

平成 29 年 3 月 31 日

独立行政法人日本学生支援機構  
理事長 遠藤 勝裕 殿

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  
委員長 岩田 弘三

平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会の審議結果について

債権管理・回収等検証委員会設置要綱（平成 25 年 4 月 1 日 理事長裁定）に基づき、  
当委員会において審議結果をとりまとめましたので、報告いたします。

## 平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会審議経過

### 第 1 回

開催日 平成 28 年 11 月 7 日（月）

#### 議事

- (1) 開会
- (2) 理事長挨拶
- (3) JASSO 奨学金事業を取り巻く状況等について
- (4) 返還金の回収状況及び平成 27 年度業務実績の評価について
- (5) 平成 28 年度の取組について
- (6) 平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会における審議テーマ（案）について
- (7) 自由討議
- (8) 今後の予定について

### 第 2 回

開催日 平成 29 年 2 月 6 日（月）

#### 議事

- (1) 平成 29 年度奨学金事業の予算案について
- (2) アクセンチュア株式会社による回収状況分析及び検証等結果報告
- (3) 新規 3 ヶ月以上延滞債権数の割合の改善率の向上に向けた取組及び奨学金事業に関する業務の実績を評価する上で適切な指標の在り方について
- (4) 自由討議
- (5) 次回日程等について

### 第 3 回

開催日 平成 29 年 3 月 15 日（水）

#### 議事

- (1) 平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会報告書（案）について
- (2) 自由討議

平成28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29年3月31日

# 平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会報告書 目次

## 前文

### 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) 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削減率に関する状況について

##### (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

#### 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

##### (2) その他の施策について

#### 3 債権管理・回収の適切性について

### II 今後の回収促進策について

#### 1 新たに3か月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について

#### 2 その他の施策について

### III 回収（返還）状況に関する新しい指標の在り方について

## 平成 28 年度債権管理・回収等検証委員会報告書

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 28 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。

一方で、平成 29 年度以降の大学等への進学者に対する機構の奨学金制度においては、奨学金事業は歴史的な変革と抜本的な拡充が図られることとなった。具体的には「給付型奨学金の創設」、「第一種奨学金の拡充（低所得者世帯の生徒についての成績基準の実質的撤廃等）」、「所得連動返還型奨学金制度の導入」である。本委員会においても、今後はこの新制度の導入による影響を踏まえつつ、返還金の回収促進の取組を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 27 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）：85.95%であり、平成 26 年度実績（84.80%）より 1.15 ポイント改善し、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、総回収率の大勢を占める当年度分（当該年度に返還期日が到来する割賦額。以下同じ。）に係る回収率の向上が考えられる。

〈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	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
要回収額 (A)	3,983	4,384	4,738	5,155	5,578	5,909	6,262
回収額 (B)	3,186	3,532	3,862	4,230	4,621	5,011	5,382
総回収率 (B/A)	80.0%	80.6%	81.5%	82.1%	82.8%	84.8%	85.9%

■当年度分の回収率

(単位: 億円)

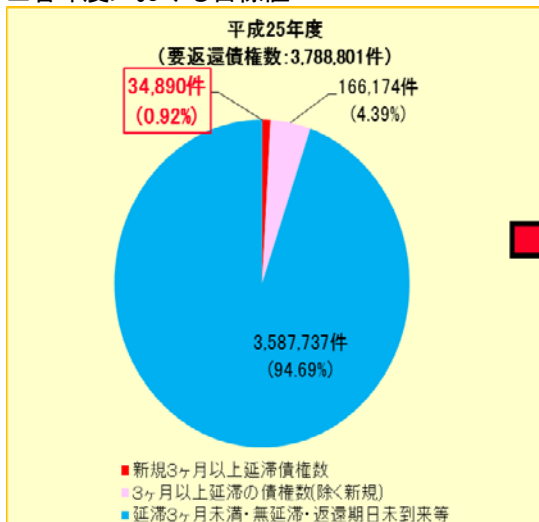
中期計画	第二期					第三期	
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
要回収額 (A)	3,282	3,611	3,936	4,303	4,684	5,071	5,425
回収額 (B)	3,089	3,419	3,746	4,113	4,496	4,886	5,245
当年度分回収率 (B/A)	94.1%	94.7%	95.2%	95.6%	96.0%	96.4%	96.7%

(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削減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

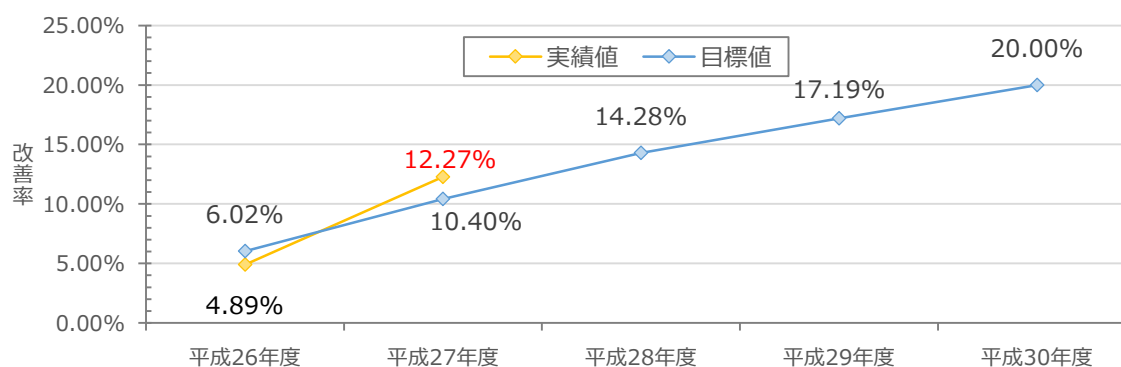
年度	H26年度末	H27年度末	H28年度末	H29年度末	H30年度末
目標値 (削減率)	6.02%	10.40%	14.28%	17.19%	20.00%
目標値から 過かれる 新規3ヶ月延滞 債権数の 割合	0.865% 以下	0.825% 以下	0.789% 以下	0.762% 以下	0.736% 以下

※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 27 年度実績について

当該目標値に対する平成 27 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削減率は 12.27% となり、平成 27 年度計画における目標値を達成した。  
(単位：件)

区分	平成 26 年度	平成 27 年度
要返還債権数 (A)	3,998,668	4,191,181
新たに 3 ヶ月以上延滞となった債権数 (B)	35,031	33,846
割合 (B/A)	0.876%	0.808%
対平成 25 年度削減率	4.89%	12.27%



○ 平成27年度の「新規3か月以上延滞率」は、平成26年度と比較して全体的に低下（改善）傾向。【参考図表-2、参考図表-3】

⇒ 学種別の内訳では、第一種奨学金、第二種奨学金ともに、専修学校における新規3か月以上延滞率が最も高く、第一種奨学金：1.03%、第二種奨学金：1.40%。

〈参考図表-2. 貸与種別・保証種別 新規3か月以上延滞率の改善〉

(単位:件)

		平成25年度 (基準年)			平成26年度			平成27年度			年度別改善率	
貸与種別	保証種別	a 全債権	b 新規 3か月以上 延滞債権	c 新規 3か月以上 延滞率 (=b/a)	d 全債権	e 新規 3か月以上 延滞債権	f 新規 3か月以上 延滞率 (=e/d)	g 全債権	h 新規 3か月以上 延滞債権	i 新規 3か月以上 延滞率 (=h/g)	平成26年度 (=(c-f)/c)	平成27年度 (=(c-i)/c)
第一種	人的保証	1,317,530	7,859	0.60%	1,284,110	6,522	0.51%	1,252,440	5,364	0.43%	14.77%	28.19%
	機関保証	214,063	2,521	1.18%	264,333	2,976	1.13%	317,591	3,277	1.03%	4.41%	12.39%
	計	1,531,593	10,380	0.68%	1,548,443	9,498	0.61%	1,570,031	8,641	0.55%	9.59%	18.88%
第二種	人的保証	1,621,446	12,067	0.74%	1,683,114	11,662	0.69%	1,728,806	10,651	0.62%	6.85%	17.20%
	機関保証	635,762	12,443	1.96%	767,111	13,871	1.81%	892,344	14,554	1.63%	7.61%	16.66%
	計	2,257,208	24,510	1.09%	2,450,225	25,533	1.04%	2,621,150	25,205	0.96%	4.05%	11.42%
合計	人的保証	2,938,976	19,926	0.68%	2,967,224	18,184	0.61%	2,981,246	16,015	0.54%	9.59%	20.80%
	機関保証	849,825	14,964	1.76%	1,031,444	16,847	1.63%	1,209,935	17,831	1.47%	7.27%	16.30%
	計	3,788,801	34,890	0.92%	3,998,668	35,031	0.88%	4,191,181	33,846	0.81%	4.89%	12.27%



〈参考図表-3. 学種別 新規3か月以上延滞率の改善率〉

		平成25年度 (基準年)			平成26年度			平成27年度			年度別改善率	
貸与種別 学種		a 全債権	b 新規 3か月以上 延滞債権	c 新規 3か月以上 延滞率 (=b/a)	d 全債権	e 新規 3か月以上 延滞債権	f 新規 3か月以上 延滞率 (=e/d)	g 全債権	h 新規 3か月以上 延滞債権	i 新規 3か月以上 延滞率 (=h/g)	平成26年 度 (=(c-f)/c)	平成27年 度 (=(c-i)/c)
第一種	大学	797,808	4,916	0.62%	823,304	4,673	0.57%	849,344	4,402	0.52%	7.79%	15.91%
	大学院	304,469	1,131	0.37%	315,075	1,111	0.35%	323,265	826	0.26%	4.85%	31.00%
	短期大学	83,393	557	0.67%	83,430	521	0.62%	84,434	544	0.64%	6.59%	3.59%
	専修学校	104,135	1,095	1.05%	117,046	1,202	1.03%	133,629	1,379	1.03%	2.38%	1.90%
	高等専門学校	19,742	101	0.51%	20,267	90	0.44%	20,526	76	0.37%	13.28%	27.73%
	高等学校	222,046	2,580	1.16%	189,321	1,901	1.00%	158,833	1,414	0.89%	13.60%	23.41%
	計	1,531,593	10,380	0.68%	1,548,443	9,498	0.61%	1,570,031	8,641	0.55%	9.59%	18.88%
第二種	大学	1,432,366	13,810	0.96%	1,560,644	14,330	0.92%	1,672,707	14,011	0.84%	4.77%	13.07%
	大学院	122,944	690	0.56%	121,601	596	0.49%	118,320	521	0.44%	12.66%	21.57%
	短期大学	195,492	2,155	1.10%	206,983	2,141	1.03%	216,168	2,113	0.98%	6.17%	11.34%
	専修学校	504,235	7,838	1.55%	558,695	8,446	1.51%	611,556	8,544	1.40%	2.70%	10.10%
	高等専門学校	2,171	17	0.78%	2,302	20	0.87%	2,399	16	0.67%	-10.98%	14.81%
	高等学校	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-
	計	2,257,208	24,510	1.09%	2,450,225	25,533	1.04%	2,621,150	25,205	0.96%	4.05%	11.42%
合計	大学	2,230,174	18,726	0.84%	2,383,948	19,003	0.80%	2,522,051	18,413	0.73%	5.12%	13.10%
	大学院	427,413	1,821	0.43%	436,676	1,707	0.39%	441,585	1,347	0.31%	8.22%	28.40%
	短期大学	278,885	2,712	0.97%	290,413	2,662	0.92%	300,602	2,657	0.88%	5.66%	9.05%
	専修学校	608,370	8,933	1.47%	675,741	9,648	1.43%	745,185	9,923	1.33%	2.72%	9.26%
	高等専門学校	21,913	118	0.54%	22,569	110	0.49%	22,925	92	0.40%	9.48%	25.46%
	高等学校	222,046	2,580	1.16%	189,321	1,901	1.00%	158,833	1,414	0.89%	13.60%	23.41%
	計	3,788,801	34,890	0.92%	3,998,668	35,031	0.88%	4,191,181	33,846	0.81%	4.89%	12.27%

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

- 前年度の検証委員会で分析業務を委託した外部シンクタンクから指摘のあった新規3か月以上延滞となる可能性の高い属性4種のうち「エ) 猶予明け返還者」について、新規3か月以上債権数・新規3か月以上延滞率ともに前年度から増加した。

【参考図表-4】

- ⇒ 猶予期間満了後の延滞債権に対する猶予継続指導等の拡充が、更なる改善に効果的と考えられる。

〈参考図表-4. 新規3か月以上延滞となる可能性の高い属性における延滞率〉

		(単位:件)		
		平成25年度	平成26年度	平成27年度
要返還債権	通常返還者	2,974,958	3,125,161	3,257,389
	新規3か月以上延滞となる可能性の高い属性	813,843	873,507	933,792
	ア) 口座未加入者	104,218	107,733	115,853
	イ) 個信同意書未提出者	55,472	54,089	52,530
	ウ) 満期以外の貸与終了者	468,801	511,891	543,389
	エ) 猶予明け返還者	113,848	121,963	131,401
	オ) ア)~エ)の複수에該当するもの	71,504	77,831	90,619
	合計	3,788,801	3,998,668	4,191,181
新規3か月以上延滞債権	通常返還者	18,570	18,547	17,424
	新規3か月以上延滞となる可能性の高い属性	16,320	16,484	16,422
	ア) 口座未加入者	2,481	2,575	2,445
	イ) 個信同意書未提出者	517	408	328
	ウ) 満期以外の貸与終了者	5,834	5,949	5,306
	エ) 猶予明け返還者	2,686	2,580	2,878
	オ) ア)~エ)の複수에該当するもの	4,802	4,972	5,465
	合計	34,890	35,031	33,846
新規3か月以上延滞率 <sup>※1</sup>	通常返還者	0.62%	0.59%	0.53%
	新規3か月以上延滞となる可能性の高い属性	2.01%	1.89%	1.76%
	ア) 口座未加入者	2.38%	2.39%	2.11%
	イ) 個信同意書未提出者	0.93%	0.75%	0.62%
	ウ) 満期以外の貸与終了者	1.24%	1.16%	0.98%
	エ) 猶予明け返還者	2.36%	2.12%	2.19%
	オ) ア)~エ)の複수에該当するもの	6.72%	6.39%	6.03%
	合計	0.92%	0.88%	0.81%

※1 各属性ごとの債権数と新規3か月以上延滞率、及び全体の新規3か月以上延滞率

(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か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か月以上延滞率の改善率」の達成状況については毎年度、達成状況の変動が大きいことからその検証に当たっては、今年度の実績（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）が前年度同月と比較して悪化していること等を踏まえながら、様々なケースを想定した議論を行った。今後の回収状況等の検証を行うに当たっては、引き続き、この「新規3か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。

また、この指標については、改善率であり、毎年、基準が高くなるものであるため、新規3か月以上延滞率が1%を切る水準のなかで毎年、改善していくことは難しいとの意見が多数を占めた。

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28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」との指摘並びに「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」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して、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 振替口座加入督促

【実施時期】平成28年12月6日～8日

【対象人数】7,779件（口座未加入者）

施策2 振替口座加入督促

【実施時期】平成29年2月2日～7日（土日を除く。）

【対象人数】5,805件（口座未加入で延滞1日以上3月未満）

施策3 返還期限猶予制度の案内

【実施時期】平成29年2月8日～10日

【対象人数】2,853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4 振替口座への入金督促

【実施時期】平成29年1月24・25日、2月23日、3月23日

【対象人数】1月3,023件 2月1,446件 3月約2,000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5 払込・振替口座加入督促

【実施時期】平成29年2月8日

【対象人数】95件

(平成28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

(平成28年12月実施分) ※ 平成29年1月末時点

送信対象件数：7,779件 口座加入：368件 (本施策実施対象債権の4.7%)

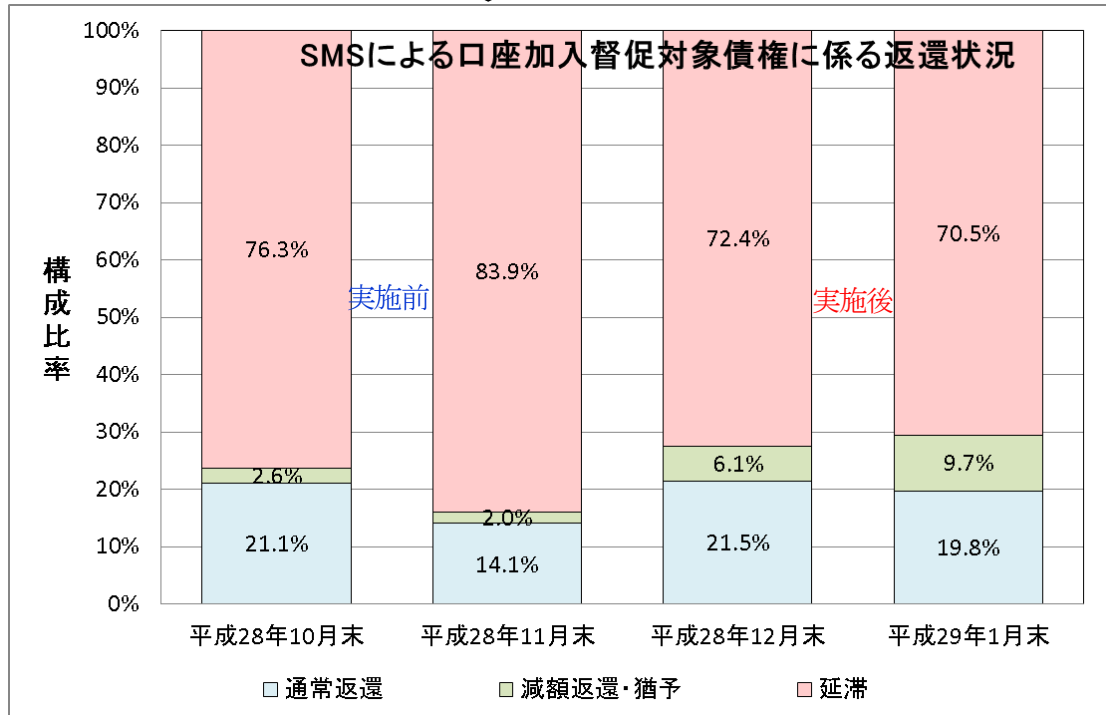
その他の効果については、以下のとおり仮説の検証を行ったところ、返還状況の改善に効果があった。

仮説

SMS受信を契機に、口座加入手続きのみならず、入金あるいは返還期限猶予等の手続きを行った者が存在するのではないか。

検証

本施策の対象となった債権について、本施策の実施前後における返還状況を比較して検証

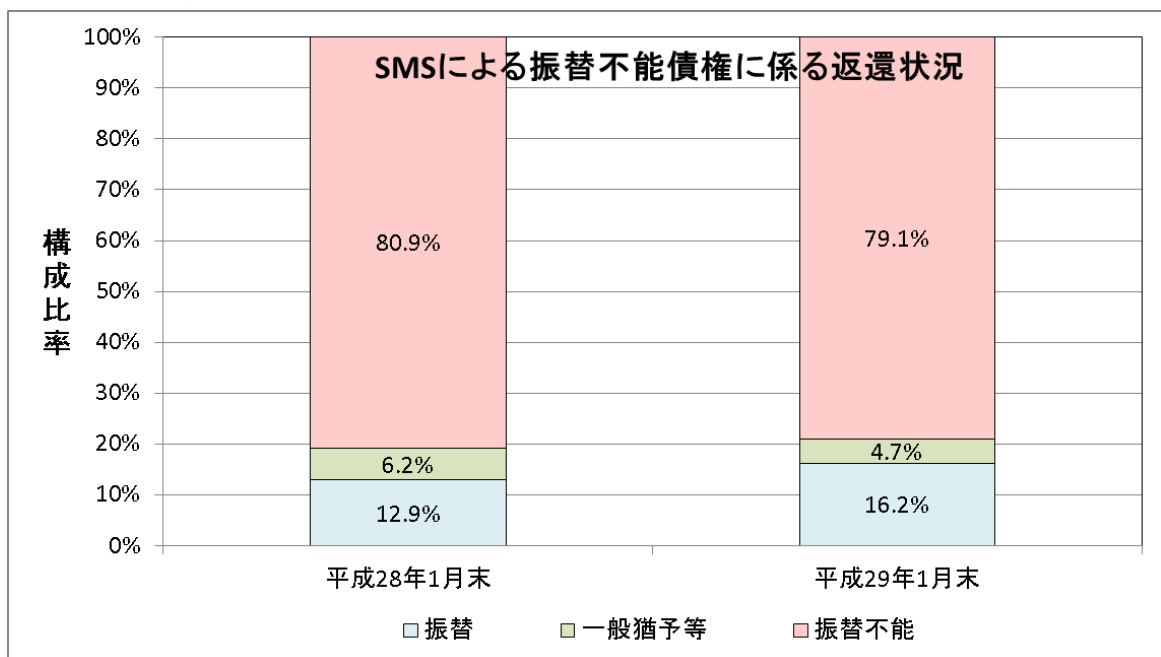


(平成29年1月実施分) ※ 平成29年1月末時点

送信対象件数：3,023件(振替口座への入金督促)

本施策を行わなかった、前年度同時期の返還状況と比較

振替月	分析対象	振替依頼(a)	振替(b)	一般猶予等(c)	振替不能	延滞解消率((b+c)/a)
平成29年1月	平成29年1月 SMS送信対象 (1月督促架電不通話)	3,023	490	142	2,391	20.9%
平成28年1月	1月督促架電不通話	4,483	579	279	3,625	19.1%



#### 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」の削減のための重要な取組であるため、平成28年度も実施した。

#### <実施率の向上を図るための本年度の見直し内容>

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28年度の実施率は91.3%となっており、昨年度から約8.9%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88%であり、昨年度から約17%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	681校(556)	93校(225)	88.0%(71.2)
短期大学	312校(281)	32校(65)	90.7%(81.2)
専修学校	2,361校(2,264)	197校(383)	92.3%(85.5)
高等専門学校	55校(54)	2校(3)	96.5%(94.7)
計	3,409校(3,155)	324校(676)	91.3%(82.4)

なお、本年度の取組については、平成28年11月から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29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ついては来年度において行うこととする。

(2) その他の施策について

- 救済措置に対する認知度は、平成 27 年度調査では返還期限猶予制度：64.1%、減額返還制度：58.1%であり、平成 26 年度と比較して、返還期限猶予制度：横ばい、減額返還制度：1.9 ポイント増加。【参考図表-5】また、貸与終了年度別に集計すると、近年の貸与終了者は、返還開始後よりも返還開始前に猶予制度を認知している比率が年々増加している。【参考図表-6】

⇒ 平成 26 年度以降、①「返還のてびき」における返還期限猶予制度と減額返還制度比較表の記載、②「奨学金返還期限猶予期間終了と返還開始のお知らせ」への減額返還制度に関する案内の同封等、減額返還制度利用を促す機構の周知・広報の取組みや大学等の周知に係る施策の効果が認められる。

<参考図表-5. 救済措置に対する認知度>

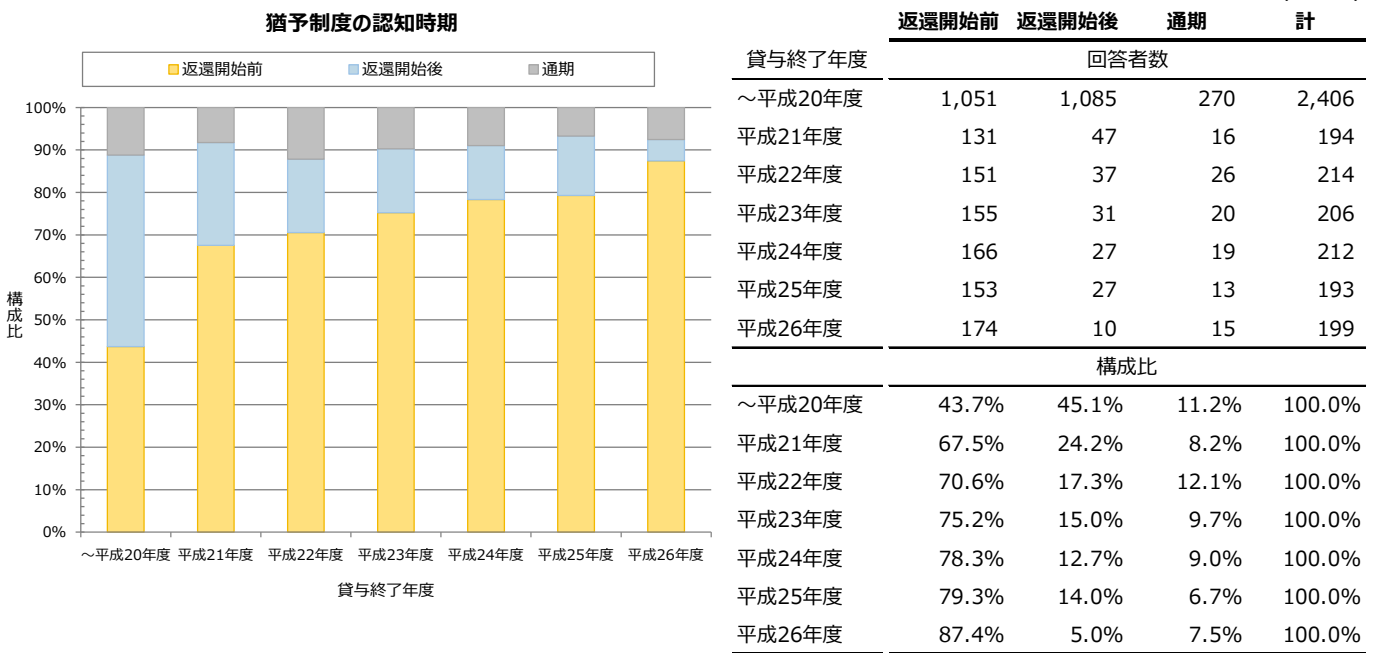
(単位:件)

回答区分	件数 <sup>※1</sup>			救済措置	認知度 <sup>※2</sup>		
	無延滞	延滞	計		無延滞	延滞	計
両制度とも認知	1,591	1,056	2,647	両制度	67.1%	75.3%	70.6%
返還期限猶予制度のみ認知	142	499	641	返還期限猶予制度	59.0%	70.8%	64.1%
減額返還制度のみ認知	238	97	335	減額返還制度	62.3%	52.5%	58.1%
両制度とも非認知	967	543	1,510				
回答者数	2,938	2,195	5,133				

※1 [JASSO] 奨学金の返還者に係る属性調査（平成 27 年度）に基づき集計。  
 ※2 認知度 = 認知経路に対する回答数（複数選択） / 回答総数

<参考図表-6. 貸与終了年度別 猶予制度の認知経路分析※1>

(単位:人)



※1 「学校説明会」「申請時・採用時の資料」「返還手引き」を「返還開始前」、「機構からの通知」「返還相談センターへの電話」「債権回収会社」を「返還開始後」、「ホームページ」「連帯保証人・保証人」「連帯保証人・保証人以外の家族・友人」「その他」を「通期」として各認知経路を認知時期に分類。

○ サービスへの回収委託について、委託対象債権数は増加している一方で委託後の延滞状態は年々改善している状況。【参考図表-7】

- ⇒ 平成27年度に振替不能4回目の条件で回収委託を行った債権:53,324件であり、平成26年度:53,060件から264件増加。
- ⇒ 委託後6月目の延滞状態が無延滞である債権の構成比は、平成26年度委託分:19.4%、平成27年度委託分:19.7%であり、0.3ポイント上昇。
- ⇒ 委託後6月目の延滞状態が延滞9か月以上である債権の構成比は、平成26年度委託分:32.3%、平成27年度委託分:27.8%であり、4.5ポイント低下。



<参考図表-7. 年度別・債権状態別回収委託後債権数・構成比>

(単位:件)

平成26年度 回収委託後状態別債権数							
回収委託後経過月数							
債権状態	0月目	1月目	2月目	3月目	4月目	5月目	6月目
完了	0	295	514	713	852	982	1,110
無延滞	0	1,865	7,023	8,396	9,415	10,023	10,277
一般猶予	0	1,846	3,658	4,846	5,690	6,350	6,710
延滞	53,060	49,052	41,861	39,091	37,085	35,684	34,939
延滞3か月未満	10	11,585	12,999	10,453	9,082	8,286	8,587
延滞6か月未満	52,113	34,740	25,590	6,011	7,139	7,579	5,847
延滞9か月未満	742	2,364	2,784	21,995	19,426	17,728	3,360
延滞9か月以上 <sup>※2</sup>	195	363	488	632	1,438	2,091	17,145
その他 <sup>※3</sup>	0	2	4	14	18	21	24
計	53,060	53,060	53,060	53,060	53,060	53,060	53,060
構成比 <sup>※1</sup>							
完了	0.0%	0.6%	1.0%	1.3%	1.6%	1.9%	2.1%
無延滞	0.0%	3.5%	13.2%	15.8%	17.7%	18.9%	19.4%
一般猶予	0.0%	3.5%	6.9%	9.1%	10.7%	12.0%	12.6%
延滞	100.0%	92.4%	78.9%	73.7%	69.9%	67.3%	65.8%
延滞3か月未満	0.0%	21.8%	24.5%	19.7%	17.1%	15.6%	16.2%
延滞6か月未満	98.2%	65.5%	48.2%	11.3%	13.5%	14.3%	11.0%
延滞9か月未満	1.4%	4.5%	5.2%	41.5%	36.6%	33.4%	6.3%
延滞9か月以上 <sup>※2</sup>	0.4%	0.7%	0.9%	1.2%	2.7%	3.9%	32.3%
その他 <sup>※3</sup>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(単位:件)

平成27年度 回収委託後状態別債権数							
回収委託後経過月数							
債権状態	0月目	1月目	2月目	3月目	4月目	5月目	6月目
完了	0	286	559	765	913	1,067	1,225
無延滞	0	1,739	6,981	8,348	9,462	10,090	10,496
一般猶予	0	2,152	3,715	5,133	6,054	6,878	7,388
延滞	53,324	49,141	42,062	39,067	36,877	35,267	34,185
延滞3か月未満	4	12,624	13,600	10,982	9,530	9,093	9,259
延滞6か月未満	52,434	33,608	25,043	6,305	7,740	8,084	6,237
延滞9か月未満	718	2,619	2,983	21,219	18,204	16,217	3,867
延滞9か月以上 <sup>※2</sup>	168	290	436	561	1,403	1,873	14,822
その他 <sup>※3</sup>	0	6	7	11	18	22	30
計	53,324	53,324	53,324	53,324	53,324	53,324	53,324
構成比 <sup>※1</sup>							
完了	0.0%	0.5%	1.0%	1.4%	1.7%	2.0%	2.3%
無延滞	0.0%	3.3%	13.1%	15.7%	17.7%	18.9%	19.7%
一般猶予	0.0%	4.0%	7.0%	9.6%	11.4%	12.9%	13.9%
延滞	100.0%	92.2%	78.9%	73.3%	69.2%	66.1%	64.1%
延滞3か月未満	0.0%	23.7%	25.5%	20.6%	17.9%	17.1%	17.4%
延滞6か月未満	98.3%	63.0%	47.0%	11.8%	14.5%	15.2%	11.7%
延滞9か月未満	1.3%	4.9%	5.6%	39.8%	34.1%	30.4%	7.3%
延滞9か月以上 <sup>※2</sup>	0.3%	0.5%	0.8%	1.1%	2.6%	3.5%	27.8%
その他 <sup>※3</sup>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※1 構成比 = 各延滞状態別の債権数 / 初回委託債権数

※2 「延滞9か月以上」には代位弁済実行債権を含む。

※3 「その他」は一般免除及び特別猶予等を含む。

○ 法的措置におけるサービス委託効果について

平成28年度より実施している支払督促申立予告後のサービス委託について、予告後の反応率が改善。サービス委託については、督促状の送付を併せて実施することで入金率が高まると考えられる。【参考図表-8、参考図表-9】

- ⇒ サービス委託へ回収委託した債権において、経過月数1月目の反応率：29.4%であり、昨年同月（委託なし）と比較して9.5ポイント上昇。
- ⇒ 回収委託と併せて督促状を送付した債権において、経過月数1月目の入金率：24.1%であり、委託のみの債権と比較して5.8ポイント上昇。

<参考図表-8. 支払督促申立予告後の回収委託効果>

サービス委託なし	(単位:件)			サービス委託あり	(単位:件)		
	平成27年度1月～3月 <sup>*1</sup> 予告対象者				平成28年度1月～3月 <sup>*2</sup> 予告対象者		
	経過月数				経過月数		
督促状送付なし	1月目	2月目	3月目	督促状送付なし	1月目	2月目	3月目
a 予告件数	1,396	1,396	1,396	a 予告件数	1,077	1,077	1,077
b 入金あり件数	165	240	324	b 入金あり件数	197	235	284
b' 入金あり率(=b/a)	11.8%	17.2%	23.2%	b' 入金あり率(=b/a)	18.3%	21.8%	26.4%
c 猶予利用件数	113	210	256	c 猶予利用件数	120	137	152
c' 猶予利用率(=c/a)	8.1%	15.0%	18.3%	c' 猶予利用率(=c/a)	11.1%	12.7%	14.1%
d 反応件数(=b+c)	278	450	580	d 反応件数(=b+c)	317	372	436
d' 反応率(=d/a)	19.9%	32.2%	41.5%	d' 反応率(=d/a)	29.4%	34.5%	40.5%

<参考図表-9. 支払督促申立予告後の督促状送付効果>

サービス委託あり	(単位:件)			サービス委託あり	(単位:件)		
	平成28年度1月～3月 <sup>*2</sup> 予告対象者				平成28年度4月～6月 <sup>*2</sup> 予告対象者		
	経過月数				経過月数		
督促状送付なし	1月目	2月目	3月目	督促状送付あり	1月目	2月目	3月目
a 予告件数	1,077	1,077	1,077	a 予告件数	914	914	914
b 入金あり件数	197	235	284	b 入金あり件数	220	260	299
b' 入金あり率(=b/a)	18.3%	21.8%	26.4%	b' 入金あり率(=b/a)	24.1%	28.4%	32.7%
c 猶予利用件数	120	137	152	c 猶予利用件数	80	105	126
c' 猶予利用率(=c/a)	11.1%	12.7%	14.1%	c' 猶予利用率(=c/a)	8.8%	11.5%	13.8%
d 反応件数(=b+c)	317	372	436	d 反応件数(=b+c)	300	365	425
d' 反応率(=d/a)	29.4%	34.5%	40.5%	d' 反応率(=d/a)	32.8%	39.9%	46.5%

※1 平成27年度における「予告実施債権数」は、「予告申立一覧」のうち、初期延滞者かつ委託分類が「ルーチン」である債権を対象とする。

※2 平成28年度における「予告実施債権数」は、「予告委託初回データ」を対象とする。

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。

今後の回収促進策を考える上で、これまでの取組を継続していくことは重要であるが、更なる回収促進を図るべく、以下の各種施策を行うことが必要であるとする。

### 1 新たに3か月以上延滞となる債権の抑制にかかる施策について

延滞進行の各段階において延滞解消のための施策が整備されている中、更なる改善のための方向性として、SMSによる事前振替通知による延滞予防等の対応が有効と考えられる。民間金融機関においては、振替日前に振替日及び振替金額等を事前にeメール等で知らせるサービスを実施している。

機構においても、平成26年度より実施している口座未加入者へのSMS送付を実施した技術的基盤を利活用し、猶予明け返還者等に的を絞り、振替前にSMSにより事前通知を行うことで、手続き漏れや入金忘れ等による延滞発生を予防することが可能となる。

これまでも実施している口座未加入者や振替不能者等へのSMSによる働きかけについては、引き続き、実施するとともに、事前振替通知については実施に向けた検討を行う必要がある。

### 2 その他の施策について

#### ○奨学金制度に対する正しい理解の醸成

奨学金の返還義務について返還開始前に認知する割合は増加（改善）傾向にある一方で、延滞者は返還開始後に認知する割合が高い。引き続き、高校生等を中心にした周知を徹底するとともに、その周辺にあたる学校担当者や家族への広報活動に更なる改善余地が存すると考えられる。

また、機構における返還促進の取組については、これまでも奨学金の申込から返還までの手続きを説明した冊子（奨学金ガイドブック）や「奨学金DVD」等の映像資料の作成・配付を行うとともに、返還が滞っている返還者に対し、その延滞期間に応じて段階を踏んで働きかけを行っているが、理解が十分ではない返還者もまだ存在することから、引き続き、正しい理解を得るための周知の取組を行うことが必要である。

#### ○適切な貸与金額選択の促進

貸与額と延滞状況には一定の相関がみられ、貸与総額が大きくなるにつれて延滞率、一般猶予利用率ともに上昇する傾向がある。奨学金事業の趣旨に鑑みれば、貸与額の制限等は不適當である一方で、奨学金の「借り過ぎ」は返還者の負担を高めるとともに、機構における回収の可能性を損なう可能性も示唆される。

そのため、例えば「学生生活調査」等に基づき、学生生活に係る平均的な収支及び奨学金貸与額について採用時に周知を図ることなど申込時における学生生活に係る経済的イメージの醸成を図ることや、ホームページにおける「返還例」への到達性を高めるとともに、必要に応じて、過去の返還実績に基づく貸与総額と延滞状況等、返還負担に関する周知を図るなど申込時における返還に係る負担の周知を図ることが有効と考えられる。

### III 回収（返還）状況に関する新しい指標の在り方について

昨年度の本委員会の報告書において、目標値のうち「新たに3ヶ月以上延滞となった債権数の割合の削減」については、目標値の考え方が複雑でわかりにくいこと、第二期中期目標期間の最終年度である平成25年度末の「要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞債権となった債権数の割合」の実績が確定する前の推計値を基準にしており実績値との乖離が大きいのみならず、前後と比較しても、平成25年度は「要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞債権となった債権数の割合」が異常に低い値だったため、目標達成のためのハードルが高くなりすぎていること、景気変動等、機構の努力では左右できない指標値に対する大きな変動要因があることから、機構の業績を直接に示すことにはならないといった指摘があったことを踏まえ、本年度においては、回収（返還）状況に関する新しい指標の在り方について、外部委託業者からの以下の提案を踏まえ、議論したところである。

今後、この指標案を参考として、次期中期目標の検討を進めていく必要がある。

（課題認識）

<p><b>現行指標 の趣旨</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 第3期中期計画の指標のひとつである「要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞債権となった債権数の割合」は、新たに延滞者を出さないようにすることが円滑な回収にとって重要であるという趣旨により設けられたもの。</li> </ul>
<p><b>課題</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定義が複雑であること。</li> <li>⇒ 新規3か月以上延滞率の改善割合 = (平成25年度末の新規3か月以上延滞率) - (平成〇〇年度末の新規3か月以上延滞率) / (平成25年度末の新規3か月以上延滞率)</li> <li>○ 基準となる平成25年度末の実績値が低い値であったことにより、目標値が指標導入時より高い値に設定されていること。</li> <li>○ 機構の取組み実績が適切に反映されないこと。</li> <li>⇒ 3か月以上の延滞者は、サービサーを活用した回収や法的措置の実施等を行っているが、これらの施策が当該指標において評価されない。</li> </ul>
<p><b>新指標に 求める要件</b></p>	<p>&lt;要件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 機構の業務実績をわかりやすく示すもの。</li> <li>○ 業務遂行の目標となること。</li> <li>○ 第3期中期計画の課題を踏まえたものであること。</li> <li>⇒ 通常返還から延滞へ移行する「初期延滞債権」と延滞状態を解消できず「延滞が進行する債権」について、「初期延滞の予防」と「延滞進行の抑止」それぞれの観点から新指標（案）を検討。</li> </ul>

(新指標案の比較検討)

観点	新指標案	定義	メリット	デメリット
初期延滞の予防	新規3か月以上延滞率	要返還債権数に占める当該年度に新たに3か月以上延滞となった債権数の割合	当該年度中に発生する初期延滞をモニタし、早期の延滞解消のための施策効果を評価	期首において既に「3か月以上延滞」である債権は対象外
	猶予明け返還者等の延滞率	前年度中に「一般猶予」、「減額返還」または「延滞」から「通常返還」に移行した債権のうち、延滞となった債権の割合	救済措置の適用を受けていた債権や延滞実績のある債権に的を絞リ、継続的に返還を続けていくための施策効果を評価 きめ細やかな返還指導等機構におけるサービス向上を評価	手続き漏れや入金忘れ等による初期延滞発生への対応策について評価できない 期首に「通常返還」であり「延滞」へ移行した債権は対象外
	延滞を解消した債権の延滞再発率	前年度期中において延滞を解消した債権のうち、当年度期末において延滞となった債権の割合	指標の定義が平易延滞を繰り返す債権等、特に手厚いサポートが必要なものに的を絞リ、対応を評価	期首に「通常返還」であり「延滞」へ移行した債権は対象外
延滞進行の抑止	新規延滞債権の延滞解消率	当該年度中に新たに「延滞」となった債権のうち、期末において「無延滞」となった債権の割合	指標の定義が平易 早期の延滞解消のための施策効果を評価 真に救済が必要な債権に対する救済措置の利用促進策等について評価	期首において既に「延滞」である債権は対象外
	新規延滞債権の延滞解消期間	当該年度中に新たに「延滞」となった債権が「通常返還」に移行するまでに要する期間の平均値	指標の定義が平易 期中の延滞解消債権を対象に、回収促進施策の効果とその時期をきめ細やかに評価	期首において既に「延滞」である債権は対象外 既に高水準にあり、これ以上の改善を見込むことは難しい