

## 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>

		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
区	収納率	83.67%	82.92%	82.88%	83.91%	86.87%
	順位	19位	22位	22位	22位	16位
23区平均		85.89%	86.30%	86.83%	87.33%	88.76%

#### <滞納繰越分>

		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
区	収納率	28.01%	28.68%	27.04%	30.02%	29.81%
	順位	16位	15位	14位	12位	9位
23区平均		27.93%	28.16%	28.30%	30.01%	26.62%

#### <合計>

		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
区	収納率	71.22%	69.98%	68.83%	70.08%	72.50%
	順位	19位	20位	21位	21位	18位
23区平均		73.77%	74.31%	75.24%	76.34%	77.12%

### 令和2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						
2年度	元年度		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	2	文京区	88.47%	86.07%	2.40%	93.15%	1	90.99%	3	2.16%	46.72%	1	51.49%	1	-4.77%
2	1	品川区	86.61%	87.36%	-0.75%	93.15%	1	92.08%	1	1.07%	32.04%	6	44.33%	2	-12.29%
3	5	目黒区	83.92%	80.72%	3.20%	91.78%	4	89.81%	5	1.97%	43.84%	2	40.39%	4	3.45%
4	4	練馬区	83.88%	81.27%	2.61%	91.53%	5	89.85%	4	1.68%	39.51%	3	34.26%	7	5.25%
5	3	千代田区	82.40%	81.47%	0.93%	92.78%	3	91.23%	2	1.55%	23.39%	16	24.14%	18	-0.75%
6	9	江戸川区	80.34%	78.05%	2.29%	90.42%	6	89.47%	6	0.95%	24.76%	14	22.33%	20	2.43%
7	7	世田谷区	79.92%	78.84%	1.08%	89.55%	9	87.67%	10	1.88%	32.91%	5	34.75%	6	-1.84%
8	6	杉並区	79.84%	78.90%	0.94%	88.72%	13	86.29%	15	2.43%	34.29%	4	42.18%	3	-7.89%
9	8	大田区	79.72%	78.82%	0.90%	89.56%	8	88.77%	8	0.79%	31.34%	7	33.39%	8	-2.05%
10	11	板橋区	78.06%	76.68%	1.38%	89.84%	7	86.66%	14	3.18%	26.57%	11	38.34%	5	-11.77%
11	12	中央区	77.72%	76.65%	1.07%	88.48%	14	87.12%	13	1.36%	30.61%	8	30.17%	11	0.44%
12	13	足立区	77.18%	76.03%	1.15%	89.11%	11	87.36%	12	1.75%	17.45%	21	25.11%	17	-7.66%
13	10	荒川区	76.38%	76.80%	-0.42%	88.93%	12	89.31%	7	-0.38%	26.43%	12	28.48%	14	-2.05%
14	14	墨田区	75.89%	75.26%	0.63%	88.19%	15	87.48%	11	0.71%	29.00%	10	29.97%	13	-0.97%
15	17	江東区	74.80%	74.16%	0.64%	89.20%	10	88.01%	9	1.19%	20.39%	19	22.73%	19	-2.34%
16	15	台東区	73.72%	74.81%	-1.09%	86.23%	19	85.65%	17	0.58%	26.26%	13	31.01%	10	-4.75%
17	18	葛飾区	72.88%	72.78%	0.10%	86.77%	17	85.59%	18	1.18%	24.46%	15	26.34%	16	-1.88%
18	21	豊島区	72.50%	70.08%	2.42%	86.87%	16	83.91%	22	2.96%	29.81%	9	30.02%	12	-0.21%
19	19	港区	71.68%	71.69%	-0.01%	86.61%	18	84.88%	19	1.73%	21.39%	17	27.79%	15	-6.40%
20	16	北区	70.77%	74.72%	-3.95%	85.60%	20	85.96%	16	-0.36%	20.77%	18	33.24%	9	-12.47%
21	20	中野区	69.66%	71.53%	-1.87%	85.36%	21	84.53%	20	0.83%	16.01%	23	19.03%	22	-3.02%
22	22	渋谷区	69.25%	67.74%	1.51%	84.84%	22	83.98%	21	0.86%	19.60%	20	21.95%	21	-2.35%
23	23	新宿区	64.81%	65.43%	-0.62%	82.17%	23	82.32%	23	-0.15%	16.61%	22	18.60%	23	-1.99%
		23区平均	77.12%	76.34%	0.78%	88.76%		87.33%		1.43%	26.62%		30.01%		-3.39%

## 2. 国民健康保険料の収納率向上対策

### (1) 令和2年度に行なった新たな取り組み

#### 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実施

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、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行なった。

新たに創設された「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」については、納付相談時だけではなく、督促状、催告書、納付案内センター、外国語対応相談員等、あらゆる手段を活用し、積極的な制度周知と申請勧奨を実施した。

この取り組みにより、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のため納付困難となっていた世帯が、適切に現年分保険料の減額・免除決定を受けることとなり、23区中における収納率の対前年差において、現年分保険料は第2位、滞納繰越分は第5位、合計は第3位という収納率向上の成果を挙げ、合わせて滞納繰越の抑制に繋がった。

#### 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いるほか、外国人留学生の就労先として代表的であるコンビニエンスストア企業（株式会社ファミリーマート）を昨年度に引き続いて訪問し、外国人就労者を取り巻く状況の共有や意見交換を行なった。効果的な制度周知の方策、保険料の口座振替先として給与振込口座を届け出るという実践的な新たな方策について協議し、今後、具体的な仕組みを構築していく予定である。

また、多言語化についても取り組みを進めており、「国保のしおり」多言語化の継続実施により転入時からの制度理解促進に努めているほか、令和2年度については、催告書だけではなく督促状についても二次元コードを活用し、5か国語（英語、中国語、ベトナム語、ネパール語、ミャンマー語）でその内容についての案内を開始した。また、「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」についても、外国籍被保険者世帯が制度を理解し適切に申請ができるよう、案内文や申請書等について多言語化を進め、積極的な制度周知と申請勧奨に努めた。

#### 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2年度差押件数：396件）。

令和2年度も昨年度に引き続き、効率的な滞納整理の実現を目的として、滞納案件を「高額案件」「社会保険加入疑義案件」「優先案件」「地区担当案件」として分類し、調査・処分・国保喪失処理を強化した。この取り組みにより、令和2年度の差押件数は前年度767件から396件と約半減したにも関わらず、差押による徴収金額は昨年度約1億5,089万円を約1,500万円上回り、約1億6,640万円となった。

## (2) 令和3年度の主な取り組み

### 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

新型コロナウイルス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、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引き続き行ない、自立助長、生活再建、債権回収のバランスを考慮した「生活支援型滞納整理」の実施を継続する。

ただし、一定以上の収入、財産を有する滞納者に対しては、生活維持や差押禁止財産等に配慮したうえでの強制徴収実行と、滞納案件の優先対応設定による効率的な滞納整理を引き続き実行していく。

### ② 外国人対策の抜本的強化

外国人滞納案件の状況分析を行ない、効果的な電話催告や、東京出入国在留管理局等、国の機関との連携強化、具体的取り組みの構築・実施による強制徴収の推進を図る。

勤務先調査の徹底、給与差押の実行等による滞納処分強化とともに、滞納を未然に防ぐための対策として、企業・大学等との連携による口座振替原則化の周知徹底等を行なう。

### ③ 口座振替原則化の徹底

平成26年12月より、豊島区国民健康保険条例施行規則第12条の2に基づき、保険料の納付は「口座振替」を原則としている。

現年分保険料の収納率向上、翌年度滞納繰越分調定額の減少を目的として、日本人のみでなく、加入時や保険証更新時に来庁する外国人に対しても、窓口での口座振替手続き勧奨の徹底を図る。さらに、口座振替依頼書の様式変更を行い、加入者の利便性向上を図るなど、口座振替の依頼件数の増加につなげるための方策について調査・研究を実施する。滞納者に対しても現年分保険料の口座振替を勧奨し、新たな滞納を増やさないように働きかける。

### 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、社会保険加入疑義者に対する状況確認と国民健康保険資格の喪失手続きのさらなる推進を図るとともに、合理的な職権喪失手続きの仕組みの構築について研究していく。

### ⑤ 居住実態の把握による保険料賦課の適正化

本課は、保険証関係書類や督促状・催告書等の大量郵送をしており、郵送物の返戻状況から未居住状況の把握ができる部署である。住民記録の適正な管理のため、住民記録担当部門への情報提供等を引き続き積極的に実施し、個人情報漏洩の防止、不適正調定の解消や、事務処理軽減・郵券等経費の削減をあわせて図っていく。

## ⑥ 高額賦課発生時の把握等による適切な債権管理の実施

現年分賦課状況を定期的に確認することにより、高額賦課の発生と納付状況の把握及び履行を監視する。納付案内センターや外国語対応相談員等を活用した納付勧奨等を積極的に実施するなど案件の早期対応着手に努め、状況によっては年度内の滞納処分も実施し、高額滞納繰越の発生を抑制していく。

## ⑦ 債権の時効完成抑制、適切な執行停止処分実行と低所得者滞納累積防止策の実施

債権の時効管理に基づく計画的な滞納整理の実行により、時効完成の抑制を図る。

なお、督促、催告、財産調査、差押等、執るべき措置を尽くしたうえで、無財産等の理由により収納の見込みの無い滞納世帯については、適切に執行停止や不納欠損等の徴収停止手続きを行い、不良債権化した滞納を整理する。令和3年度は、引き続き、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、執行停止基準を活用し、適切な執行停止や不納欠損などの徴収停止手続きを行っていく。滞納世帯の納付能力を的確に見極め、滞納世帯の現状に見合わない債権の合理的圧縮を行うことにより、現年度分の継続納付を実現していく。

### 3. 令和3年9月末時点の収納状況等

#### (1) コンビニ 【事業予算 R3 : 14,916 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
28	8,384,865	565,273	2,920,448	278,425	34.83%
29	8,441,460	565,797	2,995,874	285,439	35.49%
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年度9月末	3,080,680	204,263	1,044,612	108,634	33.91%

#### (2) クレジット 【事業予算 R3 : 1,144 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
28	2,545	46,117	-	-
29	2,927	55,714	-	-
30	3,641	64,827	-	-
元	4,565	88,148	-	-
2	4,551	84,685	493	9,144
3年度9月末	1,660	38,667	676	12,994

#### (3) モバイルバンキング 【事業予算 R3 : 248 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
28	509	9,223
29	620	10,974
30	823	15,154
元	1,250	21,361
2	2,335	38,478
3年度9月末	835	15,281

#### (4) 電子マネー 【事業予算 R3 : 344 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年度9月末	5,134	52,868

#### (5) ペイジー口座振替受付サービス 【事業予算 R3 : 836 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
28	2,991	892(29.8%)	33.62%
29	2,962	1,111(37.5%)	32.77%
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年度9月末	2,144	831(38.8%)	35.27%

#### (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
28	28,197	11,117	39.4%	1,894,413	461,618	24.4%
29	29,699	11,670	39.3%	1,291,730	313,140	24.2%
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年度9月末	17,525	2,328	13.3%	444,092	75,407	17.0%

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
28	11,195	1,803	16.1%	671,962	168,830	25.1%
29	11,268	1,657	14.7%	760,890	194,596	25.6%
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年度9月末	5,134	45	0.9%	562,215	26,278	4.7%

(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
28	3,785	1,773	46.8%	230,855	75,723	32.8%
29	4,147	2,163	52.2%	150,387	68,968	45.9%
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年度9月末	1,219	727	59.6%	23,181	8,221	35.5%

[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年度9月末	2,167	784	36.2%	47,403	4,622	9.8%

※1 「架電時未納額」について、28・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、28・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。