

愛媛県営住宅退去者滞納家賃及び住宅貸付損害金債権回収業務仕様書

本仕様書は、愛媛県が実施する愛媛県営住宅退去者滞納家賃及び住宅貸付損害金債権回収業務について仕様を定めるものであり、以下本文中「愛媛県」を甲、「受託者」を乙という。

1 委託業務名称

愛媛県営住宅退去者滞納家賃及び住宅貸付損害金債権回収業務

2 業務目的

本県の県営住宅を退去している者の滞納家賃、住宅貸付損害金（以下「退去者滞納家賃等」という。）のうち回収不能に陥っているものの収納業務を、債権回収の専門的なノウハウや実績を有する者へ委託することにより、県営住宅家賃及び住宅貸付損害金収納率の向上を図るとともに、居住地や連絡先が不明となっている者の居所調査等を実施し、今後の県営住宅家賃及び住宅貸付損害金債権回収業務の円滑な運用に資することを目的とする。

3 委託期間

契約の日から3年間

4 委託債権の詳細

委託する債権の詳細については、下記（１）～（３）とし、それぞれ各機関ごとに個別に管理を行う。

（１）委託する債権

原則として、委託時点において滞納となっている退去者滞納家賃等を対象とし、甲が選定した債権を委託する。

（２）除外する債権

以下のいずれかの条件に該当する場合には、委託する債権から除外する。

ア 訴訟等の法的措置を実施している債権

イ 破産又は免責となった未払者に係る債権

ウ 甲が自ら回収を行うと判断した債権

エ その他委託することが適切でないと甲が判断した債権

（３）対象債権の追加、修正及び中止

ア 甲は、事前の取り決めのない債権について委託の追加を行う際は、乙の了承を得た後、乙に委託するものとする。

イ 甲は、乙へ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、速やかに乙に報告するものとする。

ウ 乙は、対象債権のうち、特定の債権について、甲から委託の中止の申出があった場合、これに応じるものとする。

エ アからウ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。

5 委託業務の内容

委託を行う業務は、下記（１）～（７）とし、それぞれ各機関ごとに個別に管理のうえ業務を行う。

（１）督促業務

ア 対象債権の滞納者及び連帯保証人（以下、「債務者等」という。）に対し文書や電話等により督促すること。

なお、乙は、甲から受託した旨の通知を、債務者等に対し実施すること。

イ 債務者等の納付の意思及び納付予定時期等を確認すること。

ウ 債務者等との聞き取り状況を記録すること。

エ 債務者等からの照会へ回答すること。

（２）債権回収業務

ア 債務者等から回収する未収金の受入口座として、専用の普通預金口座（無利息）を設けること。

イ 銀行、郵便局、コンビニ等による債権の収納を行うこと。

なお、手数料は債務者等の負担とする。

（３）収納業務

ア 乙は、（２）アで設けた専用口座にて回収した未収金を適切に保管すること。また、債務者等が金融機関へ振り込む場合の受取用口座も当該口座とすること。

イ 債務者等からの未収金の収納を確実にすること。

ウ 債務者等から現金を領収する場合には、必ず領収書を交付すること。

エ 債務者等が分納を希望する場合は、入金予定時期の管理及び入金状況の把握を的確に行うこと。

（４）債務者等から回収した未収金の甲への払込業務

ア 回収した未収金は、毎月ごとに１日から月末までの収納分を月末から起算して７日以内（日曜日及び土曜日、国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日並びに 1 月 1 日から 3 日まで及び 12 月 29 日から 31 日までの日を除く。）に、甲が送付する払込書により払い込むこと。なお、手数料が発生する場合は乙が負担すること。

イ 契約期間終了後に回収した未収金がある場合は、直ちに甲に報告のうえ、上記 5（４）アの方法により払い込むこと。この場合の委託料及び振込手数料は支払わない。

（５）債務者等に関する調査業務

ア 転居等により請求先が不明となった債務者等について、乙が可能な範囲で居所・連絡先等の調査を行うこと。

イ 債務者等の住所等について委託時から異動のあった事項を的確に把握すること。

ウ 調査の結果、回収不能と判断する債務者等については、甲に調査内容を記載した調査報告書を提出すること。

(6) 債務者等との納付相談

ア 債務者等から納付等に関する相談を受けた場合は、債務者等の状況を考慮のうえ、真摯に対応すること。

イ 分納の相談等を受けた際には、必要に応じて甲と協議すること。

(7) 未収金回収に係る報告書の作成、報告義務

ア 定期報告

乙は、月末時点における対象債権について、翌月7日（当該日が県の閉庁日の場合はその前日）までに次の書類を紙媒体及び電子媒体により甲に提出すること。

(ア) 委託債権回収にかかる月次業務報告書

(イ) 委託債権額の回収等異動状況一覧

(ウ) 月次入金報告書

イ 随時報告

乙は、次のいずれかに該当する場合は速やかに甲に報告すること。

(ア) 委託した債権が4（2）に該当することが判明した場合

(イ) 支払方法についての相談があり、報告が必要であると判断した場合

(ウ) 債務者等に関する調査業務により、居所等が判明した場合

(エ) 債務者等とのトラブル、苦情があった場合

(オ) その他債務者の状況等について、甲が個別に照会した場合

6 提供する情報等

委託業務を遂行するにあたり、甲が提供する債務者の個人情報の提供範囲は、委託契約締結時までにおいて把握しているものとし、その内容は下記のとおりとする。

また、甲は必要に応じて委託対象債務者の情報を乙に随時提供するものとする。

(1) 滞納者等の基本情報

氏名（漢字・カナ）、生年月日、住所（判明している場合）、電話番号（判明している場合）、未収金額

(2) 連帯保証人の基本情報

氏名（漢字・カナ）、生年月日、住所（判明している場合）、電話番号（判明している場合）、滞納者等との関係性（続柄等）

(3) その他本業務を遂行するうえで必要な情報

7 業務実施体制

(1) 総括責任者等の配置

本事業の進捗を管理する総括責任者を1名配置すること。

本契約に係る会計、人事管理等庶務に関する担当者を明確にしておくこと。

なお、総括責任者との兼務は妨げない。

(2) 実施体制表の作成

乙は、契約締結後、速やかに本委託業務の実施体制を作成し、提出すること。

8 執行の適正を期するための検査等について

甲は事業の執行の適正を期するため必要があるときは、乙に対して報告させ、又は、事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

9 提出書類

(1) 委託業務実施計画書

乙は、契約締結後、速やかに業務実施に係る計画書を作成し提出すること。

(2) 委託業務報告書

乙は、業務の進捗状況に係る報告書（月次・年次）を作成し提出すること。

(3) 委託業務完了報告書

乙は、業務完了後に、委託業務完了報告書を提出すること。

10 関係書類等の整備

乙は、本業務に関する関係帳簿類を整備し、業務終了後5年間保管すること。

11 委託料

(1) 委託料の金額

ア 委託料の支払は成功報酬型とし、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。

イ 本業務により乙が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金額（1円未満の端数切捨）の合計額を委託料とする。

ただし契約期間終了後に回収した未収金はこれに含まず、5（4）イのとおり扱うものとする。

ウ 委託料は、各年度ごとに、甲乙協議のうえ上限額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）を設定することとし、年度中の支払額合計は、回収実績によらず当該額の範囲内とする。

(2) 支払方法

甲は、9（2）による毎四半期の最終月末時点における委託業務報告書の検査実施後、契約書に基づく適法な請求書を受領した日から30日以内に乙が指定する金融機関の口座に振り込むものとする。

12 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

乙は、この事業を実施するに当たり、公営住宅法（昭和26年法律第193号）、公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号）、公営住宅法施行規則（昭和26年建設省令第19号）、愛媛県営住宅管理条例（昭和35年愛媛県条例第15号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働契約法（平成19年法律第128号）その他関係法令を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

乙は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

(3) 個人情報保護

乙は、提供された情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(4) 守秘義務

乙は、業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務終了後も同様とする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による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、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。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。

2 乙は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）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 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先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。

4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（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。）である場合も、同様とする。

(派遣労働者利用時の措置)

第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、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。

2 乙は、甲に対して、派遣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。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(実地検査)

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

(指示及び報告等)

第12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故時の対応)

第13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(契約の解除)

第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。