

平成24年12月3日

# 返還金回収促進策の概要等について

- 1 平成24年度返還金回収促進策(1/3)～(3/3)
- 2 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)～(3/3)
- 3 奨学金の返還回収の概要 1
- 4 回収委託の実施
- 5 奨学金の返還回収の概要 2
- 6 法的処理の実施
- 7 奨学金事務・システム最適化について

# 1 平成24年度 返還金回収促進策(1/3)

日本学生支援機構では、平成24年度に以下の回収促進策を実施する。

## 1. 返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化

### (1) 学校、返還者等と機構とのコミュニケーションの改善

- ① 機構文書等の分かりやすいものへの改善
- ② 学校等との間のコミュニケーションチャンネルの多元化、コンテンツの充実
- ③ コールセンターの運営改善
- ④ 関係教職員の返還の意義の理解促進

### (2) 学校に対する返還関係指導の改善

- ① 学校ごとの推薦枠に返還状況の反映
- ② 学校が行う採用時説明会、継続時の指導、返還時説明会の改善
- ③ 学校ごとの延滞率公表

### (3) 奨学生、返還者への指導の改善

- ① 採用前、採用時における返還関係の説明と説明内容の改善を行う。
- ② 返還誓約書の確実な提出
- ③ 奨学金継続時の指導の強化
- ④ 返還時説明会の開催と出席、説明内容の改善
- ⑤ 貸与終了時の手続きを確実に（リレー口座加入、住民票提出）
- ⑥ 返還開始前、返還中の約束通りの返還、諸手続励行の働きかけ

# 1 平成24年度 返還金回収促進策(2/3)

## 2. 延滞者に対する早期の解消指導等の働きかけの強化

### (1) 早期の解消指導

- ① 延滞通知(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ための取組みの改善)
- ② 回収委託と継続
- ③ 個信登録に関する情報提供

### (2) 継続的な働きかけ(返還状況に応じた回収委託の実施)

- ・ 中長期分入金管理委託【継続】  
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する。
- ・ 延滞2年半以上4年未満(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する。
- ・ 入金が6月以上途絶えた者の回収委託【新規】  
平成24年2月から実施している回収委託について継続して行うとともに、平成24年度についても同様に回収委託を行う。

### (3) 延滞継続者への対応

- ① 法的処理(回収委託との連携)
- ② 和解者・分割返還者の返還管理
- ③ 代位弁済請求

### (4) 学校と協力した延滞解消

- ・ 学校と協力した住所調査を行う。
- ・ 学校への延滞者情報の提供と学校からの督促について検討する。

# 1 平成24年度 返還金回収促進策(3/3)

## 3. 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
- ②住所把握の迅速化・徹底
- ③機関保証選択者の連絡先の有効活用

### (2) 返還しやすい環境への改善

- ① リレー口座、猶予願等の処理迅速化
- ② 紙請求者へのリレー口座加入促進
- ③ 返還方法の改善検討（年賦紙返還者を月賦口座へを含む）

### (3) 機関と委託業者との連携強化

- ①委託業者との月次等定例協議による十分な意思疎通
- ②委託業者が収集した返還者の苦情、要望、質問等の機関業務の改善への反映
- ③住所調査業務の委託業者との連携

### (4) 機関保証業務の効率化・簡素化

### (5) 法的処理対象者の属性把握

### (6) 償却の実施

- ①延滞債権に関する償却基準該当の調査
- ②償却基準の検討

### (7) 延滞金の検討

## 4. 回収策等の検証の実施

### (1) 返還促進策等検証委員会の開催

### (2) 機関保証制度検証委員会の開催

# 2 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
第1期中期計画(H16年～H20年)		第2期中期計画(H21年～H25年)			

## 返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化

返還者等に対する利便性の向上のためのシステムの全面改修

モバイルサイトの開設 (平成21年8月) → 貸与総額や返還時の月々の支払額等をHP上で確認できるシステム (奨学金貸与・返還シミュレーション)を開始 (平成22年1月運用開始)

返還者がHP上で自分の返還状況等を確認できるシステム (スカラネット・パーソナル)の開始 (平成22年7月運用開始)

返還者等に対する利便性の向上

コールセンターの設置・運営

コールセンター設置・運営(民間委託) (平成21年10月設置)

[返還相談センター設置]

(応答率 約20%)

(専門的問合せ(二次受け)は機構で対応)

応答率の大幅な改善

平成21年度  
応答率:63.4%

平成22年度  
応答率:84.8%

平成23年度  
応答率:89.9%

学校の担当職員への説明会

[奨学業務連絡協議会] 3,029名が参加(H20) (毎年実施) 2,453校

[初任者研修会] (H22より実施)

3,022名が参加(H21) 2,358校

2,898名が参加(H22) 2,213校

3,196名が参加(H23) 2,449校

\*H22は人数ベースの集計を行っていない。833名が参加(H23) 828校が参加(H22) 776校

より一層の充実

担当職員の適切な対応

学校別内示数割当において延滞率を重視

延滞率の配分割合 10%

第一種30%、第二種20% (H21年度より配分割合強化)

大学等の返還に関する協力体制の強化

延滞率の高い学校名の公表

学校への取組の支援

延滞の抑制効果

返還誓約書提出時期の早期化

貸与終了時に徴収

取扱変更の周知 (H21年11月)

採用時に早期化 (H22年度採用者から)

採用時から返還意識を涵養

適格認定時に自己の奨学金情報を確認

貸与状況・継続意志の確認

収支状況に基づく必要最小額の確認

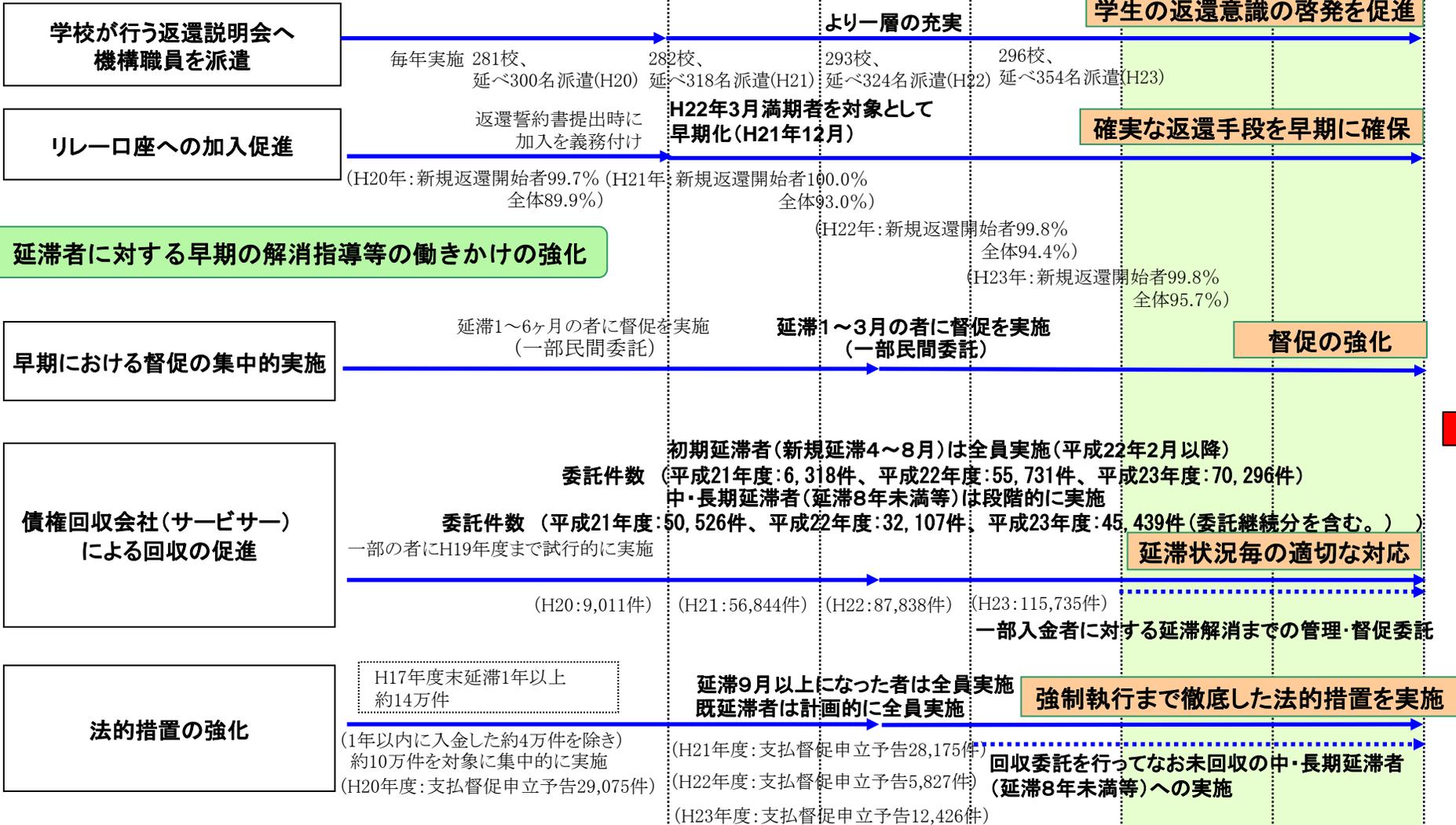
借り過ぎ防止・返還意識の涵養

延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

# 2 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(2/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
---------------	--------	--------	--------	--------	--------

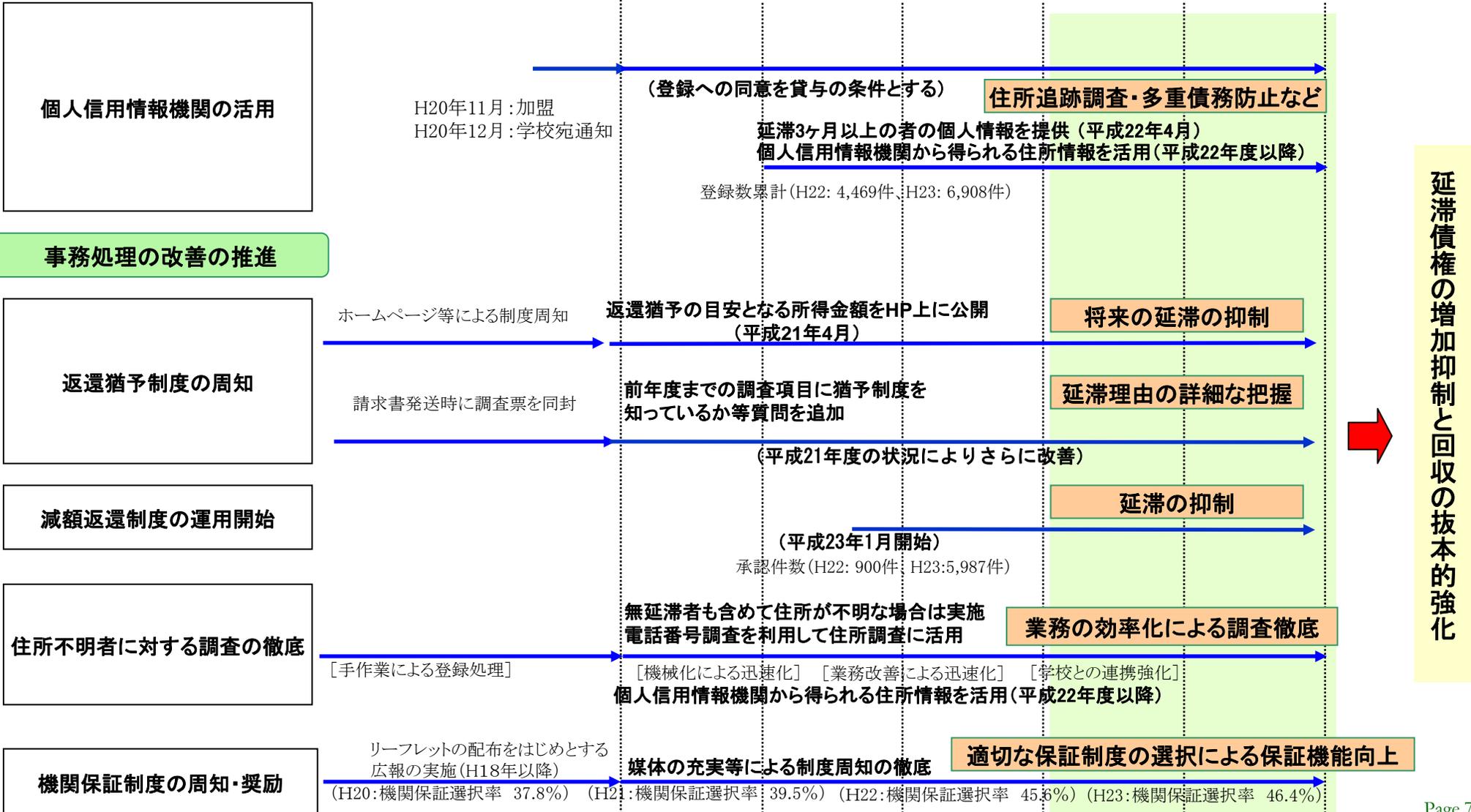
第1期中期計画(H16年～H20年)	第2期中期計画(H21年～H25年)				
--------------------	--------------------	--	--	--	--



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

# 2 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後 (3/3)

平成16年度～平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
第1期中期計画 (H16年～H20年)		第2期中期計画 (H21年～H25年)			



# 3 奨学金の返還回収の概要 1

○ 平成21年10月以降発生した新規延滞債権に対する返還督促の方法について

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27	9/27	10/27	11/27	12/27	
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4回目	5回目	6回目	7回目	8回目	9回目	10回目	11回目	12回目	13回目	14回目	15回目	
延滞月数	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8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)	11月未満 (11月目)	12月未満 (12月目)	13月未満 (13月目)	14月未満 (14月目)	15月未満 (15月目)	
個信関係	通知1 支払案内	通知2 支払案内	通知3 支払案内		登録※ (20日過ぎ)											
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 (平成23年度以降は延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告			支部へ 申立通知	順次申立		
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 (平成23年度以降は延滞9月未満の間は委託を継続する)						催告書	訪問督促	期限の利益の剥奪	代弁請求			

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、10月新規返還開始の場合は6月経過後の5月の登録となる。

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、通知1、2の発送時期が異なる場合がある。

[「サービス」を活用した督促架電]  
(主な架電先)  
不能1回目・・・本人  
不能2回目・・・連帯保証人  
不能3回目・・・本人(保証人 ※)

※ 不能3回目においては、本人、連帯保証人への督促ができない場合に保証人へ督促を行う。

[「サービス」を活用した回収委託]  
(主な回収委託の方法)  
①本人、連帯保証人への督促  
②保証人に対する督促  
③住所不明者に対する住所調査(役場住調、訪問調査)  
④返還期限猶予の案内  
⑤分割返還指導 等

[人的保証の延滞者に対する督促]

〈法的処理の実施〉  
支払督促申立予告書を送付し、入金・応答のない者について支払督促申立を行う。  
※ ただし、分割返還中の者、返還期限の猶予申請中の者、住所調査中の者等を除く。

[機関保証の延滞者に対する督促]

〈代位弁済請求までの督促方法〉  
①延滞10月目の者に対して、催告書を送付する。  
②延滞11月目の者に対して、訪問督促を行う。  
③延滞12月に達した者に対して、期限の利益の剥奪を行い、翌月日本国際教育支援協会に対して代位弁済請求を行う。  
※ ただし、分割返還者及び猶予申請者に対しては、個別の返還指導を行う。

<参考> 平成21年9月以前からの延滞債権に対する返還督促の方法について

平成21年9月以前から延滞状態にある者については、次のとおり返還者の状況(※)に応じた督促を実施する。

- ① 請求書等の督促文書が返戻となった者に対する役場への住所調査を実施。
- ② 請求書送付時に「サービス」を活用した電話による督促。(本人、連帯保証人等)
- ③ 分割返還希望者や返還期限の猶予希望者に対する個別返還指導を実施。
- ④ 「サービス」への回収業務委託を実施。(効果的な対象要件を策定)
- ⑤ 支払督促申立予告書の発送等、法的処理の実施。

※「返還者の状況」とは、住所状態、過去6月以内の入金の有無(分割返還の入金履行状況)、返還者等との交渉の有無等である。

# 4 回収委託の実施(1/2)

平成17年度から債権回収の委託を試験的に実施し、回収の効果について、費用対効果の調査・分析を踏まえ、順次、委託件数を拡大した。

(単位：千円、件)

区分	実施時期	対象	委託件数	請求金額	回収件数①	回収金額	猶予取次件数②	合計 (①+②)
平成17年度	平成17年11月 ～平成18年1月	・延滞2年以上3年未満で入金のない者	556	201,225	273	74,705	72	345
					(49.1%)	(37.1%)	(12.9%)	(62.1%)
平成18年度	平成18年11月 ～平成19年1月	・延滞1年以上2年未満で入金のない者 ・延滞8年以上15年未満で入金のない者 ・延滞8年以上9年未満で過去1年以上2年未満に入金があった者	4,011	3,000,231	1,172	155,323	85	1,257
	平成19年2月	・延滞2年以上3年未満で入金のない者 ・延滞4年以上8年未満で過去1年以内に入金のない者 ・延滞4年以上8年未満で入金のない者に対しても追加実施した。	3,026	1,436,840	445	63,657	44	489
平成19年度	平成19年12月 ～平成20年2月	・延滞1年以上2年未満で入金のない者	8,231	1,382,317	1,814	222,042	823	2,637
平成20年度	平成20年12月 ～平成21年2月	・延滞1年以上2年未満で入金のない者	9,011	1,472,002	4,219	350,009	104	4,323
平成21年度	平成21年10月 ～平成22年3月	・延滞4月以上3年未満で6ヶ月以上入金のない者	27,484	5,410,715	14,295	1,496,260	2,363	16,658
	※1 平成21年11月 ～平成23年2月	・延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者	23,042	14,329,577	4,009	526,701	212	4,221
	平成22年2月・3月 ～7月・8月	・振替不能4回目以降の者	6,318	347,730	1,422	76,900	77	1,499
平成22年度	平成22年4月 ～平成23年3月	早期化分(振替不能4回目の者)	55,731	2,906,785	29,391	1,676,929	1,882	31,273
	※2 平成21年11月 ～平成23年2月	・延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者	23,042	14,329,577	9,159	1,891,499	764	9,923
	※1 平成22年10月 ～平成24年1月	・延滞4年以上8年以下で6ヶ月以上入金のない者	9,065	6,374,235	1,422	76,900	77	1,499

- (注) 1. ( ) 内の割合は、委託件数、委託金額に対するそれぞれの割合である。  
 2. 上表の「※1」は委託期間中の当該年度の回収状況であり、「※2」は委託期間における合計の回収状況である。  
 3. 「対象」の延滞年数等については委託開始時の状況である。  
 4. 「請求金額」は、委託開始時の元金、利息、延滞金の合計である。  
 5. 「回収件数」は、委託期間中に1回以上の入金があった場合に、1件と集計した。  
 6. 「回収金額」は、委託期間中に入金があった元金、利息、延滞金の合計である。  
 7. 「猶予取次件数」は、委託期間中に猶予願出用紙を債権回収会社から発送した対象債権件数である。

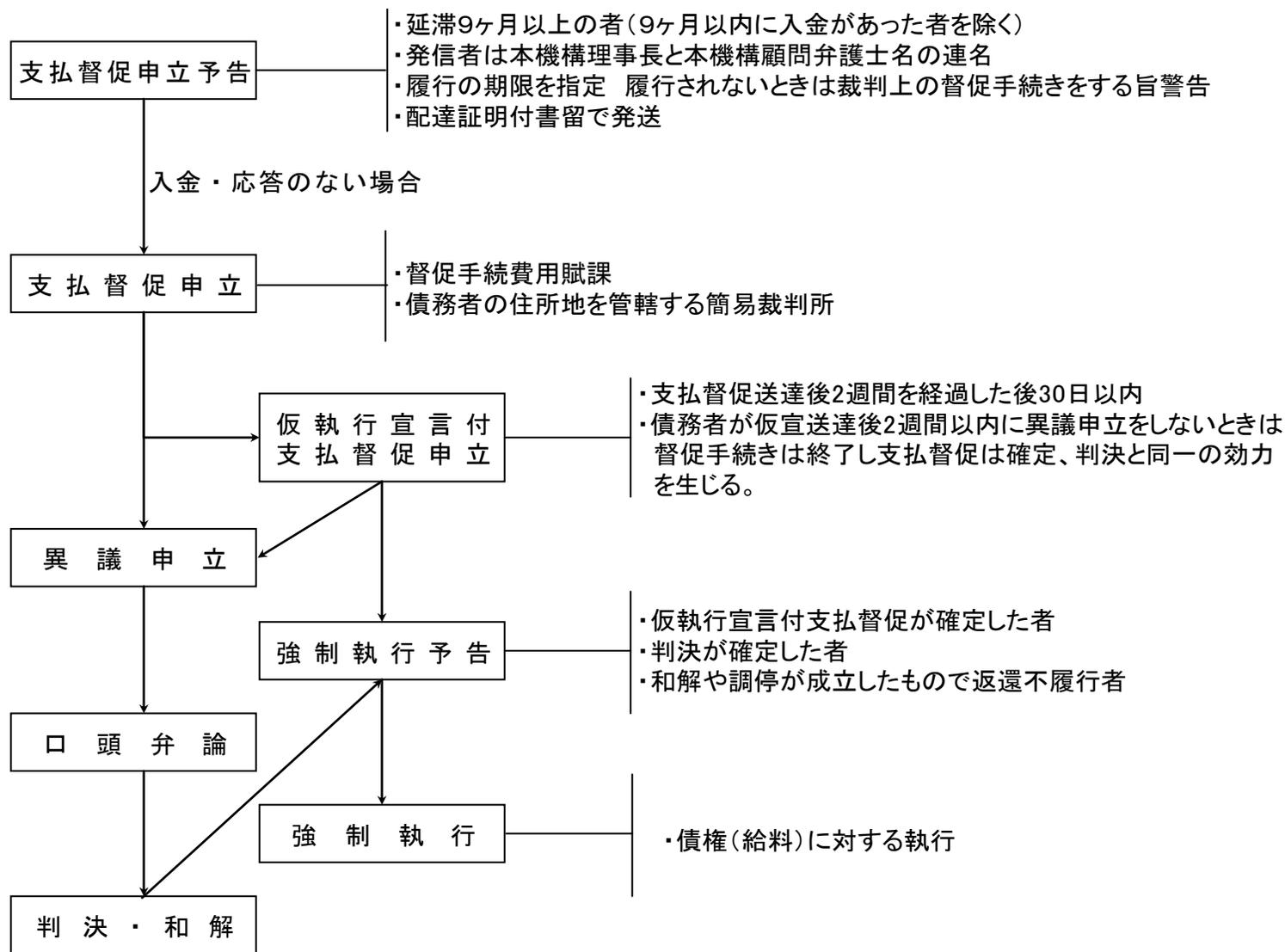
# 4 回収委託の実施(2/2)

(単位：千円、件)

区分	実施時期	対象	委託件数	請求金額	回収件数①	回収金額	猶予取次件数②	合計 (①+②)
平成23年度	平成23年4月 ～平成24年3月	早期化分(振替不能4回目の者等)	70,296	5,130,645	31,367 (44.6%)	1,739,094 (33.9%)	2,969 (4.2%)	34,336 (48.8%)
	平成22年10月 ～平成24年1月	・延滞4年以上8年以下で6ヶ月以上入金のない者	12,961	9,405,505	5,223 (40.3%)	790,743 (8.4%)	400 (3.1%)	5,623 (43.4%)
	平成23年4月 ～平成24年2月	・延滞2年半以上4年未満で6ヶ月以上入金のない者	13,455	7,110,268	5,949 (44.2%)	834,812 (11.7%)	666 (4.9%)	6,615 (49.2%)
	平成24年2月 ～平成25年2月	・延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者	15,020	10,241,917	2,387 (15.9%)	213,946 (2.1%)	206 (1.4%)	2,593 (17.3%)
	平成23年4月 ～平成24年2月	・委託継続分(延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者)	4,003	2,998,764	2,650 (66.2%)	280,396 (9.4%)	-	2,650 (66.2%)
平成24年度 (4月～10月)	平成24年4月 ～平成25年3月	早期化分(振替不能4回目の者等)	46,556	3,639,829	19,045 (40.9%)	1,190,604 (32.7%)	1,895 (4.1%)	20,940 (45.0%)
	平成24年2月 ～平成25年2月	・延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者	14,423	10,670,499	4,593 (31.8%)	612,672 (5.7%)	428 (3.0%)	5,021 (34.8%)
	平成24年8月 ～平成26年2月	・延滞3年以上8年未満で6ヶ月以上入金のない者	10,584	6,234,961	1,816 (17.2%)	167,851 (2.7%)	203 (1.9%)	2,019 (19.1%)
	平成24年3月 ～平成25年2月	・委託継続分(延滞2年半以上4年未満で6ヶ月以上入金のない者等)	8,514	6,238,131	6,831 (80.2%)	577,110 (9.3%)	-	6,831 (80.2%)

- (注) 1. ( )内の割合は、委託件数、委託金額に対するそれぞれの割合である。  
 2. 「対象」の延滞年数等については委託開始時の状況である。  
 3. 「請求金額」は、各年度内の委託請求金額に毎月の増減額を加算した請求金額の合計である。  
 4. 「回収件数」は、各年度の委託期間中に債権回収会社に1回以上の入金があった場合に1件と集計した。  
 5. 「回収金額」は、各年度に債権回収会社に入金された金額の合計であり、委託期間中に直接機構に入金された金額は含まない。  
 6. 「猶予取次件数」は、各年度の委託期間中に猶予願出用紙を債権回収会社から発送した対象債権数である。

# 5 奨学金の返還回収の概要 2



## 6 法的処理の実施

- 平成18年度から、延滞1年以上の者のうち1年以内に入金がなかったもの等(平成17年度末時点で約10万人)を対象として、支払督促申立予告をはじめとした法的措置に本格的に着手(※1)
- 平成21年度までの間に、平成17年度末時点で延滞1年以上の者のうち1年以内に入金がなかったもの等約10万件に対し支払督促申立予告を実施(※1)
- 平成21年度からは、地方支部の活用により法的処理担当者を大幅に増員し、支払督促申立以降の裁判上の手続き(異議申立に対する口頭弁論出頭や仮執行宣言付支払督促申立を含む。)を本格的に実施(※2)
- 平成21年10月から口座振替不能により新たに発生した新規延滞債権に対しては、延滞3月以上9月未満まで回収委託を行い、延滞9月以上となった者については支払督促申立予告から順次法的措置を実施(平成22年8月～)(※3)
- これまでに支払督促申立予告を済ませた中・長期延滞債権については、平成22年度から実施計画を策定し、時効中断等の観点から優先順位をつけて対象を絞り込んだ上で、順次、法的措置を実施

(単位:債権)

区分	支払督促申立 予告	支払督促申立	異議申立	仮宣申立	強制執行 予告	強制執行 申立	強制執行
平成18年度	※1 10,498	1,181	499	426	23	—	—
平成19年度	35,165	2,857	1,407	785	23	1	1
平成20年度	29,075	2,173	1,504	867	853	19	13
平成21年度	28,175	※2 7,713	4,233	2,061	1,436	123	28
平成22年度	※3 5,827	7,390	4,111	2,686	2,133	269	85
平成23年度	12,426	10,005	5,946	2,754	3,683	355	135
合計	121,166	31,319	17,700	9,579	8,151	767	262

(注)1. 上表の数値は各年度末の状況である。

2. 当該年度の法的処理件数には、過年度に前段階の法的処理を実施した者を含む。

# 7. 奨学金業務・システム最適化について

## 下記3点について奨学金業務システム最適化の刷新

### 最適化計画に基づいた推進

「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」に基づき業務の簡素化・効率化・合理化を推進する。

簡素化・効率化・合理化

### 奨学金業務システム 最適化

#### 利用者サービスの向上

#### 奨学金事業

奨学金事務担当者等の利用者へのサービス向上を図る。

#### 最新情報技術

利便性、セキュリティの確保

最新の情報技術を活用した利便性が高く、安全・安心な情報システムに刷新する。