

今後の事業展開について



JASSO

独立行政法人

日本学生支援機構

Japan Student Services Organization

— 機構を取り巻く状況 —

- 独立行政法人日本学生支援機構（以下「機構」）は、平成16年4月の設立以降、学生支援を先導する政策実施機関として、次代の社会を担う豊かな人間性を備えた創造的な人材を育成するとともに、国際理解・交流の推進を図ることを目指し、奨学金貸与事業、留学生支援事業及び学生生活支援事業を総合的に実施してきた。
- 我が国の高等学校卒業者の大学等への現役進学率が54.4%（平成22年3月）と過去最高となる一方、現下の厳しい財政状況の下、GDPに占める高等教育機関に対する公財政支出の割合は0.5%（平成22年）とOECD諸国平均の1.0%と比較して国際的に極めて低い状況となっている。また、平均給与所得が平成9年（4,673千円）をピークに年々減少を続けて平成21年には4,059千円まで低下しており、教育費の家計への負担が増加するなど、学生の高等教育進学及び在学に対する経済的環境は厳しい状況である。
- 一方、平成23年3月大学学部卒業予定者の就職内定率が、平成8年度の調査開始以来過去最低となる68.8%（平成22年12月1日現在）にとどまり、完全失業率が5.1%（平成22年11月）と高止まりする中で、特に15～24歳の若年層は8.7%と他の年代より大幅に高くなっており、35歳未満の非正規就業者の割合も33.6%（平成19年）に達するなど、現下の厳しい経済状況において、新卒者及び若年層の雇用対策が喫緊の課題となっている。また、大学生の就職活動の長期化・早期化が社会問題化している。
- 外国人留学生の受入れに関しては、「留学生30万人計画」骨子（平成20年7月）において、2020年を目途に30万人を受入れる目標が掲げられた。これを受け、機構を含め関係機関が連携して計画を推進中であり、我が国の大学等に在籍する留学生数は141,774人（平成22年5月1日現在）と過去最高を記録した。一方、海外の大学等に在籍する日本人学生数は近年、減少傾向にあり、平成20年は66,833人と前年より約11%減少した。米国の大学等への留学生数の出身国・地域別ランキングで、日本は平成21年に台湾に抜かれ6位に転落し、前年比15.1%減となるなど、日本人学生の内向き志向の傾向が見られる。

- 2020年までに達成すべき目標と主な施策の方向性を明確化した、「新成長戦略」（平成22年6月18日閣議決定）においては、機構の実施事業に関連する分野として、グローバル人材の育成と高度人材の受入れ拡大を目指し、「外国人学生の戦略的受入れの促進」「外国人学生の日系企業への就職支援」「日本人学生等の留学・研修への支援」の強化が掲げられるとともに、雇用・人材戦略の一環として、高等教育における「奨学金制度の充実」が盛り込まれた。
これらを踏まえ、平成23年度予算案においては、「学生の双方向交流の推進」として、3ヶ月未満の短期間、諸外国へ留学する学生及び我が国へ留学する学生を支援するための予算（各7,000人）が新規に措置された。また、奨学金貸与事業については、88,348人の貸与人員の増が図られた。
- 平成21年秋の政権交代後に設置された行政刷新会議により、国民的な観点から行政全般の在り方を刷新することなどを目的として、3回に渡り「事業仕分け」が実施された。機構の実施事業については、平成21年11月の事業仕分け第一弾において「大学等奨学金」が、平成22年4月に独立行政法人の事務・事業を対象に実施された第二弾において「国際交流会館等留学生寄宿舍等の設置及び運営」「学生生活支援事業のうち大学情報提供事業（学生支援情報データベース等）」などが仕分けの対象となり、「見直しを行う」「事業の廃止」などの判定を受けた。
その後、「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて」（平成22年5月18日行政刷新会議）、「独立行政法人・政府系公益法人等の抜本改革に向けた当面の進め方」（平成22年6月18日蓮舫行政刷新担当大臣）により今後の独立行政法人改革の方針が示され、これに従って全ての独立行政法人の全事務・事業及び全資産の精査が行われた。平成22年12月7日には、独立行政法人の抜本改革の第一段階として、独立行政法人が講ずべき措置を取りまとめた「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」が閣議決定されたところである。今後、これに沿って事務・事業の改革を着実に推進することが求められている。

I . 奨学金貸与事業

1. 奨学金貸与事業の現状

貸与規模の拡大

直近の10年間で貸与人員が約1.7倍(平成12年度:691千人→平成22年度:1,183千人)に拡大しており、大学生の約3人に1人、大学院生の約2.5人に1人の割合で貸与している。

学生数に対する貸与率(21年度)

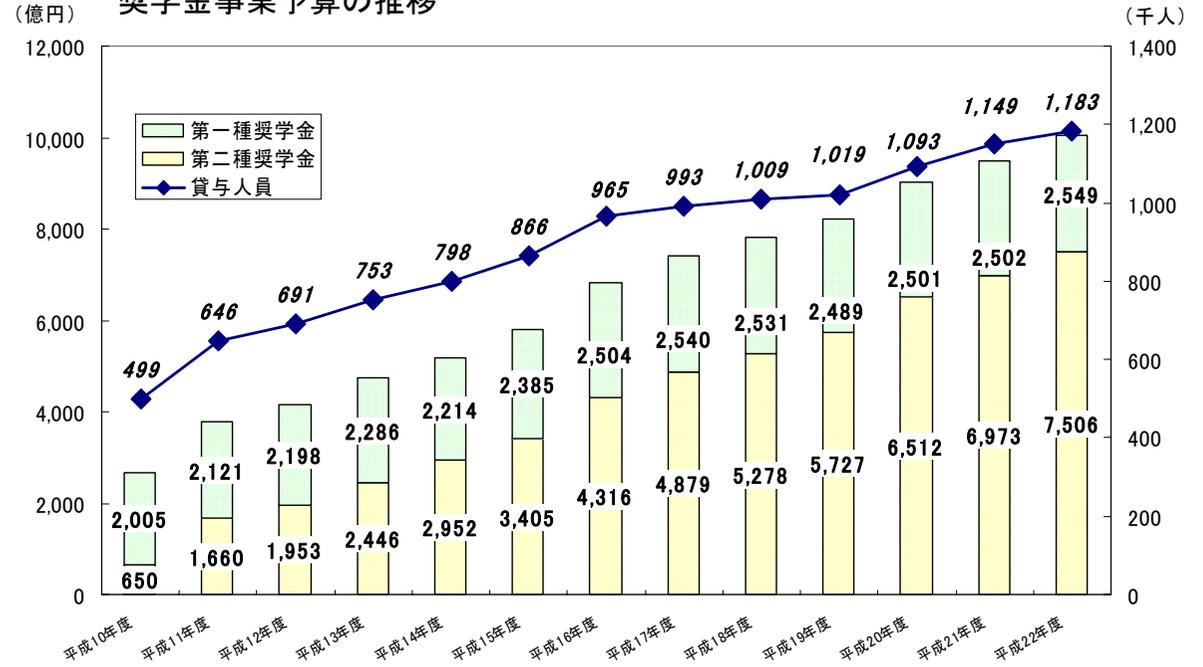
学 種	貸与率 (%)
大学	34.8
大学院	40.7
高等専門学校	12.4
専修学校専門課程	30.2
計	34.1

(注)貸与率は21年度貸与実績/21年度学生数(実員)

延滞債権額と延滞額

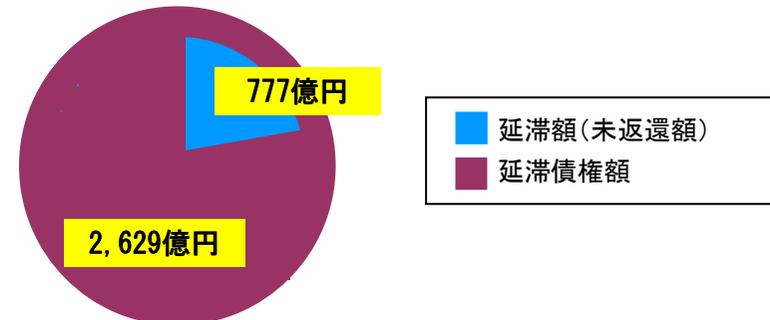
平成21年度末における3ヶ月以上の延滞債権額は2,629億円であるが、そのうち、返済期日が到来している延滞額(未返還額)は777億円である。

奨学金事業予算の推移



※ 上表は日本学生支援機構実施分のみであり、平成17年度より地方移管している高等学校等奨学金事業交付金分は含まない。

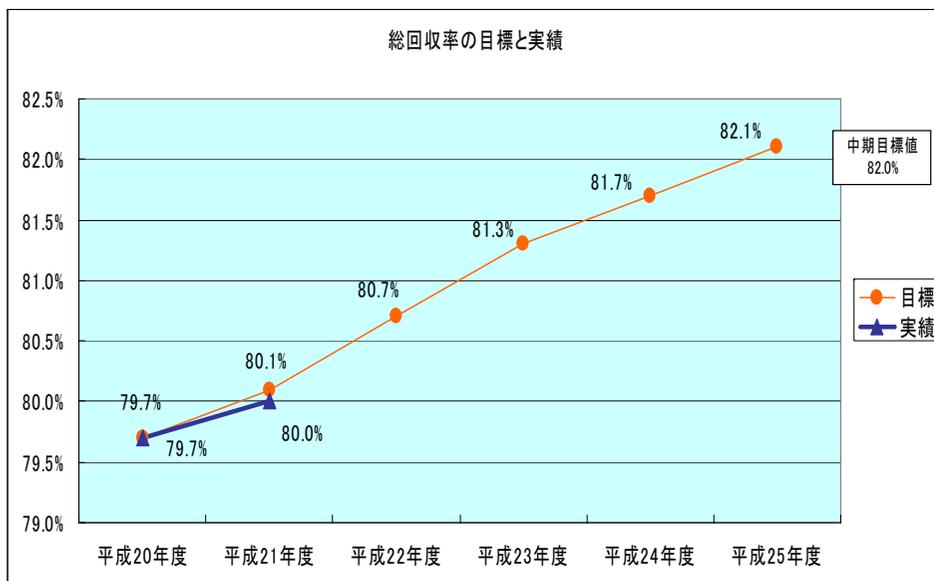
延滞債権額と延滞額(平成21年度末)



2. 返還金回収に係る目標及び目標達成に向けた取組

目標値

- 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)を第2期中期目標期間(平成21~25年度)に82%以上にする。
- 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平成23年度までに半減することを目指し、前年度比15%以上削減するよう努める。

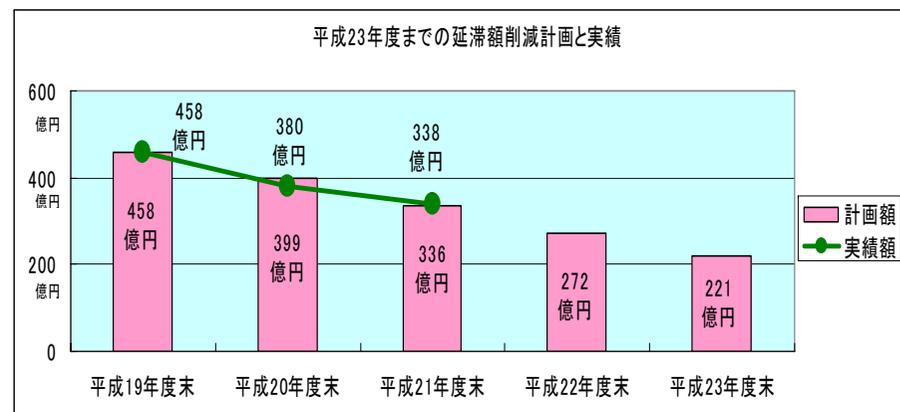


<平成22年度の現状>

- ・ 総回収率(11月次) : 50.7% (対前年同月比1.3ポイント改善)
- ・ 延滞額(11月次) : 目標値「297億円以下」に対して実績額は317億円

<参考>

- ・ 新規返還者の回収率(平成21年度) : 96.0%



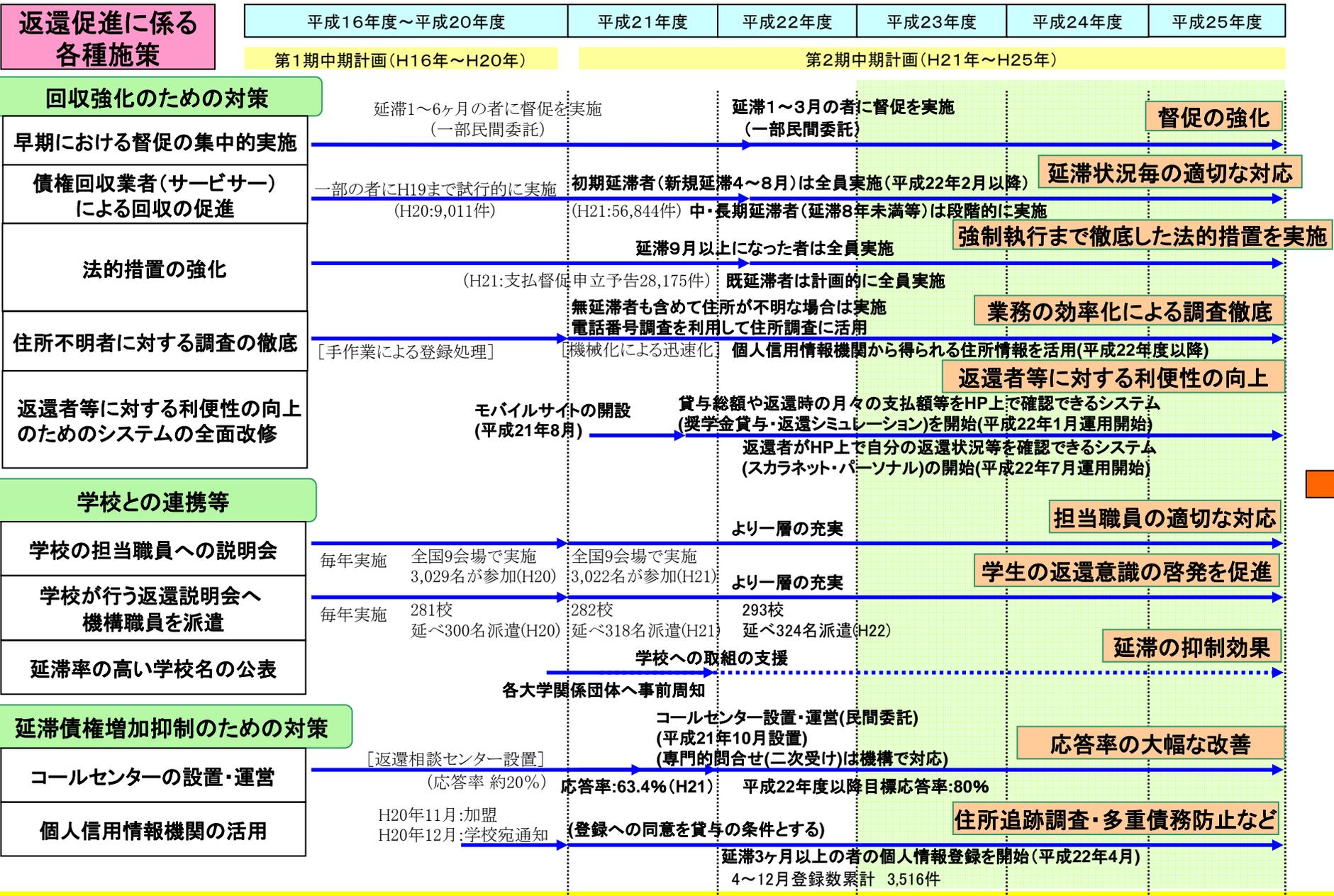
※対象学種：高等学校相当(高等学校・専修学校高等課程)を除く、大学・大学院・高等専門学校・専修学校専門課程

※ 繰上返還分を支払当初予定日所属の年度の返還金に充当し、繰上返還が総回収率の向上に反映される新たな指標を検討することも課題。

【参考】

- 平成20年度：総回収率79.7%⇒繰上返還分を考慮した場合82.1% (+2.4ポイント)
- 平成21年度：総回収率80.0%⇒繰上返還分を考慮した場合82.4% (+2.4ポイント)

2. 返還金回収に係る目標及び目標達成に向けた取組



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

2. 返還金回収に係る目標及び目標達成に向けた取組

目標達成に向けた返還金回収強化策等

▶「平成22年度返還金回収強化策」を策定し、これに基づき返還金回収強化に係る取組を実施中。

「平成22年度返還金回収強化策」骨子

■ 大学等とのコミュニケーションの強化による回収強化策

○大学等の教職員に対する返還金回収方策等についての広報・周知を図る 等

■ 在学中の学生等に係る回収強化策

○大学等で実施する奨学金継続願・適格認定手続き時における返還意識の徹底と厳格な実施 等

■ 返還中の者に係る回収強化策

- 法的処理(時効中断の推進、法的処理の早期化及び強制執行手続きの確実な実施)
- 債権の償却基準の見直し(新たな償却要件を検討)
- 返還期限猶予事務(各月末処理残の削減に努める)
- 中長期延滞債権の回収強化(延滞4年以上8年未満の延滞債権の回収委託を実施)
- 返還促進策等検証委員会の開催(総回収率に係る数値目標達成の可能性等を審議)
- 延滞者の延滞事由・属性情報の調査(調査結果を精査・検証し、今後の返還指導に有効活用する) ※【参考1】参照
- 代位弁済請求基準の見直し(保証機関との間で代位弁済基準の細部の確定を行うための協議を継続)
- 機関保証制度検証委員会の開催(制度の健全性確保のために機関保証の妥当性を検証) ※【参考2】参照

2. 返還金回収に係る目標及び目標達成に向けた取組

【参考1】「平成21年度奨学金の延滞者に関する属性調査」結果の概要

1. 調査期間

平成21年12月～平成22年3月

2. 調査対象、回答数

- (1) 平成22年3月において、奨学金返還の請求書を発送した延滞6ヶ月以上の者(対象者67,243人のうち3,553人から回答(回答率5.3%))
- (2) 平成21年12月において、奨学金返還を延滞していない者(対象者30,000人のうち9,160人から回答(回答率30.5%))

3. 調査結果の概要

- (1) 延滞理由は、本人の低所得(49.1%)、親の経済困難(34.1%)、本人の借入金の返済(19.4%)など経済的理由をあげる者が多数。
- (2) 延滞者の職業は、正社員である割合が28.5%に対し、派遣・アルバイト等が36.9%と不安定な就業状況である者が多数。
- (3) 延滞者の年収は、300万円未満と回答している者が87.5%、うち100万円未満が40.7%。

【参考2】機関保証制度に係る現状

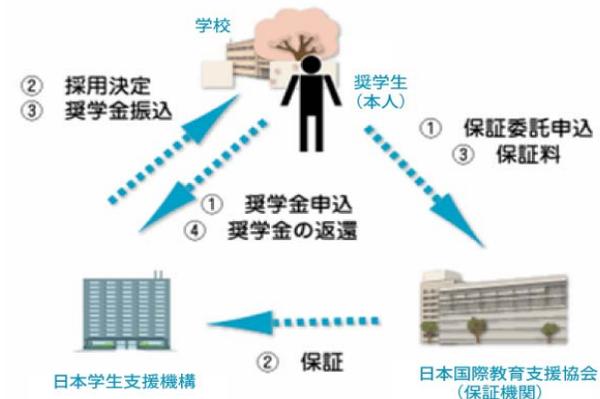
○新規加入率

区分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (11月次)
新規加入率	35.1%	37.8%	39.5%	45.6%

○機関保証・人的保証加入者別の返還金回収率

区分	平成21年度		平成22年度(11月次)	
		うち、当年度分		うち、当年度分
機関保証制度加入者	90.4%	91.2%	52.1%	51.4%
人的保証制度加入者	79.4%	94.3%	50.6%	60.0%
総合	80.0%	94.1%	50.7%	59.2%

○機関保証制度の仕組み



3. 法的処理

検討すべき論点

- 法的処理業務の件数増加に対応するための事務処理体制の整備(支部拠点の拡充等)。
- 法的処理の実施方針(対象、方法など)に係る今後の方向性。

現状及び今後の取組

- 平成22年度に策定した「平成22年度法的処理実施計画」及び「延滞債権に係る法的処理の方針について」に基づき業務を実施中。

《主な取組》

- ・時効の中断に向けた処理(延滞9年以上の債権に対する支払督促申立の実施)
- ・法的処理の早期化(平成21年10月以降に振替不能となり、延滞9ヶ月目となった者に対して実施)

【参考】法的処理の実施状況

	平成16年度	平成21年度	平成22年度 (11月現在)
支払督促申立予告	462件	28,175件	3,337件
支払督促申立	208件	7,713件	5,639件
仮執行宣言付支払督促申立	60件	2,061件	1,819件
強制執行申立	2件	123件	113件
強制執行	1件	28件	42件

- 平成21年度に支部業務を見直し、法的処理を中心とした返還金回収業務に重点化を図った。また、平成22年9月に支部長会議及び支部法的処理担当職員研修を実施するなど、法務課と支部間の連携強化を図っている。

【参考】地方ブロック支部(全国7支部+1オフィス、常勤職員数86人(平成23年1月1日現在))

北海道支部(札幌市)、東北支部(仙台市)、関東甲信越支部(東京都目黒区)、東海北陸支部(名古屋市)、近畿支部(神戸市)、近畿支部大阪オフィス(大阪市)、中国四国支部(広島市)、九州支部(福岡市)

- 法的処理の早期化に伴う今後の新規対象者の増加に備え、2地域(東京、福岡)において試行的に行う支払督促申立の外部委託の実施後、結果の分析・検証を行う。

4. 返還期限猶予

検討すべき論点

➤ 返還困難な者に対して返還期限猶予制度を適確に適用するため、一層の制度の周知及び事務処理の改善を図る。

現状及び今後の取組

■ 経済情勢の悪化による影響等により申請件数が急速に増加。

【参考】返還期限猶予の申請受付及び承認件数

平成21年度 :《申請受付》89,898件、《承認》46,700件

平成22年度(12月末まで):《申請受付》79,035件、《承認》39,937件

【参考】返還期限猶予の承認事由(平成21年度)

- 生活困窮: 85.9%
- 病氣中 : 10.5%
- 生活保護: 2.2% など

■ 返還期限猶予願の記載事項(猶予期間、願出事由、収入の状況)の不備や添付書類不足などによる返送割合が高い(約4割)。このため、審査処理に時間を要している。

⇒ 記載不備の多い項目について、可能な限り簡素化して様式の改善を図るべく取組中。

・機構のHPに「記入例」や「Q&A」を掲載したり、申請者自らに内容等について提出前に再度点検してもらうようチェックシートの導入を図り、書類不備による返送件数の減少に努めている。

■ 返還困難な者に対して返還期限猶予制度のより一層の周知を図るため、情報の発信に努めている。

⇒ 機構のHP上で「返還期限猶予のQ&A」など制度について詳しく掲載。

・個人情報閲覧サービス(スカラネットパーソナル)上に、申請用紙の作成機能を追加(平成23年4月予定)。

■ 減額返還制度の導入(平成23年1月)

・経済的理由により返還困難となっている者のうち、当初の割賦金額を減額すれば返還可能となる者について、一定の要件(収入金額300万円以下など)を満たすことで、一定期間の割賦金額の1/2減額(返還期間の延長)を認め、返還者の負担軽減とともに、返還金の回収促進と延滞の抑制を図る。

Ⅱ. 留学生支援事業

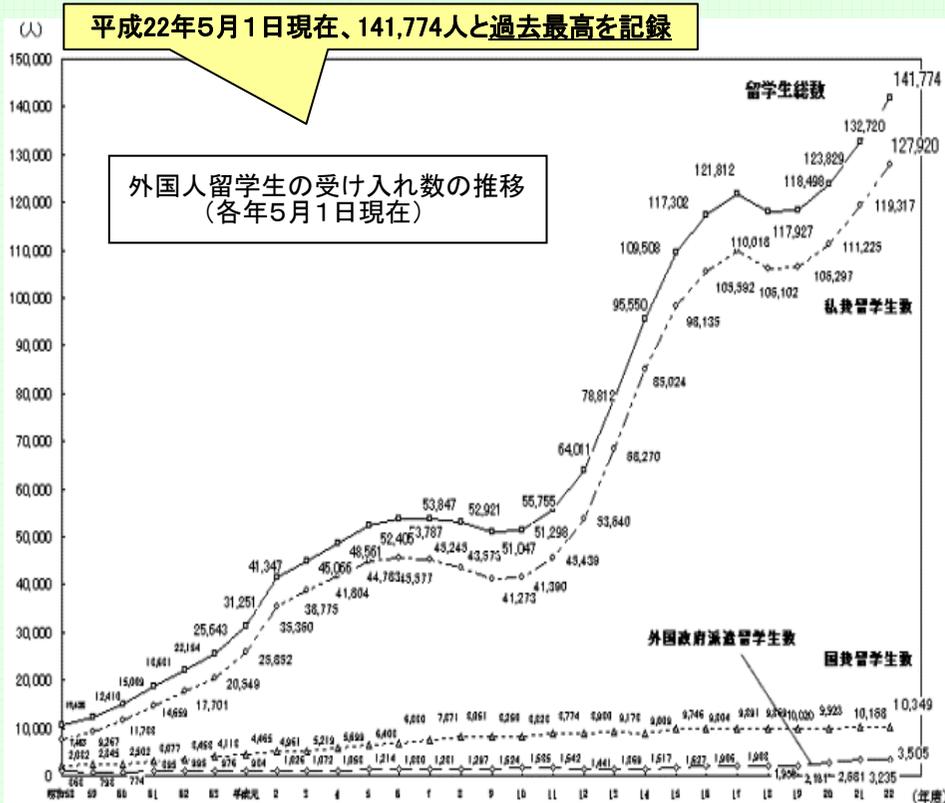
今後の留学生支援事業の方向性

留学生交流の意義

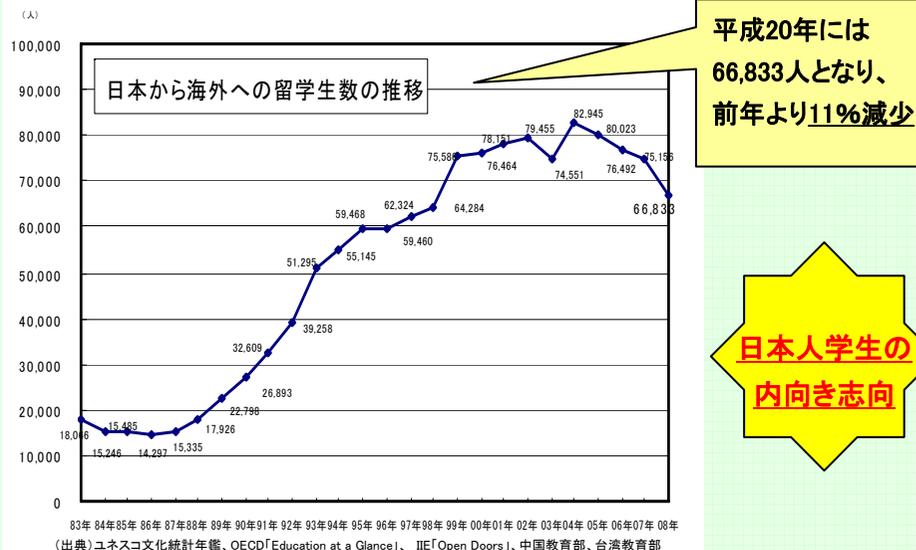
- 諸外国との相互理解の増進と人的ネットワークの形成
- 国際的な視野を持った日本人学生の育成と開かれた活力ある社会の実現
- 大学等の国際化、国際競争力の強化
- 国際社会に対する知的国際貢献

現状

【日本で学ぶ外国人留学生数】



【海外で学ぶ日本人学生数】



日本人学生の
内向き志向

○米国内の大学・大学院の外国人留学生数(出身国・地域別)

順位	出身国・地域	2008~2009年 (人)	2009~2010年 (人)	対前年比 (%)
1	中国	98,235	127,628	29.9
2	インド	103,260	104,897	1.6
3	韓国	75,065	72,153	▲ 3.9
4	カナダ	29,697	28,145	▲ 5.2
5	台湾	28,065	26,685	▲ 4.9
6	日本	29,264	24,842	▲ 15.1

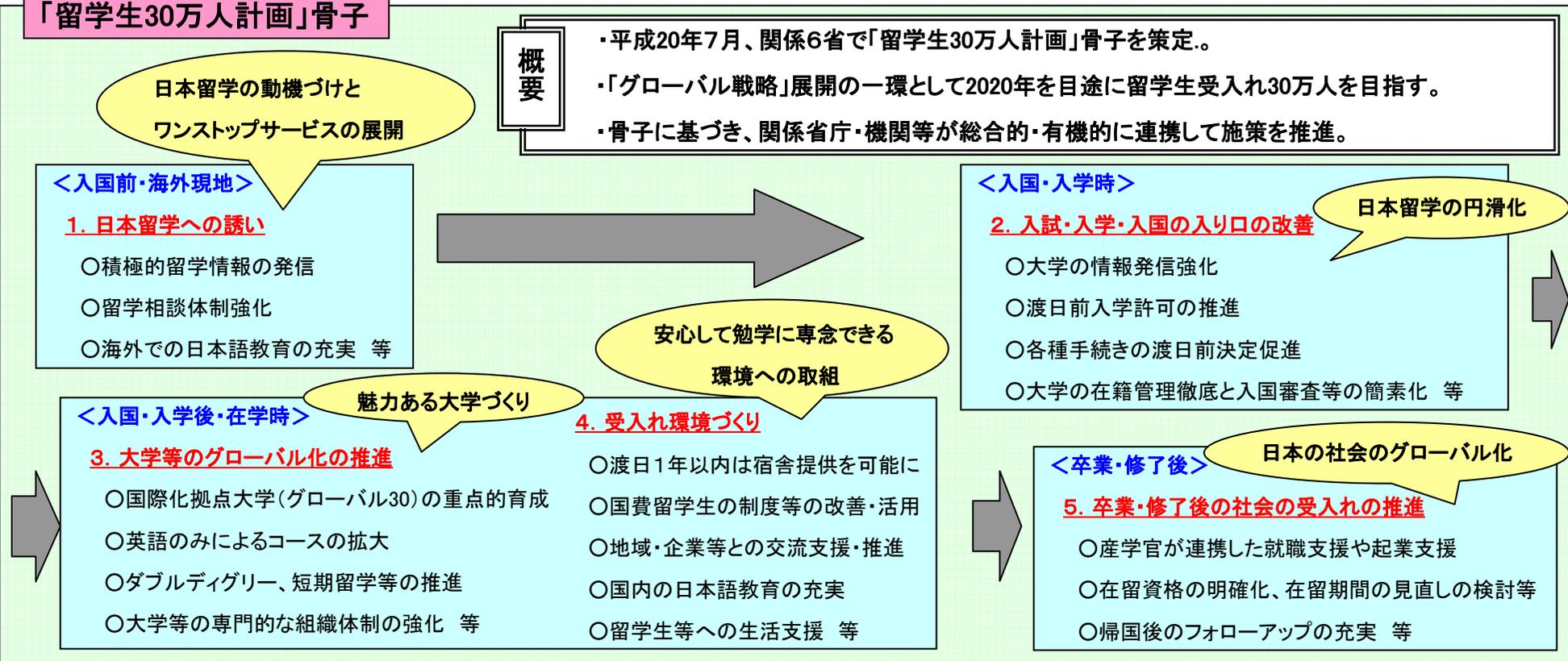
(出典: Open Doors2010)

米国の大学等への留学生数において日本は、平成21年に前年比15.1%減となり、台湾に抜かれ第6位に転落

検討すべき論点

- 「留学生30万人計画」骨子（平成20年7月）では、「グローバル戦略」展開の一環として2020年を目途に留学生受入れ30万人を目指すこととされ、「新成長戦略」においてもグローバル人材の育成と高度人材の受入れ拡大が挙げられている。
- 一方で、機構の留学生支援事業については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）により、一部の事業の廃止等が決定され、平成23年度予算案においても、私費外国人留学生学習奨励費については前年度比約9%削減されている。
- 我が国が国際社会で大きな役割を果たしていくためには、国として留学生交流を柱とした「教育外交」を進めるという発想が必要であると考えられるが、その弱体化が懸念されることを踏まえ、今後の留学生支援事業の方向性を検討する。

「留学生30万人計画」骨子



外国人学生・日本人学生等への情報提供

※[]内は、事務・事業の見直しの基本方針

留学情報センターの運営

[留学情報センター(東京・神戸)は廃止(平成22年度中に実施)※]

海外事務所における情報提供(インドネシア、韓国、タイ、マレーシア)

・国際化拠点整備事業(グローバル30)における機構の海外事務所の活用 等

【国際化拠点整備事業(グローバル30)】 ※国際化拠点大学(13大学)を選定

・平成22年11月事業仕分け結果「一旦廃止し、組み立て直す」 ⇒ 平成23年度予算(案) 29億円(13大学継続、前年度比△1億円)

[海外事務所の廃止又は他機関事務所との共用化を進めるための検討を行い、具体的な結論を得る。(平成22年度中に実施)※]

外国人学生のための進学説明会、日本留学フェア・日本留学セミナーの実施

国際化拠点整備事業(グローバル30)採択大学との連携 等

日本留学ポータルサイト(「Gateway to Study in Japan」)の公開(平成22年6月～)

海外留学フェア・海外留学説明会の実施 等

宿舎の整備

※[]内は、事務・事業の見直しの基本方針

留学生宿舎等(国際交流会館等)の設置及び運営

[大学・民間などへの売却を進め、事業を廃止する。(平成23年度中に実施)※]

留学生借り上げ宿舎支援事業

⇒大学等が外国人留学生のために民間宿舎を借り上げた場合、当該大学等に対し

支援金を支給する。

[私費外国人留学生学習奨励費に統合し実施する。]

※平成23年度予算(案)

単身2,000戸(前年比300戸増)、世帯100戸(前年同)、ショートステイ500戸(前年同)

留学生宿舎の状況

①学校が設置する留学生宿舎 19,958人

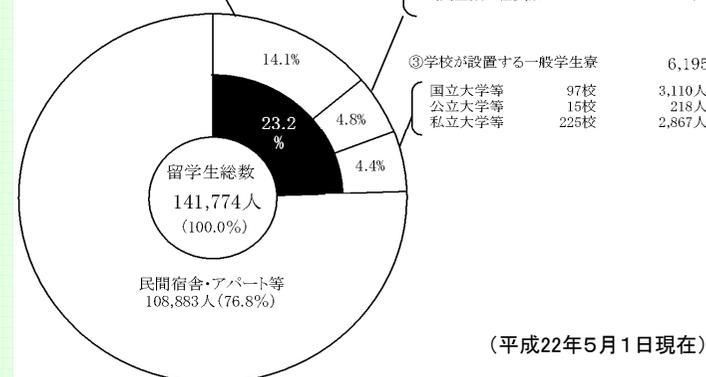
②公益法人等が設置する留学生宿舎 6,738人

国立大学等	95校	7,399人
公立大学	25校	395人
私立大学等	371校	12,164人

日本学生支援機構設置留学生宿舎	2,227人
公益法人設置留学生宿舎	893人
地方公共団体設置留学生宿舎	1,046人
公営住宅等	1,963人
民間企業の社員寮	609人

③学校が設置する一般学生寮 6,195人

国立大学等	97校	3,110人
公立大学等	15校	218人
私立大学等	225校	2,867人



留学生に対する奨学金支給事業

- **私費外国人留学生学習奨励費** ※平成23年度予算(案)人数:11,406人(H22年度12,550人⇒△1,144人減)
 - 日本の大学等に在籍する私費外国人留学生を支援
 - ＜給付期間＞1年以内 ＜奨学金(月額)＞大学院レベル:65,000円 学部レベル:48,000円
- **留学生交流支援制度** (平成21年度採用人数 ⇒ 短期受入れ:4,242人、短期派遣:2,661人、長期派遣:57人)
 - 短期受入れ:大学間交流協定等に基づき日本へ短期留学(3ヶ月以上1年以内)する外国人留学生を支援
 - ＜給付期間＞3ヶ月以上1年以内 ＜奨学金(月額)＞80,000円
 - 短期派遣:日本の大学に在籍しながら大学間交流協定等に基づき、諸外国の大学に短期留学(3ヶ月以上1年以内)する日本人学生を支援
 - ＜給付期間＞3ヶ月以上1年以内 ＜奨学金(月額)＞80,000円
 - 長期派遣:諸外国の大学で修士・博士の学位を取得するために留学(1年以上)する日本人学生等を支援
 - ＜給付期間＞修士:2年以内 博士:原則3年 ＜奨学金(月額)＞93,000円～156,000円(留学先によって異なる。) ＜授業料＞実費額
- **学生の双方向交流の推進(平成23年度新設)** ※平成23年度予算(案)人数:[ショートビジット等支援分、ショートステイ等支援分]⇒各7,000人
 - 大学間交流協定等に基づき3ヶ月未満の短期間、諸外国へ留学する学生及び我が国へ留学する学生を支援
 - ＜奨学金(月額)＞80,000円
- **日本人学生への奨学金の貸与**
 - 海外留学のための奨学金(第二種奨学金)制度(平成21年度貸与人員:1,529人)
 - ・海外の大学・大学院に進学し、学位取得を目的とした留学をする場合に貸与 ＜貸与月額＞30,000円～150,000円の選択制
 - 短期留学のための奨学金(第二種奨学金)制度(平成21年度貸与人員:1,171人)
 - ・国内の大学・大学院等に在籍し、海外の大学・大学院に3ヵ月以上の短期留学する場合に貸与 ＜貸与月額＞30,000円～150,000円の選択制

その他機構の実施する留学生支援事業

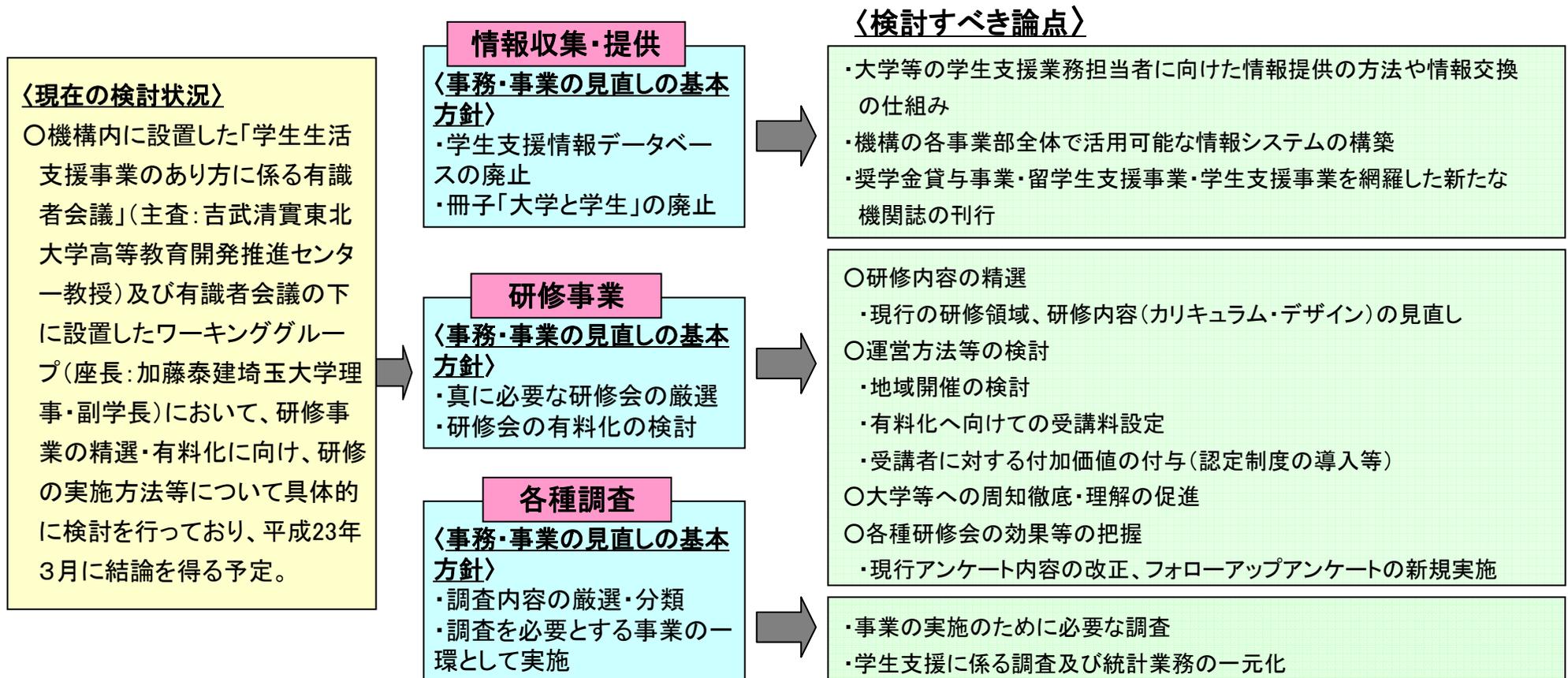
- 留学生交流推進事業 ⇒ 国際大学交流セミナー、留学生地域交流事業
- 日本留学試験の実施 ⇒ ＜実施地＞国内:16都道府県 国外:14カ国・地域、17都市 ＜受験者数(平成22年度)＞第1回(6月):23,294人 第2回(11月):23,397人
- 外国人留学生へのフォローアップ事業等
 - ・就職支援事業 ⇒ 外国人留学生のための就活準備セミナー 等
 - ・フォローアップ事業 ⇒ 帰国外国人留学生短期研究制度、「日本留学ネットワークメールマガジン」の配信(平成23年1月現在配信件数:24,166件) 等

Ⅲ. 学生生活支援事業

1. 学生生活支援事業の在り方の検討

今後の学生生活支援の在り方

- 大学等の教職員に対し、学生相談、就職支援、障害学生修学支援その他喫緊の重要課題など各大学等における取組が十分でなく公共上の見地から必要な事業内容に厳選して実施し、大学等の自主的な取組を促す。
- 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を踏まえ、事業の見直しを図る。



2. 就職支援に関する研修会等の実施

全国就職指導ガイダンスの実施

○就職・採用活動について、学校側、企業側の双方が一堂に会して情報交換を行うことにより、就職機会の均等の確保並びに、多様な学生に対応した就職指導の充実に資することを目的として、年2回開催している。

【概要】

- ・主催：機構、文部科学省、就職問題懇談会 ・協力：厚生労働省、経済産業省 ・後援：社団法人日本経済団体連合会
- ・参加対象：大学等の就職指導・留学生業務・学生支援業務担当者、大学等関係団体、企業の採用担当者、企業等関係団体

【開催内容】

- ・講演「学生の就職・採用活動について」
- ・事例紹介（就職・キャリア支援及び採用活動の取組事例を大学・企業から発表）
- ・情報交換会（学校の就職指導担当者と企業の採用担当者との個別面談による情報交換）
- ・外国人留学生の就職支援についてのセッション、障害のある学生の就職支援についてのセッション 等

【平成22年度実施状況】

◎平成22年度第1回全国就職指導ガイダンス

- ・開催日程：平成22年6月10日（木） 10時～16時
- ・会場：東京ビッグサイト
- ・参加人数：958名（学校584名、企業374名）

◎平成22年度第2回全国就職指導ガイダンス

- ・開催日程：平成22年11月9日（火） 10時～16時
- ・会場：神戸ポートピアホテル
- ・参加人数：780名（学校437名、企業343名）

※アンケート結果 ⇒ 十分満足できた・概ね満足できた：93.5%

＜参加者の声＞

- ・非常に多くの企業との意見交換ができ、貴重な情報を得られた。
- ・大学側の取組みについて伺う機会が少ないため、生の声が聞けて良かった。
- ・多くの学校関係者と交流ができる貴重な機会である。
- ・大学及び企業の実例紹介があり、参考になった。
- ・国からの施策も含めて、就職支援に生かせる生の情報が得られた。
- ・求人につながるという手ごたえがあった。

その他の研修会等の実施

- 就職・キャリア支援教職員研修会（基礎・専門）の実施
- 全国5ヶ所で、「就業力」をテーマに文部科学省、厚生労働省、企業等の講演及びパネルディスカッションを実施
- 「障害のある学生の就業力の支援に関する調査」を検討中。平成23年度中に実施、平成23年度末に報告予定。

IV. その他

国民への情報提供の充実

➤ ホームページの充実

- トップページに、毎月の奨学金振込日及び返還金振替日を掲載(平成22年4月)。
- 奨学金貸与事業について、よくある質問(Q&A)を利用しやすいようカテゴリ別に分類(平成22年7月)。

➤ 奨学金貸与・返還シミュレーション

- 奨学金の貸与及び返還に関するシミュレーション機能を、機構のホームページ上に開設(平成22年1月)。
- 奨学金貸与開始年月及び貸与終了年月の指定等、機能を拡張して、利便性を向上(平成22年11月)。

➤ スカラシップサイト

- 修学(進学)意欲の向上のため、機構のホームページ上で、先輩からの応援メッセージ等を提供(平成21年9月)。

➤ 奨学金モバイルサイト (※登録者数 7,963名(平成22年12月現在))

- 奨学金貸与事業に関するモバイルサイトを開設(平成21年8月)。
 - ・毎月の奨学金振込日及び返還金振替日等の情報を配信するモバイルメールマガジンの配信を開始(平成21年11月)。
 - ・返還説明会で登録を要請。

➤ スカラネットパーソナル (※登録者数 6,241名(平成22年12月現在))

- 奨学生・返還者が自身の基本情報を閲覧できるサービスとして、機構のホームページ上に開設(平成22年7月)。

<閲覧可能な情報>

- ・奨学生:貸与月額、貸与期間、貸与総額、金融機関情報、本人連絡先等
- ・返還者:学校名、返還総額、返還回数、現在請求額、金融機関情報、保証情報等

➤ ご意見・ご要望窓口

- 機構の事業に対する国民の意見を集約し、今後の事業改善に向けての参考とするため、ホームページ上に開設(平成22年4月)。

<主な意見・要望の内容> ※平成22年12月31日現在投稿件数:493件

- ・奨学金貸与事業関係:435件(貸与関係98件、返還関係127件、その他210件)
- ・留学生事業関係:19件
- ・学生生活支援事業関係:5件
- ・その他:34件

➤ **コールセンター**

○奨学金返還者等からの問い合わせに対応するため平成21年10月に設置。奨学金返還相談体制を強化・充実し、応答状況の改善を図っている。

＜応答率、一次受け完結率＞

区分	平成21年10月～ 平成22年3月実績	平成22年度	
		目標値	12月実績
応答率	63.4%	80.0%	81.5%
一次受け完結率	88.0%	80.0%	94.9%

＜主な問合せ内容(平成21年度)＞ ※全体の問合せ件数：276,765件

・住所、氏名、勤務先の変更：16.9% ・繰上返還：15.3% ・返還期限猶予：10.7%

➤ **奨学生等へのポケットカレンダーの配付**

○奨学金貸与中・返還中の留意事項、毎月の奨学金振込日及び返還金振替日等を記載したポケットカレンダーを配付。

・今年度より返還を開始する約24万人に配付(平成22年8月)。

・適格認定対象者である約90万人に配付(平成22年12月)。

大学等関係機関との連携強化

➤ **大学への協力依頼**

○国立大学協会第20回通常総会(平成22年11月1日)にて、奨学金事業の現状と取組及び各大学へ通知済の貸与額、延滞率等について説明し、返還に関する学生への指導の充実を依頼。今後、日本私立大学連盟の総会(平成23年2月8日開催予定)や、日本私立大学協会の総会(平成23年3月29日開催予定)においても、同様の働きかけを実施する。

➤ **初任者研修会の実施**

○平成22年4月以降に初めて奨学金事務を担当する大学等の事務担当者を対象とした研修会を、平成22年12月及び平成23年1月に開催(東京3回、兵庫1回)し、836校からの参加を得た。