

広島市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務委託基本仕様書

1 業務名

広島市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務

2 事業の目的

広島市母子父子寡婦福祉資金貸付金の債権について、専門的な知識と経験を有する者に委託することにより、貸付制度の適正な運用の確保及び債権の回収の促進を図る。

3 履行

受注者は請負った業務について、発注者と密接な連携を保ち、法令を遵守し誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。

- (1) この仕様書に規定する事項は、受注者がその責任において履行するものとする。
- (2) 業務委託の履行にあたって、契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び発注者の指示によるものとする。
- (3) 受注者は、契約書及び仕様書に明示のない場合又は疑義が生じた場合は、発注者と協議して決定するものとする。

4 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日

※ ただし、次のいずれにも該当せず、発注者及び受注者が合意した場合は、令和9年3月31日を限度として1年ごとに更新することがある。更新後の委託料の上限については、別途協議するものとする。

ア 翌年度以降において委託料に係る歳出予算が配当されない場合

イ 本仕様書の内容に従っていないと認められる場合

5 委託料の支払

- (1) 委託料は成功報酬制を採用し、受注者が本業務の遂行により回収した金額に、成功報酬率を乗じ、これに消費税及び地方消費税相当額を加えた額(1円未満の端数切捨て)とする。
- (2) 成功報酬率には業務に必要な設備、人材、機材等を準備するための費用及び付随する事務費その他一切の諸経費を含むものとする。
- (3) 委託料は、別添広島市委託契約約款第14条「委託契約金額の支払」に掲げる区分に応じて、受注者からの業務報告書に基づき、通常払の方法により支払うものとする。
- (4) 発注者は、受注者から適法な支払請求を受理した時は、30日以内に当該委託料を支払わなければならない。
- (5) 本業務契約締結日以降、本業務内容の実施により、発注者が作成した委託債権(元利償還金及び違約金)の納入通知書又は納付書によって、納入(以下「納付書等による納入」という。)があった場合は、本業務における収納事務が完結したものと同様に上記(1)から(4)により、委託料を支払う。納付書等による納入情報は発注者が受注者

へ情報提供を行う。情報提供を受けた受注者は、受注者の本業務専用口座に納入があった債権と合わせて請求を行う。

6 委託料上限額

5,088千円（消費税及び地方消費税相当額込み）

成功報酬率は、19%を上限とする。

7 母子父子寡婦福祉資金の概要

母子家庭の母、父子家庭の父及び寡婦の経済的自立と生活意欲の助長を図り、あわせてその扶養している児童の福祉の増進を図ることを目的とする貸付金

8 委託対象債権及び対象者

(1) 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)のうち、発注者が指定するもの。

なお、委託債権の件数や金額は、委託料の上限の範囲内において変動(追加、修正又は中止)することがある。

(2) 対象者

借主、連帯債務を負担する借主及び連帯保証人(以下「債務者等」という。)

9 業務の内容

(1) 債権回収業務(催告及び収納業務)

ア 債務者等に対し、文書により本業務を受注した旨を周知すること。

イ 受注者のノウハウを基に創意工夫を凝らしながら、文書、電話及び訪問等、適宜適切な手段を組み合わせることで償還催告を行うこと。

ウ 原則、債務者等から現金を回収し、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。

(2) 納付相談業務

ア 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ときは、発注者と協議の上、毎月の納付額を決定すること。

イ 分割納付の理由及び結果等を適時報告すること。

(3) 収納金の保管・払込業務

ア 受注者は、振込により債務者等から未収金の支払を受けるときは、本業務専用口座(一口座限りとする。)で受けなければならない。現金書留等による送金又は現金の受領があったときについても、当該専用口座に速やかに入金しなければならない。

イ 受注者が未収金の支払いを受けた場合は、債務者等から領収書の交付を要しない旨の申出のあったものを除き、原則領収証書を交付しなければならない。

ウ 回収した未収金は、本業務専用口座において確実かつ安全に保管し、月締めにて発注者様式の納入通知書により翌月20日(当該日が土曜日、日曜日又は祝休日に

あたる場合は翌日)までに納付しなければならない。手数料が発生する場合は受注者の負担とする。

(4) 調査業務

ア 債務者等の住所等について業務請負時から異動のあった事項を適確に確認し、債務者等の状況を把握すること(住民票、戸籍謄本等の調査を含む。)

イ 債務者等の死亡が判明した場合は、必要に応じて相続人を確認すること。

(5) 報告業務

ア 定期報告

月末時点における対象債権について、翌月10日(当該日が市の閉庁日の場合はその翌日。3月分は3月31日)までに次の書類を文書及び電子データで提出すること。

- ・債権回収にかかる月次業務報告書
- ・債権額の回収等異動状況一覧
- ・月次入金報告書

イ 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があった場合、死亡又はその他重大な変化があった場合は速やかに報告すること。

ウ 最終報告

(ア) 契約に係る業務終了時に、債務者等の居所や経済状況等の状況、催告及び分割納付等相談の内容等の詳細をまとめたものを、対象債権ごとに文書または電子データで報告すること。

(イ) 事業の円滑な運営を継続するために、受注者は翌年度受注者への支援を行うこと。また、受注者は、発注者及び翌年度受注者から資料等の請求があった場合は、受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き応じるものとする。

10 提供する情報

受注者が本業務を遂行するにあたり、発注者が提供する債務者等の個人情報の範囲は契約締結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) 債務者等の氏名(漢字及びカナ)、生年月日、性別、住所、電話番号、未収金額、最新納付日、貸付番号、資金種別、納付書等による納入があった場合における納入額等
- (2) その他本業務を遂行するうえで必要な情報

11 業務体制

受注者は、請負業務を円滑かつ確実に履行するために、業務責任者及び業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) 業務責任者

業務全般を掌握し、かつ調査を行い、指揮監督を行うこと。

(2) 業務従事者

業務責任者の指揮監督に従い、債権回収等業務を実施すること。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、業務責任者と業務従事者との兼務は妨げない。

12 受注者の遵守事項

- (1) 受注者は、次に掲げる事項について、発注者へ届出すること。変更が生じた場合も同様とする。
 - ア 受注者の所在地、代表者名、電話番号
 - イ 業務責任者及び業務従事者の氏名、性別、生年月日、担当業務
 - ウ 回収した現金の入金専用口座
 - エ その他発注者が必要と認める事項
- (2) 受注者は、請負業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対し、必要な教育訓練を実施すること。
- (3) 受注者は、業務に公租公課等に滞納がない者を従事させること。
- (4) 受注者は、業務の処理を他に委託し、又は請け負わせないこと。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得たときは、この限りではない。
- (5) 受注者が本業務を履行するために確保した作業場所（以下「作業場所」という。）については、「作業場所に関する届出」を提出すること。また、業務責任者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすることとし、発注者から、チェック内容等について報告を求められたときは速やかに対応すること。
- (6) 本業務の実施に当たり、発注者が提供するデータ、資料等については、発注者が許可した場合を除き、以下のとおり取扱うこと。
 - ア 受注者はデータ保管責任者を選任し、契約締結後10日以内に発注者の承認を得ること。
 - イ 本業務以外での利用及び第三者への提供は行わないこと。また、発注者の許可を得た場合を除き、複写及び複製並びに履行場所からの持ち出しについても行わないこと。
 - ウ 利用時以外は、施錠可能なボックスなどに入れ、施錠した上で保管すること。
 - エ 本業務の履行に当たり、中間生成物を作成した場合には、USBメモリなどセキュリティが確保できる方法により記録すること。
- (7) 発注者及び受注者のデータのやり取りに個人情報を含む場合は、データにパスワードを設定すること。
- (8) 発注者との連絡に、電子媒体を利用する場合などについては、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った電子媒体を利用すること。
- (9) 業務に関する問合せや苦情等についても、誠実に対応すること。
- (10) 常に発注者と連絡調整を密にするとともに、必要があれば業務調整会議を開催すること。

13 業務従事者の遵守事項

- (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) 業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで市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、服装等を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) 訪問に当たり、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、対象者の所有物を損壊してはならない。
- (5) 業務従事者は、業務の履行に際して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品を収受してはならない。

14 個人情報保護

個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を踏まえ、次の事項を遵守すること。

- (1) 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受注者は、業務に従事している者に対し、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。
- (5) 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (6) 受注者は、業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受注者は、発注者の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託をする場合及び受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。
- (8) 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。
- (9) 受注者は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

- (10) 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (11) 受注者は、業務の作業場所を発注者に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。また、発注者が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。
- (12) 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
- (13) 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、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、この限りでない。
- (14) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。
- (15) 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）は、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。これらの場合において、受注者は、発注者から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。
- (16) 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。
- (17) 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。

15 担当課

本業務委託に係る担当課は次のとおりである。

広島市子ども未来局子ども・家庭支援課

電話：082-504-2723

FAX：082-504-2727