実戦シリーズ！滞納整理（基礎編）

第24回　質的整理と量的整理（3）

編：滞納整理学会

前回は、量的整理のうち、電話と文書による催促について述べましたが、今回は地域別出張滞納整理に付いて考えて見ましょう。

電話と文書による催促で一定程度滞納件数を圧縮できたら、次の段階では、滞納者の自宅や営業所に出向いて、面と向かって納税の折衝を行います。

この段階から、納税者と言うよりも滞納者と対峙して行くというように気持ちを切り替えます。なぜなら、納税通知書を出し、督促をし、電話と文書による催促をしても納まらないという事実を見れば、納めたくないあるいは納められない相応の事情があると見るのが相当ですし、面と向かって催促するならば、滞納者に納付の決断を迫る、言わば真剣勝負だからです。ただ、対峙するからと言って、最初から滞納を責めるということは、言うまでもなく、得策ではありません。滞納者にもまだ納めていないと言う負い目がありますし、納まっていませんが、何か事情がおありでしょうかなどと尋ねるスタンスで、余裕を持って、柔らかく、話を切り出すと良いでしょう。

もう一つ、出張滞納整理で留意すべき点は、滞納者にとって、徴収職員に自宅や営業所に来られるということは、それだけで電話や文書と違ったプレッシャーになるということです。忙しくて、徴収に来て貰うほうがいいなどと言われることもなくはありませんが、滞納者にとって、家族や従業員の手前、余り体裁のいいことではありません。こうした心理も、納付の決断を迫る手段として有効に作用しますので、滞納整理を促進する上で、出張滞納整理は欠くことのできない方法です。滞納者と直接、面と向かって行う納税折衝ですから、服装や態度、言葉遣いにも一定の配慮を持って望むと良いでしょう。