

仙台市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務委託 仕様書

1. 事業名

仙台市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務委託

2. 事業の目的

仙台市母子父子寡婦福祉資金貸付金の未収金の回収について、専門性・ノウハウを有する事業者へ委託することにより債権回収率の向上を図る。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4. 事業内容

(1) 貸付金概要

ア 母子家庭の母及び父子家庭の父並びに寡婦の経済的自立と生活意欲の助長を図り、併せて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。

イ 修学資金など12種類の貸付金で利子は無利子から年利1%まで(平成27年度まで3%)

ウ 借主は母子家庭の母及び父子家庭の父並びに寡婦。また、原則として連帯保証人が存在するほか、一部の資金には連帯借受人も存在する。

エ 償還期間は、資金の種類により3年から20年に設定されている。

オ 未収金の約8割が修学資金・就学支度資金である。

カ 償還期限を過ぎてから支払われた貸付金については、年利3%の違約金が発生する(令和元年度までは年利5%、平成26年度までは年利10.75%)。また、違約金には減免基準があり、条件を満たせば、減免となる。

(2) 対象債権

令和5年11月末現在において未収金となっている債権のうち委託者が指定する下記のもの。

① 元金・利子分

約500件(債務者:約1,350人)、債権額約113,900千円分

② 違約金分

約20件(債務者:約50人)、債権額約2,360千円分

なお、契約締結までに件数、金額の変動(増減)があり得る。

(3) 業務の内容

ア 債権回収業務(債権の催告及び収納業務)

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。)に対し文書や電話等による催告及び交渉

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送付し、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、文書による催告を行い、納付がない場合には電話による催告を実施する。文書及び電話による催告を実施しても債務者等と接触できない又は接触できても納付がされない場合は、仙台市と受託者の協議により、必要に応じて訪問催告を実施する。

- ② 未納者からの聞き取り内容の記録
- ③ 法的措置（支払督促申立手続業務及び訴訟対応、強制執行手続業務）への対応
- 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、適切に対応すること。
- ⑥ 債権回収の見込みが無い債権については理由を示し、委託者に報告すること。

イ 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 当該業務専用預金口座とは、受託者が金融機関において「仙台市母子父子寡婦福祉資金貸付金収納金預かり口座 ○○○○」（○○○○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、一口座限りとし、契約期間満了後は速やかに口座を閉鎖しなければならない。
- 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。

ウ 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、契約期間終了後に回収した未収金についても同様の取り扱いとする。

エ 債務者等に関する調査業務

- ① 居所不明者調査
受託後に債務者等の住所変更等が判明した場合、居所の調査を行い委託者に報告すること。
- ② 相続関連調査
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。

オ 債務者等からの納付相談

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。

カ 債権回収業務に係る報告業務

① 定期報告

月末時点における対象債権について、翌月 10 日（当該日が市の閉庁日の場合はその前日）までに次の書類を提出すること（電子データ含む。ただし、個人情報を含むものは暗号化したものとする）。

- ・ 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

② 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。

③ 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（電子データ含む）。

キ 委託者への助言業務

具体的な業務内容は、以下のとおりとする。

- ① 委託者への定期訪問（オンライン含む）
- ② 債権回収結果の報告
- ③ 受託債権について今後の見通し報告

5. 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、貸付金番号、資金種別

(2) その他業務を行う上で、必要となる情報

6. 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) 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。

- (2) 受託した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に、適切に管理すること。

7. 業務体制等に関する事項

受託者は、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、または債権回収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、債権管理回収等業務を実施する者。

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。

8. 身分証明書

業務を行うときは、仙台市が承認した身分証明書を携帯することとする。

9. 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) 管理者及び事務従事者の届出（新規、変更、業務担当、氏名、性別、生年月日、写真）
- (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

10. 業務委託料の支払い

(1) 未収金回収業務

- 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110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）とする。ただし、対象債権が違約金の場合であって、

当該違約金が減免決定されたときは、その件数(同一債務者の債権は1件とする)に3,000円を乗じ100分の110を乗じて得た金額とする。

② ①に定める業務委託料は四半期毎の実績に基づく支払とする。

③ 成功報酬率は、契約にて定めた率とする。

④ 委託者は、受託者が本契約期間中に回収した金額に成功報酬率を乗じ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。

(2) 支払督促申立手続業務及び訴訟対応

① 債務者等に対する支払督促申立手続を行うこと。また、訴訟に移行した場合は、委託者の代理人として、債務者等と委託者との間における未収金に関する訴訟対応を行うこと。なお、支払督促手続業務を実施する場合の対象者については、あらかじめ委託者にそのリストを提出し、委託者との協議の上決定する。

② 支払督促申立手続業務及び訴訟対応を実施した場合の委託料における着手金は、契約にて定めた額とする。なお、支払督促手続が訴訟に移行した場合、訴訟に係る着手金を別途支払うものとする。

③ 支払督促申立手続業務及び訴訟対応の結果、金銭を回収することができなかった場合は着手金のみとし、委託した事件が終了したときに一括で支払うものとする。

(3) 強制執行手続業務

強制執行の申立てを行うこと。ただし、差し押さえる財産がなかった場合、当該債権のその後の対応については、その都度委託者と受託者の間で協議し決定する。

① 強制執行手続業務を実施した場合の委託料における着手金は、契約にて定めた額とする。

② 強制執行手続業務において、財産調査等強制執行に係る手続を行ったが、強制執行ができなかった場合は、着手金のみの支払いとし、着手金は当該業務に取りかかった際に一括で支払うものとする。

(4) 強制執行手続業務において債務者等の上訴等により委託範囲と異なる手続に移行する場合は、その内容について委託者と受託者間で再度協議のうえ決定する。

(5) 委託未収金が受託者を介さず委託者に入金された場合は、受託者の回収金とみなし、委託料の算定に合算するものとする。また、委託者は入金があった旨を受託者に連絡するものとする。

(6) 支払督促手続業務及び訴訟対応、強制執行手続業務における着手金については、費用確定の都度請求をする。

11. 対象債権の追加、修正、業務の中止等

(1) 委託者は、事前に取り決めのない債権について、受託者の了承を得て、委託することができる。

(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。

12. 契約終了後の措置

- (1) 受託者は、契約が終了した時は、直ちに当該業務専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、委託者の提示する納入通知書により、当該金額を委託者に納めなければならない。
- (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、すべ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) 委託者が提供した電子データ及び資料は、履行期間終了日まで適切に保管し、履行期間終了後は速やかに委託者に返却すること。

13. その他留意事項

- (1) 関係法令の遵守
受託者はこの事業を実施するにあたり、関係法令、関係条例等を遵守すること。
- (2) 受託者は、委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。
- (3) 個人情報の保護
受託者は、当該業務で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）及び仙台市個人情報保護条例（平成16年仙台市条例第49号）及び別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」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
受託者は、委託業務を遂行するにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。
- (5) 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。