

松山市市税等徴収補助業務委託 仕様書

1 業務名

松山市市税等徴収補助業務委託（債務負担行為）

2 業務の目的

納付催告業務、窓口業務等を委託し、市税等の滞納者に対し早期の納付等と呼び掛ける電話催告を実施するとともに、これらの業務の効率的かつ効果的な実施と徴収職員が滞納整理に専念できる時間を確保し、市税等の徴収率の向上及び市税等滞納の早期解消を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約期間は、契約締結日から令和10年9月30日までとする。

業務の履行期間は、令和7年10月1日から令和10年9月30日までとする。

（契約締結日から令和7年9月30日までは、受託業者の準備期間及び研修期間）

4 履行場所

市長が指示する場所

5 委託業務

委託業務の範囲は、次のとおりとする。

(1) 納付催告業務

ア 対象者の抽出

(ア) 対象者は、市税等の滞納者のうち、現年分及び繰越滞納分（繰越1年目）の滞納案件（督促状を発布後、松山市（以下「甲」という。）が指定している納期限を過ぎても納付がないもの）を対象とする。

(イ) 受託者（以下「乙」という。）において、甲が使用する滞納整理システムから、毎日、対象者を抽出する。ただし、次に掲げる者その他あらかじめ甲が示す基準に該当する者については、架電しない。

- a 執行停止中、差押中又は交付要求中の者
- b 分割納付中の者（納税の猶予を適用中の者を含む。）
- c 催告停止（禁止）の記事が入力されている者
- d 来庁又は納付約束をしており、その期限が到来していない者

イ 電話催告（架電回数：約 30,000 件／年）

(ア) 架電時間及び架電件数

- a 原則、時間帯（昼間（午前8時30分～午後5時15分）、夜間（午後5時15分～午後7時）を変えて、滞納者一人当たり月3回を上限として架電する。
- b 夜間に架電する曜日は、毎週火曜日とする。
- c SMS（ショート・メッセージ・サービス）によるメッセージ送信1回をもって架電1

回に代えることができる。なお、同一の対象者につき同一の月に行う電話催告の全てをSMSによるメッセージに代えることはできない。ただし、SMS送信後、当月内に電話催告不要となり、結果として電話催告がSMSのみとなった場合又は対象者の事情により、SMSによるほかに連絡が取れない場合を除く。なお、SMS送信に当たっては、乙で用意したPC端末や通信機器を使用し、完全オンプレミス型システムを用いることとし、外部環境に接続せずにサービスを提供するスタンドアロン型のSMS等、セキュリティを担保したSMS及びそれに類する催告業務など、収納率向上に寄与すると思われる業務を甲へ提案し、業務の詳細及びその実施方法について事前に甲と協議の上、甲の許可を得た上で行うこと。また、乙は、業務の遂行状況やその結果に応じて業務の内容を適宜見直すこととし、内容を変更する場合は必ず甲から許可を得ること。

(イ) 架電及び返電対応

- a 原則として滞納額全額の自主的納付を呼びかけ、対象者の希望する納付予定時期があらかじめ甲が示す基準に適合しない場合には、甲の職員（以下「職員」という。）へ電話を引き継ぐ。
- b 架電及び返電対応の都度、その内容を滞納整理システムに入力するほか、職員への移管が必要な案件等については、滞納整理システム上で必要な処理をする。
- c 納付書の再発行の申出があった場合（職員に電話を引き継いだ場合を除く。）、送付文及び納付書を作成し、送付する。

(ウ) 電話番号調査

- a 次の手順で、電話番号の不明な者について電話番号を調査する。
 - (a)電話番号の登録のない者を滞納整理システムから抽出する。
 - (b)税端末での調査や受電時の聞き取り等により判明した電話番号を滞納整理システムに入力する。
- b aについては、窓口対応、受電対応時に電話番号を聞き取り、判明した件数も含めるものとする。
- c aの方法により電話番号が判明した者については、原則当月内に電話催告を行う。

(エ) 各種停止処理

停止処理が必要な案件について、督促状、催告書、口座振替及び延滞金請求の停止処理を職員へ依頼する。

(オ) 口座振替対応

口座振替希望者には口座振替依頼書（以下「依頼書」という。）を送付する。

(2) 窓口業務

納税課窓口に来庁した者の受付を行う。

ア 来庁者の特定

来庁者の氏名等について窓口受付表を使用して確認し、来庁者を特定する。

イ 用件の確認及び職員への引継ぎ

- (ア) 甲が資料等で示す課税や納付等に関する基本的な事項については、乙にて回答する。
- (イ) 次に掲げる要件の場合には、職員に引き継がず、それぞれに掲げる処理を行う。

a 口座廃止の受付

口座廃止の申出があった場合は納付書を発行し、口座振替の停止を収納管理担当に引き継ぐ。

b 納付の申出

申出の内容があらかじめ甲が示す基準に適合する場合は、申出内容での納付書再発行又は持参した納付書へ確認印を押印し、収納レジへ案内する。持参した納付書の延滞金と受入日時点での延滞金差額が発生している場合は、新たに納付書を作成する。また、必要に応じ、督促、催告等の停止処理を職員へ依頼する。

c 他課や関係機関の所管に関する事項 所管課窓口を案内する。

ウ 滞納整理システムへの入力

対応の都度、その内容を滞納整理システムに入力するほか、職員への移管が必要な案件等については、滞納整理システム上で必要な処理をする。

エ 受付窓口は、平常2つとし、来庁者の状況に応じて、臨時に受付窓口を増減して対応する。

オ 外国語対応

あらかじめ、甲が指定する外国語の場合には、甲の準備する通訳等を介して対応する。

(3) 電話受付業務

納税課に入電した電話の受付を行う。

ア 個人の特定

架電者の氏名等について電話受付表を使用して確認し、架電者を特定する。

イ 用件の確認及び職員への引継ぎ

(ア) 甲が資料等で示す課税や納付等に関する基本的な事項は、乙が回答する。

(イ) 次に掲げる要件の場合は、職員に引き継がず、それぞれに掲げた処理を行う。

a 口座振替

申込締切日等を説明し、口座振替を希望する者へ依頼書を送付する。

b 支所や金融機関からの納期限切れの納付書の受入確認

あらかじめ甲が示す基準を基に乙で受入の可否を回答する。また、必要に応じ、督促、催告等の停止処理を職員へ依頼する。滞納状況があらかじめ甲が示す基準に適合する場合は、延滞金を後日請求する旨の説明又は納付確認の行き違いにより、催告書等が届いてしまうことについて、伝言を依頼する。

c 納付書の再発行（分納中の者の場合を除く）

申出の内容があらかじめ甲が示す基準に適合する場合は、申出内容での納付書を再発行し送付する。また、必要に応じ、督促、催告等の停止処理を職員へ依頼する。

d 他課の所管に関する事項

所管課や関係機関に電話を転送するか連絡先を伝える。

ウ 滞納整理システムへの入力 対応の都度、その内容を滞納整理システムに入力するほか、職員への移管が必要な案件等については、滞納整理システム上で必要な処理をする。

(4) その他補助業務

納付催告業務、窓口業務及び電話受付業務に支障のない範囲で、次に掲げる業務を行う。

ア 催告文書・調査文書の封入等、発送の補助業務

イ その他、職員が行う事務の補助作業で、甲及び乙が同意したもの

(5) 乙は、本仕様書に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは、乙の負担で履行しなければならない。

6 対象債権

委託業務の対象債権は、次のとおりとする。

ア 市県民税森林環境税（普通徴収及び特別徴収）

イ 固定資産税

ウ 法人市民税

エ 軽自動車税（種別割）

オ その他市税

カ 国民健康保険料

キ 介護保険料（令和8年4月1日から対応開始）

ク 後期高齢者医療保険料（令和8年4月1日から対応開始）

7 業務日時

(1) 業務日は、開庁日（月曜日から金曜日まで。毎月、土曜日又は日曜日のうちから2日の業務日を割り振る。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く。）とする。

(2) 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（火曜日の電話催告に係る業務時間については、午前8時30分から午後7時まで、土曜日又は日曜日の電話催告に係る業務時間については午前9時から午後5時まで）とする。業務時間内に適宜休憩を取得することとし、業務が停滞しないよう交代するなど対応すること。

なお、従事者一人当たりの勤務時間は概ね週40時間を超えないものとする。

(3) 業務時間内に着手した架電、返電、窓口受付又は電話受付の対応が業務時間後も継続している場合には、当該対応の完了までは、乙の責任において対応するものとする。

8 業務体制

(1) 遵守法令等

乙は、国税徴収法（昭和34年法律第147号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、松山市市税賦課徴収条例（昭和25年9月1日条例第25号）、松山市債権管理条例（平成31年3月29日）その他の法令に基づいて適正に業務を遂行しなければならない。

(2) 個人情報及びセキュリティに関する事項

- ア 乙は、業務を遂行するための個人情報の取扱いについて、個人情報保護に関する法律、松山市個人情報保護条例の規定を遵守し、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- イ 乙は、業務を遂行するに当たって、甲が定める「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティーポリシー）」を遵守しなければならない。また、別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。
- ウ 従業員に対して秘密保持に関する誓約書を提出させ、定期的に個人情報保護の研修を受けさせること。
- エ 情報セキュリティに関する管理、報告体制が整備されていること。
- オ ISMS 又はプライバシーマーク等の認証を受けていること。
- カ 受託期間終了後又は機器の更新時において、SMS システム環境で使用した記憶装置を物理的に破壊することとし、破壊を証明する書面を甲に提出すること。ただし、受託期間終了後も引き続き受託する場合を除く。

(3) 乙は、業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運用が可能な体制を構築するものとする。また、毎月の業務スケジュール及び人員配置等については、甲と乙において事前に協議の上決定する。ただし、業務の運営、進捗状況等に応じ、双方の協議により、既定のスケジュールを変更することができるものとする。

(4) 業務担当責任者

- ア 乙は、甲との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、業務担当責任者1名以上を選任し、甲に報告しなければならない。
- イ 業務担当責任者は、業務における責任者としての資質、知識を有し、甲との調整窓口として業務に関する全ての対応を行い、業務従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を有し、労務管理を行うことができる者とし、少なくとも次に掲げる業務を行う。
 - (ア) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
 - (イ) 業務従事者に対する指揮監督
 - (ウ) 業務従事者に対する指導及び教育
 - (エ) トラブル発生時における対応及び甲への報告
- ウ 業務担当責任者又は代理のうち1名は、やむを得ない場合を除き、納税課事務室に常駐しなければならない。

(5) 業務従事者

- ア 乙は、業務従事者を配置し、甲に報告しなければならない。
- イ 業務従事者は、対応マナーが優れた者で、事前の研修等により業務に必要な知識を十分に

習得し、パソコンの基本的な操作（キータッチ1分間に40文字以上）や文書作成等ができる者であること。

ウ 業務従事者の中で、十分な経験（税や保険料等に関するオペレーターとしての経験及び窓口・事務業務経験）を1年以上及び知識を有し、業務従事者へ指導及び教育できる者を従事者リーダーとして選任すること。

エ やむを得ない事情により業務担当責任者が不在になる場合は、従事者リーダーが業務担当責任者の代理として従事するなど、業務を円滑に遂行できるようにすること。

(6) 乙は、業務を実施するに当たって、甲と協議の上、事前に各業務の業務マニュアルを作成し、甲に提出しなければならない。業務マニュアルは、適宜、甲乙協議の上、必要な更新を行うこととする。

(7) 乙は、業務担当責任者及び業務従事者とそれ以外の者とを明確に区別できるよう、名札の吊り下げ紐の色その他の区別の措置を講じなければならない。なお、これに要する費用は、乙の負担とする。

(8) 研修の実施

ア 業務従事者への研修は、乙の費用負担により乙が行う。業務従事者に対して市税等の概要、電話対応、個人情報取扱等について研修を実施し、業務の内容を十分に理解させなければならない。また、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。なお、乙は、研修を終了していない者を業務に従事させてはならない。

イ 乙は、研修を実施するに当たって研修資料を作成したときは、その内容について甲の承認を得なければならない。

ウ 乙は、アに定める研修の実施に当たり、甲の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に甲に協議しなければならない。

エ 乙は、甲から研修の実施又は甲が開催する研修の受講を求められた場合は、その研修に出席し、業務水準の確保に努めなければならない。

オ 乙は、1年に1回、業務従事者に対して応対マナー又は業務知識の習得の向上を目的とした研修を行うこととする。

(9) 服務

ア 業務従事者は、法令遵守はもとより社会通念上節度ある服装を身につけ、行動、言葉遣い等に注意し、業務の実施に際しては、(仮称)松山市市税等コールセンター及び自分の氏名を伝え、滞納者の本人確認を実施の上、要件を正確に伝え真摯に対応すること。

イ 乙は、業務従事者の従事者証を作成し甲の承認を得、交付すること。業務従事者は、業務時間内は従事者証を常時携帯し、提示要求があれば直ちに明示すること。

ウ 業務時間内の営業行為等に関する行為は、一切禁止する。

(10) 名簿の提出

乙は、業務従事者の名簿を作成し甲に提出すること。また、業務従事者の変更は、事前にその旨を通知し承認を得ること。

(11) 苦情処置等への対応

業務従事者の対応に関する苦情は、乙が責任を持って対応し、滞納者からの課税等に関する説明、行政不服等に関する事項は、甲が対応する。なお、一般的な問い合わせへの応答は、乙が対応する。

9 施設及び設備等に関する事項

(1) 乙は、納税課事務室内で業務を行わなければならない。

(2) 甲は、次に掲げる施設及び物品等を甲の負担で準備するものとする。

執務室、業務オンライン端末、事務机・椅子、電話機（電話回線）、保管庫、ロッカー、キャビネット、プリンター、その他業務システムに付随する消耗品（プリンターのカートリッジ等）、業務に必要な帳票類

(3) 甲が準備する品目以外のものは、乙の負担で準備するものとする。

(4) 乙は、甲の許可を得た上で、業務の遂行上必要な場合において、必要最低限の機器、物品等を持ち込むことができる。

(5) 業務に付随する経費のうち、郵送費、電話料金及び光熱水費は、甲が負担する。

(6) 乙は、上記(2)の利用について、最善の注意義務をもって適正に取り扱い、故障・損傷又は紛失等があったときは、直ちに甲に報告するものとする。甲から貸与された備品等に故意又は過失による損害を与えたときは、乙の負担により賠償する。

10 業務報告

(1) 実績報告

乙は、毎月、甲が指定する日までに前月分の業務報告書を提出するものとし、報告項目には、少なくとも下記項目を含むものとする。

また、甲が指定する日までに年度単位の業務報告書を提出するものとする。

ア 電話催告件数（架電件数、応電件数、納付約束件数、納付実績）

イ 窓口受付件数及び内訳

ウ 電話受付件数及び内訳（電話催告に係るものを除く。）

エ その他補助業務の処理件数及び内訳

オ 実績の検証及び分析

(2) 定例会の実施等

ア 甲及び乙は、業務の実施に関する打合せ、調整、報告等のために、月1回、月次定例会を開催するものとする。また、月次定例会のほか、必要に応じ、臨時協議・打合せを行うことができる。月次定例会では、乙が前月分の業務実績について報告を行い、甲の承認を得るとともに甲と乙が翌月の業務実施等について協議を行う。

イ 業務担当責任者のうち1名以上は、月次及び臨時の定例会には、必ず出席するものとする。

ウ 乙は、月次及び臨時の定例会における協議事項及び内容を記録し、甲に書面により報告することとする。その他、報告すべき事項がある場合は、書面により報告する。

11 再委託の禁止

乙は、この契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは移転し、又は義務を他に再委託若しくは請け負わせてはならない。ただし、再委託については、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合は、この限りではない。

12 損害の報告及び賠償

乙は、業務遂行上、甲に損害を与えた場合には、甲に速やかに報告するとともに、甲に対し損害を賠償するものとする。

13 その他

(1) 成果品等の帰属

本仕様書に定める成果物及びその他業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、全て甲に帰属するものとする。

(2) 前期委託者からの業務の引継ぎ

契約締結日から令和7年9月30日までの期間で業者間の引継ぎ、業務従事者の研修等を行うこと。また、乙は自己の負担と責任において業務従事者の確保及び研修を行い、令和7年10月1日に業務を円滑に遂行することができるよう準備を行うこと。なお、その経費については乙の負担とする。

(3) 次期受託者への業務の引継ぎ

業務の終了、又は締結した契約の解除等の理由により業務受託者に変更があった場合、乙は業務が引き続き円滑に遂行できるよう、甲及び甲が指定する者に対して、契約期間終了前に確実に引継ぎを完了しなければならない。業務の引継事務については、甲及び乙が協働して円滑かつ確実に行うものとし、契約期間終了後も、次期受託者が現場での確認及び引継ぎを希望する場合には、積極的に協力するものとする。なお、引継ぎに係る経費については、乙の負担とする。

(4) 仕様書に定めのない事項等

この仕様書に定めのない事項や業務遂行過程において疑義が生じた事項については、松山市

契約規則によるもののほか、甲と乙が別途協議の上、これを定めるものとする。

また、突発的な事情により、業務内容に変更が生じる場合は、甲と乙が協議の上、対応するものとする。