

令和 4 年 1 月 20 日

令和 2 年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 日本学生支援機構の令和 3 年度の取組について

令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告（提言）

令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた
令和3年度の機構の取組

1 第4期中期
目標期間に実施
する施策について
ア. J-LISによる
住所調査について

- 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。

・J-LISによる住所調査の効果

- ✓ 従来の郵送による役場照会に較べて、経費削減、調査時間の大幅な短縮ができています。

住所調査の手段	J-LIS	役場照会
費用	10円	300円～
調査時間	2～5営業日	2週間～2か月
特徴	・1度の照会で最新の転出先住所まで判明する	・1度の照会で次の転出先住所までしか判明しない ・除票後5年経過後は追跡できない

- ✓ J-LIS住調導入後（平成30年4月）、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が可能となっている。

導入前 ← ⋮ → 導入後

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
住所不明者数 (年度末時点)	28,055件	17,067件	17,848件	14,817件

返還促進策の取組（2 / 5）

	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告（提言）	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた令和3年度の機構の取組										
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>イ. SMSの発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<p>✓ SMS送信予定数：56,700件（前年度49,500件7,200件増）</p> <table border="1" data-bbox="1149 358 1970 732"> <tbody> <tr> <td>① 減額返還への誘導（返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内）</td> <td>約2,700件</td> </tr> <tr> <td>② 返還期限猶予期間明けの振替口座への入金案内（口座振替の事前通知）</td> <td>約6,300件</td> </tr> <tr> <td>③ 退学等による貸与終了者への振替口座への入金案内（初回口座振替の事前通知）</td> <td>約6,300件</td> </tr> <tr> <td>④ リレー口座加入の依頼</td> <td>約5,400件</td> </tr> <tr> <td>⑤ 休日明けの口座振替日の案内</td> <td>約36,000件</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SMS送信後にはSMSからリダイレクトされるホームページへのアクセスが増加することがデータで確認できている。（ホームページへのアクセスは必ずしもSMSで通知した目的通りの効果を生み出すわけではないが、機構のホームページに目を通す習慣を身に付けてほしいという意味で一定の効果があると考えられる。） ✓ 送信文言については、送信できる文字数の制限がある中、SMSの文章自体は簡潔なものにし、URLを用いて機構のホームページへ誘導することにより詳細を確認させるつくりとしている。URLの案内先のホームページで対象者に必要と思われる各種情報にアクセスさせたいという意図からも、今後のSMS送信の際も同様の形式で行う予定である。 ✓ リレー口座の申込みにおいては、金融機関の窓口等で紙での手続きを行っているが、スカラネット・パーソナルよりリレー口座の申込及び変更ができるようシステム改修を行う予定である。 ✓ また、アプリの開発に依らず、その他の諸手続きにおいても電子化に向けた検討を引き続き行う。 	① 減額返還への誘導（返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内）	約2,700件	② 返還期限猶予期間明けの振替口座への入金案内（口座振替の事前通知）	約6,300件	③ 退学等による貸与終了者への振替口座への入金案内（初回口座振替の事前通知）	約6,300件	④ リレー口座加入の依頼	約5,400件	⑤ 休日明けの口座振替日の案内	約36,000件
① 減額返還への誘導（返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内）	約2,700件											
② 返還期限猶予期間明けの振替口座への入金案内（口座振替の事前通知）	約6,300件											
③ 退学等による貸与終了者への振替口座への入金案内（初回口座振替の事前通知）	約6,300件											
④ リレー口座加入の依頼	約5,400件											
⑤ 休日明けの口座振替日の案内	約36,000件											

返還促進策の取組（3 / 5）

	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告（提言）	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和3年度の機構の取組
1 第4期中期目標期間に実施する施策について ウ. コンビニ収納の導入について	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 払込取扱票による金融機関での払込みでは機構への入金反映に時間がかかる場合があり、「奨学金の返還者に関する属性調査」の延滞者からも以下のような回答があるため、コンビニ収納のニーズがあるものと考えられる。 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>【属性調査】：「延滞の理由について」→忙しかった（金融機関に行くことができなかった等）7.7%（複数回答） （平成30年度14.1% 平成29年度 13.9%、平成28年度 14.3%、平成27年度 23.1%、平成26年度 13.9%）</p> </div> ✓ 機構においては、令和2年10月からの「コンビニ払い」の実施に向けて、令和元年度から継続して返還者および関係部署への周知を行い、予定通りコンビニ収納が開始された。 ✓ コンビニ収納は、以下の場合には利用可能。 <ul style="list-style-type: none"> ・払込金額30万円以下のもの ・払込期限（作成から1年以内）が記載されているもの ※収納用バーコードが印字されているものに限る。 ✓ 今後の新たな決済手段（キャッシュレス決済等）については、引き続き検討していく。

返還促進策の取組（４／５）

	令和２年度債権管理・回収等検証委員会報告（提言）	令和２年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和３年度の機構の取組
<p>1 第４期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>Ⅰ. 「返還のてびき」の電子化について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 従来、大学等を通じて貸与終了（予定）者に印刷物として配付してきた「返還のてびき」については、「返還のてびき（全体版）」として、ホームページへ掲載した。（紙媒体での配付は終了した。） ✓ 一方、「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」として、簡易版の冊子（紙媒体）を作成し、従来の「返還のてびき」に代えて配付した。 ✓ 簡易版の冊子では、返還に関するより詳しい内容についてはホームページに掲載した「返還のてびき（全体版）」を、制度変更等最新の情報についてはホームページで確認するよう誘導しており、ホームページを閲覧することの習慣づけに寄与するものと考えられる。 （紙媒体と異なりホームページは情報が更新されるものであるため、制度変更等、返還者が新しい情報を得るきっかけを増やすことに繋がるものと思料。）

返還促進策の取組（5 / 5）

	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告（提言）	令和2年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた令和3年度の機構の取組
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>オ. 減額返還制度利用の案内について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 <p>（※）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）。</p>	<p>✓ 返還期限猶予制度利用者に減額返還制度の利用を促すよう、「返還期限猶予承認通知」にチラシを同封した。</p> <p>（従前）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 返還期限制度猶予制度の適用を受けた一部の者（※）の承認通知（猶予の承認通知時）にチラシを同封 （※）卒業・退学・在学猶予終了後2年以内に猶予の適用を受けた返還者 ② 返還期限制度猶予承認期間が終了する全ての者の承認期間終了通知（期間終了3か月前）にチラシを同封 <p>（令和3年度）</p> <p>従前の①を以下の内容に見直した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 返還期限制度猶予制度の適用を受けた全ての者の承認通知（猶予の承認通知時）にチラシを同封 <p>✓ 減額返還制度に関する説明を引き続きホームページに掲載し、減額返還制度の周知を行っている。</p> <p>✓ 令和3年8月にホームページのリニューアルを行った際は、閲覧者が減額返還制度等の情報を容易に入手できるよう、構成や記載内容の見直しを行った。</p>