

## 業務内容詳細

業務種類	業務項目	業務内容	
事務処理	1	償還案内	年度に応じた償還案内の発行・発送業務
	2	償還免除案内通知	①年度に応じた判定免除案内の発行・発送業務 ②次年度免除、次々年度免除等の案内及び申請書発行・発送業務 ③任意免除(生活保護受給者・身体障害者1,2級、精神障害者1級・借受人死亡等)の申請書発行・発送業務 ④申請書類の不備確認業務及びリストの提出 ⑤業務システム処理 ⑥通知発行・発送業務
	3	償還残額のお知らせ	償還状況(契約金額・償還金額・償還残額・滞納額)発行・発送業務
	4	催告・督促状	毎月：発行計画に基づく滞納者への催告書もしくは督促状の発行・発送業務
	5	払込票発送	毎月：業務システムより対象データを抽出し、データを精査したうえでSMBCの決裁ステーションにて発行
	6	最終償還期限到来のお知らせ	毎月：償還期限到来3か月前に「最終期限到来のお知らせ」を発行・発送
	7	償還完了のお知らせ	毎月：償還期間内に延滞金利を含め償還が完了(免除を除く)した借受人へ借用書を添付した償還完了通知を発送
	8	従来払込票発送(個別対応)	・借受人から旧払込票の要望があれば発行・発送
	9	償還計画変更業務	・償還計画の変更の要望があった際(返済計画額の増額・減額を含む)、各申請書発行・発送 ・借受人から送られた申請書の不備確認業務及びリストを提出 ・申請書に不備がある場合は不備箇所の説明を記載した送り状を作成し返送 ・本会にて判定後、業務システムの償還計画額変更を行う ・業務システム変更後、承認通知書を発行・発送 ・借用書の原本を本会に提出(事務センターでは複写を保管)
	10	住所氏名変更業務	・借受人からの報告による、変更届出書の発行・発送 ・借受人から事務センターへ返送された変更届書は、記入欄の確認と根拠書類を確認し、業務システムのマスタ変更を行い情報を最新化する ・根拠書類に不備がある場合は不備箇所の説明を記載した送り状を作成し返送
	11	償還猶予業務	・借受人からの問合せや償還困難の相談を受けた際、猶予申請書を発行・発送 ・借受人から送られた猶予申請書の内容の不備確認業務及びリストの提出 ・本会にて判定後、猶予承認不承認を業務システムに登録 ・承認・不承認通知書の発行・発送 ・猶予延長、再開者についてのリストの提出、業務システムの更新
	12	任意免除	○「緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程」第2の1の一の場合、免除申請書を発行・発送し、申請書と根拠書類の返送があった場合は事務センターで不備確認を行い、リストを提出 ○「緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程」第2の1の二の場合、申請書を発行・発送し、申請書と証明書の返送があった場合は書類の不備確認を行い、リストを提出 ○「緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程」第2の1の三の場合、対象者リストの提出及び本会の承認後、業務システムの更新
	13	住民票調査	・借受人へ郵送する各種案内や払込票が長期間宛所不明の返戻の場合、貸付時もしくは資金システムに登録された市区町村へ居住地調査を行い、調査結果を業務システムに登録し更新
	14	過誤納金返還業務	本会からの過誤納金情報を元に借受人へ過誤納金状況報告書と返金用の口座振込報告書を発行・送付・徴収
	15	不達書類管理業務	宛所不明返戻郵便物を制度ごとに取りまとめ、データ管理を行う
	16	3者間通話対応業務	6国語以上の外国語通訳会社と提携をして、日本語が不自由な外国籍借受人からの問合せ対応をする
	17	郵便物管理業務	・受領：受領物に日付印を入れ、各種台帳と通数管理表に登録 ・発送：重量を計測し後納郵便差出票に通数と料金を記載し郵便局に持ち込む ・報告：月初に取りまとめた通信運搬管理簿を本会に提出し、後納郵便取扱票全てのコピーを渡す
	18	各種書類ファイリング業務	・審査完了した免除申請書・猶予申請書・計画変更申請書・変更届をファイルにとりまとめる ・過去のファイリングが、変動がある苗字をあいいうえお順で並べているため、借受人関係者コードを調べて並び替えを変更する
	19	各種書類のデータ化業務	各種書類のPDF化・データ化
印刷物作成	20	封筒作成	各種郵送物に応じた案内文・封筒・払込票作成。
問い合わせ対応	21	申請書の問い合わせ対応	各種申請書類の説明、書き方案内。
	22	払込票使用方法説明	・コンビニ払込票の説明(SMBC) ・本会指定の金融機関での支払い(従来型払込票)
	23	市町村社協対面問合せ対応	・市町村社協から借受人状況問合せ対応
	24	その他問い合わせ全般対応	・借受人から当貸付資金以外の貸付についての問合せ対応 ・借受人関係者(借受人以外)からの貸付状況の問合せ対応
その他	25	支援情報共有ツール作成・運用	・全借受人貸付データ作成と運用(払込票・各種申請用台帳管理・貸付状況表・各種申請書の送付管理・居住地調査リスト等) ・償還免除状況データ作成と運用(判定免除・任意免除者の状況管理) ・償還猶予状況データ作成と運用(償還猶予者の状況管理) ・償還計画変更状況データ作成と運用(償還計画者の状況管理)