

霧島市市営住宅使用料収納等業務委託標準仕様書

1 業務名

霧島市市営住宅使用料収納等業務委託

2 業務の目的

霧島市（以下「委託者」という。）は、市営住宅入居者ひいては市民に対する公平性を確保するため、霧島市営住宅の住宅使用料を滞納している者（以下「滞納者等」という。）で、かつ回収が困難となっている市営住宅の住宅使用料（以下「債権」という。）について、収納対策強化対策の一環として、債権回収に関する専門的知識及び経験を有する弁護士又は弁護士法人（以下「受託者」という。）に本業務を委託することにより、未収金の回収を図ることを目的とする。

3 業務内容

(1) 委託する対象債権

委託する対象債権は、委託者が収納業務を委託することが適当であると判断したもの（以下「委託債権」という。）とする。

(2) 委託する業務の内容

ア 文書や電話による催告

滞納者等、相続人又は連帯保証人（以下「債務者等」という。）に対し、電話、文書、その他の方法により委託債権が未払いである事実を伝えて、支払いを督促するとともに、支払いに応じない場合は理由を確認する。支払いの督促は、債権者等が支払いを行うまで、または回収不能と判断するまで継続する。

イ 支払い相談業務

債務者等から支払い方法等について相談があった場合には、債務者等の支払い能力を考慮し、分割納付等の最適な支払方法により回収に努める。

また相談により、生活困窮等が疑われる事案については、委託者へ報告し福祉サイドでの支援を検討する。

ウ 居所等調査業務

連絡先及び居所等が明らかでなく、「ア」の業務が実施できない債務者等については、回収見込を判断のうえ、居所等の調査を実施する。

エ 相続人調査業務

債務者等が死亡していたことが判明した場合、委託者と協議のうえ、必要に応じ相続人の調査を実施する。

オ 債務者等からの支払いについては、受託者が回収後、本市が指定する金融機関口座に振り込む。ただし、債務者等から委託者へ直接支払いがあった場合は、委託者から受託者へその旨を連絡する。

カ 法的手続業務

債権者等の財産等の調査及び支払督促、債権差押命令等の法的手続きを行った方がよいと判断した債権者等については、委託者と協議のうえ、その手続きを行う。

キ 報告業務

定期報告として、回収の実績及び対応状況について3カ月ごとに電子データで委託者へ報告する。また、下記「6 回収業務停止案件等」に規定する内容に該当すると判断した場合や、受託者が債務者等の状況等について個別に紹介した場合も同様に報告する。

4 委託債権の督促方法

- (1) 委託債権の督促方法は、原則として受託者の判断に任せる。
- (2) 委託債権の督促は、債務者等の承諾なく、午後9時から翌朝午前8時までには行わない。
- (3) 受託者は、委託者の代理人として、適切で公平な態度を保つとともに、委託債権の督促を行う場合は、委託者から当該事務を委託されていることを債務者等に告げなければならない。

5 委託債権に係る各督促等の制限

- (1) 委託者は、委託債権について、受託者に無断で債務者等に対し督促してはならない。
- (2) 債務者等が委託債権を委託者へ支払った場合は、委託者は収納した後、速やかに受託者へ報告するものとする。この場合、受託者の使用料収納等業務の実績として計上するものとする。

6 回収業務停止案件等

(1) 回収業務停止案件

債務者等が次に該当する場合は、受託者は回収業務を停止し、その債権を委託者に返却するものとする。

ア 消滅時効の援用をした債権

イ その他、委託者と協議した結果、回収業務の続行が困難であると判断した債権

(2) 回収不能債権報告書の作成

回収業務を停止し、その債権を委託者に返却するものについては、3ヶ月ごとに回収不能債権報告書を作成し、証拠資料並びに調査記録を添付のうえ委託者に提出する。

7 入金口座及び保管口座

- (1) 受託者は、口座振込により債務者等から委託債権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（以下「専用口座」という。）において受けなくてはならない。
また、債務者等から現金を領収したときは、専用口座に速やかに入金するとともに、原則として領収書を交付すること。
- (2) 受託者は、専用口座に保管している回収金を毎月取りまとめ、翌月の10日までに、委託者の指定する金融機関口座に振込むこと。（振込手数料は、受託者の負担とする。）

- (3) 受託者は、回収金の月計報告書を作成することとし、作成した月計報告書は月末締め翌月 10 日までに委託者に提出すること。
- (4) 受託者は、専用口座を開設した場合は、文書でその旨を委託者に報告すること。

8 業務水準の確保

- (1) 受託者は、居所が判明している債務者等について、1 年に 3 回以上、督促を行うこと。
- (2) 受託者は、所在が判明していない債務者等について、転居先の把握に努め、転居先が判明した債権については、督促を行う。ただし、転居先判明の時期等により、1 年に 3 回以上の督促が困難な場合は、実施可能な範囲で督促を行うこと。
- (3) 受託者は、上記 (1) 及び (2) について、3 ヶ月ごとに、各委託債権の督促回数、転居先が判明した債務者等の転居先住所等を委託者に報告すること。

9 収納業務に要する費用の徴収禁止

受託者は、理由の如何を問わず、業務を遂行するに際し必要な費用を、債務者等から徴収してはならない。

10 法的手続業務の委任及び経費の負担

- (1) 法的手続業務は、訴訟委任状を交付することにより個別案件に関する法的手続業務を委任することとし、受託者は、当該訴訟委任状を受領した時点以降、法的手続に関する業務に着手するものとする。
- (2) 着手金、訴状貼付用印紙代、送達費用、裁判所出頭費用（交通費）その他の法的手続業務に係る費用は、委託者の負担とする。
- (3) 法的手続業務のうち債権差押命令申立事件等の申立前等に滞納者等の執行対象財産の有無等に関する事前調査のため、次の各号の調査照会を行う場合において、当該照会業務に関する費用を要したときは、その費用は、実費の範囲において委託者の負担とする。この場合において、受託者は、当該調査の着手前に委託者に調査対象者の氏名及び調査の概要等を告知するものとする。

ア 弁護士法第 23 条の 2 に基づき公務所等又は公私の団体に対して行う照会

イ 前号のほか、受託者が、弁護士としての職務上の地位に基づき行う照会

11 再委託

業務の実施にあたり、原則として再委託は認めない。ただし、委託者より書面による同意を得た場合はこの限りでない

12 委託料

- (1) 委託料は、債務者等から収納した金額に成功報酬率を乗じた金額及び法的手続業務費用（着手金、収入印紙代及び財産調査等の実費負担の費用）を支払うものとする。

- (2) 受託者は、委託者による業務報告の検査合格後に、3ヶ月ごとの各期間に収納した額及び回収不能債権報告書作成件数並びに法的手続業務費用に基づき委託料を算出し、請求書及び請求内訳書をもって委託者に請求する。ただし、委託料に1円未満の端数が生じる場合は切り捨てる。
- (3) 委託者は、適法な請求書を受領した日から30日以内に受託者に委託料を支払うものとする。

13 受託者に提供する個人情報の範囲

受託者が業務を遂行するにあたり、委託者が提供する債務者等の個人情報は、仕様書別紙1「提供情報」のうち把握している項目とする。なお、受託者がそれ以外の情報を必要とする場合には、委託者が業務の遂行に必要と認める範囲で情報を提供するものとする。

14 個人情報関係法令等の遵守

受託者は、委託業務の実施に当たっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように次の事項を遵守すること。

(1) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底等

- ① 受託者は、法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を履行すること。本委託業務において該当する主な法令等は、地方税法、地方公務員法、個人情報の保護に関する法律、霧島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年4月1日施行）、霧島市個人情報管理規程等である。
- ② 委託者及び従事者は、委託業務を遂行するうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この守秘義務は、委託業務終了後も課されるものであること。また、従事者が離職した場合は、離職後においても遵守させること。
- ③ 受託者及び従事者は、業務の履行に当たって委託者より提供された一切の情報は、善良な管理者の注意をもって使用・管理し、委託業務以外の目的で利用、複写、複製をしてはならない。また、個人情報を含む業務情報が外部に流出しないよう万全の措置を講じること。
- ④ 受託者は、委託業務に携わるすべての者について、個人情報取扱いに係る秘密保全の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を委託者へ提出すること。

(2) 事故等が発生した場合の対応

受託者は、業務運営において取り扱う個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損及び盗難等の事故が発生したとき、又はその可能性が生じたときには、直ちに委託者へ報告し、委託者の指示に従い対応しなければならない。なお、この場合に生じた費用は、全て受託者の負担とする。また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく委託者へ提出すること。

15 業務改善指示

委託者は、業務の内容や進捗状況が不十分と判断した場合には、受託者に対し文書で業務改

善指示を行うことができる。受託者は指示を受けた場合、速やかに業務を改善し改善結果を委託者に文書で報告しなければならない。

16 苦情処理

- (1) 債務者等又は第三者からの苦情については、受託者において適切に対応する。
- (2) 受託者は、委託者の代理人として良識のある行動と善良なる態度で業務を実施するものとし、債務者等又は第三者から、苦情等を受け付けた場合は、誠実に対応すること。
- (3) 上記(1)に該当する苦情に対応した場合には、苦情の内容及びその対応を取りまとめ、3ヶ月ごとに文書で報告する。

17 安全確保及び損害賠償

- (1) 業務の実施にあたり、受託者は、傷害、盗難等に対する安全確保に万全の注意を払うものとする。また、受託者が損害を受けたときは、委託者に責任がある場合を除いて、委託者は補償しない。
- (2) 業務の実施にあたり、受託者は、委託者及び債務者等並びに第三者に損害を与えないように注意すること。また、受託者の故意又は過失により委託者及び債務者等並びに第三者に損害を与えた場合には、直ちに委託者に報告するとともに、受託者がその損害を賠償するものとする。

18 実施の報告及び検査

- (1) 委託者は、当該業務の適正な実施を確保するため、必要があると認めるときは、受託者に対し、業務の実施状況につき必要な報告を求めること、又は立入検査を実施することができる。
- (2) 受託者は、委託者の立入検査の実施に協力しなければならない。
- (3) 上記(2)の立入検査の結果、受託者の業務の実施が適正でないと認められる場合には、委託者は受託者に対しその改善を求めるとともに、業務の改善が認められるまで業務を中止させることができる。

19 契約の解除

委託者は、受託者が前項に定められた業務改善指示に従わない場合及び上記「14 個人情報関係法令等の遵守」に規定する内容に違反した場合のほか、委託者が契約を解除することが適当と判断した場合は契約を解除することができる。その場合、受託者は、損害が発生したときは、その損害を賠償金として委託者に支払わなければならない。

20 契約終了後の措置

受託者は、契約が終了したときは、直ちに本業務の専用口座を閉鎖するとともに、保管している金額を委託者に報告し、当該金額を委託者に払い込まなければならないものとする。また、

本業務において委託者から提供を受けた委託債権に係る情報等は、委託者に速やかに返還すること。

21 その他

本仕様書に定めのない事項が生じたときは、その都度委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

22 本仕様書に関する問い合わせ先

〒899-4394 鹿児島県霧島市国分中央三丁目 45 番 1 号

霧島市 建設部 建築住宅課

TEL 0995-64-0965 FAX 0995-46-0566

E-mail : kentikujuutaku@city-kirishima.jp

【収納率参考数値】

現年度徴収率等推移					
年度	調定額	収入済額	不納欠損額	収入未済	徴収率
	a	b	c	d=a-b-c	b/a
H21	840,225,600	815,977,100	80,800	24,167,700	97.11%
H22	838,181,700	814,685,300		23,496,400	97.20%
H23	808,832,700	788,039,500		20,793,200	97.43%
H24	805,056,100	793,552,100		11,504,000	98.57%
H25	799,489,800	793,624,500	10,500	5,854,800	99.27%
H26	787,484,700	784,442,200		3,042,500	99.61%
H27	774,868,400	772,380,200		2,488,200	99.68%
H28	762,120,900	759,862,765		2,258,135	99.70%
H29	747,260,700	745,408,900		1,851,800	99.75%
H30	727,701,200	725,287,600		2,413,600	99.67%
H31	709,599,600	707,815,300		1,784,300	99.75%
R2	689,152,100	687,025,900		2,126,200	99.69%
R3	667,255,000	665,735,900		1,519,100	99.77%
R4	653,478,300	652,135,500		1,342,800	99.79%

過年度徴収率等推移					
年度	調定額	収入済額	不納欠損額	収入未済	徴収率
	a	b	c	d=a-b-c	b/a
H21	171,002,920	18,100,000	522,100	152,380,820	10.58%
H22	176,479,520	15,138,150		161,341,370	8.58%
H23	184,837,770	19,670,020		165,167,750	10.64%
H24	185,960,950	15,772,200	90,000	170,098,750	8.48%
H25	181,602,750	15,664,990	15,600	165,922,160	8.63%
H26	171,776,960	10,295,450		161,481,510	5.99%
H27	164,524,010	7,511,050	2,594,900	154,418,060	4.57%
H28	156,926,460	6,516,300		150,410,160	4.15%
H29	152,699,195	6,533,290		146,165,905	4.28%
H30	148,017,705	5,622,820	264,100	142,130,785	3.80%
H31	144,544,385	4,506,230	818,600	139,219,555	3.12%
R2	141,003,855	4,841,022	322,400	135,840,433	3.43%
R3	137,966,633	4,055,800	522,000	133,388,833	2.94%
R4	134,907,933	4,410,450	860,500	129,636,983	3.27%

仕様書別紙1

提供情報

- 1 債務者の基本情報
 - (1) 氏名（漢字・カナ）
 - (2) 住所
 - (3) 生年月日
 - (4) 電話番号（自宅・携帯）
 - (5) 未収額
 - (6) 納付誓約書
 - (7) 最終入金日
 - (8) 退去日
 - (9) 訴訟の有無
 - (10) 本籍地
 - (11) 収入額
 - (12) 保有口座

- 2 保証人等がいる場合は保証人等の基本情報
 - (1) 氏名（漢字・カナ）
 - (2) 住所
 - (3) 生年月日
 - (4) 電話番号（自宅・携帯）
 - (5) 債務者との関係

- 3 督促及び納付交渉の状況