

別紙 2

事務処理業務およびコールセンター業務

令和4年3月 3 1 日見込む（別紙5参照）

特例貸付資金種別	決定件数
緊急小口資金	19,093件
総合支援資金（初回、延長、再貸付）	36,918件
合 計	56,011件

想定数

実借受人 （世帯）	住民税非課税世帯 （償還免除世帯）		課税世帯 （償還対象世帯）	
21,000	25%	5,250	75%	15,750

外国籍の割合	4,200	決定件数の20%	※外国籍の割合は11月末時点
--------	-------	----------	----------------

英語圏以外の外国人が多い

①

発送業務

案内・通知等の発送対象者について

	案内・通知	割合	数値
貸付 免除 業務	貸付決定通知		※数値は未想定
	償還・免除案内	100%	実借受人に償還と免除方法を案内し必要な手続きを依頼する。
	免除承認決定通知（償還開始時）	25%	実借受人の30％が免除申請し、そのうち承認決定は25％。不承認は5％と想定。※申請根拠年が課税のため、免除不承認となっても、翌年の住民税非課税であれば再度免除申請ができる旨の通知も行う
	免除不承認決定通知（償還開始時）	5%	
	【判定年度以降】免除承認・不承認決定通知		令和6年度末までの業務として発生する（発送及び収受業務等も同様）
償還 業務	猶予承認・不承認通知		※割合、数値は未想定
	償還開始通知	75%	償還対象世帯＝免除非該当及び免除不承認。
	残高通知	75%	年1回、全償還者に通知。（償還者の減少は加味しない）
	初期督促（口座振替不能者）※ 収納業務	30%	督促該当者は、償還対象世帯の30％と想定。口座振替不能確認後の翌月に払込票 1 回発送（毎月実施）※ 収納業務で実施
	期限内督促（一定期間償還を滞納している滞納者）	30%	督促該当者は、償還対象世帯の30％と想定。※連続して 6 か月以上滞納している者に通知（月ごとに順次通知を発送）
	期限後督促	30%	督促該当者は、償還対象世帯の30％と想定。R7年から毎年1月に振込票を発送
	最終期限到来通知（各貸付ごと）	75%	全償還者に、R6, 14, 15, 16年の9月に通知する（最終期限到来前年の 9 月予定）
	償還完了通知	20%	償還対象世帯の20％が計画通りに完了すると想定。R7, 15, 16, 17年 1 月（予定）に通知 ※借用書も返送

※その他委託業務範囲内で個別に発生時する事案への対応業務