

八尾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

八尾市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務

2 業務目的

八尾市母子父子寡婦福祉資金貸付金の未収金の回収について、専門性・ノウハウを有する事業者に委託することで債権回収率の向上を図るとともに、本貸付金の目的や「誰一人とり残さない」地域社会の実現にむけ、必要な支援につなげることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 八尾市母子父子寡婦福祉資金の概要

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。

5 対象債権

原則として、令和5年度末までに発生した未収債権（元利償還金及び違約金並びに過払金）のうち、最終納付から1年以上納付のないもの、又は滞納回数が12回以上のもの及びその他の債権で発注者が指定するもの。ただし、本業務による回収が効果的であると発注者が認めるものについては、発注者と受注者が協議のうえ、上記に関わらず対象とする。

なお、訴訟や強制執行等の法的措置は委託の対象外とする。

6 債権の予定数量

予定数量

約50件

予定未収金額

約29,274,000円

※令和6年5月時点のものであり、回収状況等により増減する場合がある。

7 業務の内容

(1) 債権回収業務（債権の催告及び収納業務）

八尾市母子父子寡婦福祉資金償還金の未収金（以下、「未収金」という。）の回収にあたり、次の業務を行うこと。

なお、未収金の回収にあたっては、福祉的な視点をもって債務者の状況の把握に努め、気になる状況があった場合は、発注者へ報告すること。

①債権の催告等

ア 債務者に対して本業務の受託通知書等を送付し、債権（以下、「委託債権」という。）の回収について権限があることを示すこと。

イ 借受人、連帯借受人及び連帯保証人（以下、「債務者」という。）への催告（文書発送、架電及び必要に応じて訪問すること。特に架電での催告には業務に精通している者を従事させること）

ウ 債務者への償還指導

エ 債務者の支払方法に係る相談事務

オ 分納を希望する債務者への分納誓約書の送付、收受及び発注者への報告

カ 未収金及び債務者に関する各種データの管理様式の作成、コンピューター入力及び報告事務

キ 債務者に関する情報の報告

ク 債務者の住所や所在の調査（電話番号不明先についての 104 等による電話番号調査、住所不明者の住民票等の取得による調査、必要に応じて住所不明先の訪問調査）

ケ その他

- ・委託債権は過年度分とするが、発注者が行う現年度分の債権又は同債務者の他の債権の回収を妨げないこと

- ・違約金が発生する可能性がある場合、あらかじめその旨を債務者へ伝えること

- ・複数の委託債権がある債務者について、委託債権の一部を回収する場合は、債務者から回収する債権の貸付番号の指定をうけること。

コ その他必要と思われる事務

②収納業務

ア 未収金を納めた債務者（以下、「納付者」という。）への領収書発行業務

イ 収納した未収金の安全かつ確実な保管事務

ウ 収納した未収金の発注者への入金及び当該報告事務

エ 受注者は、債務者から委託債権を収納したときは、次に掲げる事項を明示した複写式（複写式に準じた方式を含む。）の領収書に領収印を押印し、これを納付者に交付すること。ただし、金銭登録機により領収書を発行するときは、領収印の押印を省略することができる。

(ア) 発行番号

(イ) 収納日

(ウ) 受注者名

(エ) 金額

(オ) 八尾市母子父子寡婦福祉資金償還金として領収した旨

オ 受注者は、次の(2)に規定する口座に債務者から振込により委託債権を収納したときは、前項に規定する領収書の発行を省略することができる。

カ 受注者は、領収書の様式について書面で発注者に報告すること。

キ 受注者は、受託事務を遂行するに際し必要な設備、備品及び消耗品等並びに釣銭を用意し、その費用を負担すること。

ク 受注者は、受託事務を遂行するに際し必要な通信運搬費及び旅費等を負担すること。

ケ 受注者は、次の(2)に規定する口座に償還金を収納すること。

コ 返還金の費用は、口座振替手数料以外は債務者に負担させないこと。

サ 発注者所定の納付書以外での納付も債務者からの申し出がある場合は、使用できるものとする。

(2) 入金口座及び保管口座

受注者は、未収金の収納専用の金融機関（以下「取扱金融機関」という。）の口座（以下「収納金専用口座」という。）を開設し、振込により、債務者等から未収金の支払いを受けたときは全て収納金専用口座に入金すること。

また、当該債務者等から未収金を現金により収納したときは、取扱金融機関の収納専用口座に現金の受領日の翌日から起算して3日（取扱金融機関の休業日を除く。）以内に入金すること。この場合において、受託業者は未収金を入金するまでの間、確実な方法により保管しなければならない。

なお、収納金専用口座については、収納金を発注者に払い込んだのち契約期間満了後、速やかに解約すること。

(3) 未収金回収に係る報告業務

①受注者は、毎月、前月末に取りまとめた計算書を作成し、当月第5営業日までに書留で郵送報告すること。なお、計算書には収納日ごとに、次に掲げる事項を明示すること。

ア 収納日

イ 金額

ウ 内訳（貸付番号、収納した回次及び金額）

エ 金融機関払込日

②受注者は債務者等にかかる入金・交渉記録・進捗管理等の各データについては発注者が貸与するUSBに保存し、持参又はその他安全な方法にて、発注者が指定する場所へ第10営業日までに提出すること。

③受注者は、各月末までに収納した委託債権を、発注者の発行する納付書により指定金融機関等へ払込むこと。

④受注者は、前項規定による払込みの後、速やかに次に掲げる書類を発注者に提出する。

ア 領収金日計表

イ 領収書の控えの写し（現金での収納がある場合）

ウ 預金口座の明細の写し（口座振込による収納がある場合）

- ⑤受注者は、受託期間中、領収書等の控えを適切に保存し、受託期間満了後にこれを発注者に引き渡すものとする。
- ⑥債務者の転居先が不明で受注者が調査しても判明しない債権、又は催告したが自己破産等により回収不能であることが判明した債権については、催告を中止し、発注者へ報告書の形式で報告すること。
- ⑦重複償還を把握したときは随時報告を行うこと。
- ⑧債務者等とのトラブル、苦情、気になる状況については随時報告を行うこと。
- ⑨発注者が必要とする場合は、受注者は八尾市こども若者政策課において直接口頭で報告を行うこと。
- ⑩履行期間満了後に、履行期間中の債務者の支払状況、交渉経過、分納誓約及び住所氏名電話番号等の連絡先について、債務者ごとに（電子データで）報告を行うこと。

8 契約代金

- (1) 発注者は、委託債権について債務者から回収した金額（発注者が発注者の催告によらずに債務者から委託債権の支払いを受けた場合を含み、回収した金額のうち債務者に還付した金額を除く。）に対し、見積書において受注者自らが提案した成功報酬率（消費税及び地方消費税を含む。）を乗じて得た額（1円未満の端数があるときは、これを切り捨てた額。）を受注者に支払う。
- (2) 受注者は、業務完了後に業務完了届を提出すること。発注者の検査又は再検査に合格したときは、回収した額に基づき契約代金を算出し、請求書及び請求内訳明細を作成した上で、発注者に請求すること。

9 委託債権に係る情報の提供

発注者は、委託債権について受注者が事務を行うために必要な情報を提供する。具体的には、氏名、生年月日、住所、電話番号、未収金額、貸付番号、資金種別、最新納付日等、委託時に発注者が把握している情報で回収業務の遂行に必要な事項。

10 業務体制に関する事項

受注者は、業務を円滑かつ確実に履行するため、業務責任者、回収訪問員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・指揮監督し、契約書に定める以外の事項を実施する者であること。

- ①発注者からの各種帳票の受領及び返却
- ②回収した現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、または業務を行う過程で受注者が入手した債務者の個人情報

報管理 等

(2) 回収訪問員

業務責任者の指揮監督に従い、次の事項を実施する者であること。なお、業務責任者と回収訪問員の兼務は妨げない。

- ①債務者への催告（文書発送、架電及び必要に応じて訪問）
- ②債権にかかる債務者からの納付の相談
- ③債権にかかる債務者への償還指導
- ④債権にかかる債務者の住所や所在の調査
- ⑤債務者の状況把握 等

11 業務従事者の遵守事項

業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使いで債務者及び市民等と接すること。
- (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、債務者及び市民等に不快感を与えないようにすること。
- (4) 訪問にあたって、土地又は建物に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、債務者及び市民等の所有物を損壊してはならない。
- (5) 業務の履行に際して、いかなる理由があっても、債務者及び市民等から金品その他の物品を收受してはならない。
- (6) 関係条例、関係法令等を順守するとともに、この仕様書又は発注者の指示するところに従い、信義を守り誠実に受託した事務を履行しなければならない。
- (7) 債務者に架電し、若しくは文書発送する場合又は債務者と面談等をする場合は、債務者に対し、発注者から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。
- (8) 受注者は、身分証明書を発行し、委託者の承認を受け、業務従事中は、身分証明書を常に携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。なお、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こと。
- (9) 業務を履行するうえで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。

12 秘密の保持

- (1) 受注者は、当該受託業務の受託期間中若しくはこの契約が終了し、又は解除された後において、この契約に係る業務上知り得た事項について、他に漏らさないこと。
- (2) 受注者は、個人情報保護法を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること。

13 発注者の委託債権に係る催告の制限

- (1) 発注者は、委託債権については、受注者に無断で債務者に対し、未納額を通知し、又

は催告しない。

- (2) 発注者は、受注者の催告によらずに債務者から委託債権の支払いを受けた場合は、受注者に対し、その内容を連絡するものとする。

14 委託債権の追加、修正、中止

- (1) 発注者は、新たに特定の債権について、委託の追加を行う際は、受注者の了承を得るものとする。了承を得たものについて、発注者は受注者に情報を提供するものとする。
- (2) 委託債権のうち、特定の債権について、発注者から委託の除外の申し出があった場合は、受注者はこれに応じるものとする。
- (3) 発注者は、委託債権について、受注者に情報提供後に提供した情報と異なる事実が発覚した場合は、受注者に報告するものとする。
- (4) 発注者及び受注者は、第1項から前項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。
- (5) 委託債権の追加、修正、中止による契約金額の変更は行わない。

15 収納事務に要する費用の徴収の禁止

受注者は、理由の如何を問わず、受託事務を遂行するに際し必要な費用を、債務者から徴収してはならない。ただし、振込手数料は債務者負担とする。

16 契約終了後の措置

- (1) 受注者は、受託期間が満了したときは、直ちに保管している金額を発注者に報告し、発注者が発行する納入通知書により、当該金額を発注者に納めなければならない。
- (2) 履行期間終了の日をもって、分納履行中の債権を含めた全債権を本市に返還すること。
- (3) 本業務における催告等経過記録及び債務者から知り得た情報は、全て発注者に提供するとともに、経過記録及び情報に関する問合せに対しては誠実に対応する。
- (4) 発注者が提供したデータ及び紙媒体による資料は、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。
- (5) 受注者は、本件業務を処理するために発注者から提供され、又は自らが収集した個人情報について、保有する必要がなくなった、又はこの契約が終了し、若しくは解除されたときは、発注者の指定した方法により、確実に速やかに返還若しくは引き渡し又は消去若しくは廃棄しなければならない。
- (6) 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際して発注者から立ち会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- (7) 受注者は、本件業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- (8) 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面で発注者に報告しなければならない。

17 再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

18 その他

契約書及び仕様書に定めがない事項については、関係条例・規則及び関係法令の規定によるほか、双方協議のうえ定めるものとする。