

## 「滞納整理」と「徴収職員の心構え」



公益財団法人 東京税務協会  
専門講師

青柳 進

今回から四回に分けて、国民健康保険料(税)の徴収・収納率向上についてお話しさせていただきます。第一回は、「滞納整理」と「徴収職員の心構え」です。

### 1 滞納整理とは何か

滞納整理とはどんなことをするのでしょうか。保険料(税)は納期限までに納付がないことで滞納となります。その滞納のうち、「忘れてしまった」、「納付する時間がなくて」などという滞納の場合は、通常「督促(納付を促す)」で解消します。それでも納付がない場合、「ちよつと都合があつて近いうちに納めます」というものもあり、こちらは、若干時間がかかりますが「催告(納付を迫る通知)」

することで、大部分が解消していきます。催告段階を過ぎた滞納はそういうわけにはいきません。滞納者自身はもちろん、徴収職員(滞納処分吏員)も意のままにすることができませんから、手間暇かけて、そして、徴収職員の強い意思と判断が必要となります。これが「滞納整理」という本体部分です。

本体部分の滞納となった原因は、倒産・経営不振、病気・ケガなどが多く、また、行政に対する意見や不満、納付の意思を示さないもの、財産がないことを装うものもあります。これらの多くは、「累積滞納」となるのが特徴です。

これらのうち自主納付では完結できないと見込まれる事案は、換価価値のある財産を積極的に差押え、取立てや公売を行い、その換価代金から滞納金に充てることとなります。なお、既に差押さ



な滞納整理を進めることができます。

徴収職員は、徴収することで、各地方自治体の財源に寄与しているという強い使命感を持って、「市民が好き」という気持ちを大事に、自分が「市や町の財政を支えているのだ」という責任と誇りを持って滞納整理の仕事に臨んでいただきたいと思います。

えている場合には、二重差押え、参加差押え、交付要求などの処置を執ります。

また、滞納の内容によっては猶予に該当させるか、収入が見込めない事案は滞納処分の執行停止の処理を行い、整理していくことになります。

滞納整理事務を適切に進めていくために必要なことは、どんな事案であっても、滞納者との交渉を持つことです。これは問題解決の基本なのです。

そして、滞納事案ごとに、滞納原因、生活状況、財産の保有状況、納付能力等、交渉の過程で気になった事、収集した資料により知り得たことに基づいて滞納完結の可能性について客観的に判断して、取るべき処置を早期に執行していくのです。

### 2 徴収職員の心構え

徴収職員の仕事は、納税者との接触を通じ、租税債権の確実な実現を図ることで、自主納税を促進することです。つまり、徴収職員として考えなければならぬことは、「滞納をいかに早く効率よく完納させるか」ということです。そして、滞納の解決は、滞納者自身の悩みの解消になるのです。

効率的に滞納整理を進めるには、いかに仕事を組立て、処理するかに関わっています。

滞納事案の中には、権利関係が複雑なもの、処

理時間が必要なものの、行政側が長期にわたり処理できなかったものなどがありますが、どんな事案においても、徴収職員として与えられた権限をフルに活用することが必要です。そのためには、気付きや疑問、興味を持つことが大事で、滞納解消のための取組み、調査、処理を企画し、手間暇を惜しまず、手を替え、品を替えて挑戦することが大切なのです。

単に滞納整理の仕事を与えられていると考えるか、それとも自ら進んで滞納事案を処理するのだと考えるかによって、結果として成果に大きな差が生じることになるでしょう。

また、多くの滞納者と接することで、その経験は、相手方の状況に応じて柔軟に対応できる交渉技法を身に付けること、法的手続きをあらためて学ぶことなど新しい視点を見いだすこととなるのです。

税の制度は、納税できることが前提で作られています。滞納金の解決は滞納者に考えてもらうことが前提なのですが、滞納事案が職員の働きかけにより動き始め、完結となったときなど、徴収職員として仕事をしていて本当に良かったと感じることがあります。

滞納整理の仕事は、徴収職員一人の判断では進みません。組織の滞納整理方針による処理を行うことが重要なのです。リーダーは、組織方針を明示し、それらによる処理基準を作成して職員が滞納整理を実行する、いわゆる組織的な滞納整理をすることで「毅然たる対応」につながり、効果的

#### Profile

青柳 進 あおやぎ すすむ  
公益財団法人 東京税務協会 専門講師

経歴 東洋大学 卒業  
東京都主税局徴収部特別機動整理室特別機動調査係長  
東京都墨田都税事務所徴収課長  
東京都新宿都税事務所徴収課長  
東京都葛飾区国民健康保険徴収指導相談員  
現職

講師 ・徴収滞納整理 地方税、国民健康保険料(税)、後期高齢者医療保険料  
・進行管理  
・軽油引取税課税徴収

講師先 総務省、全国税務協会、自治大学校、市町村アカデミー、全国市町村国際文化研修所  
沖縄県、宮崎県、山口県、鳥根県、茨城県など全国30以上の府県市町村

著書 公益財団法人東京税務協会発行 「滞納整理事務の手引」 主筆