

## 尼崎市閉栓未収等回収業務委託仕様書

### 1 委託業務名

尼崎市閉栓未収等回収業務委託

### 2 用語の定義

本仕様書及び本業務の履行上において使用する用語は、次の各号のとおり定義するものとする。

- (1) 委託者 尼崎市公営企業管理者をいう。
- (2) 未収金 滞納水道料金及び滞納下水道使用料をいう。
- (3) 滞納者等 水道料金、下水道使用料の滞納者（法人を含む）及び滞納者の関係者をいう。
- (4) 別委託業者 委託者が別途委託契約を締結している検針、水道料金等の徴収等の委託業者をいう。（ヴェオリア・ジェネッツ株式会社関西支店）
- (5) 回収金額 次の金額の総額をいう。

ア 委託者が受託者に対応を指示した未収金のうち、受託者が滞納者等から直接回収したものの金額

イ 委託者が受託者に対応を指示した未収金のうち、滞納者等が受託者以外（委託者、コンビニエンスストア等。以下同じ。）に直接払い込んだものの金額

### 3 履行場所

尼崎市公営企業管理者が指定する場所

### 4 契約期間

履行期間 契約締結日から令和5年3月31日まで

### 5 業務概要

滞納者等に対して、文書の郵送、電話連絡等による未収金の支払の催告により未収金を回収し、回収した未収金を委託者に払い込む業務

### 6 業務の目的

別委託業者による対応では回収が困難な未収金について、弁護士又は弁護士法人の専門性及びノウハウを活用し、効率的かつ効果的な回収業務を実施し、未収金の縮減を図ることを目的とする。

### 7 業務責任者

#### (1) 業務責任者の選任

受託者は、業務従事者の中から、本業務を施行管理するために業務責任者を選任し、委託者へ届け出ること。また、業務責任者を変更したときも同様とする。

#### (2) 業務責任者の役割

業務責任者は、本業務の履行責任者であり、業務従事者に対する日々の指揮監督を行うものとする。

業務責任者は、規定外の事項等で業務の履行に際して必要があると思われる場合

には、直ちに委託者へ報告しなければならない。

## 8 業務従事者

受託者は、本業務に従事する業務従事者を定め委託者へ届け出ること。また、業務従事者を変更したときも同様とする。

## 9 委託対象未収金

(1) 本業務の対象とする未収金を有する滞納者等の状況は、概ね次のアとイのいずれかとするが、受託者による対応が適さないと委託者が判断したものは除く。

ア 滞納者等が、当該未収金に係る水道又は公共下水道の使用場所（水道単独及び下水道単独の場合を含む。以下「使用場所」という。）から尼崎市外に転出等している場合で、別委託業者が催告等を行っても納付されないもの

イ 別委託業者による対応による未収金の回収が困難なもののうち、本業務を活用することで、より効果的に未収金の回収を見込めると委託者が判断したもの

### (2) 業務規模等

履行期間中において、委託者が受託者に対応を指示することを予定している未収金の要件、延べ滞納者数（以下「予定滞納者数」という。）及び金額（以下「予定未収金額」という。）は、次表のとおりとする。ただし、当該予定滞納者数及び予定未収金額の対応を約束するものではないものとする。また、当該予定滞納者数及び予定未収金額を本業務の業務量の限度とするものではないものとする。

### 【平成29年～令和2年度の閉栓未収債権（水道・下水合わせて10,000円以上対象）

債権の種類	予定件数	予定未収金額
水道料金（私債権）	5, 8 5 4 件	2 7, 4 3 0, 2 5 5 円
下水道使用料（公債権）		

## 10 委託の依頼方法

(1) 委託者が受託者に対応を依頼した未収金（分割納付の履行中のものを含む。）であっても、委託者が受託者による対応を中止すると判断したものについては、受託者は速やかに対応を中止し、資料等を委託者に返却すること。

(2) 委託者は、受託者に対応を依頼するにあたり、滞納者等に係る次のアからオの情報を電子ファイル（Microsoft Office excelファイルとするが、データ上における各項目の名称は、ここで定める名称と異なる場合があるものとする。）で提供するものとする。ただし、受託者が個別にこれ以外の情報の提供を委託者に求めた場合で、委託者がやむを得ないと判断した情報にあつては、別途に受託者に提供するものとする。

ア お客さま番号

イ 設置場所

ウ お客様名

エ 未収金情報（調定年月並びに滞納水道料金及び滞納下水道使用料の金額、分納情報）

オ 請求先、転居先等の住所又は所在地

(3) 委託者は、必要に応じて情報を提供することがあるものとする。

(4) 第2号の滞納者等の情報の中には、お客さま番号又は設置場所は異なるが、滞納者等が同一であるものが存在した場合には、受託者は、適宜それらの滞納者等を名寄せすること。

#### 1.1 委託業務内容

受託者は、対応を依頼した未収金について、次の各号のとおり業務を行うこと。

##### (1) 催告

受託者は、次のアからカのとおり催告を行うこと。

ア 滞納者等に対し、催告に関する文書の郵送及び電話連絡により未収金の支払を促すこと。

イ 催告に関する文書は、同じ内容のものを何度も郵送するのではなく、状況に応じて内容を変更すること。

ウ 電話連絡による催告にあっては、滞納者等が脅威を感じるような十分に配慮した上で、支払交渉を円滑に進めること。

エ 催告の経過を詳細に記録すること。

オ スケジュール管理を適正に行い、案件の放置を防止すること。

カ 本業務の履行において発生した滞納者等からの苦情及び滞納者等とのトラブルについては、受託者の責において適切かつ円満に解決すること。

##### (2) 支払相談への対処

ア 受託者は、滞納者等から未収金の支払方法について相談があった場合は、滞納者等に未収金の支払は全額一括が基本であることを十分に理解させ、未収金の全額一括での回収に努めること。

イ 受託者は、滞納者等から未収金の全額一括支払が困難であるため、分割納付等について相談があった場合は、滞納者等から事情を詳細に聞き取り、滞納者等の支払能力等を考慮した上で、事前に委託者と協議して納付誓約書を徴取し、分割による未収金の回収を行うこと。

ウ 受託者は、滞納者等が経済的困窮者であると判明した場合にあっては、利用可能な公的支援を案内する等、滞納者等の生活の立て直しに関して助言を行うこと。

##### (3) 回収

受託者は、滞納者等からの申出によって未収金の回収を行い、回収した場合は、滞納者等に領収書を発行すること。

なお、回収の方法は特に定めないものとするが、回収方法を書面により届け出て、委託者が承認した方法に限るものとする。

##### (4) 回収金の管理

ア 受託者は、契約締結後速やかに、委託者に回収金の管理方法を書面により届け出て、委託者の承認を受けること。

イ 受託者は、回収金を受託者の責によって適正に管理し、委託者は受託者による回収金の紛失、盗難等に何ら責を負わないものとする。

(5) 回収金の委託者への送金

ア 受託者は、未収金を回収（未収金の一部の回収を含む。）した場合にあっては、当該業務実施月において回収した未収金をまとめ、事前に委託者に連絡した上で、委託者の指定する納付書により払い込むこと。

なお、契約期間終了後に未収金を回収した場合には、直ちに委託者に報告のうえ、送金すること。

イ 委託者の都合又は委託者と受託者の協議の結果によっては、送金方法を変更することがあるものとする。払込手数料が発生する場合は、受託者が負担するものとする。

(6) 住所地等の調査

受託者は、必要に応じて住民票、戸籍謄本、戸籍の附票等を関係機関に請求し、滞納者等の住所地及び相続人等を調査すること。

(7) 資料作成

ア 受託者は、対応を依頼した未収金の管理台帳を電子ファイルで作成すること。

また、委託者の依頼に従って当該管理台帳を委託者に提出すること、当該管理台帳は、受託者が使用している段階においては、電子ファイルの形状を特に指定しないものとするが、委託者に提出するときは、Microsoft Office Excelファイルとすること。

イ 上記アの管理台帳は、催告の状況、回収金額、対応中又は回収不能案件の状況等を記録すること。

ウ 受託者は、回収率、本業務の効果等を客観的に分析できる統計資料を作成し、委託者に紙媒体及び電子ファイル(Microsoft Office Excel)で提出すること。ただし、統計資料の形式、記載事項等は委託者が承認したものに限るものとする。

(8) 会議等

ア 委託者は、必要に応じて調整会議又は打ち合わせを行うものとする。

イ 調整会議又は打ち合わせは、委託者が定めた日時及び場所において行うことを原則とする。

(9) 報告

受託者は、次のアからウのとおり本業務に関する報告を行うこと。

ア 月末時点における、滞納者ごとの業務履行状況をすみやかに委託者へ報告すること。

イ 滞納者等からの苦情、滞納者等とのトラブルについては、委託者に随時報告すること。

ウ 滞納者から債務承認や分納支払の確約などを書類で受けた場合は、その写しを委託者に送付すること。

(10) 業務引継ぎ等

ア 履行期間満了日をもって、分割納付の履行中のものを含めた全ての対応を休止し、提供した関係書類を全て委託者に返却すること。ただし、本業務の次回の契約（以下「次期契約」という。）において、本業務の次期契約の受託者（以下「次受託者」という。）となった場合を除く。

イ 本業務における催告の経過記録及び滞納者等から知り得た情報は、次受託者の業務履行に活用するため、全て委託者に提供すること。また、それらに関する委託者からの問合せに対応すること。

ウ 委託者が提供したデータ及び紙媒体による資料は、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。

エ 受託者は、次期契約において次受託者とならなかった場合は、次受託者に対して必要となる引継ぎ、情報提供、助言等を行うとともに、受託者が対応していた滞納者等に対して、次受託者への対応の引継ぎに関する通知文書を送付すること。

また、委託者が指示した場合にあっては、委託者が次期契約において必要となる委託業務仕様書の作成補助並びに委託者が求める各種の情報及び資料の提供を行うこと。

## 1 2 業務実施時間

業務実施日や勤務時間は、特に定めのないものとし、受託者で自由に設定できるものとする。

## 1 3 未収金の回収目標

受託者は、委託者から対応を依頼された未収金につき、令和5年3月31日時点において、未収金の金額ベースで30%以上の回収率の達成を努力目標とすること。

## 1 4 業務の完了報告等

(1) 受託者は、毎月の業務終了後、速やかに業務完了届を委託者に提出し、委託者の検査を受けること。

(2) 受託者は、日常業務において必要となる委託者への書類提出、報告等を日々適切に行うこと。

## 1 5 委託料の支払

(1) 委託料は月払いとし、業務完了届について委託者が確認をした後、各月の回収金額に成功報酬の割合（成功報酬率）を乗じ、消費税及び地方消費税（以下「消費税等」という。）相当額を加えた成功報酬額を、受託者から請求があった日から30日以内に支払うものとする。なお、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。

(2) 委託者の受託者への委託料の支払は、完全成功報酬型とし、着手金、実費（通信費、交通費並びに消耗品費等）及び日当の支払は行わない。

(3) 契約期間終了後に回収した未収金がある場合には、直ちに委託者に報告のうえ、1 1 (5)アの方法により払い込むこと。この場合の委託料及び払込手数料は支払

わない。

- (4) 委託料の支払いの対象は、滞納者等の入金日が令和5年3月31日までであるものとする。

#### 1.6 その他

- (1) 受託者は、本業務に係る法令及び条例並びに委託者の要綱等を遵守し、委託者の指示に従って誠実に業務を履行すること。
- (2) 受託者は、善良なる注意をもって業務を履行するものとし、第三者に被害を及ぼした場合は、受託者の負担により対処すること。
- (3) 受託者は、本業務への従事中、従事外にかかわらず、委託者の信用を失墜する行為をしないこと。
- (4) 個人情報の取扱いについては、細心の注意を払うとともに「個人情報取扱特記事項」及び「データ取扱特記事項」を遵守すること。
- (5) 委託者は、本業務における委託契約の内容、業務の履行状況、各種資料等を、個人情報、受託者の機密情報等を除き、受託者の許可を得ることなく、他の官公庁、企業等に情報開示できるものとする。
- (6) 契約は、評価が良好な場合に限り、令和9年3月末までの単年度契約とする。  
なお、その場合、プロポーザルで提案した成功報酬率を超えることはできないものとする。ただし、予算が可決成立しない場合は、契約を締結しない。
- (7) この仕様書の内容については、プロポーザルの内容により受託者と委託者の協議により変更することもある。
- (8) この仕様書に定めのない事項等は、委託者、受託者の双方で協議して別途定めるものとする。

## 「個人情報取扱特記事項」

(総則)

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、「個人情報」とは、尼崎市個人情報保護条例(平成16年尼崎市条例48号)第2条第2号に規定する個人情報をいう。

(取得の制限)

第3条 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(漏えい等の防止)

第4条 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者の事業所外への持出しの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用又は提供の禁止)

第5条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、この契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関する個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

(事故発生時における報告義務等)

第7条 受託者は、この契約による業務に関する個人情報の漏えい、滅失、き損又は改ざんその他この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれ(以下「事故等」という。)があることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じたことにより委託者に損害を与えたときは、契約書第22条に定める損害賠償責任を負わなければならない。

3 委託者は、必要があると認めるときは、受託者の名称を含む当該事故等の内容について公表することができる。

(従事者への指導等)

第8条 受託者は、この契約による業務に従事している者又は従事していた者に対し、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

人に知らしめ、又は不当な目的に利用させてはならない。

- 2 受託者は、この契約による業務に従事している者に対して、個人情報の保護に関し必要な事項を周知し、又は教育しなければならない。

(資料等の返還等)

第9条 受託者は、この契約による業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成した資料等（この契約による業務に係る個人情報が記録されたものに限る。）は、この契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

(廃棄等)

第10条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。その際、受託者は廃棄又は消去が完了したことを証明する書面を委託者に提出しなければならない。

(第三者へ委託する場合の措置)

第11条 受託者は、受託業務について、第三者に再委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、委託者が認めた場合は、この限りでない。

- 2 受託者は、前項ただし書の規定により、再委託する業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、書面により委託者に提出しなければならない。

- 3 再委託先がさらに第三者に再委託（それ以降の再委託も含む。以下「再々委託等」という。）し、かつ、再々委託等を行う業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、当該再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 再々委託等を行うことについて、委託者の承認を得ること。
- (2) 再々委託等の契約の締結前に、再々委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、書面により委託者に提出すること。
- (3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約（再々委託の場合は再委託の契約となる）の委託者に通知すること。

第12条 前条の規定により再委託する場合は、再委託契約の受託者はこの特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に規定しなければならない。

- 2 受託者は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。
- 3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。



(書類の提出)

第13条 受託者は、この契約による業務に従事する者を委託者に派遣する場合にあっては、あらかじめ、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書その他委託者が必要と認める書類を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事する者に、従事する者の氏名、従事を開始する日、従事を終了する日及びこの特記事項を遵守する旨を記した確認書を提出させ、その確認書の写しを委託者に提出しなければならない。

(調査等)

第14条 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、この契約による業務に係る個人情報の取扱いについて調査を行い、又は報告を求めることができる。

2 受託者は、前項の調査又は報告に協力しなければならない。

(定期的な監査等)

第15条 委託者は、受託者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを、委託契約等の内容に基づき定期的に確認し、必要に応じて改善策を求めることができる。

2 受託者は、前項の改善策の求めがあった場合は、適切な措置を講じなければならない。

(定期報告)

第16条 受託者は、この契約による業務に係る個人情報の取り扱い状況（第11条の規定に基づく第三者へ委託し請け負わせる場合も含む）について、定期的に報告しなければならない。第11条の規定に基づく再委託等が行われる場合も同様に、受託者が再委託等における個人情報の取り扱い状況について、定期的に報告しなければならない。

(契約解除)

第17条 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は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(法令等の遵守)

第18条 前各条に定めるもののほか、受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び尼崎市個人情報保護条例等個人情報の保護に関する法令等（尼崎市の条例等を含む。）を遵守しなければならない。

## 「データ取扱特記事項」

(総則)

第1条 受託者は、データの保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、委託者の権利利益を侵害することのないよう、データを適切に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、「データ」又は「情報システム」とは、それぞれ尼崎市情報セキュリティ対策基準第1章2(6)又は(3)に規定するデータ又は情報システムをいう。

(漏えい等の防止)

第3条 受託者は、この契約による業務に関するデータについて、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者の事業所外への持出しの防止その他のデータの適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用又は提供の禁止)

第4条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータを、この契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第5条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータを複写又は複製してはならない。

(事故発生時における報告義務等)

第6条 受託者は、この契約による業務に関するデータの滅失、き損若しくは改ざん又はコンピュータウイルス若しくは不正なアクセスによる委託者のシステムの破壊等その他この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれ(以下「事故等」という。)があることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じたことにより委託者に損害を与えたときは、契約書第22条に定める損害賠償責任を負わなければならない。

3 委託者は、必要があると認めるときは、受託者の名称を含む当該事故等の内容について公表することができる。

(従事者への指導等)

第7条 受託者は、この契約による業務に従事している者又は従事していた者に対し、この契約による業務に関するデータの内容をみだりに他人に知らしめ、又は不当な目的に利用させてはならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事している者に対して、データの保護

に関し必要な事項を周知し、又は教育しなければならない。

(資料等の返還等)

第8条 受託者は、この契約による業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成したデータは、この契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

(廃棄等)

第9条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータについて、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

2 受託者は、廃棄又は消去が完了したことを証明する書面を委託者に提出しなければならない。

(第三者へ委託する場合の措置)

第10条 受託者は、受託業務について、第三者に再委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、委託者が認めた場合は、この限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の規定により、再委託する業務内容にデータの取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、書面により委託者に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託（それ以降の再委託も含む。以下「再々委託等」という。）し、かつ、再々委託等を行う業務内容にデータの取扱いが含まれる場合は、当該再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 再々委託等を行うことについて、委託者の承認を得ること。

(2) 再々委託等の契約の締結前に、再々委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、書面により委託者に提出すること。

(3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約（再々委託の場合は再委託の契約となる）の委託者に通知すること。

第11条 前条の規定により再委託する場合は、再委託契約の受託者はこの特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に規定しなければならない。

2 受託者は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、データを取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(書類の提出)

第12条 受託者は、この契約による業務に従事する者を委託者に派遣する場

合にあつては、あらかじめ、データの適正な取扱いに関する誓約書その他委託者が必要と認める書類を委託者に提出しなければならない。

- 2 受託者は、この契約による業務に従事する者に、従事する者の氏名従事を開始する日、従事を終了する日及びこの特記事項を遵守する旨を記した確認書を提出させ、その確認書の写しを委託者に提出しなければならない。

(調査等)

第13条 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、この契約による業務に係るデータの取扱いについて調査を行い、又は報告を求めることができる。

- 2 受託者は、前項の調査又は報告に協力しなければならない。

(定期的な監査等)

第14条 委託者は、受託者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを、委託契約等の内容に基づき定期的に確認し、必要に応じて改善策を求めることができる。

- 2 受託者は、前項の改善策の求めがあった場合は、適切な措置を講じなければならない。

(定期報告)

第15条 受託者は、この契約による業務に係るデータの取り扱い状況(第10条の規定に基づく第三者へ委託し又は請け負わせる場合も含む)について、定期的に報告しなければならない。第10条の規定に基づく再委託等が行われる場合も同様に、受託者が再委託等におけるデータの取り扱い状況について、定期的に報告しなければならない。

(契約解除)

第16条 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は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(法令等の遵守)

第17条 前各条に定めるもののほか、受託者は、尼崎市情報セキュリティ対策基準等情報セキュリティに関する関係法令等(尼崎市の条例等を含む。)を遵守しなければならない。