事例No.	2293
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	埼玉県川口市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	その他

事例内容・タイトル

債権管理の適正化に資する取組について

出典

雑誌「公営企業」先進事例紹介（令和４年５月号）

先進事例紹介



債権管理の適正化に資する取組みについて

川口市上下水道局管理部料金課
料金係長　松井　孝之

1．はじめに

近年、地方公共団体等（以下「自治体等」）において、地方財政の悪化や、コンプライアンスを重視する観点から、債権管理の適正化が求められています。とりわけ地方公営企業においては原則として独立採算制による事業経営が求められており、安定した収益の確保や負担の公平性のため、収納率の向上や未収金を削減させることは、全国の自治体等に共通の課題であると言えます。

水道事業及び下水道事業（以下「上下水道事業」）において、収益である水道料金や下水道使用料（以下「上下水道料金」）は、施設の更新・耐震化等に必要な設備投資の原資となるものです。高度経済成長期に拡張整備された水道管等の上下水道施設の多くは、年々更新時期を迎え、その更新費用は今後も増加し続けることが見込まれます。一方、先日の総務省発表の報道にもあったように、一昨年に実施された国勢調査の結果を受け、令和４年４月１日から、人口減少が進む「過疎地域」が885市町村となり、初めて全国の半数を超えるなど、少子高齢化の進展による人口減少を背景に、地方公営企業では将来的な企業活動の先細りが見込まれます。

今後大幅な収益の増加を期待することは難しく、また、行財政改革による効果にも限界があることから、発生した収益をいかに取りこぼさずに収納していくか、また、事業の実施状況や経営状況について、住民等への説明責任がある自治体等として、いかにして債権管理を適切に実施するかという観点から、当市においても債権管理の適正化のための取組みを実施しています。

2．上下水道事業における債権管理の実情

多くの自治体等において、上下水道料金の請求・徴収等の事務にあたっては、水道料金と下水道使用料を事実上一体として取り扱う、同時徴収を実施していると考えられます。納期限までに支払いが無い場合、両債権ともに督促をすることとなりますが、督促後の対応については

両債権の法的な性質等が大きく異なります。

⑴　給水停止が実行できる場合

特に水道料金については、水道法第15条第３項[1]の規定により滞納者に対して給水停止措置を実施することができ、同時徴収している下水道使用料と併せ、実務上で最も効果的な滞納対策となっています。当市では原則として２期続けて未納となった場合に給水停止を実施し、滞納が長期間・高額となる前の実施を徹底しています。なお、経済的理由等により支払いが困難であると認められる場合には随時支払相談に応じ、誓約書を徴した上で分納や延納を認めるなどの柔軟な対応をしていますが、その誓約の履行が無い場合にも、直ちに給水停止を実施しています。これは期限内に料金をお支払いいただいている他の利用者との公平性の確保や、給水停止は民法第533条[2]に規定される同時履行の抗弁権の行使であることから、商取引上の観点からも、相手方の債務不履行に対しては毅然とした対応をするべきであるという考えによります。

なお、給水停止の実施については事前の予告を行っており、予告から実際の給水停止までの期間において多くの滞納者から支払いがあり、実際に給水を停止することとなるのは、その対象となった滞納者の半数程度となっています。

⑵　給水停止が実行できない場合

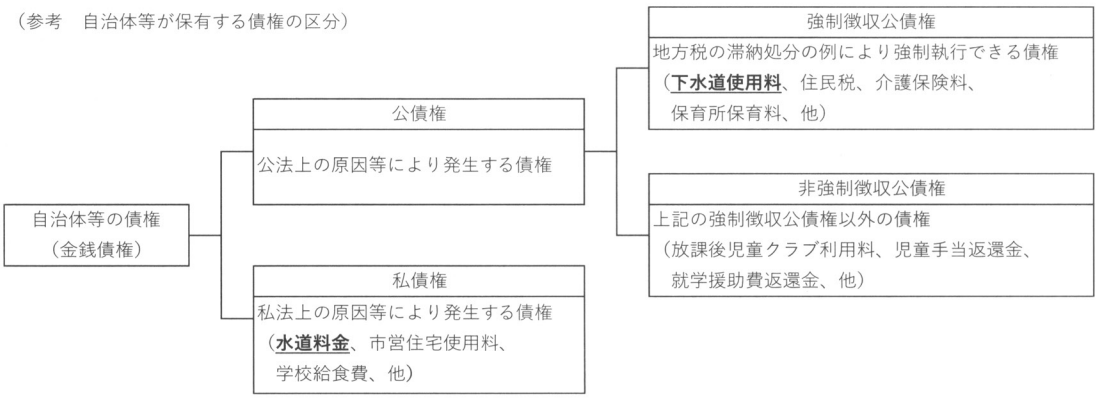
問題となるのは、滞納状態のまま市外転居をした者や、元水栓が滞納状態のまま市内転居をしたうえで、新たに別名義（滞納が残っている元水栓とは違う同居家族等の名による契約）による給水契約を結んでいる滞納者で、そのようなケースには元水栓における給水停止の効果がありません。特に後者については、仮に居住調査等により元水栓の滞納者（給水契約者）が新たな住所に居住していることが判明し、現在の給水場所で別名義で給水契約をしていた場合、給水停止が実行できるかという課題がありますが、給水契約はそれぞれの給水場所につきそれぞれの名義人が当事者として独立して成立する契約であり、仮に元水栓の給水契約者が居住していたとしても、実行できないと考えています（当市の顧問弁護士も同様の見解です。）。

そのため、給水停止の措置が実行できない場合、他に実効性がある債権回収方法を検討しなくてはなりません。

⑶　それぞれの債権の性質について

具体的には、水道料金は私債権であるため、再三の督促により徴収ができない場合には民事訴訟上のアプローチが必要となる一方、下水道

（参考　自治体等が保有する債権の区分）



使用料は強制徴収公債権であるため、地方税等と同じく、自治体等には滞納者の調査実施や財産の差押え等に係る自力執行権があります。それぞれの債権における債権管理、滞納整理については、債権ごとの性質に合わせた対応が必要となります。

3．債権管理の適正化に向けた取組みについて

以上のようなことから、債権管理の適正化のため、当市においては以下のような対応を実施しています。

⑴　水道料金、下水道使用料に共通した取組み

①　弁護士法人への未収金回収業務委託

当市では令和３年度から、納期から相当の期間が経過し、回収が困難であると判断した債権について、弁護士法人への未収金回収業務委託を実施しています。弁護士法人の選定については、自治体等における債権回収の実績、水道事業や下水道事業を含めた地方公営企業への理解等を勘案して決定しました（令和３－４年度の受託事業者：弁護士法人コモンズ法律事務所東京都千代田区）。

対象となる債権については、上下水道局が別途委託するサービサーが追跡し、再三の督促、個別訪問、電話催告等の対応を実施したが回収できず、かつ当初の納期から相当の期間が経過し、不納欠損・債権放棄の対象となる可能性が高いものを選定しました。令和３年度は年度途中の契約となったことにより、実際の委託期間は１か月程度でしたが、委任した債権全156件のうち36件について、完済や一部入金、分納相談の連絡等の実績がありました。これは、対象となった債権が回収困難案件であること、稼働期間が約１か月と短期間であったことを考えると、当初予想していた以上の成果があったものと考えています。令和４年度以降は、令和３年度に委任して残った債権にプラスし、さらに委任する債権を広げたいと考えています。

なお、本件未収金回収業務委託の実施については、具体的に以下のような点について検討しました。

㈠　弁護士法人への委託を行う前に、対象となった滞納者に対し最後通告を実施

実際に弁護士法人に委託する滞納者をリストアップした段階で、対象となった滞納者に対し、上下水道局から、当該債権について今後対応を弁護士法人に委任すること、弁護士法人に委任した場合には、上下水道局では一切支払相談等には応じられないこと等を記載した最後通告となる文書を送付しました。また、本文書には、当該滞納に係る未払金を支払うための納付書を同封しました。

その結果、最後通告の文書を発送した債務者の約15％から、入金または分納相談等がありました。

実際に委託する前ではありましたが、弁護士法人への委任を予告した時点においても相当の効果が見られたこととなります。

㈡　委託料は完全成功報酬型の契約とした

弁護士法人に支払う委託料は、委任した債権額のうち、回収した債権額に一定の手数料率を乗じた額とし、完全成功報酬型の契約となっています。これにより、委託料はあくまでも実際に回収が成功した債権に対してのみ発生することとなり、弁護士法人が回収できなかった債権については、上下水道局側としては持ち出しがなく、費用倒れになるようなことはありません。

㈢　弁護士法人からの督促方法の多様化

弁護士法人から債務者へのコンタクトは、受

※弁護士法人から債務者に送付する文書の記載例
当市において実施しているものとは若干異なります。

（例）

受任通知書

×× ×× 様　　弁護士法人〇〇
弁護士 □□ △△

以下の債権につき法的措置を含む一切の対応を受任したことを通知します。（中略）下記口座まで入金、または当職まで必ずご連絡ください。

1　債権者　川口市上下水道局
2　未払額　金〇〇〇円
2　振込先　〇〇銀行〇〇支店…

通知は複数回に分けて行い段々と内容が厳しくなる。

（例）

通知書

×× ×× 様　　弁護士法人〇〇
弁護士 □□ △△

再三お支払いを求めておりますがこれまで連絡がありません。（中略）今後、貴方の信用情報への影響、ローン契約等を行う際に不利益を被ることがあります。（中略）法的措置に移行する可能性があることを申し添えます。

1　債権者　川口市上下水道局
2　未払額　金〇〇〇円
2　振込先　〇〇銀行〇〇支店…

任通知書を発送することから始まります。弁護士名の通知に、未払となっている水道料金等の金額、対象期間を記載し、当該債権について弁護士法人が受任したことを宣言し、支払を催告する内容になっています。また、通知は複数回に分けて行い、支払・連絡等が無い場合には、段々と厳しい内容になっていきます。

なお、郵送による文書の送付の他、電話番号が判明している場合には架電対応、ショートメールによる催促も実施しています。特に長期間に渡り滞納状態となっている場合、定期的に届く督促状に慣れてしまっていたり、架電した場合にも相手側が上下水道局の電話番号を知っているため電話に出ないなどの課題がありましたが、弁護士法人からの多様なアプローチにより短期間での未収金回収に繋がっています。

(エ)　外国人に対する対応

令和３年10月に法務省が発表した『在留外国人統計2020年６月末』によれば、当市に居住する外国人の数は約３万9,000人となっており、全国の市区町村で１位となっています。また、割合では市人口の6.4％を占めています。

令和２年度末に当市の水道料金において債権放棄を実施した滞納者について、給水契約者の氏名により外国人の割合を調査したところ、約３割が外国人の利用者でした。滞納者が外国人の場合、誓約書の作成などで言葉の壁が障害となり、さらに、滞納となった経緯や支払義務について説明する際の対応に苦慮していたことから、その対策として、弁護士法人による外国人滞納者への外国語での対応を実施しています。また、そのような対応を参考とし、上下水道局窓口においても、電話を介した翻訳サービスの導入を行いました。

(2)　水道料金における取組み

①　法的措置

（※本項においては、便宜上、上下水道局側を“債権者”、滞納者側を“債務者”と呼びます。）

令和３年度、水道料金の滞納について、当市ではこれまで実施していなかった支払督促を実

施しました。支払督促は、安価かつ簡易的に実施できる民事訴訟上の手続きであり、地方自治法第96条第１項第12号[3]により、市長事務部局等においては議会の議決が必要となります。

しかし、地方公営企業においては、地方公営企業法第40条第２項[4]の規定により、前述の地方自治法の適用除外となっており、企業管理者の決裁により訴えの提起を実施できることとなります。

支払督促は、通常訴訟の半分の費用で実施することができ、裁判所ではその届け出がされた債権について調査等は行われず、書面上の手続きのみで実施することができます。仮に一般的な督促状と同じく、債務者が支払督促を一定期間無視した場合には、仮執行宣言を経て、債権者が債務名義を取得することができます。債務名義を取得した後は、裁判所が債権者に代わり債務者の資産の差押え、換価等を実行します。なお、支払督促は特別送達の方法により郵送されますが、これは一般の書留郵便等と違い、債務者は受け取りを拒否することができません。仮に債務者が特別送達の受け取りを拒否しようとしても、郵便局員が債務者の自宅等に郵便物を置くことによって配達したものと見なす『差置送達』が認められています。また、自宅等に本人がいない場合には家族等に渡すことで送達したものと見なしたり、債務者の勤務先等に送達することも認められています。このように、特に地方公営企業においては簡易的に実施でき、かつ強力な法的効力が発生する手続きになりますが、以下の点について注意が必要です。

(ア)　債務者が異議申立てをした場合には通常訴訟に移行する

支払督促が債務者に送達されてから２週間及びその後の仮執行宣言を行ってからさらに２週間の期間に、債務者から異議申立てがあった場合には、通常訴訟に移行します。異議申立ては債務者がその請求内容自体に異議がある場合に限らず、例えば分納での支払を希望する場合なども異議申立てとなります。後者の場合には、裁判上または裁判以外の場での話し合いによる和解が期待できますが、前者の場合には債務者も弁護士を立てるなどして抗告してくると考えられ、債権者側においても同様に弁護士に委任した対応が必要になると考えられます。その場合、訴訟費用として弁護士への手付金や成功報酬が発生することから、数万円程度の少額債権では、訴訟に移行する可能性がある支払督促は現実的でないと考えます。

(イ)　無資力者に対しては実効性が低い

支払督促により債権者が債務名義を取得した場合、裁判所が債務者の資産を差押えることになりますが、差押える財産は債権者が探す必要があります。債務者が事業を営んでいたり、雇用されている場合には、売掛金や給与等の一定の差押え財産があるものと推定されますが、仮にそのような収入がなく、かつ不動産等の資産を持っていない場合には、差押える財産が無いことになり、支払督促を実施しても実効性が低いこととなります。

(ウ)　債務者の居留守、不在等により特別送達ができない場合

前述のとおり、支払督促は特別送達により実施され、特別送達は受け取りを拒否できません。しかし、そもそも債務者が最初から居留守等により郵便局員の訪問に応答しない場合や、不在であることにより接触ができない場合（この場合には債務者宅に不在票が投函されます。）には、差置送達もすることができません。その場合、支払督促は公示送達が認められていないこ

とから、法的効力は生じず、文書が裁判所に差し戻されることになります。そのため、債務者と接触ができない場合や、債務者の所在が不明である場合には、公示送達が認められている通常訴訟を実施することを検討する必要があります。

⑶　下水道使用料における取組み

①　差押え

水道料金における支払督促と併せ、当市では令和３年度、下水道使用料の滞納に係る差押えを実施しました。下水道使用料は地方税等の例により財産調査等が可能なことから、上下水道料金の引き落し口座、年金の受け取り口座等を調査し、現金預金の存在を確認したうえで、当該財産を差押えました。不動産を差押えた場合には競売や換価等の手続きが発生しますが、現金預金の場合には短期間のうちに金融機関から直接取り立てることが可能であることから、預金調査を重点的に実施することが効率的であると考えます（ただし、定期預金の場合には、差押えても原則として満期日まで取り立てができません。）。

調査により滞納者が財産を所持していることが判明した場合、下水道使用料の差押えは実効性が高いことから、今後も対象を広げていきたいと考えています。

②　税徴収部門等と連携した積極的な交付要求

市長事務部局における納税課や特別債権徴収課と連携し、滞納者情報を共有することにより、市税等の滞納者が差押えをされた場合、上下水道料金においても滞納があった際には速やかに交付要求を実施しています。また、県税事務所や国税の競売情報等をマメにチェックし、住所地等から上下水道料金の滞納者の物件であると判断した場合にも、同じく交付要求を実施しています。また、工夫している点として、交付要求は下水道使用料に対してのみ可能であることから、交付要求により下水道使用料を徴収したお知らせを滞納者に送付する際、水道料金分の請求書と、水道料金の滞納についても今後法的措置等を実施する場合がある旨の通知文を同封しています。そのことにより、水道料金の未収金回収にも一定の成果が出ています。

⑷　その他の取り組み

滞納整理、債権管理については未収金の回収に注力されがちですが、そもそも未収金を発生させないための取組みも有効であると考えます。

①　引越ワンストップサービスの導入

当市では、給水契約の中止手続きをしないまま転出する方が、年間約1,500件程度発生しています。多くは手続き忘れによるもので、集合住宅の場合にはすでに次の使用者が居住しているケースも多く、職権により中止や振替の手続きをしたり、口座振替により料金が落ちていた場合には還付等の事務が発生するなど、業務の圧迫に繋がっていました。また、特に最後の１～２期分の料金を残して居所不明になる方が多く（当市ではこれを“転居未納”と呼んでいます。）、債権管理上の課題になっていました。

そこで、少しでも手続き漏れを防ぐため、引越ワンストップサービスを導入しています（サービス提供事業者　TEPCOiフロンティアズ株式会社　東京都港区）。

これは、電気・ガス等の事業者と共同で利用者に提供するプラットフォームで、利用者は、スマートフォン等により水道・電気・ガス等の転居のための手続きを一括で実施することができます。特に、水道の手続きを失念している方であっても、電気やガスの手続きのために当

サービスを利用すれば、上下水道料金についても手続きをしたこととして情報が提供されるため、手続き漏れ、転居未納の発生を防止することが期待できます。

また、当サービスは電子申請の一種であることから、電子申請の利用が拡大されたことにより、窓口業務や電話対応等の業務における負担軽減にも繋がりました。

② キャッシュレス決済の推進

キャッシュレス決済のうち、特にクレジットカード決済は、上下水道料金がカード会社による立替え払いにより納入されるため、理論上は収納率が100％になります。当市では、令和２年９月からクレジットカードの取り扱いを開始し、現在は給水契約者のうち５％以上の方がクレジットカードによる支払いをしており、現在も増加傾向にあります。また、同時期に開始した口座振替割引により、口座振替利用者のうち初回に引落しが成功した方に限り割引の対象としていることから、納期内の支払が促進され、未収金の減少に繋がりました。

今後も、債権管理適正化の観点からも、キャッシュレス決済を推進したいと考えています。

４．おわりに

自治体等において、会計上の手続きとして民事債権を不納欠損した場合にも、債権自体は消滅していないこととなります。当市では、令和元年度に債権管理条例が制定され、特に水道料金については、毎年度末の不納欠損処理の前に、債権放棄の手続きを実施しています。また、債権放棄の対象となった債権については、債権管理条例の規定に従い、翌年度の議会に報告しています。

債権放棄を実施する以前は、不納欠損を行った債権については簿外管理をしていましたが、平成30年～令和元年度にかけ、全庁的に民事債権のうち不納欠損済の債権について、議会に債権放棄の議案を提出し、議会の議決を得た上で債権放棄を実施しました。

現在も、多くの自治体等において、不納欠損済の水道料金債権について簿外における管理をしているものと思料されます。我が国の会計基準の慣例上、簿外において債権債務を管理することは許されているものでありますが、法律上の債権と、会計上の債権の不一致が生じていることとなり、債権管理の適正化という観点からは、好ましいとは言えないと考えます。

一方、例えば債権管理条例が無い場合、毎年大量に発生する水道料金債権の不納欠損について、逐一議案として議会に諮ることは現実的であるとは言えず、また、債権管理条例がある場合についても、自治体等により債権放棄の条件などその内容には差があります。

自治体等における民事債権は、地方税のように、滞納整理等のフローが法令によりきめ細かに定められておらず、債権管理条例の内容を含め、各自治体等の裁量に委ねられているという実情があります。本来であれば、特に水道料金のように、全国的に同一の法令（水道法及び同法施行規則等）の元で当然に発生する債権については、その取り扱いについて、ある程度全国的な枠組みがあれば、対応がしやすいのではないかと考えます。

今後も、他自治体の取組みや国の動向等を注視しながら、上下水道料金という、それぞれ性質が異なる債権を適正に管理するべく努めていきたいと考えています。

≪参考条文≫

⑴　水道法

（給水義務）

第15条第３項　水道事業者は、当該水道により給水を受ける者が料金を支払わないとき、正当な理由なしに給水装置の検査を拒んだとき、その他正当な理由があるときは、前項本文の規定にかかわらず、その理由が継続する間、供給規程の定めるところにより、その者に対する給水を停止することができる。

⑵　民法

（同時履行の抗弁）

第533条　双務契約の当事者の一方は、相手方がその債務の履行（債務の履行に代わる損害賠償の債務の履行を含む。）を提供するまでは、自己の債務の履行を拒むことができる。ただし、相手方の債務が弁済期にないときは、この限りでない。

⑶　地方自治法

（議決事件）

第96条

普通地方公共団体の議会は、次に掲げる事件を議決しなければならない。

⑫普通地方公共団体がその当事者である審査請求その他の不服申立て、訴えの提起（普通地方公共団体の行政庁の処分又は裁決（行政事件訴訟法第３条第２項に規定する処分又は同条第３項に規定する裁決をいう。以下この号、第105条の２、第192条及び第199条の３第３項において同じ。）に係る同法第11条第１項（同法第38条第１項（同法第43条第２項において準用する場合を含む。）又は同法第43条第１項において準用する場合を含む。）の規定による普通地方公共団体を被告とする訴訟（以下この号、第105条の２、第192条及び第199条の３第３項において「普通地方公共団体を被告とする訴訟」という。）に係るものを除く。）、和解（普通地方公共団体の行政庁の処分又は裁決に係る普通地方公共団体を被告とする訴訟に係るものを除く。）、あつせん、調停及び仲裁に関すること。

⑷　地方公営企業法

（地方自治法の適用除外）

第40条第２項

２　地方公営企業の業務に関する負担附きの寄附又は贈与の受領、地方公共団体がその当事者である審査請求その他の不服申立て、訴えの提起、和解、あつせん、調停及び仲裁並びに法律上地方公共団体の義務に属する損害賠償の額の決定については、条例で定めるものを除き、地方自治法第96条第１項第９号、第12号及び第13号の規定は、適用しない。