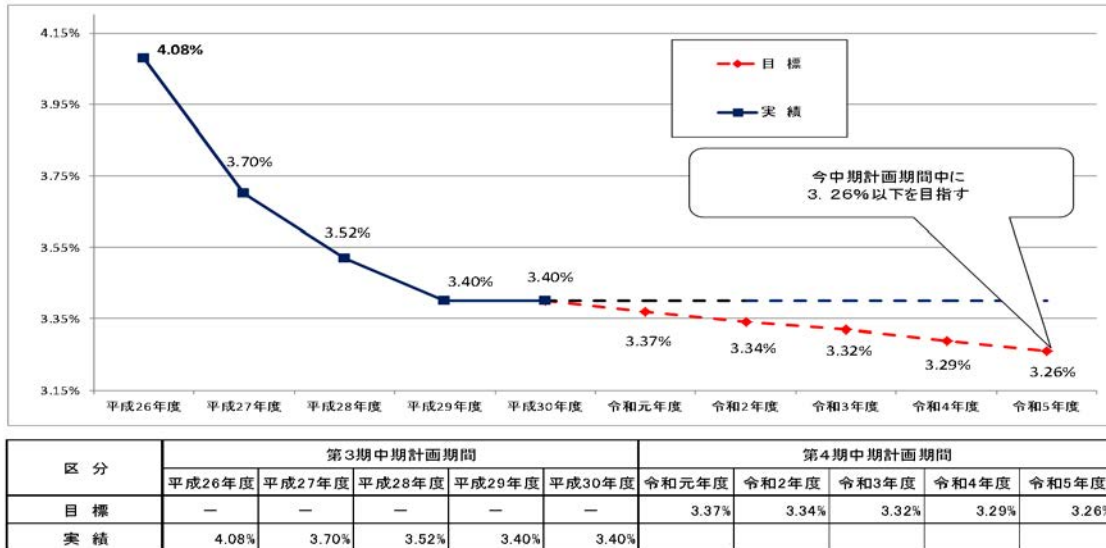
区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標(改善率)	-	-	-	-	-	2.00%	4.00%	6.00%	8.00%	10.00%
目標(債権数割合)	-	-	-	-	-	3.49%	3.42%	3.35%	3.28%	3.20%
実績(債権数割合)	4.64%	4.19%	3.92%	3.68%	3.56%					

④要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合

貸与型奨学金の要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合を3.26%以下とすることを旨とする。

表23のとおり、令和元年度の目標は3.37%以下となっている。

表23 (要返還債権数に占める3か月以上延滞債権額の割合)



2. 主な施策について

① 第3期中期目標期間中に実施した施策について

前記Ⅰ-2-(3)で記載したとおり、機構が第3期中期目標期間に行った回収施策は返還者の状況に応じて適正に実施されていると考えられる。

特に、当年度分及び新規返還者は高い返還率となっており、今後もこれまでと同様に回収が実施されることで高い返還率が保たれると推測される。また、返還が困難な者に対しては、救済制度の適切な実施や、学校の協力を得て返還の重要性や返還猶予等の周知に取り組んでいるところ、第3期中期目標期間中に実施した施策は十分に機能しており、第4期中期目標期間中においても引き続き実施されることが望ましいと考える。

② 第4期中期目標期間に実施する施策について

前記Ⅱ-1で記載したとおり、第4期中期目標の回収に関する評価指標は第3期中期目標より高い目標が設定されている。

その目標を達成するためには、第3期中期目標期間中に実施した施策を継続していくことが重要であるが、更なる回収促進を図るべく、次のような視点に基づき施策を行うことを提言することとした。



ア. 令和元年度に実施した回収委託について

令和元年度において、1年半から2年半の延滞者100件を対象に試行的に回収委託を実施した。なお、1年半から2年半の延滞債権数は約1万件である。本試行は初期延滞の回収委託（1-2-(2)-①、12頁参照）の際に、返還期限猶予申請中等の理由で回収委託の対象から除かれたためにその後法的処理等に移行していない債権を対象として行ったものである。

本試行においては、試行委託100件の委託期間前4か月間の回収額93,248円に対し、委託後の4か月間では回収額6,564,334円と、回収額の増加がみられた。

この試行には効果がみられたため、このように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ことも検討する必要がある。

イ. J-LISによる住所調査について（前掲）

前掲の通り、J-LISによる住所調査については、従来の住所調査（郵送による役場照会、本人等への架電、SMS等）に較べて調査時間の大幅な短縮また経費削減が可能となる。更なるJ-LIS住調の活用により、住所不明者の削減を図り、適切なタイミングを逃すことなく通知を届けることにより回収状況の改善を図ることが望ましいと考えられる。

ウ. SMSの発信（前掲）

前掲の通り、SMSの発信による通知を活用してきているが、令和元年度は新規の発信として、返還期限猶予願の再提出案内、在学猶予手続きの案内を追加し、不備返送された返還期限猶予願の再提出案内について、SMS発信後に返還期限猶予が承認された者が増えるなど一定の効果を確認した。猶予願の再提出により審査の手続きが行われることは、延滞債権削減のために有効な取り組みである。SMSについては、フィッシング詐欺等との誤解が懸念される可能性もあるため、送信文言に注意を払う必要はあるものの、今後も効果的に活用していくことが望ましいと考えられる。

エ. コンビニ収納の導入について

払込票による金融機関窓口での払込みでは、機構での払込みの把握に時間がかかる場合があり、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。

このため本委員会では、口座未加入者や初期延滞者に対して、適時に払込み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と提言してきた。

機構においては令和2年10月より、払込票による「コンビニ払い」の取扱いを開始

することを決定し、令和元年12月から返還者への周知を開始したところである。

今後は、新たな決済手段（キャッシュレス決済等）の検討により延滞解消の早期化へつながる取組を検討していく必要があると考えられる。

また、コンビニ払いは、将来的に、スマートフォンのアプリ等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、機構や返還者双方の負担の軽減にもつながることが期待できる。このため、コンビニ払いの取扱いの導入後は、キャッシュレス決済等の決済方法のメリット・デメリット、コスト等を考慮のうえ、引き続き新しい支払方法について検討していくことが望まれる。

#### オ. スカラネットパーソナルのアプリ化の検討

スマートフォン利用者の利便性向上のための機能の拡張性を図るため、本年度においてはスカラネットパーソナル（本人の奨学金に関する情報の閲覧や各種届出等、様々な手続きを行うことができる機構のインターネットシステム）をスマートフォン画面で最適化して表示できるよう改修を行った。一方で、利便性のさらなる向上のため、スカラネットパーソナルのアプリ化について今後も引き続き検討していく必要がある。

また、現在、機構では、本人向けの通知方法としてSMSを活用しているが、その他の通知方法として、アプリによるPUSH通知、WEBを利用したPUSH通知等の方法も、安全確実に通知する仕組みとして活用が可能である。

アプリ化の検討にあたっては、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今後も慎重な検討が必要であると考えられる。

機構においては、奨学金関係のシステム刷新等を計画しているため、今後の動向も踏まえて引き続き検討していくことが望ましい。

#### 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

個人情報保護の観点により、機構のコールセンター等に対し、奨学生本人・連帯保証人・保証人以外の第三者から返還状況に関する問い合わせがあっても、奨学生本人の同意なく対応はできない。

しかし、債務者ではない第三者であっても、奨学生の親や配偶者等は、本人のためにする意図であったり、機構からの通知等への不安があったりすることから、電話での照会を行おうとすることがある。

第三者による照会は、本人の返還状況が無延滞であることが多く、本委員会では、機構からの通知等を工夫することによって照会が減る可能性があるため、理解しやす

い通知文等について検討することを提言した。

この提言を受け、本年度の「奨学金返還の振替案内」については通知文のタイトルを「奨学金返還の振替案内（残額のお知らせ）」と変更することにより、振り込みを求める通知ではないことが分かるようにした。通知等の工夫は引き続き検討することが望まれる。

また、返還状況等を第三者に開示するための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、法的な整理を踏まえて引き続きの情報の収集が望まれる。