

平成27年10月26日

平成26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平成27年度の取組について

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
<p>1. 返還者全体に対して行うべき施策</p> <p>(1) 返還意識の涵養</p>	<p>○ 機構では、(中略)高校生及びその保護者も含め、奨学生に対する情報及び利便性の提供並びに返還意識の涵養のため、機構のホームページやスカラネット・パーソナルの機能を拡充している。</p> <p>こうした取組の実施に加え説明会や研修会の充実を一層図るとともに、卒業後もホームページ等の閲覧が促進される方策を今後検討することで、返還金が次世代の奨学金の原資になることを広く一般に伝えていくことが望ましい。</p>	<p>□ ホームページやインターネットで提供するコンテンツの改善・充実及び利用促進等を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ガイダンスビデオ『奨学金を希望する皆さんへ』・『奨学生となった皆さんへ』配信。 ✓ 上記ガイダンスビデオの字幕対応・スマートフォン対応。 ✓ スカラネットパーソナル経由の在学猶予願提出に対応。 ✓ 地方創生関係の情報掲載について内容を検討中。 ✓ ホームページのリニューアルを予定。 <p>□ メールマガジン及びスカラネットパーソナルへの登録を促進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「奨学金継続願」(※スカラネット経由の手続き)の提出に先立ち、登録を周知。 ✓ スカラネットパーソナル登録時におけるメールアドレスのチェック機能を強化。誤登録発生の改善を図った。 <p>□ メールマガジンについては、読者にとって必要な情報を適切なタイミングで記載すること及び読みやすさを向上させるため、コンテンツの工夫を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 返還期限猶予期間満了者の発生のピークに先立ち、減額返還制度を案内する旨の記事をメールマガジンにて試行的に配信。

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
		<ul style="list-style-type: none"> □ スカラネットパーソナルについては、利用者における利便性を向上させるため、機能の改善を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ スカラネットパーソナル経由の在学猶予短縮願提出に対応。 □ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全国大会において予約採用の資料を約1万部配付。 ✓ 8ヶ所の地区大会において資料を配付。 □ 奨学生等に対する指導の充実を図るため、奨学業務連絡協議会、学校職員対象研修会等において、大学等関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促す。なお、奨学業務連絡協議会においては、開催地や日程等について検討し、出席率の向上を図る。 □ 奨学業務連絡協議会において、返還指導等の促進に向けた周知・説明を引き続き行うとともに、3年連続で欠席している大学等に対して欠席理由等を確認する調査を行い、その結果を分析する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 過去の研修会におけるアンケート結果を踏まえ、学校担当者向け研修会の時期・開催地・内容等を決定。 ✓ 上記アンケート結果を踏まえ説明資料を作成。 ✓ 奨学業務連絡協議会に3年連続欠席している学校を対象にした欠席理由に関するアンケート調査を実施。 <p style="text-align: right;">(対象校:637校)</p>

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
<p>(2) 適正な貸与月額選択の指導</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸与月額別の延滞状況等の情報を学生あるいはその保護者、学校関係者等に提供することが、学生等において適正な貸与月額を選択する一助となるのではないか。 ○ 機構のホームページにおいて現在提供されている返還シミュレーションについて、貸与月額の変更及び複数学種の貸与並びに卒業後に想定される収入・支出を踏まえたシミュレーションが可能となるような機能の拡充を検討すること、加えて、奨学金継続願の手続き時等において、返還シミュレーションの利用が動機付けられるような仕組みを検討することが考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 大学等の取組について情報収集し、その結果を提供することの準備を進める。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 平成26年度に実施した「奨学金説明会実施状況調査」結果に基づき、奨学金に関する各種説明について大学等が工夫した事例を取りまとめた事例集を作成。 □ 貸与月額別延滞状況等の情報を高等学校及び大学等に提供し、奨学金申込時からの適正な貸与月額選択の指導を促す方策について、提供する情報の内容、手順及び時期等の具体的手法を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 大学等に対する在学定期採用の推薦依頼、及び大学等予約採用の決定通知送付に際して、適切な貸与月額を選択を学生に指導するよう依頼。 ✓ 上記指導について、「奨学金貸与・返還シミュレーション」の活用を案内。 ✓ 奨学金申込みに係るスカラネット手続きにおいて、重要事項確認画面を設け、確認及び承諾を求める仕組みとするシステム改修に向けた準備を行う。 □ 機構ホームページにおいて提供している「奨学金貸与・返還シミュレーション」について、貸与月額の変更や複数学種の貸与に対応するための機能拡張を検討する。 □ 奨学金継続時において、返還に向けた注意喚起及び適切な(必要最小限度)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。

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
<p>(3) 学校との連携</p> <p>ア 返還の働きかけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 学校における在学中の返還指導の延長となる内容の文書を卒業生(新規返還者)に送付する働きかけについては、取組の結果から、文書送付の対象、内容及び送付時期等の再検討を踏まえつつ、全学校を対象とする等の一層の推進が望まれる。 ○ 卒業生(新規返還者)に対する返還指導については、個人情報を学校に提供することに関する具体的な課題を機構と学校で共有の上、その解決に努め、機構と全学校が取り組める仕組みを検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 各種説明会等の貸与中の奨学生に指導を行う機会を通じて、「奨学金貸与・返還シミュレーション」の利用を促し、返還意識の涵養を図る。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 学校担当者向け研修会において「奨学金貸与・返還シミュレーション」の活用を周知する。 ✓ 延滞率の高い大学等に対して機構職員を派遣する際学校が行っている取組について確認する。 □ 卒業生等(返還開始初年度の奨学生)に対して注意を喚起する文書を12月に送付する方法に改め、大学等に協力を強く求める。 □ 文書送付に必要な情報の提供に当たっては、大学等において目的外使用が行われないよう、事前に意思確認を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度の取組内容について文科省と協議の上、各関係団体に説明。 ✓ 平成27年11月～12月にかけて、新規返還者に対する働きかけの文書を送付するよう全学校に依頼。 ✓ 同意書の提出期限を含む実施スケジュールを各学校に通知。 ✓ 対象者のデータを各学校がダウンロードできるよう準備を進める。

平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)

平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組

イ 高等学校との連携

○ 機構は、高校生やその保護者を対象として、奨学金の申込から返還までを説明する映像資料(奨学金申込用DVD等)の作成及び機構ホームページにおける配信に向けた取組のほか、都道府県の教育委員会が主催する研修会等に役職員を派遣し、高等学校の教職員における奨学金制度に対する理解を深める取組を行っているが、高校に対して一層の協力を働きかけていくことが必要である。

- 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、これらを活用して奨学金制度や手続き等について、高校生等に十分な説明を行うよう高等学校等に依頼する。
 - ✓ 高校等に対する大学等予約採用の推薦依頼に際し、ガイドンスビデオDVDを配付。
 - ✓ i-Fax、事務連絡メールにおいて学校担当者に周知。
 - ✓ 高校等の教職員向け月刊誌に予約採用を中心とした記事を掲載し、DVDについて周知。
- 都道府県教育委員会が主催する説明会等に機構職員を説明者として派遣する等の方策により、高校関係教職員に対して返還の意義等に関する理解を促す。
 - ✓ 6地区に機構職員派遣、14地区において資料配付。

対象地区

対象地区	
職員派遣	大阪府、徳島県、滋賀県、和歌山県、岡山県、鳥取県
資料配付	沖縄県、山梨県、秋田県、大分県、北海道、千葉県、石川県、長崎県、三重県、愛知県、福岡県、静岡県、兵庫県、栃木県

- ✓ 各都道府県における説明会の実施状況をアンケート調査。
- ✓ 説明会実施時に機構奨学金の説明を行えるよう引き続き依頼。

返還促進策の取組(6/10)

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
(4) 学校別返還状況の公開に向けた取組	<p>○ 学校との情報共有並びに学校における返還指導に資する情報提供といった取組の趣旨に基づき、各学校における返還指導に用いやすい形になるよう、提供する情報の項目については一層の工夫が必要である。具体的には、個人情報の保護に十分配慮しつつ、返還状況が悪い層を特定できる情報を加味した上での情報提供が望ましい。</p>	<p>□ 在学中から奨学生への指導を効果的に行うため、平成28年度中の情報公開に向け、大学等に対し、返還等の指導が行えるための情報提供を行い、大学等との連携を一層深めながら、返還意識の涵養及び各種救済制度の周知を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全学校に対して「延滞防止通知」を送付。 ✓ 各学校毎の延滞率(平成26年度末時点)等の情報を添付。 ✓ 全学校に対して、「貸与実績等通知」を送付予定。 <p>□ 卒業生(新規返還者)に対する返還指導のため、新規返還者の個人情報を大学等に提供することに関する具体的な課題を大学等と共有のうえ、その解決に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1.(3)ア「返還の働きかけ」の実施。
(5) 減額返還の一層の利用促進	<p>○ 奨学生に対し在学中から減額返還制度の内容をより一層周知することが必要である。そのためには、返還シミュレーションにおいて、減額返還制度の利用も加味したシミュレーションが可能になるようシステムを改修することも含め検討することが望ましい。</p>	<p>□ 奨学生の将来の返還負担等について、減額返還制度と返還期限猶予制度の比較等を機構ホームページやパンフレット等を通じて示しつつ、返還期限猶予制度が減額返還制度に比べてより将来の負担が大きいことを分かりやすく説明し、減額返還制度の利用を促す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「新卒等の場合の無職・未就職・低収入」により返還期限猶予を承認した者に対して、減額返還制度の特長を説明した文書を返還期限猶予承認通知に同封。 ✓ 減額返還と返還期限猶予の違いを説明する内容を奨学金返還DVDに追加。 ✓ 機構ホームページにおいて減額返還と返還期限猶予の違いに関するQ&Aを掲載。

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
<p>(6) 現行の督促スキームの強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成25年度における本委員会の提言を受けて実施した回収委託に関する試行的取組については、法的処理移行件数及び猶予受付件数において「ケース②」の効果が最も高いとの結果が得られた。機構は、平成27年度から実施する回収委託について、今回の試行的取組の結果を踏まえたものとする事が望ましい。 ○ 機構では、機関保証債権の請求における催告書について、返還期日到来分に係る金額のみを記載し送付している。催告書に記載する金額については、返還期日未到来分をも含めた金額を記載した方がよいと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「奨学金貸与・返還シミュレーション」について、減額返還制度の利用を踏まえた試算に対応するための機能拡張について検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 試算機能の追加案を作成。 ✓ 費用の積算を実施予定。 □ 延滞3月以上9月未満の者について、平成26年度に実施した回収委託に係る試行的取組の分析結果を踏まえた施策を取り込み、回収委託を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 延滞8月目(回収委託開始より5月目)には、延滞が続くと法的処理または代位弁済が行われる旨を記載した文書の送付(強い督促)を行うこととした。 □ 催告書に記載する金額について、返還期日未到来分をも含めた金額を記載する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 所要のシステム改修を実施中。

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
2. 重点的に働きかけるべきグループを抽出して行う施策 (1) 返還意識の涵養	<ul style="list-style-type: none">○ 在学猶予中の者における返還意識の希薄化を予防するため、これらの者に通知文を発送する等の施策を行いつつ、返還シミュレーションやスカラネット・パーソナルの閲覧を動機付ける施策を検討することが考えられる。	<ul style="list-style-type: none">□ 学校が行う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。<ul style="list-style-type: none">✓ 各学校が学生に対して行う返還説明会用のマニュアルについて、内容を見直し。□ 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係る新規機能の運用を開始するとともに、学生や大学等に対し、広く周知する。<ul style="list-style-type: none">✓ スカラネットパーソナル経由の在学猶予願提出に対応。(再掲)✓ 「返還のてびき」・「返還説明会用マニュアル」の内容を改訂し、当該新機能を周知。□ スカラネットパーソナルによる返還者本人の線上返還申請について、引き続き周知する。<ul style="list-style-type: none">✓ 機構ホームページにて案内。
(2) 猶予制度の長期利用者に対する実態調査	<ul style="list-style-type: none">○ 返還期限猶予制度の通算利用期間が4年～5年超の利用者及び減額返還制度から返還期限猶予制度の利用に移行した者に対して、収入や就労状況、減額返還制度についての認知度、返還意識の程度等を含め、実態を調査する必要がある。	<ul style="list-style-type: none">□ 延滞者の延滞事由・属性情報の調査等の現状を把握する調査を継続するとともに、在り方を整理する。また、新たに、長期に渡り返還期限猶予制度を利用している者等の実態に関する調査を検討する。

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
(3) 減額返還の一層の利用促進	<p>○ 減額返還制度の利用によるメリットの大きい層、例えば割賦金額の大きい者等に対象を絞って働きかけを行うことが有効であると思われる。また、返還期限猶予制度の利用期間満了を控えた者等に対する架電あるいはコールセンターにおける案内の強化等の働きかけも行うことが望ましい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 返還に関して相談しやすい環境を整え、相談者に対して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により監督を強化する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ コールセンターへの内部監査結果を踏まえ、受託業者より人材確保に関する計画書を徴取。 ✓ 上記計画書に基づく状況をヒアリング。 ✓ マネジメント体制の強化について、機構からの指示を受け、受託業者において座席レイアウトを変更。 □ コールセンター業務を受託している業者が取りまとめる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。 □ コールセンターにおける減額返還制度の案内をより充実させるため、FAQの改善を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ コールセンター用FAQの改訂案を作成。関係部署と協議中。 □ 返還期限猶予制度の利用期間満了を控えた者に対して減額返還制度への移行を促す方法を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 返還期限猶予期間満了者の発生のピークに先立ち、減額返還制度を案内する旨の記事をメールマガジンにて試行的に配信。(再掲)

	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	平成26年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた平成27年度の機構の取組
(4) 機関保証債権の連絡先照会の活用	<ul style="list-style-type: none"> ○ 機関保証選択者の親権者や「その他連絡先」として登録された者に対して一定の場合において返還者本人の連絡先を照会するといった取組を行っているが、かかる取組をより早期に実施することが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「本人以外の連絡先」情報について、引き続きサービサーへの提供と住所調査に活用する。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 返還者本人の住所が不明である場合に加え、機構からの連絡に対して応答がない場合も、連絡先の確認のため「本人以外の連絡先」に電話連絡することとした。 ✓ 本人の連絡先がない場合、不通であった場合は、「本人以外の連絡先」情報をサービサーに提供し、住所調査に活用することとした。
(5) 学校との連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 学校における学籍事務担当者、奨学金事務担当者及び機構の連携により、奨学生の適格認定において、例えば長期欠席の段階で速やかに情報を共有し、振込保留等の必要な対応が行えるよう、より一層の連携強化が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 学籍事務担当者及び奨学金事務担当者との連携により、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。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 振込超過金の発生状況並びに奨学金事務担当者及び学籍事務担当者との連携の重要性について周知するため、一定の条件により抽出した59校に対して文書を発出。 ✓ 振込超過の実態について理解を得るため、振込超過金の発生状況を奨学金事務担当者向けホームページにて公表。 ✓ 振込超過金が発生した「組入願及び再発防止策」を提出した学校に対して、再発防止策の実施状況を確認するための調査を平成27年6月より毎月実施。
(6) 東日本大震災の災害救助法適用地域に係る延滞者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き各延滞者における個別の被災状況に配慮しつつも、原則として通常の督促スキームによることが望ましい。ただし、原発被災地域に居住する延滞者については、当該地域への金融機関における対応に倣い、引き続き慎重に検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 内陸部については、平成26年4月より回収委託を実施。沿岸部については、平成27年9月より回収委託を実施。原発被災地域については、引き続き被災地対応を継続。

【平成26年4月～】

■ 真に困窮している奨学金返還者に対する救済措置の充実

- ◆ 延滞金賦課率の引下げ
- ◆ 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の適用
- ◆ 減額返還制度の申込みに係る提出書類の簡素化

■ 卒業生の延滞率を各学校の推薦枠に反映

- ◆ 平成26年度の在学採用において、第二種奨学金の推薦枠配分における延滞率の比重を20%から30%に引上げ

■ 支払督促申立予告前の試行的取組

- ◆ 支払督促申立予告実施前の回収委託の段階において、返還期限猶予制度の周知や「強い督促」を実施するといった試行的取組を実施

【平成26年7月】

■ 各学校の貸与及び返還に関する情報の通知

- ◆ 返還状況について学校と情報共有
- ◆ 在学中を含む返還初期における在学学生・卒業生への返還指導に資する情報提供
- ◆ 学部毎・研究科毎の情報を必要とする学校に対しては別途対応

【平成26年10月】

■ 学校と連携した返還に関する働きかけの実施及び分析

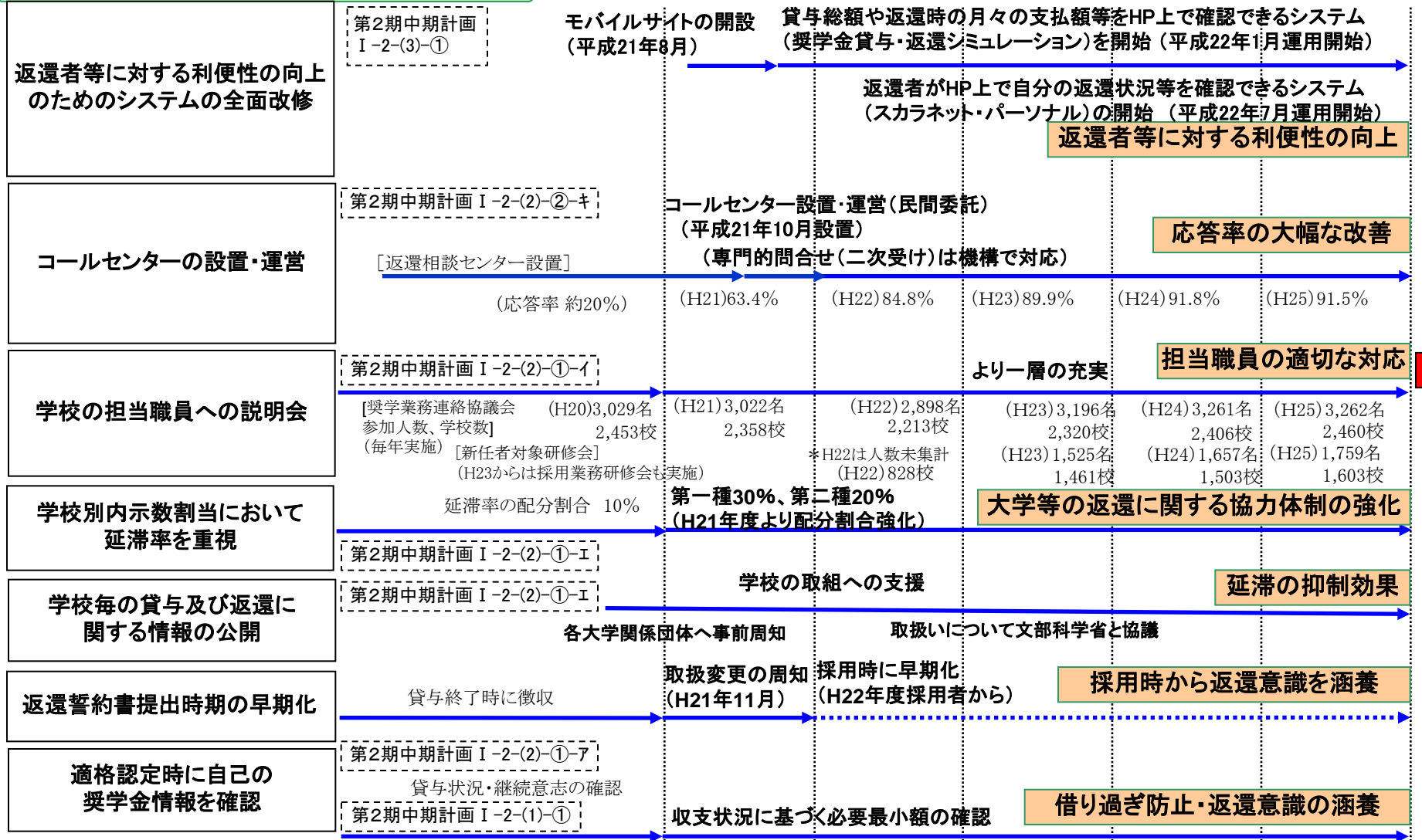
- ◆ 学校における在学中の返還指導の延長となる内容の文書を卒業生(新規返還者)に送付するという働きかけを依頼

(参考) 返還促進に係るこれまでの各種施策 (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年度～H20年度) 第2期中期計画 (H21年度～H25年度)

返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



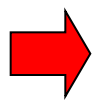
(参考) 返還促進に係るこれまでの各種施策 (2/3)

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年度～H20年度)	第2期中期計画 (H21年度～H25年度)				
-----------------------	-----------------------	--	--	--	--



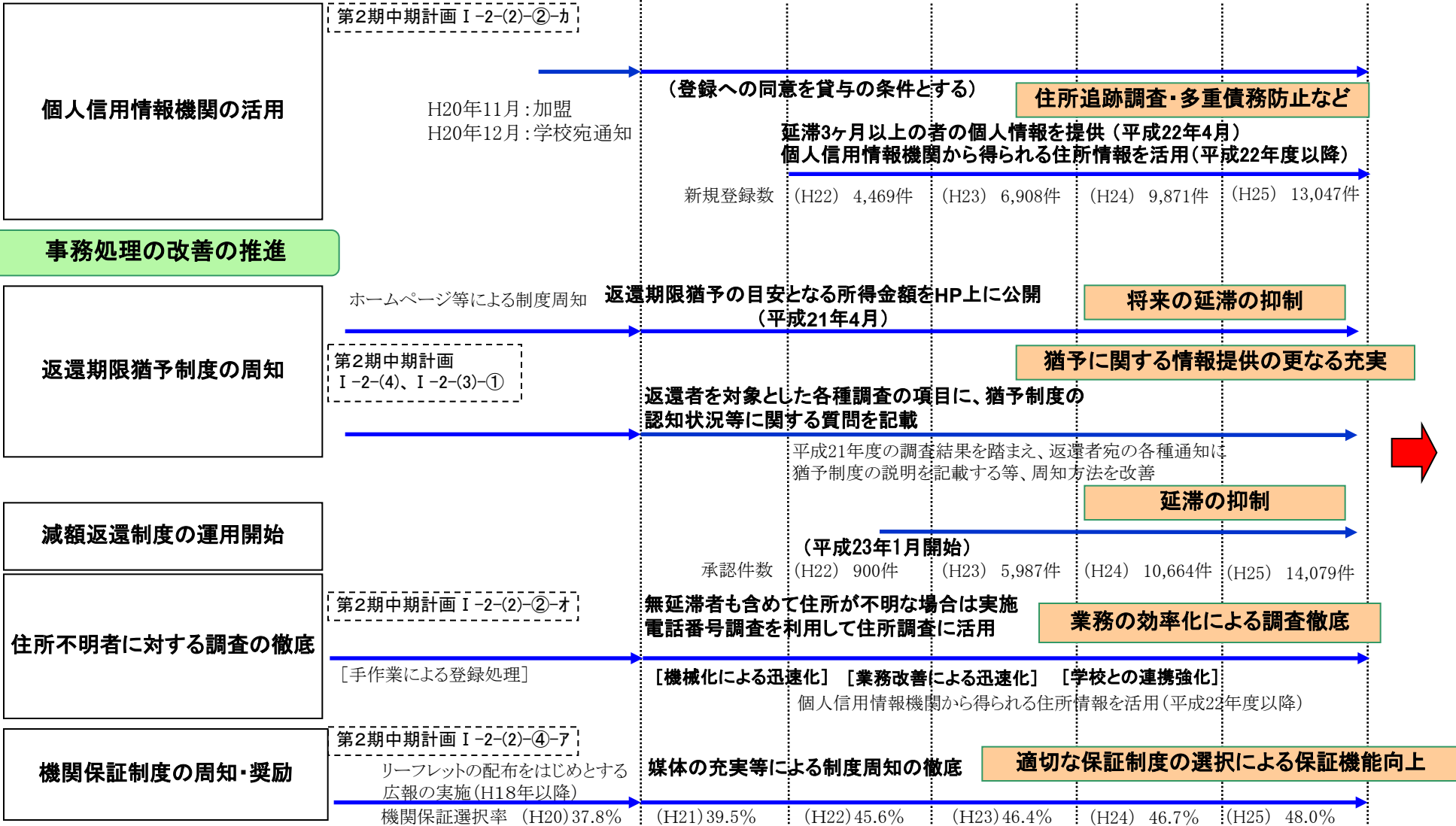
延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



(参考) 返還促進に係るこれまでの各種施策 (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年度～H20年度) 第2期中期計画(H21年度～H25年度)



延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化