

納 税 課 長  
税 務 課 長  
収 税 課 長  
収 納 課 長  
徴 収 課 長  
殿  
国保・年金課長

一般社団法人 日本経営協会  
理事長 平井 充則

**NOMA行政管理講座開催(ご案内)**

## (初級) 徴収率向上のための交渉スキルアップ講座

～基本知識と重点ポイントをもとに、ロールプレイングで実践力を身につける!～

<平成30年7月2日(月)・3日(火)>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。  
 本会事業活動には、平素より格別のご支援ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。  
 財政状況が厳しい昨今、租税や保険料の滞納と長期累積が深刻な問題となっております。少数精鋭化が進む徴収の現場では、知識や経験を部門全体で蓄積・共有・継承していくための組織体制も整っておらず、貴重なノウハウが途絶えてしまった結果、実務に支障を来すケースは多々見受けられます。  
 滞納発生の要因や滞納者のタイプも複雑化しており、旧来のマニュアルに則った対応だけでは、徴収率を上げることがもはや困難な状況となっております。  
 本セミナーでは、実務上の課題発見・交渉スキル向上・ならびに他団体との情報交換を目的として、グループ演習とロールプレイングを通じ、徴収現場における交渉のポイントを実践的に修得いただけます。  
 時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

**講師からのコメント**

滞納整理の最終・最大の目標は、滞納を無くし、滞納者を納期内納付者に変えることです。そのため、滞納整理とは「終わりを意識する」ことから始まります。それでは、「滞納整理の終わり」とは何か？それは完納完結か執行停止の二つしかありません。したがって、滞納整理の仕事は“いかに滞納者から納税資金を捻出させ徴収に結びつけるか、また、いかに執行停止に導くか、結局のところ一部停止をどのように行うか”が問われています。

記

<p style="text-align: right;">(12:30から受付)</p> <p>日 時：平成30年7月2日(月) 13:00～17:00 7月3日(火) 10:00～16:00</p> <p>講 師：東京都世田谷区 財務部納税課 特別整理担当係長 谷 晴雄氏</p> <p>会 場：NOMA ホール(日本経営協会内専用教室) (東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8)</p> <p>受講料：会員(1名) 29,000円 (参加料) 消費税 2,320円 } 31,320円 一般(1名) 32,000円 消費税 2,560円 } 34,560円</p>	 <p>★JR代々木駅の正面(西口)改札を出て、宝くじ売場と富士そばの間の道を進んで下さい。明治通りを原宿方面に進み、コンビニ・ローソンの先のビルです。</p> <p style="text-align: center;">〈会場案内図〉</p>
---	---

- 申込方法：**①FAXまたは郵送申込…裏面申込書に必要事項をご記入の上、下記へお送り下さい。  
 ②Web申込…本会ホームページ上の「セミナーお申込ボタン」を押し、必要事項をご入力下さい。  
 ・受付次第、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。  
 ・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。  
 ・お申込みは開催日の3営業日前までお願いいたします。  
 ・本講座は、定員になり次第締め切らせていただきます。
- 入金方法：**参加料は、請求書にもとづき銀行振込にてお納め下さい。領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承下さい。
- キャンセル：**お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。  
 開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料の30%、開催当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。  
 なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承下さい。
- その他：**参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

お申込み  
お問合せ先



**一般社団法人 日本経営協会**

(お電話でのお問合せは月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いします)

東京本部 公務研修グループ  
〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8  
TEL(03)3403-1891(直) FAX(03)3403-1130  
URL <http://www.noma.or.jp>

▶プログラム◀

1日目

1. 滞納整理とは
  - (1) 税における定義
  - (2) 滞納整理とは
2. 滞納整理事務の全体イメージ
  - (1) 公債権の場合
  - (2) 私債権の場合
3. 徴収吏員とは
4. 税における滞納整理事務の一般的な流れ
  - (1) 督促
  - (2) 催告
  - (3) 納税交渉
  - (4) 財産調査
  - (5) 滞納処分-差押-
  - (6) 滞納処分-交付要求と参加差押-
  - (7) 滞納処分-搜索-
  - (8) 滞納処分-換価(取立・公売)-
  - (9) 滞納処分の執行停止と停止調書の書き方
5. 徴収吏員の心構え
  - (1) 交渉の意義と目的
  - (2) 交渉の留意事項
  - (3) 事前準備
6. 徴収職員に求められる交渉術とは
  - (1) 交渉の要領

- (2) 交渉の進め方
- (3) 交渉の場面ごとの注意点(窓口・電話・臨戸)

7. 滞納者へのアプローチの仕方

- (1) 交渉時に求められる態度
- (2) 交渉後の行動
- (3) 苦情等への対応

2日目

8. ロールプレイング

- (1) 電話対応スキルアップクレーム対応含む  
・苦情対応時の具体的な答え方など
- (2) 窓口対応スキルアップクレーム対応含む  
・苦情対応時の具体的な答え方など

9. 情報交換及び徴収困難な案件についてのグループワーク

※徴収困難な案件について、講師が10題程度出題します。  
個別案件の論点をグループ毎に分析・整理し、代表者が発表します。  
・グループワーク  
・発表  
・講評

10. 質疑応答

講師紹介

世田谷区財務部納税課特別整理担当係長  
谷 晴雄氏

世田谷区役所に入所後、生活保護のケースワーカー、課税課(住民税の賦課部門)、外国人登録係、教育委員会施設課を経験する。平成16年4月より、東京都主税局徴収部機動整理課特別整理係に2年間在籍した後、世田谷区の保険料収納課(国保料の徴収部門)に戻り、平成21年4月より、現在の納税課特

別整理担当(滞納本税500万円超の高額・困難案件処理、搜索・公売担当)に至る。担当の係長として、在籍3年間で当初案件数を半減させ、5年間で四分の一以下まで削減を図る。平成24年6月、主税局の要請を受け、「個人住民税徴収対策会議・作業部会」の座長に就任し、翌25年2月の報告書の提言取りまとめを行う。また、平成25年11月に主税局主催「オール東京納税コンベンション」の場で、「徴収業務の効率化の取組と人材育成」をテーマに講演を行った。

《合わせて受講でさらにスキルアップ!》

「滞納整理手続きスキルアップ講座」平成30年9月25日(火)&26日(水) <予定>

「(中級)徴収率向上のための交渉術と徴収困難な案件実務講座」平成31年2月7日(木)&8日(金) <予定>

講座申込み: F A X (03) 3403-1130

60010721 『(初級)徴収率向上のための交渉スキルアップ講座』参加申込書

30.7/2~3

※NOMA記入

会員  一般(該当欄にレ印)

役所名	電話	( )	内線	<ご連絡担当者>	
	F A X	( )		所属	
所在地	〒			フリガナ 氏名	
フリガナ 参加者氏名	所属部課 役職名	経 験 年 数	年 ヶ 月	メールアドレス	
フリガナ 参加者氏名	所属部課 役職名	経 験 年 数	年 ヶ 月	<通信欄>	
フリガナ 参加者氏名	所属部課 役職名	経 験 年 数	年 ヶ 月		

申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券・請求書の発送および参加者名簿の作成などの事務処理 ②本会主催のセミナー、展示会、通信教育などのご案内

②がご不要の場合はにチェックしてください。—— 不要

(経験年数は、現在の部課での年数をご記入ください)