

## 自動音声電話催告業務について

## 1 業務内容

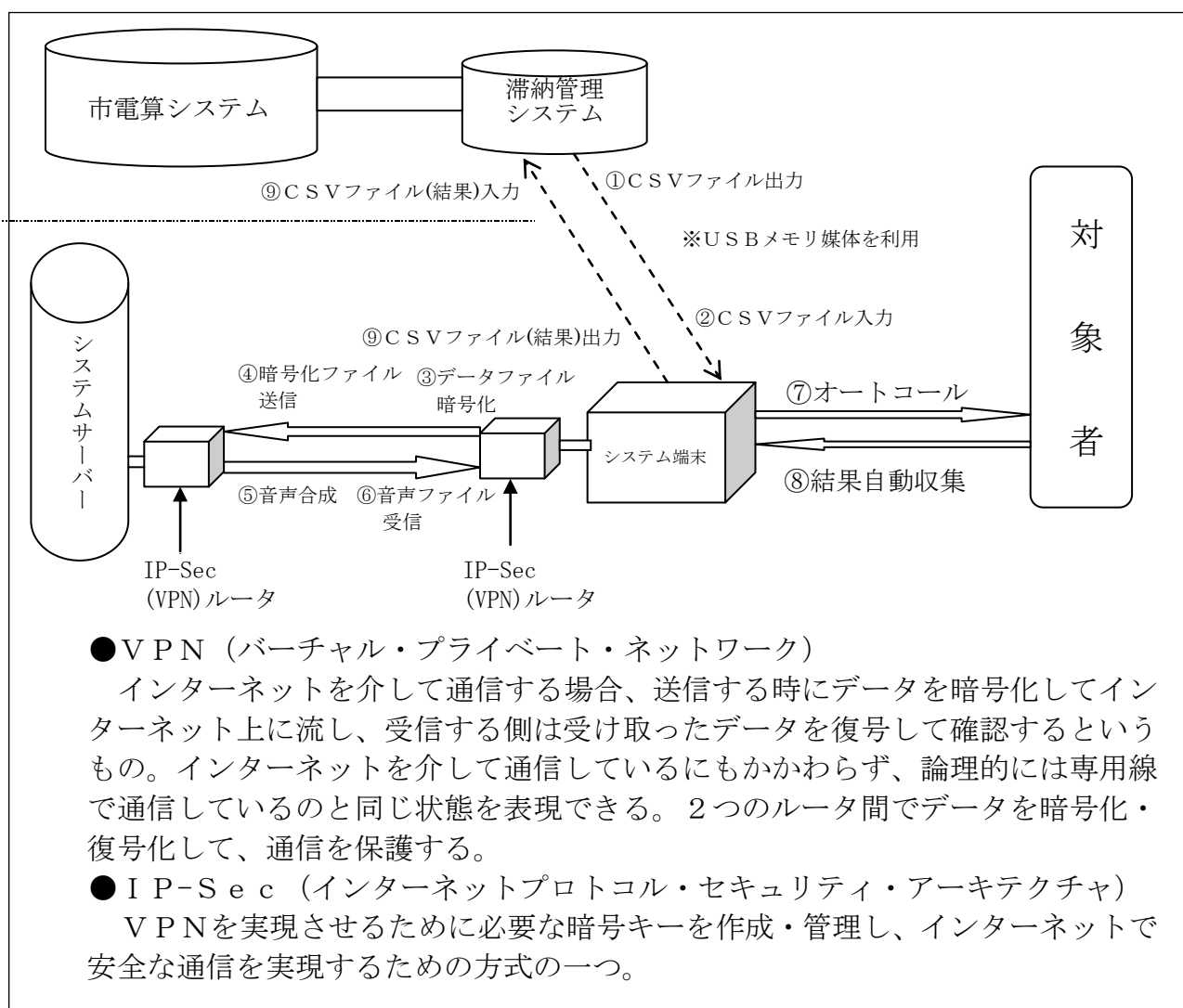
収納課では、市税、国民健康保険税、保育料及び後期高齢者医療保険料の納付の管理等を行っており、納期限を経過しても納付しない未納者に対しては、初期対応の一貫として、係員等（人）による電話催告を行っている。

電話催告は平日の日中に実施しており、一定の効果はあるものの、その他の滞納整理業務との兼ね合いから、期間を定めて実施しているため架電件数に限界がある。また、平日の日中による電話は出ない（留守番電話含め）ことが多いため直接話ができる者が少ないのが課題である。

そのため、電話催告自動メッセージシステム（仮称）を導入し、平日夜間・休日等、接触率が高くなると予想される時間帯に、自動音声により電話催告を行うことで、対象者との接触率を増加させ、納め忘れの防止を図るものである。

## 2 電話催告自動メッセージシステム（仮称）

## (1) システムの概要（イメージ図）



## ● VPN（バーチャル・プライベート・ネットワーク）

インターネットを介して通信する場合、送信する時にデータを暗号化してインターネット上に流し、受信する側は受け取ったデータを復号して確認するというもの。インターネットを介して通信しているにもかかわらず、論理的には専用線で通信しているのと同じ状態を表現できる。2つのルータ間でデータを暗号化・復号化して、通信を保護する。

## ● IP-Sec（インターネットプロトコル・セキュリティ・アーキテクチャ）

VPNを実現させるために必要な暗号キーを作成・管理し、インターネットで安全な通信を実現するための方式の一つ。

- (2) 外部提供する保有個人情報の記録項目  
氏名、電話番号、個人コード
- (3) 対象者  
督促状を送付した者のうち、10日間経っても納付の確認がとれない者
- (4) 対象税目等（納期数）  
市町村民税：普通徴収1期～4期及び過年度随時課税分（5回）  
                  特別徴収4期～15期（12回）  
                  法人市民税(申告期毎)  
固定資産税・都市計画税1期～4期（4回）  
軽自動車税全期（1回）  
国民健康保険税1期～8期及び過年度随時課税分（9回）  
保育利用者負担金4月分～翌3月分（12回）  
後期高齢者医療保険料1期～8期（8回）
- } の現年度課税分
- (5) メッセージ内容  
主に、「納め忘れ」の確認を促す様な内容。  
例) ～督促状を発送いたしました。未だに納付の確認ができておりません。  
まだ納付されていない場合、早急な納付をお願いします。
- ※メッセージ内容はテキスト入力にて自由に設定可能。
- (6) 個人情報の保護措置  
上記のとおり、セキュリティは安全となるよう措置を講じている。  
その他、外部提供した情報、作成された音声データは、催告実施後すぐに自動消去される。
- (7) システム導入により予想される効果  
・月2, 700件程度の架電が可能となる。  
（フル稼働時。人の手と比較して約10倍。）  
・係員がその他の滞納整理業務に専念できる日数が年間1人約22日増加。
- (8) 導入・稼働予定時期  
平成30年度中