

松江市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務委託仕様書

1 業務名

松江市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

松江市母子父子寡婦福祉資金貸付金償還金の未収金回収について、専門性・ノウハウを有する事業者へ委託することにより、効率的・効果的な回収を促進し、収納率の向上を図る。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

発注者の指定する場所

5 松江市母子父子寡婦福祉資金貸付金の概要

母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）に基づき、母子及び父子並びに寡婦の経済的自立を助け、あわせて扶養する児童の福祉を増進するために、資金の貸し付けを行うもの。

6 委託債権

(1) 委託する債権

原則として、委託時点において貸付金の償還期限が経過しているものを対象とし、以下のいずれかの条件で、発注者が選定した債権を委託する。

- ア 概ね1年以上納入がないもの又は納入が不定期となっているもの
- イ 納入約束の不履行を繰り返しているもの
- ウ 債務者等の支払の意思が確認できないもの
- エ 債務者等の所在が不明なもの
- オ 債務者等が遠隔地に居住しており、発注者による訪問が困難なもの

(2) 除外する債権

以下のいずれかの条件に該当する場合には、委託する債権から除外する。

- ア 訴訟等の法的措置を実施している債権
- イ 破産又は免責となった未払者に係る債権
- ウ 償還金の支払いを猶予している債権
- エ 発注者が自ら回収を行うと判断した債権
- オ その他委託することが適切でないと発注者が判断した債権

(3) 対象債権の追加、修正及び中止

- ア 発注者は事前の取り決めのない債権について、委託の追加を行う際は、受注者の了承を得た後、受注者に委託するものとする。
- イ 発注者は、受注者への対象債権の情報提供後、提供した情報と異なる事実が発覚した場

合は、速やかに受注者に報告するものとする。

ウ 受注者は、対象債権のうち、特定の債権について、発注者から委託の中止の申出があった場合、これに応じるものとする。

エ 受注者は、特定の債権について、反社会的勢力に該当するものであることが判明した際は、速やかに発注者に報告すること。

オ 受注者は、特定の債権について、利益相反状況にあると認められるときは、速やかに発注者に報告すること。

カ アからオまでの事実が発生した場合には、債権数及び債権金額を相互に確認するものとする。

7 委託業務の内容

(1) 催告業務

ア 対象債権の借受人、連帯借主及び連帯保証人（以下「債務者等」という。）に対する文書や電話等による催告

なお、受注者は債務者等に対し、本業務を受託した旨を文書により通知すること。

イ 債務者等の納付の意思及び納付予定時期等の確認

ウ 債務者等との聞き取り状況の記録

エ 債務者等からの照会への回答

オ 必要に応じて債務者等を訪問すること。ただし、必ずしも債務者全員を訪問する必要はない。訪問が必要かどうかは受注者に一任する。

(2) 債権回収業務

ア 債務者等から回収する未収金の受入口座として、専用の普通預金口座（無利息）を設けること。

イ 債務者等から未収金を回収し、受注者が指定する口座へ振り込ませること。その際の手数料は債務者等の負担とする。

(3) 収納業務

ア 受注者は、振込により債務者等から未収金の支払いを受けるときは、本業務専用の決済用預金口座で受けなければならない。また、債務者等から現金書留郵便等による送金又は現金の受領があったときについても、当該業務専用預金口座に速やかに入金しなければならない。

イ 債務者等から受注者へ納付する際に、振込手数料が発生する場合は、債務者等の負担としても差し支えない。

ウ 受注者は、債務者等からの未収金の収納を確実にかつ正確に行うとともに、回収した未収金を発注者に払い込むまでの間、当該業務専用預金口座において適切に保管しなければならない。

エ 債務者等から現金を領収する場合には、必ず領収書を交付すること。

オ 債務者等が分納を希望する場合は、入金予定時期の管理及び入金状況の把握を的確に行うこと。

(4) 債務者等から回収した未収金の発注者への払込業務

ア 回収した未収金は、月締めにて、発注者が指定する方法を用いて、翌月20日までに納

付すること。その際の手数料は受注者負担とする。

イ 契約期間終了後に回収した未収金がある場合の取り扱いについては、協議のうえ決定する。

(5) 債務者等に関する調査業務

ア 居所不明調査

転居等により請求先が不明となった債務者等について、居所・連絡先等の調査を行うこと。また、債務者等の住所等について委託時から異動のあった事項を的確に把握すること。

イ 相続関連調査

受託後に債務者等の死亡が判明した場合、必要に応じて相続人の確認を行い、発注者に報告すること。

ウ 必要に応じて債務者等を訪問し、債務者等の状況を的確に把握すること。

エ 調査の結果、回収不能と判断する債務者等については、調査内容を記載した調査報告書を発注者に提出すること。

(6) 債務者等からの納付相談

ア 債務者等から納付等に関する相談を受けた場合は、債務者等の状況を考慮のうえ、真摯に対応すること。

イ 分納の相談等を受けた際には、必要に応じて発注者と協議すること。

ウ 債務者等から時効の援用の申し出があった場合には、発注者に報告し、適切に対応すること。

(7) 未収金回収に係る報告書の作成、報告義務

ア 定期報告

受注者は、月末時点における対象債権について、翌月10日（当該日が市の閉庁日の場合はその前日）までに次の書類を紙媒体及び電子媒体により発注者に提出すること。

- ① 委託債権回収にかかる月次業務報告書
- ② 委託債権額の回収等異動状況一覧
- ③ 月次入金報告書
- ④ 受注者が回収した収納情報を業務システムに取り込むために必要となる収納データ（収納のあった貸付番号、借受人氏名、収納額、収納日、年度等を記載したもの）

イ 随時報告

受注者は、次のいずれかに該当する場合は速やかに発注者に報告すること。

- ① 委託した債権が6(2)に該当することが判明した場合
- ② 支払方法についての相談があり、報告が必要であると判断した場合
- ③ 所在調査業務により、居所等が判明した場合
- ④ 債務者等とのトラブル、苦情があった場合
- ⑤ その他債務者の状況等について、発注者が個別に照会した場合

ウ 最終報告

契約に関わる業務終了時に、債務者等の居所・経済状況等の現地状況確認、催告及び分割納付等の内容の詳細について文書で報告すること（電子データ含む）。

(8) 発注者への助言業務

受注者は、発注者へ定期的に訪問し、債権回収の状況及び結果を報告するとともに、債権の管理回収方法や今後の見通し等について、報告・助言・提案を行うこと。

8 提供する情報等

受注者が本業務を遂行するにあたり、発注者が提供する債務者等の個人情報の提供範囲は委託契約書締結時点において把握しているものとし、その内容は次のとおりとする。

また、発注者は必要に応じて委託対象債務者等の情報を受注者に随時提供するものとする。

(1) 債務者等の基本情報

氏名（漢字・カナ）、生年月日、住所、電話番号、未収金額、貸付番号、資金種別

(2) その他本業務を遂行するうえで必要となる情報

9 事務所の設置

受注者は、本業務を履行するにあたり、次の要件を満たす事務所を保有していなければならない。

(1) 事務所は業務が円滑に履行できる設備を有すること。また、管理に万全を期すため、事務所に機械警備等のセキュリティ対策を講じること。

(2) 受託した業務に使用する帳票類を保管する施錠式の書庫を設置し、紛失・汚損等の事故が生じないように、適切に管理すること。

10 業務実施体制

受注者は、本業務を円滑かつ確実に履行するため、管理者（業務責任者）及び事務従事者をもって業務体制を組織しなければならない。

(1) 管理者（業務責任者）

業務全般を掌握し、かつ調査を行い、指揮監督し、次の事項を実施する者。

① 発注者からの各種帳票類の受領及び返却

② 回収した未収金の保管及び発注者への納付業務

③ 発注者との連絡調整

④ 業務実施に際してのトラブル等の対応

⑤ 発注者から提供を受け、又は債権回収業務を行う過程で受注者が入手した債務者等の個人情報管理

(2) 事務従事者

管理者の指揮監督に従い、債権にかかる納付の催告・相談、転居先の確認等の業務を実施する者。債権管理回収を円滑かつ確実に実施可能である人員を配置すること。

なお、管理者と事務従事者の兼務は妨げない。

(3) 身分証明書

ア 受注者は、管理者及び事務従事者の身分証明書を発行し、発注者の承認を受けなければならない。なお、管理者及び事務従事者が退職した場合は、速やかに身分証明書を返還させるものとする。

イ 受注者は、前号で承認を受けた身分証明書を管理者及び事務従事者に交付し、業務を行うときは常時携帯させ、債務者等から請求があった場合は、速やかに提示しなければならない

ない。

11 事務従事者の遵守事項

事務従事者の遵守事項は次のとおりとする。

- (1) 業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで債務者等と接するよう心がけること。
- (3) 業務に従事するときは、身なり、服装等は、清潔で好感の持てるものとし、相手に不快感を与えないようにすること。
- (4) 業務に関する問い合わせ、苦情等についても、誠実に対応すること。
- (5) 業務の履行に際して、いかなる理由があっても、債務者等から金品その他の物品を収受してはならない。
- (6) 業務の履行に際して知り得た一切の情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。
- (7) 常に発注者と連絡調整を密にすること。

12 届出

受注者は、次に掲げる事項について委託者に届けなければならない。また、変更が生じたときも同様とする。

- (1) 受注者の本社及び営業所等の管轄部署の電話番号
- (2) 管理者及び事務従事者の届出（新規・変更、担当業務、役職、氏名、性別、生年月日等）
- (3) 回収した未収金の入金専用口座の届出
- (4) その他委託者が必要と認める事項

13 執行の適正を期するための検査等について

発注者は事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受注者に対して報告させ、又は事務所に立ち入り、関係帳簿類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

14 提出書類

- (1) 委託業務実施計画書
受注者は、契約締結後、速やかに業務実施に係る実施体制及び計画書を作成し提出すること。
- (2) 委託業務報告書
受注者は、業務の進捗状況に係る月次報告書を作成し提出すること。
- (3) 委託業務完了報告書
受注者は、業務完了後に、委託業務完了報告書を提出すること。

15 関係書類等の整備

受注者は、本業務に関する関係帳簿類を整備し、業務終了後5年間保管すること。

16 委託料

(1) 委託料の金額

委託料は成功報酬型とし、本業務により受注者が回収した金額に成功報酬率を乗じ、1円未満の端数があるときは切り捨て、これに消費税及び地方消費税相当額を加えた金額（1円未満の端数切捨）の合計額に消費税及び地方消費税を加算した額を支払う。ただし、年度中の支払額の合計額は、その年度の予算額を上限とし、上限を超える債権回収が見込まれる場合は別途協議とする。

なお、契約期間終了後に回収した未収金はこれに含まず、7(4)イのとおり扱うものとする。

(2) 支払方法

発注者は、14(3)による委託業務の検査実施後、契約書に基づく適法な請求書を受領した日から30日以内に受注者が指定する金融機関の口座に振り込むものとする。

17 契約終了後の措置

(1) 受注者は、契約が終了した時は、直ちに当該業務専用預金口座を閉鎖するとともに、保管している金額を発注者に報告し、発注者が指定する方法により、当該金額を発注者に納めなければならない。

(2) 履行期間終了日をもって、分納履行中の債権を含めた全債権を発注者に引き継ぐこと。

(3) 本業務における債務者等との交渉等経過記録及び債務者等から知り得た情報は、次期受注者の業務に活用するため、すべて発注者に無償で提供するとともに、経過記録及び情報に関する問い合わせに対し、契約期間終了後においても誠実に対応すること。

(4) 発注者が提供した電子データ及び資料は、履行期間終了日まで適切に保管し、履行期間終了後は速やかに発注者に返却すること。

18 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受注者は、本業務を実施するにあたり、母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）、母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令（昭和39年政令第224号）、母子及び父子並びに寡婦福祉法施行規則（昭和39年厚生省令第32号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働契約法（平成19年法律第128号）その他関係法令を遵守すること。

(2) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

(3) 個人情報保護

受注者は、提供された情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、松江市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年松江市条例第43号）及び別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(4) 守秘義務

受注者は、業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を第三者に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務終了後も同様とする。

(5) 損害賠償

ア 本業務の実施にあたり、受注者及び委託業務実施担当者（以下「受注者等」という。）が損害を受けても、発注者は補償しない。

イ 受注者等は、債務者及び第三者に損害を与えないよう注意しなければならない。

ウ 受注者等の故意又は過失により、市、債務者等及び第三者に損害を与えた場合、ただちに発注者に報告するとともに、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

(6) 本仕様書に定めのない事項については、関係法令、関係条例及び規則等の規定によるほか、発注者、受注者双方協議のうえ、定めるものとする。