

令和2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3年3月31日

令和2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4期中期目標・中期計画における各評価指標について	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	11
(3) 施策の効果について	15
3. 債権管理・回収の適切性について	16
(1) 貸与債権の状況について	16
(2) 債権管理・回収の適切性について	16
II 今後の回収促進策について	17
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	17
2. 主な施策について	17

## 令和2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。

令和2年度において、本委員会は、機構の第四期中期計画初年度にあたる令和元年度の達成状況を踏まえ、令和2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、新型コロナウイルス感染症拡大が回収状況に及ぼす影響等を確認したうえで、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、第四期中期目標期間における回収施策等について、令和2年度における審議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

令和元年度において、回収状況は改善しており、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、令和元年度の実績は要回収額7,581億円に対して6,740億円(88.9%)であり、回収額・回収率とも改善している。

表1 (総回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	2,337	2,354	2,382	2,428	2,480
	回収額(B)	1,921	1,965	2,024	2,089	2,160
	回収率(B/A)	82.2%	83.5%	84.9%	86.0%	87.1%
第二種奨学金	要回収額	3,924	4,259	4,583	4,864	5,101
	回収額	3,461	3,781	4,087	4,348	4,579
	回収率	88.2%	88.8%	89.2%	89.4%	89.8%
合 計	要回収額	6,262	6,613	6,965	7,292	7,581
	回収額	5,382	5,747	6,111	6,437	6,740
	回収率	85.9%	86.9%	87.7%	88.3%	88.9%

#### 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、令和元年度の実績は要回収額6,785億円に対して6,592億円(97.1%)であり、回収額・回収率とも改善している。

表2 (当年度回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	1,915	1,959	2,019	2,089	2,158
	回収額(B)	1,864	1,912	1,974	2,045	2,117
	回収率(B/A)	97.3%	97.6%	97.8%	97.9%	98.1%
第二種奨学金	要回収額	3,509	3,834	4,136	4,402	4,627
	回収額	3,381	3,698	3,994	4,250	4,475
	回収率	96.4%	96.5%	96.6%	96.5%	96.7%
合 計	要回収額	5,425	5,793	6,155	6,490	6,785
	回収額	5,245	5,610	5,969	6,294	6,592
	回収率	96.7%	96.8%	97.0%	97.0%	97.1%

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である要回収額に対する回収額の割合である。

表3のとおり、令和元年度の実績は要回収額796億円に対して148億円(18.6%)であり、回収額・回収率とも改善している。

表3 (延滞分回収額・率)

(単位:億円)

区 分		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	422	394	363	340	321
	回収額(B)	57	53	49	45	44
	回収率(B/A)	13.5%	13.5%	13.6%	13.1%	13.6%
第二種奨学金	要回収額	415	426	447	462	474
	回収額	80	84	93	98	104
	回収率	19.2%	19.6%	20.8%	21.3%	22.0%
合 計	要回収額	837	820	810	802	796
	回収額	137	137	142	143	148
	回収率	16.3%	16.7%	17.5%	17.8%	18.6%

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月までに返還を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、令和元年度の実績は要回収額237億円に対して231億円(97.5%)であり、回収率は改善している。なお、要回収額の減に伴い、回収額も減となっている。

表4 (新規返還者の返還額・率)

(単位:億円)

区 分		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末
第一種奨学金	要回収額(A)	70	73	78	85	87
	回収額(B)	69	72	77	84	86
	回収率(B/A)	98.4%	98.3%	98.3%	98.3%	98.3%
第二種奨学金	要回収額	176	173	167	158	150
	回収額	171	167	162	152	146
	回収率	97.0%	96.9%	96.9%	96.8%	97.0%
合 計	要回収額	246	246	245	243	237
	回収額	239	239	239	236	231
	回収率	97.4%	97.3%	97.4%	97.3%	97.5%

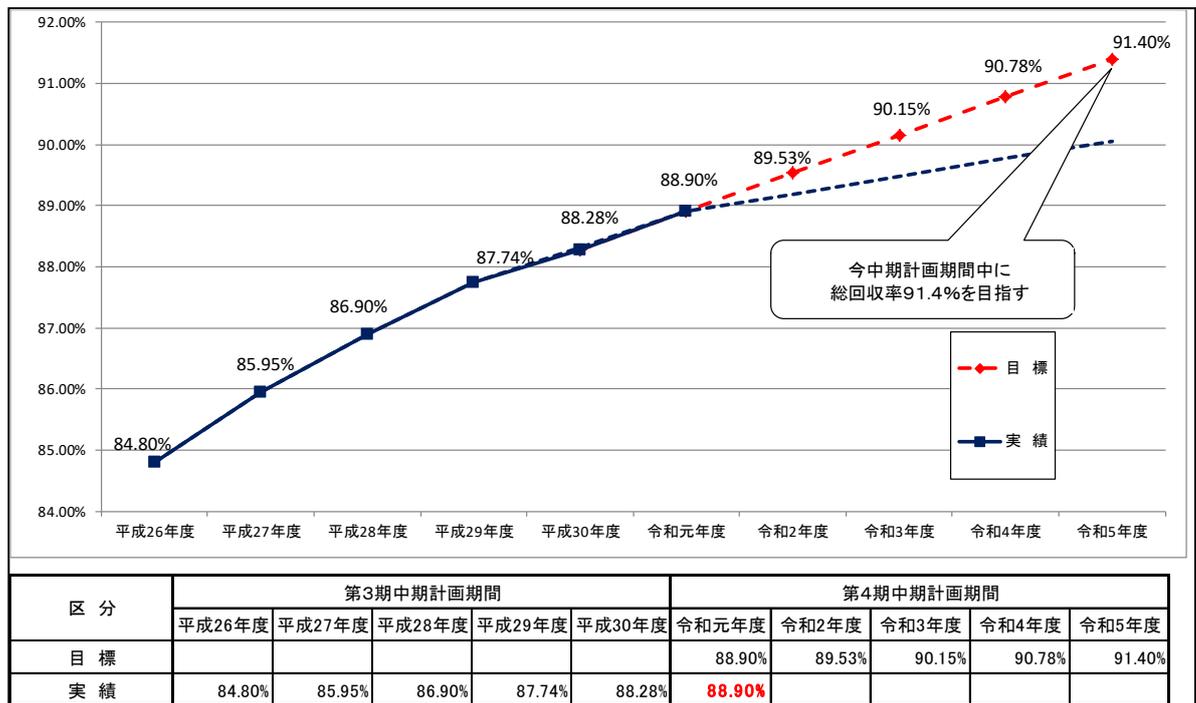
(2) 第4期中期目標・中期計画における各評価指標について

① 総回収率

表5のとおり、令和元年度は目標88.90%に対して実績は88.90%であり、目標を達成した。

第4期中期計画期間における今後の各年度目標値は、これまでよりさらに厳しい目標値が設定されているため、今後の目標の達成は難しいと考えられる。

表5 (総回収率)



令和元年度の業務実績評価は「B」評価となっている。

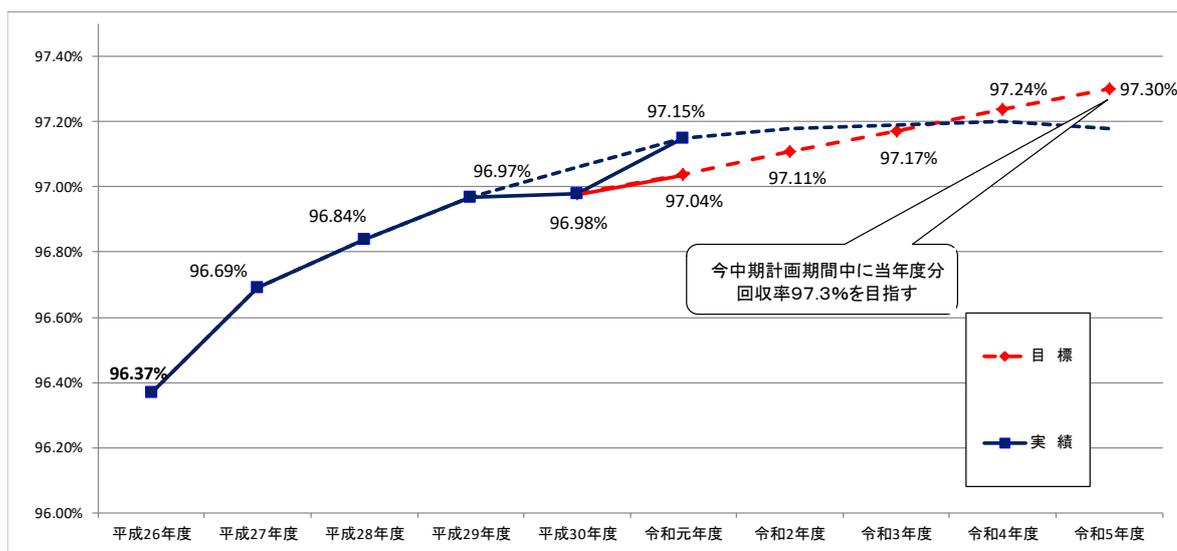
(参考) 令和元年度評価指標「B 88.90%以上 100.00%未満」

② 当年度分回収率

表6のとおり、令和元年度は目標97.04%に対して実績は97.15%であり、目標を達成した。

第4期中期計画期間における今後の各年度目標値は、これまでよりさらに厳しい目標値が設定されているため、今後の目標の達成は難しいと考えられる。

表6（当年度分回収率）



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						97.04%	97.11%	97.17%	97.24%	97.30%
実績	96.37%	96.69%	96.84%	96.97%	96.98%	<b>97.15%</b>				

令和元年度の業務実績評価は「B」評定となっている。

（参考）令和元年度評価指標「B 97.04%以上 100.00%未満」

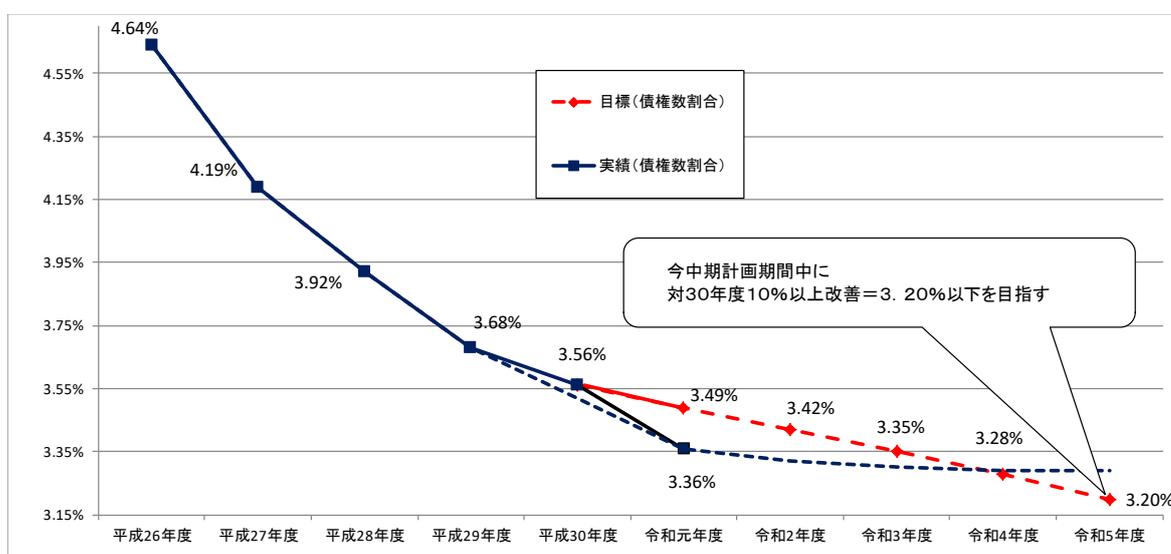
③ 要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合の改善率

標記の改善率は、平成30年度（第3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、令和元年度は目標3.49%以下（改善率2.0%以上）に対して実績は3.36%（改善率5.62%）であり、目標を達成した。

第4期中期計画期間における今後の各年度目標値は、これまでよりさらに厳しい目標値が設定されているため、今後の目標の達成は難しいと考えられる。

表7（要返還債権数に占める3か月以上の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%	<b>3.36%</b>				

令和元年度の業務実績評価は「B」評定となっている。

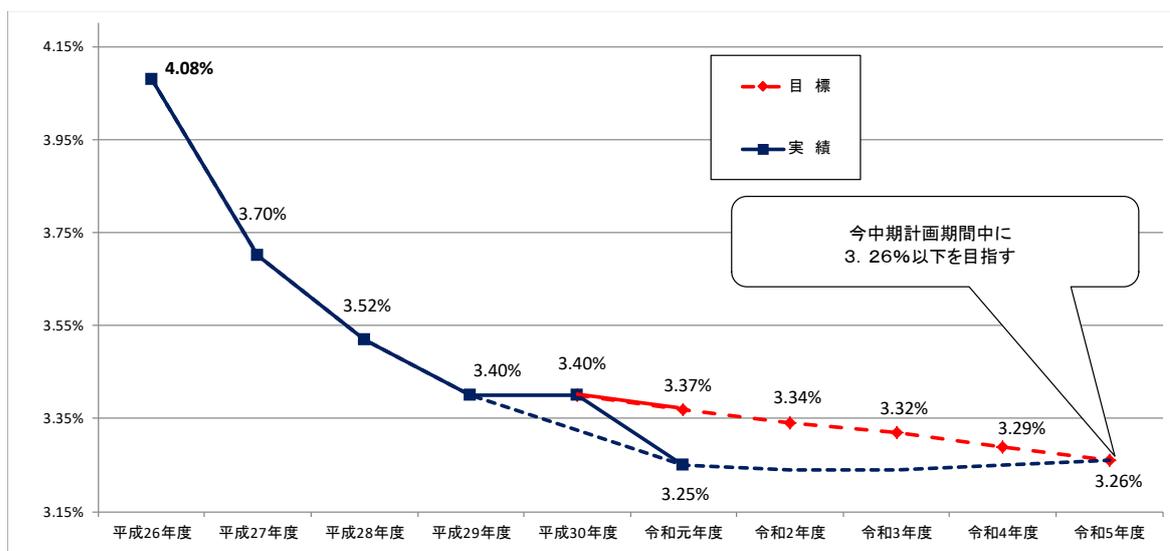
(参考) 令和元年度評価指標「B 3.49%以下（改善率2.0%以上）」

④ 要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合

表8のとおり、令和元年度は目標3.37%以下に対して実績は3.25%であり、目標を達成した。

第4期中期計画期間における目標値は、かなり厳しいものであり、令和元年度には達成することができたが、この割合は維持することも困難な低い水準にあることから、今後の目標の達成は難しいと考えられる。

表8（要返還債権額に占める3か月以上の延滞債権額の割合）



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						3.37%	3.34%	3.32%	3.29%	3.26%
実績	4.08%	3.70%	3.52%	3.40%	3.40%	<b>3.25%</b>				

令和元年度の業務実績評価は「B」評価となっている。

（参考）令和元年度評価指標「B 3.37%以下2.81%超」

## 2. 各施策の効果等について

機構は、返還者が「延滞しない」こと、「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い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との認識のもと、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）

スカラシップ・アドバイザーを全国の高校等に派遣しガイダンスを実施している。

令和 2 年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ、従来の派遣形式に加え、オンラインによるガイダンスも開始した。

令和 3 年度においても、引き続きオンラインによるガイダンスの開催を予定している。

表 9（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	令和 2 年度 (3 月 9 日時点)
派遣件数	181 件	597 件	807 件	960 件 (内オンライン 724 件)

○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ている。

○高校等の教員向け「進学マネー・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

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ、採用説明会を対面で開催できない場合において、郵送等で採用の説明を行うよう大学等の協力を依頼した。

③ 貸与中の継続願提出時

○継続願提出

「奨学金継続願」の提出により、年1回、貸与中の奨学生に対し、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させる機会を設けている。

④ 貸与終了時

○返還説明会の大学等への開催協力依頼、「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、口座振替加入手続きを実施している。

令和元年度の実施状況は表10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。(返還説明会実施率の低下は、令和元年度実施状況を令和2年度に調査した際、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し、未回答校への回答督促を見送ったため、調査回答率が低かったことが影響していると考えられる。)

なお、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、対面での返還説明会を開催できない大学等が多いと推察されるため、返還説明会の説明内容の音声付スライドを機構ホームページに掲載し、大学等が返還の説明に活用できるよう配慮した。

表10 (令和元年度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	657	85.8%	42	91.3%
短期大学	273	85.8%	5	87.4%
高等専門学校	47	82.5%	6	93.0%
専修学校	1,540	64.2%	300	76.7%
計	2,517	71.1%	353	81.1%
(参考) 平成30年度	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「口座加入通知」又は「口座加入督促通知」の送付

(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 11 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 11 （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）

令和元年度の振替不能率は表 12 のとおり、4.41%である。

口座振替ができなかった場合（振替不能の場合）には、本人等へ電話・文書等の連絡を行い、状況の解消を図るとともに、返還期限猶予等も案内している。

なお、令和2年度においては、振替不能率は令和元年度に較べて改善しており、緊急事態宣言等による外出自粛要請等の影響で家計の消費支出が減となったことが要因として推察される。

表 12 （口座振替の実績）

区分	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
振替依頼件数(件)	41,797,201	44,071,748	46,263,841	48,348,879	50,171,589
振替不能件数(件)	1,893,527	1,992,825	2,059,782	2,113,012	2,211,993
振替不能率(%)	4.53	4.52	4.45	4.37	4.41

○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。

② 中長期延滞債権への対応

○延滞が進んだ債権への法的処理の実施（人的保証）

機構では、「法的処理実施計画」を策定し、法的処理を実施している。

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が、入金等がなく、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。

○延滞がさらに進んだ債権への回収委託、法的処理の実施（人的保証）

延滞9か月以上となり法的処理を行ったが延滞解消に向かわなかったなどの者については、あらためて、回収委託や法的処理を行っている。

・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。

・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、きめ細やかな督促及び救済措置（後記③）の案内を実施し、延滞状況が改善しなかったものについては、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、返還が難しい状況にある場合に、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」といった救済措置を設け、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

平成 29 年度に新設された 3 分の 1 に減額して返還する方法の承認件数が年々増加している。

表 13 (減額返還の承認件数)

(単位: 件)

区分	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
1/2返還	18,464	21,013	16,448	12,974	11,489
1/3返還	-	-	11,604	16,590	19,413
合計	18,464	21,013	28,052	29,564	30,902

#### ○返還期限猶予制度の運用

返還期限猶予制度の承認状況は表 14 のとおりである。

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 年に延長されたが、すでに 10 年の上限まで制度を利用している返還者も存在し、制度利用期間が 5 年を超える返還者の数が年々増加の傾向にある。

なお、令和 2 年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、返還が困難になった返還者のうち、返還期限猶予制度を上限の 10 年間利用済の者について、コロナ禍の影響を受けて返還が困難になった場合に特例として返還期限猶予を承認した。

表 14 (返還期限猶予の承認件数)

(単位: 件)

区分	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
在学猶予	150,279	141,778	136,476	132,008	123,622
一般猶予	148,090	154,249	155,477	140,755	150,169
病氣中	9,152	9,229	9,557	8,980	10,127
災害	329	678	242	151	161
入学準備	399	422	311	260	285
生活保護	3,850	4,218	4,522	4,385	5,319
生活困窮	130,018	133,379	132,366	117,801	122,877
育児休暇等	3,319	4,032	5,087	5,139	6,237
猶予年限特例(※)	1,023	2,291	3,392	4,039	5,163
合計	298,369	296,027	291,953	272,763	273,791

※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。採用時点における本制度の選択者数は表15のとおりである。

表 15 (奨学金採用時における所得連動返還方式の選択者数)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度
所得連動返還方式の選択者	27,838件	30,652件	29,679件

※表は採用時における状況である。貸与中であれば返還方式はいつでも変更が可能であり、貸与終了後は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が可能である。

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、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、役場照会等による住所調査を実施してきたが、J-LIS（住民基本台帳ネットワークシステム）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、住所不明者の割合が減少している。

令和元年度は 298,881 件（平成 30 年度 108,918 件）の J-LIS 住調を実施した。

令和 3 年度からは J-LIS を活用した住所調査を原則とし、その他の手段も併用することにより、より一層効率的な住所情報の把握を目指す計画である。

#### ⑥ SMS の発信

機構は、延滞の始まった返還者への文書送付・督促架電とは別に、これに加えて、SMS を用いた働きかけを実施している。延滞者、無延滞者にかかわらず、その対象者に、時機に合ったきめ細やかな案内を行うことを目的としており、主な対象者は、これまでの本委員会提言に基づき、猶予期間満了後の返還者や満期以外の貸与終了者といった延滞に陥りやすい属性の返還者としている。

また、働きかけの対象として、毎年、新たな対象を検討、計画しており、令和 2 年度においては、返還期限猶予の長期利用者や月賦・半年賦併用返還者への案内を新たに実施した。

表 16 （SMS 送信件数）

（単位：件）					
区分	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
合計	12,263	22,374	28,878	46,286	45,909

#### ⑦ その他

##### ○相談体制について

コールセンター（平成 26 年 4 月設置）、返還相談センターを設置し、返還者からの繰上返還、返還期限猶予、その他返還全般に関する相談に対応してきたが、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に対応している。

令和元年度においては、修学支援新制度（給付奨学金等）に関する相談が増加している。

#### （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」が改善しており、延滞 3 か月以上の延滞債権の状況（表 7・表 8 参照：7 から 8 頁）は、第 3 期中期計画期間最終年度である平成 30 年度より、令和元年度にかけて全ての指標において、数値が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

令和元年度の貸与債権の状況について、貸与金残高は9兆6,067億円で、このうち貸与中の者を除く要返還債権額は7兆4,240億円となっている。

延滞債権の状況について、3か月以上の延滞債権額は2,409億円であり、要返還債権額に対する割合は3.2%、6か月以上の延滞債権額については1,817億円で、割合は2.4%である。

(表17参照)

なお、返還猶予債権は増加している。(表18参照)

**表17 (延滞債権の推移)**

(単位:百万円)

区分	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度
総貸付残高	8,923,247	9,179,308	9,374,269	9,506,739	9,606,655
返還を要する債権額	6,480,347	6,787,186	7,049,844	7,261,719	7,424,035
6か月以上延滞債権額	189,515	183,051	181,081	182,496	181,701
3か月以上延滞債権額	239,562	238,814	239,817	246,728	240,920
要返還債権額に占める6か月以上延滞債権額の割合	2.9%	2.7%	2.6%	2.5%	2.4%
要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合	3.7%	3.5%	3.4%	3.4%	3.2%

**表18 (返還猶予債権額の推移)**

(単位:百万円)

区分	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末
病 気 中	14,940	15,264	15,643	15,228	16,154
災 害	91	709	236	178	186
入 学 準 備	292	245	152	108	136
生 活 保 護	4,888	5,558	5,957	5,953	6,891
経済困難・失業中等	231,206	236,981	230,515	203,499	204,018
育児休暇等	3,821	4,637	5,982	5,576	6,941
猶予年限特例	972	2,919	4,460	5,229	6,473
計	256,211	266,314	262,945	235,771	240,798

#### (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

前記Ⅰ－1－（2）の通り、第4期中期目標・中期計画における各評価指標について、令和元年度においては、下記①から④の全ての指標で目標を達成した。

#### 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%以上にすることを旨とする。（5頁参照）

#### 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とする。（6頁参照）

#### 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旨とする。（7頁参照）

#### 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。（8頁参照）

### 2. 主な施策について

#### ① 令和元年度（第4期中期目標期間初年度）に実施した施策について

前記Ⅰ－2－（3）（15頁参照）のとおり、機構が令和元年度（第4期中期目標期間初年度）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、当年度分の回収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する救済制度の適切な実施には、学校の協力のもとでの返還の重要性や減額返還制度・返還期限猶予制度等の周知が効果をもたらしていると考えられるところであり、このことから、令和元年度に実施した施策は十分に機能しており、第4期中期目標期間の残りの期間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

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が、初年度にあたる令和元年度においては、全ての指標において、目標を達成した。

また、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が懸念されたが、回収状況においては、前年度の実績を上回る回収実績であることが確認できている。

しかしながら、コロナ禍が回収状況へ及ぼす影響は予測が立たず、第4期中期目標期間を通して、毎年度その目標を達成するためには、現在実施している施策を継続していくことが重要である。

コロナ禍において、返還が困難となる返還者への救済措置は今後ますます必要となると考えられ、このような状況下において、回収施策を強化することは長期的に見た場合に機構の社会的評価を下げることにつながるおそれがあることを考慮したうえで、適切な回収を図っていくことが望ましい。

したがって、本委員会では、令和3年度において次の視点に基づき回収施策を行うことを提言することとしたい。

### ア. J-LISによる住所調査について（前掲）

前掲のとおり、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。

機構では令和3年度以降、住所調査においてJ-LISによる方法を原則とし、補助的に他の手段も活用し、引き続き住所不明者の削減を図る予定であることから、更なる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必要な通知を届け、回収状況の改善を図ることが望ましいと考える。

### イ. SMSの発信（前掲）

前掲のとおり、機構ではSMSの発信による通知を活用してきているが、令和3年度においても引き続き減額返還制度活用の案内等の情報を発信し、必要な手続きを行うよう動機づけを行うことが望ましい。

その際は、SMSの送信文言に注意を払うとともに、SMSで発信した内容について必要な手続きを確認するために機構のホームページ等に誘導することにより、返還者にとって必要な情報を把握させること、また、必要な情報を見つけやすいホームページを作成することに留意されたい。

また、金融機関ではSMSの送信時にアプリで送信案内を通知することでSMSの確認を促すことがある。諸手続きにおいてスマートフォンは大きな役割を果たしており、機構でもスマートフォン向けの対応（アプリの開発等を含む）の検討を続けることが望ましい。

#### ウ. コンビニ収納の導入について

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。

機構では令和2年10月より、払込票による「コンビニ払い」の取扱いを開始し、返還者による「コンビニ払い」の利用が開始されたところである。

今後も「コンビニ払い」を利用した返還者の回収状況を把握するとともに、引き続き返還者にとって返還しやすい決済手段（キャッシュレス決済等）について、検討を行うことが望ましいと考えられる。

#### エ. 「返還のてびき」の電子化について

令和3年度より、機構では「返還のてびき」の印刷を終了し、電子データのみでの提供を行う予定であるとのことであるが、大学等で貸与終了者に対して実施する返還説明会において「返還のてびき」を配付することにより、返還開始に備える諸手続きを奨学生に説明してきた経緯を踏まえ、電子化に適した記載内容や返還説明会における活用方法の検討を行うことが望ましい。

また、印刷物として配付しないことにより、「返還のてびき」を確認する機会がないままに返還を開始する返還者を生じさせない施策を行うよう提言したい。

#### オ. 減額返還制度利用の案内について

返還期限猶予制度には通算10年間という制度利用期間の上限が設けられている（※）が、今後上限である10年間に達する返還者が増加していくことが見込まれる。

返還開始の早い段階において、返還期限猶予制度と併せて減額返還制度も利用していくことで、計画的な返還への意識を涵養するため、減額返還制度の利用を返還者全員に十分に周知していく必要があると考えられる。

（※）一部利用期間の上限の設定のない申請事由あり（傷病、生活保護受給中等）。