

平成 30 年度 第 3 回債権管理・回収等検証委員会 議事要旨

1. 日時 平成 31 年 3 月 6 日（水）15 : 00～17 : 00

2. 場所 アルカディア市ヶ谷 6 階 阿蘇（西）

3. 議事

- (1) 第三者からのコールセンターへの問い合わせに係る債権分析について
- (2) 平成 30 年度債権管理・回収等検証委員会報告書(案)について
- (3) 自由討議

4. 出席者

(◎委員) 50 音順

岩田委員長、内田委員、小川委員、杉山委員、須田委員、宗野委員、中井川委員

(●機構)

大木理事長代理、大谷理事、前畑奨学事業戦略部長、松田貸与・給付部長、

石川返還部長、谷江債権管理部長、森奨学事業戦略課長

(△分析業務委託業者)

PwC あらた有限責任監査法人

5. 議事概要

<第三者からのコールセンターへの問い合わせに係る債権分析について>

◎「返還状況毎の問合せ件数」については、どちらも「親族等」からの問い合わせという理解でよいか。

△「親族等」からの問い合わせである。

◎この分析を見て、コールセンターはどういった対応をするのがよいと考えるか。

△コール数の構成比を占めているのは9ヶ月未満初期延滞者や10年以上の超長期延滞者のため、問合せプロセスの改善により初期延滞の予防や超長期延滞債権の回収促進に、少なからず一定の寄与ができるのではないかと考える。

◎例えば、スカラネット・パーソナルに「よくある質問」等を掲載する等、第三者からの質問及びその回答内容について効率的に周知できれば、相当数の問い合わせを減らすことができるということかと思う。

●月別で言うと、5、6、8月が無延滞についても件数が増えているが、5月は振替案内を見た親からの照会、6月は振替案内が返送された場合に連帯保証人に転送をかけるが、それに対する照会、また、8月は新規返還者について、連帯保証人及び保証人宛に返還開始の通知をするが、それに対する照会ではないかと推測する。各種通知について、問合せ件数が減るよう記載内容を工夫したい。

<平成30年度債権管理・回収等検証委員会報告書(案)について>

各施策の効果等について

■目標達成のための債権数について

- ◎要回収債権数の1%にも満たない債権に対して回収方を講じ、その改善についての評価を受けるという、非常に厳しい目標値である上に、さらに改善を加速度的に行っていかなければならないという懸念がある。

■主な施策（申込から返還開始まで）について

- ◎「進学マネー・ハンドブック」は継続的に毎年度配布していく予定か。
- 制度変更に適宜更新対応し、毎年度配布する予定。

■主な施策（返還開始後）について

- ◎「サービサーは回収業務を行なうだけでなく、返還期限猶予の願出に係る指導を行なう」とあるが、減額返還は指導しないのか。
- 減額返還は、無延滞でないとは利用できないので、サービサーは指導を行なわない。
- ◎新規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、「満期以外の貸与終了者」、「在学猶予明け返還者」の延滞率が高いとあるが、表において未加入者と比べると低くなっており、高いと言えるのか。
- 他の属性と比較して高いという意味合いのため、表等を分かりやすく修正する。

■債権管理・回収の適切性について

- ◎「債権管理・回収の適切性」とあるが、(1)「返還者の住所情報の把握について」は適切性というよりは、回収促進策なのではないか。適切性については、(2)「貸与債権の状況について」に入れるか、(3)「債権管理・回収の適切性」にまとめた方が良いのではないか。
- 今まで、適切であることについて、さらに詳しく述べる必要があると思い、住所情報の把握を記載した。記載箇所について検討したい。
- ◎住所情報の把握等については施策として記載し、施策がどれだけ効果があったかというところを再度施策毎に列記するのも一案かと思う。

■第4期中期目標・中期計画に向けた回収促進策について

- ◎今後の検討課題だと思われる「新たな償却基準の検討」を記載していないのは理由があるのか。もし、新たな定量的指標として「3ヶ月以上延滞率」を入れるなら、償却が関わってくるので、追記してはどうか。また、第三者への情報提供に係る検討について、H29年度報告書に記載されていたので、H30年度の報告書にも、引き続き検討課題として記載した方が良いのではないか。
- 第三者への情報提供については、追記を検討したい。新たな償却基準については、関

係機関と調整し、記載するか検討したい。

■新規3ヶ月以上延滞率について

- ◎新規3ヶ月以上延滞率の改善率については、延滞者側の経済事情や機構がいくら努力しても改善しない部分があるため、あくまでも参考の数値として考えるべきであると思う。
- 目標設定にあたっては、関係機関の影響が大きいため、一旦設定されるとその延長上での議論になる傾向があると感じている。
- ◎金融機関では、口座振替依頼書を提出しないと貸さない仕組みとなっている。口座未加入者0を目指す取組みについて記載を検討してはどうか。
- 口座申込率は99.8%とすでに高率であるということ、振替口座を変更したときに手続きのタイムラグで未払いとなってしまうこともあり、まずは口座に加入してもらう事が大事だが、変更の処理をいかに早くするかが今後の課題であると考えている。その上で、手続き完了までの期間を埋める方法として、コンビニ払いを使用できるのではないかと考えている。
- ◎以前は銀行への口座登録に1ヶ月くらいかかっていたが、最近はクレジットカードを使って口座振替ができる仕組みなどもある。技術的なところで金融機関の対応でできることがあるならやっていきたい。
- クレジットカードの利用は、国の機関であるので、強制はできないというボトルネックがある。この問題を本人負担で解決するなら、すぐに解決できるが、本人負担でなく機構負担となる場合に、処理や経費にも限界があることもご理解いただきたい。

■報告書の取りまとめについて

- ◎委員の方の本日のご助言を踏まえて報告書案を完成させ、委員に共有するが、最終的判断は、委員長一任とさせていただきたい。最終報告書は、機構のホームページに掲載する。

<自由討論>

■回収率について

- ◎一部の長期延滞者の回収にあたって、多くの経費をかけるのは如何なものかと思う。当年度回収率は97%という高率であり、大多数は真面目に返還していること、また、返還するため様々な工夫があり借り易く・返し易い制度であることをもっと周知した方が良いのではないか。
- これからも周知に努める。新規3ヶ月以上延滞率の改善率への対応には苦心したが、数値目標のみに固執し、人的あるいは金銭的なリソースを投入するのではなく、バランス良く法人経営をしていきたいと考えている。

■大学との連携について

- ◎高い回収率をさらに上げようとしている努力を感じる。大学の中でリレー口座の加入について、学生に電話までかけてやっているが、さらに指導していく必要があると考えている。個々の学生と直接関われるのは大学の事務担当者なので、引き続き機構と協力していきたい。
- 大学の実務担当者、高校で事務処理をしている先生から、ここ数年の制度改正に係る対応等でご負担をかけ、厳しいご意見をいただいているが、現場の要望に答えられるよう手続きの簡素化、理解しやすい説明、受電率の向上を目指して努力していきたい。
- ◎奨学金制度は、給付型奨学金の創設や所得連動の制度等、新しい方策によって少しずつ改善されているものの、予約採用等では、先生が事務をするケースも多く、非常に負担がかかっている実態もあるので、奨学金制度の簡素化は重要だと思う。もし、制度を簡素化する新たな受皿が金融機関にあるなら検討していく必要がある。
- 法人経営のバランスを大事にすることはもとより、目標達成に向けて、今後も努力を続けていきたい。

以上