



「ナツジ」を活用した 効果的な家賃収納に向けて

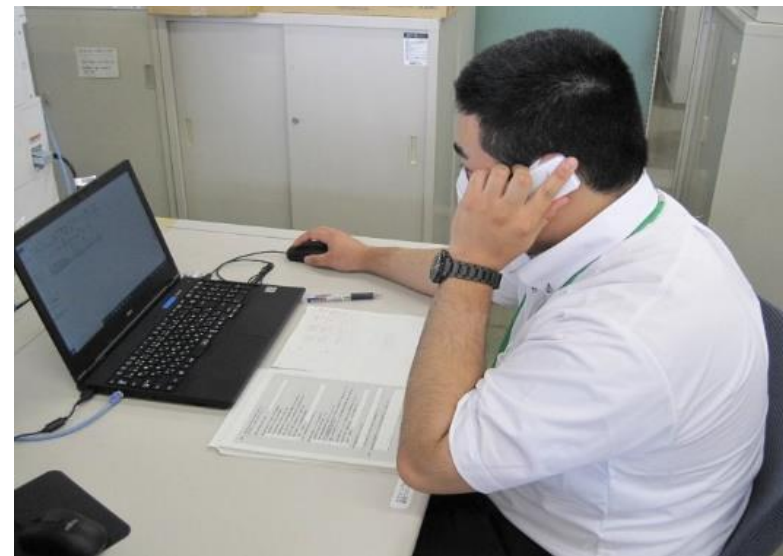
令和4年7月25日

住宅政策課長

服部 睦



三重県 県土整備部
公式マスコット ちどりん



新規採用職員も電話督促に頑張ってます



■ 住宅政策課では県営住宅を管理・提供

家賃をきちんと期限
までに支払う入居者



家賃を滞納する
入居者

- ① 同じ県営住宅を利用しているにも関わらず
家賃を支払う入居者と滞納者の不公平感の解消
- ② 家賃未納者への徴収対応に多大なコスト

■ そもそも家賃の滞納自体を減らすことができないか？



家賃滞納がそもそも発生しないようナッジ (※)
も活用して入居者に働きかけていくことができないか。

皆様なら「どのような文章」を目にしたら
期限内に家賃を支払いたいと思われますか？



※ナッジ

もともとの意味は「そっと後押しすること」

選択の自由を残したうえで、より良い選択を自発的に取れるように手助けをする政策手法

1. 県営住宅について
2. 家賃支払い方法
3. 家賃未納者への対応について
4. 家賃徴収率について
5. ナッジを活用できないか
6. ナッジ活用事例
7. ご意見を伺いたいこと
8. 当課で考えている文案
9. 最後に



▶ 入居可能な県営住宅の戸数

42団地 3,419戸 (令和4年4月1日現在)

▶ **入居戸数 2,303戸 入居率67.4%** (令和4年4月1日現在)

▶ **入居者の約6割が高齢者** (令和3年4月現在)



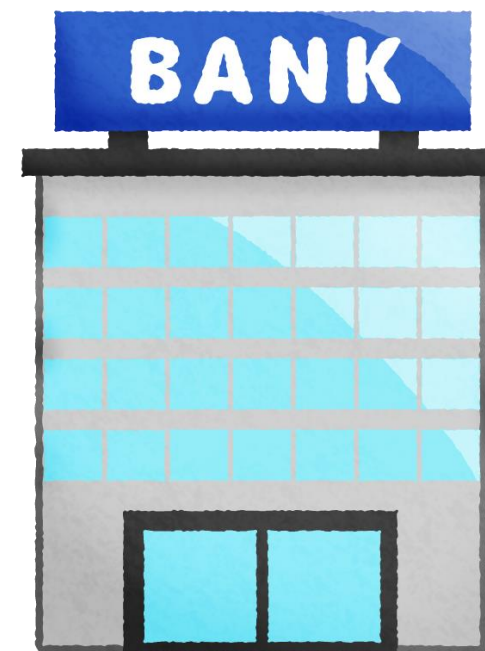


【口座振替】

入居者の約8割が利用
毎月 月末に引き落とし

【納付書による支払い】

1年分の納付書（12枚）を4月に発送
入居者は、当該月分の家賃を月末
までに金融機関で支払い
➔ 送付文書はなく納付書のみ発送





3. 家賃未納者への対応について

1 か月の滞納

➡入居者に督促状送付、滞納世帯訪問

約80世帯



訪問督促



2 か月の滞納

➡入居者に催告書送付、連帯保証人に対し滞納額の通知

約45世帯



3 か月の滞納

➡入居者に催告書送付、連帯保証人に対し保証債務の履行の通知

約10世帯



以上の措置後も滞納の場合

➡県営住宅の明渡し、家賃支払請求の法的措置も





4. 家賃徴収率について

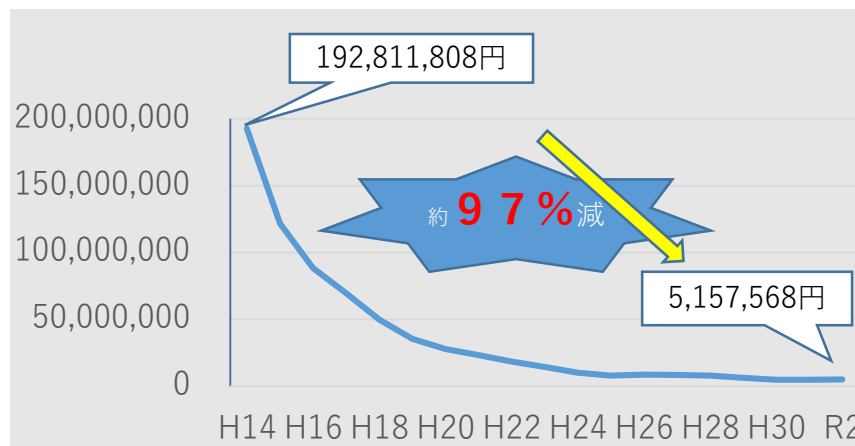
- ▶ 地道な徴収事務作業を行うことで、家賃の徴収率は令和2年度は99.2%で全国第3位など全国トップクラス！
- ▶ しかしこの数字のために多大なコスト
- ▶ 法的措置も実施することで家賃未収金は、ピーク時約97%減

【家賃徴収率の推移】

	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
徴収率 (%)	98.9	99.2	99.2	99.2	99.1
全国順位	3位	2位	2位	3位	集計中

徴収率は全国トップクラス！

【家賃未収金の推移】





5. ナッジを活用できないか

- ▶ 家賃未納者への対応を的確に行うことで、三重県の家賃収納率は、全国でもトップクラス



- ▶ 行動経済学の考え方に基づく「ナッジ」を活用し、人の行動を変えるきっかけとなる文書を送付することで



- ▶ 家賃は自ら期限内に納付しなければならないという意識、行動の変化に繋げることができないか？



- ▶ 行動の変化に繋げるため、入居者にどのような文言を使い、周知することが効果的であるか検討したい。

【身近にあるナッジ（例）】





▶ 海外での事例

- ・ イギリス

税の徴収文書に

「あなたの街では9割の人が期限内に税金を払っています」と記載

➡ 徴収率が67.5%から83.0%に上昇



▶ 国内での事例

① 神奈川県 県立学校の授業料徴収

「期日までに口座にお金を用意しておかないと、学校に直接現金を持っていくなど手間がかかるとのメッセージを強調」

➔ 納付率が試行した8校のうち7校で改善。
31%から83%に改善した例も

② 東京都八王子市 がん検診受診勧奨

「今年度、大腸がん検診を受診されないと、来年度、「大腸がん検査キット」をお送りすることができません」

➔ 従来の手法と比較し、受診率が7%増加



皆様は、

「どのような文章」を目にした
ら、期限内に家賃を納付しよう
と思いますか？





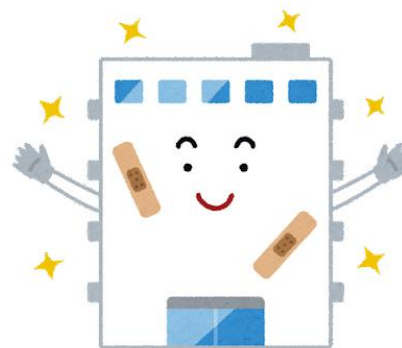
【第1段階（支払の端緒）】

納付書の送付・口座振替開始通知

- ・ 県営住宅の家賃収入は、皆様の住宅の日常的な維持管理（草刈り、緊急修繕対応等）に使用しています。

そのため、家賃をお支払いいただけない場合、皆さんからの草刈りや修繕への要望に十分対応できない場合もあります。

- ・ 口座引き落としができない場合、金融機関の窓口にてお支払いいただく必要があります。





【第2段階（滞納の発生）】

督促状・催告書の送付

ナッジを踏まえた督促状（案）

長年、県営住宅に入居いただきありがとうございます。
ごぞいます。

●●様から家賃をお支払いいただけないため、残念ながらこのままでは●●様に県営住宅の明け渡しを求めざるを得ません。

県営住宅の家賃収入は、皆様の住宅の日常的な維持管理（草刈り、緊急修繕対応等）に使用されており、お支払いいただけないと日常の維持管理が困難になります。

もし、支払にあたって、ご相談がございましたら、遠慮なく、お電話ください。

現行の督促状

あなたの使用している県営住宅の家賃が下記のとおり未納となっておりますので、令和 年 月 日までに必ず納入してください。

未納家賃については、その金額につき納期限の翌日から納入の日までの期間の日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した遅延損害金が徴収されることとなります。

なお、連帯保証人にも通知することがありますので、ご承知おきください。

記

令和●●年●●月

家賃●●●円



【最終段階】

最終催告・法的措置

ナッジを踏まえた最終催告（案）

長年、県営住宅に入居いただきありがとうございます。●●様から家賃をお支払いいただけないため、残念ながらこのままでは●●様に県営住宅の明け渡しを求めざるを得ません。

県営住宅の明け渡しを求められると、新たな住居を確保いただく必要がありますし、明渡請求から明渡日まで、高額の損害賠償金をお支払いいただく必要があります。

もし、支払にあたって、ご相談がございましたら、遠慮なく、お電話ください。

現行の最終催告

あなたの未納家賃について、令和●年●月●日までに全額（●月●日時点、家賃●ヶ月分金●●●，●●●円）を支払うことを求めます（期限厳守）。

上記期日までに全額の支払いがない場合には、本書面をもって、上記期日付けであなたに対する入居決定を取り消し、即時の住宅の明け渡しを求めます。



皆様からいただいたご意見も参考に、不公平感の解消、多大なコスト削減につなげてまいります！

ありがとうございました。

ご清聴
ありがとうございました

