

市区町村名	茨城県古河市	担当部署	財政部 収納課
		電話番号	0280-22-5111 内線 1406
		所属メール	shuunou@city.ibaraki-koga.lg.jp

1 取組事例名

自動音声電話による未納市税の催告

2 取組期間

令和5年7月～（継続中）

3 取組概要

現年未納者に対し、督促状発送後自動音声電話による催告を行い、早期納付を慫慂することにより未納額の圧縮を図る。

4 背景・目的

古河市では、督促件数、未納額ともに増加傾向にある中、文書による催告に加え、職員による定期的な電話催告を実施してきた。しかしながら、職員一人当たりの電話催告には限度があり、多大な労力と時間を要するものとなっていたことから、自動音声催告システムを導入し業務の効率化を図るとともに、文書催告書の発送件数削減を図ることを目的に導入した。

5 取組の具体的内容

各税目の督促状発送後も納付がない人を対象に、毎月末に実施している夜間納税相談（月末の平日5日間17：15～19：30）、及び休日納税相談（月末の日曜日9：00～16：00）の実施に併せて、自動音声による電話催告を実施した。さらに、1回目の架電で反応のない方には、同期間内に2回目の電話催告を行うことで実施効果を高め、早期納付を慫慂することで市税の収納率向上を図った。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ①業務効率化のため、自動音声による電話催告に質問ガイダンスを利用し、納付書送付希望等の意思確認をできるようにした。
- ②夜間納税相談及び休日納税相談実施時に架電することで、折り返しの電話があった際に職員が納税相談を実施できる体制をとった。
- ③振込め詐欺と誤解されないために、金融機関、警察署、消費生活センター等への事前周知、ケーブルTV、市公式LINE等にて市民への広報を行った。
また、振込め詐欺を疑う確認電話にも職員が対応できる体制を整えた。

7 取組の効果・費用

- 初期経費 LANケーブル敷設工事
- 運用経費 システム賃借料（R5.7～R8.3.31 長期契約）毎月払
光電話料金（毎月の使用料）
- 架電件数 月平均 約 1,600 件
※R6 年度は滞納繰越分の一部も対象とすることで、2,000 件/月を見込んでいる。
- 納付割合【架電対象者の内、翌月末までに納付された割合（件数・金額）】
 - 件数 約 24.8%
 - 金額 約 23.5%（架電対象者の納付額／架電対象者の調定額）

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・「文書催告時期」、「現年度分割納付中」、「直近の納税相談の有無」などデータ管理を行い、電話催告と重複しないように配慮した。
- ・滞納者の電話番号収集方法に苦慮している。問題点としては、携帯電話の番号が変更になっている場合や該当番号を他人が使用している場合など苦情をいただくことがあった。

9 今後の予定・構想

令和5年度は現年未納者を対象に自動音声電話催告を実施したが、今後は滞納繰越分も自動音声電話催告の対象とすることで、文書催告の抑制を図る。

さらに、キャッシュレス納付を推進するため、現金納付者に対し自動音声による口座振替納付の勧奨を計画している。

10 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。

11 取組について記載したホームページ