

平成22年11月29日

返還金回収促進策の概要等について

- 1 平成23年度返還金回収促進策(1/3)
- 2 平成23年度返還金回収促進策(2/3)
- 3 平成23年度返還金回収促進策(3/3)
- 4 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)
- 5 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(2/3)
- 6 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(3/3)
- 7 奨学金の返還回収の概要 1
- 8 回収委託の実施
- 9 奨学金の返還回収の概要 2
- 10 法的処理の実施
- 11 機構業務の最適化に向けて（計画実施中）

1 平成23年度 返還金回収促進策(1/3)

日本学生支援機構では、平成23年度に以下の回収促進策を実施する。

1. 返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化

(1) 学校、返還者等と機構とのコミュニケーションの改善

- ① 機構文書等の分かりやすいものへの改善
 - ・学校宛文書や奨学生・返還者宛文書、HP等を分かりやすい内容に常に改善する。
- ② 学校等との間のコミュニケーションチャンネルの多元化、コンテンツの充実
 - ・機構のHP等の内容の改善・充実、機構のHPの利用促進等を進める。
- ③ コールセンターの運営改善
 - ・返還に関して相談しやすい環境を整え、相談に対して適格な対応を行う。
- ④ 関係教職員の返還の意義の理解促進
 - ・学校職員対象研修会等において、返還の意義等の理解を深める。
 - ・高校教職員への返還関係の説明の機会を設ける。

(2) 学校に対する返還関係指導の改善

- ① 学校ごとの推薦枠に返還状況の反映
 - ・枠の決定に当たり、延滞率を重視した配分を行う。
- ② 学校が行う採用時説明会、継続時の指導、返還時説明会の改善
 - ・説明会等開催、内容改善の要請を行う。(機構配付資料の改善を含む。)
- ③ 学校ごとの延滞率公表
 - ・文部科学省との協議結果を受けて対応する。

(3) 奨学生、返還者への指導の改善

- ① 採用前、採用時における返還関係の説明と説明内容の改善を行う。
 - ・採用希望者、採用決定者への制度説明の確実な実施と説明内容の改善を要請する。
- ② 返還誓約書の確実な提出
- ③ 奨学金継続時の指導の強化
 - ・学校において、学生生活に係る収支差確認と返還に向けた注意喚起と適切な(最小限度)貸与額への変更指導を行う。
 - ・学校が指導しやすいシステムを提供する。
- ④ 返還時説明会の開催と出席、説明内容の改善
 - ・学校において、返還が始まる全該当者(新規満期、異動による終了、在学猶予終了等)を出席させ、返還の重要性、返還中の諸手続き等の指導を行う。
 - ・学校が用いる資料等の改善を行う。
- ⑤ 貸与終了時の手続きを確実に(リレー口座加入、住民票提出)
 - ・関係手続きを分かりやすく周知する。
 - ・学校の行う返還説明、指導、書類徴収において確実に実施する。
- ⑥ 返還開始前、返還中の約束通りの返還、諸手続励行の働きかけ
 - ・新規に返還が始まる者に対して、返還開始前のタイミングで注意喚起等を行う。
 - ・返還日及び返還中の諸手続を常に意識できる、身近に携帯できる資料を配付する。

2 平成23年度 返還金回収促進策(2/3)

2. 延滞者に対する早期の解消指導等の働きかけの強化

(1) 早期の解消指導

① 延滞通知

- ・振替不能1回目の者が2回目以降連続して振替不能となることを抑止するための取組みを行う。

② 回収委託と継続

- ・延滞3月以上9月未満の者について、引き続き回収委託を実施する。委託開始から5ヶ月経過し回収委託期間が満了しても委託金額が完済に至らない一部入金者については、引き続き回収を委託する。
なお、口座振替によることができない者については、2ヶ月ごとに本人（人的保証の場合は、連帯保証人及び保証人を含む）に順次請求書等を送付し、また請求の都度、督促架電を行う。これによって返還しない者については、回収委託を行う。

③ 個信登録に関する情報提供

- ・延滞3月までの初期延滞者等に対して、文書により、延滞情報が個人信用情報機関に登録されることを通知し、早期の延滞解消をうながす。
- ・個人信用情報機関への登録について、通知文や督促架電を活用して予告を実施し、延滞の防止を図る。また、延滞状況に応じた登録を適正に実施する。

(2) 継続的な働きかけ（返還状況に応じた回収委託の実施）

・延滞4年以上8年以下（6月以内入金なし）回収委託【継続】

平成19年度末の3月以上の大学・大学院等の延滞額を3年間（最終年度平成23年度）で半減することを目指し、平成22年10月において延滞4年以上8年以下の者について回収委託を引き続き実施する。

・中長期分入金管理委託【新規】

平成21年度実施の回収委託対象者のうち、委託期間中に一度以上入金があり、かつ平成23年4月現在延滞となっている者について回収委託を実施する。

・延滞4年以上8年以下（6月以内入金なし）回収委託【新規】

平成22年10月の回収委託実施時に入金あり等の条件により委託から除外された中長期延滞債権を含め、平成23年4月に新たに延滞4年以上8年以下で、かつ6ヶ月以上入金なしの状態の者について、回収委託を実施する。また、引き続き網羅的な実施について検討し、可能な範囲について実施する。

・延滞2年半以上4年未満（6月以内入金なし）回収委託【新規】

平成19年度末の3月以上延滞債権について分析を行った結果を踏まえ、平成23年4月において延滞2年半から4年未満の者について回収委託を実施する。

(3) 延滞継続者への対応

① 法的処理（回収委託との連携）

- ・「平成23年度法的処理実施計画」に従い、時効中断の推進、法的措置の早期化及び強制執行手続きを確実に行う。

② 和解者・分割返還者の返還管理

- ・分割返還及び和解による分割返還の管理、督促等を適切に行う。
- ・分割返還者に対して、入金状況管理、督促等業務を実施する。また、外部委託について検討する。

③ 代位弁済請求

- ・代位弁済請求については、事前のチェック機能の強化を図り的確な請求を行う。代位弁済請求事務手続や基準に関しては、手続の効率化や基準の客観化・明確化に向けて保証機関と協議し、円滑な機関保証業務の実施に努める。

3 平成23年度 返還金回収促進策(3/3)

3. 事務処理の改善の推進

(1) 返還者の現状把握

- ① 実態調査（猶予願等を利用した実態把握を含む）
 - ・延滞者の延滞事由・属性情報の調査を継続する。また、返還期限猶予制度の周知や猶予手続きに関する調査を実施する。
- ② 住所把握の迅速化・徹底
 - ・電話番号データクリーニング及び転居先電話番号等調査を実施する。
 - ・文書返戻に対する住所調査及び新住所登録の迅速化に努める。
- ③ 機関保証選択者の本人以外の連絡先複数化
 - ・機関保証選択者については、本人と継続して確実に連絡が取れるよう方策を検討する。

(2) 返還しやすい環境への改善

- ① リレー口座、猶予願等の処理迅速化
 - ・口座変更及び入金確認の迅速化を図る。
 - ・返還猶予願の審査等業務を円滑に行い、各月末処理残の削減に努める。
 - ・平成23年1月から開始した減額返還制度の周知を引き続き徹底し、制度の円滑な実施を図る。
- ② 返還方法の改善検討（年賦紙返還者を月賦口座へを含む）
 - ・入金反映までの期間を短縮し延滞を抑止するため、バーチャル口座の導入等支払方法改善のための検討を行う。

(3) 機構と委託業者との連携強化

- ① 委託業者との月次等定例協議による十分な意思疎通
 - ・回収効果等を踏まえた回収委託業者との会議を定期的実施する。
- ② 委託業者が収集した返還者の質問等の機構業務の改善への反映
 - ・コールセンター業務を受託している業者が取りまとめる利用者の声のうち、対応が必要と思われる事項については、各担当課において検討し改善する。

(4) 償却の実施

- ① 延滞債権に関する償却基準該当の調査
 - ・延滞債権のうち、本人を中心に役場宛住所照会を主体とした調査を行い、その結果、所在が判明せず、今後督促を継続しても回収が困難と認められるものについては、償却に向けた準備を進める。
- ② 償却基準の改正
 - ・債権の償却基準については、文部科学省有識者検証チームの報告書を踏まえ、平成22年度中に実施した見直しの方向性を勘案しつつ、引き続き、関係省庁と協議を行ないながら、新たな償却要件を検討する。

4. 回収策等の検証の実施

(1) 返還促進策等検証委員会の開催

- ・返還促進策の効果等を検証しつつ、中期計画に記載した総回収率に係る数値目標達成の可能性等を審議するため、引き続き外部有識者を含む委員会を開催する。

(2) 機関保証制度検証委員会の開催

- ・平成18年12月24日行政改革推進本部決定を受け、機関保証の妥当性を検証するため、引き続き外部有識者を含む検証委員会を開催する。

4 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(1/3)

平成16年度～平成20年度	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
第1期中期計画(H16年～H20年)		第2期中期計画(H21年～H25年)			

返還開始前後を通じる返還意識の涵養の強化

返還者等に対する利便性の向上のためのシステムの全面改修

モバイルサイトの開設 (平成21年8月) 貸与総額や返還時の月々の支払額等をHP上で確認できるシステム (奨学金貸与・返還シミュレーション)を開始 (平成22年1月運用開始)

返還者がHP上で自分の返還状況等を確認できるシステム (スカラネット・パーソナル)の開始 (平成22年7月運用開始)

返還者等に対する利便性の向上

コールセンターの設置・運営

コールセンター設置・運営(民間委託) (平成21年10月設置) (専門的問合せ(二次受け)は機構で対応)

[返還相談センター設置]

(応答率 約20%)

平成21年度 応答率: 63.4%

平成22年度 応答率: 84.8%

応答率の大幅な改善

学校の担当職員への説明会

毎年実施

全国9会場で実施 3,029名が参加(H20)

3,022名が参加(H21)

2,898名が参加(H22)

より一層の充実

担当職員の適切な対応

学校別内示数割当において延滞率を重視

延滞率の配分割合 10%

第一種30%、第二種20% (H21年度より配分割合強化)

大学等の返還に関する協力体制の強化

延滞率の高い学校名の公表

学校への取組の支援

延滞の抑制効果

各大学関係団体へ事前周知

取扱いについて文部科学省と協議

返還誓約書提出時期の早期化

貸与終了時に徴収

取扱変更の周知 (H21年11月)

採用時に早期化 (H22年度採用者から)

採用時から返還意識を涵養

適格認定時に自己の奨学金情報を確認

貸与状況・継続意志の確認

収支状況に基づく必要最小額の確認

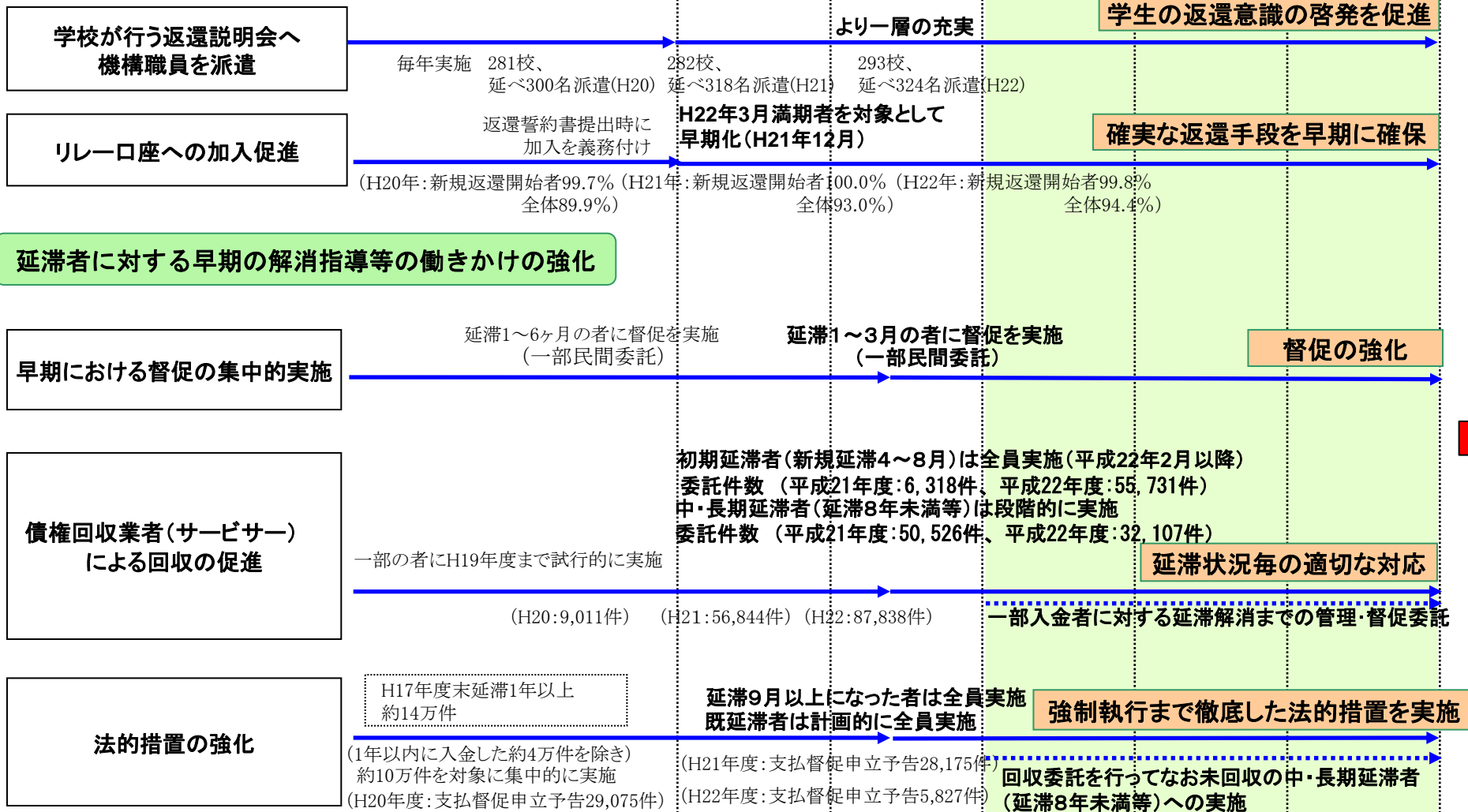
借り過ぎ防止・返還意識の涵養

延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化

5 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(2/3)

平成16年度～平成20年度	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
---------------	--------	--------	--------	--------	--------

第1期中期計画(H16年～H20年)	第2期中期計画(H21年～H25年)				
--------------------	--------------------	--	--	--	--

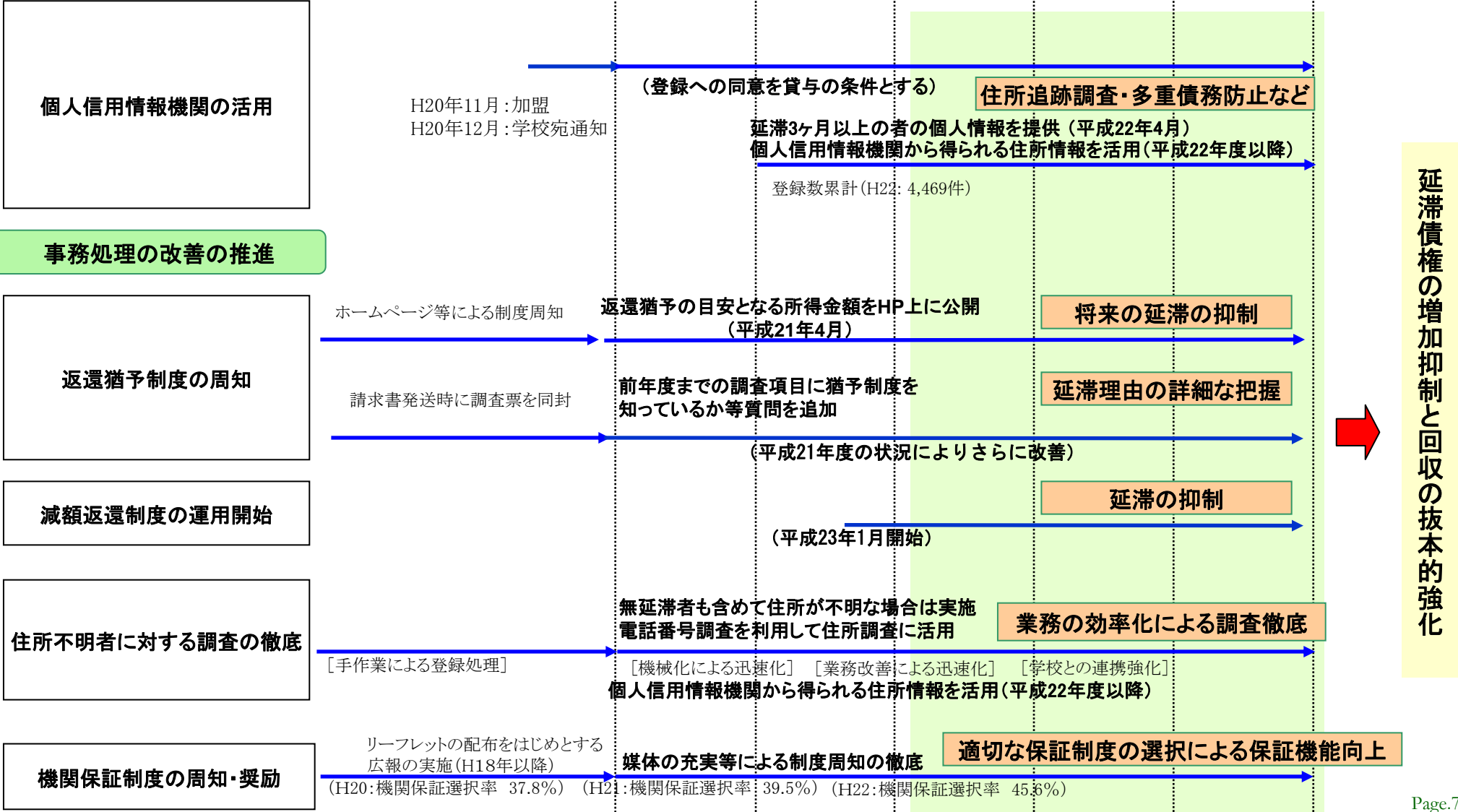


延滞債権の増加抑制と回収の抜本的強化



6 返還促進に係るこれまでの各種施策と今後(3/3)

平成16年度～平成20年度	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
第1期中期計画(H16年～H20年)	第2期中期計画(H21年～H25年)				



7 奨学金の返還回収の概要 1

○ 平成21年10月以降発生した新規延滞債権に対する返還督促の方法について

月日	10/27	11/27	12/27	1/27	2/27	3/27	4/27	5/27	6/27	7/27	8/27	9/27	10/27	11/27	12/27	
振替不能回数	1回目	2回目	3回目	4回目	5回目	6回目	7回目	8回目	9回目	10回目	11回目	12回目	13回目	14回目	15回目	
延滞月数	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8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)	11月未満 (11月目)	12月未満 (12月目)	13月未満 (13月目)	14月未満 (14月目)	15月未満 (15月目)	
個信関係	通知1 支払案内	通知2 支払案内	通知3 支払案内		登録※ (20日過ぎ)											
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 (平成23年度以降は延滞9月未満の間は委託を継続する)						支払督促 予告		支部へ 申立通知	順次申立			
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 (平成23年度以降は延滞10月未満の間は委託を継続する)						催告書	訪問督促	期限の利益 の剥奪	代弁請求			

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、10月新規返還開始の場合は6月経過後の5月の登録となる。

※新規返還開始者の場合は返還開始後6月間は登録しないため、通知1、2の発送時期が異なる場合がある。

[サービスを活用した督促架電]

〈主な架電先〉

- 不能1回目…本人
- 不能2回目…連帯保証人
- 不能3回目…本人(保証人 ※)

※ 不能3回目においては、本人、連帯保証人への督促ができない場合に保証人へ督促を行う。

[サービスを活用した回収委託]

〈主な回収委託の方法〉

- ①本人、連帯保証人への督促
- ②保証人に対する督促
- ③住所不明者に対する住所調査(役場住調、訪問調査)
- ④返還期限猶予の案内
- ⑤分割返還指導 等

[人的保証の延滞者に対する督促]

〈法的処理の実施〉

支払督促申立予告書を送付し、入金・応答のない者について支払督促申立を行う。
※ ただし、分割返還中の者、返還期限の猶予申請中の者、住所調査中の者等を除く。

[機関保証の延滞者に対する督促]

〈代位弁済請求までの督促方法〉

- ①延滞10月目の者に対して、催告書を送付する。
 - ②延滞11月目の者に対して、訪問督促を行う。
 - ③延滞12月に達した者に対して、期限の利益の剥奪を行い、翌月日本国際教育支援協会に対して代位弁済請求を行う。
- ※ ただし、分割返還者及び猶予申請者に対しては、個別の返還指導を行う。

<参考> 平成21年9月以前からの延滞債権に対する返還督促の方法について

平成21年9月以前から延滞状態にある者については、次のとおり返還者の状況(※)に応じた督促を実施する。

- ① 請求書等の督促文書が返戻となった者に対する役場への住所調査を実施。
- ② 請求書送付時にサービスを活用した電話による督促。(本人、連帯保証人等)
- ③ 分割返還希望者や返還期限の猶予希望者に対する個別返還指導を実施。
- ④ サービスへの回収業務委託を実施。(効果的な対象要件を策定)
- ⑤ 支払督促申立予告書の発送等、法的処理の実施。

※「返還者の状況」とは、住所状態、過去6月以内の入金の有無(分割返還の入金履行状況)、返還者等との交渉の有無等である。

8 回収委託の実施

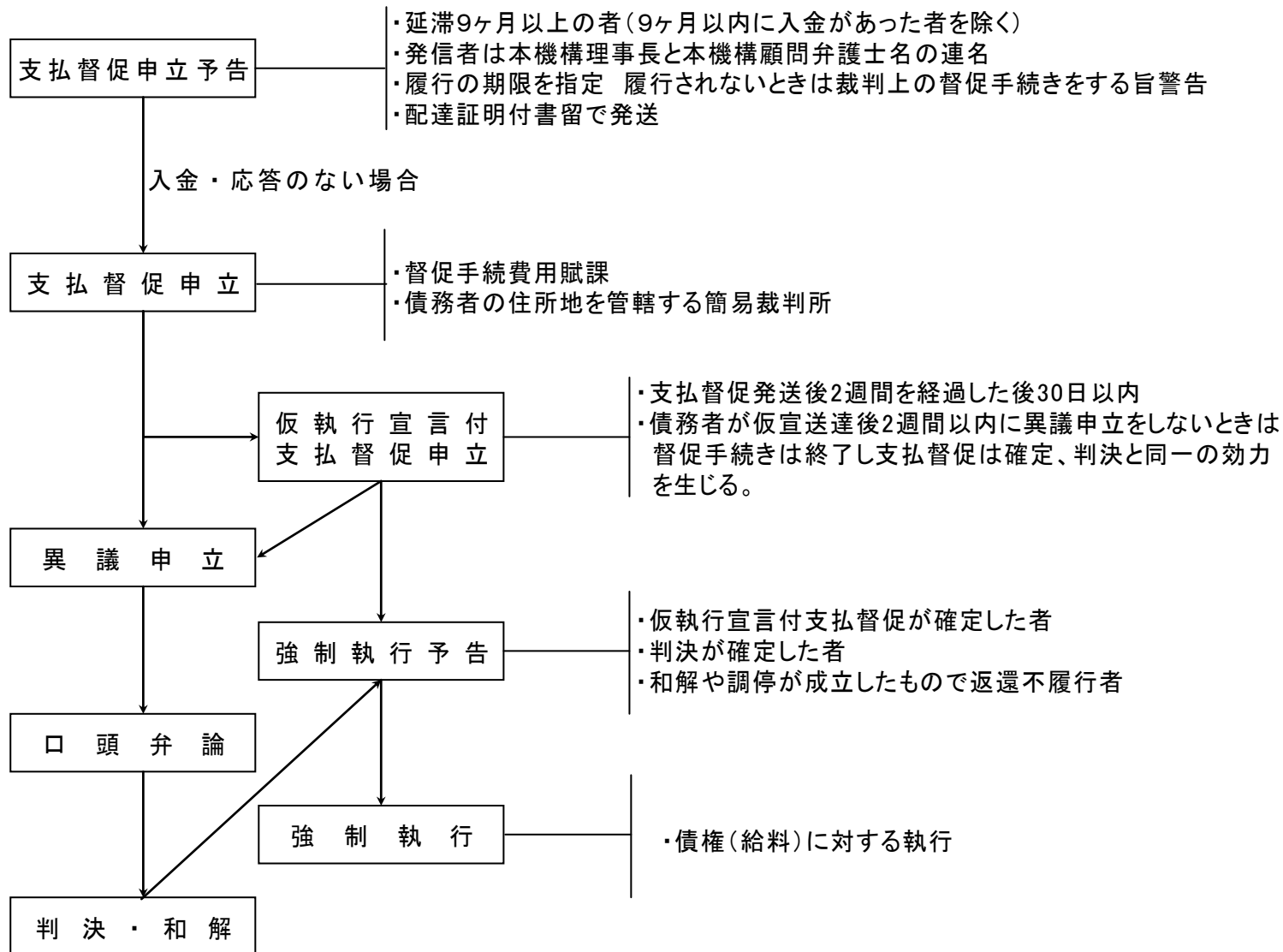
平成17年度から債権回収の委託を試験的に実施し、回収の効果について、費用対効果の調査・分析を踏まえ、順次、委託件数を拡大した。

(単位：千円、件)

区分	実施時期	対象	委託件数	請求金額	回収件数①	回収金額	猶予取次件数②	合計 (①+②)
平成17年度	平成17年11月 ～平成18年1月	・延滞2年以上3年未満で入金履歴がない者	556	201,225	273	74,705	72	345
					(49.1%)	(37.1%)	(12.9%)	(62.1%)
平成18年度	平成18年11月 ～平成19年1月	・延滞1年以上2年未満で入金履歴がない者 ・延滞8年以上15年未満で入金履歴がない者 ・延滞8年以上9年未満で過去1年以上2年未満に入金があった者	4,011	3,000,231	1,172	155,323	85	1,257
	平成19年2月	・延滞2年以上3年未満で入金履歴がない者 ・延滞4年以上8年未満で過去1年以内に入金のない者 ・延滞4年以上8年未満で入金履歴のない者に対しても追加実施した。	3,026	1,436,840	445	63,657	44	489
平成19年度	平成19年12月 ～平成20年2月	・延滞1年以上2年未満で入金履歴のない者	8,231	1,382,317	1,814	222,042	823	2,637
平成20年度	平成20年12月 ～平成21年2月	・延滞1年以上2年未満で入金履歴のない者	9,011	1,472,002	4,219	350,009	104	4,323
					(46.8%)	(23.8%)	(1.2%)	(48.0%)
平成21年度	平成21年10月 ～平成22年3月	・延滞4年以上3年未満の者	27,484	5,410,715	14,295	1,496,260	2,363	16,658
	※1 平成21年11月 ～平成23年2月	・延滞3年以上8年未満の者	23,042	14,329,577	4,009	526,701	212	4,221
	平成22年2月・3月 ～7月・8月	・振替不能4回目以降の者	6,318	347,730	1,422	76,900	77	1,499
平成22年度	平成22年4月 ～平成23年3月	早期化分	55,731	2,906,785	29,391	1,676,929	1,882	31,273
	※2 平成21年11月 ～平成23年2月	・延滞3年以上8年未満の者	23,042	14,329,577	9,159	1,891,499	764	9,923
	※1 平成22年10月 ～平成24年1月	・延滞4年以上8年以下の者	9,065	6,374,235	1,422	76,900	77	1,499

- (注) 1. () 内の割合は、委託件数、委託金額に対するそれぞれの割合である。
 2. 上表の「※1」は委託期間中の当年度の回収状況であり、「※2」は委託期間における合計の回収状況である。
 3. 「請求金額」は、委託開始時の元金、利息、延滞金の合計である。
 4. 「回収件数」は、委託期間中に1回以上の入金があった場合に、1件と集計した。
 5. 「回収金額」は、委託期間中に入金のあった元金、利息、延滞金の合計である。
 6. 「猶予取次件数」は、委託期間中に猶予願出用紙を機構から発送した対象債権件数である。

9 奨学金の返還回収の概要 2



10 法的処理の実施

- 平成18年度から、延滞1年以上の者のうち1年以内に入金がなかったもの等(平成17年度末時点で約10万人)を対象として、支払督促申立予告をはじめとした法的措置に本格的に着手(※1)
- 平成21年度までの間に、平成17年度末時点で延滞1年以上の者のうち1年以内に入金がなかったもの等約10万件に対し支払督促申立予告を実施(※1)
- 平成21年度からは、地方支部の活用により法的処理担当者を大幅に増員し、支払督促申立以降の裁判上の手続き(異議申立に対する口頭弁論出頭や仮執行宣言付支払督促申立を含む。)を本格的に実施(※2)
- 平成21年10月から口座振替不能により新たに発生した新規延滞債権に対しては、延滞3月以上9月未満まで回収委託を行い、延滞9月以上となった者については支払督促申立予告から順次法的措置を実施(平成22年8月～)(※3)
- これまでに支払督促申立予告を済ませた中・長期延滞債権については、平成22年度から実施計画を策定し、時効中断等の観点から優先順位をつけて対象を絞り込んだ上で、順次、法的措置を実施

(単位:債権)

区分	支払督促申立 予告	支払督促申立	異議申立	仮宣申立	強制執行 予告	強制執行 申立	強制執行
平成18年度支払督促申立予告	※1 10,498	1,181	499	426	23	—	—
平成19年度支払督促申立予告	35,165	2,857	1,407	785	23	1	1
平成20年度支払督促申立予告	29,075	2,173	1,504	867	853	19	13
平成21年度支払督促申立予告	28,175	※2 7,713	4,233	2,061	1,436	123	28
平成22年度支払督促申立予告	※3 5,827	7,390	4,111	2,686	2,133	269	85
合計	108,740	21,314	11,754	6,825	4,468	412	127

(注)1. 上表の数値は各年度末の状況である。

2. 当該年度の法的処理件数には、過年度に前段階の法的処理を実施した者を含む。

1 1 機構業務の最適化に向けて（計画実施中）

奨学金業務・システム最適化計画の概要

- ・「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」(平成17年6月29日 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき、業務の簡素化・効率化・合理化を推進する。
- ・対象業務によって扱われる情報は、奨学金事業の施策立案や、奨学金事業運営のため、高度利用を図る。
- ・最新の情報技術を活用した利便性の高い情報システムに刷新し、併せてシステム経費を削減する。

奨学金業務・システム最適化の基本理念

最適化により
得られる
主な効果(例)

業務共通改善要件

奨学業務要件

返還業務要件

奨学金業務・システム最適化計画のスケジュール(概要)

平成20年3月
・「業務・システム最適化計画」策定

平成21年9月
・「奨学金業務システムの全体基本計画」策定

平成22年1月～
・システム開発着手

平成22年7月～
・WEBによる個人への情報提供(マイページの開設)開始

平成23年3月末
・システム開発完了

平成23年4月～
・検証テスト(並行ラントテスト)実施
・データ分析ツール等、一部機能の稼働開始

平成23年度
・検証テストの結果確認後、順次本稼働開始

奨学生／返還者からの申請手続きの電子化
(住所変更手続、繰上返還申請、奨学金返還期限猶予願、繰上返還申込書等)
奨学生／返還者へのサービス向上、学校担当者からの各種申請手続き削減に伴う機構職員の作業省力化
奨学生／返還者からの各種申請問合せ対応削減に伴う機構職員の作業省力化
ペーパレス化による印刷・送付コストの削減

奨学生／返還者に対する各種通知のメール配信
(振込予定日通知、振替日通知、口座振替不能通知等)
奨学生・返還者へのサービス向上、口座入金等の失念防止及び返還意識の向上による奨学金の回収促進

スカラネット(学校担当者向け)上で在学猶予の短縮登録を行なえる機能の実現
(上級校での奨学金貸与有無に関わらず、在学猶予短縮が可能)
身分終了となった奨学生の返還者への移行漏れ防止による奨学金の回収促進
身分終了時の下級校奨学金有無チェックに伴う機構職員の作業省力化

スカラネット(学校担当者向け)上で最新の学種情報が参照できる機能の実現
奨学生への異動データ代行入力削減に伴う機構職員の作業省力化
学校担当者に必要な情報を提供することによるサービス向上
ペーパレス化による印刷・送付コストの削減

多様な返還方法の実現
(減額返還への対応、返還期間の期限の延長(20年→30年))
返還者が返しやすい返還計画とすることによる奨学金の回収促進

法的措置により和解決した際にその内容で返還計画を登録可能とする
和解不履行者に対する督促等のフォローを迅速に行えることで奨学金の回収促進を図る
法的処理結果に従った返還計画をシステムで管理することで機構職員の作業省力化を図る

柔軟性の高い高度なデータ分析ツールの導入
(目的別資料や依頼資料を集約データ(統計DB)として作成可能とする)
集約データ(統計DB)を分析・解析し各種の傾向を把握することで奨学金事業のサービス向上を図る
集約データ(統計DB)上の定型業務目的別のデータを管理することで機構職員の作業省力化を図る

システムの刷新
現行機能の見直しや端末操作性のきめ細やかな改善等による業務の生産性の向上
ホストコンピュータからオープンシステムへの移行により運用コストを削減
アプリケーション構造の見直しにより制度変更時のタイムリーな業務改善対応の実現
バッチ処理高速化機能(データベースインメモリ化)実装によるバッチ処理の時間短縮
オンライン業務時間延長によるサービスの向上

① サービス向上

奨学生、返還者、
学校担当者への
サービス向上

② 効率化

機構職員の
作業省力化

③ 回収促進

奨学金の
回収促進

④ 経費削減

システム経費の
削減

最適化効果