

## 平成 29 年度返還金回収促進策

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おける返還の意義等に関する理解の促進
  - ・ 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、各都道府県の説明会実施状況等を踏まえ、機構職員の派遣による説明または資料配付を行えるよう依頼し、実施する。
- 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。
  - ・ 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。
  - ・ 各高等学校・PTA が生徒、保護者に対して開催する進学説明会等において、奨学金を含む経済的支援策についての理解を深め、資金計画の作成や奨学金返還等のファイナンシャルプランについてアドバイスを行う「スカラシップ・アドバイザー」を派遣する。**(新規事項)**
- ③ 高校生等への適切な貸与月額選択の指導
  - ・ 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。
  - ・ 現行の簡易シミュレーション、詳細シミュレーション及び所得連動返還シミュレーションの機能を併せ持つ、複数学種や貸与月額変更に対応したシミュレーションを開発する。**(新規事項)**

## (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おける返還の意義等に関する理解の促進
  - ・ 学校職員対象研修会については、平成 29 年度も引き続き実施するとともに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は、前年度の改善状況を踏まえ、引き続き当日の説明内容及び会場選定に関する検討を行う。
- ② 奨学生への適切な貸与月額選択の指導
  - ・ 適切な貸与月額選択の指導を促す方策について、来春に向けて大学等の教職員へ

の情報提供手順等を検討する。

- ・ 現行の簡易シミュレーション、詳細シミュレーション及び所得連動返還シミュレーションの機能を併せ持つ、複数学種や貸与月額変更に対応したシミュレーションを開発する。（再掲）
- ③ 返還誓約書の確実な徴取
- ・ 返還誓約書未提出者に対する奨学金の振込保留等の確実な実施により、引き続き返還誓約書の確実な徴取を行う。
  - ・ 大学等で作成する「返還誓約書未提出者調書」のデータを集計（収集）し、返還誓約書を徴取できない理由を分析する。分析結果を踏まえた対応策を引き続き実施する。
  - ・ 返還誓約書未提出者に対する定期請求時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、債権回収会社を通じ、返還誓約書の提出指導を行う。
- ④ 貸与期間中の者及び退学・廃止等の理由により貸与終了となった者への指導等
- ・ 奨学金継続時において、将来の返還を見据えた適切な貸与月額への変更指導を確実に行うよう大学等に求める。
  - ・ 大学等における、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のため、必要な手続き・注意事項をまとめたチラシ等により引き続き、学校担当者にむけて周知徹底をはかる。
  - ・ 学校職員対象研修会等において、奨学金事務担当職員と学籍管理担当職員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。
- 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
- ・ 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に資するために、提供する資料について、引き続き改善を図るとともに、大学等に対して各種説明会の開催及び内容の充実、欠席者への指導の徹底、「奨学金貸与・返還シミュレーション」の活用を促すよう要請する。
  - ・ 採用時説明会への機構職員の派遣を通じて、採用時における返還指導の充実・促進や、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。
  - ・ 返還説明会において、全ての貸与終了予定者（在学猶予終了予定者を含む）に出席を指導するよう大学等に求めるとともに、在学猶予中の者について大学等への情報提供に努める。
- ⑦ 借り過ぎ防止のための取組み

- ・平成29年度の新規採用状況、特に新たに導入された所得連動返還方式の加入状況等を踏まえ、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28年度末時点での学校毎の貸与及び返還に関する情報の公開については、平成29年4月に実施した平成27年度末時点の情報公開の状況を踏まえ、文部科学省及び関係団体と調整を図る。

### (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（振替口座（リレー口座）の全員加入、勤務先等情報の取得）
  - ・学校職員対象研修会等の取組みを通じて、引き続き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。
  - ・「返還のてびき」及び奨学業務連絡協議会にて、引き続き周知を図る。
- 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「事前振替通知」についての実施に向けた検討を行う。（**新規事項**）

## 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者については、回収委託を行う。
  - ・延滞3ヶ月以上9ヶ月未満の者について、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ヶ月となった者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者については、回収委託を継続する。
  - ・平成28年度以前に開始した回収委託の対象者で、一部入金があり平成29年3月現在延滞となっている者については、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。通知に際して、法的処理を予告すること等により、早期の延滞解消と新たな延滞の抑制を図る。

- ・引き続き、個人情報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3ヶ月以上入金のない者（委託開始時）等を対象に回収委託を実施する。（8月、2月）
- ・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者については、回収委託を継続する。
- ・平成28年度以前に開始した回収委託の対象者で、一部入金があり平成29年3月現在延滞となっている者については回収委託を継続して実施する。
- ・延滞解消の見込みがない少額での返還を行っている中長期延滞債権について、要返還者・連帯保証人・保証人に対して増額や返還期限猶予等の指導を行い、改善が見られない場合は回収委託を実施する。

### ② 法的処理の適切な実施

- ・平成29年度法的処理実施計画に基づき法的処理を実施する。中長期延滞者への支払督促申立予告対応業務の外部委託を実施する。

### 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、入金のない者については督促を実施する。
- ・和解不履行に対する外部委託の活用については、平成28年度上半期を試行的実施としていたため、下半期について実施開始時期が12月からとなったが、平成28年度の実績及び平成29年度の状況を鑑みながら、通年の委託実施を行う。

### ④ 代位弁済請求の着実な実施

- ・保証機関である公益財団法人日本国際教育支援協会と定期的な協議を行い、代位弁済基準について詳細かつ明確な定義を定め、これを機関保証業務マニュアルに適切に反映し、請求基準に従った代位弁済請求を行える態勢を整備する。
- ・奨学金業務に係る各種事務マニュアルに基づく返還者への指導を徹底し、請求留保債権を縮減する。
- ・代位弁済請求に至る前の延滞者との接触方法について、返還促進課及び機関保証業務課の連携を強化し、延滞者との接触の機会を増やす等により、引き続き、きめ細かい指導を行う。

## 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 住所調査の一層の改善

- ・ 平成 28 年度に引き続き、返還者からの電話照会への対応について返還相談センターとの事前調整を行うとともに、通知の発送スケジュールを考慮した SMS 一括送信の利用により、更なる住所変更の届出の促進を試みる。

## ③ 大学等と協力した延滞解消

- ・ 各学校へ卒業生の住所情報の提供が可能であることをあらためて照会し、提供可能と回答した学校に対しては卒業生に係る住所情報の提供を依頼する。
- ・ 学校からの働きかけについて、学校の実施結果を分析のうえ、平成 29 年度以降の実施方針を検討する。

## ④ 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、引き続き債権回収会社への提供と住所調査の活用について、機関保証業務課と連携し、取り組む。

## (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

- ・ 機構 HP、奨学金事務担当者ページについて随時更新し、学校への情報提供を引き続き行う。
- ・ 各都道府県の返還支援制度について掲載依頼を受けた場合は引き続き掲載する。
- ・ スカラネット・パーソナルの利用促進・拡大に向けた周知方法等について検討を行う。
- ・ 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。
- ・ 奨学生がスカラネット・パーソナルから奨学金貸与証明書等の依頼ができるように情報部と調整する。
- ・ 説明資料をより分かりやすく、見やすい内容に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。
- ・ 平成 26 年度に改正された以下の点について、機構 HP 等において引き続き周知する。
  - 延滞金賦課率の変更
  - 返還期限猶予制度の適用年数の延長
  - 減額返還制度及び返還期限猶予制度の基準の緩和
  - 延滞者への返還期限猶予制度の適用
  - 新規に返還が始まる者に対する、減額返還制度手続きの簡素化
- ・ 減額返還や返還期限猶予の期間満了後に延滞に陥らないようにするため、満了を控えた者への通知文書に「減額返還に 1 / 3 が追加されたこと」及び「適用期間上限が 180 ヶ月に延長されたこと」を知らせるチラシを同封して発送し、その発送に合わせて、発信するメールマガジン等においても「減額返還に 1 / 3 が追加された」ことを掲載し、救済制度を活用するよう促す。 **(新規事項)**

- ・ 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。
  - ・ 引き続き、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の対応を促す。
- ② 減額返還制度の一層の充実
- ・ 平成 28 年度中の検討を踏まえて、平成 29 年度より、割賦金額 1 / 3、適用期間 180 ヶ月を導入する。
  - ・ 平成 29 年度に作成するリーフレットについては、「減額返還に 1 / 3 が追加されたこと」及び「適用期間上限が 180 ヶ月に延長されたこと」を盛り込んで作成し、適切な時期に配布する。
  - ・ 平成 29 年度から実施することとされている減額返還の拡充（月賦の 1 / 2 に加えて 1 / 3 での減額返還を選択可能とする）にも対応した「奨学金貸与返還シミュレーション」の開発の検討を進める。**（新規事項）**
  - ・ 1 / 3 減額返還を含めた減額返還制度が適切に案内されるよう、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 の改善について検討を行う。
  - ・ JASSO メールマガジン等において減額返還に 1 / 3 が追加されたことを掲載し、配信を毎月行うことで、返還期限猶予制度から減額返還制度への移行を促す。
- ③ 返還期限猶予願審査等の着実な実施及びスカラネット・パーソナル機能の周知
- ・ 金融機関窓口を通じての口座振替申込については、新規職員への指導や業務フローの再確認、派遣職員の活用等により、業務の迅速化・効率化と各月末処理残の削減に努める。
  - ・ 郵送による口座申込については、円滑な業務体制の確立と安定化を目標とし、引き続き毎月の定例会開催及び進捗状況の確認により、業務のミス及び遅延の防止に努める。
  - ・ 引き続き、委託業者との連携を密にしつつ、審査等業務の円滑かつ迅速な処理に努め、受付件数の増加にも着実に対応し、各月末処理残の抑制に努める。
  - ・ 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請について、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（リレー口座）加入促進
- ・ 引き続き、払込用紙による入金を行っている者へ定期請求時に、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
    - ・ 入金反映までの期間を短縮し延滞を抑止するため、返還金支払方法改善のための検討を行う。**(新規事項)**
  - ⑥ コールセンターの運営改善
    - ・ 返還に関して相談しやすい環境を整え、相談者に対する的確な対応を行うため、受託業者に対する実地監査等の実施検査等を実施する
  - (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
      - ・ 回収効果等を踏まえた債権回収会社との会議を定期的な実施を継続し、十分な意思疎通を図る。
    - ② コールセンター業務委託業者との連携
      - ・ 引き続き、毎月、コールセンター・各担当課参加による定例会を開催し、返還者等の声を共有し、対応が必要な事項については、各担当課において改善し、報告する。
    - ③ 住所調査業務委託業者との連携
      - ・ 引き続き、住所調査業務受託業者との会議を定期的に開催し、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) 機関保証業務の効率化・簡素化
    - ・ 代位弁済請求基準の策定に係る合意に向けて協会との協議を深めるとともに、代位弁済請求の不承認案件の抑制に向けて協会と粘り強く折衝する。
    - ・ 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。
  - (5) 法的処理対象者の属性把握
    - ・ 平成 28 年度のアンケートの集計・分析結果を踏まえて、分析業者を選定、法的処理対象者の属性等を把握し、平成 29 年度以降の法的処理の実施方法について引き続き検討する。
  - (6) 償却の実施
    - ① 住所不明による償却予定候補者の調査
      - ・ 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引き続き行い、その結果所在が判明せず、今後督促を継続しても回収が困難と認められる延滞債権については、償却に向けた準備を進める。
    - 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。