

業務委託仕様書

1 委託業務の名称

- ・滞納債権に係る管理回収業務
- ・未納債権に係る納付勧奨業務

2 委託業務の目的

委託業務について、専門性・ノウハウを有する事業者に委託することにより収納率の向上を図る。

3 対象債権

(1) 対象債権の名称

イ 債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）第2条第1項の規定に基づく特定金銭債権（以下「特定金銭債権」という。）

(イ) 母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）に基づく貸付金の償還金

(ロ) 高等学校の定時制課程及び通信制課程修学資金貸付条例（昭和49年宮城県条例第48号）に基づく貸付金の償還金

(ハ) 高等学校等育英奨学資金貸付条例（平成16年宮城県条例第4号）に基づく奨学資金に係る償還金

ロ 特定金銭債権に該当しない債権（以下「非特定金銭債権」という。）

(イ) 社会福祉施設条例の一部を改正する条例（平成27年宮城県条例第24号）施行前の社会福祉施設条例（昭和48年宮城県条例第27号）に基づく宮城県拓桃医療療育センターの使用料

(ロ) 県営住宅条例（昭和35年宮城県条例第12号）及び特定公共賃貸住宅条例（平成7年宮城県条例第47号）に規定する家賃及び駐車場使用料（以下「家賃等」という。）

(2) 対象債権の範囲

令和4年3月末現在において未収金となっている上記債権のうち、以下イの条件を満たす債権で、発注者が選定したもの。

なお、以下ロに該当する債権は除くものとし、委託契約後に該当することとなった場合も同様とする。

イ 対象債権の条件

家賃等については、県営住宅又は特定公共賃貸住宅を退去した者に限る

ロ 除外する債権

(イ) 訴訟等の法的措置を実施している債権

(ロ) 破産・免責となった未払者に係る債権

(ハ) 生活保護等の経済的な理由で返還を猶予している債権

(ニ) 発注者が自ら債権回収を行うと判断した債権

(ホ) その他委託することが適切でないと判断するもの

(3) 対象債権の金額

債権額約29,000,000円相当分

第1章 管理回収業務に関する規定

本章の規定は、受注者が委託債権3－(1)イの債権について管理回収業務を受託する場合に適用される。

※弁護士又は弁護士法人においては第2章に規定する債権についても本章の内容が適用される。

4 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

5 履行場所

宮城県内を基本とする。

6 特定金銭債権に係る業務内容

(1) 債権管理回収業務（催告業務及び収納業務）

イ 対象債権の借受人、連帯借受人及び連帯保証人（以下「債務者等」という。）に対し、文書通知を行うこと。

(イ) 契約締結後速やかに債務者等に対し文書により受託通知を発送し、発注者から債権管理回収等業務を受託した旨を周知すること。

(ロ) 債務者等に対し、催告書などを定期的に送付し、納付の催告を行うこと。

ロ 債務者等に架電を行い、指定された債権を的確に回収すること。

なお、法的措置（支払督促・訴訟・強制執行等）は委託の対象外とする。

ハ 必要に応じて債務者等を訪問すること。

なお、発注者の要請により債務者等を訪問する場合には、当該訪問に要する実費相当額について、別途協議すること。

ニ 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込ませること。その際の手数料は債務者等の負担とする。

ホ 債務者等から時効の援用の申し出があった場合には、発注者にその旨連絡し、適切に対応すること。

(2) 入金口座及び保管口座

イ 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、当該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または現金の受領があったときについても、当該業務専用の決済用預金口座に速やかに入金しなければならない。

ロ 受注者は、回収した未収金を発注者に払い込むまでの間、当該業務専用の決済用預金口座において、確実かつ安全に保管しなければならない。

(3) 回収した未収金の払込業務

イ 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25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。

ロ 2月中に回収した未収金は3月16日までに振り込むこと。

ハ 契約期間終了後に回収した未収金がある場合の取扱いについては、別途協議の上決定する。

(4) 債務者状況確認業務

イ 居所不明者調査

業務受託後に債務者等の住所変更等が判明した場合、必要に応じて居所の調査を行い発注者に報告すること。

ロ 相続関連調査

業務受託後に債務者等の死亡が判明し、相続人の確認を行う必要が生じた場合、発注者の要請により相続人の確認を行い報告すること。

なお、当該調査の件数が10件（1債権1件とする。）を超えた場合には、その超えた分1件ごとに当該調査に要する経費について、別途協議すること。

(5) 発注者への報告業務

イ 定期報告

月末時点における対象債権について、翌月第5営業日までに月次精算書及び精算書明細を提出すること。

ロ 随時報告

債務者等とのトラブル、苦情等新たに知り得た債務者等の情報については、随時報告すること。特に、債務者等について破産開始手続、民事再生手続等の申立や時効の援用の申し出があった場合、または死亡その他重大な変化があった場合は速やかに発注者へ報告すること。

ハ 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。

7 提供する情報

受注者が本業務を遂行するに当たって、発注者が提供する債務者等の個人情報の提供範囲は契約締結日時点において把握しているものとし、情報内容は次のとおりとする。

(1) 債務者等の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、生年月日、住所、電話番号、未収額及び貸付金種別

(2) その他業務を行う上で、必要となる情報

8 事務所の設置

受注者は、業務を履行するに当たり、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) 本県内に、本社・支店または営業所もしくは事業所を有し、業務が円滑に履行できること。

(2) 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。

(3) 受託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。

9 業務体制等に関する事項

受注者は、受託業務を円滑かつ確実に履行するため、管理者、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。

- イ 発注者からの各種帳票類の受領及び返却
- ロ 回収した未収金の保管及び発注者への納付業務
- ハ 発注者との連絡調整
- ニ 業務実施に際してのトラブル等の対応
- ホ 発注者から提供を受け、または受託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。

10 届出

受注者は、次に掲げる事項について、発注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) 主任担当者（氏名、役職等）
- (3) その他発注者が必要と認める事項

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県民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) 業務に関する問合せ、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、県民等から金品その他の物品を収受してはならない。
- (6) 常に発注者と連絡調整を密にすること。

12 業務委託料の支払い

業務委託料の支払いは次のとおりとする。

- (1) 業務委託料は成功報酬制を採用し、受注者が回収した金額に（2）に定める成功報酬率を乗じ、1円未満の端数があるときは切り捨てて、消費税及び地方消費税額を加えた金額（1円未満の端数があるときは、これを切り捨てた金額）を支払うこととする。

- (2) 成功報酬率は、企画提案審査の際に提示された〇〇パーセントを採用する。
- (3) 発注者は、受注者が本契約期間中に回収した金額に(2)に定める成功報酬率を乗じ消費税及び地方消費税相当額を加えた金額を確定金額とし、4期に分けて受注者からの請求により支払うものとする。第1期は3月回収分から5月回収分まで、第2期は6月回収分から8月回収分まで、第3期は9月回収分から11月回収分まで、第4期は12月回収分から2月回収分までとする。
- (4) 受注者は、令和3年4月1日付けで契約した債権管理回収業務及び納付勧奨業務により令和4年3月に回収した滞納債権がある場合は、その委託料について、前項で定める第1期と併せて発注者に支払を請求するものとする。

1.3 対象債権の追加、修正及び中止

- (1) 発注者は、事前に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。
- (2) 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。
- (3) 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し出があった場合、これに応じるものとする。
- (4) 受注者は特定の債権について回収不能であること、または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。
- (5) 発注者及び受注者は、(1)から(4)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。

1.4 契約終了後の措置

- (1) 受注者は、契約が終了した時は、保管している金額を発注者に報告し、当該金額を発注者の指定する金融機関の口座に払い込むものとする。
- (2) 委託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、全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) 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

1.5 その他留意事項

- (1) 受注者は、受託業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることはできない。
- (2) 受注者は、業務の履行に関する個人情報の取り扱いについては、別記1個人情報取扱特記事項を順守すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者双方協議の上、定めるものとする。

第2章 納付勸奨業務に関する規定

本章の規定は、受注者が委託債権3－(1)ロの債権について納付勸奨業務を受託する場合に適用される。

1.6 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

1.7 履行場所

宮城県内を基本とする。

1.8 非特定金銭債権に係る業務内容

(1) 納付勸奨業務（入金案内業務及び収納業務）

イ 対象債権の債務者等に対し、文書通知を行うこと。

(イ) 契約締結後速やかに債務者等に対し文書により受託通知を発送し、発注者から納付勸奨業務を受託した旨を周知すること。

(ロ) 債務者等に対し、入金案内に係る文書などを定期的に送付し、自主的納付を促すこと。

ロ 債務者等に架電を行い、自主的納付を促すこと。

ハ 債務者等から未収金を収納し、受注者が指定する口座へ納付させること。その際の手数料は債務者等の負担とする。

なお、債務者等から分割の申出があった場合は、次の範囲内で対応すること。

	社会福祉施設条例の一部を改正する条例（平成27年宮城県条例第24号）施行前の社会福祉施設条例（昭和48年宮城県条例第27号）に基づく宮城県拓桃医療療育センターの使用料	県営住宅条例（昭和35年宮城県条例第12号）及び特定公共賃貸住宅条例（平成7年宮城県条例47号）に規定する家賃等
分割の可否	可	可
分割金額	5,000円以上（債務者等の経済的理由等により、申出金額が5,000円を下回る場合、1,000円までは可とする）	5,000円以上（債務者等の経済的理由等により、申出金額が5,000円を下回る場合、1,000円までは可とする）
分割回数	60回以内（残金を勘案し、120回までは可とする）	60回以内（残金を勘案し、120回までは可とする）
初回返済猶予期間	90日以内	90日以内
入金希望日	早急に	早急に
隔月入金	可	可

ニ 債務者等から時効の援用の申し出があった場合には、発注者にその旨連絡し、適切に対応すること。

(2) 入金口座及び保管口座

イ 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、当該業務専用の決済

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または現金の受領があったときについても、当該業務専用の決済用預金口座に速やかに入金しなければならない。

ロ 受注者は、収納した未収金を発注者に払い込むまでの間、当該業務専用の決済用預金口座において、確実かつ安全に保管しなければならない。

(3) 収納した未収金の払込業務

イ 収納した未収金は、月締めにて、発注者が指定する方法を用いて、翌月25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。

ロ 県営住宅条例（昭和35年宮城県条例第12号）及び特定公共賃貸住宅条例（平成7年宮城県条例47号）に規定する家賃等の収納金の受渡し方法については別途定めるものとする。

ハ 2月中に収納した未収金は3月16日までに振り込むこと。

ニ 契約期間終了後に収納した未収金がある場合の取扱いについては、別途協議の上決定する。

(4) 債務者状況確認業務

納付相談等

債務者等の状況を把握するとともに、分割納付の相談を受けた際には、発注者の認めた範囲において審査・決定の上、収納業務を行うこと。

(5) 発注者への報告業務

イ 定期報告

月末時点における対象債権について、翌月第5営業日までに月次精算書及び精算書明細を提出すること。

ロ 随時報告

債務者等とのトラブル、苦情等新たに知り得た債務者等の情報については、随時報告すること。特に、債務者等について破産開始手続、民事再生手続等の申立や時効の援用の申し出があった場合、または死亡その他重大な変化があった場合は速やかに発注者へ報告すること。

ハ 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、分割納付等の内容の詳細について文書で報告すること。

19 提供する情報

受注者が本業務を遂行するに当たって、発注者が提供する債務者等の個人情報の提供範囲は契約締結日時点において把握しているものとし、情報内容は次のとおりとする。

(1) 債務者等の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、生年月日、住所、電話番号、未収額及び貸付金種別

(2) その他業務を行う上で、必要となる情報

20 事務所の設置

受注者は、業務を履行するに当たり、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) 本県内に、本社・支店または営業所もしくは事業所を有し、業務が円滑に履行できること。
- (2) 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。
- (3) 受託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。

2 1 業務体制等に関する事項

受注者は、受託業務を円滑かつ確実に履行するため、管理者、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。

- イ 発注者からの各種帳票類の受領及び返却
- ロ 収納した未収金の保管及び発注者への納付業務
- ハ 発注者との連絡調整
- ニ 業務実施に際してのトラブル等の対応
- ホ 発注者から提供を受け、または受託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、債権にかかる入金案内業務、債務者状況確認業務及び収納業務等を実施する者。納付勧奨業務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。

2 2 届出

受注者は、次に掲げる事項について、発注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) 主任担当者（氏名、役職等）
- (3) その他発注者が必要と認める事項

2 3 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県民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) 業務に関する問合せ、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、県民等から金品その他の物品を収受してはならない。

(6) 常に発注者と連絡調整を密にすること。

2.4 業務委託料の支払い

業務委託料の支払いは次のとおりとする。

- (1) 業務委託料は成功報酬制を採用し、受注者が収納した金額に(2)に定める成功報酬率を乗じ、1円未満の端数があるときは切り捨てて、消費税及び地方消費税額を加えた金額(1円未満の端数があるときは、これを切り捨てた金額)を支払うこととする。
- (2) 成功報酬率は、企画提案審査の際に提示された〇〇パーセントを採用する。
- (3) 発注者は、受注者が本契約期間中に収納した金額に(2)に定める成功報酬率を乗じ消費税及び地方消費税相当額を加えた金額を確定金額とし、4期に分けて受注者からの請求により支払うものとする。第1期は3月収納分から5月収納分まで、第2期は6月収納分から8月収納分まで、第3期は9月から11月収納分まで、第4期は12月から2月収納分までとする。
- (4) 受注者は、令和3年4月1日付けで契約した債権管理回収業務及び納付勧奨業務により令和4年3月に収納した未納債権がある場合は、その委託料について、前項で定める第1期と併せて発注者に支払を請求するものとする。

2.5 対象債権の追加、修正及び中止

- (1) 発注者は、事前に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。
- (2) 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。
- (3) 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し出があった場合、これに応じるものとする。
- (4) 受注者は特定の債権について収納不能であること、または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。
- (5) 発注者及び受注者は、(1)から(4)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。

2.6 契約終了後の措置

- (1) 受注者は、契約が終了した時は、保管している金額を発注者に報告し、当該金額を発注者の指定する金融機関の口座に払い込むものとする。
- (2) 委託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、全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) 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

2.7 その他留意事項

- (1) 受注者は、受託業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることはできない。
- (2) 受注者は、業務の履行に関する個人情報の取り扱いについては、別記1個人情報取扱特記事項を順守すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者双方協議の上、定めるものとする。