

はじめに

「お金の取り立てなんて自分にできるのか不安です」
「滞納整理の悩みを相談できる人が身近にいないで困っています」
「徴収担当は私だけ。前任は入れ違いで退職して頼れないんです」

全国で滞納整理の研修講師として登壇させてもらう中で、このような声をいただくことがあります。周囲に気軽に頼れる人がいない状況で孤軍奮闘するのは辛いし、心細いですよね。

「何かあったらいつでも連絡してください」と名刺を渡し、研修会場を後にする彼・彼女たちの背中を見送る時にふと思うのは、「同じ悩みを持つ人が、きっと全国にたくさんいるのだろうな」ということ。

この本は、そのような“右も左もわからない中、周囲に頼れる人もなかなかいないけれども、なんとか滞納整理に取り組もうと一生懸命に頑張っている”人達のために書きました。

「もしも、滞納整理について気軽に相談できる先輩が身近にいたとしたら、こんなことを聞いてみたい」

このようなコンセプトで、滞納整理をはじめたばかりの人が気になる疑問や質問に対して、自治体職員として長年、滞納整理に携わってきた経験を踏まえ、一つひとつ丁寧に答えしていきます。

取り上げる内容は決してマニアックなものではなく、「こんな時はどうすればいいんだっけ？」という身近な事例を中心に構成しました。中には「こんなことを聞いてもいいのかな？」と、みなさんが心配になるくらい初歩的な内容も含まれています。

“初歩的なこと”は言い方を変えると「仕事の基本」です。間違いないよう、しっかり押さえておきましょう。

また、窓口対応や納付折衝、差押えや搜索といった実務に関する質問に対しても様々な角度からお答えするとともに、私自身がこれまで使ってみて効果のあった言い回しや実際の書式を紹介することで、“今日からすぐに使える”よう工夫しました。

加えて、**時効や相続、反対債権の相殺といった「よく聞けれど、イマイチわかりづらい法的な概念」を図解化**してわかりやすく解説することも心がけました。「先輩が隣で座りながら、紙とペンを使って説明してくれる」感覚で読んでいただければと思います。

私は研修で「滞納整理はチームで行うもの。決して孤軍奮闘してはいけない」とお伝えしています。たとえば職場の中で徴収担当が一人だけだったとしても、他部署にいる他債権の徴収担当者や近隣自治体にいる同じ債権を徴収している担当者と関係性を築いて仲間をつくり、励まし合うことができれば、前向きに滞納整理に取り組めます。私も入庁時は一人担当でしたが、全国の仲間に恵まれたおかげで心折れることなく仕事を続けることができました。

しかしながら、冒頭の言葉にもあるように「気軽に相談できる人が身近にいない」人も多いのではないかと感じています。だから、この本を書きました。本書がみなさんにとっての“身近な先輩”として、頼れる存在になることを心から願っています。

そして、欲張りな私は、みなさんが本書で学んだことを実践した結果、みなさんが誰かにとっての“頼れる身近な先輩”へと成長する未来を想像してニヤニヤしています（笑）。

そうなった場合はぜひ、「岡元さんの想像通りになりましたよ！」と連絡してください。楽しみにしています。では、素敵な未来の実現に向け、早速ページをめくっていきましょう！

2025年5月吉日

岡元 譲史

CONTENTS

はじめに	2
------	---

第 1 章 滞納整理の仕事って怖そうですが、私でもできますか？

Q 1	お金を取り立てる仕事なんて、私にできるのか不安です。	10
Q 2	若手や女性でも務まるのでしょうか？	12
Q 3	滞納者って、実際どんな人が来るのでしょうか？	14
Q 4	窓口や電話対応、住民宅への訪問は多いのでしょうか？	16
Q 5	新人でもいきなり窓口に立たされますか？	18
Q 6	早く仕事に慣れるにはどうすればいいですか？	20
Column 1	「地方公務員アワード」受賞者の1年目	22

第 2 章 最低限これだけという滞納整理の基礎知識を教えてください！

Q 7	仕事のゴールをできるだけ簡単に教えてください。	24
Q 8	債権って何なのか、わかりやすく教えてください。	26

Q 9	債権の種類によって仕事の大変さは変わりますか？	28
Q 10	最低限知っておくべき法律・条文は？	32
Q 11	「これ以上は徴収困難」と判断する場合もあるのでしょうか？	34
Q 12	時効になったら、それ以上徴収してはいけないのですか？	36
Column 2	“嫌われ者”に心からのエールを	38

第 3 章 窓口立つ前におさえておくべきことを教えてください！

Q 13	窓口対応はどのように進めるとよいでしょうか？	40
Q 14	滞納者の来庁が事前にわかっている場合の準備は？	42
Q 15	滞納者にはどんな態度で接するべきですか？	44
Q 16	電話で納付折衝するときの注意点はありますか？	46
Q 17	分割納付したいと言われたらどうすればいいでしょうか？	48
Q 18	分割納付に応じる場合、条件や約束させるべきことは？	50
Q 19	納付計画の期間はどれくらいが妥当ですか？	52
Q 20	滞納者に自分から「早く完納しよう」と思わせるには？	54
Column 3	「あの時厳しくしてもらって良かった。ありがとう」	56

第 4 章 督促・催告について教えてください！

Q 21	督促と催告って、何が違うんですか？	58
------	-------------------	----

Q 22	督促状が返戻された場合はどうしたらいいですか？	60
Q 23	滞納者から「督促状や催告書が届いていない」と言われたら？	62
Q 24	督促状を適切に送付できていなかった場合の対応は？	64
Q 25	催告書は何回くらい送ればいいですか？	66
Q 26	催告書を送ってもなかなか反応がありません。	68
Q 27	電話催告のベストなタイミングと注意点を教えてください。	70
Q 28	訪問催告って、どういう時にするものなんですか？	72
Q 29	SMS催告って、効果ありますか？	74
Column 4	催告書は、「送ったら終わり」ではない	76

第 5 章 財産調査のやりかたを教えてください！

Q 30	「財産調査権」とは？ 調査権がない場合もあるのでしょうか？	78
Q 31	財産調査はまず何から調べればいいですか？	80
Q 32	「調査されていること」自体が滞納者本人にバレないか心配です。	82
Q 33	調査先に滞納の事実を伝えたと、個人情報漏えいになりますか？	84
Q 34	関係者が調査に応じてくれない場合は、どうしたらいいですか？	86
Column 5	「財産調査」で得るもの、失うもの	88

第 6 章

差押え・搜索・支払督促のやりかたを教えてください！

差押え

Q 35	差し押さえていいものとダメなものの違いは？	90
Q 36	差押対象者は何を基準に決定すればいいですか？	92
Q 37	差押財産が複数ある時は、何から差し押さえるべきですか？	94
Q 38	金融機関から「反対債権があるから差押不可」と言われたら？	96
Q 39	保険契約って、何を差し押さえることができるんですか？	98
Q 40	銀行預金は、いつでも全額を差し押さえていいんですか？	100
Q 41	完納以外に、差押えを解除する場合はありますか？	102

搜索・動産差押

Q 42	搜索経験者がいないので、二の足を踏んでしまいます。	104
Q 43	搜索をするために必要なものは？	106
Q 44	搜索時に滞納者が不在の場合はどうすればいいですか？	108
Q 45	差押予定の動産について、「友人のもの」と言われたら？	110
Q 46	「搜索は費用対効果が低い」と聞いたのですが、本当ですか？	112

支払督促

Q 47	「支払督促」ってなんですか？ 費用や手間は？	114
Q 48	支払督促申立書の書き方を教えてください。	116
Q 49	異議申立があり、「通常訴訟に移行する」と言われたら？	118
Column 6	自転車を乗りこなすように、搜索する	120

第 7 章

こんな難しい場面、
どうすればいいですか？

Q 50	怒鳴ったり脅したりしてくる滞納者への対応は？.....	122
Q 51	「窓口に弁護士などの第三者を同席させたい」と言われたら？.....	124
Q 52	お金の使い方に問題があるために滞納を繰り返す人がいます。.....	126
Q 53	複数債権の滞納者には、どれから払わせるべき？.....	128
Q 54	相続案件が苦手です。相続の基本を教えてください。.....	130
Q 55	相続が何回も重なると混乱します。どうすれば理解できますか？.....	132
Column 7	相続関係図を作成できる徴収職員が、日本を救う!?.....	134
ダウンロード特典について(役立つ書式).....		135
おわりに.....		136
参考文献・おすすめ書籍.....		138

※ 紙幅や個人情報保護の都合により、本文で紹介する事例は加工されています。

Q 1

お金を取り立てる仕事なんて、
私にできるのか不安です。

A

まずは断言しましょう。誰にでもできます。「人の役に立ちたい」という気持ちを持った人にこそ、滞納整理に取り組んでもらいたいです。

滞納整理は特別な仕事ではない！

きっと、あなたをはじめ、多くの自治体職員が「人の役に立ちたい」「自分のまちを盛り上げたい」「誰かの笑顔が見たい」といった、前向きで優しい気持ちを持って入庁したはずです。

ところが、配属や異動によって、徴収・滞納整理を担当することになった。これらの仕事の一般的なイメージは“取り立てる”、“奪う”ものであり、これまで抱いていた気持ちと現実とのギャップに、不安や葛藤が生じるのも無理はありません。

かくいう私自身が、そうでした。今でこそこうして滞納整理の本を書いたり、全国で研修したりしていますが、この仕事を始めたばかりの頃は、電話で怒鳴られるとか、窓口で泣かれるとか、そういった表面的な部分だけを捉えて、「滞納整理は自分には向いていない」と思っていましたし、本気で転職を考えて、深夜に転職サイトを眺める日々を過ごしていました。今でも当時のことを思い出すと、胸が少し痛みます。

そんな私だからこそ、確信を持ってお伝えしましょう。**滞納整理は、誰にでもできます！**

滞納整理も、普通の仕事と同じです。もちろん、厳しい状況に置かれた方と接する機会が多いため、最初のうちは戸惑い、慌てるかもしれませんが、法令や手順をしっかりとっておさえたいうえで経験を徐々に積んでいけば、誰でもできるようになります。実際、これまでに不安を抱えた新人が大きく成長する姿をたくさん見てきました。

住民の人生まで好転させる仕事

滞納整理は「川をキレイにする仕事」とも言えます。

経済やお金の流れを川の流れに例えた場合、滞納とはお金の流れが滞っていて、うまく流れていない状態。川底にヘドロが溜まり、淀んでいるその川を、チーム一丸となってキレイにしていくことで、川の水がうまく流れるようになります。滞納が解消されていくにつれ、これまで滞納整理にかけていたお金が他の事業に使われるようになり、多くの住民に役立つ施策へとつながっていきます。

加えて、この「川をキレイにする」という言葉には、もうひとつ別の意味があります。それは、“**滞納者の経済的な課題を解消する**”ということです。

人が滞納に至る原因は様々ですが、主には「借金がある」「お金に関する知識がない」といった、金銭に絡む課題があるわけです。それを解決するのが、徴収職員の役割。弁護士などの専門家を紹介して債務を整理させたり、お金に関する知識を教えてあげたりして、滞納者を納期内納付者へと生まれ変わらせるのが仕事です。

数ある自治体職員の仕事の中でも、自分の知識や能力を使って、直接的に相手の人生を好転させられる仕事はなかなかありません。

あなたが学べば学ぶほど、あなたが成長すれば成長するほど、助けられる人、救える人が増えるのです。「人の役に立ちたい」という気持ちを持った方なら、滞納整理の仕事は、間違いなく天職になるでしょう。

Q 9

債権の種類によって仕事の大変さは変わりますか？

A

自治体の債権は5つに分類され、自力執行権の有無によって難易度が大きく変わりますが、大切なのはそれらの性質を理解した上で対応することです。

自力執行権の有無が大きなポイント

自治体の債権は次のとおり5つに分類されます（図表1）。

図表1 自治体の債権の種類

公会計	強制 徴収債権	公租	国税、地方税（市町村民税、固定資産税、軽自動車税等）
		公課	国民健康保険料、介護保険料、保育所保育料、下水道使用料、生活保護費不正受給返還金等
	非強制 徴収債権	非強制徴収 公債権	幼稚園保育料、ごみ処理手数料等
		私債権 (公会計)	水道料金、公営住宅家賃等
私会計		私債権 (私会計)	学校給食費（自治体の予算外）等

「大変さ」という表現には様々な要素が含まれますが、複数の観点から債権ごとの難易度を比較してみましょう。

まず、「徴収職員の権限」という観点で比較すると、「自力執行権」の有無が大きなポイントです。自力執行権とは「各種法律に基づき自ら差押えなどの強制徴収を執行することができる権限」をいいます。その有無によって債権も、**強制徴収債権**と**非強制徴収債権**の2つに大きく分けられます。

強制徴収債権は自ら銀行預金や給与、動産などの財産を差し押さえるだけでなく、そのために必要な財産調査を行うことができます。滞納者の居宅等に入って強制調査（搜索）することもできます。まさに、「なんでもできる」と言っても過言ではないでしょう。

一方、非強制徴収債権は自力執行権がないため、滞納者から強制的に財産を徴収したい場合は裁判所に申し立てる必要があります。また、任意調査しかできないことから金融機関が調査に応じてくれません。徴収職員の権限において、両者には大きな差があります。

次に、「案件の数や金額の多寡」という観点からは、強制徴収債権の方が大変だと感じます。非強制徴収債権は性質上、対象範囲が限定されており、債権額も小さいことが多いのですが、強制徴収債権は対象範囲が広いことから滞納者数も多くなり、負担額も大きいことから滞納者の生活に与える影響も大きくなる傾向にあります。

制約のある債権に要注意

その他に注意すべき内容として、私債権には「原則として議会の議決を経て債権放棄をしなければ欠損処理ができない」という制限があります。また、学校給食費は公会計化されていない場合は私会計として扱われ、住民票の公用取得すらできないため、転居されると滞納者の所在を把握することができません。債権額自体は大きくありませんが、徴収難易度の高い債権と言えるでしょう。

大切なのは、あなたが回収すべき債権の性質を理解し、それらに応じた戦略を立てて対応すること。次のページに主な債権についての対応ポイントをまとめましたので参考にしてください。

Q 22

督促状が返戻された場合は どうしたらいいですか？

A

住基システムや住民票などで現在の住所を把握し、再送します。急ぎの場合は交付送達(出会送達・補充送達・差置送達)も検討。所在不明の場合は公示送達で対応します。

督促状など必須の書類は法律に基づき確実に送達しきる

納税通知書や督促状など、賦課徴収に関する書類については相手に送達されて初めて効力が生じます(これを「到達主義」と言い、法律上の意思表示における原則です)。したがって、発送した督促状が返戻された場合、督促の効力は発生していません。特に強制徴収債権の場合、督促状が送達されていない滞納者への差押えは原則として無効であり、取り消さなければなりません。差押えにより与えた損害に対し、滞納者から損害賠償を請求される可能性もあります。

返戻されたら速やかに住基システムや住民票の公用取得によって現在の滞納者の住所を把握して再送し、確実に送達しましょう。

書類の送達については地方税法第20条に規定があり(右表)、原則として郵便によるものとされています(第1項)。

また、郵便によらず**直接相手に手渡しする出会送達**(同条第2項)や**同居人に渡す補充送達**(同条第3項第1号)、滞納者が住所にいない場合などに**書類を差し置く差置送達**(同条第3項第2号)といった交付送達もあり、急いで送達しなければならない時など、状況に応じて送達方法を使い分けるようにしてください。

なお、住民票の住所を訪ねても空き家の状態で滞納者の行方がわからないといった場合には、**自治体の掲示板に一定期間掲示(公示)する公示送達**(地方税法第20条の2)を行うことで送達の効力を発生させることができます。

公債権への準用と、その根拠規定

これら地方税法の送達規定は、地方自治法第231条の3第4項に基づき公債権の送達にも準用されるため、国民健康保険料や介護保険料、保育料といった債権も同様の対応が可能です。

図表10 送達の方法

郵便による送達		普通郵便で送付する場合は書類の名称、送達を受けるべき者の氏名、あて先及び発送の年月日が確認できる記録を作成しておく必要がある。 なお、特に重要と思われる書類は特定記録郵便や簡易書留、配達証明等の活用を検討する。
交付送達	出会送達	送達を受けるべき者に対して、送達すべき場所(その者に異議がない時は別の場所でも可能)で直接交付する。 この場合、「送達記録書」等を作成し、相手に受領の署名等をもらうこと。
	補充送達	送達すべき場所で書類の送達をうけるべき者に会わない場合、同居人等で書類の受領について相当のわきまがある者に交付できる。
	差置送達	送達すべき場所に書類の送達を受けるべき者や同居人等がいない場合又はこれらの者が正当な理由なく受取を拒んだ場合には、送達すべき場所に差し置くことができる。
公示送達		書類の送達を受けるべき者の住所、居所等が明らかでない(住民票登録住所に郵送した書類が返戻され、必要な調査をしても不明)場合などに、自治体の掲示板に掲示(公示)して送達の効力を発生させることができる。