

総務教育常任委員会資料

(平成29年10月6日)

【件名】

- ・ 奨学金返還金のコンビニ収納に係る督促状誤送付について（人権教育課）…………… 1

教育委員会

奨学金返還金のコンビニ収納に係る督促状誤送付について

平成29年10月6日
人権教育課

平成29年7月末納期の鳥取県育英奨学資金について、既に納付していた方に対して督促状を誤って送付した事案が発生しましたので、報告します。

また、該当の皆様には大変なご迷惑をおかけしたことについて、改めて関係の皆様には深くお詫びを申し上げます。

1 確認日時

平成29年8月21日（月） 当事者からの電話により発覚

2 事案の概要

鳥取県育英奨学資金の7月分返還金（半年賦）について、コンビニで納期までに納付したにも関わらず督促状を送付した方が130名あり、そのうち7名が再度納付されたため、二重納付が発生した。

3 発生経過

- ・今年度から県の収納金がコンビニでも納付できるようになったため、鳥取県育英奨学資金の返還金についても、納入通知書で納付する7月末納期の半年賦返還分から適用を開始した。
- ・従前どおり、納期後には県の財務システムから奨学金システムへ納付情報が反映され、当該データに基いた督促状の作成、及び発送（8月18日（金））を行った。
- ・翌週から人権教育課に、コンビニで納期までに納付したにも関わらず督促状が届いたという問合せや苦情が10件程度あり、この度の事案が発覚した。

4 原因

- ・金融機関で納付した方のデータは、数日で県の収納システムに反映されるが、コンビニで納付した方のデータが反映されるまでには最大で2週間程度を要し、データを確認できるまでに1ヶ月程度かかる場合があることを担当課が認識していなかった。
- ・このため、金融機関のみで納付されていた時と同様の督促処理を行い、納期までにコンビニで納付された方に対して督促状を送付してしまった。

5 対応状況

- ・納入確認までにはどうしてもタイムラグが発生することから、従来から督促状には「既に納付済みの場合は、行き違いですから御了承ください」と記載しているところであるが、今回の督促の件で電話があった方に対しては、事情を説明してお詫びし、了解していただいた。
- ・また、二重払いとなった方に対しては、電話連絡（連絡がつかない方には通知）を行い、お詫びと説明を行った上で、「還付」又は「次回返還金への充当」を選んでいただいた。
- ・納期までに納付されているにも関わらず、督促状を送付した方に対して、今回の事情の説明とお詫びの文書を送付した。

6 再発防止策

(1) 平成29年12月の対応

- ・次回、納入通知書（半年賦、約900件）に係るコンビニ収納が発生するのは12月であるが、その際には、コンビニで納付をした方の速報値データに基づき、手作業による督促状の抜取り作業を行い、納付済みの方への督促がないようにする。
- ・確定値データの県財務システムへの反映状況を確認し、必要に応じて督促状の追加発送を行う。

(注1) 「速報値データ」：県にお金が入っていない段階のコンビニでの取りまとめデータ

(注2) 速報値データの各課での確認作業が効率的に行えるよう、今年度県の電子収納システムが改修される予定

(2) 平成30年4月からの新たな対応

- ・平成30年4月から稼働する予定の新奨学金システムに、速報値データを利用して自動的に督促状が作成できるような機能を盛り込むとともに、直近の速報値データによる抜取り作業を行う。

※新たなシステムを導入する際には、考えられるリスクについて情報収集し、奨学資金の貸与を受けている家庭の皆様にご迷惑のかからないよう万全を期すよう対応する。

(参考)

県の収納事務全体の動き ※県税を除く

- ・平成29年4月から、財務システム導入に伴い県の収納金がコンビニでも納付できるようになり、利便性の向上が図られた。
- ・ただし、コンビニ納付の場合、「確定値」に基づく収納金が指定金融機関に収納された時点で県の歳入となり、収納確認まで約2週間かかるため、納期限直後に納付状況を確認しても納付が確認できない。
- ※県税の収納については、平成18年度からすでにコンビニ納付に対応している。