

3. 徴収事務

(1) 概要

① 収納状況の推移

市は、平成 22 年に「大津市行政改革プラン」を策定し、この中の「地方公営企業会計等の経営健全化」において、企業局が所管する水道事業・ガス事業・公共下水道事業の「収納率の向上」を取り組み目標として掲げ、債権回収に取り組んでいる。

平成 23 年度から平成 27 年度までの水道料金及びガス料金並びに下水道使用料の収納状況の推移は以下のとおりである。

(ア) 水道料金

(単位：円)

年度	区分	調定額	収納額	未収額	収納率	不納欠損額	繰越未収額
23	過年度	101,994,566	68,464,079	33,530,487	67.13%	3,274,587	102,087,874
	当年度	5,940,749,774	5,868,917,800	71,831,974	98.79%		
	計	6,042,744,340	5,937,381,879	105,362,461	98.26%		
24	過年度	102,087,874	70,827,182	31,260,692	69.38%	2,777,098	90,589,043
	当年度	5,818,954,762	5,756,849,313	62,105,449	98.93%		
	計	5,921,042,636	5,827,676,495	93,366,141	98.42%		
25	過年度	90,589,043	62,941,813	27,647,230	69.48%	1,756,718	83,766,798
	当年度	5,719,164,800	5,661,288,514	57,876,286	98.99%		
	計	5,809,753,843	5,724,230,327	85,523,516	98.53%		
26	過年度	83,766,798	56,440,316	27,326,482	67.38%	2,449,907	82,601,160
	当年度	5,708,027,806	5,650,303,221	57,724,585	98.99%		
	計	5,791,794,604	5,706,743,537	85,051,067	98.53%		
27	過年度	82,601,160	55,638,927	26,962,233	67.36%	3,962,798	83,429,556
	当年度	5,737,885,757	5,677,455,636	60,430,121	98.95%		
	計	5,820,486,917	5,733,094,563	87,392,354	98.50%		

当年度分の収納率は、平成 24 年度以降 98.90%以上を維持している。過年度分の収納率は、年度によりばらつきがあるものの、平成 21 年度から平成 23 年度の平均実績収納率（66.53%）を上回る結果となっている。

(イ) ガス料金

(単位：円)

年度	区分	調定額	収納額	未収額	収納率	不納欠損額	繰越未収額
23	過年度	200,099,054	161,298,346	38,800,708	80.61%	5,491,925	222,241,797
	当年度	16,621,432,005	16,432,498,991	188,933,014	98.86%		
	計	16,821,531,059	16,593,797,337	227,733,722	98.65%		
24	過年度	222,241,797	184,376,784	37,865,013	82.96%	4,839,405	178,597,811
	当年度	17,058,965,458	16,913,393,255	145,572,203	99.15%		
	計	17,281,207,255	17,097,770,039	183,437,216	98.94%		

年度	区分	調定額	収納額	未収額	収納率	不納欠損額	繰越未収額
25	過年度	178,597,811	146,227,478	32,370,333	81.88%	3,274,968	178,268,920
	当年度	17,907,071,129	17,757,897,574	149,173,555	99.17%		
	計	18,085,668,940	17,904,125,052	181,543,888	99.00%		
26	過年度	178,268,920	149,442,919	28,826,001	83.83%	4,208,270	189,104,471
	当年度	19,473,107,098	19,308,620,358	164,486,740	99.16%		
	計	19,651,376,018	19,458,063,277	193,312,741	99.02%		
27	過年度	189,104,471	161,215,048	27,889,423	85.25%	3,182,646	161,913,694
	当年度	15,293,946,705	15,156,739,788	137,206,917	99.10%		
	計	15,483,051,176	15,317,954,836	165,096,340	98.93%		

当年度分の収納率は、平成 24 年度以降 99.10%以上を維持しており、過年度分の収納率は上昇傾向にある。

(ウ) 下水道使用料

(単位：円)

年度	区分	調定額	収納額	未収額	収納率	不納欠損額	繰越未収額
23	過年度	127,745,352	82,854,054	44,891,298	64.86%	3,235,438	134,324,953
	当年度	7,157,473,505	7,064,804,412	92,669,093	98.71%		
	計	7,285,218,857	7,147,658,466	137,560,391	98.11%		
24	過年度	134,324,953	86,219,483	48,105,470	64.19%	3,478,142	132,522,002
	当年度	7,155,723,999	7,067,829,325	87,894,674	98.77%		
	計	7,290,048,952	7,154,048,808	136,000,144	98.13%		
25	過年度	132,522,002	87,219,555	45,302,447	65.82%	2,292,778	124,201,605
	当年度	7,176,972,277	7,095,780,341	81,191,936	98.87%		
	計	7,309,494,279	7,182,999,896	126,494,383	98.27%		
26	過年度	124,201,605	78,555,161	45,646,444	63.25%	3,219,084	124,419,674
	当年度	7,285,000,082	7,203,007,768	81,992,314	98.87%		
	計	7,409,201,687	7,281,562,929	127,638,758	98.28%		
27	過年度	124,419,674	51,944,271	72,475,403	41.75%	5,406,267	147,865,635
	当年度	7,353,277,576	7,272,481,077	80,796,499	98.90%		
	計	7,477,697,250	7,324,425,348	153,271,902	97.95%		

当年度分の収納率は上昇し、平成 27 年度には 98.90%と、これまでの最高値となっている。一方、過年度分の収納率については、平成 27 年度は過去の賦課漏れ案件の調定額に係る未収額が影響し、大きく減少している。

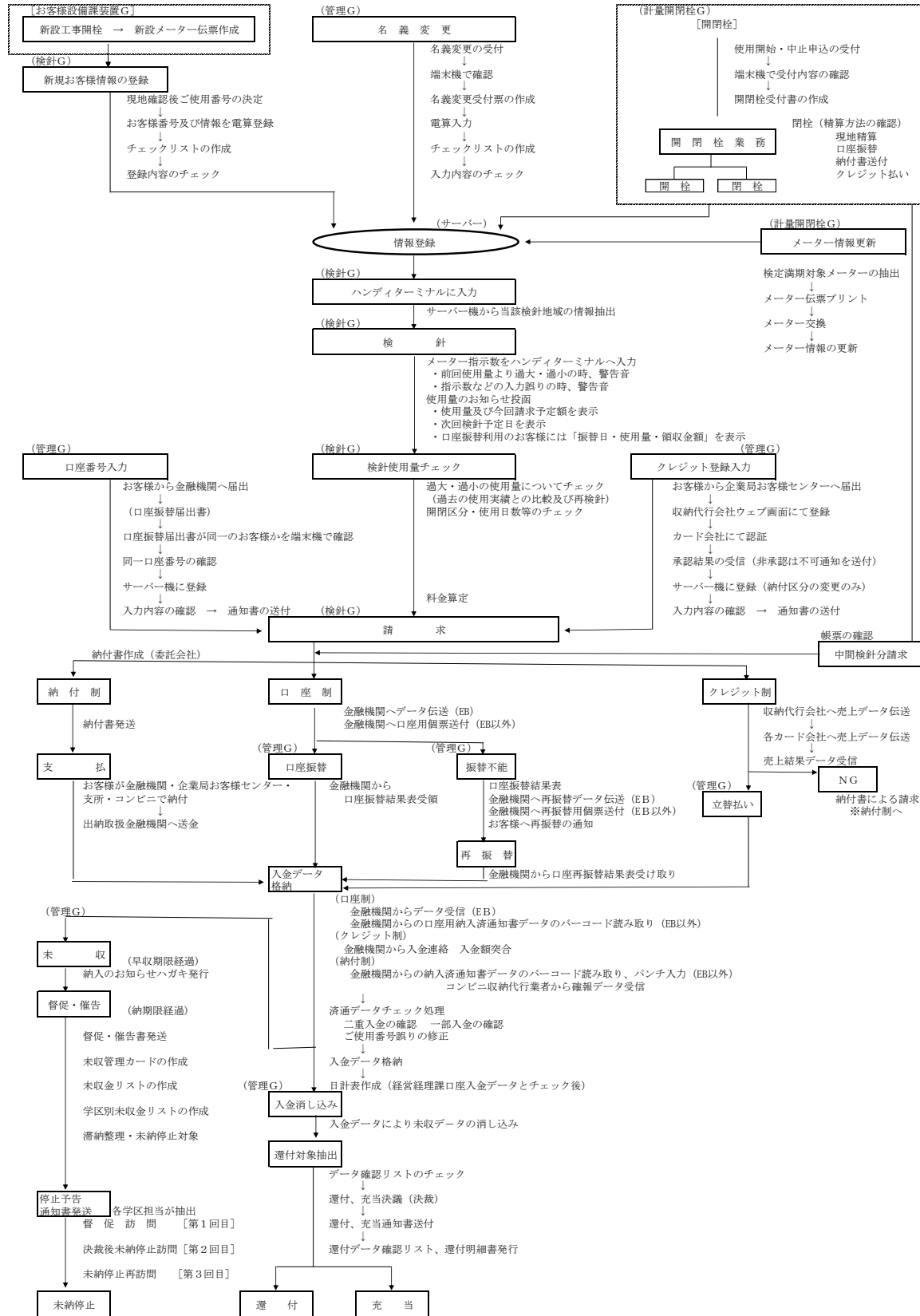
②組織体制及び事務分掌

収納事務に関する料金収納課の組織体制及び事務分掌は、「第 2. 監査対象の概要 3. 大津市企業局の組織の概要 (1)組織体制、(3)事務分掌」に記載したとおりである。

③徴収事務の全体像

徴収事務全体の事務フローは以下のとおりである。

料金収納課 収納～供給停止業務処理運行図



このうち、債権の管理に関する業務は、「料金収納課債権管理マニュアル」（以下、「債権管理マニュアル」という。）に従って行われている。

なお、企業局内に設置されているお客様センター（以下、「センター」という。）が、徴収事務のうち以下の業務を実施している。

- 窓口受付・収納業務及び関連業務
- 電話対応業務
- 検針業務及びハンディターミナル処理業務
- 滞納整理業務並びに供給停止及びガス供給停止業務

これらの業務は、ヴェオリア・ジュネッツ株式会社（以下、「受託者」という。）に委託しており、企業局は受託者と連携を図りながら徴収事務を行っている。

④債権

（ア）債権の種類

（i）水道料金

水道は、水道法第 14 条及び大津市水道事業給水条例第 31 条の規定により料金が定まっている。料金の額は 1 か月につき基本料金又は基本料金と超過料金との合計額により算定するものである。

債権の分類としては私債権であり、時効期間は 2 年、地方税法による滞納処分ができない債権である。法的措置を行う場合は、まず裁判所での手続が必要となる。債権は債務者による時効の援用又は債権者が放棄（大津市債権の管理に関する条例第 5 条）することにより消滅する。

（ii）ガス料金

ガスは、ガス事業法第 17 条及び大津市ガス供給条例第 19 条第 2 項の規定により料金が定まっている。料金の額は 1 か月につき基本料金と従量料金との合計額により算定するものである。また、納付義務の発生の日の翌日から 20 日以内に支払うときは早収料金、早収料金の期間を経過後に支払うときは遅収料金と位置付けされ、遅収料金は早収料金に 3 % 割増しした金額となる。遅収料金は、2 か月後の請求月の請求金額に加算される。

債権の分類としては非強制徴収公債権であり、時効期間は5年、地方税法による滞納処分ができない債権である。法的措置を行う場合は、まず裁判所での手続が必要となる。債権は時効期間の到来により消滅する。

(iii) 下水道使用料

下水道は、下水道法第20条第2項及び大津市下水道条例第14条の規定により使用料が定まっている。使用料は汚水排出量によって算定され、汚水排出量は水道の使用水量により算定される。ただし、水道水以外の水を使用した場合等における使用料は、別に個々の規定により算定される。

債権の分類としては強制徴収公債権であり、時効期間は5年、地方税法による滞納処分ができる債権である。債権は時効期間の到来により消滅する。

(iv) まとめ

種類	分類	時効期間	法的措置	消滅
水道料金	私債権	2年	裁判所での手続が必要	債務者による時効の援用又は債権者の放棄
ガス料金	非強制徴収公債権	5年	裁判所での手続が必要	時効期間の到来
下水道使用料	強制徴収公債権	5年	地方税法による滞納処分が可能	時効期間の到来

(イ) 債権管理システム

企業局は、水道料金、ガス料金及び下水道使用料を適正に管理するため、料金システムにて電子管理を行っている。また、未収金管理システムにて、料金システムとの連携を図ることで、滞納者に対して督促等を行うための情報管理を行っている。料金システムの管理対象者及び管理情報は、それぞれ以下のとおりである。

管理対象者	大津市内全使用者（既に閉栓となった使用者を含む）
管理情報	利用受付情報（閉開栓受付、名義変更受付、口座情報等）、調定管理情報（使用料、使用量等）、収納管理情報（納付情報等）、未収整理情報（未収金、交渉経過履歴等）

⑤調定・通知

(ア) 検針

検針業務は、受託者がメーターを直読し、ハンディターミナルに入力することにより行っている。原則、ガスは毎月検針、水道は隔月検針（公共施設、大口事業者等は毎月検針）である。なお、下水道は検針がなく、水道水を使用した場合は水道の使用水量により汚水排出量が算定される。また、水道水以外の水を使用した場合は、大津市下水道条例第 16 条の 2 に基づき、使用者に計測装置の設置及び維持管理を求め、使用者が当該計測装置に基づき検針水量を「水道水以外の水の使用水量届出書」（以下、「使用水量届出書」という。）により企業局に報告し、企業局が当該報告を基に使用者に請求を行う（以下、「汚水排出量の認定」という）。

(イ) 納付通知、徴収

大津市企業局会計規程第 16 条に「収入を調定し、または収入の調定を更生した場合は、ただちに納入義務者に対して納入通知書を送付しなければならない」と規定されている。ただし、口座振替、クレジットカードによる支払いの方法により収納する場合は、当該納入義務者が指定する金融機関等に対して納入の通知を行うこととなる。

水道料金及び下水道使用料の納期限は、発送日の翌日から 20 日を経過する日までである。また、ガス料金は納付義務の発生日の翌日から 50 日目までに支払わなければならない。

(ウ) 支払い方法

料金の支払い方法は、以下の 3 種類となる。

- (i) 納入通知書による窓口支払い
- (ii) 口座振替による支払い
- (iii) クレジットカードによる支払い

支払い方法は、原則上記 3 つの方法であるが、使用者の希望により金融機関からの振り込みの方法も可能である。ただし、振り込み手数料は使用者負担となる。

⑥督促・催告

(ア) 督促・催告の流れ

納入義務者が納入すべき金額を納期限までに納入しないときは、督促・催告を行う。滞納者は滞納額が増大するほど支払いが困難になるため、早期交渉を行い、早期納付を促すよう努めている。

(i) 納入のお願い通知書

水道料金及び下水道使用料の納期限並びにガス料金の早収料金の納期限（20日間）で支払いがない場合は、「納入のお願い通知書」とともに再度納付書を発送する。発送は月の中旬（未収計算後）で、納期限は発送日から約15日後（ガス料金の支払期限）である。

(ii) 督促通知書

ガス料金の支払期限（50日間）で支払いがない場合は、「督促通知書」を発送する。発送は月の中旬（未収計算後）で、納期限は発送日から約7日後である。なお、督促通知書で支払いがない場合は、その後、催告通知書にて支払いを促す。

(iii) 電話督促

督促訪問の前に、電話連絡にて支払いを促す。

(iv) 督促訪問

督促通知書の納期限が経過しても支払いがない場合は、督促訪問を実施する。不在または支払いがないときは、「最終催告書兼供給停止予告通知書」を投函する。訪問は月の下旬に行う。

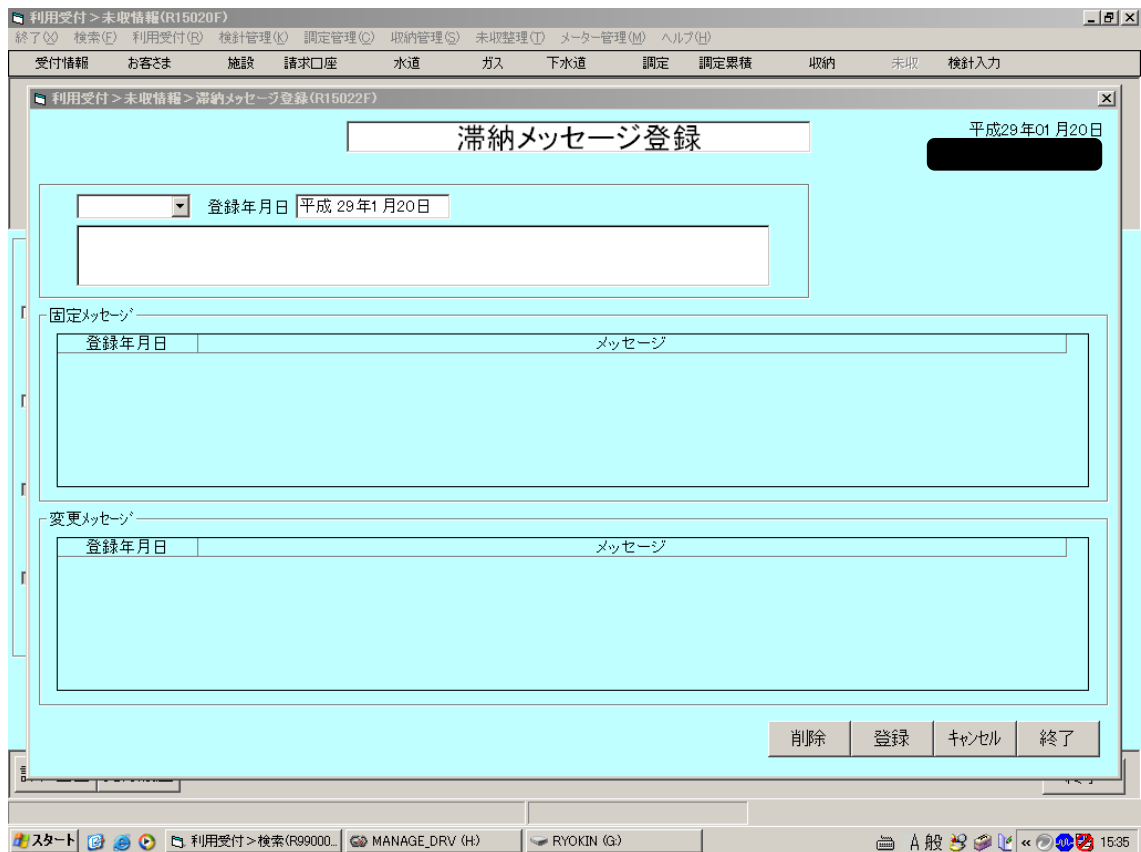
(v) 分割納付誓約

原則滞納分を全額納付するよう求めるが、事情等により分割納付の申し出があった場合は、必要に応じて対応する。原則として完納に至るまでの計画を立て、本人の署名による誓約書を交わす。

(イ) 交渉の記録

督促・催告業務による交渉内容は、適切に督促・催告業務を行い債権管理に役立てるために、料金システムの滞納メッセージに記載を行い、経緯を管理していく。

滞納メッセージの画面は、以下のようなものである。



⑦供給停止

(ア) 供給停止の流れ

複数回に渡る督促、催告を行っても収納がなされない場合には、供給停止が行われる。

(i) 電話督促（1回目）

停止訪問の前に、支払いがない場合は供給停止を執行する旨を電話連絡する。

(ii) 停止訪問

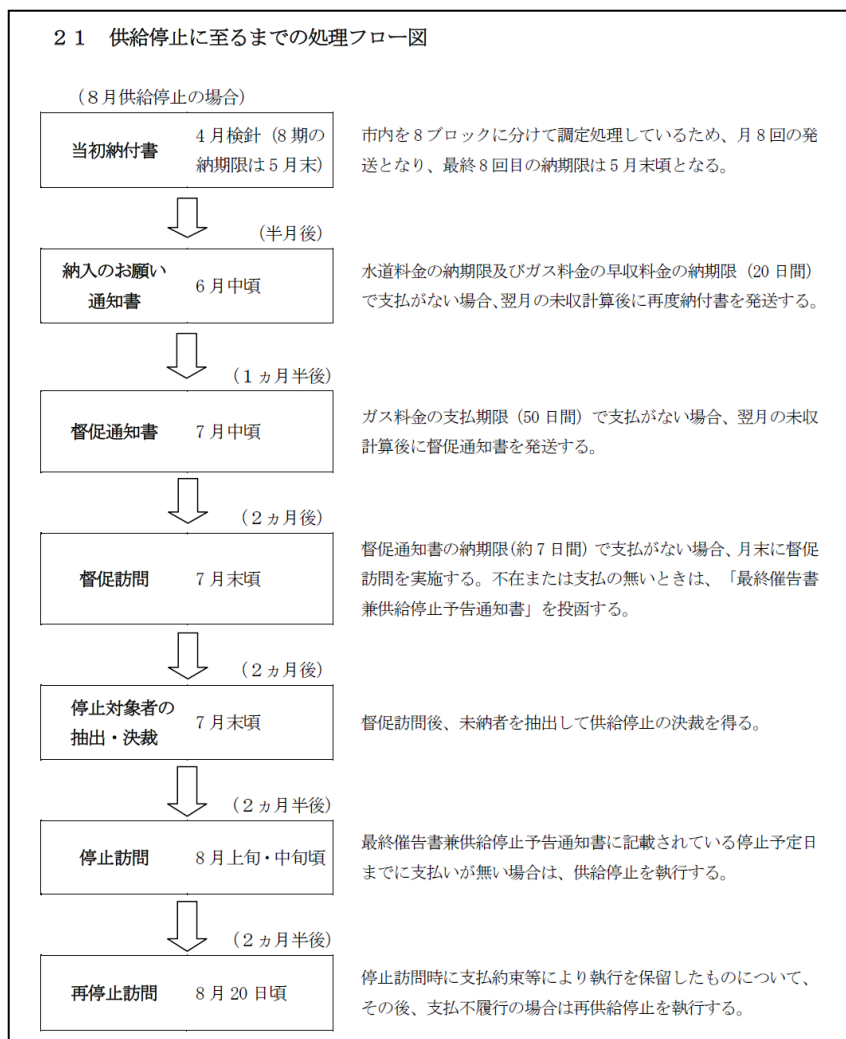
停止訪問日までに支払いのない場合は、供給停止を執行する。供給停止を執行した場合は、「水道、ガス供給停止通知書」を投函する。なお、支払い約束等により供給停止を保留した場合は、再度、「最終催告書兼供給停止予告通知書」を投函し、再停止訪問日まで支払いの猶予期間を与える。

(iii) 電話督促（2回目）

再停止訪問の前に、約束の履行を電話連絡にて確認する。支払いがない場合は、供給停止を執行する旨を伝える。

(iv) 再停止訪問

支払い約束等をしたにも関わらず支払いのない場合は、供給停止を執行する。供給停止を執行した場合は、「水道、ガス供給停止通知書」を投函する。



(イ) 供給停止の猶予理由

債権管理マニュアル上、以下の場合には供給停止の猶予が認められる。

- ・ 誓約書等で分割納付を承認している場合又は支払約束のある場合
- ・ 独居老人等生活困窮者及びその他の理由等で停止が適当でないと判断される場合
- ・ その他、供給停止することが適当でないと判断される場合

⑧現金徴収

(ア) 現金徴収の手続

督促訪問時に使用者から現金支払いがある場合には、手書きの納入通知書兼領収書を使用し、使用者に領収書を渡すとともに、受け取った現金はセンターの窓口に持ち帰る。当該現金は窓口収納分と合わせて、夜間は金庫に保管し、翌朝金融機関に払い込む。

企業局は、受託者に納入通知書兼領収書綴りを貸し出し、領収書交付簿を作成して納入通知書兼領収書綴りの貸出状況を管理している。また、各領収書の使用内容については、受託者が手書き領収書使用結果に記載を行い、更に、企業局は納入通知書兼領収書綴りがすべて使用され返却を受けた際に、領収書に記載された内容どおり入金がなされているかを確認している。

⑨還付・充当

(ア) 還付・充当事務の流れ

大津市企業局会計規程第 20 条の規定により、収納金のうち過納又は誤納となったものがある場合は、過納又は誤納の事由、所属年度、収入科目、還付すべき金額及び当該納入者を記載した文書によって公営企業管理者の決裁を受ける。その後、当該納入者にその旨を通知したうえで、還付・充当しなければならない。

なお、過納又は誤納を未収金に充当する場合には、当該納入者にその旨を通知したうえで充当し、充当後に差額が生じた場合は還付する。

⑩不納欠損

(ア) 意義

不納欠損とは、未収金となった債権を、管理の対象から除外するための決算上の処理である。債権管理の効率化及び財政状態の正確な把握のために行われる。

(イ) 不納欠損の手続

不納欠損は回収可能性の否定及び債務者間の不公平を招く可能性があり、厳正かつ公正に行う必要がある。そのため、不納欠損を行う場合は、事前に企業局滞納対策会議に諮り、大津市企業局会計規程第 21 条の規定により、公営企業管理者に報告することとなっている。

なお、不納欠損が確定したときは、料金システム上の電算処理も併せて行う。

(ウ) 不納欠損の実施状況

平成 23 年度から平成 27 年度までの不納欠損処分の実施状況は以下のとおりである。

年度	水道		ガス		下水道		合計	
	件数	金額 (千円)	件数	金額 (千円)	件数	金額 (千円)	件数	金額 (千円)
平成 23 年度	471	3,274	400	5,491	377	3,235	585	12,001
平成 24 年度	446	2,777	372	4,839	380	3,478	552	11,094
平成 25 年度	353	1,756	299	3,274	304	2,292	442	7,324
平成 26 年度	434	2,449	348	4,208	378	3,219	514	9,877
平成 27 年度	377	3,962	291	3,182	324	5,406	447	12,551

注 1：合計件数は延べ件数であり、各事業別の件数合計とは一致しない。

注 2：平成 25 年度は他の年度と比べ、対象月が 2 か月少ない。

合計不納欠損件数は年々減少している。一方、不納欠損金額の大小は、例えば法人の倒産のような金額の大きな案件の有無にも左右され、平成 27 年度は、1 件 4,007 千円（水道 1,353 千円、下水道 2,654 千円）と金額の大きい案件があったため、平成 26 年度と比較すると大きくなっている。

⑪貸倒引当金

(ア) 貸倒引当金の計上方法

地方公営企業法施行規則第 22 条の規定により、将来の特定の費用又は損失（収益の控除を含む。）であって、その発生が当該事業年度以前の事象に起因し、発生の可能性が高く、かつ、その金額を合理的に見積もることができるものと認められるものは、当該金額を引当金として計上する必要がある。

そのため、企業局では、「大津市企業局貸倒引当金算定要領」（以下、「貸倒引当金算定要領」という。）を作成し、貸倒引当金算定要領を基に料金収入及び使用料収入に係る未収金等について貸倒引当金を設定している。貸倒引当金算定要領によると、決算調製時における料金収入又は使用料収入に係る未収金に対する貸倒引当金は、以下のように算定される。

当事業年度末において、4 事業年度前から当該事業年度までの各事業年度の料金収入又は使用料収入の各調定額における未収金の期末残高の合計額に、7 事業年度前から 5 事業年度前までの各事業年度の各貸倒実績率(※)を平均した値を乗じて得た額（その額に千円未満の端数が生じたときは、これを切り上げた額）とする。

(※) 貸倒実績率 = ①に係る料金収入又は使用料収入の前事業年度末における未収金の不納欠損の累計額 ÷ 料金収入又は使用料収入の調定年度における未収金の期末残高 (①)

この貸倒引当金算定要領に基づいて、平成 27 年度の決算では、水道料金、ガス料金及び下水道使用料でそれぞれ以下のように貸倒引当金を算定している。

(i) 水道料金

(単位：千円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	当初元本 損失累計
20年度	元本期末残高	331,944	5,126	4,145	3,659	3,110	1,130	433	370	331,944
	当期貸倒損失		0	0	0	6	1,530	608	0	2,144
21年度	元本期末残高		263,557	7,621	6,175	5,439	4,979	2,922	966	263,557
	当期貸倒損失			0	0	83	0	1,842	1,552	3,477
22年度	元本期末残高			307,785	9,535	7,189	5,882	4,848	1,921	307,785
	当期貸倒損失				0	0	0	0	2,384	2,384
23年度	元本期末残高				407,365	5,960	4,584	4,007	3,715	407,365
	当期貸倒損失					0	0	0	0	0
24年度	元本期末残高					391,595	3,695	2,762	2,424	391,595
	当期貸倒損失						0	0	0	0
25年度	元本期末残高						416,757	5,132	4,550	416,757
	当期貸倒損失							0	0	0
26年度	元本期末残高							427,346	5,227	427,346
	当期貸倒損失								0	0
27年度	元本期末残高								442,572	442,572
	当期貸倒損失								0	0
合計	元本期末残高	331,944	268,683	319,551	426,734	413,293	437,027	447,450	461,745	
	当期貸倒損失	0	0	0	0	89	1,530	2,450	3,936	

	内容	計算式	計算結果
A	20年度（7事業年度前）の貸倒実績率	②/①	0.0064589
B	21年度（6事業年度前）の貸倒実績率	④/③	0.0131926
C	22年度（5事業年度前）の貸倒実績率	⑥/⑤	0.0077457
D	貸倒実績率の3ヵ年（7事業年度前から5事業年度前）平均	(A+B+C)/3	0.0091324
E	4事業年度前（23年度）から当該事業年度（27年度）までの当初の期末元本残高の合計	⑦+⑨+⑪+⑬+⑮	2,085,635
F	27年度決算調製時における貸倒引当金	E*D	19,047

(ii) ガス料金

(単位：千円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	当初元本 損失累計
20年度	元本期末残高	1,308,801	9,901	7,904	5,991	5,350	2,461	632	496	1,308,801
	当期貸倒損失		0	0	0	0	2,516	1,659	24	4,199
21年度	元本期末残高		479,735	10,238	8,994	7,042	5,450	1,731	661	479,735
	当期貸倒損失			0	0	0	0	2,535	987	3,522
22年度	元本期末残高			617,508	8,857	7,008	6,150	5,495	3,192	617,508
	当期貸倒損失				0	0	0	0	2,062	2,062
23年度	元本期末残高				1,523,104	9,883	7,010	6,243	4,346	1,523,104
	当期貸倒損失					0	0	0	0	0
24年度	元本期末残高					1,454,250	5,752	4,364	3,827	1,454,250
	当期貸倒損失						0	0	0	0
25年度	元本期末残高						1,742,423	4,336	3,026	1,742,423
	当期貸倒損失							0	0	0
26年度	元本期末残高							1,947,423	7,703	1,947,423
	当期貸倒損失								0	0
27年度	元本期末残高								1,367,208	1,367,208
	当期貸倒損失								0	0
合計	元本期末残高	1,308,801	489,636	635,650	1,546,946	1,483,533	1,769,246	1,970,224	1,390,459	
	当期貸倒損失	0	0	0	0	0	2,516	4,194	3,073	

	内容	計算式	計算結果
A	20年度（7事業年度前）の貸倒実績率	②/①	0.0032083
B	21年度（6事業年度前）の貸倒実績率	④/③	0.0073416
C	22年度（5事業年度前）の貸倒実績率	⑥/⑤	0.0033392
D	貸倒実績率の3ヵ年（7事業年度前から5事業年度前）平均	(A+B+C)/3	0.0046297
E	4事業年度前（23年度）から当該事業年度（27年度）までの当初の期末元本残高の合計	⑦+⑨+⑪+⑬+⑮	8,034,408
F	27年度決算調製時における貸倒引当金	E*D	37,197

(iii) 下水道使用料

(単位：千円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	当初元本 損失累計
20年度	元本期末残高	427,716	8,004	6,202	5,325	5,362	2,625	1,027	713	427,716
	当期貸倒損失		0	0	0	4	2,004	795	1	2,804
21年度	元本期末残高		310,276	10,080	9,084	9,571	8,106	4,192	1,122	310,276
	当期貸倒損失			0	0	39	0	2,422	2,517	4,978
22年度	元本期末残高			360,569	10,507	9,011	7,946	8,091	4,217	360,569
	当期貸倒損失				0	0	0	0	2,844	2,844
23年度	元本期末残高				509,216	8,386	6,785	6,428	10,025	509,216
	当期貸倒損失					0	0	0	0	0
24年度	元本期末残高					508,256	6,285	6,299	10,302	508,256
	当期貸倒損失						0	0	0	0
25年度	元本期末残高						546,461	5,596	9,922	546,461
	当期貸倒損失							0	0	0
26年度	元本期末残高							567,736	20,459	567,736
	当期貸倒損失								0	0
27年度	元本期末残高								592,542	592,542
	当期貸倒損失								0	0
合計	元本期末残高	427,716	318,280	376,851	534,132	540,586	578,208	599,369	649,302	
	当期貸倒損失	0	0	0	0	43	2,004	3,217	5,362	

	内容	計算式	計算結果
A	20年度（7事業年度前）の貸倒実績率	②/①	0.0065558
B	21年度（6事業年度前）の貸倒実績率	④/③	0.0160438
C	22年度（5事業年度前）の貸倒実績率	⑥/⑤	0.0078875
D	貸倒実績率の3ヵ年（7事業年度前から5事業年度前）平均	(A+B+C)/3	0.0101624
E	4事業年度前（23年度）から当該事業年度（27年度）までの当初の期末元本残高の合計	⑦+⑨+⑪+⑬+⑮	2,724,211
F	27年度決算調製時における貸倒引当金	E*D	27,685

(2) 実施した監査手続

- ① 徴収事務フローについて、債権管理マニュアルの閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、事務の網羅性・正確性を担保するとともに、適切な事務分掌・相互牽制等を備えた徴収事務フローが整備・運用されているかどうかについて検討した。
- ② 徴収に関する組織体制について、組織図の閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、適切な収納事務を執行する上で必要な組織体制が構築されているかどうかについて検討した。
- ③ 徴収に関する通知・交渉記録等について、債権管理マニュアルや料金システムから出力される資料の閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、各種通知の発送・交渉履歴が必要な期間にわたり適切に記録されているかどうかについて検討した。
- ④ 高額滞納案件について、滞納案件を管理する台帳や経過記録の閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、高額滞納案件に対する徴収事務が適時・適切に実施されているかどうか、高額滞納案件の特定が適切で、事務執行に係る上席者への報告体制が確立されているかどうかについて検討した。
- ⑤ 督促・催告について、債権管理マニュアルの閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、督促状、催告書を網羅的かつ適時に発送できる体制となっているかどうかについて検討した。

- ⑥ 供給停止について、債権管理マニュアルの閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、供給停止が適時・適切に実施されているかどうかについて検討した。
- ⑦ 現金徴収について、債権管理マニュアルの閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、現金の徴収事務が網羅的に把握され、必要な内部統制が構築されているかどうかについて検討した。
- ⑧ 還付・充当事務について、債権管理マニュアルや還付・充当実績一覧の閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、還付・充当事務が適切に行われているかどうかについて検討した。
- ⑨ 不納欠損について、債権管理マニュアルの閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、不納欠損が適時・適切に行われているかどうかについて検討した。
- ⑩ 貸倒引当金について、貸倒引当金算定要領や算定根拠資料の閲覧及び担当者へのヒアリングを行い、貸倒引当金が適切に計上されているかどうかについて検討した。

(3) 監査の結果及び意見

①徴収手続の記録について

(ア) 滞納メッセージの記録内容（意見）

企業局では、督促・催告業務による交渉内容を料金システムの滞納メッセージに記載し、交渉経緯を管理している。しかし、記載内容に係るルールが設けられておらず、どこまでの交渉内容を記載するかは各担当者の裁量に委ねられている。そのため、各担当者によって交渉内容の記載の有無や記載内容の充実度合が異なり、場合によっては記載した担当者に聞かなければ交渉内容がわからない事態となっているため、結果として債権管理業務の効率性を阻害している。

【滞納メッセージ例】

	滞納メッセージの 記載内容	備考
例 1	なし	平成 26 年 2 月に分納誓約書を取得しているが、その記載なし。
例 2	水道に情報記載	記載内容の把握が困難。

交渉経緯は個々の債権により異なるため、交渉内容の記載を画一的に規定することは望ましくないが、最低限の記載ルールを設け、記載した担当者以外の者が当該記載内容を見ても交渉過程や内容が分かるようにすることが必要である。

(イ) 特別な対応を行った場合のノウハウ共有（意見）

通常の督促・催告業務による交渉内容については、上記のとおり料金システムの滞納メッセージに記載し、経緯を管理している。しかし、債権管理を適切に行うことができた事例については、滞納メッセージとは別にその方法を文書等で残すことによりノウハウを共有し、今後の適切な債権管理に活用していくべきである。

例えば、A社（温浴事業経営）大津店の水道料金及び下水道使用料について、経常的に納付遅れがあり、平成 25 年 4 月には未収金額は一時 12,651 千円に達したものの、貸倒リスクを適切に把握した上で、日々の売上金額から回収に努めていたことから、平成 26 年 6 月末には未収金のない状況にまで改善した。

その後A社大津店は平成 26 年 7 月に営業を終了し、それにより未請求であった翌月分及び翌々月分の料金と精算金が確定して未収金額となったものの、平成 27 年 3 月に破産手続開始決定に至ったA社に対する貸倒金額は 3 か月分 9,049 千円と、損害を最小限に抑えることができたという事例がある。

このような事例を滞納メッセージへの記載に留めるだけでなく、適切に債権回収を行うことができた事例として、そのノウハウを共有することにより、今後の債権管理がより適切に行えるようになると思われる。

②高額滞納案件への対応について（意見）

債権管理マニュアル上、供給停止を猶予できる場合の 1 つとして、誓約書等で分割納付を承認している場合が規定されている。しかし、誓約書等で分割納付が承認されているからといって必ずしも供給停止が猶予されるべきではなく、個々の案件ごとに判断すべきである。

例えば、B社については、水道料金及び下水道使用料について、平成 19 年度から複数回にわたり分納誓約書による分納を行っており、供給停止になる前に分納誓約書を提出することにより供給停止を免れている。

B社の平成 25 年度から平成 27 年度までの分納誓約の状況は以下のとおりである。

未納期間	誓約書取得日	金額（円）	分納内容
平成 25 年 11 月 ～ 平成 26 年 1 月	平成 26 年 2 月 13 日	32,542,516	2 月 25 日迄に 8,397,704 円 3 月 25 日迄に 10,498,090 円 4 月 30 日迄に 4,000,000 円 5 月 30 日迄に 4,000,000 円 6 月 30 日迄に 5,646,722 円
平成 26 年 7 月 ～ 平成 26 年 8 月	平成 26 年 9 月 19 日	30,394,075	10 月 31 日迄に 5,000,000 円 11 月 28 日迄に 12,500,000 円 12 月 31 日迄に 12,894,075 円
平成 26 年 12 月 ～ 平成 27 年 2 月	平成 27 年 3 月 27 日	37,934,547	3 月 31 日迄に 11,455,043 円 4 月 30 日迄に 8,979,504 円 5 月 31 日迄に 5,500,000 円 6 月 30 日迄に 6,500,000 円 7 月 31 日迄に 5,500,000 円
平成 27 年 6 月 ～ 平成 27 年 6 月	平成 27 年 7 月 31 日	13,318,320	8 月 31 日迄に 2,000,000 円 9 月 30 日迄に 3,000,000 円 10 月 31 日迄に 4,000,000 円 11 月 30 日迄に 4,318,320 円

過去に複数回にわたり分納誓約書による分納を行っている使用者に対しては、より徹底した管理を行うべきであると考えられる。

なお、企業局は、当該使用者に対して平成 28 年度から原則分納誓約は年度内に 2 回は認めない等の対応を図っている。

③督促・催告に係る手続のマニュアル化について（結果）

企業局では督促・催告に係る手続は債権管理マニュアルに従って行っており、債権管理マニュアル上、督促通知書を発送し、納期限に支払いがない場合には月末に督促訪問を実施する流れとなっている。

しかし、実務上、未納金額が 1 万円以下、かつ、未納が初めての使用者については、各担当者の判断で、督促通知書に記載の納期限が到来した後、督促訪問を実施する前に、再発行納付書を発送しそれでも支払がなかった場合に督促訪問を行うといった流れになっており、債権管理マニュアルに従った運用がなされていない。当該運用は滞納整理業務並びに給水停止及びガス供給停止業務の受託者との協議を踏まえ決定したとのことである。

債権管理マニュアルに従った運用がなされていない場合には、ある程度画一的に業務を行うことで事務の効率性を高めるというマニュアルの意義が乏しくなる。また、再発行納付書を発送するかは各担当者の判断に任さ

れていることから、担当者によって使用者の供給停止に至るまでの流れや期間が異なることになり兼ねない。

今後、現在実務で行っているような運用を行う場合には、当該業務フローを債権管理マニュアル上記載し、マニュアルと実際の業務フローを整合させるとともに、再発行納付書を発送する基準について明記することで、各使用者間で不公平が起きないように運用を図っていくべきである。

④調定変更事務に係る資料の不備について（結果）

還付・充当事務が適切に行われているかを確認するために1か月分の還付・充当事務に係る書類が綴じられたファイルの通査を行った。その結果、以下の還付・充当取引について調定変更に係る根拠書類が綴じられていなかった。

（単位：円）

過誤納該当月	過誤納発生事由	過誤納額	充当額	還付額
平成27年4月分	使用量認定	3,297,407	191,381	3,106,026

当該案件は、下水道使用者が汚水排出量の認定のため企業局に排水量の報告を行っているところ、放流ポンプの故障により、使用水量届出書の数値に誤りがあったため、調定変更を行い、充当及び還付を行ったものである。ポンプの故障の状況は実地確認を行い、使用者と協議も行ったとのことである。

しかし、その協議資料等が紛失していることから、使用者との協議の事実や上記の過誤納額が妥当なものであるか確認することができなかった。

調定変更や還付及び充当に関する書類は重要なものであり、今回の取引も充当額 191,381 円、還付額 3,106,026 円と高額なものである。書類の保管・管理はより徹底して行うべきである。

なお、電子記録の存在も確認することができなかった。

⑤認定に係る手続について（意見）

使用者が水道水以外の水を使用した場合は、汚水排出量の認定により、使用者からの報告に基づき企業局が下水道使用料を請求することとなっているものの、平成25年には、C社が工場内に新たに設置した井戸に係る排水量を企業局に報告していなかったといった事例が発覚しているところである。

汚水排出量の認定を行っている使用者については、仮に使用者が虚偽の報告を行った場合やC社のように新たな排出量の報告がなされていない場合には、請求漏れといった事態になってしまう。

企業局では、C社の事件が発覚した際に、汚水排出量の加算認定を行っている事業者に対して現地調査を行っているが、その後は調査が行われていない。請求漏れなどの事態を防ぐためにも、例えば使用者からの使用量報告の際に計測装置の数値の写真を添付してもらうことや、定期的な現地調査の規程を策定し運用するといった対応をすることが必要である。

⑥戸別訪問による現金徴収手続について

(ア) 長期貸出の納入通知書兼領収書綴り（意見）

企業局は、受託者に交付している納入通知書兼領収書綴りについて定期的なたな卸を行っておらず、また、受託者は定期的なたな卸を行っているものの企業局にその結果を報告する体制になっていないことから、企業局に返却されるまでの間、納入通知書兼領収書綴りの現物及びその使用状況の管理は受託者に委ねられている。

領収書交付簿を閲覧した結果、1冊の納入通知書兼領収書綴りについて、平成26年10月8日に交付されてから、企業局に返却されていなかった。長期貸与となっている理由は、受託者の使用者が副責任者であり、使用頻度が少なく、すべて使用し終わるまでに相当の期間を要するためとのことである。

納入通知書兼領収書綴りについて、一義的には受託者が管理を行うべきであるが、管理を受託者任せにすると、仮に受託者側で不適切に使用されていた場合や紛失していた場合に、その発見ができない、又は、遅れるといった可能性がある。

納入通知書兼領収書綴りについて、定期的なたな卸を実施するように規程を整備し運用する必要がある。

なお、平成26年10月8日に交付された納入通知書兼領収書綴りについては、その存在を確認している。

(イ) 未使用の納入通知書兼領収書の管理の不備（結果）

企業局は、領収書交付簿を作成し、使用中及び使用済の納入通知書兼領収書綴りの管理を行っている。一方、購入した未使用の納入通知書兼領収書綴りの現物は、鍵のかかる書庫に保管しているものの、当該書庫には料

金収納課以外が所有する物品も保管されており、企業総務課から鍵を借りることで企業局職員であれば誰でも入ることができるようになっている。

未使用の納入通知書兼領収書は企業局の領収印を押印することで使用可能となっており、領収印を使用できる者が未使用の納入通知書兼領収書綴りを持ち出した場合、不正に使用される可能性がある。また、持出しが可能な状態で保管していることから、その不正使用の発見ができない、又は、遅れるといった可能性がある。

そのような事態を防ぐためにも、未使用の納入通知書兼領収書綴りについても受払簿を作成し管理するとともに、未使用の納入通知書兼領収書綴り自体も権限のある者だけが開けることができる金庫等で保管することが必要である。

(ウ) 納入通知書兼領収書の使用・管理マニュアルの作成（意見）

企業局では、納入通知書兼領収書に関する使用方法や管理方法を定めたマニュアルが作成されていない。

納入通知書兼領収書は領収印を押印することによって使用可能であり、不正に使用される可能性があるものである。

納入通知書兼領収書の不正使用を防止するために、使用方法や管理方法を定めたマニュアルを作成し、当該マニュアルに従って運用を行う必要がある。

(エ) 手書き領収書廃止後の手続（意見）

企業局では、平成 29 年 1 月から手書きの納入通知書兼領収書を廃止し、ハンディターミナルから領収書が出力される運用を行うとのことである。

その場合、手書きの納入通知書兼領収書については使用しなくなることが想定されるが、手書きの納入通知書兼領収書の管理や処分が適切に行われていなければ、不正に使用される可能性がある。

使用されなくなった手書きの納入通知書兼領収書について、処分するのであれば適切に廃棄し、一定期間保有しておくのであれば使用途中のもの及び未使用のものいづれについても管理マニュアルに従った運用により、適切な管理を行うことが必要である。

⑦貸倒引当金の計上について

(ア) 他の債権より明らかに貸倒リスクの高い債権に対する貸倒引当金の設定（意見）

貸倒引当金算定要領によると、事業年度末において、4事業年度前から当該事業年度までの各事業年度の料金収入又は使用料収入の各調定額における未収金の期末残高の合計額に、5事業年度以前3年間の貸倒実績率の平均値を乗じて得た額を貸倒引当金として設定することになっている。

一方で、「地方公営企業会計基準見直しQ&A」（総務省）には以下のように規定されている。

「たとえば破産手続等の法的整理が開始されているなど、通常の企業活動において入手可能な情報に基づいて、他の債権より明らかに貸倒リスクが高くなったことを把握できる債権については、貸倒実績率により一律に貸倒引当金を計上する債権区分とは別の債権区分を設けた上で、個別に回収可能性を検証し、引当金を設定する方法が合理的であると考えられる。」

企業局では、貸倒引当金算定要領を策定する際に委託会計事務所に確認し、「破産等が確定した債権は、債権管理としては把握しておく必要はあると思われるが、金額的重要性が低ければ破産更正債権等の計上は不要」との回答を得た経緯があり、企業局において、未収率が低い債権であり金額的重要性は乏しいと判断した旨、また、引当金を算定する貸倒実績率には、破産等による貸倒れ債権が含まれていることから合理的な基準により算定していると判断している旨の説明を受けた。

ここで、10万円以上の未収金滞納リストを閲覧すると、以下のとおり他の債権より明らかに貸倒リスクが高くなったことを把握できる破産債権等が含まれていた。

(単位：円)

区分	水道	ガス	下水道	合計	備 考
法人	1,908,669	0	0	1,908,669	平成 26 年 11 月 28 日、破産廃止決定。
個人	150,207	435,666	253,755	839,628	平成 25 年 5 月 27 日、破産手続開始決定。 平成 26 年 2 月 12 日、破産廃止決定。
法人	90,394	402,099	0	492,493	会社の事業実態なし、社長行方不明。
法人	87,664	0	121,778	209,442	平成 25 年 7 月 5 日、破産手続開始決定。
個人	76,226	0	102,974	179,200	平成 24 年 5 月 10 日、破産手続開始、 同時廃止決定。
個人	58,648	2,298	84,147	145,093	平成 25 年 12 月 5 日、破産手続開始決定。 平成 28 年 1 月 27 日、破産廃止決定。
法人	28,928	68,943	37,762	135,633	平成 24 年 11 月 22 日、破産手続開始決定。 平成 25 年 11 月 8 日、破産廃止決定。
個人	133,483	0	0	133,483	平成 25 年 12 月 5 日、破産手続開始決定。
個人	17,131	62,578	25,000	104,709	一人世帯、生活保護受給者。
合計	2,551,350	971,584	625,416	4,148,350	

このような債権については、一律に過去の貸倒実績率を乗じて貸倒引当金を算定及び計上するのではなく、「地方公営企業会計基準見直し Q & A」に規定されているような考え方のもと、個別に回収可能性を検討した上で、引当金を設定するべきである。

(イ) 貸倒引当金の設定対象の網羅性（結果）

貸倒引当金の設定対象は、当事業年度末において、4 事業年度前から当該事業年度までの各事業年度の料金収入又は使用料収入の各調定額における未収金のみとなっており、5 事業年度以前に発生した未収金に対して貸倒引当金は設定されていない。

企業局においては、納付誓約等で時効を中断し、分割納付で回収を続けていることから、当初請求年度から 5 年間の時効期間の未収債権に対し貸倒実績率により算定しているとの説明を受けたが、一般的に、債権の発生年度が古いほど貸倒リスクは高くなることから、直近 5 事業年度内に発生した債権についてのみ貸倒引当金の設定対象とし、それ以前の債権については貸倒引当金を設定しないというのは、貸倒引当金の計算にあたり、将来の貸倒リスクが適切に反映されない結果となる。

5 事業年度以前に発生した債権についても貸倒引当金の設定対象とするよう貸倒引当金算定要領を改定した上で、当該改定した貸倒引当金算定要領に従って貸倒引当金の算定を行う必要がある。

なお、貸倒引当金の設定対象に含まれていない平成 22 年度以前発生した未収債権は以下のとおりである。

(単位：円)

年度	水道	ガス	下水道	合計
7	642,795	-	-	642,795
8	643,907	-	-	643,907
9	-	-	-	-
10	-	-	-	-
11	-	-	-	-
12	9,623	10,990	-	20,613
13	55,913	283,918	31,425	371,256
14	78,757	84,456	2,247,267	2,410,480
15	165,662	169,265	2,020,799	2,355,726
16	484,956	241,423	2,160,644	2,887,023
17	673,983	171,964	2,447,883	3,293,830
18	894,686	150,485	1,176,455	2,221,626
19	174,775	342,754	225,706	743,235
20	370,369	496,210	713,045	1,579,624
21	966,193	661,309	1,122,378	2,749,880
22	1,920,825	3,191,513	4,216,940	9,329,278
合計	7,082,444	5,804,287	16,362,542	29,249,273

注：上表の未収債権には「⑦貸倒引当金の設定について（ア）他の債権より明らかに貸倒リスクの高い債権に対する貸倒引当金の設定（意見）」に記載した債権が一部含まれる。