

業 務 仕 様 書

1 業務名

都城市債権回収等業務（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、都城市が有する債権のうち、回収困難となっている滞納債権について、極めて高い専門的知識及びノウハウがあり、資格職として様々な権限を有する業者に、債権回収に関わる業務を委託することにより、効率的な債権回収を行い、収納率の向上を図り、市民に対する公平性を確保し、健全な行財政運営の確立を図ることを目的とするものである。

3 履行場所

(1) 都城市役所（総務部納税管理課）

(2) 受託者の事務所

本業務を行う受託者の事務所内の作業場所においては、業務従事者以外は入室できないようにし、入退室及び鍵の管理については極めて厳格に行い、個人情報の漏洩等がない体制や設備にすること。

(3) 債務者の住所地等

4 契約期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで（長期継続契約）

5 契約終了後の措置

(1) 受託者は、契約期間を更新しなかった場合、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委託者に引き継ぐこと。

(2) 引継は、契約終了後二ヶ月以内までに行うものとする。

(3) 本業務における債務者等との交渉経過記録及び債務者等から知り得た情報については、全て委託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委託者からの問合せに対し、契約期間終了後においても誠実に対応すること。

(4) 受託者は、本業務を遂行するために、委託者から引き渡された、または受託者自らが収集し、もしくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに委託者に返還し、または譲渡するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

6 委託予定債権

別表1のとおり。

なお、対象債権の追加、修正および中止は次のとおりとする。

(1) 業務受託後、契約期間中に新たに発生する債権については、委託者と受託者とが協議の上、委託債権とするか判断する。

(2) 委託者は、受託者へ対象債権の情報を提供した後、その情報と異なる事実や新たな事実が発覚した場合は、速やかに受託者に報告するものとする。

(3) 受託者は、対象債権のうち、特定の債権について、委託者から委託の中止の申出があった場合は、これに応じるものとする。

7 提供する情報

- (1) 委託者は、債権管理簿のほか、滞納者に関する次の資料を受託者に提供する。
 - ア 債権の発生に関する書類（契約書、借用書、申込書、処分に関する決定書の写し及びその添付書類、返還決定通知の写し等）
 - イ 従前の交渉経過に関する資料、入金状況、滞納明細に関する資料
 - ウ 履行延期の特約等申請書及び承認・不承認通知書、分納誓約書類、債務名義
 - エ 滞納者の住民票、戸籍の附票、出入国記録その他所在に関する資料
- (2) 前号の資料のうち、受託者が不要と判断したものは、提供を省略できる。

8 滞納者に関する調査

- (1) 下記アからウまでの調査については、原則、委託者が行うものとする。ただし、受託者が、滞納者の関係者等からの聴取により、下記アからウに関する情報を知ることができる可能性がある場合はその限りではない。
 - ア 滞納者の所在（出入国調査を含む）及び電話番号の調査
 - イ 書留郵便に付する送達（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第107条）、公示送達申立（民事訴訟法第110条～第113条）に必要となる滞納者の住所地の現地調査
 - ウ 滞納者の財産調査
- (2) 下記アからウまでの調査については、受託者が行うものとする。
 - ア 滞納者の相続人調査（相続放棄・限定承認に関する調査を含む）
 - イ 滞納者の家計の状況の調査
 - ウ 弁護士法（昭和24年法律第205号）第23条の2の規定により行うことができる調査
- (3) その他、民事執行法（昭和54年法律第4号）第197条第1項各号に該当する場合で、特に必要と認められるときは、受託者は、委託者と協議の上、財産開示手続を申し立てる。

9 業務内容

受託者は、本業務を次のとおり実施するものとする。

- (1) 通知・催告業務
 - ア 本業務受託後、原則2ヶ月以内に債務者及び保証人（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送付し、債権回収業務について権限があることを示すこと。
 - イ 2回目以降の納付催告書は、納付状況等を見て、必要に応じて行うこと。
 - ウ 架電等により債務者等に連絡を行う場合は、受任通知書兼催告書の送付後に行うこと。
 - エ 受任通知書兼納付催告書の送付後、相当の回収努力をした後、連絡のない債務者等に対しては、最終催告書（訴訟準備開始通知）を送付すること。ただし、最終催告書は、受任通知書兼納付催告書又は2回目以降の納付催告書の送付から概ね一ヶ月以上の期間を空けて送付すること。
 - オ 受任通知書兼納付催告書、納付催告書及び最終催告書の書面については、受託者が作成し、事前に委託者と協議すること。
 - カ 催告書等郵便物が返戻されるなど住所が不明となった場合は、委託者に遅滞なく報告すること。

キ 文書の発送及び架電の記録等については、債権管理簿または受託者の事務所で使用しているシステムに記録し、委託者の求めに応じて、データ等の提出をすること。

(2) 納付相談業務

ア 納付相談は、一括納付を前提として行う。

イ 債務者等から分割納付の申出があった場合は、債務者等の生活状況、財産状況、家計の収支を聴取し、適切な分割納付額を設定し早期回収に努めることとする。また、その後の履行を管理し、遅滞した場合は、納付指導を行うものとする。

ウ 納付相談の内容について、債務者等ごとに管理簿に記録し、必要に応じて委託者に報告する。

(3) 債務者等からの収納及び委託者への納入業務等

ア 受託者は、本業務専用の収納口座を開設し収納業務を行うこと。

イ 受託者は、債務者等から銀行等振込、現金書留又は納付書により未収金を収納すること。その際に発生する手数料は、債務者等が負担するものとする。

ウ 受託者は、未収金を収納した場合は、領収証を事業者名で発行すること。領収証の様式については、委託者と事前に協議すること。

エ 収納した未収金は、委託者に納入するまで安全に保管すること。

オ 収納した未収金は、委託者が指定する日で締め、委託者の指定する金融機関口座に、委託者が指定する期日までに納入すること。その際に発生する手数料は受託者負担とする。

カ 本業務の履行期間内に債務者等から直接委託者へ納付があった場合（振込、納付書による納付）は、委託者からの連絡内容を管理簿に記録する。

なお、委託者が納付確認できた日が、委託者が指定する締め日よりも後であった場合は、翌月の回収実績報告書に記載するものとする。

キ 委託期間終了後に未収金が回収された場合は、直ちに委託者に報告の上、委託者の指定する金融機関口座に納入すること。

なお、この場合における委託料は支払わないものとする。

(4) 報告業務

ア 月次の報告業務

① 委託者が指定した締め日までに納付された債権（委託者に直接納付され、締め日までに連絡があったものも含む）については、翌月10日までに総収納額の集計表のほか、債務者等の名称、債権名、受任日、納付額、受領日、未納残高及び成功報酬額が記載された回収実績報告書を作成し、報告することとする。報告書の様式は任意の様式とする。

イ 年次報告業務

① やむを得ず回収不能となった債権については、回収不能であることを明示した報告書を作成し、年度末までに委託者に報告することとする。

② 完納に至らなかった債権については、今後の債権回収又は債権放棄等の方針について、地方自治法、地方自治法施行令（昭和22年5月3日政令第16号）、都城市債権管理条例（平成28年12月26日条例第44号）に沿った報告書を作成し、報告することとする。

ウ 随時報告業務

委託している債権について、次に掲げる場合には、速やかに報告することとする。

る。

- ① 破産法（平成16年法律第75号）第253条第1項その他の法令の規定により、債務者等がその責任を免れたとき。
- ② 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。
- ③ 債務者等の法定相続人が、相続放棄又は限定承認したことが判明したとき。
- ④ 債務者等が時効の援用を行なったとき。

10 法的措置（強制執行）の実施

受託者は、最終催告書の納付期限を過ぎても納付が無い場合は、委託者と協議の上、法的措置を実施することができる。

(1) 法的措置の選択

受託者は次の基準により法的措置を選択する。

ア 通常訴訟の提起

- ① 所在が明らかでない者
- ② 所在が遠方の者
- ③ 督促異議の申立が想定される者
- ④ 債務の存在・内容について争っている者
- ⑤ 法令上、簡易裁判所の手続が利用できない者

イ 少額訴訟、即決和解、民事調停の申立

委託者と受託者が協議して決めた者

ウ 支払督促の申立

上記、ア、イ以外の者

(2) 法的措置の実施の決定

受託者は、(1) で選択した法的措置について委託者に報告し、委託者は、その実施を決定する。

(3) 法的措置にかかる費用

委託者は、法的手続に必要な費用を負担することを予め承認するものとし、受託者からの都度の承認は求めないものとする。ただし、受託者が法的手続に先立ち、事前に各種調査その他の必要となる実費以外の費用の発生が見込まれるときには、予め承認申請を行うものとする。

11 委託料の支払等

- (1) 受託者は、回収実績報告書の確認及び検査終了後、当該月に受託者が回収した債権額及び債務者等から直接委託者へ納付された債権額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を委託料として請求するものとする。
- (2) 本業務の履行期間内に委託し、受任通知の送付が完了した債権が直接委託者へ支払われた場合、その金額は全て受託者の成果とする。
- (3) 受託者は、債務者等に通知等を送付する際に、配達証明付内容証明郵便等での配達が必要な場合は、事前に委託者と協議を行うものとする。

12 委託者からの債権管理に関する相談業務

受託者は、委託者から委託された債権に関する質問に対して、適宜、回答を行う。また、委託した債権以外についても、委託者と受託者と協議した上で、同意した場合には、同様に対応するものとする。

質問は、電話、メール及びオンラインのいずれかの方法によって行う。回答も

同様の方法で行うものとする。

1.3 研修の実施

受託者は、委託者から依頼があった場合、債権管理に関する研修を行うものとする。研修内容については、委託者と受託者との間で、事前に協議の上決定する。

なお、内容は、債権管理事務全般に加え、訴状作成のポイント等、債権管理の知見を高める内容となるものとする。

1.4 関係法令等の遵守

(1) 受託者は、本業務に関する法令及び本市例規等を遵守するとともに、本仕様書及び委託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) 受託者は、債務者等に架電し、文書送付し、又は面談等をする場合は、債務者等に対し、委託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。

1.5 個人情報の取扱い

(1) 受託者は、業務の履行に当たり、秘密情報及び個人情報の取扱いに関する別紙2「秘密情報等取扱特記事項」を順守し個人情報保護に関する措置を行わなければならない。

(2) 受託者は、都城市個人情報保護条例（平成18年条例第29号）を十分に理解し、業務に当たらなければならない。

1.6 業務の引継

契約終了に伴う、本業務の引継については、受託者と委託者が協議の上、債務者等への通知その他の必要な業務を実施するものとする。

1.7 業務実施上の留意事項

(1) 本業務の遂行に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）ほか労働関係法規を遵守し、適正な労働条件の確保に努めること。

(2) 原則として、本業務の全部又は一部を再委託することはできないものとする。ただし、一部を再委託する場合において、あらかじめ委託者が承認したときは、この限りではない。

1.8 その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議の上、定めるものとする。