

平成22年度返還促進策等検証委員会報告を受けた日本学生支援機構の平成23年度の取組について

1. 返還促進を図るための仕組みの改善に係る方向性

提 言	機構の取り組み
<p>○返還の意思がありながら経済的理由等により返還が困難な者に対しては、減額返還制度や返還期限猶予制度、あるいは返還者の状況に応じた分割返還の周知徹底と適切な運用や更なる充実を図り、少しでも返還できる仕組みを整えることが非常に重要である。</p>	<p>○平成23年1月から減額返還制度を導入し、機構のホームページや各種通知文(「返還開始のお知らせ」等)の活用により制度の周知に努めるとともに、制度の的確な運用を図った(23年1～10月の承認件数:2,992人)。</p> <p>○延滞3月以上の者に対する回収委託において、入金があったものの延滞が解消しない債権については、確実に機構への入金が継続し延滞解消に結びつくよう、引き続き回収委託を実施している(平成23年10月～)。</p> <p>○平成23年2月までの回収委託において、入金があったものの延滞が解消しない延滞債権についても同様に、確実に機構への入金が継続し延滞解消に結びつくよう、引き続き回収委託を実施している(平成23年4月～)。</p>

2. 学校、奨学生・返還者とのコミュニケーションの充実

提 言	機構の取り組み
<p>○(学校担当者への広報・周知や奨学生に対する返還意識の涵養のほか)さらに経営陣や実務担当者レベル等それぞれの層に対し、機構から奨学金事業への理解を得るための働きかけとしてどのような取組みができるのか検討することが必要である。</p> <p>○奨学生・返還者とのコミュニケーションの充実を図るため、スカラネットパーソナルの周知徹底やモバイルサイト利用の促進等、ITツールを活用した情報提供・共有の一層の充実が必要である。</p> <p>○初期段階での延滞抑制及び回収実績の向上を図るため、例えば出身大学からの返還者の住所情報の提供等、学校との連携強化や相談サービスの拡充を図ることについても検討する必要があるのではないか。</p>	<p>○次の各取組により、学校のそれぞれの層に対し、奨学金事業の現状と取組について説明するとともに、返還に関して学生への指導の充実を要請するなど、奨学金事業への理解を得るための働きかけをしている。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 国大協(23年11月)、公大協(23年5月)、私大連(23年2月)の総会への出席(対象:各大学の経営者層) ② 初任者研修会の開催(対象:大学の奨学金事務初任者)(23年8月) ③ 事務連絡協議会の開催(対象:奨学金事務担当者)(24年2月) <p>○新・奨学金業務システム操作説明会(23年11月)において、学校担当者に対し、スカラネットパーソナルの使い方について説明を行い、学校担当者から奨学生へのスカラネットパーソナルの周知徹底を促した。</p> <p>○モバイルサイトメールマガジンにおいて、奨学金振込日や返還金振替日の情報とともに、減額返還制度の創設等最新の情報を提供し、より一層の情報提供・共有の充実を図っている。</p> <p>○住所の提供が可能であると回答した学校から返還者の住所の提供を受け、機構において調査し、回収等に活かしている。なお、その結果は学校へ報告している。(年3回実施・・・第1回:6月、第2回:9月、第3回:12月)</p>

3. 個人情報情報機関の活用

提 言	機構の取り組み
<p>○個人情報情報機関の活用に関しては、返還者本人が行うべき住所変更届を行わないことによって返還に関する通知が本人に届かず、必要な手続きを取らないまま本人にとって不利益となるケースがあることを踏まえ、本人に住所の届出などの義務を確実に履行させるよう学校との連携を図りつつ一層適切に周知する必要がある。</p>	<p>○住所の提供が可能であると回答した学校から返還者の住所の提供を受け、機構において調査し、回収等に活かしている。なお、その結果は学校へ報告している。(年3回実施・・・第1回:6月、第2回:9月、第3回:12月)【再掲】</p> <p>○「延滞が4ヶ月になった場合には個人情報情報機関に登録される」旨の予告通知を延滞3ヶ月までの新規延滞者に対して、振替不能が生じる毎に毎月送付する。これにより、延滞状況の進行及び必要な手続きを取らないことで生じる本人の不利益の発生を抑制している。</p>

4. 回収委託の効果的な活用

提 言	機構の取り組み
<p>○委託期間中は返還するものの委託終了後に再び返還が途絶える返還者が存在する状況を踏まえ、委託期間満了後も継続して委託を行い、また、一定期間返還が途絶えた者には、定期的に回収委託に追加し網羅的な回収委託とするなど、一層有効な委託方法について検討することが必要である。</p>	<p>○法的処理への移行抑制の観点から、法的処理の前段階として、回収委託を活用することし、過去に回収委託を行った債権の委託終了後の状況等に関する分析を進め、6ヶ月以上入金途絶えた者に対する網羅的な回収委託の実施に向け、24年度概算要求を行った。さらに、平成23年12月から網羅的な回収委託を前倒しで実施する予定。</p>

5. 機関保証制度加入者への回収状況改善のための取組

提 言	機構の取り組み
<p>○現在は、制度加入の返還者本人以外の連絡先を1名登録しているものの、本人が住所不明となった場合に連絡先が限られることなどが人的保証に比べて延滞比率を高める原因となっているものと考えられることから、コンタクトチャネルの複数化を図るため連絡先を増やすことも含め検討が必要である。ただし、その際には、やむを得ない理由により人的保証を選択できない者に配慮する必要がある。</p>	<p>○返還者本人以外の連絡先を増やすことについては、人的保証を選択できない者への配慮の必要性を含め、引き続き検討を行うとともに、当面、奨学金申込時に取得する親権者の1つの電話番号情報を有効活用することに加え、親権者の利用電話番号の複数登録を可能とするシステム改修を行い、コンタクトチャネルの複数化を図ることとしている。</p>

6. 長期延滞者への回収状況改善のための取組み

提 言	機構の取り組み
<p>○中期計画に掲げられている「大学・大学院等に係る平成19年度末の3ヶ月以上の延滞額を3年間で半減する」目標については、中長期延滞債権に対する債権回収業者への回収委託、住所調査の迅速化及び法的処理による時効の中断等の方策を鋭意推進することにより達成を目指しているところであるが、特に長期延滞債権からの回収が現実的に極めて困難な状況であることから、現時点では達成が難しい状況になっている。今後一層効果的に回収委託を活用するなど引き続き最大限の努力を行う一方で、達成困難な原因とその対応策について分析を行う必要がある。</p> <p>○法的処理については、必要となるコストが大きいことなどから、公平性に配慮しつつメリハリをもって進める。具体的には、債権回収業者を活用した回収方策等との組み合わせにより、法的処理に至る債権数の圧縮を図り、効果的に行っていくことが必要である。</p> <p>○法的処理の早期化については、卒業間もない若年層がその主な対象者となっている。そうした若年の経済困難な者が返還できるようになるまでには一定の期間を要する。これらのことを踏まえ、現在の方向性について、今一度延滞者の状況をより詳細に把握するための期間について考慮するなど、改めて見直すべきではないか。</p>	<p>○延滞4年以上8年以下(6月以内入金なし)回収委託【継続】 平成19年度末の3月以上の大学・大学院等の延滞額を3年間(最終年度平成23年度)で半減することを目指し、平成22年10月において延滞4年以上8年以下の者について回収委託を引き続き実施。</p> <p>○中長期分入金管理委託【新規】 平成21年度実施の回収委託対象者のうち、委託期間中に一度以上入金があり、かつ平成23年4月現在延滞となっている者について回収委託を実施。</p> <p>○延滞4年以上8年以下(6月以内入金なし)回収委託【新規】 平成22年10月の回収委託実施時に入金あり等の条件により委託から除外された中長期延滞債権を含め、平成23年4月に新たに延滞4年以上8年以下で、かつ6ヶ月以上入金なしの状態の者について、回収委託を実施する。また、引き続き網羅的な実施について検討し、可能な範囲について実施。</p> <p>○延滞2年半以上4年未満(6月以内入金なし)回収委託【新規】 平成19年度末の3月以上延滞債権について分析を行った結果を踏まえ、平成23年4月において延滞2年半から4年未満の者について回収委託を実施。</p> <p>○法的処理件数の増に対応するため、試行的に支払督促申立の外部委託(39件)を実施した(平成22年12月～23年6月)。この結果を踏まえ、外部委託に当たったの問題点等を整理し、委託の是非についての結論を出す。</p> <p>○延滞3月以上の者に対する回収委託において、入金があったものの延滞が解消しない債権については、確実に機構への入金が継続し延滞解消に結びつくよう、引き続き回収委託を実施している(平成23年10月～)【再掲】</p> <p>○平成23年2月までの回収委託において、入金があったものの延滞が解消しない延滞債権についても同様に、確実に機構への入金が継続し延滞解消に結びつくよう、引き続き回収委託を実施している(平成23年4月～)【再掲】</p> <p>○法的処理への移行抑制の観点から、法的処理の前段階として、回収委託を活用することし、過去に回収委託を行った債権の委託終了後の状況等に関する分析を進め、6ヶ月以上入金途絶えた者に対する網羅的な回収委託の実施に向け、24年度概算要求を行った。さらに、平成23年12月から網羅的な回収委託を前倒しで実施する予定。【再掲】</p> <p>○法的処理早期化対象者の口頭弁論等聞き取りの際に属性調査を実施し、調査結果をもとに、法的処理対象件数の抑制を図る観点から、法的処理への移行時期についての検討を進める。</p>

7. 東日本大震災への対応

提 言	機構の取り組み
<p>○被害は甚大であることから、被災により返還が困難となった者に対しては、返還期限の猶予等について十分に周知するとともに、柔軟に対応する必要がある。今後は、被災した返還者の実情等に配慮しつつ、復興状況等を踏まえた対応を検討していくことが求められる。</p>	<p>東日本大震災において被災した返還者に対して以下の対応を迅速に行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○返還期限猶予については、申請書の作成、証明書の取得、申請書の送付が困難な者がいることが想定されたため、緊急措置として電話で申請を受け、後日、返還期限猶予願を提出することを条件に仮承認し、当面は請求保留とする特例措置を行った。 ○3月28日(月)に引き落とした返還金については、経済困難等の申出があった場合には返金した(手数料は機構負担)。 ○被災地域が登録住所となっている者への督促架電及び督促文書の発送等を当分の間控えることとし、案件によっては文面修正のうえ順次発送した(現在も被害が甚大な一部地域においては実施中)。 ○回収委託、法的処理及び機関保証の代弁請求においても、被災地域が登録住所となっている者については原則対象外とし、状況確認のうえ適宜対応した(現在も被害が甚大な一部地域においては実施中)。 ○被災地域が登録住所となっている延滞者に係る個人信用情報機関への登録については、当分の間控えることとする(現在も被害が甚大な一部地域においては実施中)。 ○ホームページに災害関係の特設ページを開設(3月30日(水))し、返還期限猶予や奨学金貸与に係るQ&A等を掲載。 ○東日本大震災の被災地において返還猶予制度等を周知するためのラジオCMの放送を、11月14日から2週間放送。