資料２

市税収納率の向上に関する取組

（目次）

１ 市税収納率の状況
２ これまでの取組（実績）
３ 現在の取組
４ 今後に向けて

令和2年12月17日　熊本市 財政局 税務部 納税課

1 市税収納率の状況

新しく生きよう。
NEO ONE
KUMAMOTO

(1) 市税収納率の推移

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
熊本市	92.79%	94.12%	94.91%	95.42%	96.06%	96.67%	97.40%	97.71%
政令市1位	98.32% 名古屋市	98.74% 名古屋市	99.08% 名古屋市	99.50% 名古屋市	99.37% 名古屋市	99.45% 名古屋市	99.48% 名古屋市	99.40% 名古屋市
政令市平均	95.64%	96.26%	96.83%	97.24%	97.65%	98.01%	98.34%	98.47%

(2) 市税収納率の状況

- ◆ 市税の収納率は令和元年度は９７．７１%となり、平成３０年度の９７．４０%から０.３１ポイント上昇し、平成２２年度から１０年連続で前年度収納率を上回る結果となった。
- ◆ 収納率（現滞計）は、平成２９年度まで政令指定都市で最下位であった。
  平成３０年度に最下位を脱出し１７位へ上昇したが、令和元年度は１９位へ下降した。
- ◆ 収納率が下位に低迷している理由は、「①現年度収納率が低い」、「②市税の調定額に対し滞納繰越額の占める割合が大きい」ことなどが挙げられる。

2 これまでの取組（実績）

新しく生きよう。
NEO ONE KUMAMOTO

年度	取組項目	内容
平成19年度	① コンビニ収納	• 納付環境整備のため、市税のコンビニ収納を導入 税目：軽自動車税、市県民税（普通徴収）、固定資産税
	② 納税推進コール（嘱託職員） （電話による自主納付案内）	• 収納率（現年度分）の向上のため、初期滞納者を対象に納税推進コール（嘱託員：6人）を開始
平成21年度	③ 特別滞納対策室の設置	• 長期化・高額化した困難案件対応のため、専門部署（特別滞納対策室）を設置し、滞納整理を強化
平成24年度	④ 特別徴収の推進	• 給与所得者の利便性及び収納率向上のため、個人市民税の特別徴収（給与天引き）を推進
	⑤ 納税推進コール（業務委託） （電話による自主納付案内）	• 収納率（現年度分）の向上のため、嘱託職員コールに加え、民間事業者（業務委託）による納税推進コールを開始
平成29年度	⑥ Ｗｅｂ口座振替受付サービス	• 納付環境整備のため、インターネットによる口座振替受付サービスを開始
平成30年度	⑦税務部組織の見直し	• 収納率向上のため、滞納整理業務の一部（分納相談・滞納処分等）及び徴収職員を本庁納税課へ集約
令和元年度	⑧クレジットカード納付	• 納付環境整備のため、クレジットカード納付を令和元年10月から開始 税目：市県民税（普通徴収）、固定資産税、軽自動車税
	⑨地方税共通納税システムの導入	• 納付環境整備のため、地方税共通納税システム（eLTAX）を令和元年10月から導入 税目：市県民税（特別徴収・退職）、法人市民税、事業所税

3 現在の取組

新しく生きよう。
NEO ONE KUMAMOTO

(1) 基本方針

① 納付環境の整備や初期未納対策により、現年度収納率の向上を図る。

② 適切な滞納整理や組織的な対応により、滞納繰越額の圧縮を図る。

③ 滞納整理方針の作成や数値目標の設定等により、徴収業務の適切な進行管理を行う。

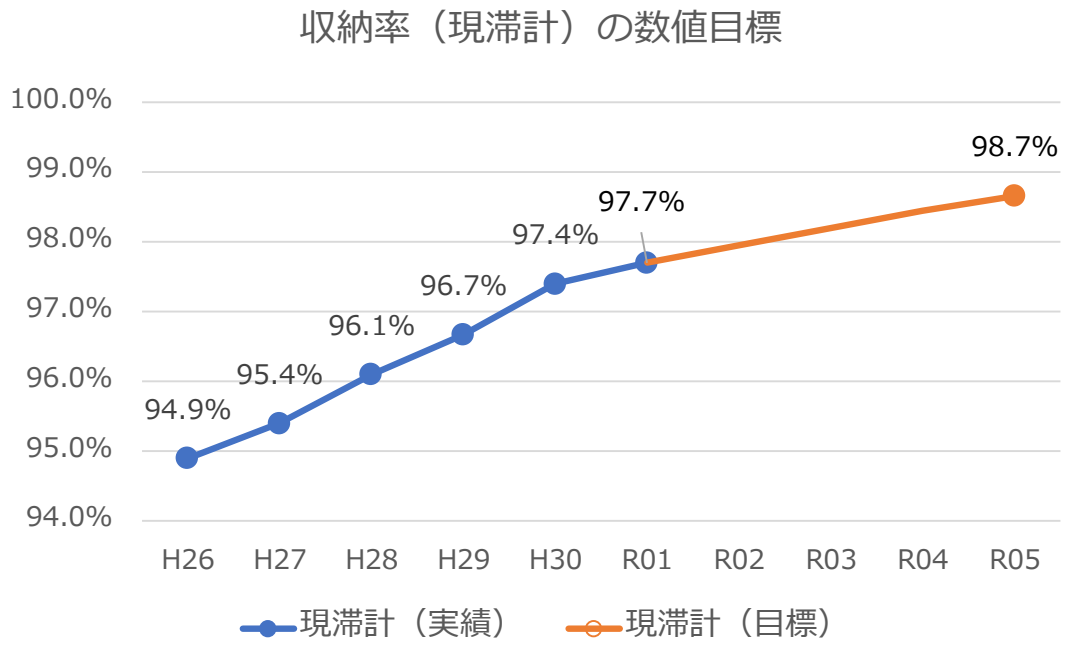
(2) 市税収納率の目標

徴収業務の適切な進行管理のため、収納率（現滞計）の数値目標を設定

	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
目標	97.60%	97.90%	98.20%	98.45%	98.66%
実績	97.71%				

※ 平成３０年度において、令和５年度を目標年度として数値目標を設定（平成２９年度の政令指定都市・上位１０市の平均値を基準とした。）

※ 新型コロナウイルス感染症の影響（徴収猶予等）を考慮し、年次の数値目標を現在精査中



取組① 現年度収納率の向上

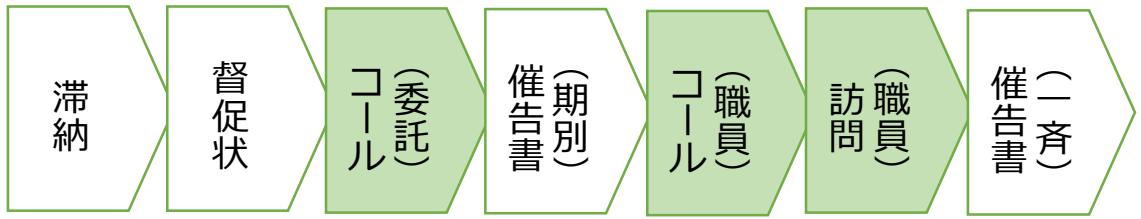
納付環境の整備

- 市税納付の利便性向上及び納期内納付の推進のため、納付環境の整備を行う。
  - → 口座振替の推進
  - → クレジットカード納付・電子納税等の普及・推進
  - → 新たな納付環境（電子マネー等）の検討

初期未納対策

- 催告（文書・コール・訪問等）を中心とした初期未納対策を行う。
  - → 催告書（期別・一斉）の発送
  - → 納税推進コールの実施
  - → 納税指導員による訪問
- 年度内完納を前提とした納税相談
- 早期の滞納整理（財産調査・差押等）

初期未納対策の流れ

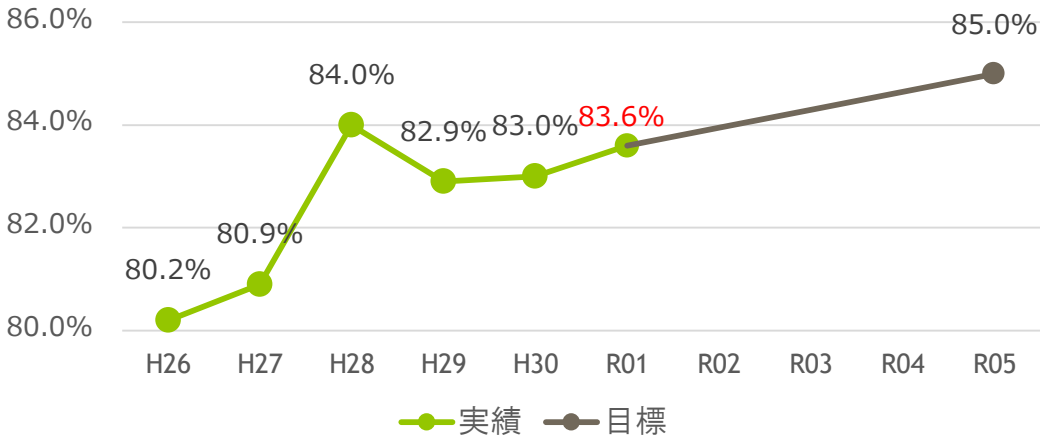


（参考）

収納率（現年度）の推移

	H27	H28	H29	H30	R01
熊本市	98.81%	99.08%	99.09%	99.08%	99.06%
政令市1位	99.68%	99.70%	99.71%	99.69%	99.63%
政令市平均	99.29%	99.37%	99.36%	99.50%	99.36%

納期内納付率の推移



※ 平成28年度については、熊本地震の発生に伴い、納期の延長を行ったため、納期内納付率が高くなったもの。

取組② 滞納繰越額の圧縮

適切な滞納整理の実施

- 市税納付の滞納者へ対し、個別の事情を踏まえ、適切な滞納整理を行う。

  → 継続的な催告
  → 定期的な財産調査
  → 調査に基づく滞納処分（差押等）

組織的な対応

- 長期化・高額化した困難案件に対し、組織的な対応を行う。

  → 高額案件（100万円以上）については、捜索・公売等を積極的に実施
  → 熊本県との連携（徴収引継・共同催告・捜索等）

その他

- 滞納者の具体的な実情を調査・把握し、事業廃止等の理由により徴収が見込めないものについては、適切に滞納処分の停止（執行停止）を実施。

（参考）

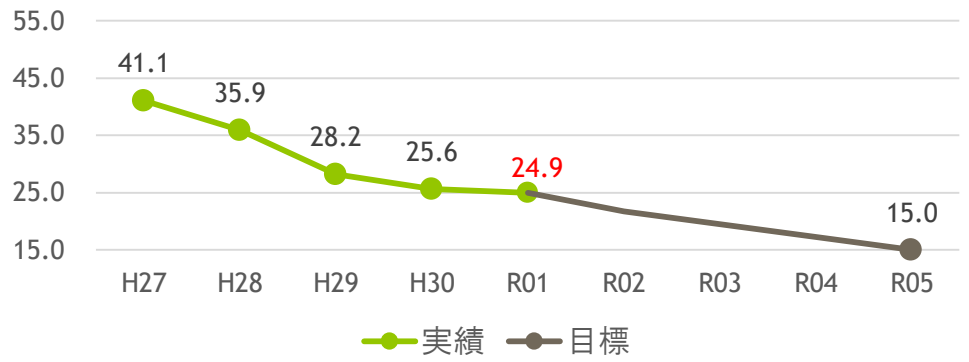
滞納繰越の割合

	H27	H28	H29	H30	R01
熊本市	4.55%	4.01%	3.48%	2.41%	2.10%
政令市平均	2.84%	2.45%	2.08%	1.59%	1.43%

滞納繰越額の推移（単位：億円）

	H27	H28	H29	H30	R01
熊本市	41.1	35.9	28.2	25.6	24.9

滞納繰越額の推移、今後の見込み（単位：億円）



取組③ 徴収業務の適切な進行管理

新しく生きよう。
NEO ONE
KUMAMOTO

滞納整理方針の作成

- 年度ごとの滞納整理方針を作成し、徴収業務の適切な進行管理に努める。

  → 班単位の数値目標（調査・差押件数等）の設定
  → 班長は、担当者へ対し、随時ヒアリング・助言等を実施
  → 所属長は、困難案件へ対し、随時ヒアリングを実施し処理方針を決定

数値目標の設定

- 徴収業務に関する数値目標（収納率、滞納整理関係）を設定し、目標達成に向けた進行管理を行う。

その他

- ＯＪＴを中心とした徴収職員のスキルアップに努める。
- 徴収業務に関する課内研修（初任者・中堅職員・監督職向け等）の企画・実施
- 税務部内に「収納率向上対策プロジェクト」を設置のうえ、現年度対策を中心とした取組項目の洗い出し、調査・分析等の実施

４ 今後に向けて

新しく生きよう。
NEO ONE KUMAMOTO

- 現年度収納率の向上のため、催告（コール・訪問等）を中心とした業務体制の見直しを実施予定。
- 令和３年度当初予算（１１月補正：債務負担（ゼロ債務））で、市税収納事務支援業務委託（初期未納対策）等の委託料として、５５，５００千円計上。
- 今後も徴収業務の一部を段階的に委託化し、徴収職員が滞納整理業務に専念できる体制整備を進め、収納率全体の向上を図る。

(1) 直接的効果

業務	令和元年度（実績）	令和３年度（見込）	備考
催告 （コール）	会任職員　５人 業務委託　４人 案内件数　16,336件／年	会任職員　0人（▲5人） 業務委託　9人（＋4人） 案内件数　18,000件／年	令和３年度に完全委託化
催告 （訪問）	会任職員　14人 業務委託　0人 訪問件数　53,331件／年	会任職員　10人（▲4人） 業務委託　10人（＋10人） 訪問件数　76,000件／年	段階的に委託化
その他 （窓口等）	会任職員　0人 業務委託　2人	会任職員　0人（▲±0人） 業務委託　5人（＋3人）	窓口件数　32,500件／年 窓口収納額　8億円／年 （333万円／日）

※ 業務委託人数は、配置見込数

(2) 間接的効果

- 会計年度任用職員（納税推進コール・納税指導）に係る服務処理の軽減
- 窓口収納、口座振替関連業務等に係る労務負担の軽減

→ 徴収職員の
滞納処分（差押・充当）への専念