

	練馬区と富士通 J a p a n 株式会社 住民税等の徴収業務効率化に向け、 滞納整理に A I を活用する共同実証実験を開始！	全国初の試み
と き	3月27日（月）開始	
<p>練馬区は、富士通 J a p a n 株式会社と共同で、住民税と国民健康保険料（以下「住民税等」）の滞納整理に A I システムを活用する2つの実証実験を開始します。滞納者の財産調査業務への A I 活用は、全国で初となります。</p> <p>住民税等の滞納整理では、滞納者の所得や資産等の有無を見極めるため、地方税法に基づき様々な財産調査を行っていますが、滞納者の過去の調査履歴等多岐にわたる情報を整理して、調査先を的確に絞るにはベテラン職員が持つノウハウの活用が不可欠です。しかし、職員は3年から4年で人事異動することが多く、ベテラン人材の不足が課題でした。そこで、練馬区は富士通 J a p a n 株式会社に働きかけ、ベテラン職員のノウハウ等を A I に学習させ、最適な調査候補を A I が瞬時に提示するシステムを開発することとなりました。システムの活用により、調査先の選定時間の大幅な短縮等、経験が浅い職員でもベテラン職員と同等の成果が得られることを目指します。</p> <p>これに加え、富士通株式会社が研究開発する職員の習熟度に応じて滞納案件を振り分ける A I を用いた案件マッチング支援システムも活用します。職員の習熟度に適した案件を担当することが、収納業務全体の効率化と底上げにつながるかを検証します。</p> <p>練馬区では実証実験の結果を踏まえ、住民税等の収納率と徴収額を向上させ、4億円以上の徴収効果を目指すとともに、住民間の税負担の公平性を高めていきます。富士通 J a p a n 株式会社は今回の実証実験の知見をもとにサービス化し全国展開を目指します。</p>		

【共同実証実験の概要】

(1) 財産調査先候補の最適化（共同実証実験Ⅰ）

滞納者の所得や税務情報、過去の調査履歴等のデータと、ベテラン職員の財産調査の進め方を A I に繰り返し学習させ、調査先とすべき銀行や保険会社等の候補を提示する支援システムを開発します。これにより、滞納案件1件あたり平均約30分要していた調査先を決める判断を約5分に大幅に短縮することを目指します。

(2) 調査の難易度と職員習熟度のマッチング最適化（共同実証実験Ⅱ）

難しい案件ほど調査時間や作業工数がかかることから、過去の財産調査の作業記録をもとに、調査時間や作業工数の相関関係を A I に学習させます。案件の難易度と職員の習熟度を A I が推定し、職員の習熟度から作業効率や負担を考慮して案件の割り当て候補を提示することで、職員ごとの業務効率の最適化を目指します。

【スケジュール】

効果測定：令和5年3月27日から令和5年6月末

検証と考察：令和5年7月から令和5年9月末

【問い合わせ】

練馬区 収納課 計画調整係

電話 03-5984-1433

富士通 J a p a n お客様総合センター

電話 0120-835-554