

【NOMA行政管理講座(大阪)開催のご案内】

オンライン中継対応講座

滞納整理における納付折衝と納付者対応のノウハウ

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

本会の事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、滞納整理における仕事の中でも、滞納者対応を伴う納付折衝の業務は、滞納整理担当者にとって一步を踏み出すのに躊躇してしまう悩みの種のひとつではないでしょうか。

本講座では、滞納整理事務の概要や心構え、戦略についてお伝えすることで、納付折衝に対する苦手意識や不安を取り払っていただきます。そのうえで、講師の実務経験に基づき納付者対応に関する精神面でのアドバイスや技術面のノウハウについて解説いたします。また、ケース別の対応事例も交えながら具体的に解説いたします。

時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時： 令和6年1月23日(火) 13:00～17:00
 1月24日(水) 9:30～16:00

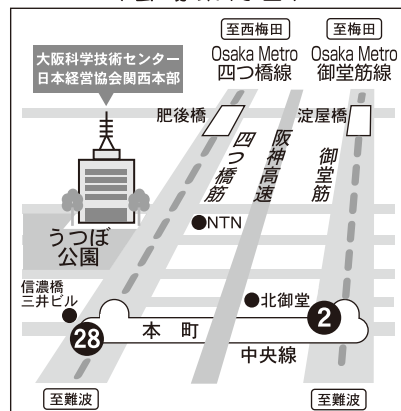
会 場： 本会専用教室 (大阪市西区靱本町1-8-4)
 大阪科学技術センタービル内)

講 師： 寝屋川市教育委員会事務局 社会教育部 青少年課長 岡 元 讓 史 氏
 (元 財務部 滞納債権整理回収室 係長)

参 加 料： (負担金)	参 加 料	消 費 税	合 計
本会会員(1名)	31,000円	3,100円	34,100円
一 般(1名)	34,000円	3,400円	37,400円

※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

〈会場案内図〉



- 大阪方面よりお越しの場合
 - ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
- 新大阪方面よりお越しの場合
 - ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分
- なんば方面よりお越しの場合
 - ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
 - ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分

オンライン中継参加者

キャンセル：講座のテキスト資料到着後(約開催5営業日前)のキャンセルについては、参加料の100%を申し受けます。なお、当日までご連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となります。

お申込みの流れ
 ①裏面の申込要領をご確認のうえ、開催の8営業日前までにお申込みください。
 ②開催の約5営業日前を目途に、お申込み時の住所宛にテキストを郵送いたします。
 ③開催の約3営業日前を目途に、お申込み時のメールアドレスへ「視聴登録URL」を送信いたします。
 ④受講要領に従って視聴登録の上、Zoomの視聴環境をご準備ください。

会場参加者

キャンセル：開催日の3営業日前から前日までのキャンセルは参加料の30%、開催日当日のキャンセルは、参加料の100%を申し受けます。なお、当日までにご連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となります。

お申込みの流れ
 裏面の申込要領をご確認のうえ、お申込みください。

お申込み先：一般社団法人 日本経営協会 関西本部 企画研修グループ (担当：佐々木)

〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル5階
 TEL 06(6443)6962(直通) FAX 06(6441)4319 メールアドレス ksosaka@noma.or.jp
 URL https://www.noma.or.jp (※お問合せは、月～金曜日の9:15～17:15にお願いいたします)

1. 滞納整理事務の概要

- (1) 滞納整理の本質
- (2) 自力執行権と説明責任
- (3) 滞納整理事務の流れ
 - ① 督促
 - ② 催告
 - ③ 財産調査・搜索
 - ④ 差押
 - ⑤ 換価(取立・公売)
 - ⑥ 納付折衝
 - ⑦ 滞納処分執行停止・不納欠損

2. 滞納整理の心構え

- (1) 滞納整理の前に必要な「心の整理」
 - ① 徴収率が上がらない要因
「心のサイドブレーキ」の外し方
 - ② 滞納者の攻撃に対する護身(心)術を学び、「無敵」になる
 - ③ 心ない言葉に傷つかないための
「心の胃袋」理論
- (2) 滞納整理業務に価値を見出す
 - ① 社会・組織にとっての価値
 - ② あなたにとっての価値

3. 滞納整理における戦略

- (1) 予防
- (2) 早期対応
- (3) 強制徴収(適切な自力執行権の行使)

4. 納付折衝徹底対策

- (1) 「型」から入る納付折衝
 - ① 挨拶・確認
 - ② 一括納付要求
 - ③ 収支状況確認

- ④ 完納までの計画検討
- ⑤ 滞納に伴う不利益の説明
- ⑥ 感謝・労い

- (2) 納付折衝時の心構え・テクニック
 - ① 対応は「ソフト」に、要求は「ハード」に
 - ② 「役割・立場・国民」を仮想敵にする
 - ③ 相手の戦意を喪失させる
「圧倒的な力」を伸ばす
 - ④ 「性弱説」に基づき、
複数のプランを用意する
 - ⑤ 行政対象暴力案件は
「刑法」の知識で対応する

(3) ケース別対応検討

- ① 「本当に生活が苦しい人」の見極め方
- ② 高圧的・威圧的な滞納者への対応
- ③ 怒鳴られて頭が真っ白になった時には
- ④ 約束を守らない滞納者
- ⑤ 無視・放置する滞納者

5. チームビルディング

- (1) 絶対に、1人で滞納整理をしてはいけない
- (2) 自分だけの「最強チーム」を作ろう
- (3) あなたの「困難」は誰かをヒーローにするチャンス

【講師紹介】

寝屋川市教育委員会事務局 社会教育部 青少年課長
(元 財務部 滞納債権整理回収室 係長)

岡元 譲史 氏

2006年に寝屋川市入庁後、12年間にわたり、様々な債権の滞納整理に従事し、市税滞納額70%(約25億円)削減に貢献。「滞納整理に価値を見出して伝えることで、受講者の不安や葛藤を取り除く」という独自スタイルによる研修を全国で実施し、8年間で延べ4,000人が参加。受講者が給食費の滞納ゼロを達成するなど、すぐに使えて再現性の高いノウハウを伝えている。「地方公務員が本当にすごいと思う地方公務員アワード2018」受賞。2021年5月に「現場のプロがやさしく書いた自治体の滞納整理術」を出版。

▶ 申込要領 ◀

(4)

WEBお申込みの流れ

- ① 一般社団法人日本経営協会 ホームページ
<https://www.noma.or.jp>
- ② 「セミナー／講座」を選択
- ③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ ご希望セミナーを検索
- ⑤ セミナー詳細の「WEB申込」からお申込み
- ⑥ お申込み後、確認メールが届きます
- ⑦ お申込み完了

お申込受領後、請求書と参加券をご連絡担当者までお送りいたします。
開催5日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがご連絡ください。

【留意事項】

- ・ご参加者が定員を超えた場合や同業の方からのお申込みはお断りする場合がございます。
- ・ご参加者が少人数の場合、天災の場合などにおいては中止または延期させていただく場合がございます。
- ・参加申込みの方がご都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
- ・著作権保護の観点から、セミナーの録音・録画や資料の複製は固くお断りいたします。

(以下、オンライン中継のみ)

- ・視聴URLはセミナー参加者のみ利用可能とし、再配布・複数名での視聴を禁止いたします。
- ・ネット回線・システムトラブル等による視聴の遅滞・中断等について、返金できかねますのでご了承ください。