

令和 7 年 2 月 5 日
財 務 部
生活文化政策部
保健福祉政策部
子ども・若者部
都市整備政策部
教育委員会事務局

債権管理重点プランに基づく生活困窮者等に対する必要な支援への 連携の仕組み（案）について

1 主旨

区では、世田谷区債権管理重点プラン（令和 6～9 年度）の基本的な考え方に掲げる新たな取組みである「生活困窮者等に対する必要な支援への連携」について、令和 7 年度からの実施に向け、今般、連携の仕組み（案）をとりまとめたので報告する。

2 検討の背景

これまでの債権管理重点プランにおいては、収納率の向上及び収入未済額の縮減を図るため、納付義務者の利便性向上を主眼におき、納付機会の拡大に取り組んできた。これらに加え、令和 6 年度からのプランでは、「納付したくても納付できない」といった納付義務者に寄り添い、「生活困窮者等に対する必要な支援への連携」を新たな取組みに位置づけ、各債権間（主に強制徴収公債権）での情報共有を行うとともに、生活再建に向けた支援につなげるといった仕組みづくりを行うこととしたものである。

3 課題

生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組みづくりにあたって、現状、次のような課題がある。

- (1) 他の債権（公債権（強制徴収）、民間債権等）、資力、生活状況等に係る情報を各債権の相談窓口間で十分に共有することができていない。
- (2) 各債権所管が連携して、納付相談を行うこと（例：納付計画の作成）、徴収可否の判断を行うこと（例：徴収停止、徴収猶予）、滞納処分を行うこと（例：財産の差押）等ができていない。
- (3) 各債権の相談窓口では、生活困窮者等の相談・支援の窓口（例：ぷらっとホーム）の案内は実施しているが、情報の共有・連携ができていない。

4 連携の仕組み（案）について

これらの課題に対応するため、納税課、保険料収納課等の強制徴収公債権の徴収を行う所管課（以下「公債権所管」という。）において、督促、催告等による滞納者からの電話・来庁納付相談を契機として、一定の基準による丁寧なヒアリングを行い、生活困窮等の兆候がある場合に、情報の共有に係る本人同意（以下「本人同意」という。）を取得し、公債権所管間及び生活困窮者等の支援を行う福祉所管課等（以下「生活困窮者等支援所管」という。）との間で、公債権所管の持つ情報を共有することとする。

また、生活困窮者等支援所管からも、相談者への対応の中で必要な場合は、同様に本人同意を取得し、公債権所管との情報共有を依頼できるものとする。

このことにより、滞納者、生活困窮者等の状況把握を進め、公債権所管と生活困窮者等支援所管間で継続して相互連携を図りながら、円滑な徴収計画の作成又は適正な徴収の猶予・停止の執行に資するとともに、生活困窮者等に対する適切な支援を行う仕組みを構築する。

(1) 連携の仕組みの概要（別紙参照）

① 共通ヒアリングシートの作成及び活用

各公債権所管において、より正確な滞納者の状況把握のために必要なヒアリングの項目を整理し、ヒアリング内容の平準化を行う。

主なヒアリング項目は以下のとおり。

- 1) 各強制徴収公債権の滞納状況（例：税の未納額、国民健康保険料の未納額など）
- 2) 納付計画（例：毎月の分割納付を令和8年3月まで合意など）
- 3) 収支の状況（例：手取り収入額、家賃、食費、光熱水費等の支出額）
- 4) 民間債務の状況（例：民間債務総額、毎月の返済額など）
- 5) 財産の状況（例：不動産、生命保険など）

② 共通目安に基づく生活困窮者等に関する情報共有

公債権所管において、生活困窮者等支援の対象と考えられる滞納者の共通目安を策定し、当該目安に該当する場合は、本人の同意のもと、生活困窮者等支援所管への情報共有を含む丁寧な繋ぎを行うこととする。

生活困窮者等の共通目安は以下のとおり。

- 1) 退職・失職等の事由により、現在収入がない又は減ったかつ就労を希望している。
- 2) 収入に占める家賃の金額が大きく支払いが厳しい。
- 3) 公債権、民間債権等の事由により生活再建を希望している。
- 4) 家族等に介護その他の特殊な事情があり、出費が大きい。
- 5) 現在働くことが困難な事情（病気、障害等）がある。
- 6) その他、納付相談において必要性があった場合。

③ 本人同意の書面（以下「同意書」という。）の作成及び活用

公債権所管間及び生活困窮者等支援所管との間で必要な情報の共有を行うため、その前提となる同意書を作成し、活用する。

なお、本人が予期しない公債権に係る情報の目的外利用・提供により、本人に不安及び懸念を生じさせることがないように、当該目的外利用・提供の内容を同意書に明記する。

※情報の共有方法については、当面、共通ヒアリングシートその他の書面による。その実施状況を踏まえ、データ等による効率的な共有の方法について必要に応じて検討する。

④ ケース会議の実施

書面による情報の共有に加え、必要に応じて公債権所管及び生活困窮者等支援所管によるケース会議（※）を実施し、より正確な滞納者の状況把握及び生活再建、納付、滞納整理等の連携を図る。

※ケース会議は、当該滞納者が生活困窮者等の共通目安に該当する場合であって、各関係所管が必要と判断した場合に開催する。

⑤ 勉強会等の実施

公債権所管間、公債権所管と生活困窮者等支援所管間において、勉強会等を行うことで、相互の事業理解を深めるとともに、連携状況の確認等を行う。

(2) 連携の仕組みによる効果

公債権所管間、公債権所管と生活困窮者等支援所管間において各相談窓口間の情報の共有及び連携が十分になされることにより、次の効果が見込まれる。

① 滞納者におけるメリット

- ・繰り返し同じ説明を行う必要がなくなる。
- ・支払い可能な額を超えた納付計画によらず、納付を進めることができる。
- ・正確な情報共有のもと適切な支援を受けることができる。

② 区におけるメリット

- ・滞納者又は生活困窮者等支援対象者の正確な状況把握をすることができる。
- ・連携した滞納の解消（自主納付、滞納処分、徴収停止等）を推進することができる。
- ・ヒアリング、財産調査等の効率化を図ることができる。

(3) 想定件数

令和7年度 50件程度

5 今後のスケジュール（予定）

令和7年 4月～ 生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組みの運用を開始
実施状況の確認、検証

令和8年 4月～ 必要な見直し等を行いながら、継続的に実施

生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組みのイメージ

