

2024 年 4 月 1 日

尼崎市営住宅 滞納整理マニュアル

家賃・駐車場使用料

尼崎市 住宅管理担当

訴訟収納担当

目次

1. 全体概要・・・・・・・・・・P1-7

概要、納付相談、入居者等来所時の対応、電話納付指導例、
納付書の確認方針

2. 市営住宅家賃 催告業務・・・P8-14

住宅家賃定例督促、住宅契約解除予告、住宅契約解除通知、
住宅契約解除確定

3. 駐車場使用料 催告業務・・・P15-19

住宅家賃定例督促、住宅契約解除予告、住宅契約解除通知、
住宅契約解除確定

全体概要

概要

業務

納期限までに住宅使用料等の納付がない入居者に対して、納付指導を実施。定めている月数（訴訟基準）を超えて滞納している者に対し、法的措置検討会議にて取り上げ、契約解除通知（通告書）を送付。

訴訟基準（契約解除の基準）

令和5年より滞納13月以上且つ分納誓約書を締結していない者、若しくは滞納13月以上で分納誓約を締結しているが、分納誓約後の当月分も含めて累計3ヶ月以上の不履行があった者。

主な納付指導

① 文書による納付指導

- ア. 毎月、滞納月数1月の世帯に督促状を送付
- イ. 毎月、滞納月数2月の世帯に催告書を送付
- ウ. 毎月、滞納月数3月以上の世帯に警告書を送付
- エ. 滞納月数が12月の世帯に契約解除予告通知（最終通知）を送付
- オ. 滞納月数が訴訟基準（13月）以上のもので、法的措置検討会議で法的措置対象者となった場合には速やかに契約解除通知（通告書）を送付

② 電話等による納付指導

- ア. 電話及び職員の訪問による納付指導、納付相談の実施
- イ. 契約解除通知（通告書）送付後、一括納付が困難な場合には訴訟移行に関する制度の説明

内容

業務名		時期	説明
滞 納 者	納付相談	都度	電話や窓口での相談
	督促状	毎月	家賃1ヶ月滞納者に対して督促状送付
	催告書	毎月	家賃2ヶ月滞納者に対して督促状送付
	警告書	毎月	家賃3ヶ月以上の滞納者に対して督促状送付
	契約解除予告 (最終通知書)	毎月	家賃12ヶ月の滞納者に対して契約解除予告通知書を送付。 期日までに入金がなければ法的措置検討会議にかける。
	法的措置検討会 議	毎月 末	契約解除通知書（通告書）発送者の決定
	契約解除通知 (通告書)	毎月	法的措置検討会議で送付が決定した滞納者に送付
分 納 者	分納誓約の受付	都度	基本は一括納付であるが、誰でも申請可能
	分納誓約者の履 行確認	毎月	分納者の納付状況を確認。不履行者には分納不履行通知送 付。累計3ヶ月不履行（当月分含む）で契約解除通知書（通 告書）送付
	分納誓約3ヶ月 不履行者	毎月	3ヶ月不履行者のリストアップ、滞納確認
	分納不履行者契 約解除予告通知	毎月	不履行者に対して契約解除予告通知書（最終通知）を送付。 期日までに入金がなければ法的措置検討会議にかける。
	法的措置検討会 議	毎月 末	契約解除通知書（通告書）発送者の決定
	契約解除通知 (通告書)	毎月	法的措置検討会議で送付が決定した滞納者に送付
駐 車 場 滞 納 者	駐車場定督促状	毎月	駐車場使用料滞納者に対して督促状送付
	駐車場取消予告	毎月 10日	駐車場使用料4ヶ月以上の滞納者に対して取消予告を送付
	駐車場取消通知	毎月 20日	駐車場使用料5ヶ月以上の滞納者に対して取消通知を送付

納付相談

入居者より滞納に対しての相談があった際に対応。

納付相談においては、住宅家賃等の支払遅延の相談が多く、相手の状態（滞納月数や分納状況、訴訟状況等）を確認し、その状態にあった回答が必要となる。

処理の流れ

1. 名義人から聞き取り、現在の状態を確認

主な確認事項

相手方（名義人以外の場合）、滞納月、滞納金額、分納誓約の状態、訴訟状況、支払い予定（目途）

2. 相談内容を聞き取り、対応
3. 聴取内容を住宅管理システムの「滞納整理」に入力

注意点

- 滞納月と滞納金額は、住宅管理システムで確認。
- 契約解除通知書（通告書）発送者の場合、受け取り後、10 日で契約解除確定となるため、対応に注意が必要。
- 分納誓約中や契約解除通知書（通告書）発送者や訴訟係争中など、状態により対応が変わるので注意。

入居者等来所時の対応

注意

システムにて分納誓約の対象者でないか、契約解除通知書（通告書）発送者、法的措置対象者ではないかを必ず確認する事。（イレギュラーな対応が必要となるケースがあるため。）

お金を払いにきた/領収書を持ってきた

- ・窓口で納付書とともに金員を受領する。
- ・納付書の本人控えにセンター受領印を押印し、相手方に交付。
- ・本人控えを除いた納付書をコピーした写しをセンターで保管。
- ・管理台帳に管理番号・入居者名・金額を記載して金庫に一時保管し、あわせて現金出納日計簿を作成。
- ・翌営業日に保管していた金員を納付書で金融機関に現金振り込みし、領収証書に金融機関の出納員の押印を受けてセンターで保管。
- ・現金出納日計簿を基に、現金出納月報を作成し、月例報告を行う。

お金が払えない、今月は払えない

- ・滞納 11 ヶ月以下の者の場合

生活実態等を詳しく聞き取ったうえで一括納付するように伝える。一括入金が可能との申し出があれば、分納誓約の説明を行う。滞納 12 ヶ月になれば契約解除予告通知書が発出される旨、説明する。また、滞納が解消されないようであれば、法的措置対象者に移行する可能性があることを説明する。

- ・滞納 12 ヶ月の者の場合

一括納付するように伝える。一括入金が不可能との申し出があれば、分納誓約の説明を行う。また、既に契約解除予告通知書の発送手続きを進めており、それでも入金がない場合には契約解除通知書が発送され一括入金されない場合には賃貸借契約を解除し、滞納家賃の支払い及び建物の明け渡しを訴訟により請求することを説明する。

- ・滞納 13 ヶ月以上の者の場合

一括納付するように伝える。一括入金が不可能との申し出があれば、契約解除通知書の発送手続きを進めているが通知到達までであれば分納誓約が可能である説明を行う（法的措置検討会議にて既に法的措置対象者に選定されているか、契約解除通知書発送済みか要確認）。また、契約解除通知書が発送され一括入金されない場合には賃貸借契約を解除し、滞納家賃の支払い及び建物の明け渡しを訴訟により請求することを説明する。

分納誓約者

分納誓約を締結している者については、滞納月数 13 ヶ月以上且つ当月家賃納付不履行及び分納不履行の累計が 3 ヶ月を超える場合は賃貸借契約を解除し、滞納家賃の支払い及び建物の明け渡しを訴訟により請求することを説明する。

契約解除通知書（通告書）を受け取った

契約解除通知書（通告書）に記載されている期日までに全額納付するか、支払いが不可能であれば法的措置（訴訟）を受けることになる。法的措置を受けることになったとしても、滞納の解消と住宅の明渡しは必要である旨を説明する。

※全額納付後は領収書をセンターに提示するよう求める。

分納誓約をしているが、不履行分があるため、予定を組み直すため再分納がしたい

再分納は不可。

ただし、分納計画で不履行がなく、且つ分割支払額を増額するのであれば可能。

連絡先が不明な名義人から連絡があった場合

連絡先や所在の確認が必要。

同居でない名義人の親族等と名乗る人から電話があった場合

詳しい滞納状況等は、伝えない。

電話納付指導例

電話での催告等	注意事項
・〇〇さんですか。こちら市営住宅の■■■管理センターの△△です。今、お電話よろしいですか。 ・今月分までの家賃 <u>13 ヶ月分のお支払いが確認できておりません。</u> ・すでにお支払いいただきましたか？ (相手がすでに払っていたら) →お支払いいただいた日から、市で確認できるようになるまで数日かかる場合があります。つきましては、25 日までに管理センターに領収書を持参してください。 (相手が払っていなかったら) →25 日までに、最低でも 1 ヶ月分をお支払いいただき、領収書を管理センターに持参してください。 (なぜ、管理センターに領収書を持参しないといけないのか。) ・お支払いの日から、市で確認できるようになるまで数日かかる場合があります。例えば、25 日頃に金融機関で納付されても、月末までにデータが反映されない可能性が高く、このような場合には契約解除通知書が発送されます。契約解除通知書が出ますと、受け取った翌日から 10 日以内に滞納している家賃を全額納付してもらいます。全額納付できなければ、裁判の手続きに進みます。 ・いつ、(領収書持参のため) 管理センターに来られますか。 <u>※高齢者やお勤めの方など、持参困難なケースについては領収書の FAX 送付での確認など、柔軟に対応すること！</u> (相手に資力がなく、1 か月分も納付できない場合) ・分割納付誓約という制度があります。契約解除予告通知書を受け取ったら、その通知と認め印を持って、管理センターに来てください。	・相手が車運転中の場合があるため。 ・納付しても、収納データが市に来ないと端末に反映されない。 ・滞納 12 ヶ月以下になるようにする。 ・相手に日にちを言ってもらうことによって、履行率が高くなる。

納付書の確認方針

想定

契約解除予告通知書発送対象者に対し、順次架電催告を行います。この際、相手方から既に支払った旨の申し出があった場合、収納データの反映が間に合わない可能性があるため、納付書の提示を求め、支払日を確認する必要があります。

取り扱い

原則としては窓口を持参し、提示を受けることが好ましい。

もっとも、高齢者や身体障害者、日中に就業・就学している場合や傷病等、時間内の窓口持参が困難と考えられるケースが想定されます。

このため、持参困難な旨の申し出があった場合は、担当者の裁量により、FAX 等による納付書の提示を認めても構わないこととします。

ただし、媒体の性質上、納付日の判読が困難であったり、送信エラーにより「送った/受け取っていない」といったトラブルが発生したりする可能性があります。

このため、あらかじめ、判読困難である場合は再送を求める可能性があることや、送信後、受信確認の連絡を必ず入れるよう相手方に申し入れておくなど、確実に確認できるよう適宜手段を講じてください。

受付後

受け付けた FAX については市の担当者に引き継いでください。

市営住宅家賃 催告業務

住宅家賃定例督促

業務

収納関係運用日程表に基づき、家賃滞納1・2・3ヶ月の滞納者に対して毎月催告処理を行う。督促状・催告書・警告書の発送は普通郵便を利用する。

処理の流れ

1. 指定管理者が対象者を抽出。定例催告者の送付リスト及び引き抜きリストを作成し、決裁。（督促状等作成・印刷）
なお、引き抜きリストについては、引き抜き理由を明記する事。
2. 市に決裁を進達。決裁待ちの間に送付の準備をしておく。
3. 市は決裁完了後、指定管理者に連絡。指定管理者が督促状等を発送。（普通郵便を利用）

対象者への送付物

- ・督促状（1ヶ月）、催告書（2ヶ月）、警告書（3か月）
- ・納付書

市への提出物

- ・定例催告決裁（催告者リスト、引き抜きリスト、督促状等の写し）

注意

- ・直近2ヶ月以内の契約解除予告通知書送付者は送付対象外。
- ・単身死亡者への送付は、死亡判明後の直近1度のみとし、以後抽出された場合、催告停止処理を行う。
（送付すると、身内が滞納を支払う可能性があるため送付する。）

住宅契約解除予告

業務

毎月 10 日（休祝日の場合は、翌営業日）に、滞納 12 ヶ月以上の入居者に対して、契約解除予告通知書を送付。発送は特定記録郵便を利用する。

処理の流れ

1. 指定管理者が対象者を抽出。契約解除予告通知書送付者のリストを作成し、決裁。
（契約解除予告通知書作成・印刷）
2. 市に決裁を進達。決裁待ちの間に送付の準備をしておく。
3. 市は決裁完了後、指定管理者に連絡。指定管理者が契約解除予告通知書を発送。
（特定記録郵便を利用）

対象者への送付物

- ・ 契約解除予告通知書

市への提出物

- ・ 契約解除予告決裁（対象者リスト、契約解除予告通知書の写し）

注意

- ・ 分納誓約者のうち分納履行中の者には送付しない。
- ・ 納付書での支払いの場合、システムに反映されるまで、時間を要する。作成の直前に、窓口収納や領収書のコピーを受領した場合、発送リストから除外が必要。
- ・ 契約解除通知対象者となった滞納者が直前に 1 ヶ月分だけ入金していた場合、対象者として抽出されるため、除外が必要。

住宅契約解除通知

業務

毎月末に開催される法的措置検討会議※において、承認を得た滞納者に対し、契約解除通知書を送付。発送は配達証明・内容証明を利用する。

文書が相手方へ到達後、住宅管理システムに到達日を入力。

契約解除通知書を受け取った入居者は、受け取り後、10 日以内（実務上は受け取った月内）に滞納額の全額納付を行わない限り、契約解除通知を受け取った月の月末をもって契約解除となり、法的措置へと移行する事となる。

※法的措置検討会議

会議出席者は住宅部長、住宅管理担当課長、入居管理担当係長、管理担当係長、訴訟・収納担当係長、当該会議内容に関する担当者、指定管理者とし、指定管理者が滞納交渉の経過及び特別事情について報告を行う。

開催日は毎月の末日とする。

処理の流れ

（事前準備）

1. 法的措置検討会議の 2 営業日前に対象者リスト及び折衝記録のデータを作成（進達不要）。

作成した契約解除通知書案の PDF データを市の訴訟・収納担当へ提出し、事前確認を依頼

（当日）

2. 法的措置検討会議で協議し、契約解除通知書発送者を決定
3. 指定管理が契約解除通知書発送者リストと契約解除通知書（決裁用）を作成・印刷し、決裁。
4. 市にその決裁と契約解除通知書（各計 4 部）を進達。
5. 市は決裁完了後、市長印を押印し、指定管理者に連絡。
指定管理者が契約解除通知書を発送。（配達証明・内容証明郵便を利用）
6. 相手方へ到達後、到達日を住宅管理システムに入力。入居者から連絡があった場合、状況を説明し、全額納付で対応。

対象者への送付物

- ・ 契約解除通知書

市への提出物

- ・ 契約解除予告決裁（対象者リスト、契約解除予告通知書の写し）

（事前準備）

- ・ 対象者のリスト及び折衝記録
 - ・ 内容証明案
- 
- 進達不要、データ提出のみ

（検討会議）

- ・ 対象者リスト（最新の情報を反映）10 部

（当日）

- ・ 契約解除通知決裁（対象者リスト）
- ・ 契約解除通知書（各対象者につき 4 部作成して左側 2 か所をホチキス止め。各 1 部は決裁に添付、残 3 部は市側控え・郵便局保管用・対象者送達用のため、対象者毎にクリップ等でまとめておく。）

注意

- ・ 滞納者リスト・個票について、市で関係部署への問い合わせ等が必要となる場合もあるため、必ず 2 営業日前までに提出が必要。（市から保護課や福祉相談支援課へ情報共有をする場合があるため）
- ・ 対象者リスト提出後に入金を確認できた場合は、法的措置検討会議で報告
- ・ 郵便物等配達証明書が届いた場合
市でコピーを取り、コピーを指定管理者へ送付。原本は市でファイリング。
指定管理者はコピー受領後、到達日を住宅管理システムに入力。
- ・ 保管期限満了により通知書が返戻となった場合、執行官送達手続きを進めます。
- ・ 入居者が転居済みなどの場合、2 か所に送付する場合
対応については、法的措置検討会議にて決定。基本的には住宅所在地と住民票所在地へ送付。

住宅契約解除確定

業務

住宅の契約解除が確定した対象者について、住宅の契約解除処理を行うと共に、必要な資料を訴訟・収納担当へ提出。

※滞納に伴う契約解除となるパターンは、主に次の通り。

- ・滞納 13 月以上で分納誓約を締結しないもの
- ・滞納 13 月以上で分納誓約を締結しているが、累計 3 ヶ月（当月分を含み）不履行があるもの
- ・和解後 3 ヶ月滞納

処理の流れ

1. 毎月 12 日頃に、先月末で契約解除となる対象者について、最新の収納状況を確認。
2. 契約解除が確定した対象者については住宅管理システムにて契約解除処理を実施。
完納等の事由により契約解除とならなかった対象者については、住宅管理システムに記事を入力。
3. 市の訴訟・収納担当へ進達

提出書類

- ①対象者リスト
 - ②催告関連書類（契約解除通知書等）
 - ③個票
 - ④家賃振込明細
- ・住宅とは別のタイミングで契約解除となった駐車場がある場合、使用許可決定通知書の写しを訴訟・収納担当に提供。書類不見当の場合は訴訟・収納担当に連絡し、指示を仰ぐ。
 - ・その他、指定された書類

注意

- ・公営住宅以外の使用損害金については、エクセルで算出が必要な住宅があるので徴収金の確認が必要。
- ・駐車場の契約がある場合、住宅の契約解除と共に駐車場の契約解除も必要となる。
- ・住宅の契約解除より前に駐車場の使用許可取消が行われている場合、駐車場に関する書類も訴訟・収納担当へ提出が必要となるため、事前確認が必要。（基本的には使用許可決定通知書及び駐車場使用許可取消通知の写し）

- ・契約解除通知書は、市で原本を保管しているため、管理センターからの提出は不要。

駐車場使用料 催告業務

駐車場使用料定例督促

業務

収納関係運用日程表に基づき、駐車場使用料滞納者に対して毎月催告処理を行う。
対象は契約中の駐車場利用者に関わらず、契約解除後の滞納者についても催告を行う。
督促状の発送は普通郵便を利用する。

処理の流れ

1. 指定管理者が対象者を抽出。定例催告者の送付リスト及び引き抜きリストを作成し、決裁。（督促状等作成・印刷）
なお、引き抜きリストについては、引き抜き理由を明記する事。
2. 市に決裁を進達。決裁待ちの間に送付の準備をしておく。
3. 市は決裁完了後、指定管理者に連絡。指定管理者が督促状を発送。（普通郵便を利用）

対象者への送付物

- ・督促状
- ・納付書

市への提出物

- ・駐車場使用料定例催告決裁（催告者リスト、引き抜きリスト、督促状の写し）

注意

- ・駐車場使用許可取消通知を発送後、使用許可取消が未確定の者。
- ・当月の使用許可取消予告発送対象者。
- ・使用許可取消済の者。

駐車場使用許可取消予告

業務

毎月 10 日（休祝日の場合は、翌営業日）に、駐車場使用料が滞納 4 ヶ月以上の使用者に対して、駐車場使用許可の取消予告を送付。発送は特定記録郵便を利用する。

処理の流れ

1. 指定管理者が対象者を抽出。使用許可取消予告送付者のリストを作成し、決裁。
（使用許可取消予告作成・印刷）
2. 市に決裁を進達。決裁待ちの間に送付の準備をしておく。
3. 市は決裁完了後、指定管理者に連絡。指定管理者が使用許可取消予告を発送。（特定記録郵便を利用）

対象者への送付物

- ・ 駐車場使用許可取消予告

市への提出物

- ・ 駐車場使用許可取消予告決裁（対象者リスト、使用許可取消予告の写し）

注意

- ・ 分納誓約者のうち分納履行中の者には送付しない。
- ・ 納付書での支払いの場合、システムに反映されるまで、時間を要する。作成の直前に、窓口収納や領収書のコピーを受領した場合、発送リストから除外が必要。
- ・ 使用許可取消通知対象者となった滞納者が直前に 1 ヶ月分だけ入金していた場合、対象者として抽出されるため、除外が必要。
- ・ 単身死亡者への送付は、死亡判明後の直近 1 度のみとし、以後抽出された場合、催告停止処理を行う。
（送付すると、身内が滞納を支払う可能性があるため送付する。）

駐車場使用許可取消通知

業務

毎月 20 日（休祝日の場合は、翌営業日）に、駐車場使用料が滞納 5 ヶ月以上（当月を含む）の利用者に対して、駐車場使用の取消通知書を送付。発送は配達証明・内容証明を利用する。

処理の流れ

1. 指定管理者が対象者を抽出。駐車場使用許可取消通知書の送付リスト及び個票・取消通知書を作成し、決裁。（駐車場使用許可取消通知書作成・印刷）
2. 市にその決裁と使用許可取消通知書（各計 4 部）を進達。
3. 市は決裁完了後、市長印を押印し、指定管理者に連絡。
指定管理者が使用許可取消通知を発送。（配達証明・内容証明郵便を利用）
4. 相手方へ到達後、到達日を住宅管理システムに入力。使用者から連絡があった場合、状況を説明し、全額納付で対応。

対象者への送付物

- ・ 駐車場使用許可取消通知書

市への提出物

- ・ 使用許可取消通知決裁（対象者リスト、使用許可取消通知の写し）

注意

- ・ 滞納 5 ヶ月以上となっているが、すでに納付済みでシステムへの反映が未了の場合、領収書のコピーを受領し、実質の滞納が 4 ヶ月以下となっている場合、取消通知の発送対象外となる。
- ・ 対象者リスト提出後に入金が確認できた場合は、訴訟・収納担当へ要相談。
- ・ 郵便物等配達証明書が届いた場合
市でコピーを取り、コピーを指定管理者へ送付。原本は市でファイリング。
指定管理者はコピー受領後、到達日を住宅管理システムに入力。
- ・ 保管期限満了により通知書が返戻となった場合、執行官送達手続きを進めます。
- ・ 使用者が転居済みなどの場合、2 か所に送付する場合
対応については、訴訟・収納担当に要相談。基本的には住宅所在地と住民票所在地へ送付。

駐車場使用許可取消確定

業務

駐車場の使用許可取消が確定した対象者について、駐車場の使用許可取消処理を行うと共に、必要な資料を訴訟・収納担当へ提出。

処理の流れ

1. 毎月 10 日頃に、先月末で使用許可取消となる対象者について、最新の収納状況を確認。
2. 使用許可取消が確定した対象者については住宅管理システムにて使用許可取消処理を実施。
完納等の事由により使用許可取消とならなかった対象者については、住宅管理システムに記事を入力。
3. 市の訴訟・収納へ進達

提出書類

- ①対象者リスト
 - ②催告関連書類（使用許可取消通知等）
 - ③個票
 - ④使用料振込明細
- ・その他、指定された書類