

令和3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

令和4年3月23日

## 令和3年度債権管理・回収等検証委員会報告書 目次

はじめに	3
1. 令和2年度における貸与債権及び返還金回収の状況	4
(1) 貸与債権全体及び延滞債権の状況	4
(2) 返還金回収状況	5
(3) 第4期中期目標・中期計画における各評価指標の達成状況	7
2. 各施策の効果等	9
(1) 施策の実施状況	9
(2) 施策の効果等	9
(参考) 実施している主な施策	9
3. 債権管理・回収の適切性	12
4. 今後の返還金回収における施策	12
(1) 第4期中期目標・中期計画における各評価指標の達成に向けた施策	12
(2) 今後留意すべき事項	12

## 令和3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。

令和3年度において、本委員会は、機構の第4期中期計画及び令和2年度計画における目標値の令和2年度における達成状況を踏まえ、債権の管理及び回収促進策の効果等について審議を行った。

本報告書は、第4期中期目標期間における回収施策等について、令和3年度における審議結果を取りまとめたものである。

## 1. 令和2年度における貸与債権及び返還金回収の状況

### (1) 貸与債権全体及び延滞債権の状況

令和2年度の貸与債権の状況について、貸与金残高は9兆5,920億円、このうち貸与中の者を除く要返還債権額は7兆5,134億円であった。貸与金残高は修学支援新制度の創設の影響等もあり令和元年度と比して減少しているものの、要返還債権額は前年度比での増加傾向が続いている。

延滞債権の状況を見ると、3か月以上の延滞債権額は2,069億円で要返還債権額に対する割合は2.8%、6か月以上の延滞債権額は1,607億円で同割合は2.1%と、いずれも令和元年度より減少しており、改善している。(表1参照)

なお、返還猶予債権額は過去3年間で見ると増加している。(表2参照)

表1 (延滞債権の推移)

(単位：百万円)

区分	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
総貸付残高	9,179,308	9,374,269	9,506,739	9,606,655	9,592,049
返還を要する債権額	6,787,186	7,049,844	7,261,719	7,424,035	7,513,426
6か月以上延滞債権額	183,051	181,081	182,496	181,701	160,695
3か月以上延滞債権額	238,814	239,817	246,728	240,920	206,900
要返還債権額に占める 6か月以上延滞債権額の割合	2.7%	2.6%	2.5%	2.4%	2.1%
要返還債権額に占める 3か月以上延滞債権額の割合	3.5%	3.4%	3.4%	3.2%	2.8%

表2 (返還猶予債権額の推移)

(単位：百万円)

区分	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
病氣中	15,264	15,643	15,228	16,154	17,088
災害	709	236	178	186	123
入学準備	245	152	108	136	65
生活保護	5,558	5,957	5,953	6,891	7,580
経済困難・失業中等	236,981	230,515	203,499	204,018	216,163
育児休暇等	4,637	5,982	5,576	6,941	6,798
猶予年限特例	2,919	4,460	5,229	6,473	8,041
計	266,314	262,945	235,771	240,798	255,857

## (2) 返還金回収状況

令和2年度において、回収状況は前年度比で改善している。詳細は①～④のとおり。

### ① 総回収額・率

総回収率とは、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である。

表3のとおり、令和2年度の実績は要回収額7,785億円に対して6,996億円(89.9%)であり、回収額・回収率とも改善している。

表3 (総回収額・率)

(単位：億円)

区 分		平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
第一種 奨学金	要回収額(A)	2,354	2,382	2,428	2,480	2,530
	回収額(B)	1,965	2,024	2,089	2,160	2,238
	回収率(B/A)	83.5%	84.9%	86.0%	87.1%	88.5%
第二種 奨学金	要回収額	4,259	4,583	4,864	5,101	5,255
	回収額	3,781	4,087	4,348	4,579	4,758
	回収率	88.8%	89.2%	89.4%	89.8%	90.5%
合計	要回収額	6,613	6,965	7,292	7,581	7,785
	回収額	5,747	6,111	6,437	6,740	6,996
	回収率	86.9%	87.7%	88.3%	88.9%	89.9%

### ② 当年度回収額・率

当年度回収率は、当該年度に返還期日が到来する要回収額に対する回収額の割合である。

表4のとおり、令和2年度の実績は要回収額6,999億円に対して6,842億円(97.7%)であり、回収額・回収率とも改善している。

表4 (当年度回収額・率)

(単位：億円)

区 分		平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
第一種 奨学金	要回収額(A)	1,959	2,019	2,089	2,158	2,228
	回収額(B)	1,912	1,974	2,045	2,117	2,194
	回収率(B/A)	97.6%	97.8%	97.9%	98.1%	98.5%
第二種 奨学金	要回収額	3,834	4,136	4,402	4,627	4,771
	回収額	3,698	3,994	4,250	4,475	4,648
	回収率	96.5%	96.6%	96.5%	96.7%	97.4%
合計	要回収額	5,793	6,155	6,490	6,785	6,999
	回収額	5,610	5,969	6,294	6,592	6,842
	回収率	96.8%	97.0%	97.0%	97.1%	97.7%

③ 延滞分の回収額・率

延滞分の回収率とは、前年度までに返還期日が到来しているが未回収である要回収額に対する回収額の割合である。

表5のとおり、令和2年度の実績は要回収額786億円に対して154億円（19.6%）であり、回収額・回収率とも改善している。

表5 (延滞分回収額・率)

(単位：億円)

区 分		平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
第一種 奨学金	要回収額 (A)	394	363	340	321	301
	回収額 (B)	53	49	45	44	44
	回収率 (B/A)	13.5%	13.6%	13.1%	13.6%	14.5%
第二種 奨学金	要回収額	426	447	462	474	484
	回収額	84	93	98	104	111
	回収率	19.6%	20.8%	21.3%	22.0%	22.8%
合計	要回収額	820	810	802	796	786
	回収額	137	142	143	148	154
	回収率	16.7%	17.5%	17.8%	18.6%	19.6%

④ 新規返還者の回収額・率

新規返還者の回収率とは、当該年度の10月から3月までに返還を開始する者の要回収額に対する回収額の割合である。

表6のとおり、令和2年度の実績は要回収額233億円に対して228億円（98.0%）であり、回収率は改善している。なお、要回収額の減に伴い、回収額も減となっている。

表6 (新規返還者の返還額・率)

(単位：億円)

区 分		平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	令和元年度末	令和2年度末
第一種 奨学金	要回収額 (A)	73	78	85	87	88
	回収額 (B)	72	77	84	86	86
	回収率 (B/A)	98.3%	98.3%	98.3%	98.3%	98.7%
第二種 奨学金	要回収額	173	167	158	150	145
	回収額	167	162	152	146	142
	回収率	96.9%	96.9%	96.8%	97.0%	97.6%
合計	要回収額	246	245	243	237	233
	回収額	239	239	236	231	228
	回収率	97.3%	97.4%	97.3%	97.5%	98.0%

### (3) 第4期中期目標・中期計画における各評価指標の達成状況

第4期中期目標・中期計画においては、表7のとおり、4つの定量的指標と目標値が設定されており、令和2年度はいずれの指標においても目標を達成した。詳細は①～④のとおり。

なお、回収促進策の効果による長期延滞者の減少等により、機構の債権全体の回収率（①総回収率）は継続的に上昇しているものの、令和5年度の目標値である91.40%を達成するためには1.5ポイント以上上昇させる必要がある。

また、②～④については令和2年度計画における目標値のみならず、第4期中期計画期間の目標値にも既に到達している。このように実績値が大幅に改善したことは、例えば、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴う行動変容により返還者の支出の傾向に変化が生じていること等も要因として考え得る。しかしながら、経年で見るとこのような改善傾向が維持されているのは、延滞防止及び早期の延滞解消のために従来から継続的に実施している各種施策等の複合的な効果によるものと考えられる。

今後、新型コロナウイルスの影響がさらに拡大、長期化した際に起こり得る経済状況の悪化等の状況も注視しつつ、各種施策を着実に実施することで第4期中期計画期間中の目標値以上の実績値の維持を図ることが求められる。

表7 (第4期中期目標・中期計画における評価指標)

評価指標	目標値
総回収率 (①)	貸与型奨学金の総回収率（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91.4%以上にするを旨とする。
当年度分回収率 (②)	貸与型奨学金の当年度分（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97.3%以上とするを旨とする。
要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合の改善率 (③)	貸与型奨学金の要返還債権数に占める3か月以上延滞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10%以上改善するを旨とする。
要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合 (④)	貸与型奨学金の要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合を3.26%以下とするを旨とする。

#### ① 総回収率

表8のとおり、令和2年度の実績は89.86%であり、年度の目標（89.53%以上）を達成した。

表8 (総回収率)

区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	82.75%	82.87%	82.93%	82.97%	83.00%	88.90%	89.53%	90.15%	90.78%	91.40%
実績	84.80%	85.95%	86.90%	87.74%	88.28%	88.90%	<b>89.86%</b>	-	-	-

【令和2年度業務実績評価：B評定（89.53%以上100.00%未満）】

#### ② 当年度分回収率

表9のとおり、令和2年度の実績は97.75%であり、年度の目標（97.11%）を達成した。また、第4期中期計画期間の目標値（97.30%）にも既に到達している。

表9 (当年度分回収率)

区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	95.82%	95.88%	95.93%	95.97%	96.00%	97.04%	97.11%	97.17%	97.24%	97.30%
実績	96.37%	96.69%	96.84%	96.97%	96.98%	97.15%	<b>97.75%</b>	-	-	-

【令和2年度業務実績評価：B評定(97.11以上100.00%未満)】

③ 要返還債権数に占める3か月以上延滞債権数の割合の改善率

平成30年度(第3期中期目標期間最終年度)における割合と比較した数値である。

表10のとおり、令和2年度は目標3.42%以下(改善率4.00%以上)に対して実績は2.88%(改善率19.10%)であり、年度の目標を達成した。また、第4期中期計画期間の目標値(3.20%)にも既に到達している。

表10 (要返還債権数に占める3か月以上の延滞債権数の割合の改善率)

区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標(改善率)						2.00%	4.00%	6.00%	8.00%	10.00%
目標(債権数割合)						3.49%	3.42%	3.35%	3.28%	3.20%
実績(債権数割合)	4.64%	4.19%	3.92%	3.68%	3.56%	3.36%	<b>2.88%</b>	-	-	-

【令和2年度業務実績評価：B評定(3.42%以下(改善率4.0%以上)2.85%超)】

④ 要返還債権額に占める3か月以上延滞債権額の割合

表11のとおり、令和2年度は目標値が3.34%以下であるのに対して実績は2.75%であり、年度目標を達成した。また、第4期中期計画期間の目標値(3.26%)にも既に到達している。

表11 (要返還債権額に占める3か月以上の延滞債権額の割合)

区分	第3期中期計画期間					第4期中期計画期間				
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標						3.37%	3.34%	3.32%	3.29%	3.26%
実績	4.08%	3.70%	3.52%	3.40%	3.40%	3.25%	<b>2.75%</b>	-	-	-

【令和2年度業務実績評価：B評定(3.34%以下2.79%超)】



## 2. 各施策の効果等

### (1) 施策の実施状況

機構は、債権の健全性を確保するため、まずは返還者が「延滞しない」ようにすること、「延滞しても早期に解消」できるようにすることを目的として、各種施策を実施するとともに、返還者にとってより返しやすくなる救済制度を導入・運用してきた。

具体的には、奨学金申込段階から卒業後の返還意識の涵養を図る必要があるとの認識のもと、奨学金の申込時、奨学生採用時、貸与中の継続願提出時、貸与終了時等、あらゆる機会を捉えて学校に協力を依頼するなど、学校と連携しながら学生等へ働きかけている。

また、返還開始後、返還者が延滞した場合には、延滞期間の長さに応じて督促架電や債権回収会社を活用した督促、法的処理等を実施している。

さらに、これらの施策を講じる際には、併せて返還が困難な者に対する減額返還制度や返還期限猶予制度等の救済措置等を案内し、その周知と利用促進を図っている。

なお、令和2年度からは、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、「スカラシップ・アドバイザー派遣事業」におけるオンライン版ガイダンスの実施等、オンラインを活用した対応を進める等の取組を行っている。

### (2) 施策の効果等

これらの施策について、前記1. のいずれの数値においても前年度比で改善していることに鑑みると、各種施策は複合的に実施することにより効果的に延滞防止及び延滞解消に寄与していると考えられる。

### (参考) 実施している主な施策

#### ① 奨学金の申込前・申込時

- 「奨学金貸与・返還シミュレーション」の公開（平成21年度～）※適時更新
- 高校生等向け「進学資金シミュレーター」の公開（平成29年度～）※適時更新
- 高校等教員向け「進学マネー・ハンドブック」の作成（平成29年度～）※毎年度更新
- 高校生等対象の「スカラシップ・アドバイザー派遣事業」の実施（平成29年度～）

令和2年度からは、コロナ禍の状況を踏まえ、従来の派遣形式に加えオンラインによるガイダンスを実施しており、令和3年度は大学生等も対象に含め実施した。

- コロナ禍の状況を踏まえ、申込時説明会をオンライン等による開催も含め必ず実施するよう、大学等へ協力を依頼（令和2・3年度）

#### ② 奨学生採用時

令和2年度及び令和3年度においては、コロナ禍により採用説明会を対面で開催できない場合には、郵送等により各種手続関係書類（奨学生証や返還誓約書等）を配付するとともに、採用にあたって必要な説明を行うよう、大学等へ協力を依頼した。

#### ③ 貸与中の継続願提出時

「奨学金継続願」の提出により、年1回、貸与中の奨学生に対し、奨学生としての自覚・奨学金の必要性・返還の重要性を再確認させる機会を設けている。

④ 貸与終了時

卒業を控えた奨学生を対象に返還の重要性や手続き等の説明を行う返還説明会の開催、「返還のてびき」等の配付・周知、口座振替加入手続きの徹底等を、大学等の協力のもと実施している。

⑤ 返還開始時

初期延滞防止のため、新規返還者全員へ「口座加入通知」又は「口座加入督促通知」を送付している。

⑥ 返還開始後

奨学金の返還は口座振替を基本とし、振替ができなかった場合には、図1のスケジュールで本人等への連絡・督促等を行い、早期に延滞解消を図っている。

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4回目							
延滞月数	1月		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
延滞期間	1月未満 (1月目)	2月未満 (2月目)	3月未満 (3月目)	4月未満 (4月目)	5月未満 (5月目)	6月未満 (6月目)	7月未満 (7月目)	8月未満 (8月目)	9月未満 (9月目)	10月未満 (10月目)	

  

個信関係	通知1 予告	通知2 注意	通知3 警告							
人的保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告
機関保証	振替不能通知 督促架電			延滞3月となった者を回収委託する (延滞9月未満の間は委託を継続する)						催告書

図1 (督促スケジュール)

○ 初期延滞債権への対応

振替不能4回目まで、延滞3か月までにおいては、口座振替ができなかった場合（振替不能の場合）には、本人等へ電話・文書等により連絡し、引落口座への入金を促すとともに、返還期限猶予等も案内している。

延滞3か月～延滞9か月までにおいては早期における督促の集中的実施を図るため、回収業務を債権回収会社（サービサー）に委託（以下「回収委託」）して督促を含めた個別の返還指導や救済措置（減額返還制度・返還期限猶予制度）の案内などを行っている。

それでもなお入金等がなく延滞9か月以上となった者に対しては、人的保証債権の場合は、支払督促申立予告を始めとした法的処理を実施している。また、機関保証債権の場合は、代位弁済請求に至る前の段階においては、きめ細やかな督促及び救済措置の周知（後記のとおり）を実施し、それでもなお延滞状況が改善しなかった者については、代位弁済請求を実施している。

○ 中長期延滞債権への対応

上記の初期延滞債権への対応をもってしてもなお、中長期の延滞となった債権に対しても、継続的な入金が途絶えた場合などには、回収委託を活用して計画的に督促等を行っており、それでもなお入金等のない者には法的処理を実施している。

○ 救済措置の周知

機構は、返還が難しい状況にある場合に、定められた返還月額を少なくする「減額返還制度」や返還期限を先延ばしにする「返還期限猶予制度」といった救済措置を設け、回収委託等の架電やSMSの発信の際等に制度の案内を行っている。なお、令和3年度においては、減額返還制度の利用促進を図るため、返還期限猶予制度の承認通知を送付する全対象者に対し、減額返還制度を案内するチラシを同封する取組を行った。

・減額返還制度

減額して返還する方法について、当初約定の割賦額の2分の1でも返還が厳しいという者がいることから、月々の返還額をより少なくすることによって返還を容易とするよう、従来の2分の1減額に加えて3分の1減額を新たに設けた（平成29年度）。

・返還期限猶予制度

経済的事由による返還期限猶予の適用期間の上限について従来の5年から10年に延長した（平成26年度）。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により返還が困難になった返還者のうち、返還期限猶予制度を上限の10年間利用済の者について、コロナ禍の影響を受けて返還が困難になった場合に申請により特例として返還期限猶予を承認した。

○ 所得連動返還方式（平成29年度以降採用の第一種奨学金対象）

従来の定額返還方式に加えて、毎年の課税対象所得に応じて割賦額を設定する返還方式である「所得連動返還方式」を新たに設けた。

○ 返還者の住所情報の把握

機構から本人等に対しては、返還状況に応じて各種通知を送付しているが、宛所不明等により返戻になる場合がある。従来の役場照会等による住所調査ではなく、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した住所調査を拡大することで、返戻から住所判明までの期間の大幅短縮を図った。

令和3年度からは、住民基本台帳ネットワークシステムの活用を原則として、住所調査を実施している。

○ SMSの発信

機構は、返還者への文書送付・督促架電とは別に、対象者の属性や時機に合ったきめ細やかな案内を行うことを目的として、SMSを用いた働きかけも実施している。これまでの本委員会提言に基づき、猶予期間満了後の返還者や満期以外の貸与終了者といった延滞に陥りやすい属性の返還者を主な対象者としたうえで、毎年度対象等の見直しを行っている。

○ 相談体制

業務委託によるコールセンター（平成26年4月設置）を一次受けとする返還相談センターを設置し、返還者からの繰上返還、返還期限猶予、その他返還全般に関する相談に対応してきたが、平成31年4月からは奨学金相談センターとして、申込段階から返還に至るまでの相談にも対応している。

### **3. 債権管理・回収の適切性**

本委員会は、機構が実施する奨学金事業において、債権の管理体制及び回収状況について継続的かつ安定的に改善傾向が見られること、本委員会の提言に基づく回収促進策が着実に検討・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ている。

### **4. 今後の返還金回収における施策**

本委員会は、機構が今後取るべき返還金回収における施策等について、次の通り提言する。

#### **(1) 第4期中期目標・中期計画における各評価指標の達成に向けた施策**

前記1.(3)の通り、第4期中期目標・中期計画における各評価指標(定量的指標)について、いずれも第3期中期目標より高い目標が設定されているが、令和2年度においては新型コロナウイルス感染症拡大の影響が懸念されたものの前年度に引き続き全ての目標値を達成するとともに、回収実績については前年度の実績を上回った。また、令和3年度においてもその傾向が継続していることが確認できている。

このように目標の達成状況及び回収状況は順調とは言えるものの、新型コロナウイルス感染症拡大が更に長期化した場合等の影響を予測することは困難であり、第4期中期目標期間を通して、毎年度その目標を達成するためには、今後の状況の変化に注視しつつ、現在実施している施策を確実に継続していくことが最も肝要である。

#### **(2) 今後留意すべき事項**

コロナ禍において、返還が困難となる返還者への救済措置は今後ますます必要になると考えられる。このような状況下において回収施策を単に強化することは、一時的には回収率が上昇したとしても機構が社会的弱者に対して容赦ない組織であると受け取られかねず、長期的に見た場合には機構の社会的信頼の低下に繋がるおそれがあることを考慮したうえで、適切な回収を図っていくことが望ましい。

また、平成21年度に返還金回収スキームを抜本的に見直して以降、これまで債権管理及び回収の状況は継続的かつ安定的に改善傾向を示してきた。しかしながら、収穫逓減の法則の例もあるように、総回収率等が上昇するにつれ、その効果は逓減していくことが想定される。

今後はこれまでの改善傾向に囚われることなく、景気の変動やキャッシュレス決済等新たな支払方法の広まりといった社会情勢の変化や、必要となるコスト等も考慮したうえで、必要に応じて債権管理・回収に関する分析等を進めるとともに、状況の変化に応じた効果的・効率的な施策の実施と適正な目標設定・進捗管理に繋げることが望ましい。