

収納事務の改善

納税コールセンターについて

目次

内 容	スライドNo.
納税コールセンターの概要	2
納税コールセンターの主な業務内容(令和4年度契約)	3
納税コールセンター業務の実績比較	4
電話勧奨件数が減少している理由	5
《参考》中核市におけるコールセンター設置状況	6
《参考》コールセンター設置 35都市の業務実施内容	7

納税コールセンターについて

納税コールセンターの概要

開始時期： 平成24年

目的：

- ・滞納初期段階での早期解消
- ・外部委託により職員が滞納処分業務等に注力できる

対象者： 督促状発送後、一定期間経過しても納付がない人に電話による納税勧奨を行う
(例：4月末納期限の場合 → 6月に電話勧奨)

年間経費： 約330万円
(令和3年度)



納税コールセンターの主な業務内容 (令和4年度契約)

○電話番号調査

○電話による納付勧奨

- ・業務時間：平日 午前9時～午後8時
土、日、祝日 午前9時～午後5時
- ・電話回数：応答が得られるまで4回以上
- ・架電内容の記録



納税コールセンター業務の実績比較

	平成24年度	令和3年度
リストの受渡数	22,911件 (100%)	19,388件 (100%)
電話番号判明数	14,153件 (62%)	6,130件 (32%)
架電数	9,558件 (42%)	3,588件 (19%)
勧奨数	5,919件 (26%)	1,588件 (8%)
不在等	3,639件 (16%)	2,000件 (10%)

電話勧奨件数が減少している理由

- 滞納者数が減少
- 携帯電話の普及に伴う固定電話の減少
- 電話帳への番号不掲載 及び 電話帳の廃止
- 知らない電話番号からの着信は出ない

《参考》中核市における納税コールセンター設置状況

(令和3年6月現在)

設置有無	都市数	比率
無	27 都市	43.5%
有	35	56.5
(方式)		
直営	10	16.1
委託	25	40.3
合計	62	100.0

(高松市調べ)

《参考》納税コールセンター設置 35都市の業務実施内容

(令和3年6月現在・複数回答)

