

# 自動音声電話による未納市税の催告（茨城県古河市）

## 取組概要

市税の現年未納者に対し、督促状発送後自動音声による催告を行い、**早期納付を慫慂**することにより**未納額の圧縮**を図る。

## 取組の効果

- 月平均の架電件数 **約1,600件**
- 納付割合  
(対象の内、翌月末までに納付された割合)  
件数:**24.8%**  
金額:**23.5%**

## 創意・工夫した点

質問ガイダンスを利用し、納付書送付希望等の**意思確認**折返しの電話に対する**相談体制の整備**をした  
振込詐欺を誤解されないため、市民へ広く**事前周知**を行った。

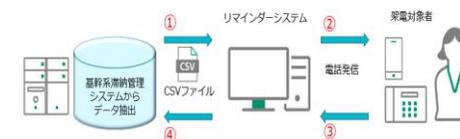
## 他団体へのアドバイス

現年市税の納付催告だけではなく、滞納繰越分の催告や、**キャッシュレス納付(口座振替等)**の**勧奨**にも利用してみてもいかがでしょうか。

人口 140,499人 (R6.1.1現在)

担当 収納課

### 自動音声電話催告システム利用フロー



- ① 基幹系滞納管理システムより、架電対象者の電話番号、氏名(任意)を抽出しCSVファイルへ変換したのち、自動電話催告システム専用端末にてVPN回線を利用してデータをアップロードする  
※VPN=ネットワーク回線を他社がのぞくことが出来ない仮想のプライベートネットワークを構築する技術
- ② アップロードした情報を指定した日時に架電対象者へ電話発信を行う
- ③ 架電対象者への着信情報、質問回答情報をリマインダーシステムに集計する
- ④ 架電結果情報を滞納管理システムに取り込み、滞納整理状況を更新する

