



公金の債権回収業務に関する法務研修  
「地方公共サービス小委員会報告書」  
資料集

平成 26 年 8 月 5 日（火）  
地方公共サービス小委員会

本資料集は、「地方公共サービス小委員会報告書」「第 3 章 資料編」掲載の各資料の全部又は一部を抜粋し、本法務研修向けに再構成したものです。

## 目次

「各試行自治体において実施された試行内容及びその結果」	3
「試行自治体等で用いられた仕様書等の実例」(抜粋)	15
「委託業務内容等と委託費用」	23
「債権放棄関連のルール制定例」(抜粋)	34
「第4回地方公共サービス小委員会(平成25年7月30日) 資料2(別添)(抜粋)」	36

「各試行自治体において実施された試行  
内容及びその結果」

事例 1

事例 2

事例 3

事例 4

事例 5

事例 6

試行自治体 事例1（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
		母子寡婦福祉資金貸付金
2. 全庁的な効果	<p>（※本貸付金について）</p> <p>●●●の母子寡婦福祉資金貸付金の未収金額（元金）は、約118,392千円（平成26年1月31日時点）であるが、●●●からの再三の催告にも応じない回収が困難と思われる債権（過年度分＝委託債権）38,114千円のうち3,473千円（委託債権額の9.1%）を1ヶ月足らずの期間で回収することができた。</p>	
3. 全庁的な課題	<p>（※本貸付金について）</p> <p>福祉的性格の強い本貸付金については、償還事務に特段の配慮と困難を伴うとともに、滞納者の管理に多くの労力と時間を費やしている。また、徴収事務にあたって専門的な知識・経験を持った職員がいない。</p>	
4. その他特記事項	—	

II 債権種類ごとの取組み内容

（1）債権名：母子寡婦福祉資金貸付金（自力執行権 あり・なし）

1. 開始時期	平成25年度
2. 開始理由	未収金（特に回収が困難な債権）が増加しているため。
3. 内容	<p>複数債権一元化・共同処理・徴収支援・民間委託</p> <p>（詳細）</p> <p>・再三の催告にも納付に応じない者や、●●●外等の遠方に転居し回収に必要以上に費用がかかる者等、回収が困難な債権（過年度未払分）について、①催告及び収納業務、②債務者に係る調査業務、③納付相談業務、等を委託している。</p>
4. 委託先	サービサー
5. 委託先決定の評価方法	<p>一者との随意契約・価格競争のみ・価格と技術の総合評価・その他</p> <p>（詳細、補足等）</p> <p>・公募型プロポーザル方式により、最も優れた提案を行った者を委託</p>

	先として決定した。		
6. 委託実績 (平成 25 年 12月～26年1 月)	委託債権額 (A)	38,114 千円	委託債権額に占める割合
	現金回収額 (B) ※ (D) の額は含まない	3,473 千円	(B) ÷ (A) 9.1%
	分納合意額 (C)	— 千円	(C) ÷ (A) — %
	分納合意額のうち、実際に支払われた額 (D)	— 千円	
	回収見込額 (E)	3,473 千円	(E) ÷ (A) 9.1%
	委託金額のうち、免除 (自治法施行令171条の7) 又は放棄 (自治法96条1項10号、各自治体の条例等) した額 (F)	0 千円	(F) ÷ (A) 0%
	処理した債権額合計 (G)	3,473 千円	(G) ÷ (A) 9.1%
	残額 (H) = (A) - (G)	34,641 千円	(H) ÷ (A) 90.9%
7. 委託料 (同上)	(I) 656 千円	(B) + (D) (回収した現金総額) に占める割合	I ÷ (B + D) 18.9%
	委託料の決定方法 (固定・成功報酬) 回収実績額の 18.0% に消費税及び地方消費税を加えた額。		
8. 情報共有	自力執行権を有する債権との共有 あり・なし		
	(情報共有の内容)		
	自力執行権のない債権との共有 あり・なし		
	(情報共有の内容)		
9. 定性的な効果	受託者 (サービサー) の会社名で催告をすることで、長年、●●●からの催告では接触の取れなかった滞納者が連絡をしてくるようになった。		
10. 課題	単年度契約とした場合、契約事務の手続きや債権精査等に相当の時間を要し、受託者の回収期間が短期間になってしまうことから、次年度以降については複数年度契約を予定している。		

試行自治体 事例2（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
		奨学金貸付金
2. 全庁的な効果		
3. 全庁的な課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他にも多くの滞納債権を抱えており、全庁的に対応を検討する会議が設置されているが、実効的な動きもなく、債権回収の全庁的な一元化も進まない。</li> <li>・自力執行権を有する債権でないと、臨時訪問をして債務者と接触できてもその場で債権を回収（集金）できないなど、労力の割に債権回収に繋がらない。</li> </ul>	
4. その他特記事項		

II 債権種類ごとの取組み内容

（1）債権名：奨学金貸付債権（自力執行権 なし）

1. 開始時期	平成 25 年度		
2. 開始理由	滞納額が年々増加しているため。		
3. 内容	複数債権一元化・共同処理・徴収支援・民間委託		
4. 委託先	サービサー		
5. 委託先決定の評価方法	<p>価格と技術の総合評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・価格と技術の評価の比重（価格点：技術点＝5：95）</li> <li>・企画提案書で技術を評価し、最も高い評価を得た者と見積もり合わせをして決定した。</li> </ul>		
6. 委託実績 （平成 25 年 9 月～平成 26 年 1 月）	委託債権額（A）	13,568 千円	委託債権額に占める割合
	現金回収額（B）	3,941 千円	（B）÷（A）
	※（D）の額は含まない		29.0%
	分納合意額（C）	6,700 千円	（C）÷（A）
			49.4%
	分納合意額のうち、実際に支払われた額（D）	1,391 千円	
	回収見込額（E）	（B）＋（C） 10,641 千円	（E）÷（A） 78.4%

	委託金額のうち、免除（自治法施行令171条の7）又は放棄（自治法96条1項10号、各自治体の条例等）した額（F）	0千円	$(F) \div (A)$ 0.0%
	処理した債権額合計（G）	$(E) + (F)$ 10,641千円	$(G) \div (A)$ 78.4%
	残額（H）	$(A) - (G)$ 2,927千円	$(H) \div (A)$ 21.6%
7. 委託料 （同上）	$(B) + (D)$ （回収した現金総額）に占める割合 （I）1,159千円	$I \div (B + D)$ 21.7%	
	経費の決定方法（固定・成功報酬） 現金回収額の28%		
8. 情報共有	自力執行権を有する債権との共有	あり・なし	
	（情報共有の内容）		
	自力執行権のない債権との共有	あり・なし	
	（情報共有の内容）		
9. 定性的な効果	サービサー名で催告を出すことで、職員が連絡しても反応しなかった滞納者が連絡してくるようになった。		
10. 課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託初年度ということもあり、委託した債権の債務者から、●●●に対し、苦情の電話が何件かあった。</li> <li>・●●●とサービサーの間で、委託債権に関する一切の窓口はサービサーに一本化する約束となっていたが、●●●の臨時職員が誤って委託債権の債務者に督促の電話をかけてしまい、交渉が一時的に混乱する場面があった。</li> <li>・●●●の規則上、委託債権であっても、債権が回収された時点で延滞金を計算し、債務者に請求し、それが期日まで納入されなかった場合、●●●名で督促状を発送しなければならないことになっていた。そのことについて、受託者と協議した結果、元金が完済されていない債務者に対し、●●●から督促状を送ると、交渉が混乱するので止めて欲しいという要望があり、運用上元金が完済されていない債務者には督促状を発送していない。</li> </ul> <p>このことについて、委託債権の督促に関しては、●●●の規定の対象外としてもらえるよう●●●の規則の改正要望をしている。</p>		

試行自治体 事例3（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
		●●●立病院の診療料金等
2. 全庁的な効果	開始して間もないため、まだ、問題点等の整理・検討はしていない。	
3. 全庁的な課題	開始して間もないため、まだ、問題点等の整理・検討はしていない。	
4. その他特記事項	開始して間もないため、まだ、問題点等の整理・検討はしていない。	

II 債権種類ごとの取組み内容

(1) 債権名： 県立病院の診療料金等 (自力執行権 あり・なし)

1. 開始時期	平成25年度		
2. 開始理由	専門的ノウハウ等を有する者を活用して未収金額の縮減を図るため。		
3. 内容	複数債権一元化・共同処理・徴収支援・民間委託 (詳細) ・民間委託：調定後概ね1年を経過しても、分納等に応じない未納者を対象に、①弁護士法人に所属している弁護士連名での催告書の送付、②反応があった者への納付相談、③弁護士法人名口座への入金又は分納合意書の徴求、等裁判外の事務を委託している。		
4. 委託先	弁護士（法人）		
5. 委託先決定の評価方法	一者との随意契約・価格競争のみ・価格と技術の総合評価・その他 (詳細、補足等) 公募型プロポーザルにより、委託料の金額、未収金回収の委託業務の実績、催告実施の方法等について点数化をし、最も高い点数を得た者と契約を締結した。		
6. 委託実績 (平成25年 12月31日現在)	委託債権額 (A)	16,000 千円	委託債権額に占める割合
	現金回収額 (B)	503 千円	(B) ÷ (A)
	※ (D) の額は含まない		3.1%
	分納合意額 (C)	0 千円	(C) ÷ (A)



			0%
	分納合意額のうち、実際に支払われた額 (D)	0 千円	
	回収見込額 (E)	503 千円	(E) ÷ (A) 3.1%
	委託金額のうち、免除 (自治法施行令171条の7) 又は放棄 (自治法96条1項10号、各自治体の条例等) した額 (F)	0 千円	(F) ÷ (A) 0%
	処理した債権額合計 (G)	503 千円	(G) ÷ (A) 3.1%
	残額 (H)	15,497 千円	(H) ÷ (A) 96.9%
7. 委託料 (同上)	(I) 158 千円	(B) + (D) (回収した現金総額) に占める割合 503 千円	(I) ÷ (B + D) 31.4%
	委託料の決定方法 (固定・成功報酬) 現金回収金額の 30% (消費税込み 31.5%)		
8. 情報共有	自力執行権を有する債権との共有 あり・なし		
	(情報共有の内容)		
	自力執行権のない債権との共有 あり・なし		
	(情報共有の内容)		
9. 定性的な効果	弁護士連名で催告することにより、職員が連絡しても反応のなかった未納者からの問合せが病院にきている。		
10. 課題	開始して間もないため、まだ、問題点等の整理・検討はしていない。		

試行自治体 事例4（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
		母子寡婦福祉資金債権
2. 全庁的な効果	無記載	
3. 全庁的な課題	<p>全庁的な取組みとして、平成24年3月に税外未収金縮減対策委員会を設置し、未収金の縮減のために取り組んできている。</p> <p>しかし、多くの資金で滞納債権を抱えており、徴収体制や債権管理の手法が十分に構築されていないため、総合的な回収が十分行われていない。</p> <p>また、それぞれの資金でノウハウの蓄積が十分に出来ず、継続的な取組みの強化ができていない。回収に関する業務に対して十分な職員・時間も充てられない状況である。</p>	
4. その他特記事項	無記載	

II 債権種類ごとの取組み内容

(1) 債権名：母子寡婦福祉資金（自力執行権あり・なし）

1. 開始時期	平成25年10月から
2. 開始理由	徴収率・額が低下したため。
3. 内容	<p>複数債権一元化・共同処理・徴収支援・<u>民間委託</u></p> <p>（詳細）</p> <p>・民間委託 過年度分の未払い分について、①サービサー名での催告、②反応があった者への納付相談、③サービサー名義の口座への入金または分納対応等を委託している。</p>
4. 委託先	サービサー
5. 委託先決定の評価方法	<p>一者との随意契約・価格競争のみ・<u>価格と技術の総合評価</u>・その他</p> <p>（詳細、補足等）</p> <p>・企画提案書で技術を評価し、最も高い評価を得た者と見積もり合わせをして決定した。</p>

6. 委託実績 (平成25年10月～26年1月)	委託債権額 (A)	(A) 17,148 千円	委託債権額に占める割合
	現金回収額 (B)	1,126 千円	(B) ÷ (A)
	※ (D) の額は含まない		6.6%
	分納合意額 (C)	2,308 千円	(C) ÷ (A)
	分納合意額のうち、実際に支払われた額 (D)	109 千円	
	回収見込額 (E)	(B) + (C) 3,434 千円	(E) ÷ (A) 20.0%
	委託金額のうち、免除 (自治法施行令 171 条の 7) 又は放棄 (自治法 96 条 1 項 10 号、各自治体の条例等) した額 (F)	(F) 0 千円	(記入不要) (F) ÷ (A) %
	処理した債権額合計 (G)	(E) + (F) 3,434 千円	(G) ÷ (A) 20.0%
残額 (H)	(A) - (G) 13,714 千円	(H) ÷ (A) 80.0%	
7. 委託料 (同上)	(I) 389 千円	(B) + (D) (回収した現金総額) に占める割合	(I) ÷ (B + D) 31.5%
	経費の決定方法 (固定・成功報酬) 現金回収額の 31.5%		
8. 情報共有	自力執行権を有する債権との共有	あり・なし	
	(情報共有の内容)		
	自力執行権のない債権との共有	あり・なし	
	(情報共有の内容)		
9. 定性的な効果	サービス一名で催告を出すことで、職員が連絡しても反応しなかった滞納者や連帯保証人が連絡してきた。		
10. 課題	無記載		

試行自治体 事例5（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
		水道料金、●●使用料
2. 全庁的な効果	<p>●●●では、税・保険料・料金・使用料について徴収業務を一元化しており、そのうちの私債権に当たるものについて、弁護士と債権回収委託契約を締結し、回収を図った。</p> <p>弁護士からの催告書により、今まで●●●から督促状や催告書を送付しても何ら反応が無かった滞納者が、分割納付・分納誓約書の提出・完納に至るなどの状況が見られた。</p> <p>平成25年8月に契約締結以降、12月末現在で委託対象額の12.5%を回収した。</p>	
3. 全庁的な課題	<p>(1) 対象者は、委託した債権以外にも滞納があるケースが多い。</p> <p>(2) 委託した債権から優先的に納付された場合、他の科目の納付（回収）が遅れるという問題がある。</p> <p>(3) 納付に至らない対象者について、訴訟の扱いをどうするか。が課題としてあげられる。</p>	
4. その他特記事項	平成26年度も継続して事業を実施し、滞納額の圧縮に努めていく。	

II 債権種類ごとの取組み内容

(1) 債権名：水道料金・●●使用料 (自力執行権 あり・なし)

1. 開始時期	平成25年8月23日
2. 開始理由	自力執行権を有さない債権についての新たな回収方法
3. 内容	<p>複数債権一元化・共同処理・徴収支援・民間委託</p> <p>(詳細) 水道料金・●●使用料について、弁護士へ委託対象者の内容を渡したのち、担当課が滞納者に対し、弁護士へ債権回収委託をした旨の通知書を送付する。反応のない対象者に対し、弁護士が催告書を送付する。</p>
4. 委託先	弁護士
5. 委託先決定の評価方法	<p>一者との随意契約・価格競争のみ・価格と技術の総合評価・その他</p> <p>(詳細、補足等) 私債権回収について、民間に委託を行う初の試みである。委託に当たり、内閣府の提案や助言を受け、当町非常勤弁護士への委託が可能となり契約に至った。</p>

6. 委託実績 (平成 25 年 9 月～25 年 12 月)	委託債権額 (A)	9,616 千円	委託金額に占める割合
	現金回収額 (B)	1,202 千円	(B) ÷ (A)
	※ (D) の額は含まない		12.5%
	分納合意額 (C)	4,247 千円	(C) ÷ (A)
	分納合意額のうち、実際に支払われた額 (D)	千円	
	回収見込額 (E)	(B) + (C) 5,449 千円	(E) ÷ (A) 56.7%
	委託金額のうち、免除 (自治法施行令 171 条の 7) 又は放棄 (自治法 96 条 1 項 10 号、各自治体の条例等) した額 (F)	0 千円	(F) ÷ (A) 0%
	処理した債権額合計 (G)	(E) + (F) 5,449 千円	(G) ÷ (A) 56.7%
残額 (H)	(A) - (G) 4,167 千円	(H) ÷ (A) 43.3%	
7. 委託料 (同上)	(I) 360 千円	(B) + (D) (回収した現金総額) 1,202 千円	I ÷ (B + D) 30.0%
	委託料の決定方法 (固定・成功報酬) 毎月 1 日～末日までの回収金額の 30% ・1 人の対象者につき回収金額が 50 万円を超えた場合は、超えた金額の 25% ・弁護士が 3 回催告しても回収できなかった場合は、1 人当たり 1,000 円		
8. 情報共有	自力執行権を有する債権との共有 <input checked="" type="checkbox"/> あり・なし		
	(情報共有の内容) 徴収部門が一元化されているため、対象者に、税・保険料などの滞納がある場合、氏名・住所・生年月日・滞納科目・金額・交渉経過がいつでも参照できる。		
	自力執行権のない債権との共有 <input checked="" type="checkbox"/> あり・なし		
	(情報共有の内容) 同上		
9. 定性的な効果	弁護士が催告書を送付することで、職員が連絡 (電話・文書) しても反応が無かった滞納者から連絡があったり、完納を含めて納付するようになった。		
10. 課題	債権回収に関して、弁護士が催告書を送付しても全く無反応の者からいかに回収するかが今後の課題である。		

試行自治体 事例6（自治体●●●）

I 債権回収の取組みの全体像

1. 対象債権	自力執行権を有する債権	自力執行権を有しない債権
2. 全庁的な効果	<p>支払督促手続きについて実践的な研修を行った。手続きに関する知識、理解が深まったことで、支払督促手続を実施することを具体的に明言する催告を行うことができた。</p> <p>これによって、支払督促の対象となった7件の債権（水道料金2件、大学等奨学資金貸付金3件、住宅建設資金貸付金2件）のうち、6件について分納合意をすることができた。</p>	
3. 全庁的な課題	<p>平成25年4月に債権管理条例を施行し、これに合わせて債権管理マニュアルを整備した。職員の意識向上、条例、マニュアルに基づく債権管理・回収を推進するため、外部講師による債権管理・回収に関する研修会を実施したい。</p>	
4. その他特記事項	<p>当該自治体では試行として債権管理・回収について弁護士による研修会を実施した。</p>	

II 債権種類ごとの取組み内容

(1) 債権名：特定なし

1. 開始時期	平成25年8月
2. 開始理由	債権管理・回収に関する職員の意識向上、知識の習得
3. 内容	<p>弁護士による研修会</p> <p>(詳細)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支払督促手続きについて、書面作成方法を含む実践的な研修</li> </ul>
4. 委託先	弁護士
5. 委託先決定の評価方法	一者との随意契約・価格競争のみ・価格と技術の総合評価・その他⇒大阪弁護士会のあっせん

## 「試行自治体等で用いられた仕様書等の実例」

実例 1 公営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託

実例 2 母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託

実例 3 病院未収金回収業務委託

実例 4 病院等診療費等自費未収金徴収事務委託

※ 実例 1～4 は、民間事業者から企画提案書の提出を受け、その内容を評価して、評価点が最も高かった者から契約交渉を実施する、いわゆる『プロポーザル方式』を掲げている。

これらは、ある地方公共団体で使用された一例にすぎず、この内容の合理性を保障する趣旨のものではない。あくまで参考としての利用にとどめられたい。

## ●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務 仕様書

### 1. 業務名

●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務（以下「本業務」という。）

### 2. 業務の目的

●●●の有する未収債権のうち、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定により、歳入の収納事務の外部委託が可能な●営住宅の家賃（店舗部分の家賃を含む。以下同じ。）等を対象として、専門性及びノウハウを有する弁護士又は弁護士法人に、家賃等回収及び回収不能家賃等の報告書作成の業務を委託することにより、未収家賃等の回収強化を図り、公平な●民負担の確保及び公正な行財政運営の向上を目的とします。

### 3. 委託債権

●営住宅にかかる家賃等で、既に退去済みの者の滞納家賃等。

詳しくは、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）、住宅地区改良法（昭和35年法律第84号）、住宅地区改良法施行令（昭和35年政令第128号）、住宅地区改良法施行規則（昭和35年建設省令第10号）、「●●●営住宅条例（平成●●年●●●条例第●●号）」、「●●●営住宅条例施行規則（平成●●年●●●規則第●●号）」を参照。

### 4. 委託業務の内容

(1) 家賃等を滞納したまま●営住宅を退去した元入居者及び保証人（それぞれの相続人を含む。以下「債務者」という。）に係る滞納家賃等（現在、分納誓約中その他の理由により、納付が見込まれるものを除く。）の収納事務等であり、具体的な事務の範囲は、次のとおりである。

- ① 債務者に対して、本業務の受託通知書を送付し、受託債権の回収について、その権限があることを示すこと。
- ② 債務者への納付催告及び納付交渉。
- ③ 債務者の返済能力に応じた、分割納付誓約の締結及び分割納付の履行管理。
- ④ 受託債権の収納及び領収証の発行。



- ⑤ 回収した受託債権の安全かつ確実な保管。
  - ⑥ 収納した受託債権の●●●への納入。
  - ⑦ 債務者の最終住所地及び所在の調査。
  - ⑧ 納付交渉経過、回収履歴、調査事項等の記録及び徴取した関係書類を添付した報告書の作成。
  - ⑨ 債務者からの苦情等への対応。
  - ⑩ その他必要と思われる事務。
- (2) 法的措置は委託の対象外とする。
- (3) (1)に定めのない事務又は事務の内容等に疑義のある場合は、●●と受託者で協議して定める。

5. 履行期間

平成●●年●●月●●日から平成●●年●●月●●日まで

6. 履行場所

●●●●●●●●●●●●●●●●課

7. 委託債権の予定数量

約●●件 約●●, ●●●, ●●●円

※1 回収状況により増減する場合がある。

※2 件数は、退去件数のうち、委託を予定している件数であり、分納誓約中その他の理由により、納付が見込まれるものは委託対象に含めない。

8. 委託料

(1) ●●は、以下の額に消費税及び地方消費税相当額を加えた金額を委託料として受託者に支払う。なお、受託通知書の送付費用、戸籍及び住民票の取得費用等の諸経費並びに本業務の実施に要する費用一切は、すべて受託者の負担とする。

① 委託した債権について債務者から回収した金額 (●●が●●の催告によらずに債務者から委託債権の支払を受けた場合を含む) にプロポーザル募集において受託者自らが提案した成功報酬率を乗じて得た額 (1円未満の端数があるときは、これを切り捨てた額)



### ③ 金額

- (2) 受託者は、領収書の様式と領収印の印影について書面で●●に報告すること。
- (3) 受託者は、債務者から委託債権を収納したときは、現金出納簿により整理すること。
- (4) 受託者は、収納日ごとに領収金日計表を作成すること。
- (5) 受託者は、各月末までに収納した委託債権を、●●の発行する納入通知書により、翌月10日までに納付すること。
- (6) 受託者は、前号の規定による納付の後、速やかに次に掲げる書類を●●に提出すること。
  - ① 領収金日計表
  - ② 領収書の控えの写し
  - ③ 現金出納簿の写し
- (7) 受託者は、委託期間中、領収書の控えを適切に保存するものとし、委託期間終了時にこれを●●に引き渡すものとする。

## 1 2. 報告業務

- (1) 受託者は、債務者等の支払状況及び債務者等への対応内容について記録し、●●へ毎月1回以上報告を行うこと。
- (2) 前記4. による業務を実施しても、回収不能であることが判明した債権については、催告を中止し、回収不能報告書を作成し、戸籍及び住民票等の証拠資料並びに調査記録を添付のうえ、●●に提出すること。
- (3) 債務者等とのトラブル、苦情等については随時報告を行うこと。

## 1 3. 秘密の保持

- (1) 当該委託業務の契約の期間中若しくはこの契約が終了し、又は解除された後において、この契約にかかる業務上知り得た事項について、他に漏らさないこと。
- (2) ●●●個人情報保護条例（平成●●年●●●●条例第●号）を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること

## 1 4. ●●の委託債権に係る催告の制限

- (1) ●●は、委託債権について、債務者に対し、受託者に無断で未納額を通知し、又は催告してはならない。

- (2) ●●は、●●の催告によらずに債務者から委託債権の支払を受けた場合は、受託者に対し、その内容を連絡するものとする。

#### 15. 入金口座及び保管口座

- (1) 受託者は、納付書又は振込により債務者から委託債権の支払いを受けるときは、当該事務専用の決済用預金の口座で受けなければならない。また、債務者から現金書留郵便等による送金又は現金の持参があったときは、当該事務専用の決済用預金の口座に速やかに入金しなければならない。
- (2) 受託者は、収納した現金を●●に納付するまでの間、前号の口座において、確実かつ安全に保管しなければならない。
- (3) 第1号に規定する当該事務専用の決済用預金の口座とは、受託者が金融機関において「●●●営住宅退去者家賃等預かり口座 ○○○○」（○○○○は受託者名）の口座名で開設した口座とする。
- (4) 受託者は、第1号に規定する口座を委託事務以外の用途に用いてはならない。
- (5) 受託者は、第1号に規定する口座を開設した場合は、書面でその旨を●●に届け出なければならない。

#### 16. 委託債権の追加、修正、中止

- (1) ●●は、新たに特定の債権について、委託の追加を行う際は、受託者の了承を得た後、受託者に情報を提供するものとする。
- (2) ●●は、委託債権について、受託者への情報提供後、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、委託債権のうち、特定の債権について、●●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) ●●●及び受託者は、第1号から前号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) 委託債権の追加、修正、中止による成功報酬率の変更は行わない。

#### 17. 収納事務に要する費用の徴収の禁止

受託者は、理由の如何を問わず、委託事務を遂行するに際し必要な費用を債務者から徴収してはならない。

#### 18. 契約終了後の措置

- (1) 受託者は、契約が終了したときは、直ちに前記15.に規定する決済用預金の口座を閉鎖するとともに、保管している金額を●●に報告し、●●の発行する納入通知書により、当該金額を●●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●●に返還すること。
- (3) 本業務における債務者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、全て●●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、誠実に対応すること。
- (4) ●●が提供した資料は、履行期間終了日まで適切に保管し、履行期間終了後はすみやかに●●に返却すること。

## 19. その他

- (1) 受託者は、本業務を再委託することはできない。
- (2) この仕様書に定めがない事項については、関係法令によるほか、プロポーザルにおける企画提案書の内容を踏まえ、双方協議のうえ定めるものとする。

(余白)

## 別添 1 委託業務内容等と委託費用

※別添 1 については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添 1 に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること

No.	団体名	担い手	開始時期	自力執行権		特金・非特金	対象債権		委託内容
				有	無		自力執行権有	自力執行権無	
1	市区町村	サービサー	平成21年	○	○	特金・非特金 双方	①地方税、②国民健康保険料、③介護保険料、④後期高齢者医療保険料、⑤下水道使用料、⑥下水道受益者負担金、⑦保育所保育費用	①公営住宅使用料、②水道料金、③公立病院診療費、④奨学金貸付金償還金、⑤母子寡婦福祉、⑥その他の貸付金償還金(土地貸付金収入)	電話および文書による自主的納付の勧奨、電話番号調査及び住所調査
2	市区町村	弁護士	平成19年4月	○	○	特金・非特金 双方	①保育料、②介護保険料、③下水道使用料(分担金含む。)	①土地貸付料、②住宅使用料、③簡易水道使用料、④医療費(診療債権)、⑤給食費	近隣地域の弁護士会所属の弁護士(2名) 年2回の徴収対策本部会議に招き、徴収担当者の法律相談、弁護士名での催告書を送付して、滞納者の呼出しと面談(納付計画)などを実施
3	市区町村	一般企業	平成22年8月	○	○	特金・非特金 双方	①市税、②国民健康保険料、③介護保険料、④後期高齢者医療保険料、⑤道路占有料	①大学奨学金貸付、②高等学校入学資金貸付金、③母子寡婦福祉資金貸付金、④学校給食費、⑤国民健康保険給付費返納金、⑥市立保育所時間延長サービス負担金、⑦児童扶養手当返納金、⑧児童手当等返納金	電話による自主納付の案内業務(電話番号調査は含まない)
		弁護士	平成22年3月	—	○	特金・非特金 双方	—	①土地貸付料、②母子寡婦福祉資金貸付金、等	弁護士名による催告から始め、最終的には法的措置まで行くことを想定している
4	市区町村	弁護士	平成22年	—	○	特金・非特金 双方	—	①公営住宅使用料、②水道料金、③公立病院診療費、④少額資金貸付金償還金、⑤母子寡婦福祉資金貸付金償還金、⑥その他貸付金償還金、⑦その他(地域し尿処理施設使用料、し尿収集手数料、ハイテク・ミニ企業団地工場使用料、農業集落汚水処理施設使用料など) ※学校給食費や、学童クラブ育成料は予算に入っていないため除外	弁護士名での催告、納付相談、訴訟代理等の業務
5	市区町村	弁護士	平成18年7月	—	○	特金・非特金 双方	—	①応急小口資金貸付金、②女性福祉資金貸付金、③老朽家屋解体・除去費、④区営住宅明渡・使用料、⑤生活保護費返還金等	弁護士名による催告、訴訟提起業務
		弁護士	検討中	○	—	非特金	地方税等の自力執行権を有する債権	—	催告書の送付、納付相談、面談結果報告書等の作成、納付誓約書の作成、納付書の送付、電話催告、債務者宅訪問、所在調査、終了報告書等の作成
		一般企業	平成19年7月	○	—	非特金	①特別区民税、②都民税(現年)、③軽自動車税(現年・滞納繰越)	—	自主納付の呼びかけ、電話催告

※本表(別添1)の利用については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添1に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること



委託した債権			回収した債権			回収率 B/A	委託費 C	C/B (委託費/回収額)	債権回収の困難さ及び事務量を示す情報
年度	件数	金額 A (千円)	年度	件数	金額 B (千円)				
H25	70	—	H25	10	—	10%程度	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書に反応しない、市外に転居してしまつて連絡がとれない、特に転居を繰り返して住所がつかめない債務者が一定数いたことが委託の背景。</li> <li>・4名しかいない税務課の職員は、預金や給与の差押え等の業務が中心なので民間委託を考えた。</li> <li>・人口が9千人の市なので、知っている人に対する回収はやりにくい。</li> </ul>
H20-21	189	16,996	H20-21	22	5,981	35.2% (H20、 H21の累 計)	884千円 (H20、21年度)	14.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士事務所がある都支部から、片道約4時間程度の場所にある本庁舎において、弁護士による、債務者に対する個別面談(納付相談会)を実施する。</li> <li>・個別面談では、弁護士から滞納者に対し、今後、家計簿をつけることを指導し、今後、提出することを求めている。</li> </ul>
H25	28万件程 度	—	H25	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・固定費と1件当たり架電費用とに分けて契約</li> <li>・25年度の契約額は約4千万円</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託する以前は、職員が広い範囲で電話による納付案内をすることは、業務のボリューム等の理由により困難であった。</li> <li>・平日の業務時間中は、滞納者が在宅している可能性は低いと見込み、委託事業者が平日の業務時間外や土日祝日に電話をしてくれるのは効果的である。</li> <li>・委託先が持っているノウハウも1つの理由である。委託先には、電話を効率的にかけるシステム・方法が確立しており、大量の電話を処理している。</li> </ul>
—	—	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士事務所によって費用体系は異なるが、基本的には、着手金と、1件ごとの成功報酬割合からなる。</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による通常の徴収業務を進めても履行がない案件の中から選定している。</li> <li>・着手金を支払って業務を開始しても必ずしも回収できる訳ではない。</li> <li>・弁護士への委任は法的措置を前提としているが、状況によっては法的措置をとることが困難な場合がある。</li> </ul>
H23-24	40	—	H23-24	差押1件	—	—	150千円程度	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権処理の一元化を担当している債権管理対策課が移管を受けた案件のうち、高額な案件や困難な案件で、法的措置を考えている案件を対象としている。</li> </ul>
H18-23	187	83,561	H18-23	115	34,424	41.2%	11,215千円	32.6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母子寡婦に関する貸付金である。生活困窮者に医療費や生活費を貸し付けるといふものである。22年度はそれにプラスし女性福祉資金等を委任している。</li> <li>・委託した債権の債務者は、10万円以上を滞納し、1年以上納付の無い者。</li> <li>・弁護士名で督促状を送付し、相談を受け付けている。連絡のない方については訴訟提起している。</li> </ul>
—	—	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・着手金:一律1件10千円</li> <li>・報酬:一括納付の場合は回収額の25%、分納の場合は分納合計額の15%とし、既払い金(10千円)を差し引いた額</li> <li>・実費:1件につき5千円を預かり年度末に余剰を精算</li> </ul>	—	(委託を検討中)
H22	約96,000	6,000,000	H22	約3,000	93,849	1.6%	5,140千円	5.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人当たり2~3000人ほど受け持っており、個別の対応が難しい。そこで、電話催告を委託している。</li> <li>・委託内容は、請求行為ではなく、支払案内業務のみ。</li> </ul>

No.	団体名	担い手	開始時期	自力執行権		特金/ 非特金	対象債権		委託内容
				有	無		自力執行権有	自力執行権無	
6	市区町村	一般企業	平成20年10月	○	—	非特金	①地方税、②国民健康保険料、③後記高齢者医療保険料	—	・地方税については電話(納付の呼びかけ)と訪問(区内に限定)を1ヶ月毎に向後に実施 ・居所調査を訪問と併せて実施
7	市区町村	一般企業	平成20年	○	—	非特金	地方税、国民健康保険料	—	電話による自主納付の案内、及びそれに付随する事務作業(電話番号調査)
8	市区町村	一般企業	平成19年	○	—	非特金	市税	—	電話による自主納付の案内(不通の場合など、内容によっては催告文書と納付書を作成・送付する)
9	市区町村	サービサー	平成19年8月	○	—	非特金	①地方税(固定資産全、都市計画税、市県民税、軽自動車税)、②国民健康保険料	—	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する支払案内業務
10	市区町村	一般企業	平成22年度より2年(現在は実施せず)	○	—	非特金	地方税(市民・県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険料)	—	電話による自主納付の案内業務
11	市区町村	公益社団法人	平成18年	○	—	非特金	地方税、国民健康保険料	—	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する納付勧奨(ポストイング、架電)
		サービサー	平成25年						居所調査(近県以外に転出した者)
12	市区町村	公益社団法人	平成16年11月	○	—	非特金	地方税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料	—	滞納者に対する支払案内業務(電話催告)
13	市区町村	一般企業	平成23年	○	—	非特金	地方税、国民健康保険料	—	電話による自主納付の案内業務(電話番号調査、リストの作成等の事務作業等の関連業務も含む)
14	市区町村	一般企業	平成24年	○	—	非特金	地方税	—	電話による自主納付の案内、及び関連する事務作業

※本表(別添1)の利用については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添1に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること

委託した債権			回収した債権			回収率 B/A	委託費 C	C/B (委託費/ 回収額)	債権回収の困難さ及び事務量を示す情報
年度	件数	金額 A (千円)	年度	件数	金額 B (千円)				
H24	35,866件	—	H24	2,686件	約125,000	—	年間約14,000千円	—	・勧奨件数35,866件に対し、接触数は10,933件(約30.5%)、接触数の24.5%にあたる2,686件から納付に繋がっている。 ・業務量は、電話は月5,300コール、訪問は月900件という目標値設定している。訪問は一人1日当たり20件程度訪問している。
H24	発信件数 6,694件	—	H24	約束件数 981件 納付書発 送件数 267件	—	—	4,964千円	—	・毎日ではなく、木曜日及び土曜日の10時～19時、業務量については2人×94日(8時間)という契約になっている。 ・滞納整理強化月間は金曜も委託。
H24	18,984	—	—	—	—	—	16,000千円程度	—	・新規滞納者の増加が見込まれる中、早期対応策として「電話催告」「文書催告」による自主納付の呼びかけが重要となっている。
H24	68,066 (地方税 のみ)	8,026,580 (地方税の み)	H24	4,612 (地方税 のみ)	199,324 (地方税の み)	2.5%	8,800千円 (ただしH25年度)	4.4%	・委託しているのは、原則として現年度分のみ。過年度の滞納分については職員で対応している。 ・委託内容は、請求行為ではなく、支払案内業務のみ。 ・委託先が電話番号調査を行っていたが、判明率が低いため、職員が市の資料をもとに電話番号調査を行う方法に変更。 ・25年度の架電件数目標は、1ヶ月2,000件としている。
—	—	—	—	—	—	—	年間1,300千円	—	・電話をしたのは11月から2月の数日ずつ。 ・市外局番04Xから発信するよう議員から要請があり、受託事業者がエリア内に場所を借りて業務を行う必要があった。
H24	22,890	—	—	—	—	—	2,180千円	—	・電話及び訪問による自主納付の案内は、現年度分を対象に、うっかり忘れへの対応策である。徴税吏員はその時間を活用して滞納繰越分の整理や、より高額な案件の対応が可能になる。 ・以前は同じ委託先が訪問面談して納付勧奨していたが、回れる件数が限られるため、ポスティングに変更しカバー率を上げた。
H25	12	3,000	H25	1 (分納)	—	—	1件当たり5千円	—	・これまで、徴税吏員による債務者の引越先追跡調査を年に何度か実施しているが、引越した債務者は近県を含め1,000件ほどあり、徴税吏員だけではカバーできない。
—	—	—	—	—	—	—	6,000千円程度	—	・委託内容は、請求行為ではなく、支払案内業務のみ。 ・原則として現年度分で、複数の遅延や過年度分があれば同時に勧奨を行う。 ・個人情報保護の観点から、委託先の人過去の交渉記録を見られないという問題はある。(委託先の人システムに入力することは可能、吏員は毎日吸い上げることはできる。)
H24	発信総数 5,940件	—	H24	納付約束 件数 1,163件 納付相談 申出件数 291件	—	—	3,811千円	—	・電話勧奨は2名が週4日担当している。電話代は委託先が負担している。
H24	発信件数 3,584件	—	H24	交渉件数 654件 納付約束 件数 471件	—	—	1,230千円(月あたり300千円)	—	・毎年11月に現年度滞納分のリストから、難易度がひくいものから滞納者リストを作成して委託先に渡す。 ・毎年11月から翌年2月にかけての4か月の作業を委託する。

No.	団体名	担い手	開始時期	自力執行権		特金/ 非特金	対象債権		委託内容
				有	無		自力執行権有	自力執行権無	
15	市区町村	弁護士	平成19年 6月	—	○	特金	—	生活一時資金貸付金	弁護士名での催告、納付相談、訴訟の提起 ※訴訟の提起も含んだ報酬体系 ※多数の債権を委託することによるスケールメリットを活かす形
16	都道府県	サービス	平成23年 10月	—	○	特金	—	母子寡婦福祉貸付金債権のうち、長期間(10年間)にわたり、ほぼ償還のない滞納債務	文書等による滞納債務額の通知、自主納付の勧奨 償還金の収納、保管及び納入滞納者の所在確認の調査
17	都道府県	サービス	平成21年 10月	—	○	特金	—	母子寡婦福祉資金の滞納債権のうち、当初契約時の償還期限を全て経過し、1年以上償還がないもの。	滞納者への催告文書の送付、電話による催告、居所調査
18	都道府県	弁護士	平成21年 度	—	○	特金	—	母子寡婦福祉資金貸付金償還金	母子寡婦福祉資金貸付金の債権整理・回収業務の委任 (催告状の送付、滞納者との納付相談)
19	都道府県	サービス	平成22年 2月	—	○	特金	—	母子寡婦福祉資金貸付金	サービス名での納付の請求、回収、所在照会
20	都道府県	サービス	平成25年 8月	—	○	特金	—	母子寡婦福祉貸付金債権のうち、長期間(10年間)にわたり、ほぼ償還のない滞納債務	未収金の催告及び収納業務、納付相談、住所移動者の調査業務
21	都道府県	サービス	平成23年 12月	—	○	特金	—	奨学金貸付金	滞納者への催告文書の発送と電話での催告。
22	都道府県	サービス	平成25年 7月	—	○	特金	—	高等学校奨学金債権	支払案内、未納者・保証人との分納相談

※本表（別添1）の利用については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添1に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること

委託した債権			回収した債権			回収率 B/A	委託費 C	C/B (委託費/ 回収額)	債権回収の困難さ及び事務量を示す情報
年度	件数	金額 A (千円)	年度	件数	金額 B (千円)				
H19-24	3,210	763,853	H19-24	全額納付・一部納付 630件	189,888	24.9%	134,260千円(H19~24年度)	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・任意の返済や、分納合意をしない者については全件訴訟提起した。</li> <li>・元々福祉的性格の強い、生活一時貸付金が対象。</li> <li>・昭和40年代からの古い事業であり、焦げ付いている債権も5,000件ほど存在。</li> <li>・この未済額を解消するため本件委託を実施。</li> </ul>
				訴訟により完納 86件	157,228	20.6%			
				現金回収合計額 計716件	347,165	45.4%			
				分納合意 673件	83,080	10.9%			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">           本欄は下記にて算出。            現金回収合計額(347,165千円)÷経費(134,260千円)         </div>									
H23	982	180,925	H23	177	3,656	2.0%	1,535千円(回収債権の40%(税別))	42.0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主的納付にしているのは、対象が母子家庭の母なので、ソフトにする、という趣旨である。</li> <li>・元々低所得層であり、いわゆる取立てはできない。あまり厳しい言葉も使えない。</li> <li>・委託債権は、10年以上滞納があり、直近で2年間支払がないもの。</li> <li>・滞納額は20億円あり、そのうち、1.8億円を委託した。</li> <li>・平成23年10月から委託開始したが、実際催告をしたのは、平成24年の1月から3月まで。これは、データの整理に時間がかかったため。氏名住所の変更や、再再婚などが原因。</li> </ul>
H24	746	211,902	H24	—	19,539	9.2%	H24年度 6,154千円(回収額×30%×消費税)	31.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母子寡婦福祉資金であり、元々福祉的性格が強い。</li> <li>・1年間以上返済がないものを委託した。</li> <li>・なお、全庁で同じサービスに委託している(まとめて委託するため、委託費を下げる要因となる。)</li> </ul>
H23	126 (46名分)	48,483	H23	85 (25名)	4,324	9.0%	2,819千円 ※弁護士報酬は件数×着手金。一律一件35千円。	65.2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納当初は保健所で対応しており、そこで対応し尽くしたが支払いに結びつかなかったもののみ本庁に上がってきて、そこで審査を行い委託するような流れとなっている。</li> <li>・府で債権の委託基準を見直した。なんでもかんでも委託するのではなく、悪質な案件のみ委託することにより弁護士の利用効果を発揮しやすい内容にしている。</li> <li>・8割が就学資金であり、100~200万円の貸付が多い。</li> <li>・分納合意が基本であるので、件数に比べ金額が少ない。なしのつぶてだった債務者から約10%の徴収がある。現金で委託料を超える金額が入っているため成功と考えている。</li> </ul> <p>事務局注：困難案件を抽出したため、成功報酬ではなく着手金制としたことにより、C/Bが他案件よりも高めになっている。</p>
H23	299	105,720	H23	188	14,839	14.0%	3,561千円 ※回収額の一定割合(非公表)	24.0%	—
H25	約150件 (90人)	約44,000	—	—	—	—	回収額の18.9%(消費税込)	18.9%	—
H23/12-H24.3	141	47,777	H23.12-H24.3	23	2,075	4.3%	成功報酬型(率は非公表)	—	・滞納者への催告文書の発送と電話での催告のみ
H25/7-10	76	13,568	H25/7-10	59	3,001	22.1%	回収額の28%に消費税相当を加えた額	28.0%	・平成24年度までに調定が完了し、未済金が残っている人の債権が対象

No.	団体名	担い手	開始時期	自力執行権		特金/ 非特金	対象債権		委託内容
				有	無		自力執行権有	自力執行権無	
23	都道府県	サービス	平成15年4月	—	○	特金	—	公共事業の施行に伴う移転資金貸付金	納入通知書等の発送業務、滞納債権回収業務、正常債権管理業務、収納金管理業務、不動産競売等申立業務、貸付事務代行業務等。
24	都道府県	サービス	平成21年10月	—	○	特金	—	農業改良資金貸付金及び林業改善資金貸付金債権(事業を廃止し、1年以上入金のない者)	滞納貸付金の回収業務 ・滞納者及び連帯保証人に対する入金案内(文書・電話) ・連絡先不明滞納者への所在調査 ・返還計画の助言 ・滞納者からの問い合わせ ・報告書作成等
25	都道府県	サービス	平成21年4月	—	○	特金	—	中小企業高度化資金貸付債権	延滞債権37先の債権管理・回収及び債務者等への調査。
26	市区町村	弁護士	平成25年9月	—	○	非特金	—	水道料金等	弁護士名での催告(文書)、納付相談
27	市区町村	サービス	平成20年5月	—	○	非特金	—	市営住宅使用料(駐車場使用料も含む)	自主納付の案内(電話、案内状による居所調査)、居所調査
28	市区町村	サービス	平成24年10月	—	○	非特金	—	市営住宅使用料	電話による自主納付勧奨及び案内状(ハガキ)の送付
29	都道府県	一般企業	平成21年4月	—	○	非特金	—	県営住宅使用料	電話による自主納付勧奨(納入通知書の再発行など付随事務も含む)
		弁護士	平成20年						催告(納付の請求)、納付相談、居所調査
30	都道府県	サービス、弁護士	平成22年8月～	—	○	非特金	—	県営住宅(県営住宅、特公賃住宅)家賃	県外移転者及び居住不明者の滞納家賃の支払入金案内、滞納者からの滞納家賃等の収納代行、滞納者の所在調査
31	都道府県	サービス	平成21年4月～	—	○	非特金	—	県営住宅の家賃、駐車場使用料	退去者の滞納家賃の支払入金案内、滞納者からの滞納家賃等の収納代行、滞納者の所在調査
32	都道府県	サービス	平成25年4月～	—	○	非特金	—	県営住宅の家賃、駐車場使用料、目的外使用許可使用料	退去者の滞納家賃の納入案内業務、滞納家賃等の受取・保管業務、滞納者の所在調査
33	都道府県	弁護士事務所	平成22年12月	—	○	非特金	—	退去者にかかる滞納家賃等(県営住宅家賃及び駐車場使用料)	居所調査、請求書の送付及び未納家賃の回収、分割納付相談

※本表(別添1)の利用については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添1に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること

委託した債権			回収した債権			回収率 B/A	委託費 C	C/B (委託費/ 回収額)	債権回収の困難さ及び事務量を示す情報
年度	件数	金額 A (千円)	年度	件数	金額 B (千円)				
H23	滞納分 220	—	H23	滞納分 124	—	滞納分 13.2%	47,633千円(実績)(委託 業務一式)	—	・正常債権の管理も含めて委託している。 ・元々、この債権は、当該自治体の公共事業にご協力いた だいて移転したのち、困窮状態となった方が対象のもので ある。したがって、他の債権とは違う特殊性がある。債務者 からすれば、当該自治体に協力した結果、経済的困窮と なった、という意識もありうる。
H23	全債権 (滞納分 を含む) 539	—	H23	全債権 (滞納分 を含む) 448	—				
H24	3	16,279	H24	1	240	1.5%	75.6千円 (回収額×30%+消費 税)	31.7%	・委託する条件として、事業廃止かつ1年以上入金のない 債務者としているため、かなり回収が難しい。 ・債務者は高齢となっているため、支払能力がないものと 推測される。
H22	32	7,895,436	H22	29	449,054	5.7%	固定費11,235千円	2.5%	・債権の件数は少ないが、広大な領域に広がっているた め、都道府県が回収に行くのが難しい。
H25/9- 10	89	9,617	H25/9- 10	19	461	4.8%	138千円(50万円未満の 部分:回収額の30%、50 万円以上の部分:回収 額の25%)	30.0%	—
H24	35	3,996	H24	3	111	2.8%	回収額の40%(消費税 別)の完全成功報酬制	42.0%	・請求行為ではなく、納付案内(本人面談なし)、居所調査 ・退去して滞納のあるもののうち、紛争性のあるものと、現 在分納しているものは除きそれ以外を委託している。収め てもらえる可能性のある債権については自主回収で行って いる。 ・自主回収の手を尽くしたあとの債権を委託。
H24	5	5,849	H24	2	10	0.2%	回収額の40%(消費税 別)の完全成功報酬制	42.0%	・担当課は課長以下4名しかいない中で、現在の入居者及 び退出者の滞納者に対して督促、催告、電話、臨戸を行っ ていたが手が足りなくて対応できなかった。
—	—	—	—	—	—	—	36,600千円(H24)	—	・県営住宅の滞納家賃額が年々増加しており、入居者の滞 納額を減らすために、民間委託を開始した。
—	—	—	—	—	—	—	3,864千円(H24)	—	・弁護士が担当するのは通常退去者、強制執行退去者及 び無断退去者の滞納家賃である。 ・無断退去者や強制執行退去者の滞納家賃に対する滞納 整理業務を行っているため、所在地不明者が多く、所在地 が判明しても、無断退去や強制執行により退去したため、 債務者の支払協力が得られず、滞納家賃の回収には困難 を極めている。
—	—	—	—	—	—	—	回収額の40%(消費税 別)の完全成功報酬制	—	・県外移転者及び居所不明者を対象。
H23	366	111,050	H23	45	828	0.8%	回収額の42%(消費税を 含む)の完全成功報酬 制 ※348千円	42.0%	—
—	—	—	—	—	—	—	※回収額の42%(消費税 を含む)の完全成功報酬 制	—	—
H22-23	2,826	—	H22-23	1,316	17,467	—	483千円(H22)、1,072千 円(H23) ※成功報酬で8.9%	8.9%	・公営住宅からの退去者からの滞納家賃回収の事実。 ・債務者に対し弁護士事務所から請求文書と納付書を送 付している。 ・現在、県営住宅管理は指定管理者が実施しているが、入 居者の滞納解消に向けての取り組みで手一杯となっており、 退去者へは手が回っていない。委託により、退去者 へのアクションができるようになった。



No.	団体名	担い手	開始時期	自力執行権		特金/ 非特金	対象債権		委託内容
				有	無		自力執行権有	自力執行権無	
34	市区町村	サービサー	平成18年10月	—	○	非特金	—	市営住宅を退去した者に係る滞納家賃のうち、強制執行や無断退去により分納誓約をしていない者及び、分納誓約をしたが支払いがない者に係る滞納家賃	退去後3か月経過債権における滞納者への催告文書の発送、電話による支払案内。
35	市区町村	サービサー	—	—	○	非特金	—	市営住宅の住宅使用料、汚水処理施設使用料、県営住宅等の汚水処理施設使用料	退去者の滞納家賃の支払入金案内、滞納者からの滞納家賃等の収納代行、滞納者の所在調査
36	都道府県	弁護士	平成25年8月	—	○	非特金	—	医療未収金	未収金回収に関する一切の業務(ただし訴訟、調停、支払い督促等裁判上の手続きは含まない)
37	都道府県	弁護士	平成21年9月	—	○	非特金	—	医療未収金	・主に文書による督促。支払約束手日に入金がない場合、架電を実施。 ・分納相談対応、居所調査
38	都道府県	弁護士事務所	平成22年7月	—	○	非特金	—	医療未収金	弁護士名での支払案内書送付(請求行為は行わない)、分納相談(債務者が県と弁護士に2重に相談しなくても済むよう弁護士にて完結) ※法的措置は契約対象外
39	都道府県	弁護士事務所	平成19年7月	—	○	非特金	—	医療未収金	文書発送・受領、受電、来訪対応、報告 ※H23.4以降の契約から、現地調査・臨戸徴収、法的手続きを追加。
40	都道府県	弁護士法人	平成21年9月	—	○	非特金	—	医療費等未収金	弁護士名の支払案内書送付、納付相談、回収。 ※法的措置は契約対象外
41	市区町村	弁護士	平成24年9月	—	○	非特金	—	医療未収金	患者及び保証人への弁護士名での催告(文書、電話)、支払相談、病院に対する無料相談・マニュアル作成、所在調査(1人当たり70千円以上の場合のみ)
42	市区町村	サービサー	平成22年3月	—	○	非特金	—	医療未収金(過年度分)	兼業業務(文書送付(本人面談なし)、電話案内、集金代行)
43	市区町村	サービサー	平成20年12月	—	○	非特金	—	医療未収金(現年度分・過年度分)	医療未収金(現年度分・過年度分)の支払案内業務(電話、催告書)

※本表(別添1)の利用については、以下の点に十分に留意されたい。

- ① 当委員会事務局が触れることのできた情報源に限定された資料であること
- ② したがって、日本全国で実施されている民間委託の全体の趨勢を示す資料ではないこと
- ③ 別添1に記載されている成功報酬率・額が妥当であるとの価値判断を示す趣旨ではないこと
- ④ あくまで、各地方公共団体が、自らにとって合理的な成功報酬率・額を定めるべきであること



委託した債権			回収した債権			回収率 B/A	委託費 C	C/B (委託費/ 回収額)	債権回収の困難さ及び事務量を示す情報
年度	件数	金額 A (千円)	年度	件数	金額 B (千円)				
H21	562	104,460	H21	—	2,830	2.7%	1,189千円(収納金額×40%+税)(H21年度)	42.0%	・請求行為は含まず、滞納者への納付案内文書の発送及び電話による支払案内。
—	—	—	—	—	—	—	回収額の42%(消費税を含む)の完全成功報酬制	—	・請求行為は含まず、滞納者への納付案内文書の発送及び電話による支払案内。 ・滞納者の所在調査 ・公営住宅を退去した者に対する滞納家賃等を委託。
H25/8	—	—	—	—	141	—	回収額の31.5%(消費税を含む)の完全成功報酬制	—	・未収金発生後概ね1年間を経過した債権
H21/9- H23/2	809	87,582	H21/9- H23/2	401	7,624	8.7%	・回収額の31.5%(消費税を含む)の完全成功報酬制 ・着手金・実費なし	31.5%	・総合病院はないが、がんセンター等の難治性の患者が多く、生活が苦しく支払いが困難との患者が多い。
H22.7- H23.3	80	25,258	H22.7- H23.3	33 (回収着手債権では33)	725 (回収着手債権では5,981)	2.9%	非公開 ※成功報酬で35%	—	・1年以上経過した債権を委託しているが、感触としては生活困窮によるものや死亡となっている例が多い。
H19-22	558	103,600	H19-22	81	7,563	7.3%	成功報酬	—	—
H21.9- H22.3	809	87,581	H21.9- H22.3	415	7,836	8.9%	2,469千円(収納金額×30%+税)	31.5%	・納付相談業務を含める。
H24/9- 12	384	41,298	H24/9- 12	72	2,892	7.2%	・1,012千円 ・回収額の35%(消費税を含む)の完全成功報酬制	35.0%	・9月に弁護士に委託した384人、41,298千円のうち、8割はサービサーに委託して返却された債権
H22.3- H23.3	703	27,447	H22.3- H23.3	130	1,731	6.3%	546千円(回収額×30%+消費税) ※当初は40%。交渉で30%に落とした。当初の契約相手に対して業務改善命令が出されたため、他社と契約。	31.5%	・請求行為ではなく、納付案内(本人面談なし)、電話による納付案内、集金代行 ・医業未収金は、サービサー法の特定金銭債権となっており、弁護士法第72条により請求行為が禁止されていることから、サービサーから未納者への連絡は何回もしていない。滞納者が納付拒否をした債権については、回収を中止する。
H22	60	3,000	H22	10	10	0.3%	4.2千円(回収額×手数料+消費税)	42.0%	・職員による自主回収をできる限り行っており、どうしても回収困難な債権のみ委託。 ・自主回収をどれだけ行うかで委託後の回収率は変わってくる。また、居所不明者の把握にも活用している。

## 別添 2 債権放棄関連のルール制定例

債権放棄関連の規定として、町税等不納欠損処分取扱規程（高知県土佐町）、市税滞納処分の執行停止等に関する取扱い要領（市）、条例による債権放棄による不納欠損処分の専決処分基準（県）の3事例を紹介する。

### 【事例1】. 不納欠損処分の無資力の基準・証明方法の規定例（高知県土佐町）

土佐町町税等不納欠損処分取扱規程（抜粋）

（滞納処分の執行の停止に伴う不納欠損処分）

第4条 法第15条の7第5項の規定により、滞納処分の執行を停止した場合において、次の各号のいずれかに該当するため町税等徴収金を徴収することができないことが明らかであるときは、直ちに町税等徴収金を納付し、又は納入する義務を消滅させるものとする。

- (1) 限定承認をした相続人が、その相続によって継承した財産の価値を限度として納付（換価を含む。）しても、なお未納があるとき。
- (2) 解散した法人又は解散の登記はないが廃業をして将来事業再開の見込みがない法人について、滞納処分をすることができる財産がないとき。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）第204条（更生債権等の免責等）の規定により、租税債権が免責されたとき。
- (4) 繰越滞納分であつて、滞納者に滞納処分することができる財産がなく、生活保護法（昭和25年法律第144号）による保護を受けているとき、又は老年者等で生活保護法の適用基準に近い生活程度の状態にあり、3年以内に生活状態の向上の見込みが全くないとき。
- (5) 外国人登録者が調査の結果出国しているとき、及び日本国籍を有する滞納者が国外に移住しているときで、滞納処分をすることができる財産がなく、かつ将来入国し、又は納付する見込みがないとき。

2 前項の規定により町税等徴収金を納付し、又は納入する義務を消滅させたときは、直ちに不納欠損処分をする。

【事例2】. 市税滞納処分の執行停止等の要領例（〇〇市）

〇〇市市税滞納処分の執行停止等に関する取扱い要領（抜粋）

（滞納処分の執行停止等の認定基準）

第2条 法第15条の7第1項各号に規定する事実の認定及び同条第5項に規定する徴収金を徴収することができないことの認定に係る基準は、次のとおりとする。

区分	認定基準
（1）法第15条の7第1項第1号に定める滞納処分をすることができる財産がないとき。	ア 財産がまったくないとき。 イ 財産はあるが法令により差押が禁止されているとき。 ウ 財産はあるが差押（換価）の対象とならないとき。 エ 財産はあるが処分しても配当が見込めないとき。
（2）法第15条の7第1項第2号に定める滞納処分をすることによってその生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき。	ア 滞納者が生活保護法（昭和25年法律第144号）の適用を受けているとき。 イ 滞納者の生活状況が生活保護法の適用基準に近いとき。 ウ 滞納者が病気・事故・災害・事業不振・休廃業・失業により、経済的余裕がないと認められるとき。
（3）法第15条の7第1項第3号に定めるその所在及び滞納処分をすることができる財産がともに不明であるとき。	ア 納税通知書が公示送達されており、財産が不明のとき。 イ 催告書等が返戻となり、調査しても所在及び財産が不明のとき。 ウ 転居先の市区町村に実態を照会しても不明のとき。 エ 所在が海外にあることが判明しているが、納税の見込みがなく、財産が不明であるとき。
（4）法第15条の7第5項に定める徴収金を徴収することができないことが明らかであるとき。	ア 滞納者が死亡し、相続人が存在しない若しくはその有無がわからない、又は差押可能財産がないとき。 イ 滞納者が海外に移住又は出国し、将来帰国の見込みがないとき。 ウ 滞納者が老年者・障害者・寡婦又は寡夫に該当し生活能力が低く、家族中の所得が皆無又は僅少なとき。 エ 法人が解散又は解散の登記はしていないが廃業し、将来事業再開の見込みがないとき。 オ 滞納者の住民登録がなく、差押可能財産もないとき。 カ その他特に市長が必要であると認めたとき。

参考資料 第4回地方公共サービス小委員会  
(平成25年7月30日)資料2(別添) (抜  
粋)

※ 同資料の4頁目から7頁目を以下抜粋する。

（資料2【要因4】「委託可能な範囲（法解釈・法特例）の不明確さ」）

## 1 民間業者が実施不可能な業務の範囲について

（手法案）

滞納者に対する福祉的配慮を伴う効率的な請求の実施に向けた手法案の骨子

第1 地方公共団体は、有する債権（地方税、強制徴収権のある公債権（下水道使用料等）、強制徴収権の無い債権（上水道料金等）を問わない。）について、民間受託者に対し以下の業務を委託する。これにより、公務員が「滞納処分」や「福祉」に専念できる環境を目指す。

- ① 債権の請求業務（架電、書面の送付、面談等）
- ② 滞納者からの生活状況の聴取・適正な分納計画の立案支援業務
- ③ 滞納者の中から、福祉的な支援が必要と考えられる滞納者を発見し、当該滞納者の状況に関する概要を聴取する業務

第2 地方公共団体（地方公務員）は、民間受託者に対し、守秘義務の範囲内でできるだけ多くの情報を提供する。

以上の「手法案の骨子」は、以下の2つの問題意識をもとに、試行自治体と当事務局との間で検討されているものである。

ア （問題意識1）福祉的配慮について

滞納者の状況（①各債務の種類、額、②現在の収入・支出の状況）を総合的に踏まえた上での納付相談を実施することができなければ、無理な請求や滞納処分を実施することとなりかねず、福祉的配慮を全うできない。

例えば、「○上水道料金（私債権）」、「○下水道使用料（強制徴収権のある債権）」、「○市民税（強制徴収権のある債権）」についての請求や納付相談を全て独立して実施した場合、それぞれの回収担当者は、債務者の状況や他の債務の額等について知らないため、福祉的配慮を伴う請求が困難となる。

また、滞納者の中には、様々な法的問題を抱えながらも、それが法的問題であることを認識できなかつたり、認識できたとしても、なかなか法律家に相談できないまま、事態が悪化していく者が存在する。

そこで、債権回収にあたり、納付相談会を実施して、「債務者が支払えない事情」を聴取する機会を、これらの者を救済する契機としたい。

イ （問題意識2）効率的な請求について

各債権ごとに別々に架電や郵送による請求を実施したり、納付相談会を実施することは、コストの観点から不合理である。

特に、滞納者及び地方公共団体のコストが最も必要となる「納付相談会」において、滞納者が相談会に来場した際に、一度で可及的に全ての債権について相談に応じることが、コストの低減につながるものと考えられる。

（課題）

民間業者が実施不可能であるため、民間委託不可能な業務の例

「手法案の骨子」を実施するにあたっては、可及的に多くの業務を民間業者に委託することが好ましいが、「法令上、その実施主体が明示されており、民間業者が実施不可能なため、委託をすることができない業務」が存在する。

参照条文

地方税法

（徴収猶予の要件等）

第15条 地方団体の長は、納税者又は特別徴収義務者が次の各号の一に該当する場合において、その該当する事実に基き、その地方団体の徴収金を一時に納付し、又は納入することができないと認めるときは、その納付し、又は納入することができないと認められる金額を限度として、その者の申請に基き、一年以内の期間を限り、その徴収を猶予することができる。この場合においては、その金額を適宜分割して納付し、又は納入すべき期限を定めることを妨げない。（以下略）

（市町村民税に係る滞納処分）

第331条 市町村民税に係る滞納者が次の各号の一に該当するときは、市町村の徴税吏員は、当該市町村民税に係る地方団体の徴収金につき、滞納者の財産を差し押えなければならない。（以下略）

（対策案）

「骨子案」に沿って、現行法を前提に実際に業務委託を行う案を以下に示す。

## 対策案

※以下の案は、総務省自治税務局の見解をもとに、試行自治体及び当事務局によって検討されたものである。

### 1 委託内容

地方公共団体は、地方税等（地方税及び強制徴収権のある公債権（例：下水道料金、国民健康保険料等）をいう。以下同じ。）及び必要に応じて地方税等以外の債権（例：上水道料金）について、以下の行為を弁護士に委託する。

#### 一般的な留意事項

業務委託にあたっては、当該業務や提供される情報の内容に応じて、納税者の個人情報の厳重な取扱いが確保されなければならない。

#### (1) 債権の請求業務（架電、書面の送付、面談等）

ただし、各請求行為のたびに、「今回の請求は、地方自治法及び地方税法の『督促』ではないこと」を明示する。

#### (2) 滞納者からの生活状況の聴取・適正な分納計画の立案支援業務

面談や電話等により、以下の行為を実施する。

#### ア 滞納者が任意に開示する、収入支出の状況、所有する財産の状況の聴取。

##### 聴取にあたっての留意事項

この際、滞納者に対しては、回答するか否かは任意である旨、特に、「（受託した弁護士は『徴税吏員』ではないため、）受託した弁護士が行う質問は地方税法26条等に規定された『質問検査』ではなく、したがって、質問への回答を拒否したからといって、地方税法27条等に基づく刑事罰は適用されない」

旨を明示すること。

#### イ 前項によって聴取した内容をもとにした、滞納者に対する以下のような助言。

① 「生命保険料が多すぎる」「ギャンブルなどの遊興費が多すぎる」などの、滞納者に対する生活面での助言。

② 「現時点における現実的な毎月の支払可能額は\*\*円程度である」などの、滞納者が納付計画を立案するにあたっての助言。

##### 納付計画立案の助言にあたっての留意事項

地方団体の長の専権事項である「徴収猶予」や「分割納付」を認めることなどを前提として行うことはできない。

したがって、助言にあたっては、「当該助言に従ったとしても、『徴収猶予』や『分割納付』がなされる保証がない旨」を明示すること。



- ③ 「違法な金利をとっている可能性のある貸金業者については法的措置を検討すべきである」「現時点では返済が不可能であるから、破産を検討すべきである」などの、法的助言。

- (3) 滞納者の中から、「福祉的な支援が必要と考えられる者を発見した場合」、担当部署へ引き継ぐために必要となる、当該滞納者の状況に関する概要を聴取する業務

- 例：
- ・滞納者が生活保護を受給できる可能性が判明した場合
  - ・滞納者がDVの被害者である可能性が判明した場合
  - ・滞納者につき後見人、保佐人等の必要性が判明した場合
  - ・滞納者が療育手帳（「愛の手帳」など）の判定基準に該当する可能性が判明した場合
  - ・被災者生活再建支援法等の対象となる可能性が判明した場合

## 2 公権力を授権されていないことの明示

- (1) 受託者の肩書き

受託した弁護士は、「地方団体の長」や「徴税吏員」のみが行使し得る公権力について授権されているとの誤解を受けないように、「〇〇市町村長代理人弁護士甲」との肩書きは用いない。

受託した弁護士は、このような肩書きの使用を避ける。

- (2) 刑事罰によって罰せられないことの明示（再掲）

受託した弁護士は、特に、滞納者に質問をする際には、回答するか否かは任意であること、特に、「（弁護士は『徴税吏員』ではないため、）弁護士が行う質問は地方税法26条等に規定された『質問検査』ではなく、したがって、質問への回答を拒否したからといって、刑事罰によって罰せられない」ことを滞納者に対して明示する。

- (3) 「督促」ではないことの明示（再掲）

受託した弁護士は、滞納者に対して請求を行う際には、当該請求が地方自治法及び地方税法上の「督促」ではないことを明示する。