

別紙

## 青森市未収債権回収等業務委託仕様書

### 1 本業務の基本的な考え方

民間事業者の創意工夫を最大限活用する観点から、業務の具体的な遂行の在り方や実現の手法は、民間業者の提案と裁量に委ねるものとし、その業務の成果を評価し、対価の支払を行うものとする。

### 2 業務に関する事項

#### (1) 委託債権

委託債権は、別表にかかる未収金のうち、未収金発生から一定期間（概ね1年以上）経過し、今後も青森市からの請求では回収が見込めないものとする。ただし、次の①から⑥のいずれかに該当する者は除く。

- ① 訴訟等の法的措置を実施している債権
- ② 破産・免責となった未納者に係る債権
- ③ 生活保護などの経済的な理由で未払であることが明らかな債権
- ④ 未納者本人が死亡し又は受刑中であり、連帯保証人がなく、かつ、相続人が判明しない債権
- ⑤ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権
- ⑥ その他青森市が自ら収納を行うべきと判断した債権

業務期間中に委託の一部中止又は別表に記載のない債権を委託する場合は双方協議して、決定するものとする。

#### (2) 業務の内容

- ① 未収債権の収納  
未納者等からの収納金を本市へ納入すること。
- ② 自主納付の勧奨、請求・催告等  
未納者等に対し、電話、文書、訪問など民間事業者の創意工夫により、未納の事実を伝え、自主納付の勧奨業務を行ったり、請求・催告業務等を行うこと。  
また、委託者から収納事務を受託し、その権限があることを示すこと。  
未納者等から納付方法について相談があった場合は、相談内容を担当部署へ報告し、その回答を未納者へ伝達すること。
- ③ 居所不明者に係る住所等の調査  
居所不明となっている未納者等について住所等の調査をすること。

#### ④ 報告書の作成

##### ア 定期報告

月末時点における未納者毎の状況を翌月10日（当該日が土・日曜日又は祝日の場合は、これらの日を除く前日）までに各担当部署へ報告すること。

##### イ 適時報告

未納者等とのトラブル・苦情等の発生した場合は、速やかに担当部署に報告すること。

#### ⑤ 収納業務

本業務専用の収納口座を開設し、収納業務を行うこと。なお、未納者等から未収金を収納した場合には、領収証を発行すること。また収納した債権については本市への報告及び納入まで安全に保管し、本市が指定する期日までに金融機関口座に払い込むこと。

### 3 受託者に提供する情報

受託者には、委託業務を実施するため、受託する未収金に関する次に掲げる情報を提供する。

#### (1) 未納者の基本情報

債権内容（貸付金、医療費等）、氏名、生年月日、郵便番号・住所（行方不明の場合は行方不明前のもの）、電話番号（判明している場合）、請求額合計（当初請求金額、既払い金額、現在請求金額）

#### (2) 保証人等がある場合は保証人等の基本情報

氏名、生年月日、郵便番号・住所（行方不明の場合は行方不明前のもの）、電話番号（判明している場合）、未納者との関係（判明している場合）

#### (3) 青森市で督促実施過程等の中で判明した特に受託者に提供すべきであると認める情報

### 4 委託料について

本業務により民間事業者に業務委託した債権のうち、入金された額に成功報酬の割合（手数料率）を乗じた額に、消費税及び地方消費税相当額を加えた金額を支払うものとする。ただし、受託者の口座に一旦入金することとした場合には、入金された額を全額本市の口座に入金することとする。

また、成功報酬の割合（手数料率）には、提案した業務に必要な設備、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んだものとする。

委託料の支払は、月末時点での入金状況に基づく請求により当該入金した月の翌月に支払うものとする。

なお、委託料に1円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てるものとする。

## 5 守秘義務

業務を通じて取得した個人情報については、仕様書別記1「個人情報の保護に関する事項」を遵守し、その取扱いに十分留意し、保護を図るために必要な措置を講じること。業務上知り得た内容を第三者に漏らし、又は委託業務以外に使用してはならない。契約期間が終了した後も同様とする。

なお、正当な理由のない個人情報の漏えい等については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）に基づく罰則が適用される場合がある。

一般社団法人 日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得しているか又はそれに準じる対策が講じられていること。

## 6 法令及び契約に基づき受託者が講ずべき措置

### (1) 禁止事項

受託者において本業務に従事する者は、次の事項に該当する行為をしてはならない。

- ① 人を脅迫し又その私生活若しくは業務の平穩を害するような言動により、その者を困惑させてはならない。
- ② 偽りその他不正の手段を用いる行為をしてはならない。
- ③ 未納者以外の者に対して、未収金の支払を勧奨又は請求する行為をしてはならない。
- ④ 貸金業者等からの金銭の借り入れ等による資金調達を要求する行為をしてはならない。
- ⑤ 本業務以外の業務に使用するために未納者等の個人情報を収集又は使用する行為をしてはならない。
- ⑥ 本業務の内容を構成しない商品その他サービスの利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。
- ⑦ 未納者等から金品、手数料若しくは報酬を徴収、又は未納者等に対して金品等を与えることをしてはならない。
- ⑧ 未納者等に対して、本業務以外の他の事業活動を行ってはならない。

### (2) 記録の保存

受託者は、未納者ごとの入金状況及び実施状況を記録し、委託契約終了後7日以内に全ての記録及びデータを青森市に返納しなければならない。

### (3) 権利の譲渡等

- ① 受託者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。
- ② 受託者は、本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、その責任において必要な措置を講じなければならない。

7 特記事項

- (1) 業務に関する経費はすべて受託者の負担とする。
- (2) 報告書の提出、入金のご案内、請求書等については各債権担当部署に行うこと。
- (3) 契約締結に係る費用はすべて受託者の負担とする。
- (4) 本仕様書に定めのないものについては、その都度、納税支援課又は担当部署と協議して処理すること。

別表 委託債権

No.	債権名	債権の区分	所管課
1	母子父子寡婦福祉資金償還金 元金償還金及び違約金	私債権	子育て支援課
2	令和4年度子育て世帯生活支援 特別給付金過払い返還金	非強制徴収公債権	
3	生活保護法第78条徴収金及び 第63条返還金	強制徴収公債権 非強制徴収公債権	生活福祉一課
4	市営住宅使用料	非強制徴収公債権	住宅まちづくり課
5	医療費	私債権	市民病院事務局総務課
6	医療費	私債権	浪岡病院事務局
7	奨学資金貸付金元金収入	私債権	教育委員会事務局学務課

## 個人情報の保護に関する事項

### (基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### (適正管理)

第2 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、個人情報が記録された資料等その他の媒体は、施錠可能な金庫に保管するなど、適切に保管しなければならない。

### (秘密の保持)

第3 受託者は、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てはならない。この契約が、満了し、又は契約を解除された後においても同様とする。

### (収集の制限)

第4 受託者は、業務のために個人情報を収集しようとするときは、業務の遂行に必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により行わなければならない。

### (利用及び提供の禁止)

第5 受託者は、委託者が書面により承諾した場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をもこの契約の目的以外のために使用し、又は第三者に提供してはならない。

### (確実な運搬)

第6 受託者は、個人情報が記録された資料等を運搬するときは、確実な方法により運搬しなければならない。

### (従事者等への周知)

第7 受託者は、業務に従事している者又は従事していた者に対し、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てはならないことなど個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

**(複写及び複製の禁止)**

第8 受託者は、業務を処理するため、委託者から委託された個人情報記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

**(再委託の禁止)**

第9 受託者は、委託者の承諾があるときを除き、個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。委託者の承諾を得て個人情報を取り扱う業務を第三者に再委託する場合、受託者は第三者に対し、受託者が負うのと同等の義務を課さなければならない。

**(返却又は廃棄)**

第10 受託者は、業務に関して知り得た個人情報について、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。

**(管理状況の確認)**

第11 委託者は、受託者が業務の実施において取り扱う個人情報の管理状況について、必要な事項の報告又は資料の提出を求め、若しくは随時実地に調査することができる。

**(事故報告)**

第12 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあるときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。