

奨学金滞納債権返還督促に係るコールセンター業務架電方法

1 架電対象者

財団が指定する対象者のみとする。

2 架電時間帯

9:00～20:30（夜間、土・日・祝日を含め、時間帯等を工夫し、より効果的な架電を行う。）

3 架電回数

- ・電話がつながった場合、その時点で架電を打ち切り記録に残す。
- ・電話の呼び出し回数(又は時間)は、最低8回(又は20秒)以上とする。
- ・対象者の電話番号が、全て使用されていないことが判明した場合は、その時点で架電を打ち切り記録に残す。
- ・架電打ち切り後、対象者から受電した場合については、その架電内容を記録に残す。

4 架電順位

- (1) 対象者自宅電話が登録されている場合は、対象者自宅電話に架電する。
- (2) 対象者携帯電話のみ登録されている場合は、対象者携帯電話に架電する。
- (3) 対象者自宅電話が繋がらない場合で対象者携帯電話が登録されている場合は、対象者携帯電話に架電する。

5 主な通話内容

- (1) 滞納金額を伝え、その金額を次の返還期日（予定）までに振り込むよう依頼する。
返還については、希望者に財団から振込用紙を送付する旨を伝達した上で、振込用紙希望リストにより財団に随時報告する。なお、ATM等を使用するものに対して返還口座を伝達する。
 - ① 6月期第1回目返還期日：令和7年9月5日
 - ② 6月期第2回目返還期日：令和7年10月7日
 - ③ 12月期第1回目返還期日：令和8年3月6日
 - ④ 12月期第2回目返還期日：令和8年4月7日
- (2) 分割して返還を希望する者に対しては、次のとおり案内する。
 - ① 月額1万円で今後の返還を約束する。
 - ② 月額1万円の返還が難しいと申し出た者に対しては、月賦換算額（当方がデータを提供。以下同じ。）での返還を約束する。
 - ③ ①②での返還が難しいと申し出た者に対しては月額あたりの返還可能額を聞き取り記録するとともに、福岡県教育文化奨学財団に連絡するよう案内する。
 - ④ 初回返還期限は5(1)で定める期日を案内し、以後の返還分も含め、使用する振込用紙を希望する場合は、振込用紙希望リストにより、財団が指示する期間毎報告する。
- (3) 銀行口座から毎月の口座振替による分割返還希望する者については、財団(092-641-7326)へ連絡するよう案内する。（福岡銀行、西日本シティ銀行、ゆうちょ銀行が利用可能。）
- (4) 対象者の状況(現住所・連絡先電話番号・勤務先など)を確認する。特に、転居先不明の者は必ず

現住所を確認する。

- (5) 願書申請等の相談については財団のホームページを案内し、閲覧できない環境にある場合は財団(092-641-7326)へ連絡するように案内する。
- (6) 架電する際は、架電内容が分からぬよう略称等により受託業者名を名乗ることとし、対象者を特定できた場合のみ督促業務を行うこととする。電話に出た相手を対象者ではない場合で、対象者が電話に出られない場合は架電を終了する。相手が、対象者に伝言する等申し出た場合は、対象者が受託業者に折り返し電話するよう伝言を依頼する。

6 財団に報告する内容

架電結果については、仕様書12の内容により報告することとする。

仕様書12の報告内容におけるコードは、それぞれ次のとおりとする。

(1) 電話先

- ① 本人自宅
- ② 本人携帯
- ③ 連帯保証人自宅
- ④ 連帯保証人携帯
- ⑤ 受電
- ⑥ その他

(2) 相手先

- ① 本人
- ② 連帯保証人
- ③ 父
- ④ 母
- ⑤ 夫
- ⑥ 妻
- ⑦ 祖父
- ⑧ 祖母
- ⑨ 叔父・伯父
- ⑩ 叔母・伯母
- ⑪ 兄弟
- ⑫ 姉妹
- ⑬ 男性
- ⑭ 女性
- ⑮ その他

(3) 折衝内容

別表のとおり

7 その他

- (1) 架電記録については、詳細に報告するものとする。
- (2) 架電の結果、架電した電話番号が不使用や他人所有が判明した場合は、その旨の記載の次に「(000-0000-000)削除」を付記する。
- (3) 架電は、非通知ではなく番号を通知して行うものとする。

(4) 明らかなトラブルが発生した場合は、財団に報告する。また、トラブルに関する調査等での通話記録の確認の際に、財団の求めに応じて架電及び受電時の会話を確認できるよう、最低1ヶ月間は、音声データを保存しておくこととする。

別表「6 財団に報告する内容(3)折衝内容」 折衝内容コード

No.	折衝内容名	架電完了
1	一括入金約束	○
2	分割入金約束	○
3	一括入金済み	○
4	一部入金済み	○
5	猶予希望の申し出あり	○
6	猶予申請済の申し出あり	○
7	免除希望の申し出あり	○
8	免除申請希望の申し出あり	○
9	入金の日処立たず	○
10	入金約束得られず	○
11	弁護士介入との申し出あり	○
12	自己破産との申し出あり	○
13	本人死亡と言われる	○
14	連保人死亡と言われる	○
15	本人疾病と言われる	○
16	連保人疾病と言われる	○
17	債務否認の申し出あり	○
18	本人は居住していない	△
19	本人不在と言われる	×
20	連保人は居住していない	△
21	連保人不在と言われる	×
22	今、電話ができない	×
23	電話に出ない	×
24	折返し電話依頼する	×
25	当社より再架電の依頼あり	×
26	繋がらずの案内テープ	×
27	FAX音で繋がらず	×
28	話中で繋がらず	×
29	電源OFFで繋がらず	×
30	顧客都合で繋がらず	×
31	取次ぎを拒否される	△
32	留守電に録音せず	×
33	他人所有と申し出あり	△
34	電話が使用されていない	△

※架電完了について、○は架電完了、×は架電継続、△は他に架電する電話番号がない場合架電完了。