

# 滞納整理支援AI

財産調査先選定の作業負荷低減や  
業務ノウハウ継承を実現

行政サービスを提供する人材の不足、業務を遂行するためのノウハウ継承など、行政サービスの持続性確保が社会課題となっています。

滞納整理支援AIを活用することで、これらの課題を解決するとともに、業務効率化で生み出される時間を相談窓口での対応や生活再建の支援に使うことで、住民サービスの質を向上させることができます。

## 現場の悩み

「滞納者の属性に応じてどこを照会すべきかの判断が難しい」、「新任の職員に難しい案件が割当たってしまうと調査方法に悩んでしまい、業務が停滞する」などといった課題があります。



財産照会先の選定に  
時間がかかる・・・

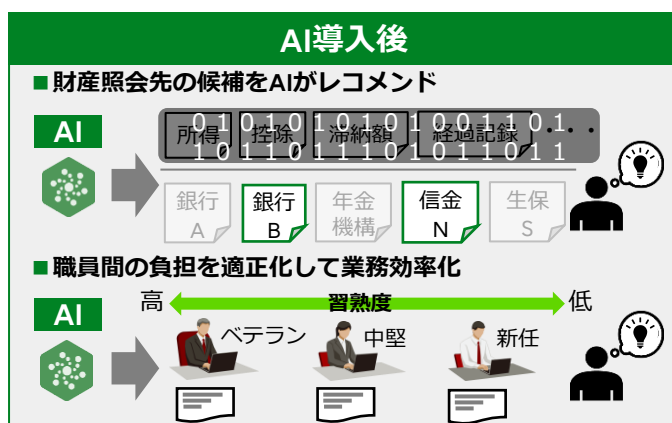
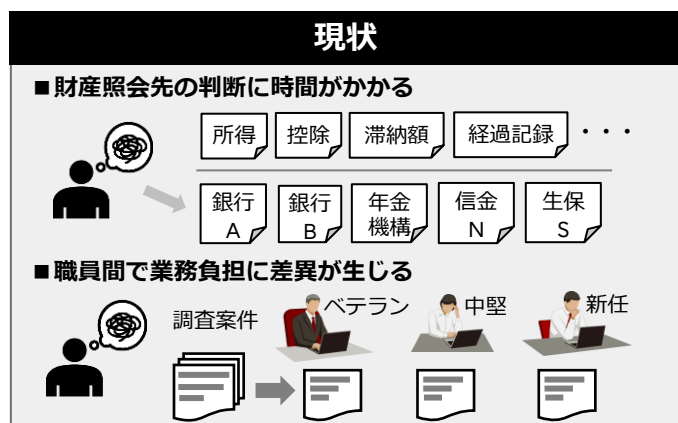


習熟度に合わない難しい  
案件を抱えることがある・・・

## 2つの機能の提供でお悩みを解決

ひとつ目は、財産照会先とすべき候補をAIが推薦する「財産照会先のレコメンド」です。滞納者の属性（収入や控除の種類など）や過去の財産調査履歴のデータから、職員のノウハウを反映した優先度付けをして照会先の候補を推薦します。

ふたつ目は、「職員習熟度に応じた案件割り当て」です。職員の習熟度と案件の難易度をAIが推定して割り当てを実施します。



# 滞納整理支援AI

## AIからのアウトプットのイメージ

滞納者の属性情報から適切な財産照会先をAIが推定し、候補を提示します。

宛番号	情報の一覧化					照会先レコメンドの結果			
	給与支払元	生命保険	年金機構	中小機構	口座あり	優先度1	優先度2	優先度3	...
000012345	R5給与特徴あり 指定番号 (賦課) 2345678 (給報) 2345678	支払額 ××万円以上			R5.10.31 ●銀行●支店 R5.09.01 ▲銀行▲支店	■銀行■支店 ■銀行◆支店 ★銀行★支店	▲銀行●支店 ◎銀行◎支店	☆銀行☆支店 ▼銀行▼支店	...
000034567		支払額 ××万円以上 ××万円未満	年金所得 あり	共済掛金 控除あり		○銀行○支店 △銀行△支店	◇信金◇支店 ◇信金◎支店 □信金□支店	▽農協▽支店	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

## 業務効率化と徴収額UPを実現！

練馬区様は本AIを令和6年4月から本格運用しています。1年間のAI活用で大きな成果が出たと評価して頂きました。財産照会先選定にかかる時間が1件あたり平均約30分から約3分へと大幅に短縮され、生み出された時間の活用で重点対応の件数が約2倍になりました。その結果、1年間の滞納の削減額（重点対応分）が約4.2億円増え、差押えによる徴収額は約8千万円増加しました。

### 練馬区様における導入効果



照会先選定の作業時間/件  
(30分 → 3分)

	重点対応件数	滞納の削減額※	差押件数・徴収額
効果 (令和5年度比)	約2倍	約4.2億円	約1,200件 約8千万円
令和6年度 (AI導入後)	約10,000件	約14.2億円	約4,500件 約5億7千万円
令和5年度 (AI導入前)	約5,000件	約10.0億円	約3,300件 約4億9千万円

※削減額 = 年度当初の滞納額 - 年度末の滞納額  
(自主納付・強制徴収・執行停止による金額)

## 富士通Japan株式会社

お客様総合センター 0120-835-554 ご利用時間 9時～12時、13時～17時30分（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）