

7 学校給食費債権回収等業務委託仕様書

1 業務名

7 学校給食費債権回収等業務

2 目的

つくば市（以下「委託者」という。）が有している学校給食費の債権について、弁護士又は弁護士法人（以下「受託者」という。）が有する専門的な知識及びノウハウを活用することにより、未収金の縮減及び市民負担の公平性の確保を図る。

3 履行期間

令和7年（2025年）4月1日から令和8年（2026年）3月31日まで

4 委託対象債権

債権種別	債権の概要	委託予定債権額 (債務者数)
学校給食費	学校給食に係る保護者負担金	31,838,090 円 (743 人)

※委託予定債権額等は、令和6年8月27日時点のものであるため、変動する可能性がある。

5 業務の内容

(1) 債権回収業務(催告及び収納業務)

- ア 債務者に対し、文書により業務を受注した旨を周知すること。
- イ 受託者のノウハウを基に創意工夫を凝らしながら、文書、電話、訪問等、適宜適切な手段を組み合わせ全て債務者に対して催告を行うこと。
- ウ 債務者ごとの交渉記録等や滞納状況の管理を行うこと。
- エ 債務者から現金を回収し、原則として受託者が指定する本件業務専用口座（一口座限りとする。）へ振込ませること。その際の手数料は債務者の負担とする。
- オ 多数の債務者から多くの債権額を効率的に回収するよう努めること。

(2) 納付相談・納付指導業務

- ア 債務者等の状況を把握するとともに、原則として一括納付を前提とした納付相談を行うこと。債務者等から分割納付の申し出に対する対応については、納付相談を行う前に委託者と協議を行うこと。
- イ 分割納付者に対する履行確認を行い、必要に応じて納付指導等を行うこと。

(3) 収納金の管理・払込業務

- ア 受託者は、振込により債務者等から未収金の支払を受けるときは、本業務専用口座で受けなければならない。現金書留等による送金又は現金の受領があったときについても、当該専用口座に速やかに入金しなければならない。
- イ 受託者が未収金の支払を受けた場合は、原則として領収証書を交付しなければならない。ただし、送付する催告書等に、振込により納入する場合には領収証書の交付を要

しない旨の申出があったものとするなどと記載することにより領収証書の交付を省略することができる。なお、領収証書の発行に当たって、委託者に領収証書の様式の確認を受けることとする。

- ウ 回収した未収金は、本業務専用口座において確実かつ安全に保管し、月締めにて委託者に翌月 20 日(当該日が土曜日、日曜日又は祝休日に当たる場合は翌日)までに納付しなければならない。

(4) 調査業務

- ア 債務者等の住所等について、下記 9 により委託者が提供する情報から異動のあった事項を適確に確認し、債務者等の状況を把握すること(住民票、戸籍謄本等の調査を含む。)。
- イ 債務者等の死亡が判明した場合は、必要に応じて相続人及び相続放棄の有無を確認すること。

(5) 報告業務

ア 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翌日。3 月分は 3 月 31 日)までに次の書類をまとめて業務報告書を作成し、文書及び電子データで提出すること。

- (ア) 催告の実施状況(催告方法、催告の内容、件数、債務者等の対応状況等)
- (イ) 収納状況(納付があった債務者等名、種別、入金対象月、件数及びその金額)
- (ウ) 納付相談・納付指導の実施状況(債務者等名、件数及びその概要)
- (エ) 調査業務の実施状況(所在把握の状況等)

イ 随時報告

委託者から報告を求められたときは、速やかにその時点までの債務者等との交渉等経過記録等を報告すること。

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てがあった場合、死亡又はその他重大な変化があった場合は直ちに報告すること。

ウ 最終報告

業務終了時に、債務者等の居所や経済状況、催告及び分割納付の相談内容等の詳細をまとめたものを、文書及び電子データで報告すること。

(6) 債権回収業務の開始時期

債権回収業務の開始時期は、委託者と協議の上決定するものとする。また、令和 6 年度分の債権は、委託者が債務者に催告書を通知した後、委託者の指示により回収業務を開始とする。

6 委託契約金額

- (1) 委託契約金額は成功報酬制を採用し、受託者が業務の遂行により回収した金額に、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額(1 円未満の端数切捨て)とする。
- (2) 成功報酬率には業務に必要な設備、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。

- (3) 業務契約締結日以降、業務内容の履行により、受託者を介さず委託者に入金された場合は、委託契約金額の算定に合算するものとする。

委託者は当該入金があった旨を受託者に情報提供を行うこととし、情報提供を受けた受託者は、受託者の本業務専用口座に納入があった債権と合わせて委託契約金額の請求を行う。

7 提供する情報

受託者が業務を遂行するに当たり、委託者が提供する債務者等の個人情報の範囲は契約締結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等

氏名(漢字及びカナ)、生年月日、住所、電話番号、未収金額、納付書等による納入があった場合における納入額等

(2) 督促、催告等の状況及びこれまでの納付交渉状況

(3) その他業務を遂行する上で必要な情報

8 業務体制

受託者は、委託業務を円滑かつ確実に履行するために、業務責任者及び業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) 業務責任者

業務全般を掌握し、かつ調査を行い、指揮監督を行うこと。

(2) 業務従事者

業務責任者の指揮監督に従い、債権回収等業務を実施すること。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、業務責任者と業務従事者との兼務は妨げない。

9 受託者の遵守事項

- (1) 受託者は、次に掲げる事項について、業務開始までに委託者に届け出ること。また、届出事項に変更が生じた場合は速やかに変更した内容を報告すること。

ア 受託者の所在地、代表者名、電話番号

イ 業務責任者及び業務従事者の氏名、担当業務

ウ 回収した現金の入金専用口座

エ その他委託者が必要と認める事項

- (2) 受託者は、委託業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対し、必要な教育訓練を実施すること。

- (3) 受託者は、業務に公租公課等に滞納がない者を従事させること。

- (4) 受託者は、業務の処理を他に委託し、又は請け負わないこと。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を得たときは、この限りではない。

- (5) 受託者が業務を履行するために確保した作業場所(以下「作業場所」という。)については、「作業場所に関する届出」を提出すること。また、業務責任者は、作業場所に立ち

入る従事者等をチェックすることとし、委託者から、チェック内容等について報告を求められたときは速やかに対応すること。

- (6) 業務の履行に当たり、委託者が提供するデータ、資料等については、委託者が許可した場合を除き、以下のとおり取扱うこと。

ア 受託者はデータ保管責任者を選任し、契約締結後 10 日以内に委託者の承認を得ること。

イ 本業務以外での利用及び第三者への提供は行わないこと。また、委託者の許可を得た場合を除き、複写及び複製並びに作業場所からの持ち出しについても行わないこと。

ウ 利用時以外は、施錠可能なボックスなどに入れ、施錠した上で保管すること。

- (7) 委託者及び受託者のデータのやり取りに個人情報を含む場合は、データにパスワードを設定すること。
- (8) 委託者との連絡に、電子媒体を利用する場合などについては、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った電子媒体を利用すること。
- (9) 業務に関する問合せや苦情等については、誠実に対応すること。
- (10) 常に委託者と連絡調整を密にするとともに、必要があれば業務調整会議を開催すること。
- (11) 委託者は、業務の処理に関し、その費用を債務者等から徴収してはならない。ただし、債務者等が回収金を委託者の銀行口座等に振込する手数料についてはこの限りではない。

10 業務従事者の遵守事項

- (1) 業務の従事に当たっては、債務者等に対し常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで接するよう心がけること。
- (2) 債務者等を訪問するときは、身なり、服装等を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。
- (3) 業務に際し土地又は建物に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、対象者の所有物を損壊してはならない。

11 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本業務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、委託者が指定する様式の納付書により、当該金額を委託者に納めなければならない。手数料が発生する場合は受託者の負担とする。
- (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、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合せに対し、契約期間満了後においても誠実に対応すること。

12 個人情報保護

個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を踏まえ、次の事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務(以下「業務」という。)

- を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 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、又は不当な目的に使用してはならない。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。
 - (3) 受託者は、業務に従事している者に対し、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ないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。
 - (4) 受託者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。
 - (5) 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。
 - (6) 受託者は、業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、委託者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。
 - (7) 受託者は、委託者の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託(二以上の段階にわたる委託をする場合及び受託者の子会社(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。)に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。)する場合には、再委託等の相手方に対し、委託者及び受託者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。
 - (8) 受託者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。
 - (9) 受託者は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、委託者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。
 - (10) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
 - (11) 受託者は、業務の作業場所を委託者に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。また、委託者が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。
 - (12) 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために委託者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
 - (13) 受託者は、業務を行うために委託者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。
 - (14) 委託者は、必要があると認めるときは、受託者又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。
 - (15) 受託者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合(再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。)は、直ちに委託者に報告し、委託

者の指示に従うものとする。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。これらの場合において、受託者は、委託者から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(16) 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(17) 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、受託者が負担するものとする。

13 その他

(1) 受託者は請け負った業務について、委託者と密接に連携し、法令を遵守し誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。

(2) この仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。

(3) 業務の履行に当たって、契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び委託者の指示によるものとする。

(4) 受託者は、契約書及びこの仕様書に明示のない場合又は疑義が生じた場合は、委託者と協議して決定するものとする。