

唐津市債権回収業務仕様書

1 業務の名称

唐津市債権回収業務

2 業務の目的

本業務は、唐津市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、専門的知識及び資格職として様々な権限を有する者に債権回収業務を委託することにより、効率的かつ効果的な未収金対策を図り、市民負担の公平性の確保及び健全な行財政運営に寄与することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 委託対象債権及び対象者

(1) 対象債権

① 市営住宅使用料、市営住宅駐車場使用料、訴訟費用

2人 2,857,601円

② 奨学金貸付収入

5人 1,721,000円

③ 学校給食費

5人 1,591,940円

④ 被保険者交通事故等第三者納付金

2人 1,021,452円

(2) 対象者

債務者、連帯保証人及び相続人（以下「債務者等」という。）

5 業務内容

業務の主な内容については、次のとおりとし、これに受託者の企画提案書の内容を付加するものとする。

(1) 債権回収業務（催告及び収納業務）

- ① 債務者等に対し文書により本業務を受託した旨を通知すること。なお、発送するときは本市に連絡すること。
- ② 債権を回収するため債務者等に催告を行い、その内容を管理簿に記録すること。催告の手段、手法については受託者の提案書によるものとする。
- ③ 債務者等から未収金を回収し、受託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。

(2) 納付相談業務

- ① 原則として一括納付を前提とした納付相談を行うこと。
- ② 債務者等から分割納付の申し出があったときは、弁済能力を確認のうえ、適切な分割納付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。
- ③ 上記②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、本市と協議のうえ承認を得ること。
- ④ 折衝内容について、債務者等ごとに作成する管理簿に記録すること。

(3) 収納金の保管・払込業務

- ① 受託者は、振込により債務者等から未収金の支払を受けるときは、本業務専用口座で受けなければならない。現金書留等による送金又は現金の受領があったときも、当該専用口座に速やかに入金しなければならない。
- ② 債務者等から未収金の支払いを受けた場合は、原則領収書を交付しなければならない。
- ③ 回収した未収金は、本業務専用口座において確実かつ安全に保管し、月締締めにて、本市が指定する金融機関口座に本市が指定する日までに納入しなければならない。手数料が発生する場合は、受託者負担とする。
- ④ 当該業務専用口座は、一口座のみとし、口座を開設した場合は本市に書面により届けなければならない。また、契約期間満了後は速やかに口座を閉鎖しなければならない。

(4) 調査業務

- ① 所在不明の債務者等については、所在調査を行うこと。
- ② 債務者等が死亡している場合には、必要に応じて相続人調査を行うこと。

(5) 経過記録業務

債務者等ごとに管理簿を作成し、本市の問い合わせに回答できるよう折衝内容等を記録すること。

(6) 報告業務

① 月次報告

月末時点における対象債権の状況について、翌月10日（当該日が市の閉庁日の場合は、その翌日。3月分は3月31日）までに次の書類を提出すること。

ア 債権回収にかかる月次業務報告書

イ 月次入金報告書

② 随時報告

次の事項が生じた場合は、その内容を債務者等ごとに作成する管理簿に記載し、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 債務者等の情報を新たに知り得た場合

ウ 債務者等について、破産開始手続きの申立てがあった場合

エ その他本市に報告すべき事項が生じた場合

③ 完了報告

本業務期間終了時に、次の書類を提出すること。

ア 業務完了報告書

イ 債務者等の管理簿（債務者等の居所、経済状況等の確認、催告及び分割納付等の詳細）

ウ 当該業務専用口座に係る入出金の記録

④ 報告書等様式

仕様書で定める報告書等の様式については、市と協議のうえ承認を受けたものとする。

6 委託案件の返還等

本業務の履行期間内に委託する債権を返還又は追加する場合は、別に協議するものとする。

なお、返還協議の対象となる案件は、委託後3か月以上経過したもので、次に掲げるものとする。

- (1) 本市が支払督促、訴訟その他の法的措置を行うもの。
- (2) 本市が債務者と交渉を行うもの。
- (3) 権利の放棄の対象となるもの。
- (4) その他本市が返還を要すると認めるもの。

7 委託料の支払い

- (1) 委託料は、成功報酬制を採用し、受託者が本業務の遂行により回収した金額に成功報酬率を乗じ、これに消費税及び地方消費税相当額を加えた額（1円未満の端数切捨て）とする。
- (2) 委託料の支払については、11月末までの回収分と業務完了までの回収分の2回に分けて支払うものとする。
- (3) 本市は、上記委託料を受託者から適法な請求書を受領した日から30日以内に、受託者の指定する金融機関の口座へ振り込むものとする。

8 受託者に提供する個人情報の範囲等

- (1) 本市が提供する債務者の個人情報は、本市が把握している債務者の住所、氏名、電話番号、生年月日、債権名、債権額、督促状発送日、最終領収日とし、情報の受け渡しについては、原則、本市が指定した方法で行う。
- (2) 業務が円滑に進められるよう受託者から上記以外の情報を求められた場合は、本市は業務遂行に必要と認められる範囲で情報を提供するものとする。

9 業務体制

受託者は、業務を円滑かつ確実に履行するため、業務責任者及び業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) 業務責任者

業務全般を掌握し、指揮監督を行う。

(2) 業務従事者

業務責任者の指揮監督に従い、債権回収業務を実施すること。債権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、業務責任者と業務従事者の兼務は妨げない。

10 個人情報の取り扱い

受託者は、別記「個人情報取扱特記事項」の定めるところにより、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

11 法令遵守等

受託者は、本業務に係る法令及び本市条例等を遵守するとともに、本仕様書及び本市が指示するところに従い、良識ある行動と善良なる態度で当該業務を実施するものとする。

12 業務引継ぎ

受託者は、本契約による業務期間が終了した場合は、本業務で作成した管理簿及び債務者等にかかる情報について、本市に無償で提供するとともに、業務の引継ぎを誠実に行うものとする。

13 その他

本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者双方協議して決定するものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるものをいい、特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で適法かつ適正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 受託者は、委託者の承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために委託者から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7条 受託者は、委託者の書面による承諾があるときを除き、この契約による事務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者は、この契約による事務を再委託する場合は、委託者が受託者に求める個人情報の保護に関する必要な措置と同様の措置を再委託先に講じさせなければならない。
- 3 受託者は、この契約による事務を再委託した場合は、再委託先のこの契約の事務に関する行為及びその結果について、受託者と再委託先との契約の内容にかかわらず、委託者に対して責任を負うものとする。
- 4 受託者は、この契約による事務を再委託した場合は、その履行を管理監督するとともに、委託者の求めに応じてその状況等を委託者に報告しなければならない。

(資料等の返還、廃棄又は消去)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに委託者に返還、廃棄又は消去しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

- 2 受託者は、前項の個人情報を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読又は復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 受託者は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 受託者は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、委託者に完全に廃棄又は消去した旨を証する書面を速やかに提出しなければならない。

(事務従事者への周知及び指導監督)

第9条 受託者は、この契約による事務に従事している者（以下「従事者」という。）に対して次に掲げる事項を周知するとともに、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理体制が図られるよう、必要かつ適切な指導監督を行わなければならない。

- (1) 在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに

他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。

(2) 前号に違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）上の罰則規定に基づき処罰される場合があること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の保護に関して必要な事項

2 受託者は、前項の目的を達成するために、非正規職員を含めた従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項について、研修等の教育を実施しなければならない。

（報告及び調査）

第10条 委託者は、必要があると認めるときは、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、定期的に報告を求めることができる。

2 委託者は、必要があると認めるときは、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況を確認するため、受託者及び再委託先に対して随時実地に調査することができる。

（事故発生時の対応）

第11条 受託者は、この契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の漏えい、滅失、毀損、改ざん等この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 委託者は、この契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の漏えい、滅失、毀損、改ざん等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（指示）

第12条 委託者は、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うものとする。

(契約の解除)

第13条 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対してその損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第14条 受託者の故意又は過失により、委託者又は第三者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者又は第三者に対してその損害を賠償しなければならない。