

## 国民健康保険料 収納率向上の取り組み

### 1. 収納率及び23区順位の推移

#### <現年分>

		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
区	収納率	82.88%	83.91%	86.87%	88.68%	87.97%
	順位	22位	22位	16位	16位	19位
23区平均		86.83%	87.33%	88.76%	90.10%	89.94%

#### <滞納繰越分>

		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
区	収納率	27.04%	30.02%	29.81%	32.77%	34.83%
	順位	14位	12位	9位	8位	6位
23区平均		28.30%	30.01%	26.62%	27.77%	28.60%

#### <合計>

		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
区	収納率	68.83%	70.08%	72.50%	76.73%	78.31%
	順位	21位	21位	18位	16位	18位
23区平均		75.24%	76.34%	77.12%	79.37%	80.87%

### 令和4年度 保険料収納状況集計【合計順位】（東京都資料 収納状況集計表より）

合計順位		区名	現年・滞納合計保険料			現年分合計保険料			滞納分合計保険料						
4年度	前年度		収納率	前年分収納率	対前年差	収納率	(順位)	前年分収納率	(順位)	対前年差	収納率	(順位)	前年分収納率	(順位)	対前年差
1	1	文京区	90.21%	88.46%	1.75%	95.22%	1	94.89%	1	0.33%	35.26%	5	35.61%	4	-0.35%
2	3	目黒区	89.49%	87.12%	2.37%	93.48%	3	93.46%	3	0.02%	54.68%	1	45.72%	1	8.96%
3	2	練馬区	88.61%	87.38%	1.23%	93.64%	2	93.50%	2	0.14%	43.18%	2	42.47%	2	0.71%
4	4	品川区	87.09%	87.06%	0.03%	92.19%	5	93.02%	4	-0.83%	38.22%	4	36.40%	3	1.82%
5	5	千代田区	84.18%	83.28%	0.90%	93.42%	4	92.92%	5	0.50%	22.51%	19	23.19%	17	-0.68%
6	6	江戸川区	83.61%	82.02%	1.59%	90.55%	9	91.21%	8	-0.66%	25.28%	15	25.01%	15	0.27%
7	8	板橋区	83.01%	81.01%	2.00%	89.78%	13	90.46%	10	-0.68%	39.36%	3	33.91%	5	5.45%
8	10	中央区	82.82%	80.54%	2.28%	90.85%	8	90.21%	12	0.64%	32.23%	9	31.47%	10	0.76%
9	12	荒川区	82.72%	79.41%	3.31%	91.91%	6	90.91%	9	1.00%	32.49%	8	31.75%	9	0.74%
10	7	杉並区	82.45%	81.53%	0.92%	89.90%	12	91.26%	7	-1.36%	30.83%	11	28.09%	12	2.74%
11	9	世田谷区	81.81%	80.93%	0.88%	89.95%	11	90.00%	13	-0.05%	29.21%	13	29.51%	11	-0.30%
12	15	江東区	81.20%	78.48%	2.72%	91.13%	7	91.52%	6	-0.39%	26.17%	14	23.69%	16	2.48%
13	13	大田区	80.30%	79.25%	1.05%	89.72%	14	88.67%	17	1.05%	29.53%	12	33.51%	6	-3.98%
14	14	墨田区	79.41%	79.02%	0.39%	89.18%	15	90.32%	11	-1.14%	32.01%	10	32.88%	7	-0.87%
15	17	台東区	79.03%	75.98%	3.05%	88.34%	18	88.15%	19	0.19%	33.29%	7	27.54%	13	5.75%
16	11	足立区	78.82%	79.79%	-0.97%	88.65%	17	89.52%	14	-0.87%	22.27%	20	20.70%	22	1.57%
17	18	渋谷区	78.65%	75.58%	3.07%	90.10%	10	89.45%	15	0.65%	23.11%	17	25.43%	14	-2.32%
18	16	豊島区	78.31%	76.73%	1.58%	87.97%	19	88.68%	16	-0.71%	34.83%	6	32.77%	8	2.06%
19	19	港区	76.12%	74.77%	1.35%	87.42%	22	87.80%	20	-0.38%	22.22%	21	20.74%	21	1.48%
20	20	葛飾区	75.68%	73.59%	2.09%	88.75%	16	88.30%	18	0.45%	22.85%	18	20.85%	20	2.00%
21	21	北区	74.63%	72.29%	2.34%	87.61%	21	87.35%	21	0.26%	24.94%	16	22.13%	19	2.81%
22	22	中野区	74.38%	70.76%	3.62%	87.89%	20	87.06%	22	0.83%	17.40%	23	15.77%	23	1.63%
23	23	新宿区	70.72%	68.97%	1.75%	84.35%	23	84.53%	23	-0.18%	19.27%	22	22.32%	18	-3.05%
		23区平均	80.87%	79.37%	1.50%	89.93%		90.09%		-0.16%	28.60%		27.79%		0.81%

## 2. 国民健康保険料の収納率向上対策

### (1) 令和4年度に行なった主な取り組み

#### ① 新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえた「生活支援型滞納整理」の継続実施

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等で生活困窮・納付困難になっている納付義務者に対し「新型コロナウイルス感染症の影響等による国民健康保険料の減額・免除制度」の積極的な制度周知・申請勧奨や、国や区の支援策に関する情報の積極的な発信と制度活用の促しを継続して行なうことにより、現年分の適切な減免制度活用とあわせた滞納繰越分の計画的納付の勧奨に取り組んだ。

#### ② 外国人対策の強化

令和元年度に実施した東京出入国在留管理局との連携による催告書送付を契機とし、同局との連携をさらに強化しており、さらなる実効的な収納対策のひとつとして、令和5年3月1日付で東京出入局在留管理局と「協力要請スキーム」について覚書を交わした。これにより、一定の条件を満たした滞納をしている外国人に、ビザ更新等を行うときに豊島区の保険料の納付状況を確認してもらえるよう協力要請をすることができるようになった。(令和5年度から試行的に開始)

また「国保のしおり」の多言語化により、転入時からの制度理解促進に努めているほか、督促状や催告書の内容についても二次元コードを活用し、外国語(英語、中国語、ベトナム語、ネパール語、ミャンマー語)による案内をしているほか、SMSによる周知についても、外国語による案内に取り組んだ。

#### ③ 滞納処分の徹底

新型コロナウイルス感染症の影響等による生活困窮状況を踏まえつつも、保険料負担の公平性の観点から、納付資力等がありながら滞納を継続する世帯に対しては、引き続き財産調査の実施、差押による滞納処分を徹底している(令和4年度差押件数:718件)。

#### ④ 資格の適正化による回収困難調定額の抑制

オンライン資格確認等システムの本格運用開始に伴い、社会保険二重加入疑義世帯に対する状況確認と、国民健康保険資格の職権喪失処理手続きの強化について、取り組みを継続した。

## (2) 令和5年度の主な取り組み

### ① 口座振替原則の徹底による現年分収納の健全化

督促状や催告書、各種届出書、その他広報物に「口座振替原則」の旨を記載し周知の取り組みを強化するとともに、納付計画相談時などにも口座振替手続きを勧奨し、口座振替加入者の増加に努める。併せて、口座振替加入者を減少させない取り組みとして、残高不足による口座登録取消を防止するため、SMSを活用した注意喚起を継続実施するとともに、来庁者への積極的な案内も行い、口座振替加入率38%を目指す。

### ② 納付案内センターの効果的な活用による現年分保険料収納対策の強化

専門性を活かした架電や訪問による早期接触により、納付忘れの防止と期限内の納付勧奨を行うほか、口座振替届出勧奨、社会保険との二重加入疑義世帯に対する国保資格喪失届出勧奨など、資格・賦課の適正化に資する業務についても実施し、現年分保険料の収納対策を強化する。また、受電時の状況聞き取りにより納付困難世帯の早期発見に努め、早期に相談を行うよう案内していく。

### ③ 滞納整理の合理化

新型コロナウイルス感染症の影響による生活困窮状況等も踏まえながら、基準に拠る財産調査、納付計画相談を行い、滞納世帯の積極的な状況把握に努め、適切な執行停止や不納欠損などを行っていく。滞納世帯の納付能力を的確に見極め、現状に見合わない債権の合理的圧縮を行うことにより、現年分の継続納付を実現していく。併せて、携帯電話契約調査、給与照会など発見効率の高い財産調査の強化、事前警告の徹底による自主納付の勧奨、優先案件の選定による業務の効率化を図ることで、滞納処分の適正化と強化を図る。また、財産調査のさらなる効率化のため、預貯金等の電子照会（ピピットリンクの導入）を検討する。

### ④ 収納チャネルの追加及び周知

令和5年6月より電子マネーによる納付方法に「楽天P a y」を追加した。

また、コンビニ、クレジット、モバイルレジ、各種電子マネーによる納付など、様々な納付方法があることを周知し、加入者の納付の利便性を高め、期限内納付の増加と収納率の向上・収納額の確保を図る。

### ⑤ 外国人滞納者対策の強化

外国人滞納世帯の状況と対策について研究・検討を進めるとともに、外国語対応相談員による効果的な納付案内、多言語での納付勧奨チラシや効果的な警告文書の作成、SMS活用による周知を実施する。

外国人の転入時には、日本や豊島区でのルールについての7言語で作成したYOUTUBE動画の紹介チラシを配布し、国民健康保険料の仕組み等の周知を図っている。

また、留学生対策として、日本語学校や今年度開校の東京国際大学等への協力依頼を行い、納付勧奨の推進を図る。

一方、滞納抑制の観点から、東京出入国在留管理局へは、一定の条件を満たした滞納外国人が、ビザ更新のタイミング時に、豊島区への納付相談を受けるよう依頼する。また、第三債務者となりうる就労先への架電等の検討を行い、さらに実効性のある滞納処分を執行していくための体制整備などの準備を進める。

## ⑥ 資格管理及び保険料賦課の適正化

各種広報物等において国保資格喪失等の届出義務や、適正な保険料を賦課するための住民税申告の必要性について周知するとともに、加入時案内の徹底、住民税未申告者に対する申告勧奨を行なう。また、社会保険との二重加入疑義世帯に対し、勤務先及び年金情報の照会や、オンライン資格確認等システムを活用した国保資格喪失届出勧奨・職権喪失を引き続き実施する。また、催告書などにも注意文を表示することにより、保険料の二重払いや本来不必要な強制処分など、区民の不利益を回避するための周知を強化する。

また、総合窓口課とも連携し、不現住と思われる住民への実態調査を強化することで、住民記録の適正化を行う。

## ⑦ 国民健康保険料納付書の発送回数変更

転出入の多い本区では、これまで納付書を年3回に分けて送付していた。今後、国民健康保険システムの標準化を控え、標準化後は年1回発送が基本となることや、現在年3回発送していることで事務が煩雑になっていることを踏まえ、今後のシステム標準化移行を見据えて令和5年度より納付書の発送回数を年1回に変更した。

### 3. 令和5年9月末時点の収納状況等

#### (1) コンビニ 【事業予算 R5 : 16,698 千円】

・平成21年4月より実施

(単位:千円、件)

年度	全体収納額	全体収納 件数	コンビニ 収納額	コンビニ 収納件数	コンビニ 収納割合
30	8,419,093	551,244	3,000,565	283,560	35.64%
元	8,260,906	544,694	2,943,723	281,195	35.63%
2	7,770,550	488,622	2,653,481	240,205	34.15%
3	7,728,485	479,811	2,551,954	227,919	33.02%
4	7,972,827	494,197	2,623,154	241,303	32.90%
5年度9月末	3,152,029	217,081	1,072,885	119,562	34.04%

#### (2) クレジット 【事業予算 R5 : 542 千円】

・ヤフー公金支払い(インターネット)によるクレジット収納は、平成22年6月より本格実施し、令和4年3月末をもって終了。

・令和2年10月より株式会社NTTデータが提供するサービス「モバイルレジ」によるクレジット収納を開始。

(単位:件、千円)

年度	ヤフー公金支払い		モバイルレジ	
	利用件数	収納額	利用件数	収納額
30	3,641	64,827	-	-
元	4,565	88,148	-	-
2	4,551	84,685	493	9,144
3	2,893	65,191	1,622	33,671
4	-	-	3,514	79,844
5年度9月末	-	-	2,465	46,320

#### (3) モバイルバンキング 【事業予算 R5 : 363 千円】

・携帯電話により金融機関窓口やコンビニエンスストアに出向くことなく納付が可能

・対象金融機関：みずほ、三菱UFJ、三井住友、りそな、埼玉りそな、楽天、地方銀行、第二地方銀行、巣鴨信金、他

・平成25年6月より実施

(単位:件、千円)

年度	利用件数	収納額
30	823	15,154
元	1,250	21,361
2	2,335	38,478
3	1,627	35,792
4	2,027	45,755
5年度9月末	1,175	23,141

#### (4) 電子マネー 【事業予算 R5 : 1,740 千円】

- ・携帯電話により金融機関窓口やコンビニエンスストアに出向くことなく納付が可能
- ・使用できる電子マネー：  
LINE Pay (2年10月)、PayPay (3年4月)、d払い、auPAY、J-coin (3年7月)
- ・令和2年10月より導入。

(単位:件、千円)

年度	利用件数	収納額
2	1,205	12,925
3	12,243	152,772
4	22,256	250,504
5年度9月末	11,376	123,076

#### (5) ペイジー口座振替受付サービス 【事業予算 R5 : 826 千円】

- ・モバイル型の端末機にキャッシュカードを読み込ませ、暗証番号を入力するだけで口座振替の申し込みを行うことが可能
- ・対象金融機関 (14行)：  
みずほ、三菱UFJ、三井住友、りそな、埼玉りそな、ゆうちょ、きらぼし、  
巢鴨信金、東京信金、城北信金、興産信金、朝日信金、東京シティ信金、西京信金
- ・平成24年10月から導入、平成26年12月から口座振替原則化

(単位:件)

年度	全体申込件数	うちペイジー件数(比率)	口座振替率
30	3,684	1,780(48.3%)	34.23%
元	3,873	2,063(53.3%)	36.39%
2	3,603	1,597(44.3%)	37.35%
3	3,593	1,427(39.7%)	38.32%
4	3,765	1,397(37.1%)	36.47%
5年度9月末	2,087	769(36.8%)	32.48%

#### (6) 納付案内センター事業

- ・平成27年5月の庁舎移転に伴い、納付案内センターが稼働開始し、平成19年度より実施していた電話催告業務を納付案内センターへ委託した。
- ・平成27年7月から訪問催告も稼働を開始し、初期未納防止効果の向上に努めている。
- ・平成30年度より催告書発送対象者に架電・訪問催告を行なっているほか、SMS催告時の一次対応も行なっている。

## ① 電話催告実績

(単位:件、千円)

年度	架電件数	通話件数	通話率	架電時未納額	収納額	収納割合
30	40,060	6,096	15.2%	591,176	111,396	18.8%
元	38,772	5,818	15.0%	796,109	237,307	29.8%
2	35,563	7,025	19.8%	835,248	241,592	28.9%
3	36,276	5,238	14.4%	1,350,783	189,652	14.0%
4	34,336	4,262	12.4%	759,824	207,011	27.2%
5年度9月末	22,370	2,305	10.3%	427,099	94,489	22.1%

## ② 訪問催告実績

(単位:件、千円)

年度	訪問件数	面談件数	面談率	訪問時未納額	収納額	収納割合
30	11,334	860	7.6%	817,713	47,329	5.8%
元	10,865	762	7.0%	908,156	52,260	5.8%
2	9,150	92	1.0%	1,025,254	87,888	8.6%
3	11,340	263	2.3%	1,106,507	64,559	5.8%
4	5,816	620	10.7%	467,554	22,448	16.3%
5年度9月末	3,811	535	14.0%	341,881	40,446	11.8%

## (7) 外国語対応相談員

- ・平成28年度より、外国人被保険者の約半数近くを占めている中国人被保険者の滞納対策を推進するため、中国語相談専門員を臨時職員として配置した。
- ・平成29年度より、中国語相談専門員を非常勤職員とし、外国語対応相談員と名称を改めた。
- ・平成30年度より、ベトナム語対応相談員を臨時職員として配置し、さらなる納付勧奨・滞納対策を推進している。
- ・令和2年度より、中国語・ベトナム語相談員について会計年度任用職員として配置。

## ① 電話催告実績

[中国語相談員]

(単位:件、千円)

年度	架電件数	通話件数	通話率	架電時未納額 ※1	収納額 ※2	収納割合
30	2,332	1,424	61.1%	172,052	33,701	19.6%
元	3,082	2,142	69.5%	108,860	26,125	24.0%
2	2,048	1,230	60.1%	104,077	17,204	16.5%
3	2,271	1,418	62.4%	46,504	17,039	36.6%
4	2,236	1,453	65.0%	63,466	24,785	39.1%
5年度9月末	1,076	683	63.5%	28,625	7,212	25.2%

## [ベトナム語相談員]

(単位:件、千円)

年度	架電件数	通話件数	通話率	架電時未納額 ※1	収納額 ※2	収納割合
30	2,862	912	31.9%	118,921	6,712	5.6%
元	4,352	1,356	31.2%	111,969	9,229	8.2%
2	3,024	1,128	37.3%	124,150	6,625	5.3%
3	3,786	1,347	35.6%	84,273	9,337	11.1%
4	4,067	1,307	32.1%	77,905	9,431	12.1%
5年度9月末	1,997	588	29.4%	24,409	5,809	23.8%

※1 「架電時未納額」について、29年度は「通話件数」より算出、30年度以降は「架電件数」より算出している。

※2 「収納額」について、29年度は当該年度の3月末までに納付があった分について算出、30年度以降は架電月の翌月までに納付があった分について算出している。