

平成27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26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取りまとめましたので、別紙のとおり報告します。

## 平成 26 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 26 年 8 月 5 日（火）

#### 議事

- (1) 開会
- (2) 理事長挨拶
- (3) 奨学金制度の概要について
- (4) 第 2 期中期目標、中期計画及び平成 25 年度計画の評価について
- (5) 第 3 期中期目標、中期計画及び平成 26 年度計画について
- (6) 返還金の回収状況等について
- (7) 返還金回収促進策の概要等について
- (8) 平成 25 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 26 年度の取組について
- (9) 債権管理の状況について
- (10) 平成 26 年度債権管理・回収等検証委員会テーマ（案）について
- (11) 自由討議
- (12) 今後の日程について

### 第 2 回

開催日 平成 27 年 1 月 19 日（月）

#### 議事

- (1) 奨学金事業関連報告
- (2) プライスウォーターハウスクーパース株式会社による回収状況分析及び検証等結果報告
- (3) 自由討議
- (4) 次回日程について

### 第 3 回

開催日 平成 27 年 2 月 18 日（水）

#### 議事

- (1) プライスウォーターハウスクーパース株式会社による提言 等
- (2) 自由討議
- (3) 次回日程について

### 第 4 回

開催日 平成 27 年 3 月 18 日（水）

#### 議事

- (1) 機構からの報告事項
- (2) 平成 26 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) その他

平成26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27年3月31日

## 平成 26 年度債権管理・回収等検証委員会報告書

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」（平成 24 年 4 月設置）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 25 年度計画の達成状況を踏まえ、第三期中期計画及び平成 26 年度計画の目標達成に向け、債権の管理及び回収促進方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。

### I. 回収促進方策の効果等の検証

#### 1. 直近の回収状況について

回収状況は総じて改善している。総回収率（要回収額（当該年度に回収すべき額）に対する回収額の割合）は、平成 21 年度（第二期中期計画初年度）において 80.0%であったが、平成 24 年度に 82.1%となり第二期中期目標・計画（82.0%）を 1 年前倒しで達成した後、第二期中期計画最終年度である平成 25 年度において 82.8%まで改善した。

#### ■各年度末の返還状況

（単位：億円）

	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
要回収額 (A)	3,983	4,384	4,738	5,155	5,578
回収額 (B)	3,186	3,532	3,862	4,230	4,621
総回収率 (B/A)	80.0%	80.6%	81.5%	82.1%	82.8%

回収状況改善の要因としては、機構が実施している回収促進方策が効果をあげたものであると考えられるが、特に初期延滞者に対する回収施策等の効果が大きく、これにより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。）に係る回収率が向上し、これが総回収率の向上へと繋がったと考えられる。

また、新規採用者に占める機関保証制度選択者の構成比率が上昇し保証機関からの代位弁済が増加していることも要因としてあげることができる。

■当年度分の回収率 (単位：億円)

	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
要回収額	3,282	3,611	3,936	4,303	4,684
当年度分 回収額	3,089	3,419	3,746	4,113	4,496
回収率	94.1%	94.7%	95.2%	95.6%	96.0%

■奨学金新規採用数に占める機関保証債権の構成比率 (単位：件)

	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
奨学生新規採用数	440,263	442,438	472,706	468,815	477,088
機関保証加入数	173,753	201,658	219,266	218,915	229,160
機関保証加入率	39.5%	45.6%	46.4%	46.7%	48.0%

■要回収額の保証制度別構成比率 (単位：%)

	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
人的保証	94.9	92.2	89.2	86.2	82.8
機関保証	5.1	7.8	10.8	13.8	17.2

## 2. 各施策の効果について

### (1) 初期延滞者に係る方策の分析

機構では、奨学金の返還促進に関する有識者会議（平成 20 年 6 月）における提言を踏まえ、延滞者に対して早期における督促の集中実施を行ってきた。

平成 21 年 1 月に延滞の始まった債権（早期化前）と平成 26 年 1 月に延滞の始まった債権（早期化後）のその後の状況を比較すると、次のような改善点が見られる。

#### ① 延滞後、3 月目に当たる時点における比較

延滞 3 月以上に至った債権の構成比率については、人的保証では 3.2 ポイント（8.6%→5.4%）の改善、機関保証では 4.2 ポイント（13.4%→9.2%）の改善が見られる。

#### ② 延滞後、9 月目に当たる時点における比較

延滞 3 月以上の状態にある債権の構成比率については、人的保証では 3.2 ポイント（7.5%→4.3%）の改善、機関保証では 6.2 ポイント（15.0%→8.8%）の改善が見られる。

■保証種別の延滞状況の比較（初期延滞者への督促早期化前後比較）（単位：％）

延滞開始時期	保証種別	平成 21 年 1 月 （早期化前に延滞開始）	平成 26 年 1 月 （早期化後に延滞開始）
延滞後 3 月目に 当たる時点	人的保証	8.6	5.4
	機関保証	13.4	9.2
延滞後 9 月目に 当たる時点	人的保証	7.5	4.3
	機関保証	15.0	8.8

※分析対象：平成 21 年 1 月、平成 26 年 1 月に延滞を開始した債権

※分析内容：1 回延滞した後、その後 3 ヶ月目に当たる時点及び 9 ヶ月目に当たる時点で延滞 3 月以上に至っている債権の構成比率を分析

（2）債権回収会社（以下「サービサー」という）への回収委託

機構は、初期延滞者に係る方策の一環として、延滞 3 月に至った債権につきサービサーに回収を委託している。

平成 25 年度におけるサービサーへの回収委託の効果として、委託対象債権の 35.7% が延滞解消に至り、これらを含む 70% が延滞状況の改善に至っている。

■平成 25 年度債権回収会社への回収委託の効果分析

委託開始後 6 月経過後の延滞状況の分布（単位：％）

	完了	一般猶予	無延滞	延滞 3 月 未満	延滞 6 月 未満	延滞 9 月 未満	延滞 9 月 以上
	←—————→			70%	—————→		
	←—————→		—————→				
平成 25 度 委託	2.5	11.4	21.8	17.1	11.1	6.1	30.0

延滞 3 月に至り回収委託が実施された債権のうち実施期間中に延滞状況が改善した債権の構成比率について比較すると、平成 24 年度は平成 23 年度に比べて 3.6 ポイント（70.7%→74.3%）の改善が見られた。

■回収委託開始後 6 ヶ月目における延滞状況 (単位:%)

	平成 23 年度予告対象 平成 22 年 10 月～同 23 年 9 月の 各月において委託開始	平成 24 年度予告対象 平成 23 年 10 月～同 24 年 9 月の 各月において委託開始
延滞状況が改善した債権の構成比率	70.7	74.3

※分析対象：延滞 3 月に至り回収委託を実施した債権

※支払督促申立予告前の試行的取組について

- ①延滞を早期に解消することで支払督促申立予告に至る者を減少させるべく、支払督促申立予告の前に行われる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取組を行った。
- ②平成 25 年度における本委員会の提言を受けて平成 26 年度に実施した試行的取組については、支払督促申立予告に移行した債権の構成比率が最小かつ猶予願を受付けた債権の構成比率が最大であった点により、「ケース②」の効果が最も高いとの結果が得られた。

■試行的取組の効果分析 (単位:%)

	現在の委託	ケース①	ケース②	ケース③	ケース④
支払督促申立予告に移行	42	37	33	40	36
猶予受付	6	9	9	8	8

※ケース概要（現在の回収委託における仕様に次の点を追加し実施した）

ケース①：猶予願送付（委託開始後 4 月目）

ケース②：強い督促（同 5 月目）

ケース③：猶予願送付（同 4 月目）及び強い督促（同 5 月目）

ケース④：猶予願送付（同 4 月目）及び強い督促（同 5 月目）及び支払督促申立予告を 1 月遅らせる。

※分析対象：平成 26 年 4 月から 6 月に振替不能 4 回目で回収委託を行った債権（人的保証のみ、ケース①～④につき各 300 件程度を回収委託の対象債権

より無作為抽出のうえ実施)

※分析内容：委託後 3 月月末から 6 月月末の延滞状況を分析（回収委託中に、委託を解除した債権を含む）

※強い督促：法的処理を前提とする旨の文言を明記した督促文書を封書にて送付（特定記録郵便にて発送）すること

### （3）法的処理

機構は、初期延滞者に係る方策の一環として、原則延滞 9 月に至った債権の債務者に対して支払督促申立予告を実施している。支払督促申立予告後の入金または返還期限猶予の申請及び承認という観点における反応率は、次のとおりである。

平成 24 年度に支払督促申立予告を実施した債権の反応率は、平成 23 年度と同様、約 8 割といった高い水準にある。

#### ■支払督促申立予告を実施した債権に係る反応率分析（単位：％）

	平成 23 年度	平成 24 年度
初期延滞分	79.0	76.9

※分析対象：支払督促申立予告を実施した債権

※反応率とは、支払督促申立予告を実施した債権数のうち、予告後に入金あるいは返還期限猶予が認められた債権数の構成比率である。

### （4）減額返還・返還期限猶予

#### ア. 利用状況について

機構は、返還が困難な状況にある者に対する方策として、減額返還制度及び返還期限猶予制度を設けている。

減額返還制度の利用率については、平成 22 年度の制度創設以来上昇している。

返還期限猶予制度の利用率は平成 21 年度以降上昇したが、平成 23 年度以降は横ばいの状況である。

#### ■減額返還及び返還期限猶予制度の利用率分析【参考資料 1 2 頁】（単位：％）

	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
減額返還	—	0.03	0.17	0.27	0.34
猶予	1.6	2.1	2.4	2.4	2.4

※分析対象：各年度における返還中債権に占める減額返還及び返還期限猶予制度が利用された債権数の構成比率

※減額返還制度は、平成 22 年度（平成 23 年 1 月）に創設されたものである。

#### イ. 延滞抑制及び通常返還復帰の効果

減額返還制度及び返還期限猶予制度については、制度利用後の返還状況に照らし、延滞を抑制するとともに通常返還への復帰を促す効果が認められる。

平成 24 年 3 月末に減額返還制度または返還期限猶予制度を利用していた債権について、平成 26 年 9 月末時点では、減額返還制度利用に係る債権の 51.7%、返還期限猶予制度利用に係る債権の 63.7%が返還完了若しくは通常返還（無延滞）の状況に至っている。

■減額返還及び返還期限猶予制度の利用後状態分析 (単位：%)

	返還完了	通常返還 無延滞	減額返還	猶予	延滞
減額返還	← 51.7% → 2.5	49.2	33.0	10.7	4.6
猶予	← 63.7% → 3.0	60.7	2.3	24.9	9.0

※分析対象：平成 24 年 3 月末に減額返還または返還期限猶予制度を利用していた債権に係る平成 26 年 9 月末の状態。

※返還期限猶予制度を利用していた債権については、平成 24 年 3 月末の時点において経済困難等を理由としていたもので、その利用期間が 1 年以内のものを分析対象にしている。

#### ウ. 制度の周知について

機構は、平成 25 年度の本委員会における提言を踏まえ、返還期限猶予期間が終了する者に対して返還再開を通知する文書に、減額返還の利用を促す旨のチラシを同封するとともに、新規返還者に配付する「返還のてびき」に返還が困難な場合に利用できる制度として減額返還制度と返還期限猶予制度を詳細に紹介し、必要な場合における利用を促すといった取組を行っている。

機構は、平成 25 年 12 月に実施した「奨学金の延滞者に関する属性調査」（以下、「属性調査」という）の結果を平成 26 年度において取りまとめた。属性調査に対する奨学生本人からの回答（調査の対象となった延滞 3 月以上の者のうち 13.9%、調査の対象となった無延滞者の 19.8%）に占める減額返還制度及び返還期限猶予制度を「知っている」と答えた者の構成比率は、減額返還について 26%、返還期限猶予制度について 48%である。

■「奨学金の延滞者に関する属性調査」概要

(単位：人)

	延滞 3 月以上の者	無延滞者
調査対象 (A)	19,573	9,721
回答件数 (B)	4,139	2,522
うち奨学生本人からの 回答件数 (C)	2,711	1,926
B/A	21.1%	25.9%
C/A	13.9%	19.8%
(参考) 母数	187,374	3,090,023

※延滞者及び無延滞者の区分については、平成 25 年 10 月末を基準とした。

※延滞者については、延滞年数及び性別で層化し無作為抽出のうえ調査を実施。

※無延滞者については、学種及び性別で層化し無作為抽出のうえ調査を実施。

※(参考)母数については、平成 25 年度末の計数。

■減額返還及び返還期限猶予制度の認知率

(単位：人)

調査項目	対象者の 返還状況	認知者数 (A)	回答者数 (B)	認知率 (A/B)
減額返還	無延滞	608	1,919	32%
	延滞 3 月以上 12 月未満	115	389	30%
	延滞 12 月以上	487	2,289	21%
	小計	1,210	4,597	26%
猶予	無延滞	872	1,918	45%
	延滞 3 月以上 12 月未満	244	389	63%
	延滞 12 月以上	1,079	2,287	47%
	小計	2,195	4,594	48%

※回答者数について、当該設問への無回答者を除く。

エ. 平成 26 年度より新たに実施した施策の効果

機構は、文部科学省に設置された「学生への経済的支援の在り方に関する検討会」(平成 25 年 4 月設置)において取りまとめられた「学生への経済的支援の在り方について(中間まとめ)」(平成 25 年 8 月)における提言等を踏まえ、平成 26 年 4 月より、返還期限猶予制度における猶予の上限年数を 5 年から 10 年に延長した。これにより、通算猶予期間 5 年超の債権が平成 26 年 9 月末までに 3.3 千件発生するとともに、平成 26

年9月末時点における通算猶予期間4年超5年以下の債権の構成比率が平成25年9月末時点に比べて1.4ポイント増加(5.8%→7.2%)している。

■返還期限猶予制度の利用件数(利用期間別 年度別推移) (単位:千件)

	1年以下	2年以下	3年以下	4年以下	5年以下	5年超
平成24年9月末	27	19	11	6	3	0
平成25年9月末	29	20	13	8	4	0
平成26年9月末	28	20	13	9	6	3.3

■返還期限猶予制度の利用期間構成比率(年度別推移) (単位:%)

	1年以下	2年以下	3年以下	4年以下	5年以下	5年超
平成24年9月末	40.7	28.1	16.8	9.7	4.7	0
平成25年9月末	39.2	27.0	17.1	11.0	5.8	0
平成26年9月末	35.0	25.4	16.6	11.6	7.2	4.2

また、返還期限猶予制度の利用者が減額返還制度に移行するのではなく、引き続き返還期限猶予制度の利用を志向するといった傾向が生じている。

かかる傾向について、平成25年10月末において返還期限猶予制度の利用期間が満了となる債権と平成26年10月末に返還期限猶予制度の利用期間が満了となる債権に関して期間満了後の状態を比較したところ、次のような特徴が見られた。

① 通算利用期間が3年以上4年未満であった債権について

減額返還の状態に移行した債権の構成比率は4.6ポイント低下(8.5%→3.9%)し、引き続き猶予が利用された債権の構成比率は9.4ポイント上昇(26.2%→35.6%)している。

② 通算利用期間が4年超であった債権について

減額返還の状態に移行した債権の構成比率は24.7ポイント低下(29.5%→4.8%)し、引き続き猶予が利用された債権の構成比率は25.4ポイント上昇(4.0%→29.4%)している。

■返還期限猶予期間満了後の状態分析

(単位：件)

通算猶予期間	3年以上4年未満		4年超	
	平成25年10 月末の状況	平成26年10 月末の状況	平成25年10 月末の状況	平成26年10 月末の状況
各年度の状況				
猶予期間満了債権数(A)	2,262	2,527	1,287	1,460
減額返還に移行した 債権数(B)	192	98	380	70
同、構成比率(B/A)	8.5	3.9	29.5	4.8
猶予を継続した債権数(C)	592	899	51	429
同、構成比率(C/A)	26.2	35.6	4.0	29.4

※分析対象：平成25年10月及び平成26年10月に返還期限猶予制度の利用期間が満了した債権

※分析内容：返還期限猶予制度の利用期間満了直後の状態を分析

(5) 返還意識の涵養

ア. 返還シミュレーションの活用検討

機構は、平成25年10月に大学の協力を得て、返還シミュレーションの利用等が奨学生への返還意識に与える影響を調査し、平成25年度における本委員会の審議を経て、返還意識の涵養に有効であるとの結論を得た。

平成26年度においては、当該調査時における奨学生との質疑応答の結果を踏まえ、取組例として各学校に示し、返還シミュレーションの活用を促す取組が検討されている。

イ. スカラネット・パーソナルの機能拡充

機構は、奨学生本人が貸与中から返還中を通じて自身の奨学金に関する情報の閲覧や各種届出等を行うことができるよう、平成22年度からインターネットサービス（スカラネット・パーソナル）を提供している。

奨学生に対する利便性の提供のため平成26年度においては、奨学生本人以外の者の転居等の届出機能を拡充するとともに、奨学金継続願の手続きをスカラネット・パーソナル経由で行うこととした。

(6) 学校との連携

ア. 返還の働きかけ

機構は、平成25年度の本委員会における提言を踏まえ、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（以下「返還の働きかけ」という。）を行うよう学校に協力を依頼した。

初回返還期日の直後における延滞債権の構成比率について平成 25 年の状況と平成 26 年の状況を比較したところ、実施校において改善傾向が見られた。

■返還の働きかけ実施状況

(単位：校)

	実施校	未実施校	計
大学	153	599	752
大学院			
短期大学	75	268	343
専修学校	514	1,717	2,231
高等専門学校	11	44	55
計	753	2,628	3,381

※分析対象：平成 25 年 3 月貸与終了に係る債権及び平成 26 年貸与終了に係る債権の両方が存在する学校のうち、平成 26 年 10 月 25 日までに文書を送付した学校

■初回返還期日直後における新規返還者の延滞債権構成比率

(単位：%)

	実施校		未実施校	
	平成 25 年 10 月	平成 26 年 10 月	平成 25 年 10 月	平成 26 年 10 月
第一種	8.9	8.2	6.9	7.5
第二種	11.2	11.2	9.9	10.5

イ. 学校別返還状況の公開に向けた取組

機構は、平成 28 年度における学校別の貸与及び返還状況の公開に向けて、平成 25 年度における本委員会の提言を踏まえ、返還状況について学校と情報を共有するとともに各学校における在学中を含めた返還初期の段階での在学生・卒業生への返還等の指導に資するための情報提供として、平成 26 年 7 月に各学校の貸与及び返還に関する情報を通知した。

また、学部毎あるいは研究科毎の情報を必要とする学校に対しては、別途情報提供することとした。

II. これからの返還促進策について（提言）

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。平成 26 年度より第三期中期目標期間に入り、①当年度分（当該年度に返還期日が到来するもの）の回収率を中期目標期間中に 96%とする、②要返還債権数に占める当該年度に新たに 3 ヶ月以上延滞債権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、③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）を中期目標期間中に 83%以上に

するといった新たな指標と目標値が設けられたが、その達成に向けて今後も回収促進に係る取組や業務改善に努めることを期待したい。

今後の回収促進策を考える上で、これら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、次のような視点に基づき各種施策を行うことが必要であると考ええる。

## 1. 返還者全体に対して行うべき施策

### (1) 返還意識の涵養

機構では、30 万人以上の高校生が予約採用を申し込んでいることに鑑み、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。

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。

### (2) 適正な貸与月額選択の指導

機構では、奨学金継続願の手続き時に、学生より直近 1 年間の収支状況の報告を求め、支出に比べて収入が一定額以上に多いとき等には、適切な貸与月額を選択するよう、学校を通じて指導している。かかる取組は、貸与総額すなわち将来の返還額が必要以上に高額になることを防止する上で有効であるが、奨学金継続願の手続き時のみならず、奨学金の申込時にもかかる指導の機会を設けることが望ましい。

具体的には、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。

また、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。

### (3) 学校との連携

#### ア. 返還の働きかけについて

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。

奨学金事業の持続性の観点から、機構と学校が連携して奨学金事業を運営すること

が重要であり、卒業生（新規返還者）に対する返還指導については、個人情報や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。

#### イ. 高等学校との連携について

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。

#### (4) 学校別返還状況の公開に向けた取組

機構では、これまでに述べたとおり、平成26年7月に各学校の貸与及び返還に関する情報を通知するとともに、学部毎あるいは研究科毎の情報を必要とする学校に対しては別途情報提供することとした。

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。

#### (5) 減額返還の一層の利用促進

減額返還制度については、先に述べたとおり、返還困難者への救済措置としての効果のみならず、延滞を抑制するとともに通常返還への復帰を促す効果が認められる。

このため、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。

#### (6) 現行の督促スキームの強化

##### ア. 回収委託の仕様の見直し

先に述べたとおり、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のが望ましい。

#### イ. 機関保証債権の請求に係る催告書の記載について

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。

### 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

返還金の回収を促進する上で、奨学生及び返還者における返還意識の涵養は重要である。返還シミュレーションやスカラネット・パーソナルの機能拡充は、かかる返還意識の涵養に資すると思われるため、今後も推進していくべきである。

例えば、上級校に進学し在学猶予が承認された者に対しては、当該猶予期間が満了するまで何らの請求も督促も行われないので、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送付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。

#### (2) 猶予制度の長期利用者に対する実態調査

先に述べたとおり、平成26年4月より返還期限猶予制度における利用期間の上限を5年から10年に延長したことにより、通算利用期間5年超の債権が発生するとともに、5年以降の対応として、減額返還制度から返還期限猶予制度を志向するとの傾向が見られた。

減額返還の利用を一層促進するため、まずは機構において、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。

#### (3) 減額返還の一層の利用促進

機構は、返還期限猶予期間が終了する者に対して送付する文書に減額返還の利用を促す旨のチラシを同封するとともに、新規返還者に配付する「返還のてびき」に減額返還制度と返還期限猶予制度の比較表を掲載するといった取組を行っている。

更なる減額返還制度の認知度向上及び利用率上昇を図るべく、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。

(4) 機関保証債権の連絡先照会の活用

機構では、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。

(5) 学校との連携

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。

(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

機構は、東日本大震災の災害救助法適用地域について、内陸部、沿岸部、原発被災地域の3つに分類し、それぞれの被災状況に即した対応を行うとともに、被災地において返還期限猶予制度の手続きを案内する旨のラジオコマーシャルを実施した。

これまでの機構の対応は概ね適切であるが、震災の発生より4年が経過した今日にあっては、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。

### Ⅲ. 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。

(以上)