

## 松山市債権回収業務委託 仕様書

### 1 業務名称

松山市債権回収業務委託(以下「本業務」という。)

### 2 履行場所

松山市二番町四丁目7番地2 松山市役所ほか

### 3 履行期間等

(1)契約締結日から令和9年3月31日まで

#### (2)履行期間後の取扱い

(1)にかかわらず、契約が満了し、又は解除された後であっても、履行期間内の収納金については、本契約の定めるところに従い取り扱うものとする。

なお、履行期間後は「7業務内容(4)イ」の収納口座を速やかに閉鎖すること。

### 4 委託業務の目的

松山市(以下「発注者」という。)が有する債権のうち、未収となっている非強制徴収公債権及び私債権について、極めて高い専門的知識があり、資格職として様々な権限を有する受注者に、債権回収業務を委託することにより、債権管理の適正化を図り、市民負担の公平性の確保及び健全な財政運営の確立を図るもの。

### 5 対象債権(見込)

委託対象債権は、次表のとおりとする。

また、私債権は時効到来しているものについても委託対象とする。

No.	債権所管課	債権名	委託予定件数	委託予定債権額
1	生活福祉 総務課	過誤払返還金	80	4,680 千円
2	子育て 支援課	母子父子寡婦 福祉資金貸付金	25	10,000 千円
3	住宅課	住宅・駐車場使用料	20	10,000 千円
4	ふるさと 納税・経営 支援課	松山市個人事業主 等支援資金貸付債権	20	10,000 千円
5	教育総務課	松山市奨学資金 貸付金返還金	15	10,000 千円
合計			160	44,680 千円

※個別案件の情報共有・報告・連絡・問合せ等は直接債権所管課と行うこと。

## 6 業務執行体制及び業務責任者の選任

### (1)業務執行体制

受注者は、業務を効率よく実施できる体制を整え、業務執行体制表及び実施計画書を作成し、契約締結時に発注者へ提出する。

### (2)業務責任者

ア 受注者は、業務責任者を定め、発注者に届け出る。業務責任者を変更した場合も、同様とする。

イ 業務責任者は、業務を総合的に把握し、調整を行う。

ウ 業務責任者は、業務担当者を兼ねることができる。

### (3)業務担当者

ア 業務担当者は、業務に内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。

イ 法令により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行う。

## 7 業務内容

委託する業務は、次のとおりとする。

なお、本業務に要する費用は、全て受注者の負担とする。

### (1)通知・催告業務

ア 「10 個人情報の提供(1)」に記載されている「受注者が本業務を行うために必要な情報」の提供後、原則2ヶ月以内に、債務者、連帯借受人及び保証人(以下「債務者等」という。)に対して、本業務の受任通知書兼納付催告書を発送し、本業務を受託した旨を通知すること。

イ 架電等により債務者等に連絡を行う場合は、受任通知書兼納付催告書の発送後に行うこと。

ウ 2回目以降の納付催告書及び架電等による催告は、債務者等の未収金について完済までの目途が立っていない限りは、催告の内容を変えるなど工夫したうえで、継続して行うこと。

エ 受注者が必要と判断した場合は、法令等に基づいた訪問催告を行うこと。

オ 使用する書式については、受注者が作成し、事前に発注者の承認を得ること。

### (2)納付相談業務

ア 原則として一括納付を前提とした納付相談を行うこと。

イ 債務者等から分割納付の申し出があったときは、原則として「納付誓約書」(発注者の指定する様式)の提出を求め、債務者等の弁済能力を確認のうえ適切な分割納付額を設定するとともに、その履行を管理し、早期回収に努めること。

なお、「納付誓約書」を徴したときは、弁済能力を確認した際の収支状況等の記録と併せ、速やかに発注者へ提出すること。

ウ イの分割納付の期間は、原則1年以内とするが、これを超える申し出を受けた場合は、少なくとも半年ごとに債務者等の収支状況等を確認し、適宜適切な分割納付額を設定すること。

### (3)調査業務

ア 所在不明の債務者等については、所在調査を適宜実施すること。

イ 債務者等が死亡している場合は、相続人調査を適宜実施すること。

### (4)収納業務

ア 受注者は、収納業務開始に先だち、地方自治法(昭和22年法律第67号)第243条の2に基づく指定公金事務取扱者の指定申出を行い、指定を受けること。

イ 受注者は、本業務専用の収納口座を開設し、収納業務を行うこと。

ウ 債務者等から現金で収納した場合は、領収証を受注者名で発行すること。

エ 収納金について、発注者への納入まで安全に保管すること。

オ 収納金について、毎月末日までの収納金を翌月15日(ただし、15日が日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日又は土曜日であるときはその翌営業日)までに発注者の指定する金融機関口座に納入すること。

### (5)記録業務

次の事項については、債務者等ごとに作成する管理簿(以下、「管理簿」という。)に記録し、発注者の問い合わせに対し回答できるように管理すること。

なお、発注者に債務者等から直接納付相談や支払いが行われた場合は、発注者は受注者にその旨連絡する。

ア 文書の発送

イ 債務者等の所在が不明と判明した場合

ウ 架電及び訪問(結果も含む)

エ 納付相談(発注者に債務者等から直接連絡があった場合も含む)

オ 調査(結果も含む)

カ 納付状況(「8 委託料の支払い等(2)」の場合も含む)

### (6)報告業務

ア 月次報告

委託業務の履行について、毎月末日までの収入状況、対応状況を翌月10日までに発注者へ報告すること。ただし、3月の報告については3月末日までに報告すること。報告様式は、発注者と協議のうえで定める。

また、報告内容は、収納額、債務者等ごとの収納内訳(債権名、期別、収納

日)、対応件数(催告、調査、一部納付、分割納付、完納、債権放棄相当、法的措置相当の別がわかるもの)を含むこと。収納額については、各月末日までに回収した金額とする。

#### イ 随時報告

次の事項が生じた場合は、その内容((オ),(カ)及び(キ)は、当該判断の根拠を含む。)を管理簿に記載し、随時報告すること。

また、発注者が報告を求めた場合も随時報告すること。

(ア)債務者等とのトラブル、苦情等が生じた場合

(イ)債務者等から納付誓約書を徴した場合

(ウ)債務者等が時効を援用し、債権が消滅した場合(原則として債務者等から援用する旨の書面を徴すること。)

(エ)債務者等が死亡し、又は死亡していたことが判明したとき。

(オ)徴収停止相当と判断した場合(松山市債権管理条例(平成31年3月29日 条例第6号)第14条による)

(カ)債権放棄相当と判断した場合(松山市債権管理条例(平成31年3月29日 条例第6号)第17条による)

(キ)訴訟等の法的措置が必要であると判断した場合

(ク)その他発注者に報告すべき事項が生じた場合

#### ウ 完了報告

本業務の履行期間終了後は、完了届に管理簿を添えて令和9年3月31日までに提出すること。

#### エ 協議の実施

必要に応じて受注者と発注者の担当者と対面もしくはWeb会議にて協議を行い、案件の進捗状況の報告、今後の処理方針について意見交換を行う。

### 8 委託料の支払い等

(1)受注者は、発注者において、契約で定める各支払時期の検査終了後、その期に受注者が回収した債権の金額((2)の金額を含む。)に成功報酬率を乗じ、消費税及び地方消費税を加えた金額(1円未満の金額がある場合はこれを切り捨てた金額)を委託料として請求するものとする。

なお、委託料の支払い時期、支払方法については、契約でこれを定めるものとする。

(2)履行期間内において、「7 業務内容(1)」の受任通知書兼納付催告書の送付が完了した委託債権が債務者等から発注者へ直接支払われた場合、その金額は全て受注者の成果とする。

## 9 関係法令等の遵守

- (1)受注者は、本業務に関係する法令及び松山市の例規等を遵守するとともに、本仕様書及び発注者の指示するところに従い、信義を守り誠実に業務を履行するものとする。
- (2)受注者は、債務者等に架電し、文書発送し、又は納付相談等をする場合は、債務者等に対し、発注者から業務委託を受けて行うものであることを告げなければならない。

## 10 個人情報の提供

- (1)発注者は、履行開始後に受注者が本業務を行うために必要な情報を提供する。
- (2)本業務を行うために必要な情報として提供する個人情報は、原則として債権ごとの債務者等の住所、氏名、生年月日、債務額、収納履歴、発注者が把握している電話番号とする。  
なお、その他発注者が保持している過去の交渉経過記録などの個人情報で本業務の遂行に必要な事項については、発注者と受注者で協議の上提供する。
- (3)個人情報の受け渡しについては、発注者と受注者が協議の上で、日時、場所及び方法を決定することとする。

## 11 個人情報の取扱い

- (1)受注者は、この契約による本件業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、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。
- (2)受注者は、発注者が提供した資料及び受注者が収集した資料を、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。

## 12 情報セキュリティポリシーの遵守

- (1)受注者は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。
- (2)受注者は、前項の定めるもののほか、この契約を遂行するために、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。

## 13 書類等の検査

- (1)発注者は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第243条の2第8項に基づく指定公金事務取扱者に対する検査のほか、本業務に関する受注者の帳簿、書類等を検査することができるものとする。

また、発注者は、検査の結果、受注者の本業務の履行が本仕様書に記載された内容と照らし合わせ、不相当と認めるときは、受注者に対し、是正を求めることができるものとする。

(2)受注者は、発注者から本業務に係る是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処し、書面によりその処理結果を発注者に報告するものとする。

#### 14 業務の引継ぎ

受注者は、履行期間終了後、本業務で作成した管理簿及び債務者等に係る情報について、無償で提供すること。

#### 15 その他

この仕様書に特に定めのない事項及び仕様書の解釈に疑義が生じたときは、その都度、発注者と協議して決定するものとする。