

事務監査請求に係る個別外部監査結果報告書 における指摘事項への措置状況について

監査のテーマ：市税の徴収事務の内、特別処分及び不納欠損処理の合规性と滞納整理事務システムの実効性について

第1部 滞納整理事務情報システムの監査報告書

1 全般統制

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（1）セキュリティ管理体制の構築状況について（報告書P1）</p> <p>課税オンラインシステム、収納オンラインシステム及び滞納オンラインシステムに関して、早期に、千葉県情報セキュリティ対策基準に準拠した実施手順を完成させることが必要である。</p>	<p>税務オンラインシステムにおける情報セキュリティ対策については、平成18年3月31日に「千葉県税務オンラインシステム情報セキュリティ対策実施手順書」を策定し、システムの管理体制や緊急時の対応等を明らかにした。</p>
<p>（2）IT部門内の職務分離（報告書P3）</p> <p>監査時点において、一部の開発担当SE（外部委託）が本番環境にアクセスできる権限を持っており、障害時の緊急対処におけるプログラム変更やプログラムの本番移行などを行っていた。このため、不当なプログラム変更によるデータ改ざん・消去、データ漏洩に対する統制が弱い状況にある。</p>	<p>開発担当SEの本番環境アクセス権限については、平成18年2月6日付けですべて削除した。</p> <p>また、システムの開発や維持管理の業務に従事する職員及びSEのホストコンピュータに対する利用者権限の付与ルールを見直し、業務内容に応じたアクセス権限の付与、及びその付与手続や管理方法等を規定した「住民情報系システム用ホストコンピュータのAIFユーザIDの管理方法について」を平成18年2月7日に制定し、運用を開始した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="188 253 794 327">（４）論理的なアクセスコントロール（内部利用）（報告書P6）</p> <p data-bbox="172 342 794 416">平成18年6月を目処にセキュリティツールの導入作業が計画・進行している。</p> <p data-bbox="172 432 794 595">これにより、セキュリティ施策を実現する技術的基盤が確立すると思料する。なお、実効性のあるセキュリティ対策とするため次の対応を実施する必要がある。</p> <p data-bbox="172 611 794 909">① パスワードポリシーを確立させ、それに基づいてセキュリティツールを設定する。 ② 各ファイルの重要性、機密性を精査してアクセス権限を設定する。 ③ セキュリティツールの導入に先立ち、セキュリティ強化策の必要性と遵守手順等について研修等を通じて周知徹底させる。</p>	<p data-bbox="834 342 1453 461">情報システムへのアクセスコントロールについては、以下のとおりシステム改修と運用方法の改善を行った。</p> <p data-bbox="834 477 895 506">①②</p> <p data-bbox="834 521 1453 685">パスワードの暗号化、有効期限管理、変更履歴管理、利用者本人による随時変更及びログイン情報の記録等の機能を有するセキュリティツールを導入し、平成18年6月24日から運用を開始した。</p> <p data-bbox="834 701 863 730">③</p> <p data-bbox="834 745 1453 1043">利用者権限の分類や設定の基準、パスワードの設定基準及び端末機の手順等、システムの管理者及び利用者がそれぞれ実施、遵守すべき手順、規約及び手続等を規定した「住民情報系システムの運用、保守及び開発業務に係るホストコンピュータへのアクセス制御実施手順書」を策定し、平成18年6月16日から施行した。</p> <p data-bbox="834 1059 1453 1178">なお、セキュリティツールの導入に先立ち、平成18年6月13日、14日に職員等への説明会を開催した。</p>
<p data-bbox="188 1200 794 1229">（５）物理的なアクセスコントロール（報告書P7）</p> <p data-bbox="172 1245 807 1626">監査時点において、入退管理システムが設置されていない扉を使用した入退室、及びその鍵の貸与・返却の事実が記録されていなかった（なお、扉の物理鍵については、情報システム課管理班が管理している）。このため、当該扉から入退室した場合には、在室者を特定することができない。万一、セキュリティ事故が発生した場合、“何時”、“誰が”コンピュータ室に在室していたか調査することができないことを指摘した。</p>	<p data-bbox="834 1245 1453 1408">情報システムを設置している室への入退管理については、平成18年1月27日付け、「情報システム課で管理している鍵の貸出等の運用方法について」を定め、物理鍵の貸出手続を明確化した。</p> <p data-bbox="834 1424 1453 1543">また、入退室管理システムが設置されていない扉に入退室管理システムを設置し、平成18年9月19日より運用を開始した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（８）バックアップ管理（報告書P13）</p> <p>テープの保管管理、不要なテープの整理及び廃棄の計画が立案されており、監査時点ではその過渡期であったと思料するが、このような状況は、必要なテープの迅速な出庫、及び紛失・盗難の早期発見ができないことが危惧されるため、早期にMT保管室に保管が必要となったテープ（廃棄予定のテープも含む）については、管理簿によって入出庫を記録し、さらに、管理簿と保管されているテープの照合チェックを定期的に行う必要がある。</p>	<p>磁気媒体の管理については、平成18年4月24日に磁気媒体管理台帳を整備し、MT保管室からの入出庫を記録するとともに、定期的に照合チェックを行うよう改善した。</p> <p>また、不要磁気媒体については、平成18年2月24日に廃棄処分した。</p>
<p>災害発生時に備え、別地のデータセンタに災害対策用のコンピュータ資源を確保する前提で検討を進めている。しかしながら、現時点で、別地のデータセンタに復旧用のコンピュータ資源が確保できる契約は締結されておらず、大規模な災害が発生した場合、長期間に渡ってコンピュータシステムの稼動を前提とした業務が停止するおそれがある。</p>	<p>別地のデータセンタでのバックアップ用資源の確保について、費用算定や他政令市の取組み状況の調査を行い、その必要性について検討したが、バックアップ用資源の確保には相当の経費を要すること、既に様々な災害対策を実施済であること、また、他政令市においても本市と同様な対策によりバックアップ資源は確保していないこと、などを総合的に評価し、実施しないことと決定した。</p> <p>実施済の災害対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータ設置場所の耐震対策 ・ホストコンピュータに障害が発生した場合、各区役所が単独で住民票の写しを発行できる仕組み ・データの遠隔地保管 等

2 アプリケーション統制

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（１）入力時のコントロール（報告書P15）</p> <p>“なりすまし”による不正なシステム利用のリスクを低減するために、オンラインシステムに的確なパスワード管理を行えるシステム機能を追加する必要がある。</p>	<p>パスワードによるユーザ管理については、パスワードの暗号化、有効期限管理、変更履歴管理、利用者本人による随時変更、ログイン情報の記録等、的確なパスワード管理が行える機能を追加し、平成18年10月2日より運用を開始した。</p>
<p>（３）処理時のコントロール（報告書P18）</p> <p>起案者と承認者は異なることが求められているため、同一人物が入力と承認を行う“自己承認”を処分停止で行うことは系統的に防御されている。ただし、承認行為の職責を担う課長が起案入力可能であることは、あるべき業務プロセスに対応したシステムチェックとはなっておらず、不正や誤謬の遠因となる可能性が否定できない。業務プロセス上の役割とシステム上の入力権限は一致させ、課長は入力不可能とするべきである。</p> <p>なお、緊急時あるいは繁忙時への対応として例外的な権限をシステム設定し、その設定の下では課長も入力可能とする機能を組み込むことも考えられる。ただし、この例外的な権限を起動できる者は課長より上の役職が求められ、起動した履歴が確保される必要がある。</p>	<p>処分停止時におけるシステム入力については、平成18年4月17日に納税管理課長及び区役所納税課長の起案入力権限を抹消した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="172 248 805 327">（６）異常値検知機能の組み込み（モニタリング機能）（報告書P21）</p> <p data-bbox="156 338 805 506">次のような事象について、処分停止承認入力済者名簿及び処分停止調書一覧の備考欄等に不審な登録・承認の可能性のある旨の注意情報を表示できるようにシステム対応することを検討されたい。</p> <ul data-bbox="164 517 751 685" style="list-style-type: none"> ・ 一定以上の滞納金額のもの。 ・ 夜間・休日の登録・承認入力されたもの。 ・ 登録入力と承認入力の時間が近いもの。 ・ 一定以上の件数のもの。 	<p data-bbox="834 338 1453 551">不審な処分停止の登録・承認行為の検出については、平成19年3月にシステム改修を行い、登録入力と承認入力の時間が近いものに対する注意情報を「処分停止承認入力済者名簿及び処分停止調書一覧」の備考欄に表示することとした。</p> <p data-bbox="834 562 1453 815">なお、その他3種類の事象についても検討したが、平成16年4月から、処分停止調書一覧等に記載されている情報を活用し、二重照合制度により、不審な処分停止の登録・承認行為を監視していることから、システム改修による対応は不要と判断した。</p>
<p data-bbox="156 837 805 1050">毎月、向こう2～3ヶ月に時効が到来する者に関して、一定以上の滞納金額のものを出力し、その対象者の状況について、最終的な確認を実施する運用を確立するための帳票出力の様式については、納税管理課と情報システム課で検討されたい。</p>	<p data-bbox="834 837 1453 1095">時効時期が迫っている滞納者に関する状況確認については、帳票の出力方法を検討し、四半期に一度の割合で、年度内に時効若しくは、納付・納入義務の消滅を迎える全ての未納額を対象に「時効到来予定者リスト」を出力することとし、平成19年3月にシステム改修を行った。</p> <p data-bbox="834 1106 1453 1218">また、システム改修に当たり、それらの未納額が、処分停止中かどうか把握できる機能を追加し、滞納整理事務に活用することとした。</p>

3 出力情報の管理

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>(1) 情報システム課からの出力リストの受け取りについて（報告書P24）</p> <p>情報システム課と納税管理課で検討を行い、表示対象件数が0件であった際の対応を確立する必要がある。</p>	<p>税務事務に係る出力帳票の受渡しについては、平成18年4月3日に、新たに「税務オンライン出力帳票管理台帳」を整備し、出力対象件数が0件であった場合の記録を文書で残すこととした。</p>
<p>(2) 出力リスト及び関連資料の保管等に関するルール・規程類（報告書P26）</p> <p>滞納整理事務において活用している帳票及びデータに関して、保管期間、合計値などの出力項目、指定した日付時点での帳票出力とその時点の情報表示、及び帳票の作成日付と情報表示時点での現在日付の表示など、抜本の見直しが必要である。</p>	<p>税務事務に係る出力リスト及び関連資料については、公文書管理規則等に基づき、平成18年12月28日付けで、電算出力帳票の保存期限及び保存方法等の見直しを行い、保存することとした。</p> <p>また、平成19年3月に滞納オンラインシステムの改修を行い、出力帳票に基準日、作成日、合計金額を印字できるようにした。</p>
<p>(6) オンラインシステム利用に係わる管理（報告書P31）</p> <p>IDセキュリティについて改善すべき事項は「2. アプリケーション統制（1）入力時のコントロール」を参照のこと。退職・異動の場合は速やかにIDの使用を中止しているが、3年間の休職等の場合は、当該IDを使用したオンラインシステムへの不正アクセスを防ぐため、一旦当該IDの使用を停止する申請等を行うことが望ましい。</p>	<p>税務オンラインシステムに係る職員のID管理については、平成18年3月29日付けで、納税管理課長から、税制課長・各区役所課税課長及び納税課長あてに、職員の長期休暇等の場合のID使用停止手続について通知した。更に、同年7月3日付けで、納税管理課長から、税制課長・各区役所課税課長及び納税課長あてに、職員が長期に職務を離れる場合のIDの停止と復職時のIDの再登録のルールを定め、通知した。</p>

第2部 滞納整理事務の監査報告書

1 会計上の問題点

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（1）滞納繰越額の不一致</p> <p>滞納繰越額の年度間不一致（報告書P3）</p> <p>翌年度への繰越額と前年度からの繰越額が毎年度不一致である。前期の滞納繰越額を遡って修正した場合は、その明細を決算資料として作成し保存する必要がある。</p> <p>年度間の決算資料連続性を保つように作成する必要がある。</p>	<p>滞納繰越に係る資料の作成については、平成17年度決算から、滞納繰越額を遡って修正した場合には、基礎データを保存し、年度間の決算資料の連続性を保つような処理を行うこととした。</p>
<p>区別の滞納繰越額の不一致（報告書P6）</p> <p>「税務統計に記載された滞納繰越額」を裏付けるデータ及び帳票はまったく存在しない。</p> <p>決算及び税務統計等で公表される滞納繰越額は、滞納繰越額を管理する滞納オンラインシステムから出力された滞納集計データに基づき作成されなければならない。</p> <p>公表されている滞納繰越額は信憑性を欠き、長期にわたり適正性かつ相当性を欠くものであった。</p>	<p>滞納繰越に係る資料の作成については、平成17年度決算から、滞納オンラインシステムから出力された滞納集計データに基づき作成した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（２）調定額と収納率の差異 過年度の調定額と収納率の修正（報告書P9）</p> <p>税務統計における市税の調定額・決算額累年比較や市税決算額調や決算書における歳入明細の調定額・収入未済額は、まったく信憑性のない滞納繰越額を基準にして多くの時間と労力をかけて作成されており、したがって税務統計や決算書で公表されるこれらの金額は「長期にわたり適正性、相当性を欠く」ものであった。</p> <p>滞納繰越額等の決算資料等は滞納オンラインシステムから出力されるデータに基づいて作成されなければならない。</p> <p>決算業務に対する基本姿勢の改善、滞納整理事務及び税務統計等の外部公表資料作成過程における内部管理体制の強化だけでなく、これらに対する監査体制の充実・強化が必要である。なお前提条件として、後述する監査のいたるところで指摘されるような滞納オンラインシステムにおける会計上の不備の早急な改善が必須である。</p>	<p>滞納繰越に係る資料の作成については、平成17年度決算から、滞納オンラインシステムから出力された滞納集計データに基づき作成した。</p> <p>また、平成18年12月28日に「市税事務取扱マニュアル」を作成し、予算及び決算事務や、税務統計作成の手順を明確にするとともに、税務部内の管理職及び係長等による再チェックチームを組織して、内部管理体制を充実・強化した。</p>
<p>（３）滞納繰越額データベースの検証 16年度滞納繰越額の検討（報告書P9）</p> <p>①実際に入金した日と入力した日を分けて処理できるようにシステムを改修する（入力した日はシステム側で自動付与する必要がある。）。</p> <p>②各出力帳票には作成基準日、出力日を漏れなく印字するように帳票設計を変更する。</p> <p>③滞納明細等残高ベースの各出力帳票は一定期間遡って基準日現在で出力できるように、データベースの設計を変更する。</p> <p>④不納欠損、処分停止の明細等フローベースの各出力帳票は一定期間遡って期間を指定して出力できるようにデータベースの設計を変更する。</p> <p>⑤各明細ベースの出力帳票には、合計金額が漏れなく印字できるように帳票設計を変更する。</p> <p>⑥決算日もしくは基準日現在の各出力帳票（明細ベースのものを含む）をすべて出力・保管すべきである。</p>	<p>税務オンラインシステムと各種統計資料の整合については、適正な資料の作成を行うため、以下の通りシステムの改修と運用方法の改善を図った。</p> <p>① 平成18年6月に収納オンラインシステムを改修し、平成17年度決算から、入力日を基準とした帳票出力とは別に、実際に入金した日を基準日とした当年度の収納合計額を帳票出力できるようにした。</p> <p>②⑤ 平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、各出力帳票に作成基準日・出力日・合計金額を記載するようにした。</p> <p>③④⑥ 平成18年4月に税務オンラインシステムを改修し、各出力帳票を基準日現在で出力するとともに、バックアップデータを保管できるようにした。</p>

3 不納欠損処理と処分停止

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（４）不納欠損の個別検討 僅少な不納欠損の検討（報告書P29）</p> <p>不納欠損額の個別明細としての「不納欠損該当者一覧表」は合計額を末尾に記載して、不納欠損額集計表と照合可能にすることが必要である。</p> <p>また、滞納額を回収不能として抹消する重要な調書であるので、年度末において必ず出力し、期限を定めて保管する必要がある。</p>	<p>不納欠損に係る帳票データの管理については、平成18年度から、「不納欠損該当者一覧表」を公文書管理規則等に基づき5年保存とされている不納欠損書として保管することとした。</p> <p>また、平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、「不納欠損該当者一覧表」の合計額を出力し、不納欠損額の集計表である「不納欠損額内訳表」の合計欄と照合できるようにした。</p>
<p>（５）不納欠損への対策について 決裁書に記載された対策（報告書P30）</p> <p>不納欠損への対応策は、具体的戦略、行動指針、目標数値を掲げ、より実行可能性を高め、翌年度以降の決裁書で当該対応策をとった成果（もしくは経過）について具体的に分析して記載し、翌々年度の対応策の策定につなげていく必要がある。</p>	<p>不納欠損への対応策については、対応策の実行可能性を高めるため、平成18年度から年間整理目標の設定や進行管理の徹底、差押処分の促進などを『滞納整理事務執行の基本方針』で定めた。</p> <p>また、平成18年度決算に係る不納欠損処理の決裁書において、前年度の決裁書に記載した具体的戦略、行動指針、目標数値などの成果を分析し、平成19年度の対応策に活用した。</p>
<p>（６）処分停止の内容と分析 処分停止の推移と16年度の処分停止（報告書P35）</p> <p>税務統計に記載された16年度に実施した処分停止額は2,400,048,122円ではなく、2,002,990,122円である。</p> <p>滞納オンラインシステムから出力されるデータに基づいて算出されていなかった。</p> <p>決算資料の作成に十分なチェック機能が働いていない。改善が必要である。</p> <p>また、年度において実施した処分停止の個別明細と年度末において処分停止となっている繰越額の個別明細を出力し、期間を定めて保存する必要がある。</p>	<p>「処分停止調書一覧」などの帳票データの管理については、平成18年度から、処分停止調書と同様に保存期間を3年間とし、納税管理課内で保存することとした。</p> <p>また、平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、処分停止額は、出力データに基づいて算出し、決算資料の作成に利用することとした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（７）処分停止の個別検討 処分停止の決裁書の検討（報告書P36） 滞納額は処分停止とすべきと判断される場合には速やかにその時点で決裁を受けるべきものである。</p>	<p>処分停止の決定については、平成17年2月に改訂した「滞納整理事務マニュアル」に基づき、財産調査や実態調査などの証憑書類を整理した上で、速やかに行うこととした。</p>
<p>決裁は民間では部長決裁、担当役員決裁、社長決裁等、経済性や効率性の観点から金額で区別していることが多く、処分停止の決裁や不納欠損処理決裁（ただし現状では不納欠損処理の個別決裁は行われていない。）についても、金額等によって課長決裁、部長決裁、局長決裁のような決裁権限を区分して、適時に深度ある決裁を行うことを検討されたい。</p>	<p>処分停止の決裁については、他政令市の状況を参考に、効率性の観点から処分停止の決裁権限を見直した結果、決裁規程を改正し、平成19年度から、部長（区長）、納税管理課長（納税課長）の専決区分を設けた。</p> <p>50万円以上 税務部長（区長） 50万円未満 納税管理課長（納税課長）</p>
<p>（８）処分停止の二重照合制度について 二重照合制度は十分に機能しているか（報告書P38）</p> <p>①照合確認欄には必ず実施日を付記し、照合の元となる処分停止調書にも確認印及び確認日を残すことが必要である。また5人ものチェックを少なくとも、1～2人で質の高いチェックをし、十分なチェックがなされているか別のものが再確認すれば足りるように考える。二重照合の効率化が必要である。</p> <p>②この制度のように情報システムから提供されるデータを利用した内部のチェック体制は、情報システムに対する不正アクセスができないような仕組みが適切に整備され、かつ有効に運用されていなければ、ならない。今後、今回の情報システムの監査報告書に記載されている改善を行い、監査等により定期的にその有効性の評価を行っていくことが必要である。</p>	<p>処分停止の適正な実施に向けたチェックについては、以下のとおりチェック方法の改善を図った。</p> <p>①平成18年4月から、二重照合調書への実施日の記載、処分停止調書への確認印の押印及び確認日の記載を行うこととした。</p> <p>また、二重照合の実施については、引き続き5人で行うこととしたが、照合する者が2人一組となり、読み合わせを行うことにより、照合者の事務を軽減し、作業時間の短縮による効率化を図った。</p> <p>②不正アクセスに対する防御機能を高めるため、平成18年10月に税務オンラインシステムを改修し、利用者本人による随時変更等のパスワード管理が行えるようにした。</p> <p>また、平成18年12月から毎月、「千葉県税務オンラインシステム情報セキュリティ対策実施手順書」に基づき、税務オンラインシステムにおけるアクセス状況の再チェックを行うとともに、内部チェック体制の有効性を評価するため、年2回セキュリティ対策の実施状況を点検することとした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（９）不納欠損の決裁 個別決裁の必要性について（報告書P40）</p> <p>不納欠損処理は毎年度かなりの件数であるが、税務の公平性・透明性の観点からは、現状のように不納欠損処理した個別明細もなく（保存されていない）年度末に調定年度別適用条文別といった区分の集計表だけで一括して決裁（報告）する程度では相当な処理であるとはいえない。したがって、すでに処分停止の決裁を受けたものと受けていないものとを区分した上で、少なくとも一定金額以上のものについては、時効前に地方税法第15条の8の確認を行い、不納欠損の処理を行うことが必要と思われる。</p>	<p>不納欠損処理については、平成17年度決算に係る不納欠損処理の決裁書から、不納欠損該当者一覧表等、決裁権者の判断に必要な資料を添付するよう改めた。</p> <p>また、下表の基準により、時効前に地方税法の規定に基づく処分停止に該当する事由が継続しているか確認を行った上で、不納欠損処理を行うこととし、平成19年2月9日付け納税管理課長通知により、各区役所の納税課長あてに通知した。</p> <p>対象金額 本庁 高額事案 1,000万円以上 特別徴収 100万円以上 区役所納税課 100万円以上</p>
<p>（10）不納欠損額のデータベース検証 16年度におけるシステム上の不納欠損処理額の検討（報告書P41）</p> <p>今回データベースで16年度の不納欠損処理額を検証し、その結果は1,646,585,280円であり、税務統計と極めて近い値を得た。</p> <p>年度末に出力される不納欠損処理した案件の個別の明細表には、合計欄がなく、かつ、現在は保存されていない。</p> <p>また、これと同一のものを後日再度出力することは不可能であり、電子データとして直接入手することも上記のように簡単にはできないシステムになっている。つまり、滞納による未収金を完全に抹消するという意味で監査上最も重要と思われるデータを事後的に閲覧・検証することは事実上不可能に近いことになっている。不納欠損処理した案件の個別の明細表に合計欄を設け、年度末には全て紙に出力し、然るべき承認証跡を残した上で、期限を定めて保管する必要がある。</p>	<p>不納欠損に係る帳票データの管理については、平成18年度から、「不納欠損該当者一覧表」を公文書管理規則等に基づき5年保存とされている不納欠損書として保管することとした。</p> <p>また、平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、「不納欠損該当者一覧表」の合計額を印字できるようにした。</p>

4 滞納整理事務及び滞納繰越額の管理について

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（１）滞納整理事務の流れ 督促事務の規定について（報告書P46） 千葉市の場合、地方税法に規定されている期限より長い期間（30日）を条例で定めており、これが初動の遅れにつながっていると考える。初動の遅れは、滞納額の増加を招く。滞納整理事務は件数も多く大変であると思うが、地方税法上の期限と同様に督促状を発送できる体制を作るよう検討されたい。</p>	<p>督促状の発送業務については、検討した結果、収納状況の反映、督促状の発送作業に時間を要し、20日以内に督促状を発送することが困難であるため、地方税法に定める特別の事情に該当するものとして、納期限後30日以内で督促状を発送することとした。</p>
<p>催告事務について（報告書P47） 交渉履歴を閲覧したところ、口頭による催告がかなり頻繁に行われている。口頭による催告は、電話による催告が最も多く、ついで臨戸調査、差押実施となる。電話だけでは滞納者に関する情報収集ができないことから、高額滞納者に対しては臨戸調査による催告を積極的に行い、滞納者の状況を早期に把握する必要があるように思われる。 また、常時不在のため交渉不能又は納付相談のない滞納者については、そのまま放置することなく必要に応じて5号催告を早期に発することが必要である。</p>	<p>高額滞納者に対する催告については、平成17年2月に改訂した「滞納整理事務マニュアル」に基づき、滞納者の状況把握と5号催告書（差押決定通知）の発送を速やかに行うこととした。</p>
<p>（２）滞納繰越額の分析 滞納の原因分析（報告書P48） ①滞納原因として「納税意欲の欠如」は減少してきているとはいえ、16年度において金額的には13.9%、人員的には9.5%となっている。これは、市民の意識を変えるよう更なる努力を重ね、減少させていかなければならない原因の一つである。 ②滞納原因としての「その他」が年々増加している。この中には、すでに区分して表示されているもの以上に金額の大きいものが出てきているので、滞納原因として区分して表示すべきものを再検討し、入れ替えられたい。</p>	<p>徴収率の向上に向けた取組については、以下のとおり、事務の見直しを行った。 ①街頭での啓発物資の配布、公共施設や金融機関におけるポスターの掲出などの従来の手法を充実するとともに、平成18年4月より新たに集客力が見込める市内の百貨店やスーパーマーケットの店内放送で、納期の一週間前から、午前・午後各1回、市税の納期と口座振替の促進について呼びかけを行うこととした。 ②平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、新たな滞納原因として相続を追加し、滞納原因のより詳細な分析が行えるようにした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>滞納額区別推移（報告書P49）</p> <p>高額滞納者は初期対応が重要で、会社の実態の把握、差押等の保全手当ての早期化が望まれる。これには調定区と本庁の高額滞納整理室の連携が重要であり、また、高額滞納整理室においては、初期段階から調定区に働きかけ、回収のため行動を強化することが必要である。</p>	<p>滞納整理事務の強化については、従来から開催している市税徴収対策班会議等を通じて、意見交換や滞納整理に関わる手法の協議を行うほか、平成18年度から高額事案等に対しては、本庁高額滞納整理室と各区役所納税課の共同で臨戸調査を行うなど、より一層の連携強化を図ることとした。</p>
<p>（3）臨戸調査による徴収について</p> <p>臨戸調査の徴収実績及び回収率（報告書P52）</p> <p>個人の徴収率の差異を分析検討し、徴収率をさらに高める手法を検討する必要がある。</p> <p>また、16年度末において納税意欲の欠如が滞納者の10%近くいる現状ではこうした臨戸調査は強化していかなければならない。臨戸徴収実績の減少を食い止めるためにも、今後は今一步踏み込んだ形で徴収計画を立てて実行して行くことを検討されたい。</p>	<p>徴収率の向上に向けた取組については、平成18年度から、臨戸調査の強化のため出動日数を増やすとともに、「滞納整理事務執行の基本方針」に基づき、年間数値目標の設定、高額滞納事案優先の整理、本庁と各区役所納税課・徴収部門と課税部門の連携体制の確立等により効果的な徴収計画を策定し、滞納整理を行うこととした。</p> <p>また、平成18年12月15日付け納税管理課長通知により、高額滞納整理室及び各区役所納税課長あてに通知し、個人の徴収率の差異を分析して、徴収計画の策定を行うこととした。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p data-bbox="156 248 512 282">（４）高額滞納者の個別検討</p> <p data-bbox="140 293 655 327">高額滞納繰越額の個別検討（報告書P55）</p> <p data-bbox="140 338 783 595">①滞納繰越額の個別明細のデータ出力がなく、保存もなく、また個別明細には合計欄がないので個別明細と集計データとの照合ができない。また、滞納繰越額はいつの時点で出力しても日付がすべて6月1日と自動で印刷されて、出力される。</p> <p data-bbox="169 607 783 730">このような会計システムの構築自体、会計制度の基本的要件が欠如しているものであり早急に改善が必要である。</p> <p data-bbox="140 741 783 909">②高額滞納は、後になればなるほど回収が難しくなる。よって、アラーム機能をシステムに持たせ、現年滞納者対策を強化することが必要である。</p> <p data-bbox="140 920 783 1133">③人事異動が定期的にある。したがって滞納管理のための交渉履歴等の入力、入力した本人以外の方が閲覧してもわかるように、全てにわたり、もう少し詳細に記載することを徹底する必要がある。</p>	<p data-bbox="807 338 1445 461">高額滞納者に対する徴収率の向上に向けた取組については、以下のとおり、システム改修と運用方法の改善を図った。</p> <p data-bbox="807 472 1445 730">①平成18年4月1日から、滞納繰越額は、基準日現在のバックアップデータ（個別明細データ）と帳票を保管することとした。 また、平成19年3月に滞納オンラインシステムを改修し、出力帳票に出力日、合計金額が印字されるようにした。</p> <p data-bbox="807 741 1445 999">②平成18年度から、「督促状發送者一覧」、「高額未納者リスト」等既存の帳票をアラーム機能として活用し、現年の高額滞納者を抽出して、早期の臨戸調査、財産調査等を徹底して行い、迅速に差押処分を執行することにより、現年滞納者対策の強化を図った。</p> <p data-bbox="807 1010 1445 1312">③平成18年度から、滞納に至った理由、納付の見通し、履行期限・納付予定額など滞納者との交渉履歴については、詳細に入力することとした。 なお、平成18年4月3日付け納税管理課長通知により、各区役所納税課長あてに、交渉履歴を詳細に入力するとともに、課内研修会等で関係職員への周知徹底を図るよう通知した。</p>

監査の結果（指摘事項）	講じた措置
<p>（５）差押事務の検討</p> <p>税務統計による差押解除の推移（報告書P59）</p> <p>差押の調査において、税務統計作成の基礎資料がしっかり保存されていないため、税務統計上の数字の内訳を調査しようとしても正確な回答が得られなかった。人事異動があり担当者が数年ごとに交代してしまうため、更にわからなくなっている。</p> <p>また、責任ある資料の作成と保管について根本的な改善が必要である。</p>	<p>差押事務に係る統計の作成については、平成18年12月28日に「市税事務取扱マニュアル」を作成し、予算及び決算事務や税務統計の作成に係る資料の保管・管理及び引継ぎについて定めた。</p>
<p>差押解除に伴う徴収率（報告書P60）</p> <p>差押えの目的は、強制換価のための前段階的な役割を持つと同時に、納税の猶予等をしたときにその担保的な機能も有していることから、一般的には換価処分による滞納税額の回収にあると考えられる。しかし、処分価値は僅少な電話加入権であっても、支払を督促するという役割も担い、同様なことが営業用自動車等にもいえる。営業資産の差押えは、時には慎重に実施すべきであるが、状況を判断して実行されなければならない支払いを督促する有力な手段である。</p> <p>また、現在、動産についての調査は十分実施していないが、税の公平性の観点からは動産についても調査し差押等を強化する必要がある。絵画や骨董品等の動産も差押えを実施し、オークション等を有効活用して少しでも高く換価していくことが必要である。</p> <p>差押えは、法律上督促状を発した日から起算して10日を経過した日までに完納しないときに実施できるのであるから、徴税の公平性・経済性・有効性などの視点から、回収率を高めるためには「滞納者の財産を早期に調査して差押えする」ことが必要である。</p>	<p>差押処分については、不動産、預貯金、給与などの財産調査等を行った上で、滞納者の担税力を見極め、早期に執行（実施）した。</p> <p>また、平成19年度から検索により動産（自動車、貴金属、書画骨董等）の差押えを行い、7月に第1回インターネット公売を実施し、売却額を平成19年8月20日に滞納市税に充当した。</p> <p>平成19年度は、2月までに5回のインターネット公売を実施し、効果的な換価を進めた。</p>