

大津市営住宅の家賃及び駐車場使用料並びに住宅新築資金等貸付金に係る
未収金回収業務委託仕様書

1 業務名

大津市営住宅の家賃及び駐車場使用料並びに住宅新築資金等貸付金に係る未収金回収業務

2 業務委託の目的

大津市（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、大津市営住宅の家賃及び駐車場使用料を滞納したまま退去した者又は住宅新築資金等貸付金を滞納している者（以下「退去滞納者等」という。）で、かつ回収が困難となっている大津市営住宅の家賃及び駐車場使用料並びに住宅新築資金等貸付金（以下「対象債権」という。）について、収納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、委託者が回収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。ただし、次の者に係る対象債権は対象としない。

- ア 退去滞納者等が分割納付中等の事情により、委託者自ら回収することが適当と判断したもの
- イ 受託者と利益相反の関係にある者

(2) 委託する業務の内容

ア 文書や電話による督促及び催告

退去滞納者等、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である事実を伝えて、支払を督促するとともに、支払に応じない場合は理由を確認する。支払の督促は債務者等が支払を行うまで、又は回収不能と判断するまで継続する。

イ 支払相談業務

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

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、回収見込を判断の上、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、委託者と協議の上、必要に応じ、相続人の調査を実施する。

オ 収納業務

債務者等からの支払については、受託者が収納後、本市が指定する金融機関口座に振込む。

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

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

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ヶ月ごとに電子データ（PDF ファイル及びエクセルファイル）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照会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、受託者の未収金回収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 「大津市債権の管理に関する条例」及び「大津市債権の管理に関する条例等施行規則」に規定する債権放棄の要件を満たす債権

イ 消滅時効の援用をした債権

ウ 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、翌月の第5営業日に、委託者の指定する金融機関口座に振込む。(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第3営業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、債務者等の居所または転居先住所等について、必要があると認めるときは、少なくとも1回以上現地調査を行うこと。
- (4) 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、受任者は、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) 訴状貼付用印紙代、送達費用、裁判所出頭費用(交通費)その他の法的手続き業務に係る費用は、委任者の負担とする。
- (3) 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)を除く業務に係る費用(郵便代、電話代、交通費等)は、受託者の負担とする。
- (4) 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任者の負担とする。この場合において、受任者は、当該調査の着手前に委任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、受任者が、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回収不能債権報告書作成額並びに法的手続業務費用（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、委託者から提供された債務者等の個人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」及び「大津市個人情報保護条例」等の法令に基づき適切な管理を行い、その取扱いには特に慎重を期し、物理的・人的原因による情報漏洩が生じないように措置するものとする。

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ついては、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について

- (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。

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