

平成 29 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

平成 30 年 3 月 29 日

## 平成 29 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	
1 直近の回収状況について	
(1) 回収状況全般	2
(2) 要返還債権数に占める当該年度に新たに3ヶ月以上延滞となった債権数の割合の改善率に関する状況について	3
(3) 第3期中期目標における各指標の達成状況の検証及び今後の見通しについて	6
2 各施策の効果等について	
(1) 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について	6
(2) その他の施策について	11
3 債権管理・回収の適切性について	12
II 今後の回収促進策について	
1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について	13
2 その他の施策について	14
III 回収（返還）状況に関する新しい指標案について	16

# 平成 29 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。

本委員会は、機構の第二期中期計画及び平成 27 年度計画の達成状況を踏まえ、第三期中期計画及び平成 29 年度計画の目標達成に向け、現在の奨学金制度のもとでの債権の管理及び回収促進策の効果等について、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、その結果を取りまとめたものである。

また、本委員会においては、従来から、債権管理・回収の適切性を検証するための指標についても審議を重ねてきたところである。この報告書では、現行の中期計画における指標の達成状況等を踏まえ、次期中期目標期間における新しい指標に関する提言も盛り込んでいる。それとともに、回収に関する新たな指標の策定状況について、今後さらに注視していきたいと考えている。

## I 回収促進策の効果等の検証

### 1 直近の回収状況について

#### (1) 回収状況全般

- 平成 28 年度実績における総回収率（総回収額（当年度に回収すべき額）に対する回収額の割合）は 86.90%であり、平成 27 年度実績（85.95%）より 0.95 ポイント改善した。また、当年度分回収率についても、平成 28 年度実績は 96.84%（平成 27 年度実績：96.69%、0.15 ポイント改善）となり、近年の改善傾向は維持されている。回収改善の要因としては、機構が実施している回収促進策（後掲）の効果として、延滞分の要回収額が減少する一方、返還者数の増加に伴って増加する当年度分（当該年度に返還期日が到来する割賦額。以下同じ。）に係る回収率を高い水準で維持していることが考えられる。【参考図表－1】

<参考図表—1 総回収率・当年度分の回収率>

■総回収率

(単位:億円)

中期計画 年度	第二期					第三期		
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
要回収額 (A)	3,983	4,384	4,738	5,155	5,578	5,909	6,262	6,613
回収額 (B)	3,186	3,532	3,862	4,230	4,621	5,011	5,382	5,747
総回収率 (B/A)	80.0%	80.6%	81.5%	82.1%	82.8%	84.8%	85.9%	86.9%

■当年度分回収率

(単位:億円)

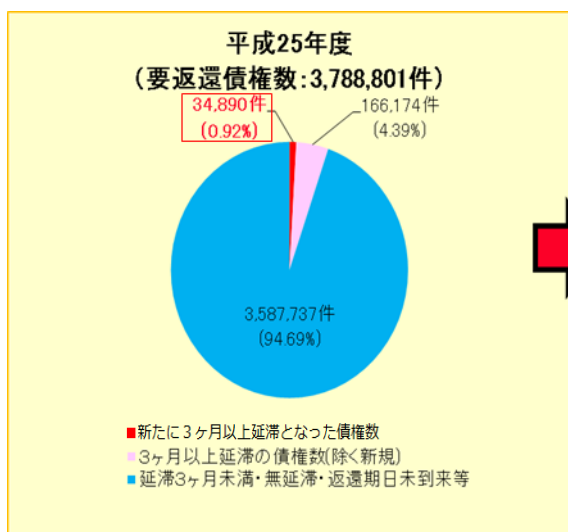
中期計画 年度	第二期					第三期		
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
要回収額 (A)	3,282	3,611	3,936	4,303	4,684	5,071	5,425	5,793
回収額 (B)	3,089	3,419	3,746	4,113	4,496	4,886	5,245	5,610
当年度分 回収率 (B/A)	94.1%	94.7%	95.2%	95.6%	96.0%	96.4%	96.7%	96.8%

(2) 要返還債権数に占める当該年度に新たに3ヶ月以上延滞となった債権数の割合の改善率に関する状況について

ア 新たな目標値について

平成26年度より始まった第三期中期目標期間においては、要返還債権数に占める当該年度に新たに3ヶ月以上延滞となった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20%以上改善すると目標値が新たに設けられた。

■各年度における目標値



『0.92%』を、平成30年度末までに、  
20%以上改善すること。  
(0.736%以下にすること)

各年度における目標値

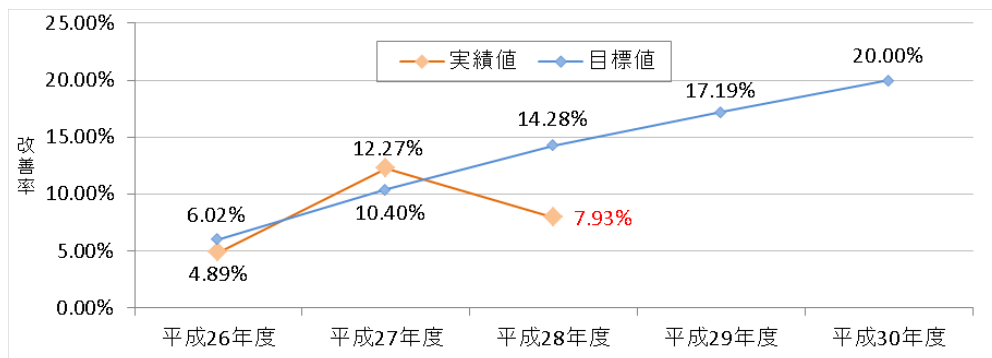
年度	H26 年度末	H27 年度末	H28 年度末	H29 年度末	H30 年度末
目標値 (改善率)	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%	20.00%
※	0.865% 以下	0.825% 以下	0.789% 以下	0.762% 以下	0.736% 以下

※目標値から導かれる新たに3ヶ月以上延滞となった債権数の割合

イ 平成 28 年度実績について

当該目標値に対する平成 28 年度の実績については、対平成 25 年度比で、要返還債権数に占める新たに 3 ヶ月以上延滞となった債権数の改善率は 7.93%に留まり、平成 28 年度計画における目標値は未達成となった。(単位: 件)

区分	平成 27 年度	平成 28 年度
要返還債権数 (A)	4,191,181	4,359,961
新たに 3 ヶ月以上延滞となった債権数 (B)	33,846	36,956
割合 (B/A)	0.808%	0.848%
対平成 25 年度改善率	12.27%	7.93%



なお、当該実績に対する文部科学大臣評価においては、「貸与中の指導の充実等により、奨学生の返還意識の涵養を図るなど、さらなる延滞発生防止策を検討する必要がある。」との指摘がなされたが、当該実績を含めた返還金の回収促進に係る事業全体に対する文部科学大臣評価においては、S、A、B、C、Dの5段階の評定区分のうち標準とされる「評定B (中期目標における所期の目標を達成していると認められる)」と評価されている。

- 平成 28 年度の「新規 3 ヶ月以上延滞率」は、平成 27 年度と比較して全体の改善率は悪化しているが、保証種別にみると人的保証は 3.83%悪化している一方で、機関保証は 0.4%改善している。【参考図表-2】

<参考図表-2 保証種別 新規 3 ヶ月以上延滞率の改善率>

	新規3か月以上延滞率			改善率 <sup>※</sup>		
	基準年度 (平成25年度)	平成 27年度	平成 28年度	平成 27年度	平成 28年度	増減
目標				10.40%	14.28%	
合計	0.92%	0.81%	0.85%	12.27%	7.93%	-4.34%
人的保証	0.68%	0.54%	0.56%	20.80%	16.96%	-3.83%
機関保証	1.76%	1.47%	1.47%	16.30%	16.70%	0.40%

※ 基準年度(平成25年度)からの改善率

- 延滞債権について保証種別に見ると、人的保証は合計では状態が悪化する債権の割合が減少しているが、「一般猶予」「延滞3ヶ月未満」の債権では、状態が悪化する債権の割合が増加している。また、機関保証は合計では状態が悪化する債権の割合は横ばいだが、「無延滞」「一般猶予」の債権では、状態が悪化する債権の割合が減少している。

【参考図表－3】

＜参考図表－3 保証種別 債権の遷移の状況＞

保証種別	期首状態	平成28年度 期首→期末			増減 (平成28年度－平成27年度)		
		改善	維持	悪化	改善	維持	悪化
人的保証	無延滞	7.0%	89.2%	3.8%	0.1%	-0.2%	0.0%
	一般猶予	35.9%	54.8%	9.3%	-0.4%	-0.2%	<b>0.6%</b>
	延滞3か月未満	67.2%	25.7%	7.1%	-1.0%	0.8%	<b>0.2%</b>
	延滞3か月以上	22.8%	37.4%	39.8%	-1.4%	2.3%	-0.8%
	合計	10.5%	83.8%	5.7%	-0.1%	0.2%	<b>-0.1%</b>
機関保証	無延滞	2.5%	91.8%	5.7%	0.3%	-0.3%	<b>-0.1%</b>
	一般猶予	34.1%	52.1%	13.8%	1.1%	-1.0%	<b>-0.1%</b>
	延滞3か月未満	62.7%	25.6%	11.7%	-1.2%	0.6%	0.6%
	延滞3か月以上	46.3%	16.1%	37.6%	-3.0%	0.8%	2.1%
	合計	6.5%	86.8%	6.7%	0.2%	-0.2%	<b>0.0%</b>

ウ 新たに3ヶ月以上延滞となる可能性の高い債権の属性について

「口座未加入者」「一般猶予明け」の新規3ヶ月以上延滞率の悪化が大きい。

「満期以外の貸与終了者」「在学猶予明け返還者」「通常返還者(前年3月以降貸与終了)」でも悪化している。「通常返還者(上記以外)」「個人情報情報の取扱いに関する同意書未提出者」では若干の変動がある。【参考図表－4】

＜参考図表－4 新規3ヶ月以上延滞債権の属性分析＞

	属性	平成 27年度	平成 28年度	増減
新規 3 か 月 以 上 延 滞 率	通常返還者	0.54%	0.56%	0.03%
	新規返還者(前年3月以降貸与終了)	0.83%	0.91%	0.07%
	上記以外	0.51%	0.53%	0.02%
	延滞となる可能性が高い属性	1.60%	1.70%	0.09%
	ア)口座未加入者 <sup>※</sup>	4.93%	5.37%	<b>0.44%</b>
	イ)個信同意書未提出者 <sup>※</sup>	0.94%	0.91%	-0.03%
	ウ)満期以外の貸与終了者 <sup>※</sup>	1.65%	1.70%	0.06%
	エ)一般猶予明け返還者 <sup>※</sup>	2.58%	2.95%	<b>0.37%</b>
	オ)在学猶予明け返還者 <sup>※</sup>	0.65%	0.73%	0.09%
合計	0.81%	0.85%	0.04%	

※ 重複がある債権については、各々の属性で各1件としてカウントしている。

(3) 第3期中期目標における各指標の達成状況の検証及び今後の見通しについて

本委員会においては、外部シンクタンクの回収状況の分析結果に基づき、第3期中期計画に定める目標値である「当年度分回収率」、「総回収率」及び「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」の達成状況の検証及び第3期中期目標期間である平成30年度までの見通しについての議論を行った。

目標値のうち「当年度分回収率」及び「総回収率」の達成状況については、概ね、目標値を上回る見通しであるが、「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」の達成状況については目標値を下回る見通しとなっている。

この「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」については、今回の委員会における分析・検証の結果、保証種別にみると平成28年度実績については目標値を達成しているものの、機関保証の割合が増加することで全体の改善率が悪化していることが判明したところである。

また、本委員会としてはこの指標の定義は改善率の改善を求める複雑なものであり、目標値が高いことに加え、この指標の改善は日本学生支援機構の行う多くの施策の一つであるのみならず、延滞率が1%を切る非常に低い現時点の状況から更に20%改善することはきわめて困難であるとの結論に達した。今後の回収状況等の検証を行うに当たっては、引き続き、これらの課題を踏まえつつ、この「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」の達成状況については注視が必要であると考えます。

2 各施策の効果等について

(1) 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について

機構は、本委員会（前身の「返還促進策等検証委員会」等を含む）におけるこれまでの提言を踏まえ、初期延滞者全体に対する督促スキームを拡充させてきた。本委員会における提言を踏まえ、平成29年度の取組として以下の施策を実施した。

ア 携帯電話番号宛ショートメッセージサービス（以下、SMS）を用いた働きかけ

機構は、「口座未加入者に係る新たに3ヶ月以上延滞となった債権の構成比率が口座振替請求に係るものに比べて高い」、「減額返還・返還期限猶予制度の利用期間満了後に延滞状況に陥った者に対する働きかけが有効」、「民間金融機関のサービスを参考とした、SMSによる事前振替通知が延滞予防等に有効」との指摘を踏まえ、既存の口座加入督促並びに減額返還・返還期限猶予制度の利用期間満了通知といった、これまでの文書送付・架電に加えて、比較的低廉な経費（1件15円程度）により効果が期待できるSMSによる通知を以下のとおり行った。

施策1 初回振替日前の返還開始（振替日）案内（※）

【実施時期】 ①平成29年10月24、25日（振替口座加入者）

②平成29年10月19、20日（振替口座未加入者）

【対象人数】 ①7,191件（うち送信6,290件）：平成29年10月口座振替

②1,525件：振替口座未加入のため払込用紙による入金が必要

※平成29年3月に学校を退学もしくは奨学金が廃止となった者が対象

施策2 振替口座加入督促

【実施時期】平成29年11月29日～12月1日

【対象人数】5,755件（口座未加入者）

施策3 振替口座加入督促

【実施時期】平成30年1月17日～19日

【対象人数】6,553件（口座未加入で延滞1日以上3ヶ月未満）

施策4 返還期限猶予制度の案内

【実施時期】平成30年1月31日～2月2日

【対象人数】2,552件（減額返還及び返還期限猶予期間満了後に延滞状況にある者）

施策5 振替口座への入金督促

【実施時期】平成30年1月23、24日、2月23日、3月23日

【対象人数】1月3,262件 2月約1,400件 3月約1,400件

（機関保証で、振替不能3回目の督促架電が不通話であった債権）

施策6 払込・振替口座加入督促

【実施時期】平成30年2月1日

【対象人数】88件

（平成29年10月の新規返還開始者のうち、口座振替において「残高不足」以外の理由による振替不能であった債権で払込用紙による請求に移行したもの）

○本施策の効果について

各施策の対象となった返還者をショートメッセージの着信状況に応じて分け、その後の延滞状況等を比較することでSMSの効果进行分析する。

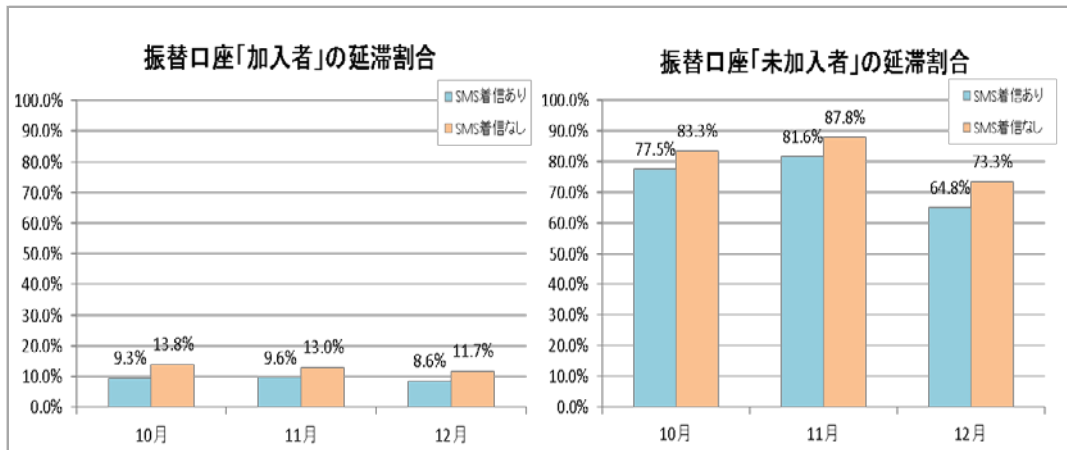
【分析結果】

（施策1）初回振替日前の返還開始（振替日）案内

①振替口座加入者：口座振替対象7,191件のうち、SMS着信あり5,527件

②振替口座未加入者：入金が必要な1,525件のうち、SMS着信あり1,345件

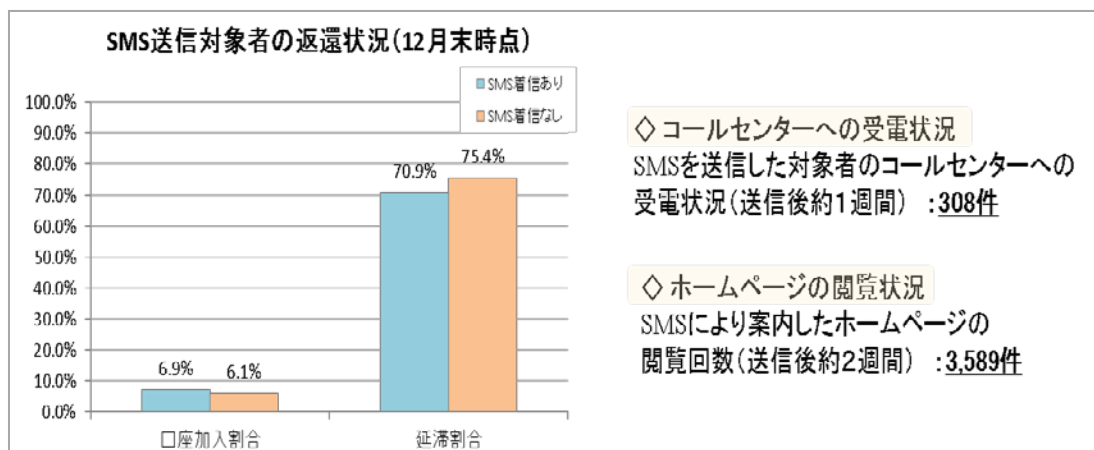




口座加入・未加入にかかわらず、ショートメッセージを着信できた返還者の方が、その後の延滞割合が低い結果となった。初回振替日（返還期日）前にショートメッセージを送信することで、その後の返還に好影響を与える可能性がある。

（施策2）振替口座加入督促

○口座未加入者 5,755 件のうち、SMS 着信あり 4,726 件



ショートメッセージを着信できた返還者の方が、その後の振替口座への加入割合・延滞割合ともに良い結果となった。また、コールセンターへの受電状況やショートメッセージ記載の URL にリンクした機構ホームページの閲覧数にも一定の反応がみられる。

イ 学校と連携した卒業生に対する働きかけ

各学校と本機構との連携の取組として、平成 26 年度より各学校から奨学生であった卒業生等（以下「卒業生等」という。）への文書送付等の取組をお願いしている。

この取組は、延滞防止の効果が高い卒業後の新規の返還者（初期の延滞者も含む）への対応を中心をお願いするものであり、また、各卒業生等が経済困難に陥るなどの場合に速やかに本機構の窓口にご相談することで救済措置等を受けることができるよう、改めて意識してもらうことを目的としている。

本取組については、「新たに3ヶ月以上延滞債権となった債権数の割合」の改善のための重要な取組であるため、昨年度の見直し内容と同じ内容で平成29年度も引き続き実施した。

<実施率の向上を図るための平成28年度の見直し内容>

各学校がより参加しやすくなるよう、以下の見直しを行った。

- ① 文書送付時期を12月から各学校の適当と思われる時期としたこと。
- ② 実施方法として文書送付及びメール送信に加えて、ホームページ・SNS・同窓会誌等への掲載など学校独自工夫による取組も例示したこと。

○実施（予定）の回答状況について

平成29年度の実施率は91.9%となっており、昨年度から約7.4%向上している。学校種ごとにみると大学・大学院における実施率は92.9%であり、昨年度から約11.4%の大幅な向上となっている。

学校種	実施校 (前年度)	未実施校 (前年度)	実施率 (前年度)
大学・大学院	715校(621)	55校(142)	92.9%(81.5)
短期大学	311校(298)	26校(47)	92.3%(86.4)
専修学校	2,353校(2,126)	218校(374)	91.5%(85.0)
高等専門学校	55校(52)	2校(5)	96.5%(91.2)
計	3,434校(3,101)	301校(568)	91.9%(84.5)

なお、本年度の取組については、平成29年11月から平成30年3月の期間において実施することとしており、実施結果については平成30年3月末に集計する予定であることから、本年度の効果分析に関しては来年度において行うこととする。

ウ スカラシップ・アドバイザー派遣事業

給付型奨学金制度の創設や、成績基準の実質的な撤廃などによる無利子貸与奨学金の拡充、さらには所得連動返還方式の導入など新たな奨学金制度の導入を踏まえ、これらの周知のための新たな取組として、高校生等が大学等への進学に向けた検討を行うにあたり、進学後の経済的な状況についての不安を払拭するとともに高校生等に安心して奨学金を利用していただくため、必要な知見を提供し理解を深めていただくことを目的に、金融的な観点から専門的な知見を有するスカラシップ・アドバイザーを全国の高校等に派遣する事業を平成29年度から開始している。

○派遣者について

ファイナンシャル・プランナーの資格を持ち、日本学生支援機構の研修を修了し、日本学生支援機構が認定したスカラシップ・アドバイザー

○派遣する学校行事等について

高等学校等における、放課後・長期休業期間中の進学説明会や「総合的な学習の時間」のほか、PTAや教育委員会主催の進学説明会やPTAセミナー、PTA主催の親子向け説明会などへ派遣している。

○スカラシップ・アドバイザーが行うガイダンス内容について

タイムテーブル	「奨学金等進学資金ガイダンス」の内容
50分～90分程度	全体説明 ・大学等への進学のための資金計画（奨学金制度の概略の説明を含む。）の説明 ・資金計画の作成方法の説明（受講者による資金計画の作成を含む。） ・質疑応答
30分～90分程度 (希望がある場合に限る。)	個別相談 ・資金計画の作成への助言等 ・質問対応等

○スカラシップ・アドバイザーの実施状況

①養成プログラム

- ・平成29年7月から10月にかけて、全国10地区16会場でスカラシップ・アドバイザー養成プログラムを開催。2,596名をアドバイザーとして認定し、認定証を発行

②先行実施

- ・スカラシップ・アドバイザー派遣の着実かつ適切な実施のため、宮城県にて先行して募集・派遣を開始

(募集期間：10月18日～11月28日 派遣期間：11月22日～12月28日)

- ・先行実施期間中に2件の派遣申込があり、派遣を実施。この派遣には、本機構職員が臨席し、実施状況の確認、参加者へのアンケートを実施

12月21日(木) 参加者30名(保護者・教員)

12月23日(土) 参加者99名(保護者・教員)

- ・全国実施に向け、事業の一部を見直し(模擬ガイダンス動画の公開、共通レジュメ・申込フォーム等の修正など)

③全国実施

- ・平成29年11月29日より全国派遣の受付を開始、初回の派遣は、平成30年1月11日(木)

- ・派遣申込は全国45都道府県からのべ288件(平成30年3月4日時点)

(29年度実施：182件 30年度実施：106件)

※申込のない都道府県：奈良県、佐賀県

(2) その他の施策について

減額返還の利用率は、毎年増加をしているが、平成29年5月から始まった1/3減額によって減額返還利用率が更に増加している。一般猶予の利用率は、1/3減額の利用率上昇に伴って減少したが、一般猶予・減額返還計の利用率はほぼ昨年度と同水準となっている。

また、返還期限猶予制度・減額返還制度とも、認知度は平成26年度返還開始者から上昇に転じたところである。【参考図表—5】

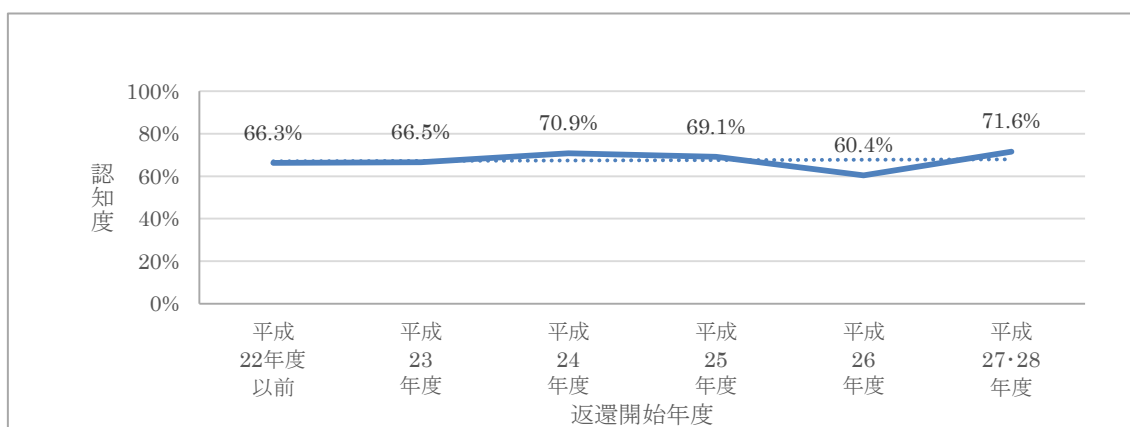
＜参考図表—5 救済措置利用率＞

救済措置利用率		平成27年度	平成28年度	平成29年度
一般猶予	3月末	2.36%	2.32%	—
	1月末	2.38%	2.38%	2.25%
減額返還	3月末	0.39%	0.43%	—
	1月	0.41%	0.44%	0.55%
	(1/3減額のみ)	—	—	(0.21%)
救済措置計	3月末	2.75%	2.76%	—
	1月末	2.79%	2.82%	2.81%

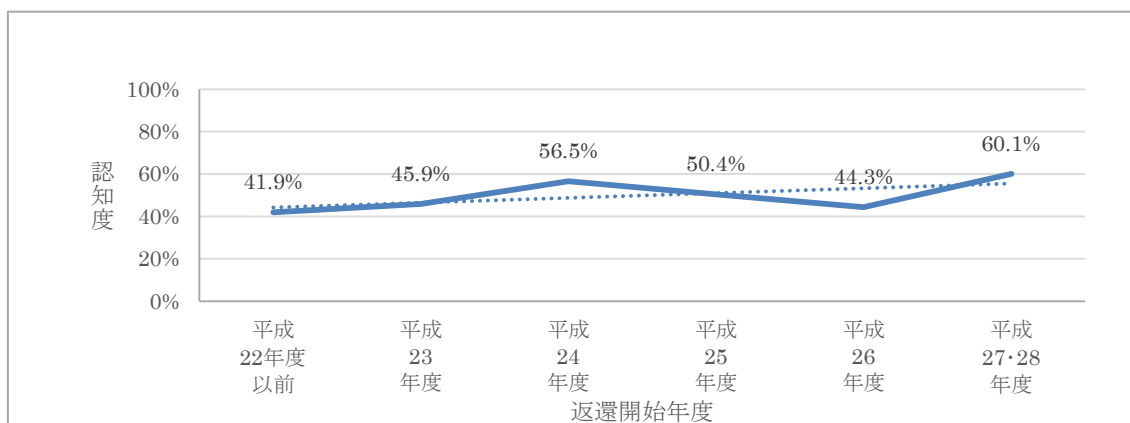
また、返還開始年度別に見た場合、返還期限猶予制度の認知度は、平成26年度を境に上昇に転じている。減額返還制度の認知度は、平成26年度を境に上昇に転じている。

【参考図表—6、参考図表—7】

＜参考図表—6 認知度分析 ～返還期限猶予制度の返還開始年度別分析～＞



＜参考図表—7 認知度分析 ～減額返還制度の返還開始年度別分析～＞



### 3 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審議を行った。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方策が着実に検討、実施されていることに鑑み、機構の債権管理の体制及び回収状況は適切であると結論づける。

## II 今後の回収促進策について

機構における返還金の回収状況は、これまでに述べた回収促進の取組や業務改善等の効果もあり、着実に改善している。

今後の回収促進策の実施に当たっては、効果分析等に基づき、必要な取組は継続するとともに、新たな取組については、日本学生支援機構や窓口となる大学・高等学校等の業務が増えて複雑化していることなども踏まえ、事務負担の軽減のための作業の単純化や改善に努めつつ、更なる回収促進を図るため、以下の各種施策を行うことが必要であると考えます。

### 1 新たに3ヶ月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について

#### ○支払方法の改善

口座未加入者の主な支払方法である払込票による金融機関窓口での払込みでは入金の把握に時間がかかる場合があることから、入金情報の早期把握が出来ず、延滞解消の対策が後手に回り、延滞の解消が遅延している可能性がある。このため、口座未加入者や初期延滞者に対して、適時に入金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。翌営業日に入金把握が出来る支払方法として「コンビニ払」があるが、機構の属性調査でも、延滞を早く解消できたと思われる方法として「コンビニ払」と回答した者は50%以上となっている。また、「コンビニ払」はスマートフォンのアプリなどの利用により紙媒体をほとんど使用しないことも可能となるため、日本学生支援機構や返還者双方の事務負担の軽減にもつながることが期待できる。

以上のことから、口座未加入者や延滞者の払込方法の柱として、一部実施しているところであるが、「コンビニ払」を全面的に導入すべきであると提言する。ただ、導入に際しては、払込票作成のための設備投資、事務処理の整備、利用者への事前通知等が必要となるため、導入までに約3年が必要と考えられるが、今後、金融機関の統合やコンビニ決済へのシフトが進んでいくことを踏まえると、時間をかけても仕組みの構築のための準備を進めていくべきである。

#### ○インターネット環境での情報発信機能の充実

機構からの送付文書を見る割合が、延滞者で低下傾向にある。一方で、機構のホームページを年数回以上確認している延滞者はまだ10%前後の状況である。(返還者への属性調査より)このように、文書での情報発信・通知では、特に若年層で確認していない可能性があるが、来訪型のホームページは適時の案内に不向きである。特に、大学等を卒業して間もない若年層に向け、インターネット環境での情報発信の仕組みを充実させ、適切な情報発信を行う必要がある。

プッシュ型の情報発信として、SMS・電子メール・SNSメッセージ等での情報発信が考えられるが、まずは既に利用が開始されたSMSでの案内の拡充を行うべきであると提言する。具体的にはSMSからの情報発信について、引き続き、大学等を卒業して間もない若年層に対して、口座加入の案内および返還期限猶予制度・減額返還制度・所得連動返還方式の案内も併せて行う等、頻度・内容の充実を図ることや、ショートメ

ッセージ、機構のサイト、スカラネット・パーソナルの内容・表示の改善、モバイルサイトの拡充により、より利用が進むものと考えられる。なお、ショートメッセージについては、より多くの情報を送るべきとの考え方もあるが、一方で、文章が長いと読まれないこともあるので、現在、行われている短い文字数でもURLのアドレスでの説明に誘導することは引き続き、有用であるとする。

#### ○適切な貸与額・返還額の周知および設定

延滞者の60%近くが「返還が負担になっている」（機構の属性調査）と思っており、また、実際に、割賦金額・貸与総額が大きくなるほど延滞率が高くなる傾向がある。これらの属性調査結果により、適切な貸与額・返還額の周知および設定を促進することが必要であると言える。

このため、平成29年度より開始されたスカラシップ・アドバイザー派遣事業において、現行の派遣対象の高等学校等（進学の後押しを目的）に加え、予備校（適切な貸与額・返還額の周知を目的）を派遣対象とすることやスカラシップ・アドバイザーによる所得連動返還方式や減額返還制度等の説明に加え、必要最小限の貸与月額とすることを案内することを提言する。更に、スカラシップ・アドバイザーが資金計画の説明の中で学生生活に必要なお金や最終的に残る自由に使えるお金をリアルにイメージさせることなどの取組は有用である。

また、低額で返還が可能な制度の拡充・周知のため、減額返還制度・所得連動返還方式について、高校・大学等での案内を充実させることや貸与中でも所得連動返還方式への変更が可能なことを、貸与中の学生にも案内する（特に、就職が決まり将来の所得が具体的にイメージできるようになる最終学年の冬季に案内する）ことを提言する。

更に、全国の高等学校等の教員に配布して、日本学生支援機構の奨学金を含む進学費用の準備のための資金計画の生徒・保護者に対する説明に役立てるため、「進学マネー・ハンドブック」（平成30年度版）を新たに作成する取組については評価できる。今後とも、その利活用に向けた周知を図るとともに、平成31年度以降についても、継続して行うことが望ましい。

## 2 その他の施策について

#### ○機関保証債務者の親族への情報提供

人的保証より新規3ヶ月以上延滞率の水準が高い機関保証の割合が増加しているため、保証種別別に改善率が目標達成しても、全体として目標を達成していない。機関保証には、連帯保証人がおらず親族の関与が少ないことが、新規3ヶ月以上延滞率が高い原因となっている。このため、機関保証においても親族の関与を大きくするために、機関保証債務者の親族への返還状況に関する情報の提供を可能とする仕組みを構築する必要がある。現状は、機構のコールセンターへ親族から機関保証債務者の返還状況に関する問い合わせがきたとしても、個人情報保護の観点から回答ができない状況である。

このため、機関保証債務者の親族への返還状況に関する情報の提供を可能とするため

の仕組みの検討について提言する。具体的には、機関保証債務者の返還状況を親族等へ開示するために、開示可能な開示先や情報の範囲およびそのために必要な手続きについて、個人情報保護法等との法的な整理を踏まえて検討する。(例えば、貸与申請時や返還終了時等適切な時期に債務者から「個人情報開示等に関する委任状」(仮)を取得する等。)この整理をもとに、委任状を取得した機関保証債務者に対する親族からの照会への回答を可能とする仕組みを構築することや委任状を取得した機関保証債務者の親族に対して、返還状況を定期的に通知する仕組み、延滞時にその状況を通知する仕組みを構築する。また、人的保証における連帯保証人以外の親族(父親が連帯保証人の場合の母親等)についても、法的な整理を経て、同様の仕組みの導入を検討することが考えられる。

ただ、検討に当たっては、親族の支援を借りず本人の責任で返還する機関保証制度の趣旨を踏まえることや、機関保証制度に対して人的保証より厳しい貸与条件を付すると借りる意欲の低下につながらないようにする配慮が必要であるとする。



### Ⅲ 回収（返還）状況に関する新しい指標案について

本委員会においては、昨年度から引き続き、課題となっている「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」に代わる新しい指標案を中心に議論をしたところである。この指標案の検討に当たって、まずは現行指標の今後の課題と方向性を審議し、以下のとおり整理した。

#### 「現行指標（「新規3ヶ月以上延滞率の改善率」）の今後の課題」

- ① 施策の状況、貸与月額等の状況等から、今後、指標の改善を今まで同様に見込むのは困難な状況にあること。
- ② 人的保証より指標の水準が高い機関保証の割合が増加しているため、保証種別別に改善ができていても全体としては目標が未達成となり、実態としての業務実績と連動しない場合があること。
- ③ 延滞率全体の改善のためには、今後は、延滞進行防止も含めてバランスよく改善をする重要性が高まること。

#### 「新しい指標の方向性」

現行指標の課題を踏まえ、第4期中期計画における新指標は、以下の要件を満たすものがふさわしいと考えられる。

- ① 施策による改善状況が指標の変化として把握可能なもの。
- ② 延滞債権の削減のための取り組み全体を評価の対象とするもの。
- ③ 指標の分解等で「初期延滞の予防」「延滞進行の防止」の双方の状況を把握することが可能で、目標水準達成のための改善策検討につなげやすいものであるもの。

また、新しい指標を検討するにあたっては、現在の指標のもととなる「新規3ヶ月以上延滞率」に影響があると思われる施策や環境等も踏まえる必要があるため、次の表のとおり整理した。

項目	状況	効果	影響等
一般猶予の猶予期間	一般猶予の猶予期間が平成26年度に5年から10年に延長されたが、平成31年度に10年終了の債権が発生する。	経済的理由等により猶予を利用していた層が要返還債権となることで、期間延長の効果がなくなり、延滞債権数が増加する可能性がある。	悪化要因
1/3 減額返還制度	平成29年度より1/3の減額返還制度が導入された。	1/3の減額により減額制度の利用率は上昇しているが、一般猶予の利用率が減少しており、平成29年12月時点では救済措置全体での利用率は増加していない。このことから、延滞債権数の減少への影響は限定的となる可能性がある。	改善効果は限定的
所得連動返還方式	平成29年度より所得連動返還方式が機関保証に対して導入された。	本制度の普及に従い機関保証の債権も増加すると考えられるが、機関保証の新規3ヶ月以上延滞率は連帯保証人による協力が得られる人的保証より高いため、全体としての改善効果が一定相殺されると思われる。	改善効果が相殺
貸与月額	貸与月額の単価が上昇傾向にある(大学)。	貸与総額が大きいほど延滞率が高い傾向にあるため、延滞率の悪化要因となる可能性がある。	悪化要因
機関保証の割合	新規3ヶ月以上延滞率が高い機関保証の割合が増加している。	機関保証の割合が増加することで、保証種別別で改善した場合でも指標としては悪化する場合がある。	悪化要因
大学等への進学者数	若年層の減少および大学等への進学率が頭打ちとなっていることから、今後、新規返還者数が減少すると予想される。	新規返還者が今後減少する傾向であることから、今までの貸与中の学生や新規返還者に向けた初期延滞予防策中心ではなく、延滞進行防止等の既存返還者対策も含めて、バランスよく延滞率改善の対応をする重要性が高まる。	(延滞進行防止の重要性が高まる)
新規3ヶ月以上延滞債権の延滞解消率	新規3ヶ月以上延滞債権に対する翌年度末の延滞解消率を確認したところ、減少に転じて頭打ちの状態にある。	今までの取り組みから、新規3ヶ月延滞債権には延滞そのものの解消が困難な債権が多く残ることになったと思われるが、今後は、延滞進行防止も含めてバランスよく延滞率改善	(延滞進行防止の重要性高まる)

		の対応をする必要がある。	
--	--	--------------	--

### ＜新指標案＞

上記の検討の結果、債権管理・回収の適切性を検証するために、以下の表のとおり、現行指標の「返還開始債権対策」、「通常債権対策」及び「救済・延滞明け対策」に加えて「延滞債権対策」まで評価対象とできることから、新しい指標案として「3ヶ月以上延滞率」が望ましいものとして提言する。

	名称	定義	評価対象施策				
			返還開始債権対策	通常債権対策	救済・延滞明け対策	延滞債権対策	
現指標	新規3ヶ月以上延滞率	要返還債権中、当年度末に新たに3ヶ月以上延滞となった債権の件数割合	○	○	○	—	初期延滞予防
新指標(案)	3ヶ月以上延滞率	要返還債権中、当年度末に3ヶ月以上延滞となっている債権の件数割合	○	○	○	○	初期延滞予防 & 延滞進行防止

新しい指標案は分かりやすさの観点から「3ヶ月以上延滞率」の一つとするが、機構内部の管理として「新規3ヶ月以上延滞率」および「既存3ヶ月以上延滞率」を保証区分別に把握することで、各々の施策の効果を把握し、対策につなげていくことが望ましい。

定義	要返還債権に占める、当該年度末に3ヶ月以上延滞となっている債権数の割合
式	$\text{3ヶ月以上延滞率} = \frac{\text{（当該年度末に3ヶ月以上延滞となっている債権数）}}{\text{（要返還債権数）}}$

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
要返還債権数(件)		3,788,801	3,998,668	4,191,181	4,359,961	
	人的保証	2,939,160	2,967,321	2,981,246	2,987,884	
	機関保証	849,641	1,031,347	1,209,935	1,372,077	
3か月以上延滞債権数(件)		201,064	185,544	175,482	171,014	
	新規3か月以上延滞債権数		34,890	35,031	33,846	36,956
		人的保証	19,927	18,184	16,015	16,830
		機関保証	14,963	16,847	17,831	20,126
	既存3か月以上延滞債権数		166,174	150,513	141,636	134,058
		人的保証	161,257	145,557	136,065	127,522
機関保証		4,917	4,956	5,571	6,536	
3か月以上延滞率		<b>5.307%</b>	<b>4.640%</b>	<b>4.187%</b>	<b>3.922%</b>	
	人的保証		6.164%	5.518%	5.101%	4.831%
		機関保証	2.340%	2.114%	1.934%	1.943%
	新規3か月以上延滞率		0.921%	0.876%	0.808%	0.848%
		人的保証	0.678%	0.613%	0.537%	0.563%
		機関保証	1.761%	1.633%	1.474%	1.467%
	既存3か月以上延滞率		4.386%	3.764%	3.379%	3.075%
		人的保証	5.486%	4.905%	4.564%	4.268%
		機関保証	0.579%	0.481%	0.460%	0.476%