

令和8年4月

第四次足立区滞納対策アクションプラン (国民健康保険料収納率向上3年計画)

～一歩ずつ、確かな納付へ～

令和8年6月～令和11年5月



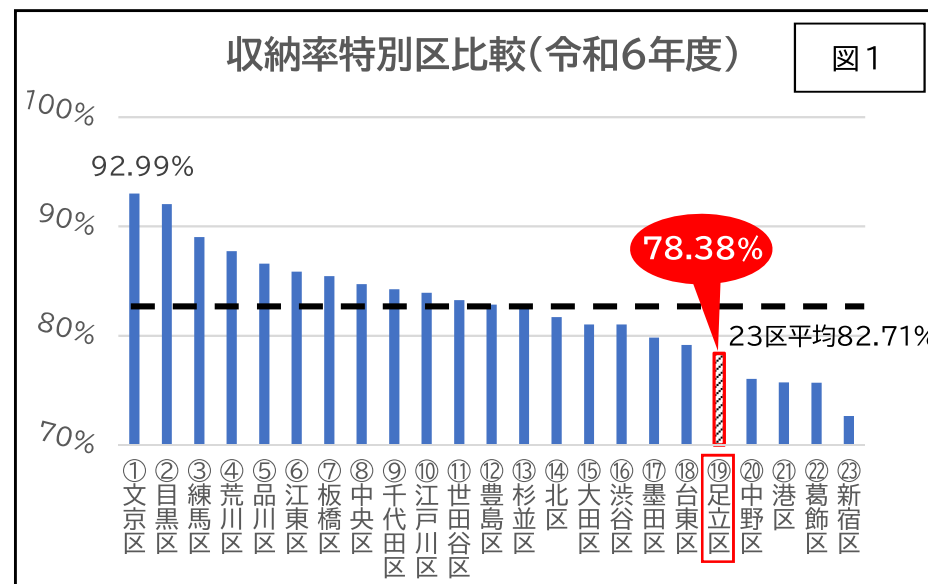
足立区区民部国民健康保険課

1 第三次滞納対策アクションプランの現状（3か年計画の2年目現在）

(1) 総合収納率の23区順位（図1）

「第三次足立区滞納対策アクションプラン」では、令和7年度末（令和8年5月末）の総合収納率（現年分と滞納繰越分の合計）の順位を23区中9位とすることを目標としたが、令和6年度末（令和7年5月末）現在の総合収納率は78.38%で順位は19位にとどまり、目標の9位には届いていない。

なお、23区平均の82.71%とは4.33ポイントの差がある。

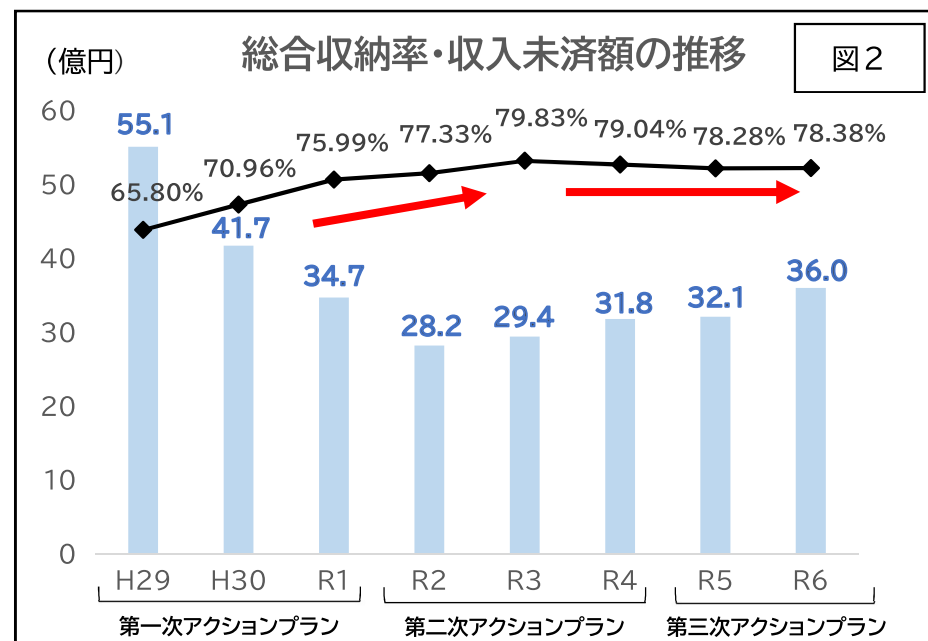


(2) 総合収納率・収入未済額の推移（図2）

総合収納率は、令和3年度までは上昇傾向にあったが、令和4年度以降は70%台後半で横ばいとなっている。

収入未済額は、令和3年度以降増加している。

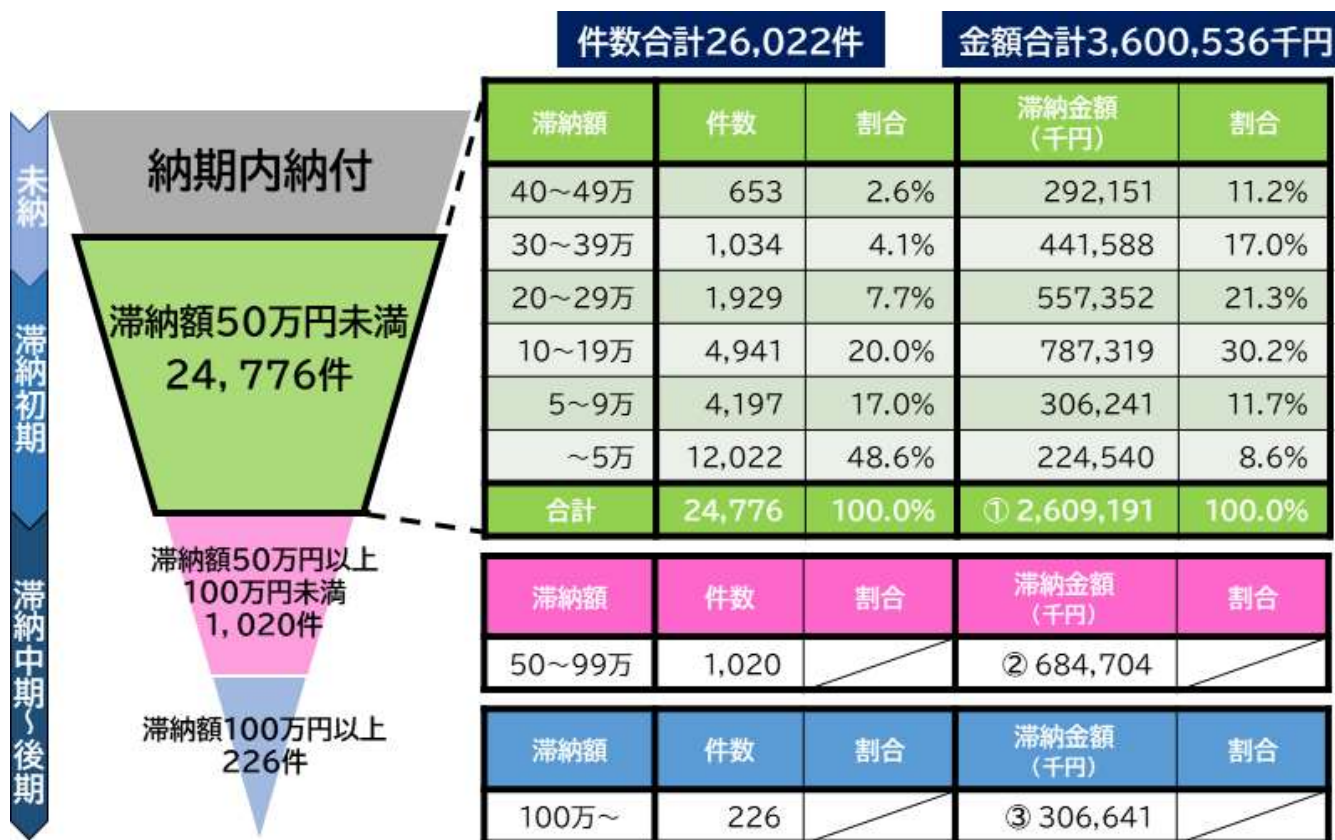
第三次滞納対策アクションプランを掲げ、収納対策を講じてきたものの、総合収納率及び収入未済額は改善には至っていない。その要因として、社会保険の適用拡大に伴う国保加入者の所得水準の相対的な低下、被保険者の高齢化の進行による低所得世帯の増加等による所得構造の変化が挙げられる。さらには急激な物価高騰に伴う家計負担の増大、保険料の増額等が影響していると考えられる。



(3) 現状の分析

ア 滞納額の分析

令和6年度末（令和7年5月末）滞納繰越分の内訳から以下の分析結果が得られた。



(ア) 滞納額50万円未満の滞納者が件数ベースで全体の約95%を占め、金額ベースでも全体の70%以上を占める。

件数ベース 件数合計：26,022件 **95%**



金額ベース 金額合計：36億円 **72%**



(イ) 滞納額50万円未満の滞納者の所得を分析したところ、約70%が低所得者層であることが分かった。

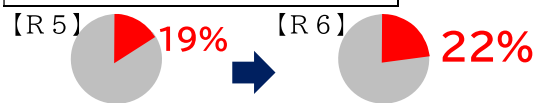


(ウ) 滞納額50万円以上の滞納者は、高度な判断・交渉・法的執行力を要する事案が多い。

イ 滞納者の分析

(ア) 文書、電話等により接触を試みているが、連絡が取れず、早期の状況把握に至らないケースがある。

(イ) 外国籍の被保険者に係る事案が増加している。 **全滞納者に占める外国人の割合**



ウ 滞納整理体制の分析

(ア) 財産照会が書面による手続きが中心のため、照会から回答までに時間を要し、迅速な対応ができていない。

(イ) 対応困難事案など一部の事案に時間が割かれ、効率的な催告が十分にできていない。

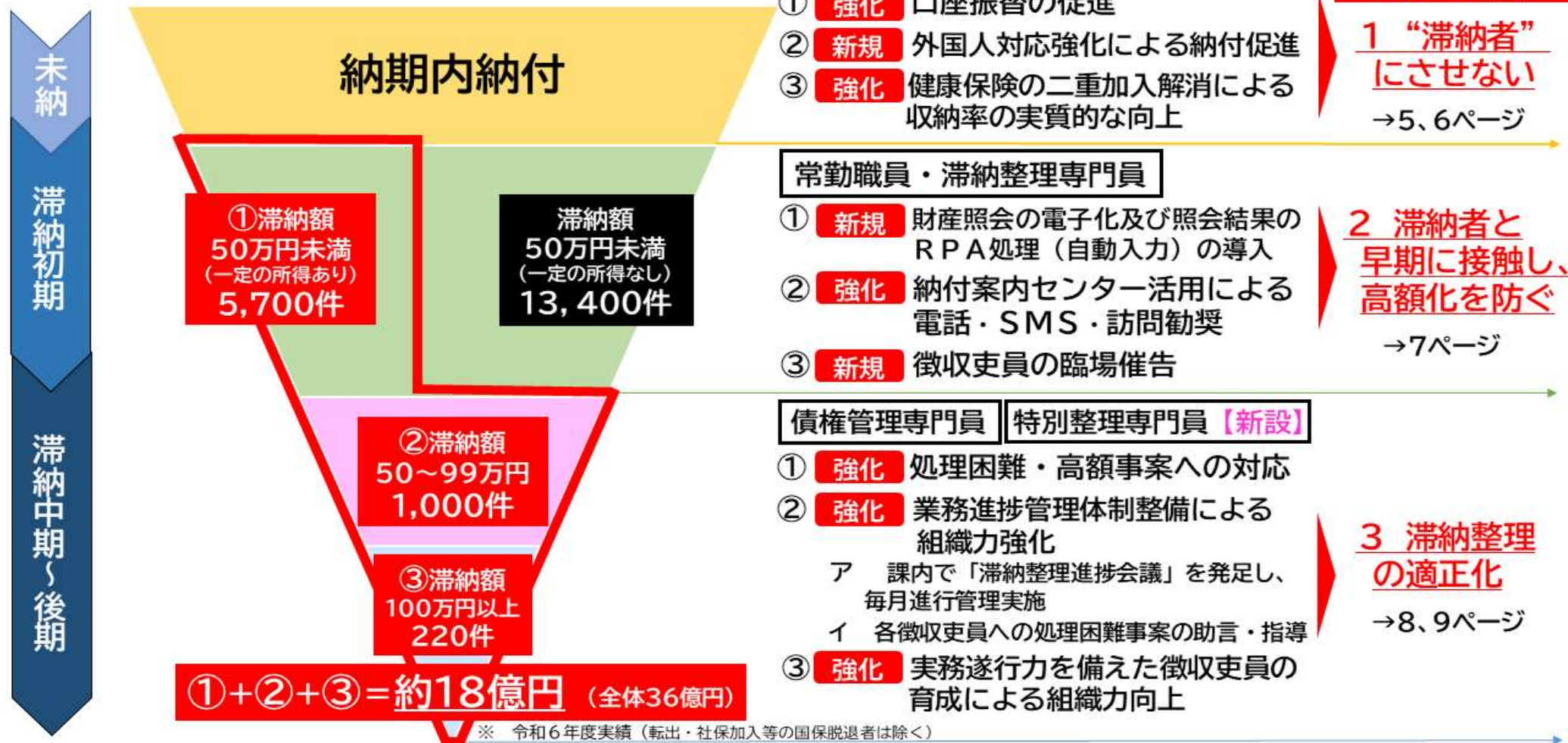
(ウ) 対応に高度な判断や経験を要する事案が増加しており、専門的な知見や実務経験を活かした対応が求められる。

2 第四次滞納アクションプランの基本方針

- (1) 滞納総額の70%以上を占める「滞納額50万円未満」で、一定の所得を有する滞納者約3割を重点対象とする。
- (2) 滞納段階に応じて、以下の基本方針で収納率の向上に取り組む。

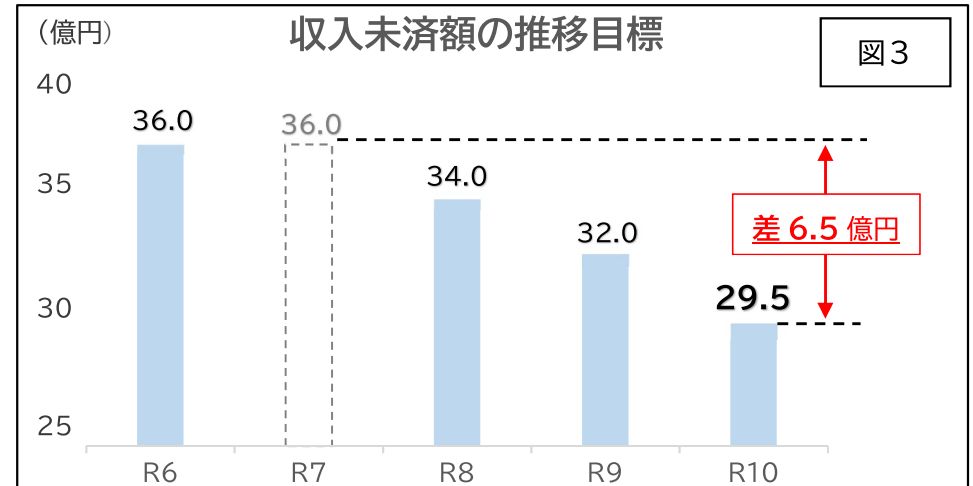
未納段階	“滞納者”にさせない
滞納初期	滞納者と早期に接触し、高額化を防ぐ
滞納中～後期	滞納整理の適正化

第四次滞納アクションプラン(国民健康保険料)基本方針全体像



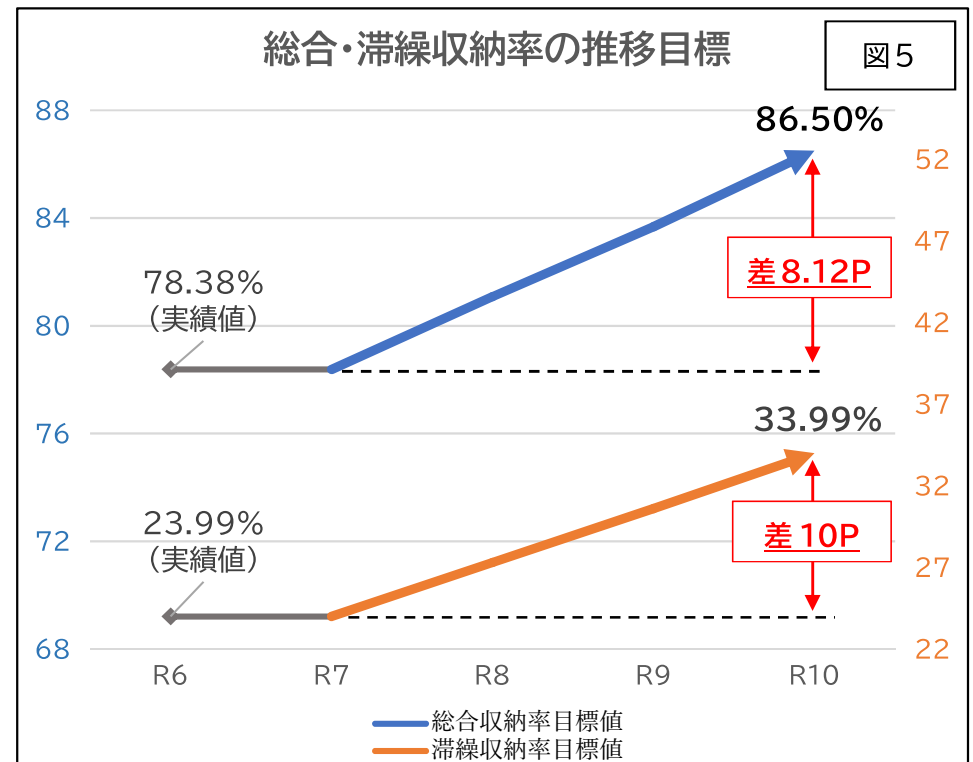
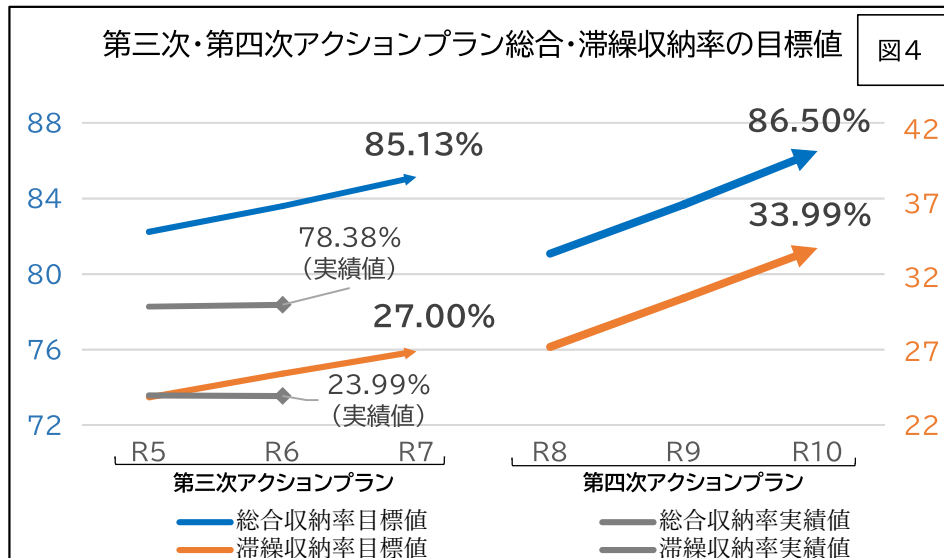
3 重点目標

(1) 現年分滞納者への早期催告による滞納繰越の発生抑制と滞納繰越分滞納者への迅速な滞納処分により、**収入未済額**を令和6年度末（令和7年5月末）現在の36億円から、令和10年度末（令和11年5月末）までに**6.5億円圧縮する**（図3）。



※ 令和7年度分は決算未確定のため、参考値として令和6年度と同水準の数値とする。

(2) 令和8年度分以降の保険料から、延滞金の賦課・徴収開始に伴い、納期内納付の意識向上による現年収納率の上昇が見込まれることを踏まえ、**滞納繰越分の根雪化解消に重点を置く**。総合収納率は、足立区基本計画（令和7年度～令和14年度）に基づき、令和10年度末（令和11年5月末）において86.50%を目指す（図4、図5）。



※ 令和7年度分は決算未確定のため、参考値として令和6年度と同水準の数値とする。

基本方針と主な取組内容

基本方針	主な取組内容	年間活動目標
<p>1 “滞納者” にさせない</p>	<p>(1) 口座振替の促進 強化 保険料の納め忘れのない確実な納付が可能な口座振替が最も有効であるため、口座振替のPR強化及び口座登録しやすい環境整備を図る。 ア 口座振替新規加入キャンペーンの実施 イ 広報やホームページ、SNS、デジタルサイネージ等で勧奨 ウ ペイジー口座振替受付サービス利用による口座登録手続きの簡素化 エ Web口座受付サービス導入の検討【新規】</p> <p>(2) キャッシュレス決済の促進 強化 納めやすい環境を整備するため、キャッシュレス決済を充実させる。 ア スマホ決済アプリの拡充（令和8年4月からアプリを1つ追加し、計9種類のアプリで運用） イ eL-QR※の導入【新規】 ※ eL-QRとは、納付書に印刷された二次元コードのこと。</p> <p>(3) 外国人対応の強化 新規 令和6年度末時点で足立区国保加入者の約10%が外国人となり、その数は増加傾向にある。制度理解や納付促進のため、外国人対応を強化する。 ア 国民健康保険制度に関する多言語動画を活用した案内（区内在住外国人人口トップ10の10言語の動画を令和8年3月から公開） イ 納付の必要性が伝わる督促状等に同封するチラシやホームページを多言語で作成（区内在住外国人人口トップ10の10言語の対応を検討） ウ 在留資格審査を管轄する出入国管理局と滞納状況に係る情報連携を実施することで、納付促進を図る。 (ア) 令和8年度から、「協力要請制度」を活用し、情報連携を実施 (イ) 令和9年6月から、デジタル庁が運用する情報提供ネットワークシステム「公共サービスメッシュ」を用いた情報連携に移行して実施</p>	<p>◆ 口座振替加入率 40%</p>

基本方針	主な取組内容	年間活動目標
	<p>(4) 国民健康保険資格の適正化 強化</p> <p>社会保険の加入等により国民健康保険資格を欠いているにも関わらず、資格喪失手続きがなされないことにより、本来不要な保険料の賦課・請求が発生し、滞納額として計上されている。このような状況を改善するため、以下の対応策を実施する。</p> <p>ア 国保だよりやホームページ、SNS等による資格喪失手続きの勧奨 イ 「ねんきんネット」を活用した対象者への資格喪失手続きの勧奨及び職権による資格喪失処理の実施 ウ 対象者の勤務先に対して、社会保険等加入有無を調査し、加入が確認できた場合は職権による資格喪失処理を実施 エ 不現住通報を通じた住民票の職権消除による資格喪失処理の実施</p> <p>(5) 国外からの転入に伴う国保加入者に対する収入の簡易申告実施 継続</p> <p>当該年度の1月1日現在で日本に住民登録が無い場合に、国民健康保険課にて収入申告を受付することにより、保険料賦課額の決定及び軽減適用を早期に実施する。</p> <p>(6) 所得税・住民税の申告勧奨 継続</p> <p>税申告を行うことで、所得に応じた保険料賦課額の軽減を受けられる場合がある。適切な賦課額決定により、自主納付の向上に繋げるため国保だよりやホームページ等で勧奨を実施する。</p> <p>(7) 延滞金の賦課・徴収 新規</p> <p>令和8年度分以降の保険料から、定められた納期限までに納付されない場合、納期内に納付した被保険者との公平性の確保や納期内納付の促進等を図るため、法令に基づき延滞金の賦課・徴収を開始する。</p>	<p>◆ ねんきんネット活用による資格喪失件数 300件</p>

基本方針	主な取組内容	年間活動目標
<p>2 滞納者と早期に接触し、高額化を防ぐ</p>	<p>(1) 所得額を基準とした効率的なアプローチ 新規 所得区分ごとに対象者を抽出し、各滞納者の状況に適した対応の実施 ア 納付能力を有すると認められる滞納者を重点的なターゲットとして、早期接触を図り、納付交渉を実施する。 イ 一定の所得を有しない滞納者で、財産・資力がない場合は、滞納者の実情に即して計画的に執行停止処理を進める。</p> <p>(2) 財産照会の電子化及びRPA処理による照会結果入力 新規 財産照会を電子化することで、これまで数か月を要していた回答時間が3日間程度に短縮される。さらに、得られた照会結果はRPAを活用して滞納システムへ入力する。これらにより、滞納者の納付能力の有無等を早期に判断し、スピード感を持った納付交渉・滞納整理を実施する。</p> <p>(3) 納付案内センターの活用 強化 滞納者との接触機会の拡大を図るため、納付案内センターを活用し、多角的にアプローチする。 ア 電話による納付勧奨 イ SMS配信による納付勧奨 ウ 訪問・差置きによる納付勧奨【新規】</p> <p>(4) 積極的な個別訪問の実施 新規 文書や電話、SMSに対して反応がない等、状況把握が困難な場合は、個別訪問を実施することで、納付相談の機会確保に繋げる。 ア 納付案内センターによる訪問勧奨等の実施(再掲) イ 債権管理専門員等同行による臨場催告OJTの実施 ウ 徴収吏員による臨場催告の実施</p>	<p>◆ 財産調査件数 120,000件</p> <p>※ 電子照会 80,000件</p> <p>紙照会 40,000件</p> <p>◆ 納付案内センター活用件数</p> <p>① 電話勧奨 30,000件</p> <p>② SMS配信 3,000件</p> <p>③ 訪問勧奨 2,000件</p> <p>◆ 臨場催告件数割合 各徴収吏員の担当件数の20%</p>

基本方針	主な取組内容	年間活動目標
<p>3 滞納整理の適正化</p>	<p>(1) 特別整理専門員（国税OB職員）2名の新規登用による滞納整理強化 強化</p> <p>国税分野における実務経験を有する人材を活用することで、適正で公平な滞納整理を強化するとともに、各徴収吏員の判断・処理能力向上を図る。</p> <p>ア 滞納中期以降の処理困難・高額事案への対応強化</p> <p>イ 各徴収吏員の滞納処分内容の審理</p> <p>ウ 債権管理専門員（国税OB職員）へのサポート</p> <p>(2) 業務進捗管理体制整備による組織力強化 強化</p> <p>各徴収吏員の滞納整理業務において、業務知識の共有や業務の平準化を図るとともに、滞納者の実情に即した適正で公平な滞納整理が実施できる体制を確立する。</p> <p>ア 当初賦課後に、各徴収吏員へ担当地域における接触必須とする「ターゲットリスト」を配付し、毎月末に処理結果の報告を求めるとともに、処理状況を的確に把握して進行管理を行う。</p> <p>イ 係長、債権管理専門員、特別整理専門員を主導とする月例会議を開催し、毎月の処理状況に基づいて以下の対応を実施する。</p> <p>(ア) 業務運営スケジュール及び処理状況に基づき、翌月の取組方針を決定する。</p> <p>(イ) 滞納整理手法等についての助言を行うとともに、必要に応じて組織としての対応策を検討する。</p> <p>(ウ) 処理困難事案に対する処理方針を決定することで、処理事案の停滞防止と適正で公平な滞納整理を確保する。</p>	<p>◆ 差押件数 1, 100件</p> <p>◆ 執行停止件数 2, 400件</p>

基本方針	主な取組内容	年間活動目標														
	<p>(3) 人材育成による組織力向上 強化</p> <p>研修やOJT等を通して、判断力及び対応力が備わった徴収吏員を育成する。</p> <p>ア 滞納者との実践的な交渉術等を学ぶため、フローチャートの作成や債権管理専門員等による臨場催告に同行するOJTを実施(再掲)【新規】</p> <p>イ 新任・転入徴収吏員は、以下の研修を必修として受講する。</p> <table border="1" data-bbox="658 464 1489 940"> <thead> <tr> <th>実施所管</th> <th>研修名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>納税課</td> <td>新任育成</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">特別収納対策課</td> <td>延滞金</td> </tr> <tr> <td>非強制徴収債権の回収方法</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">東京都国民健康保険団体連合会</td> <td>初任者講習会</td> </tr> <tr> <td>収納率向上対策研修会【基礎編】</td> </tr> <tr> <td>収納率向上対策研修会【財産調査編】</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">東京都保健医療局</td> <td>テーマ別研修「滞納処分」</td> </tr> <tr> <td>テーマ別研修「滞納処分の停止」</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 2年目以上の職員等も受講可能とする。</p>	実施所管	研修名	納税課	新任育成	特別収納対策課	延滞金	非強制徴収債権の回収方法	東京都国民健康保険団体連合会	初任者講習会	収納率向上対策研修会【基礎編】	収納率向上対策研修会【財産調査編】	東京都保健医療局	テーマ別研修「滞納処分」	テーマ別研修「滞納処分の停止」	<p>◆ 新任・転入徴収吏員の研修受講率 100%</p>
実施所管	研修名															
納税課	新任育成															
特別収納対策課	延滞金															
	非強制徴収債権の回収方法															
東京都国民健康保険団体連合会	初任者講習会															
	収納率向上対策研修会【基礎編】															
	収納率向上対策研修会【財産調査編】															
東京都保健医療局	テーマ別研修「滞納処分」															
	テーマ別研修「滞納処分の停止」															

第一次～第四次滞納対策アクションプランの比較

第一次

平成29年6月～令和2年5月

【課題】

- 1 根雪化した滞納の解消
- 2 収納率の向上(特別区最下位脱却)
- 3 適正規模の組織の構築

【成果】

- 1 収入未済額の圧縮
H29年5月末 74億4千万円 ➡ R2年5月末 34億7千万円
- 2 特別区順位の上昇
H28年度 最下位 ➡ R元年度 13位
- 3 国税、都税OB6名を採用したことにより、長期滞納、処理困難事案の処理推進が図られ、適正な滞納整理を執行する土壌が整備された。

第二次

令和2年6月～令和5年5月

【課題】

- 1 滞納事案の金額の大きな事案については質的な整理を、少額事案については量的な整理を実施し、収入未済額を圧縮
- 2 短期時効(2年)を見据え、現年分収納率の更なる向上
- 3 会計年度任用職員(滞納整理専門員)の継続的な確保

【成果】

- 1 収入未済額の圧縮
R2年5月末 34億7千万円 ➡ R5年5月末 31億8千万円
- 2 総合収納率の向上
R元年度 75.99% ➡ R4年度 79.04%
特別区順位の上昇
R元年度 13位 ➡ R4年度 16位
- 3 滞納整理専門員は、総合的な知識を備えた者を採用し、あらゆる事態に対応している。

第三次

令和5年6月～令和8年5月

【課題】

- 1 滞繰分収納率の低迷

【基本方針】

- 1 自主納付の促進
- 2 滞納処分の適正な執行
- 3 資格適正化の推進
- 4 制度の適正な運用
- 5 人材の育成と組織全体のレベルアップ

【成果(R7年5月末途中経過)】

- 1 収入未済額の増加
R5年5月末 31億8千万円 ➡ R7年5月末 36億円
- 2 総合収納率の低下
R4年度 79.04% ➡ R6年度 78.38%
特別区順位の低下
R4年度 16位 ➡ R6年度 19位

第四次

令和8年6月～令和11年5月

【課題】

- 1 滞納者への早期接触と根雪化の解消

【基本方針】

- 1 納期内納付を促進し、“滞納者”にさせない
口座振替促進、外国人対応強化、資格適正化
- 2 滞納者と早期接触し、高額化を防ぐ
財産照会の電子化・RPA導入、臨場催告等の実施
納付案内センター活用による電話・SMS・訪問勧奨
- 3 滞納整理の適正化
特別整理専門員新設、業務進捗管理体制整備

【目標】

- 1 収入未済額を29億5千万円に圧縮する。
- 2 総合収納率を86.50%に上昇させる。