

宮城県滞納債権（貸付金）収納業務委託 仕様書

1. 事業名

宮城県滞納債権（貸付金）収納業務委託

2. 事業の目的

滞納債権（貸付金）の収納業務について、債権回収の専門性・ノウハウを有する事業者へ委託することにより未収債権の収納率の向上を図る。

3. 履行期間

契約締結日から平成30年3月30日まで

4. 履行場所

宮城県内を基本とする。

5. 対象債権

(1) 対象債権の名称

- ①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
- ②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

(2) 対象債権の範囲

平成29年10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①の条件を満たす債権で、委託者が選定したもの。

なお、以下②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。

①対象債権の条件

- a) 貸付金の償還期限が全て経過しているもの。
- b) 1年以上償還がないもの。

②除外する債権

- a) 訴訟等の法的措置を実施している債権
- b) 破産・免責となった未払者に係る債権
- c) 生活保護等の経済的な理由で返還を猶予している債権
- d) 委託者が自ら債権回収を行うと判断した債権
- e) 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4,458,000円相当分（平成29年10月時点）。

なお、契約締結までに金額の変動（増減）があり得る。

6. 業務内容

(1) 債権回収業務（入金案内業務、催告業務及び収納業務）

- ①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。
 - a) 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、委託者から債権管理・回収等業務を受託した旨を周知すること。
 - b) 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。
- ②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。
- ③必要に応じて債務者等を訪問すること。
- ④債務者等から未収金を回収し、受託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。
- ⑤債務者等から時効の援用の申し出があった場合には、委託者にその旨連絡し、適切に対応すること。

(2) 入金口座及び保管口座

- ①受託者は、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。
- ②受託者は、回収した未収金を委託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当該業務専用の決済用預金口座とは、受託者が金融機関において「宮城県滞納債権（貸付金）収納業務預かり金 ○○○」（○○○は受託者名）の口座名で開設した口座とする。
なお、開設する口座は、一口座限りとする。
- ④受託者は、前項に規定する口座を開設した場合は、委託者に書面で届け出なければならない。

(3) 収納した未収金の払込業務

- ①回収した未収金は、月締めにて、委託者が指定する方法を用いて、翌月20日までに納付すること。その際の手数料は受託者負担とする。
なお、回収した未収金が1,000円未満の場合については、この限りでない。
- ②平成30年3月中に回収した未収金は平成30年4月20日までに振り込むこと。
- ③契約期間終了後に回収した未収金がある場合の取り扱いについては、別途協議の上決定する。

(4) 債務者状況確認業務

①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、委託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。

②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委託者に報告すること。

③相続関連調査

業務受託後に債務者等の死亡が判明した場合、必要に応じて相続人の確認を行い委託者に報告すること。

(5) 委託者への報告業務

①定期報告

月末時点における対象債権について、翌月5日（当該日が土日、祝日の場合はその前日）までに次の書類を提出すること。

- ・月次業務報告書
- ・月次収納内訳報告書

②入金報告

回収した未収金を委託者に納付した時は速やかに次の書類を提出すること。

- ・精算書兼受託債権管理報告書

③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委託者へ報告すること。

④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

受託者が本業務を遂行するにあたって、委託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、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

受託者は、業務を履行するにあたり、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、適切に管理すること。

9. 業務体制等に関する事項

受託者は、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。

- ①委託者からの各種帳票類の受領及び返却。

- ②回収した未収金の保管及び委託者への納付業務。
 - ③委託者との連絡調整。
 - ④業務実施に際してのトラブル等の対応。
 - ⑤委託者から提供を受け、または受託業務を行う過程で受託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、受託業務を実施する者。
- 事務従事者の行う業務は、債権にかかる納付の催告・相談、転居先の確認等とする。
- 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

受託者は、次に掲げる事項について、委託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) 受託者の本社及び営業所等の管轄部署の電話番号
- (2) 管理者、事務従事者をもって組織した業務体制（氏名、性別、生年月日、役職等）
- (3) 回収した未収金の入金専用口座の届出
- (4) その他委託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) 業務に関する問い合わせ、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收受してはならない。
- (6) 常に委託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、受託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、100分の108を乗じて得た金額（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した〇〇%を採用する。
- (3) 委託者は、受託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、受託者からの請求により支払うものとする。

1 3. 対象債権の追加, 修正, 中止

- (1) 委託者は, 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, 受託者の了承を得た後, 受託者に委託するものとする。
- (2) 委託者は, 受託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し出があった場合, これに応じるものとする。
- (4) 受託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, 速やかに委託者に報告すること。
- (5) 委託者及び受託者は, (1)～(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) 受託者は, 契約が終了した時は, 直ちに専用の決済用預金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, 当該金額を委託者の指定する金融機関の口座に払い込むものとする。
- (2) 履行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。
- (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, 次期受託者の業務に活用するため, 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) 受託者は, 業務に関して知り得た債務者等の個人情報について, 債権管理回収業に関する特別措置法施行規則(平成11年法務省令第4号)第15条第2項に規定する保存期間の満了後, 確実かつ速やかに委託者に返却し, 又は受託者の責任において廃棄しなければならない。

1 5. その他留意事項

- (1) 受託者は, 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) 受託者は, 業務の履行に関する個人情報の取り扱いについては, 別途定める「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, 関係法令によるほか, 企画提案書の内容を踏まえ, 委託者, 受託者双方協議の上, 定めるものとする。