

尼崎市非強制徴収債権回収業務委託仕様書

1 業務の名称

尼崎市非強制徴収債権回収業務

2 業務の目的

尼崎市(以下「甲」という。)が有している債権のうち、滞納処分により強制徴収することができない債権(以下「非強制徴収債権」という。)の回収について、弁護士又は弁護士法人が有する専門的な知識及びノウハウを活用することにより、未収金の縮減及び市民負担の公平性の確保を図る。

3 準拠する法令等

本業務の実施にあたり、本仕様書によるほか、下記に示す関連法令及び規定等に準拠して行うものとする。

- (1) 尼崎市財務規則
- (2) 個人情報の保護に関する法律等その他関連法令及び条例
- (3) 尼崎市情報セキュリティ基本方針及び尼崎市情報セキュリティ対策基準のほか、情報セキュリティに関する関係法令等

4 法律の厳守等

受託者(以下「乙」という。)は、契約の履行にあたり、この仕様書または甲の指示するところに従い、本業務の意図及び目的を十分に理解した上で、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。

- (1) 乙は、本業務の実施にあたり関連する法律等を遵守しなければならない。なお、これらの諸法規の運用及び適用は乙の負担と責任において行う。
- (2) 乙は、常に中立性を保持しなければならない。
- (3) 乙は、本業務において知り得た事項について、守秘義務を負うとともに、業務内容、成果等を甲の許可なく使用または、利用してはならない。

5 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日までとする。

6 委託予定債権

別表1のとおり。

- (1) 時効期間が到来しているものについても、委託債権とする。
- (2) 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、甲と乙の協議の上、委託債権とするかを判断する。

7 業務の内容

(1) 催告業務

催告業務は以下のとおりとする。

- ア 委託債権の全債務者に対して催告を行うこと。
- イ 催告の結果、所在等不明の場合は、必要な調査を行うこと。
- ウ 調査により所在が判明した場合は、催告を行うこと。

(2) 収納業務

収納業務は、別表1「収納業務委託予定」の項目において「有」と示した債権について、以下のとおりとする。

- ア 債務者から納付があれば、乙で収納し、甲へ報告を行うこと。その後、甲が発行する納付書で甲に納付すること。
- イ 乙は、収納した委託債権を甲に納付するまでの間、確実に安全に保管すること。
- ウ 乙は、債務者から受託に係る委託債権を収納した時は、当該債務者に領収書を交付するとともに、領収書の控えを作成すること。ただし、当該債務者が、乙の指定した金融機関等の口座に入金したときは、この限りではない。
- エ 乙は、受託期間中、領収書控えを適切に保管すること。
- オ バーチャル口座やコンビニ決済等の支払いやすい環境を整備すること。
- カ 委託債権を収納する口座は、利息がつかないものとする。

(3) 納付相談・納付指導業務

納付相談・納付指導業務は以下のとおりとする。

- ア 債務者に対して電話または文書等により、定期的に納付相談又は納付指導を行うこと。
- イ 原則として一括納付を前提とした納付相談を行うこと。ただし、債務者等から分割納付の申し出があったときは、委託債権ごとに甲の債権所管課と協議を行うこと。
- ウ 分納誓約者に対して履行確認を行い、必要に応じて納付指導等を行うこと。

(4) 調査業務

債務者の所在等が不明な場合は、戸籍または住民票等による調査を実施すること。

(5) 債権管理業務

債権管理業務は以下のとおりとする。

- ア 委託債権を種別等に仕分けし、仕分けした区分の債権ごとに回収計画を立て滞納整理状況の管理を行うこと。
- イ 回収困難な債権の今後の対応方針の作成、整理及び管理を行うこと。
- ウ 債務者ごとの交渉記録等や滞納状況の管理を行うこと。
- エ 債務者などの関係人及び第三者からの苦情は、原則乙において対応すること。

(6) 報告業務

報告業務は以下のとおりとする。

ア 定期報告（月次報告書）

毎月末時点の委託債権の回収に関する状況を、翌月10日（当該月が土日祝祭日に該当する場合は、その翌日）までに甲へ報告すること。

- (イ) 催告の実施状況（催告方法、催告の内容、件数及びその反応等。納付申し出等があった債務者名と納付状況）

- (イ) 収納状況（納付があった債務者名、種別、入金対象月、件数及びその金額。）
- (ウ) 納付相談・指導の実施状況（件数及びその概要。納付申し出等があった債務者名）
- (エ) 調査業務の実施状況（所在把握の状況を甲に報告すること。）

イ 随時報告

- (ア) 債務者とのトラブル等、特に報告を要すると判断したものは随時報告すること。
 - (イ) 回収不能と乙で判断した場合は、回収不能報告書（債務者名、督促状況、所在等調査状況、回収不能理由等）を提出すること。
- (7) その他の業務は以下のとおりとする。
- ア 債権（非強制徴収債権）回収管理に関する甲への助言
 - イ その他徴収業務に必要な事務

8 甲への届出

乙は、次に掲げる事項について甲に届け出るものとする。また、変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 実施体制図
- (2) 業務責任者
- (3) 業務従事者
- (4) 個人情報保護に関する受託者の誓約書及び従事者の確認書の写し
- (5) 業務を実施する作業場所及び作業場所におけるセキュリティ設備及び管理体制

9 業務履行場所

業務を行う乙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、個人情報の漏えい等がない体制や設備にすること。

10 業務従事者

- (1) 乙は業務従事者に対し、本業務の遂行に必要な知識及び技術について十分な教育を行い、習得させなければならない。
- (2) 乙は、本業務に遂行する業務従事者に対し、事前及び定期的に個人情報の保護、秘密のセキュリティ対策に関する研修及びその他業務従事者の資質向上を図る研修を実施しなければならない。また、研修を行った際は甲に書面による報告を行うこと。

11 個人情報及び情報資産の取扱い

(1) 個人情報の保護について

ア 乙は、個人情報の取扱等については、本仕様書によるもののほか、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）並びに尼崎市個人情報保護条例（平成16年尼崎市条例第48号）及び尼崎市情報セキュリティ基本方針及び尼崎市情報セキュリティ対策基準のほか、情報セキュリティに関する関係法令等を遵守し、細心の注意をもって個人情報の厳格かつ適正な管理にあたらなければならない。

イ 乙は、個人情報の管理にあたっては、漏えい、滅失、き損及び改ざんを未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。

ウ 個人情報の漏えい等の対策に対しては、尼崎市個人情報保護条例に基づく罰則が適用されるほか、損害賠償を求める場合がある。

エ 乙は、本業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。また、委託業務契約期間満了後又は解除された後及び職を退いた場合においても同様とする。

オ 乙は、乙の事業所外へ本業務を履行するために必要な個人情報のデータ又は紙資料を持ち出す必要が生じた場合においては、当該データ又は紙資料の事業所外の持出について情報等種別、業務内容、目的、セキュリティ対策等を書面により事前に甲へ報告し、甲の許可を得たうえで、乙の責任において行わなければならない。

カ 乙は、本業務を履行するために用いた情報、資料等について、第三者に転写、閲覧、貸出し等をしてはならない。

キ 乙は、甲の求めに応じて個人情報の取扱いの状況について、報告を行うこと。事業を実施するにあたっては、乙は、個人情報及び情報資産の取扱いについて、「個人情報取扱特記事項・データ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

ク 甲の本業務従事者においても、尼崎市情報セキュリティ基本方針及び尼崎市情報セキュリティ対策基準のほか、情報セキュリティに関する関係法令等を遵守し、個人情報及び情報資産の取扱いについては厳格に行わなければならない。

(2) 提供データの取扱い等について

ア データの受渡については、甲が指定するファイル交換サービス（インターネットを介したものを）を利用して行うこととし、受け渡すデータにおいては、パスワードでの保護を必須とする。

イ 甲が提供するデータは、甲と乙で事前に取り決めるルールによって、暗号化及びパスワード保護を行うこととする。

ウ 乙が受領した本業務関連データ等は、本業務従事者以外の者の目に触れないようにし、乙の事務所内にて鍵付きの書庫等、施錠可能な場所で保管し、厳重に取り扱うこと。

エ データ等の全部又は一部を甲の許可なく複写し、又は複製してはならない。

オ データ等を取扱う乙の端末においては、インターネット等に繋がっていないものを使用するか又はウイルス対策ソフトウェア等を導入し、端末を使用する際にはパスワードを必要とするなど、業務従事者以外が閲覧することができないようセキュリティ対策を施し、甲の承認を受けることとする。

カ データ等の漏えい、滅失、き損若しくは改ざん又はコンピュータウイルスもしくは不正なアクセスによるシステムの破壊等の事故あるいは本業務の遂行に支障が生じ、又は生じる恐れがあるときは、直ちにその旨を甲に報告するとともに必要な措置をとらなければならない。

キ 甲から提供を受けたデータ等が不要となったとき、又は本業務に関する契約が終了若しくは解除されたときは、甲が立会いの下で、乙が確実かつすみやかに本業務に関するデータ等は消去し、復元不可能な状態とすること。また、データを消去した日から14日以内に消去の内容等を記録した報告書及び情報廃棄証明書を甲に提出しなければならない。

ク データ消去の方法（残存するコピーデータ等すべてのデータ）については、事前に甲の承認を得ること。

ケ 乙は、上記で定めるものの他、データ等の取扱方法等について甲から指示があった場合は、それに従わなければならない。

(3) 秘密の保持について

乙は、本事業の履行に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。乙は、本事業に係る業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。乙は、甲に対して、派遣労働者等を含む労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

12 報告及び検査

乙は、本業務終了時、成果一覧表を作成し、甲に提出するものとする。

- (1) 成果一覧表には、本業務の作業遂行にかかる成果及び関係資料のすべてを記すものとし、一覧表と現品について、甲の検査を受けるものとする。
- (2) 成果品の納入後においても、乙の責に帰すべき理由により成果品等に契約不適合が発見された場合は、甲の指示を受けた上で、速やかに訂正、補足その他適切な措置を講じなければならない。

13 成果品の帰属

本業務において、使用及び作成した成果品等は、全て甲に帰属する。乙が甲の承諾なしに成果品等を公表することは、一切これを認めない。

14 貸与資料

甲が貸し付けた紙資料の作業中における管理、保管については、乙の責任においてこれを行い、紛失、汚損、破損等のないよう細心の注意をもって取り扱うこととする。また、貸与した紙資料は、作業終了後直ちに返却すること。

15 支払い方法

乙は月次報告書を基に、委託料の支払い額を算定する期間（以下「算定期間」という。）ごとに委託料を請求し、甲は適法な請求があった日より30日以内に請求金額を支払う。なお、算定期間の間隔は契約締結時に甲と乙が協議して定めることとする。

16 再委託について

- (1) 乙は、甲から受託した尼崎市非強制徴収債権回収業務を第三者に委託してはならない。ただし、書面により甲から承諾を受けた場合は、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。

- (3) 乙は、甲に対して、再委託先が業務を履行するにあたり行った、全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 再委託先が再委託業務の履行において、甲に損害が発生した場合、乙はその損害を賠償しなければならない。

17 業務に係る留意事項

- (1) 債務者やその関係人との折衝等は、午前10時00分から午後9時00分までとする。なお、本人の承諾がある場合は、この限りではない。
- (2) 債務者が、生活保護受給開始など無資力又はそれに近い状態にあると判明した場合は、債務者の状況を甲の債権所管課へ報告し、催告方法等について必ず協議すること。
- (3) 本業務実施に際して、甲からの問合せ等に適宜対応できるよう関係帳簿類を整備するとともに、本業務終了時においては当該整備資料を甲へ引き継ぐこと。
- (4) 乙は、その事業所外で歳入事務に従事する者の氏名、住所、生年月日が記載されている名簿及びその内容が確認できる免許証などの身分証明の複写を甲に提出し、甲はその書類を基に、その身分を示す証票を発行するものとする。
- (5) 乙は、甲が発行した身分を示す証票を従事者に常時携帯させることとし、債務者等から請求があった場合は速やかに提示するものとする。なお、その従事者が事業所外で歳入事務に従事しなくなった場合及び甲と契約の解除、期間の満了となった場合は、速やかにその証票を返還すること。
- (6) 乙は、委託業務の処理に関し、その費用を債務者から徴収してはならない。ただし、債務者が回収金を乙の銀行口座（バーチャル口座を含む）に振込みする場合ならびに、コンビニエンスストアで払込みする場合における手数料についてはこの限りではない。
- (7) 甲は乙へ事業の実施状況について、報告を求めることができる。
- (8) 本仕様書に定めのないものは、甲と乙が協議して定めるものとする。また、乙が業務の実施に当って疑義が生じた場合は、甲と協議すること。
- (9) 受託業務の実施にあたり、事故が発生したとき、または、やむを得ない事情により業務を実施する事が出来ないときは、直ちに甲へ報告するものとし、それ以降の受託業務の実施等について甲と協議すること。

以 上