

令和2年12月25日

令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 日本学生支援機構の令和2年度の取組について

返還促進策の取組(1/6)

	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和2年度の機構の取組
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>ア. 令和元年度に実施した回収委託について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 令和元年度において、1年半から2年半の延滞者100件を対象に試行的に回収委託を実施した。なお、1年半から2年半の延滞債権数は約1万件である。本試行は初期延滞の回収委託の際に、返還期限猶予申請中等の理由で回収委託の対象から除かれたためにその後法的処理等に移行していない債権を対象として行ったものである。 ● 本試行においては、試行委託100件の委託期間前4か月間の回収額93,248円に対し、委託後の4か月間では回収額6,564,334円と、回収額の増加がみられた。 ● この試行には効果がみられたため、このように従来の回収委託の対象から一旦除かれた債権等を対象とすることも検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 前年度の委員会の提言を受け、令和2年度における回収委託の対象として、「従来の回収委託の対象から一旦除かれた債権等を対象とする回収委託を実施する」ことを定め、債権回収会社と業務委託契約を締結した。 ● 実施計画 延滞1年半から5年を対象に回収委託を実施予定。 第1回目 10月24日から 約2,000件 第2回目 2月25日頃から 約2,000件 ● 予定回収率 延滞2年半～9年を対象とした回収委託の初年度単純回収率は15%前後だが、前年度の試行実施分の実績を踏まえ、23%前後(約1.5倍)を見込んでいる。 ● 来年度以降について 今年度の新たな回収委託の実績を分析し、来年度以降も継続していくとともに、初期延滞の段階で回収委託の対象から除かれる債権等という対象を減らす、あるいは早期に回収委託の対象となるよう対応を検討する。

返還促進策の取組(2/6)

令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)

令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた
令和2年度の機構の取組

1 第4期中期目標期間に実施する施策について
イ. J-LISによる住所調査について

- J-LISによる住所調査については、従来の住所調査(郵送による役場照会、本人等への架電、SMS等)に較べて調査時間の大幅な短縮また経費削減が可能となる。
- 更なるJ-LIS住調の活用により、住所不明者の削減を図り、適切なタイミングを逃すことなく通知を届けることにより回収状況の改善を図ることが望ましいと考えられる。

・J-LISによる住所調査の効果

- 従来の郵送による役場照会に較べて、経費削減、調査時間の大幅な短縮ができています。

住所調査の手段	J-LIS	役場照会
費用	10円	300円～
調査時間	2～5営業日	2週間～2か月
特徴	・1度の照会で最新の転出先住所まで判明する	・1度の照会で次の転出先住所までしか判明しない ・除票後5年経過後は追跡できない

- J-LIS住調導入後(平成30年4月)、住所不明者の削減を図り、適切なタイミングを逃すことなく通知を届けることが可能となっている。

年度	平成29年度 (導入前)	平成30年度 (導入後)	令和元年度
住所不明者数 (年度末時点)	28,055件	17,067件	17,848件

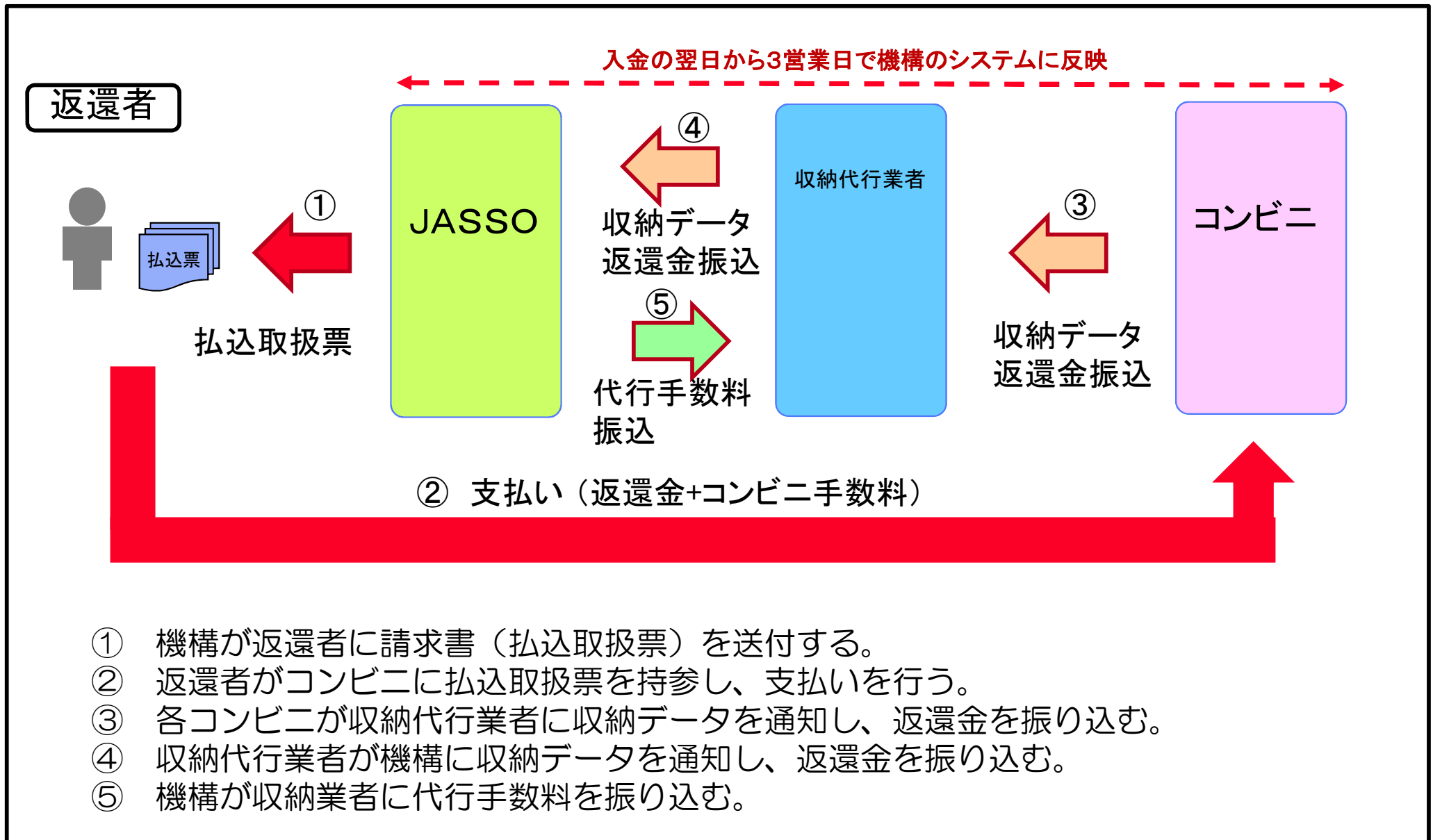
返還促進策の取組(3/6)

	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和2年度の機構の取組				
1 第4期中期目標期間に実施する施策について ウ. SMSの発信	<ul style="list-style-type: none"> ● SMSの発信による通知を活用しているが、令和元年度は新規の発信として、返還期限猶予願の再提出案内、在学猶予手続きの案内を追加し、不備返送された返還期限猶予願の再提出案内について、SMS発信後に返還期限猶予が承認された者が増えるなど一定の効果を確認した。 ● 猶予願の再提出により審査の手続きが行われることは、延滞債権削減のために有効な取り組みである。 ● SMSについては、フィッシング詐欺等との誤解が懸念される可能性もあるため、送信文言に注意を払う必要はあるものの、今後も効果的に活用していくことが望ましいと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規SMS送信数(下記の①②が新規送信対象) 49,500件の送信を予定(前年度40,590件 8,910件増) <table border="1" data-bbox="1220 459 2123 624"> <tr> <td>①減額返還への誘導(返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内)</td> <td>約3,000件</td> </tr> <tr> <td>②7月の半年賦振替対象者への案内</td> <td>約4,500件</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ①減額返還への誘導(返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内) 約3,000件 ②7月の半年賦振替対象者への案内 約4,500件 <ul style="list-style-type: none"> ・SMS送信後にはSMSからリダイレクトされるホームページへのアクセスが増加することがデータで確認できている。 (ホームページへのアクセスは必ずしもSMSで通知した目的通りの効果を生み出すわけではないが、機構のホームページに目を通す習慣を身に付けてほしいという意味で一定の効果があると考えられる。) ・文言の工夫への取組 課題 : フィッシング詐欺等との誤解を招かないよう、URLを通知文に載せない工夫が必要。 現状 : 機構から発信しているSMSにおいては、URLへ誘導する通知文がほとんどである。 今後の方針 : SMSでは送信できる文字数の制限があるため、SMSの文書は簡単なものにし、URLを用いて機構のホームページへ誘導することにより詳細を確認させることは効果的と思われる。また、URLの案内先で帳票等を確認させたいという意図があり、URLの使用は今後も継続的に行う予定である。 	①減額返還への誘導(返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内)	約3,000件	②7月の半年賦振替対象者への案内	約4,500件
①減額返還への誘導(返還期限猶予期間承認済み5年超の者を対象に減額返還の利用を案内)	約3,000件					
②7月の半年賦振替対象者への案内	約4,500件					

返還促進策の取組(4/6)

	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和2年度の機構の取組
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>エ. コンビニ収納の導入について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 払込票による金融機関窓口での払込みでは、機構での払込みの把握に時間がかかる場合があり、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。 ● このため本委員会では、口座未加入者や初期延滞者に対して、適時に払込み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と提言してきた。 ● 機構においては令和2年10月より、払込票による「コンビニ払い」の取扱いを開始することを決定し、令和元年12月から返還者への周知を開始したところである。 ● 今後は、新たな決済手段(キャッシュレス決済等)の検討により延滞解消の早期化へつなげる取組を検討していく必要があると考えられる。 ● また、コンビニ払いは、将来的に、スマートフォンのアプリ等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、機構や返還者双方の負担の軽減にもつながることが期待できる。このため、コンビニ払いの取扱いの導入後は、キャッシュレス決済等の決済方法のメリット・デメリット、コスト等を考慮のうえ、引き続き新しい支払方法について検討していくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 払込取扱票による金融機関での払込みでは機構への入金反映に時間がかかる場合があり、「奨学金の返還者に関する属性調査」の延滞者からも以下のような回答があるため、コンビニ収納のニーズがあるものと考えられる。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【属性調査】:「延滞の理由について」→忙しかった(金融機関に行くことができなかった等)14.1%(複数回答)</p> <p>(平成29年度 13.9%、平成28年度 14.3%、平成27年度 23.1%、平成26年度 13.9%)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● 機構においては、令和2年10月からの「コンビニ払い」の実施に向けて、令和元年度から継続して返還者および関係部署への周知を行い、予定通りコンビニ収納が開始された。 ● コンビニ収納の具体的な流れは次ページのとおり。 コンビニで入金した日の翌営業日に速報データ受信(受付時間等により翌々日) 従来はゆうちょ銀行からの送金は翌営業日で反映、他の金融機関からの送金は最大43営業日で反映したところ、速報データ受信後、3営業日で奨学金業務システムに反映 ● コンビニ収納は、以下の場合利用可能 払込金額30万円以下のもの 払込期限(作成から1年以内)が記載されているもの ● 今後の新たな決済手段(キャッシュレス決済等)については、引き続き検討していく。

返還促進策の取組(4/6):コンビニ収納の具体的な流れ



返還促進策の取組(5/6)

	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和2年度の機構の取組
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>オ. スカラネットパーソナルのアプリ化の検討</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォン利用者の利便性向上のための機能の拡張性を図るため、本年度においてはスカラネットパーソナル(本人の奨学金に関する情報の閲覧や各種届出等、様々な手続きを行うことができる機構のインターネットシステム)をスマートフォン画面で最適化して表示できるよう改修を行った。一方で、利便性のさらなる向上のため、スカラネットパーソナルのアプリ化について今後も引き続き検討していく必要がある。 ● また、現在、機構では、本人向けの通知方法としてSMSを活用しているが、その他の通知方法として、アプリによるPUSH通知、WEBを利用したPUSH通知等の方法も、安全確実に通知する仕組みとして活用が可能である。 ● アプリ化の検討にあたっては、学校・機構双方の事務処理負担軽減の観点、奨学生がダウンロードすることにインセンティブが働くコンテンツ開発等の観点、開発コストの観点から今後も慎重な検討が必要であると考えられる。 ● 機構においては、奨学金関係のシステム刷新等を計画しているため、今後の動向も踏まえて引き続き検討していくことが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スカラネットパーソナルの改修状況または見直し 在学猶予承認月数に上限が設定されたことに伴い、現在の在学猶予取得済年数の確認を可能とする予定 令和4年度概算要求でスカラネットパーソナルの機能拡充を要求予定(機構の奨学金業務システムの刷新ホームページの構成の見直しに絡めて機能拡充予定) ・スカラネットパーソナルのアプリ化 (コンテンツ開発の予定) アプリとしての開発予定はないが、振替案内は郵送を原則として廃止し、スカラネットパーソナルで確認してもらうように変更となるため、来年以降スカラネットパーソナル利用者が増える可能性がある。 利用者が増えれば、機能の充実を図る予算要求等の可能性があると思われる。 <p>【参考】奨学金返還の振替案内(残高のおしらせ)の今後の取扱い</p> <p>スカラネットパーソナル登録済+本人名義の口座から返還中の方への送付 : 令和2年度より終了</p> <p>スカラネットパーソナル未登録で本人名義の口座から返還中の方への送付 : 令和3年度より終了予定</p>

返還促進策の取組(6/6)

	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告(提言)	令和元年度債権管理・回収等検証委員会報告を受けた 令和2年度の機構の取組
<p>1 第4期中期目標期間に実施する施策について</p> <p>カ. 本人、連帯保証人、保証人以外の第三者(親族等)への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報保護の観点により、機構のコールセンター等に対し、奨学生本人・連帯保証人・保証人以外の第三者から返還状況に関する問い合わせがあっても、奨学生本人の同意なく対応はできない。 ● しかし、債務者ではない第三者であっても、奨学生の親や配偶者等は、本人のためにする意図であったり、機構からの通知等への不安があったりすることから、電話での照会を行おうとすることがある。 ● 第三者による照会は、本人の返還状況が無延滞であることが多く、本委員会では、機構からの通知等を工夫することによって照会が減る可能性があるため、理解しやすい通知文等について検討することを提言した。 ● この提言を受け、本年度の「奨学金返還の振替案内」については通知文のタイトルを「奨学金返還の振替案内(残額のお知らせ)」と変更することにより、振り込みを求める通知ではないことが分かるようにした。通知等の工夫は引き続き検討することが望まれる。 ● また、返還状況等を第三者に開示するための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、法的な整理を踏まえて引き続きの情報の収集が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・奨学金申込時または貸与終了時に書面での同意を必須としたうえで、奨学生全員に第三者への情報提供を行えるような制度を作るか。(人的保証選択者の第三者へ情報提供は必要か。) ・機関保証選択者のみ第三者への情報提供を行えるような制度を作るか。(申込時または貸与終了時に書面で同意をさせる。オプアウト) <p>【理由】機関保証選択者が延滞した場合、機構からの連絡先が本人1人しかいないため、延滞の連絡が付かず、延滞が長引き、新規3月延滞となる可能性が高いため、本人以外に個人情報を開示できる人物がいる場合には延滞を早期に解消する機会が増えたと期待される。</p> <p>【対応策①】本人以外の連絡先を2名にする。1名は本人と同居の者でも良いが、もう1名は本人と同居していない者とし、連絡が付きやすい状態を作る。(データの保管方法、紙の書類で画像保管または紙の書類を保管、いずれの場合も経費の検討が必須)</p> <p>【対応策②】本人以外の連絡先1名に個人情報を開示できるようにするか(貸与開始時または貸与終了時に本人に紙で同意させる。この場合、一旦同意したらいつまでも有効とできるか確認が必要)</p> <p>【課題】①②ともシステム改修経費等がかかるため、機関保証選択者が増え、総回収率が悪化する等の大きな影響が出たら対応するとし、現時点では一旦この問題はクローズすることを検討。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の同意を得たうえでの情報提供は可能ではあるが、モラル的、システムの、経費的にハードルが高いので、一旦ペンディングにすることを検討。 ・通知文についての工夫・見直しは継続的に実施する予定。 <p>【参考】コールセンター資料(9月分)によると、第三者からの問い合わせは12.9%を占める。</p>