

※本報告書は、第 130 回監理委員会  
における修正前の版である。

資料 5 - 2

# 地方公共サービス小委員会報告書 (案)

平成 26 年 3 月

地方公共サービス小委員会

## 目次

- 第1章 地方公共団体の公金債権回収関連
- 第2章 地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進関連
- 第3章 資料編

## 詳細目次

序.....	1
第1章 地方公共団体の公金債権回収関連.....	4
1 はじめに.....	4
(1) 公金債権回収の民間委託を調査検討する背景.....	4
(2) 調査検討の目標.....	5
(3) 本報告書の理念.....	7
2 公金債権回収を民間委託する有用性.....	9
(1) 行財政改革への対応.....	9
(2) 滞納者への厳格な対応に資すること.....	10
(3) 生活困窮者の支援に資すること.....	10
(4) 小括.....	13
3 公金債権回収における現状.....	14
(1) 概観.....	14
(2) 民間委託以外の手法の効果と課題.....	15
(3) 従前採用されている民間委託の手法の効果と課題.....	17
(4) 小括.....	18
4 公金債権回収が進まない要因と課題.....	19
(1) 主に地方公共団体側の要因と課題.....	19
(2) 滞納者側における要因と課題.....	21
(3) 民間事業者側における要因と課題.....	21
5 各地方公共団体における事例の紹介.....	22
(1) 「滞納全体像の把握」.....	23
(2) 「分類整理・手法整備」.....	24
(3) 民間活力の発揮促進.....	27
6 提言.....	29
(1) 早急に実施が検討されるべき事項.....	29
(2) 当面の課題についての提言.....	30
(3) 今後検討すべき課題についての提言.....	36

第2章	地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進関連 .....	43
1	現行手引き作成から改訂までの経緯.....	44
2	民間事業者からの問い合わせ内容.....	45
3	問い合わせから現行手引き改訂に至る内閣府公共サービス改革推進室見解.....	46
第3章	資料編 .....	48
	「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」 .....	48
	「委託に当たってのチェックポイント集」 .....	60
	「試行自治体等で用いられた仕様書等の実例」 .....	71
別添1	委託業務内容等と委託費用.....	177
別添2	債権放棄関連のルール制定例.....	188
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) .....	193
参考資料	(平成23年3月3日付け総行政第29号、総税市第11号「生活困窮者対策等における税務情報の活用について」) .....	198

## 序

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（以下、「公共サービス改革法」という。）4条2項は、「国の行政機関は、地方公共団体の自主性及び自立性を尊重しつつ、競争の導入による公共サービスの改革<sup>1</sup>に関する措置を講じようとする地方公共団体の取組を可能とする環境の整備に努めるものとする。」と規定している。

これを踏まえ、内閣府では住民票の写しの交付などの窓口業務について、公共サービス改革法に基づく官民競争入札等（以下、「市場化テスト」という。）により民間委託できるよう法特例（特定公共サービス）を設けるとともに、窓口24業務、徴収関連等の業務について、市場化テストによらず現行法上民間委託可能な業務の範囲を、所管部局の通知により一部明確化するとともに、先進事例の周知を実施した。

その後、民間委託に関し地方公共団体から検討要望のあった① 公金の債権回収、② 偽装請負等について課題を整理してきたところ、

- 第96回官民競争入札等監理委員会（以下、「監理委員会」という。）（平成24年8月29日）において、「地方公共団体の自主性及び自立性を尊重しつつ、競争の導入による公共サービスの改革に関する措置」について調査検討を行うとされたこと、
- 第97回監理委員会（同年10月1日）において、公共サービスを担う民間市場の育成が指摘されたこと

等を踏まえ、第99回監理委員会（同年11月12日）において、地方公共団体における公共サービス改革の更なる推進のため、市場化テストの積極的な活用に向け、平成24年12月より、監理委員会地方公共サービス小委員会において、公金の債権回収及び偽装請負等について調査検討を行うものとされた。

そこで、同小委員会においては、地方公共団体における公共サービス改革の更なる推進のため、関係省庁と必要な調整等を実施しつつ、地方公共団体、民間事業者等へのヒアリング等を行ってきたところである。

本報告書では、これまで小委員会において取り扱った、① 地方公共団体の公金債

---

<sup>1</sup> 「民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体の業務を選定して官民競争入札又は民間競争入札に付することにより、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革」（1条）をいう。

権回収関連及び② 地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進関連について報告を行う。

（地方公共サービス小委員会の開催状況）

回数	開催日	議題
第2回	平成24年12月18日	地方公共サービス小委員会の今後の進め方について 1. 地方公共サービス小委員会の進め方について 2. 地方公共団体における公金債権回収の現状・課題 3. 試行自治体の募集
第3回	平成25年2月14日	1. 試行自治体の選定について 2. 各試行自治体への支援方針について
第4回	平成25年7月30日	1. 自治体窓口業務関係（法務省民事一課長通知発出の報告） 2. 自治体窓口業務及び公金債権回収関係（委託調査（平成25年3月末日公表）内容の報告） 3. 公金の債権回収関係（公金債権回収が進まない要因とその対策）
第5回	平成25年10月18日	1. 試行自治体における進捗状況の報告 2. 報告書のとりまとめに向けて
第6回	平成25年12月20日	1. 公金債権回収業務の民間委託に係る実例報告 ・茨城県稲敷市による報告、・荒川専門委員による報告 2. 試行自治体における進捗状況の報告 3. 報告書のとりまとめに向けて
第7回	平成26年3月3日	1. 公金債権回収業務の民間委託に係る実例報告 ・柏木専門委員による報告 2. 報告書のとりまとめ

※ 第1回地方公共サービス小委員会（平成22年3月8日）では、現在の同小委員会で取り扱っている論点以外（「地方公共団体における市場化テスト導入にかかる内閣府FS調査について」及び「市場化テスト」に関する地方公共団体の取組状況）を、議題とした。

平成25年度地方公共サービス小委員会

○委員

（主査）北川 正恭 早稲田大学政治経済学術院 教授

（副主査）稲生 信男 東洋大学国際地域学部 教授

（副主査）清原 慶子 東京都三鷹市 市長

○専門委員

荒川 潤 愛知県知事特別秘書

生島 佳代子 東日本国際大学 客員教授

石川 なな子 税理士

石津 賢治 埼玉県北本市 市長

岩名（宮寺） 由佳 浦和大学総合福祉学部 准教授

柏木 恵 一般財団法人キヤノングローバル戦略研究所 主任研究員

野口 晴子

早稲田大学政治経済学術院 教授

○オブザーバー

総務省自治行政局

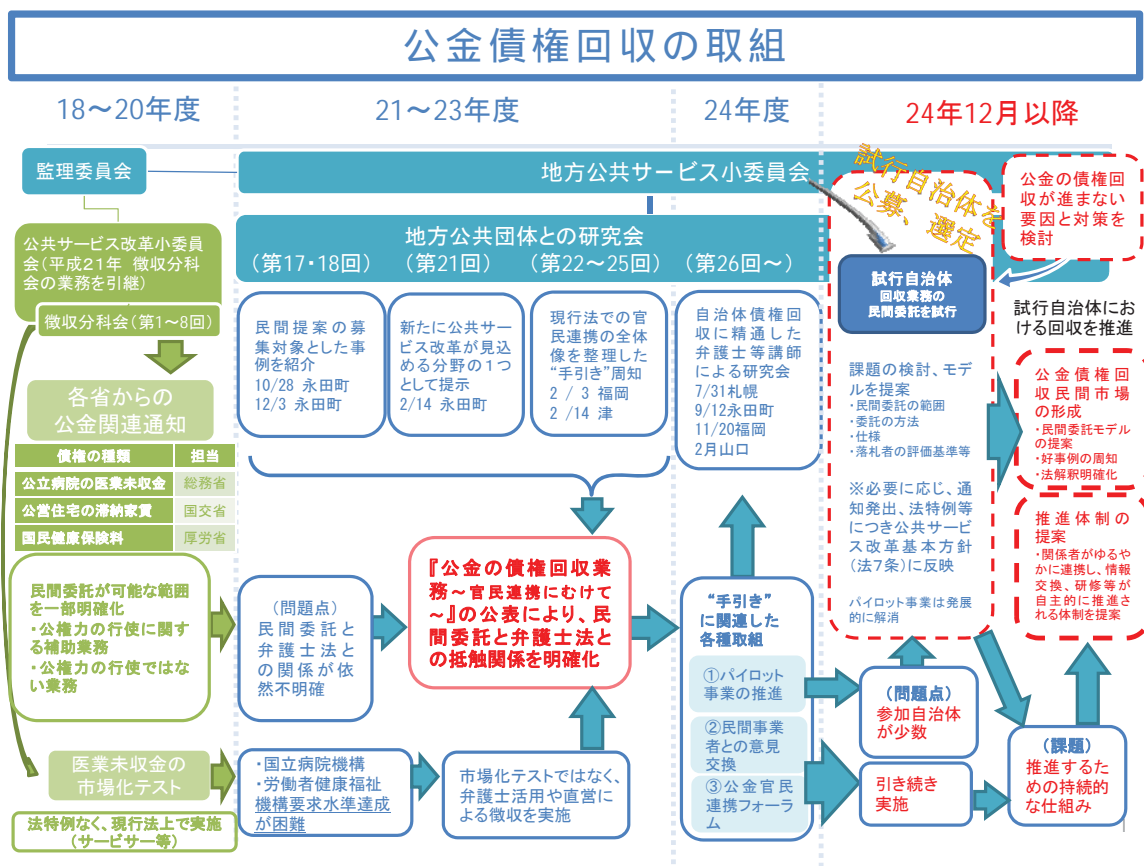
一般社団法人全国サービサー協会

日本司法書士会連合会

日本弁護士連合会

(参考) 公金債権回収に関する過去の取組状況

(第2回地方公共サービス小委員会の資料を一部改変)



## 第1章 地方公共団体の公金債権回収関連

### 1 はじめに

#### (1) 公金債権回収の民間委託を調査検討する背景

##### ア (公金債権の滞納)

地方公共団体においては、その有する公金債権（税及び公共サービスの対価など、地方公共団体が有する金銭債権をいう。）について多額の滞納が生じており<sup>2</sup>、この解消が喫緊の課題となっている。

##### イ (公金債権回収に必要となるコスト)

公金債権回収に当たっては、債権回収一般に関する専門的な法的知識やノウハウ、スキル等が必要とされるところであるが、これらを公務員が直接実施して効果を上げるためには、公務員の増員や専門教育等、相応のコストが必要となる。

特に、滞納処分が可能な債権（税等の、強制徴収権付き債権）以外を扱う部署においては、任意に支払わない滞納者から回収をするためには裁判手続が必要となることなどから、その傾向が強い。

また、債権の回収を専門とする部署（納税課等）を有さない部署においては、本来業務に関する教育に加えて、回収に関する教育も必要となるため、負担が重くなる傾向がある。

##### ウ (適切な民間委託)

そこで、地方公共団体が実施する公金債権回収に関連する業務を、公務員が自ら実施するべきもの（公務員のみが実施できる、地方税法に基づく滞納処分等）と、民間委託するべきもの（民間の専門知識や創意工夫が期待できるもの等）に適切に切り分け、民間委託を活用<sup>3</sup>することで、公金債権回収

---

<sup>2</sup> 主な公金の滞納状況

#### 地方税

約 1 兆 9,155 億円（現年度 4,741 億円 過年度 1 兆 4,414 億円）

徴収率 現年度 98.5%、過年度 22.7%

（平成 23 年度 地方税滞納額及び徴収率 <<総務省>>）

#### 国民健康保険料

約 1 兆 1,849 億円（現年度 3,405.86 億円、過年度 8,448.48 億円）

徴収率 現年度 89.39%、過年度 15.36%

（（平成 23 年度）国民健康保険事業年報 平成 23 年度 第 8-1 表 都道府県別経理状況—保険料（税）収納状況— <<厚生労働省>>）

#### 公営住宅家賃

約 636 億円 平成 17 年度 公営住宅の滞納家賃の徴収業務について（平成 19 年 6 月 22 日）

<sup>3</sup> ただし、民間委託にあたっては、法令（地方税法、地方公務員法、条例等）によって保護されている「秘密」についても、十分な留意がなされる必要がある。



業務における回収額の増加及び回収コストの削減が期待される。

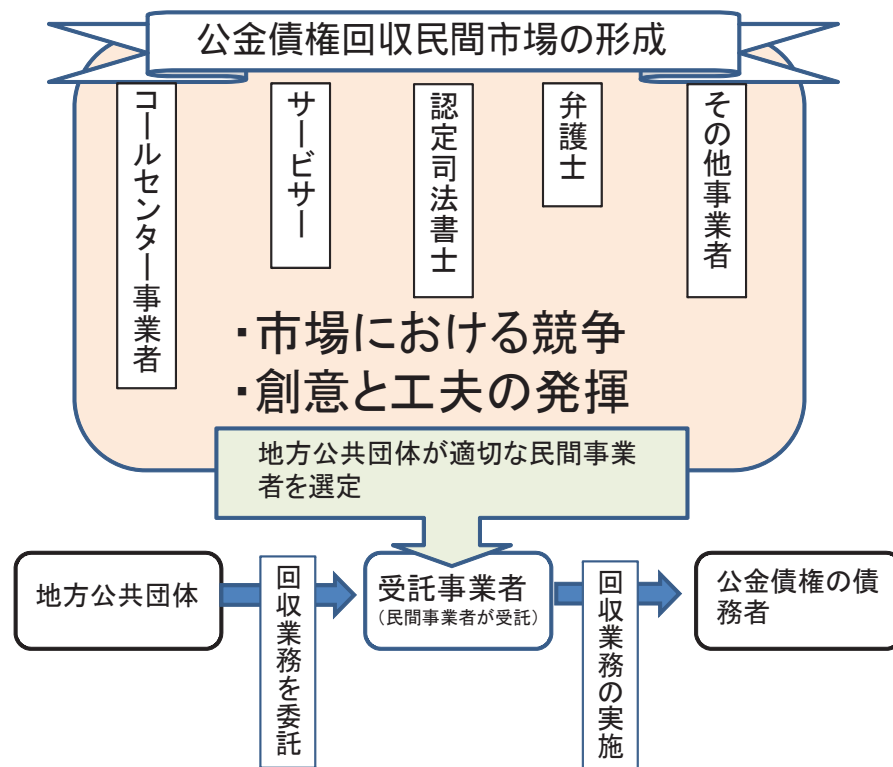
また、この民間委託によって温存されたマンパワーやコストを、他の行政目的（生活困窮者の救済等）に適切に振り分けることも考えられるところである。

## (2) 調査検討の目標

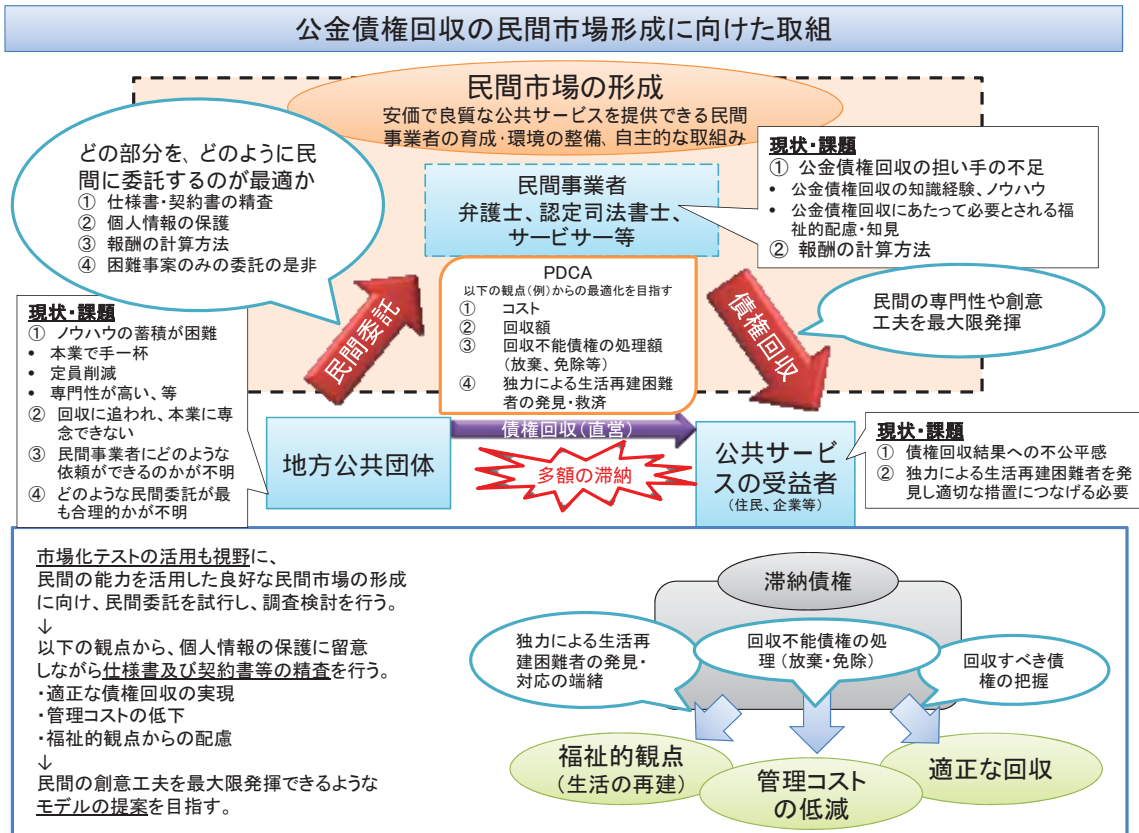
地方公共サービス小委員会においては、公金債権の回収業務における民間の能力の活用に資するため、市場化テストの活用も視野に、公金の債権回収業務に関する良好な民間市場（公金債権回収民間市場）の形成を目標とする。

公金債権回収民間市場においては、各民間事業者が公正かつ自由な競争を実施し、民間事業者が創意と工夫を発揮することで、地方公共団体が有する公金債権の回収業務における質の維持向上と経費の削減が期待される。

### （公金債権回収民間市場の概要）



(公金債権回収の民間市場形成に向けた取組)



出所：第2回地方公共サービス小委員会（平成24年12月18日開催）資料3

このために、以下の調査を実施し、検討を行った。

- ① 合計11の「試行自治体」（第3回地方公共サービス小委員会において選定。）における公金債権回収の民間委託の試行と当委員会事務局による支援（平成26年2月末日現在、実際に契約に至っているのは合計7自治体。）
- ② 公金債権回収を実際に民間委託している地方公共団体や、受託している民間事業者等に対する、当委員会事務局によるヒアリング対象：  
平成24年度 約40（団体・事業者）  
平成25年度 約20（団体・事業者）
- ③ 当委員会事務局が委託した外部委託調査  
受託者：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
「地方公共団体の公金債権回収促進のための民間委託に関する調査報告書」（平成26年2月）  
におけるヒアリング対象：  
・地方公共団体21団体

- ・ 弁護士 10 名（公金債権回収業務の受託に関心のある弁護士）

### (3) 本報告書の理念

#### ア （概要）

本報告書は、以下に掲げる

- ① 「回収の要請」及び
- ② 「生活困窮者に対する福祉的配慮及び自立支援の要請」

の双方の要請について、公金債権回収の民間委託を活用しつつ、応えることを理念としている。

#### イ （回収の要請）

そもそも、公共サービスの提供による福祉の増進を行うためには、租税及び各公共サービスの対価を確実に徴収することが必要である。

そして、公金債権の回収に当たっては、すべての債務者間における公平性（憲法 14 条）が求められ、一部の債務者が合理的な理由なく支払を免れることがあってはならない。徴収の公平性が維持できないと、行政に対する信頼を毀損することにもつながりかねないところである。

更に、一部の債務者が合理的な理由なく支払を免れる状況を許すことは、一層多くの債務者が滞納をするというモラルハザードの問題も惹起する。

地方公共団体は、自らが有する公金債権の回収に当たり、法令（地方税法、地方自治法、条例等）に従って、適切に督促や強制執行等を実施するなどの、法令上の義務を負っているところである<sup>4</sup>。法令に従った回収を実施しなかったとして、違法性が確認された裁判例も、複数存在するところである<sup>5</sup>。

また、そもそも憲法が、納税の義務を明文化<sup>6</sup>し、最高裁判例においても、国民には法律に従った納税義務があることが示されている<sup>7</sup>。

---

<sup>4</sup> 客観的に存在する債権について、原則として地方公共団体の長にはその行使又は不行使についての裁量はないとしたものとして、最高裁平成 16 年 4 月 23 日判決（民集第 58 巻 4 号 892 頁）、最高裁平成 21 年 4 月 28 日判決（集民第 230 号 609 頁）など。

<sup>5</sup> 市民税を時効消滅させたことについて市長個人の損害賠償責任を認めたものとして東京高裁平成 13 年 2 月 22 日判決（平成 12（行コ）199）など。延滞金の徴収を怠っていることが裁量逸脱であり違法であるとしたものとして、名古屋高裁平成 18 年 1 月 19 日判決（平成 17（行コ）34）など。

<sup>6</sup> 日本国憲法第 30 条「国民は、法律の定めるところにより、納税の義務を負ふ。」

<sup>7</sup> 最高裁昭和 60 年 3 月 27 日大法廷判決（民集 39 巻 2 号 247 頁）「およそ民主主義国家にあつては、国家の維持及び活動に必要な経費は、主権者たる国民が共同の費用として代表者を通じて定めるところにより自ら負担すべきものであり、我が国の憲法も、かかる見地の下に、国民がその総意を反映する租税立法に基づいて納税の義務を負うことを定め（30 条）」最高裁昭和 30 年 3 月 23 日大法廷判決（民集 9 巻 3 号 336 頁）も同旨。

以上のように、公金債権については、回収の要請が法令上存在する<sup>8</sup>。

ウ (生活困窮者に対する福祉的配慮及び自立支援の要請)

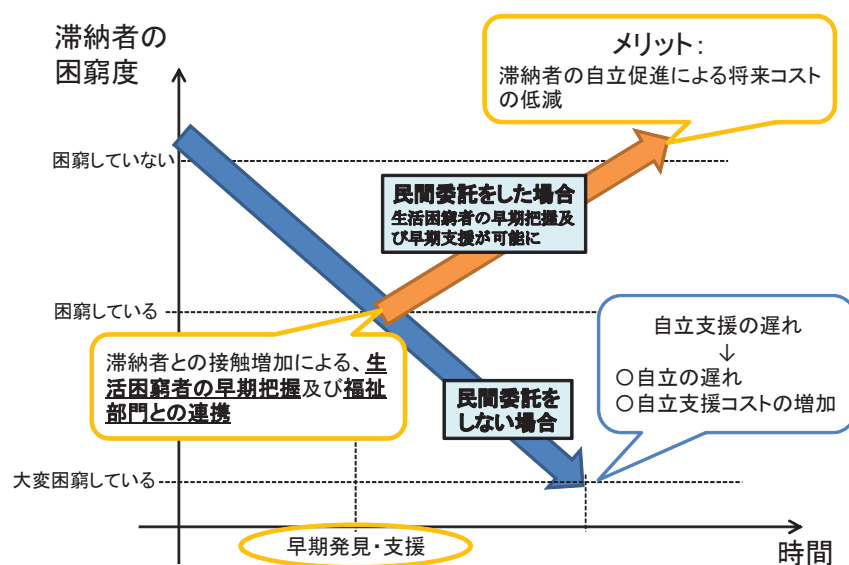
公金債権の滞納という事象は、当該滞納者における生活困窮の事実又は当該滞納者が生活困窮となりつつある傾向を示していることがある。

生活困窮者の実情を無視した機械的・画一的な徴収は、生活困窮者の自立を妨げる危険がある。この点について、法令も、一定の要件を満たす滞納者については、滞納処分の停止、延納、債権の免除等の徴収緩和が可能である旨を規定しているところである<sup>9</sup>。

事案によっては、法令に基づいた徴収緩和措置を適切に実施して、生活困窮に陥った滞納者への福祉的配慮をなすことが必要である。

更に、生活困窮に陥った、又は陥りつつある滞納者の自立の支援が遅れば遅れるほど、当該滞納者及びその被扶養者の自立が困難になり、自立に必要なとなるコストが増加する。

このように、公金債権については、その回収において、生活困窮者に対する福祉的配慮及び自立支援の要請も存在するところである。



滞納者の早期発見と早期支援開始のメリット

出所：内閣府官民競争入札等監理委員会事務局作成

<sup>8</sup> ただし、公金債権の回収にあたっては、効率性についても配慮がなされる必要がある。この点で、回収コストと回収によって得られる利益、回収をしないことによって発生するデメリットについても検討がなされる必要がある。

<sup>9</sup> 地方税法15条以下、地方自治法240条3項、同法施行令171条の5以下など。

エ (両要請は必ずしも矛盾・衝突するものではないこと)

ところで、当該滞納者の生活再建・自立を図ることによって、将来における福祉コスト・自立支援コストの削減だけでなく、当該滞納者の担税力・支払能力の回復が図られる。

この点で、「生活困窮者に対する福祉的配慮及び自立支援の要請」は、「回収の要請」と必ずしも矛盾・衝突するものではない。

したがって、「公金債権の回収」に当たっては、現時点において存在する債権の回収のみを目標とするべきではない。各滞納者の個別事情によっては、必要に応じ、将来における徴収の確保を視野に入れた、各滞納者への福祉的配慮及び自立支援を図る必要がある。

2 公金債権回収を民間委託する有用性

(1) 行財政改革への対応

ア 「地方公務員しか実施できない業務」へのシフト

予算及び地方公務員数が削減されている状況の中で、業務の質を維持向上させるためには、地方公務員を「地方公務員しか実施できない業務」へよりシフトさせていくことが必要である。

そのための一つの手段としては、民間に委託することによって業務の質の維持向上及びコスト削減が図られる業務については、積極的に民間委託をすることが考えられる。

	平成12年	平成24年	削減率 (平成12年と比較)
地方公務員	約320万人	約277万人	△13.6%
うち税務職員	約8万人	約6.8万人	△15.6%

出所：平成17年及び平成24年「地方公共団体定員管理調査結果」（総務省）をもとに内閣府官民競争入札等監理委員会事務局作成

イ 公金の確実な徴収による収支の健全化

公金の確実な徴収は、収入の増加につながり、収支の健全化が期待できる。



(2) 滞納者への厳格な対応に資すること

ア 公務員を滞納処分に専念させられること

支払能力があるにもかかわらず、敢えて支払わない者については、強制的な徴収を実施するべきである。

ここで、税や下水道使用料等の、強制徴収権付き公債権であれば、裁判上の手続は不要であり、地方税法の滞納処分の例によった、強制的な徴収が可能である<sup>10</sup>。

ただし、滞納処分は公務員しか実施できないため、公務員をして、滞納処分に専念できる環境に置く必要がある。

そのための一方策として、滞納処分以外の、民間事業者が実施可能な業務については、民間委託を推進することが考えられる。

イ 裁判上の手続を活用できるようになること

強制徴収権の無い債権について、強制的な徴収を実施するためには、訴訟や強制執行等の裁判上の手続<sup>11</sup>が必要である。ここで、裁判上の手続については、比較的定型的な手続から、高度な専門知識やノウハウが必要とされる手続まで、様々なものが存在する。

裁判上の手続については、その遂行に必要なコストとの関係で、公務員（弁護士資格を有する職員を含む。以下同じ。）が自ら実施する部分と、民間に委託する部分を適切に切り分けることで、活用していくことが可能となる。

(3) 生活困窮者の支援に資すること

ア 公金債権の回収額の増加

従前のマンパワーでは回収が困難であった公金債権を民間委託することによって、公金債権の回収額が増加する<sup>12</sup>。

イ 徴収業務等における公務員の負担軽減

徴収業務及び徴収緩和措置業務（滞納者の財産状況等に関する調査が必要である。）における公務員の負担を軽減することによって、公務員をして生活困窮者支援に注力させることができる。

ウ 従前の規模を超える生活困窮者支援が期待できること

公金債権回収の民間委託をすることによって、従前のマンパワーでは対応

<sup>10</sup> 地方自治法231条の3第3項、地方税法331条、373条7項等

<sup>11</sup> 確定判決の取得や、動産執行手続き等。

<sup>12</sup> 生活困窮者の支援も含めた、社会福祉のために必要な費用の確保について、公金債権回収が寄与することが期待される。

できなかった、より多くの滞納者との納付交渉を実施することが可能となる。

これにより、例えば以下のような効果が期待できる。

(7) 生活困窮者の早期把握が可能となること

生活困窮などの事情がないにもかかわらず敢えて支払わない者については、引き続き、強制徴収も含めた毅然とした対応が必要であるが、生活困窮者であることが判明すれば、個別具体的な状況に合わせた、徴収緩和措置等の適切な対応が早期に必要となる。

「滞納者との納付交渉業務」<sup>13</sup>を民間事業者に委託する際には、当該滞納者の財産状況に関する資料や、職の有無、健康状態等の支払に障害を及ぼす事情に関する資料を、滞納者からの任意の聞き取りや書面の徴求等によって収集する内容が含まれていることが重要である。

これらの資料は、当該滞納者が生活に困窮しているか否か、どの程度困窮しているか、を判定する有力な資料となりうる。

(なお、公金債権の滞納を契機に、地方公共団体が、当該滞納者の生活困窮の事実を知るケースが多数存在しているところである。)

したがって、滞納者との納付交渉を実施することは、生活困窮者の把握につながる。

そして、より多くの納付交渉を早期に実施すればするほど、従前把握に至らなかった生活困窮者を、より多く、より早期に把握することにつながる。

(4) 多重債務問題の早期把握及び助言が可能となること

生活困窮者の中には、いわゆる多重債務問題を抱える者が比較的多く存在するものと考えられる。

ここで、多重債務問題については、適切な法的対応（債務整理や、金融業者に対する過払い請求など。）をとることで、問題が解決されることがある。

民間受託者と滞納者との納付交渉の機会においては、当該滞納者が多重債務者であることを把握し、また、適切な法的対応をとるべきことについて、当該滞納者に対して説明や助言をすることが可能である。

したがって、より多くの納付交渉をより早期に実施すればするほど、多重債務問題の早期把握及び法的措置に関する滞納者に対する助言を、より多く、より早期に実施することにつながる。

---

<sup>13</sup> 「納付交渉業務」には、地方税法及び地方自治法上の「督促」「質問検査」「徴収猶予」「履行延期」などの、「地方団体の長」「徴税吏員」などが主体として法令上明示されている行為を含まない。本報告書資料編「第4回地方公共サービス小委員会資料2別添」参照。

- (ウ) 情報共有の同意書をより多く徴求し、円滑に連携することが可能となること

生活困窮者の救済のためには、行政及び外部の専門家が、当該生活困窮者に関する情報を共有して連携する必要がある。

そのためには、地方税法 22 条等の法令、個人情報保護条例等との関係で、本人の同意書（[参考資料](#) 総務省平成 23 年 3 月 3 日付け総行政第 29 号・総税市第 11 号総務省地域政策課長・市町村税課長通知「生活困窮者対策等における税務情報の活用について」（以下、「総務省平成 23 年 3 月 3 日付け通知」という。）を得ておく必要がある。

より多くの滞納者との納付交渉の実施は、同意書の徴求の機会を増加させ、行政及び外部の専門家が、当該生活困窮者に関する情報を共有して円滑に連携することにつながる。



#### (4) 小括

以上より、公金の債権回収の民間委託には、以下のような効果が期待されるところである。

- (1) 行財政改革への対応
- (2) 滞納者への厳格な対応に資すること
- (3) 生活困窮者の支援に資すること
  - ① 公共サービス一般の実施に必要となる経費（債権回収のための経費も含む。）の徴収額の増加
  - ② 従前の直営のみでは接触できなかった滞納者との接触増加による、生活困窮者の早期把握及び福祉部門との連携
  - ③ 生活困窮者支援に必要な、情報共有の同意書の徴求
  - ④ 公金の債権回収業務及び徴収緩和措置業務<sup>14</sup>を適切に民間委託することによって生じた公務員の人員及び経費を、生活困窮を理由とした滞納に対する本質的な解決方法の一つである、「生活困窮者の自立支援業務」に集中させること
  - ⑤ 「生活困窮者の自立支援業務」に集中した結果、生活困窮者の自立が促進され、将来におけるコストが低減されること

### 公金債権回収を民間委託する有用性

(1) 行財政改革への対応

(2) 滞納者への厳格な対応に資すること

(3) 生活困窮者への支援に資すること

① 公共サービス実施に必要な経費の徴収額の増加

② 多くの滞納者との接触増加(生活困窮者の早期把握)

③ 生活困窮者支援に必要な情報共有の同意書の徴求

④ 民間委託によって温存された公務員を生活困窮者の自立支援に集中させる

⑤ 生活困窮者の自立の促進  
将来におけるコストが低減

<sup>14</sup> 滞納者の生活困窮状態に関する資料の収集業務等が考えられる。

### 3 公金債権回収における現状

#### (1) 概観

##### ア 各原課の現状

各公金債権については、各原課が担当しているところであるが、概して、様々な業務に忙殺されて、有効な回収行動をとることが難しい傾向が見られる。

##### (7) 徴収担当を有しない部署

徴収を担当する組織が存在する部署(税や国民健康保険料等の担当部署)以外の部署(例えば保育料担当部署)においては、特に本業で手一杯となり、有効な回収行動をとることが困難となる傾向がある。

##### (4) 徴収担当を有する部署

徴収を担当する組織が存在する部署においても、業務量が元々非常に多いため、時間がかかる「滞納者の個別事情に関する聞き取り」等に十分な時間をとることが困難な傾向がある。

このことは、各滞納者の実情に合わせた、適切な分納合意額の決定や、適切な自立支援の実施を困難にさせることにつながる。

##### イ 公金債権回収が進む地方公共団体と進まない地方公共団体 現時点では、以下のような傾向が見られる。

##### (7) 公金債権回収が進む地方公共団体

以下のような傾向が見られる。

- 外部の専門家の知見を得る機会が比較的多い。
- 弁護士を職員(任期付き公務員等)として採用し、積極的に知見を活用。
- 地方公共団体ごとの個別事情に応じて、内製化と民間委託の最適な配分や、業務ごとの最適な委託先業種を模索(外部の専門家との連携が進み、地方公共団体職員と専門家との意見交換・情報交換が効果的に実施され、民間委託する業務の切り出し方を含め、公金債権の管理・回収にあたってのPDCAが効率的に運用されている。)

例えば、地方公共団体が実施する貸付けについて、与信段階(貸付事務)、債権の正常な納付の段階、納付期間経過後の催告や担保権実行の段階の全てについて、これらにつき専門的なノウハウを有する民間事業者に委託する例が見られる。

##### (4) 公金債権回収が進まない地方公共団体

以下のような傾向が見られる。

- 公金債権回収については、特段民間委託を実施していないか、民間委託を採用しているとしても、他の地方公共団体において普及しつつある、「コールセンターを用いた初期滞納対応」や「コンビニ納付」等の、滞納者側の自発的な支払を期待する方法にとどまる。
- 滞納処分や、裁判上の手段を用いることが少ないか、ほとんど無いため、滞納者から支払を受けられなかった債権の大半については、「催告書の発送」等の効果が薄い回収手段がとられただけで、消滅時効期間が経過してしまう。
- 公金債権回収以外の業務に忙殺されており、公金債権回収について、従前とは異なる新しい解決策の検討・実施が困難
- 外部の専門家の知見を得る機会が多くない。
- 徴収担当者の素性や家族構成、住所等が広く知られている地域においては、徴収担当者の負担が大きく、業務遂行が事実上制限されている。

## (2) 民間委託以外の手法の効果と課題

現在各地方公共団体において利用されている、公金債権回収に向けた民間委託以外の手法としては、内製化（直営）や、滞納整理機構等があげられる。

### ア 内製化（直営）

#### (ア) 効果

- ① ノウハウを地方公共団体内部に蓄積することが容易。
- ② 外部委託をする場合と比較して、滞納者に関する情報の共有が容易（ただし、強制徴収権付き公債権の徴収に関して知り得た情報については、地方税法22条により、庁内においても情報の共有が制限される。）。
- ③ 民間委託に伴う事務が不要。

#### (イ) 課題

- ① 裁判所を利用する手続きについては、一部の定型的な手続きを除くと、一般的に高度な知識やノウハウが要求される。
- ② 大量・反復的な作業が要求される業務（初期滞納者に対する、未納についての注意喚起業務等）については、大量のマンパワーのほか、業務の効率性に向けたノウハウが必要となる。
- ③ 滞納者との接触が効率的になる夜間・休日に業務が集中する。

## イ 地方税滞納整理機構<sup>15</sup>

複数の地方公共団体が、一部事務組合、広域連合又は任意組織の手法を用いて設立し、構成員たる地方公共団体が、困難事案についての徴税業務を移管する例が見られる。

現時点において、滞納整理機構を利用している自治体数は約950<sup>16</sup>自治体にもなる。

### (7) 効果<sup>17</sup>

- ① 愛知県のケースでは、目標としていた徴収率が30%であったところ、平成23年度において53.3%の徴収率、平成24年度においては55.4%の徴収率を達成<sup>18</sup>
- ② 滞納整理機構に、各地方公共団体が持っていないノウハウを集積可能。
- ③ 構成員となった地方公共団体から職員を派遣することで、ノウハウを各地方公共団体において共有することが可能
- ④ 各地方公共団体単体名義の場合と比較すると、滞納整理機構名義の書面を利用する場合には、滞納者からの応答がなされることが多い
- ⑤ 「徴収担当者の素性、家族構成、住居等が債務者に知られていることに起因する、徴収担当者の負担」を回避することが可能。毅然とした態度による適切な処分の実施に結びつく

### (1) 課題

- ① 機構への依存度が高くなることによる、地方公共団体のノウハウ低下・福祉との連携低下等への懸念
- ② 経験豊富な職員を機構に派遣するコスト
- ③ 税以外について取扱債権を広げる方向のインセンティブが不足することがある
- ④ 必要な事務処理のうち、相当部分（債務者に関する情報収集等）について、当該債権を委託する地方公共団体自身が処理するケースも見られ

<sup>15</sup> 「地方税滞納整理推進機構」「地方税管理回収機構」「広域行政事務組合滞納整理課」などの名称を冠している例がある。

<sup>16</sup> 総務省第30次地方制度調査会第30回専門小委員会

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/singi/chihou\\_seido/02gyosei01\\_03000143.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/singi/chihou_seido/02gyosei01_03000143.html)

配布資料「広域連携等について」[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000219681.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000219681.pdf)

17、18頁をもとに内閣府官民競争入札等監理員会事務局が整理

<sup>17</sup> 各滞納整理機構のウェブサイトにおいて、徴収実績等が公表されている例がある。

<sup>18</sup> 荒川専門委員による報告（平成25年12月20日開催 第6回地方公共サービス小委員会）

る

(3) 従前採用されている民間委託の手法の効果と課題

ア 総務省通知に沿った民間委託

平成19年3月27日付け総税企第55号総務省自治税務局企画課長通知「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について」（以下、「総務省通知」という。）では、徴収に関する業務にノウハウを有する民間事業者の活用について、以下のような記載がなされ、全国的に、この通知内容に沿った民間委託が適宜実施されているところである。

「徴収に関する業務にノウハウを有する民間事業者の活用」

- 催告状・督促状等の印刷・作成・封入等の業務
- 電話による自主的納付の呼びかけ業務
- 臨戸訪問による自主的納付の呼びかけ業務

「収納手法の多様化」

- コンビニエンスストアにおける収納
- マルチペイメントネットワークによる収納
- クレジットカードを利用した納付
- 差押・公売関連業務（インターネット・オークション等）

イ コールセンターの効果と課題

(7) 効果

総務省通知にある「電話による自主的納付の呼びかけ業務」を、民間事業者（大量の電話発信を可能とする、いわゆるコールセンター機能を有する民間事業者。弁護士やサービサーに限らない。）に委託する事例が見られるところである<sup>19</sup>。

民間業者を用いた「自主的納付の呼びかけ業務」については、以下のような効果がある。

- ① 滞納に対する早期対応が可能であること  
(特に、「納付忘れ」に対する早期の対応が可能となる。)

<sup>19</sup> 荒川専門委員による報告（平成25年12月20日開催 第6回地方公共サービス小委員会）

及び柏木専門委員による報告（平成26年3月3日開催第7回地方公共サービス小委員会）

- ② 早期納付者が増加することによって、悪質な滞納者に対する人的資源の集中が可能となること
- ③ 直営では対応が困難であるが、滞納者との接触率が高い、夜間・休日の架電が可能であること
- ④ 民間のコールセンターのノウハウを活用できること

(4) 課題

弁護士ではなく、また、弁護士法72条の適用除外を受ける民間事業者にも該当しない者の場合には、「自主的納付の呼びかけ」以上の業務を実施することができず、分納の交渉などを実施できないこと

ウ コンビニ収納、マルチペイメント、クレジットカード等の効果と課題

(7) 効果

多様な収納方法を設けることにより、納税者側の便宜を高め、滞納を予防すること

(4) 課題

- ① 滞納者側に支払う意思がなかったり、支払うことができない事情がある場合には、効果が限定されること
- ② 手数料コストが必要となること

エ インターネット・オークション等

(7) 効果

- ① 競り売りが可能であること
- ② 公売について日本全国から入札参加者を24時間募ることが可能であること

(多数の者の目に触れるため、一部の者に対してしか誘引力のない物品であっても、高額な落札が期待できる場合があること)

(4) 課題

効果のある手法であるため、今後、差押えの件数をいかに増加させるかが課題となる(差押えを実施するためには、滞納処分又は民事執行法に基づく手続が必要となる。したがって、適切な民間委託等によるマンパワーの適正配分を実施し、滞納処分及び民事執行法に基づく手続を増やすことが必要となる。)

(4) 小括

以上のように、民間委託以外の手法や従前実施されている民間委託の手法のみ



では、公金債権の管理及び回収を適切に実施するために十分とは、現状では言い難い。

#### 4 公金債権回収が進まない要因と課題

ここで、公金債権回収が進まない要因と課題を、債権者たる地方公共団体と債務者たる滞納者、さらに、回収を受託する民間事業者に分け、その概略を示す。

##### (1) 主に地方公共団体側の要因と課題

ア **要因** 当該債権を有している原課に、回収を実施する余力がないこと  
**課題**

① 原課において実施可能な回収行動を増加させる方法

(課題を解決するための取組の例)

- ・ 債権管理簿の記帳方法をはじめとしたマニュアルの整備
- ・ 各原課の回収成績の公表
- ・ 原課職員に対する債権回収研修の実施

② 債権管理コストを低減する方法（債権放棄等）

(課題を解決するための取組の例)

- ・ 債権放棄の基準を条例にて整備
- ・ 条例の運用基準を定めた細則等の整備

③ 債権管理回収部門の利用

(課題を解決するための取組の例)

- ・ 各原課とは別に、債権管理について専門知識を有する職員を擁する部門が、困難案件について相談に応じたり、債権回収を引継ぐ

④ 民間委託の活用

イ **要因** 原課ごとに債権回収を実施していること

滞納者は、複数の種類の公金債権（税、上水道料金、公営住宅家賃等）を滞納している場合が多い。

ところが、当該滞納者の滞納の全体像をもとにした統一的な請求を実施せず、債権を有する担当部署ごとに、滞納者に対して個別に請求を実施している例が多い。

この場合には、以下のようなデメリットがある。

- ① 請求事務（滞納者の個別事情の調査を含む。）重複に伴い、コストが増加すること
- ② 複数の債権を滞納している滞納者において、地方公共団体に対する自

分の債務総額を管理できず、適切な返済計画をたてられない<sup>20</sup>こと

- ③ 各債権担当部署は当該滞納者の債務の全体を把握していないため、生活困窮の事実を認識しないまま、請求を続ける可能性があること（生活困窮者の場合には、請求行為よりも、自立支援のほうが、効果が望める場合がある。）

**課題** 専門部署への一元化の方法

- ・ 地方税法22条との関係（ただし、地方税の滞納処分の例により処分することができる債権相互については、一元的に徴収するため、滞納者の財産情報を利用することについては差し支えないとされている。平成19年3月27日付け総税企第55号総務省自治税務局企画課長通知「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について」）
- ・ 総務省平成23年3月3日付け通知の活用方法

ウ **要因** 公金債権回収の民間委託の事務量が大きいこと

本来業務で忙殺されている原課にとって、民間委託にあたって必要となる事務量の大きさは、そのまま、民間委託を阻む障害となりうる。

**課題** 事務量の低減

- ・ 民間委託にあたって必要となる仕様書等の書面例及び作成のポイントについて、本報告書「資料編」に添付した。

エ **要因** 公金債権回収の民間委託費用の相場感が不明であること

委託費用の相場感が不明であることが、地方公共団体内部における意思決定を慎重にさせ、民間委託実施にあたっての障害として機能することがある。

**課題** 公金債権回収の民間委託の促進と、事例の蓄積

- ・ 当委員会事務局において接した情報を、「委託業務内容等と委託費用」として整理したものを、本報告書「資料編」に添付した。

オ **要因** 滞納者に資力があるか否かが不明であること

滞納者について資力があることが明らかであれば積極的な回収が可能となるが、資力があるか否かが不明である場合においては、回収に消極的

<sup>20</sup> 客観的に適正な額を下回った返済額（低すぎる分割納付額）となったり、客観的に適正な額を上回った返済額（生活困窮者の自立に影響が生じる、高すぎる分割納付額）となることがある。



となるケースが見られる。

**課題** 各滞納者の資力や滞納状況の把握方法

・滞納者との納付相談において、滞納者から事情聴取を実施（民間委託も活用）

**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）<sup>21</sup>（強制徴収権付き債権回収業務の一部（滞納者との納付相談等）  
について、民間委託可能であるとの整理）

・地方公共団体内部における情報の共有方法とその法的限界

(2) 滞納者側における要因と課題

ア **要因** 滞納者にそもそも資力がないこと

**課題** 福祉部門との連携の方法及び自立支援の方法（今後の課題）

イ **要因** 滞納者における公金についての支払意識

**課題** 公金は支払うべきものであることの周知

- ・滞納処分や裁判上の手続きの積極的な活用
- ・滞納者の地方公共団体に対する信頼感の醸成・強化
- ・義務教育における租税教育の充実

(3) 民間事業者側における要因と課題

ア **要因** 民間受託者が必要となる公金債権回収特有のノウハウ不足

**課題** 民間事業者におけるノウハウの普及

- ・業界団体内部における情報交換等

---

<sup>21</sup> <http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/chihoubukai/2013/0730/0730-2-2.pdf>

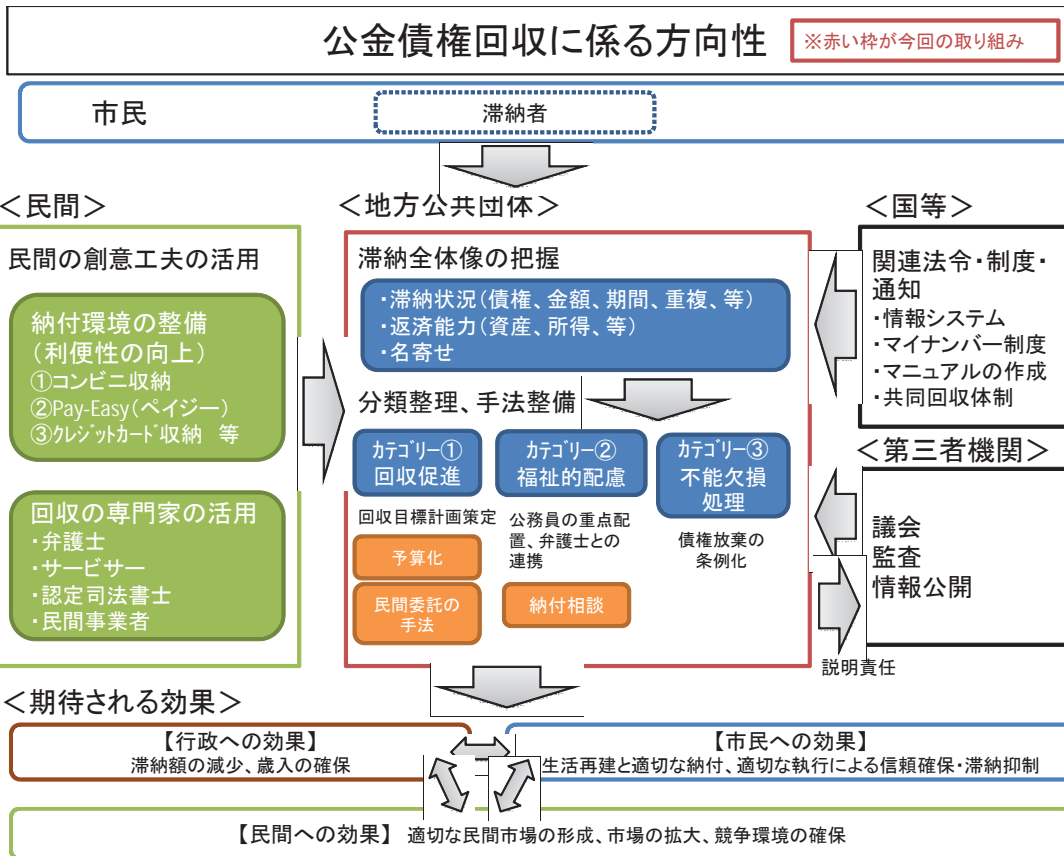
## 5 各地方公共団体における事例の紹介

当委員会事務局において、公金債権回収の環境整備に向け、各地方公共団体（試行地方公共団体、委託調査対象地方公共団体及びその他の事務局が調査した地方公共団体）における、債権回収事業の民間委託の実例を収集した。

（再掲） 当委員会事務局において実施した事例収集：

- ① 合計 11 の「試行自治体」（第 3 回地方公共サービス小委員会において選定。）における公金債権回収の民間委託の試行と当委員会事務局による支援  
（平成 26 年 2 月 20 日現在、実際に契約に至っているのは合計 7 自治体。）
- ② 公金債権回収を実際に民間委託している地方公共団体や、受託している民間事業者等に対する、当委員会事務局によるヒアリング対象：  
平成 24 年度 約 40（団体・事業者）  
平成 25 年度 約 20（団体・事業者）
- ③ 当委員会事務局が委託した外部委託調査  
受託者：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
「地方公共団体の公金債権回収促進のための民間委託に関する調査報告書」  
（平成 26 年 2 月）  
におけるヒアリング対象：21 団体

これまでの検討、事例ヒアリング等から、公金債権回収に係る方向性について、次のような図案化が可能と思われる。



期待される効果は、効率的な債権回収及び滞納額の減少といった「行政への効果」、生活再建と適切な納付といった「市民への効果」、適切な民間市場の形成といった「民間への効果」の3つの効果に集約される。

この観点から、参考となると思われる実際の事例を以下紹介する。

※以下、当委員会事務局によるヒアリング対象の地方公共団体（三菱UFJリサーチ&コンサルティング「地方公共団体の公金債権回収促進のための民間委託に関する調査報告書」（平成26年3月公表予定）に掲載の無い地方公共団体）については、地方公共団体名に下線部を付している。

(1) 「滞納全体像の把握」

滞納者からの同意書の活用（野洲市）

【野洲市事例】

- 滞納者においては、自らが滞納している複数の公金債権の種類、額等を把握できていない事例が見られる。また、債務整理等においては、外

部専門家の活用が必要。

- そこで、庁内における情報の共有、外部専門家への情報の提供について、滞納者の同意を得る。

※後掲のとおり、野洲市では、滞納を契機に滞納者が市役所に相談に訪れた際、市民生活相談課が相談を受け、当該滞納者が抱える様々な問題に関連する部局と情報を共有して、当該滞納者の支援を実施する体制を構築している。

参照（「資料編」）**参考資料** 総務省平成 23 年 3 月 3 日通知（生活困窮者対策等の施策のために、本人の同意のもと、必要な範囲の情報を関連部署や地方団体と連携している外部専門家と共有）

(2) 「分類整理・手法整備」

ア カテゴリー① 回収促進

- (7) 一元的な滞納債権回収体制の構築（複数の地方公共団体における実例が見られる。インターネット上や文献上、複数の実例に触れることが可能。）

**【複数の地方公共団体における事例】**

- 地方税法の滞納処分の例により処分することのできる強制徴収公債権を一元管理し、徴収を実施。  
非強制徴収公債権及び私債権を含めた市の債権について、債権管理課が総括的に把握・管理。市と債務者個人との債権債務関係を一元化することを意図。

- (4) 一元的な請求及び納付相談（北海道寿都町）

**【北海道寿都町事例】**

- 「税外収入全て」（保育料や下水道使用料等の強制徴収権付き公債権を含む。）の内容証明郵便による請求、町役場で実施する滞納者に対する納付相談会を弁護士へ委託。
- 町名義の書面ではなく、弁護士名義の内容証明郵便の場合、滞納者はかなりの確率で納付相談会に出席する。
- 「税外収入全て」について、一括して弁護士に委託し、弁護士から滞納者に対してまとめた請求を実施し、「納付相談会」においても、

当該滞納者が滞納している「税外収入全て」を対象とすることができる。

- 町は、「納付相談会」で得られた当該滞納者に関する情報をもとに、分割払に応じるか、次の手続に進むかについて検討する。

(ウ) 部門毎の債権回収目標の公表・PDCA の実施 (大阪府)

【大阪府事例】

原課ごとの、滞納総額、回収等の目標額、実績額等について、「債権回収・整理計画」として府のウェブサイトにおいて公表。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/zaisei/saiken/>

(エ) 弁護士を任期付採用し、庁内の徴収を支援 (名張市)

【名張市事例】

- 三重県内の弁護士事務所から弁護士 1 名を任期付職員として任用。
- 弁護士職員には、難易度の高い訴訟案件、裁判所に提出する書類のチェックを実施させる。弁護士職員には、催告、現地調査等にも同行してもらい、他の職員へノウハウを教えてもらう。

(オ) 職員向け研修 (試行自治体)

- 基礎研修の実施
  - ・ 弁護士による地方公共団体内部研修を実施することにより、債権管理に関する基礎知識を一般職員間にて広く習得。これにより、組織として回収を実施する能力の向上にもつながっている。
  - ・ 平成 24 年度、25 年度と連続して研修を行っている試行自治体について、24 年度研修受講者に対するフォローアップを 25 年度に実施したところ、1 年間経過後も、債権回収に対する意識づけや積極的に取り組む姿勢などを認識していることが明らかになった。
  - ・ また、約 2 割の受講生が、研修を受けた時には関わっていなかった新しい業務の中で、1 年前の研修が役に立っているとしている。
- 支払督促に関する実務研修
  - ・ 裁判所を用いた手続である「支払督促」についての実務研修を実施。

- ・ 「支払督促」実施の知識を得たことを受け、「支払督促」を実施する旨を宣言する内容の請求書を滞納者へ送付したところ、実際に支払督促を実施する前に、送付先7件のうち6件から反応があり、分納合意の成果を得た。

イ カテゴリー② 福祉的配慮

(7) 「多重債務相談窓口」の設置と全庁的な支援体制 (桶川市)

【桶川市事例】

(この事例は平成24年度総務省自治税務局長特別表彰を受賞)

- 平成19年10月から「多重債務相談窓口」を開設。
- 多重債務者が自立した生活に戻るための全庁的な支援体制を整備。
- 多重債務者を把握すると、法律専門家等へ繋げる。
- 法律専門家等から相談者に対して、家計管理についても助言。
- 多重債務の解消後、納税につながっていくという多重債務相談と収税との連携と実績が評価され、総務省自治税務局長特別表彰を受賞。
- その他、生活再建支援として、当該相談者の抱える問題の相談も受け付けて把握し、担当部署に繋いでいる。

(8) 多重債務者の包括的支援から生活再建への取組み (野洲市)

【野洲市事例】

- 公金債務の滞納を契機として、多重債務者を把握して、弁護士等を紹介し、過払金の請求、債務整理を実施。
- 滞納者から、市役所内部及び弁護士等との情報共有に関する同意書を徴収し、滞納者が抱える課題ごとに、適切な関係機関へ繋いで解決。

(9) ファイナンシャルプランナー等の活用 (複数の地方公共団体)

【複数の地方公共団体における事例】

(第7回地方公共サービス小委員会柏木専門委員による報告<sup>22)</sup>)

- 滞納を繰り返さないように、滞納者の生活再建を支援する。
- 地方公共団体が、ファイナンシャルプランナーを紹介し、必要に応じて、面談。

<sup>22</sup> 平成26年3月3日開催第7回地方公共サービス小委員会  
<http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/chihoubukai/2014/0303/0303.html>

- ウ カテゴリー③ 不納欠損（放棄）  
債権放棄関連のルール制定例 別添2参照

(3) 民間活力の発揮促進

ア 複数債権の一括発注手続

ある課で全庁的にとりまとめてプロポーザル募集・審査を実施し、同じ民間事業者への債権回収委託を実施（九州地方の地方公共団体）

【事例】

- 全庁的にとりまとめて委託することの発注者・受託者のメリットは以下の通りと考えられる。  
発注者のメリット：プロポーザル実施に伴う経費及び対応工数を削減  
複数債権を一括して委ねることで効率化可能  
受託者のメリット：受託件数・金額が増えることで収益機会が増大  
市民へのメリット：対応窓口が当該民間受託者に一本化され得る

イ 職員、弁護士等、その他の民間事業者、の分担（複数の市町村）

【複数の市町村における事例】

- 職員：所管課による自力執行権のある債権の徴収支援。
- 弁護士等：自力執行権のない債権に関する催告・訴訟提起。
- その他の民間事業者：税などの自主納付の呼びかけ。

ウ 委託費用の適正化

【江戸川区事例】

- 生活一時資金貸付金の回収を弁護士へ委託。
- 成功報酬ではなく、「一件あたり〇円」の固定費（平成24年度は一件あたり3万5千円）で、書面による督促から、訴訟の提起までを一括して委託（印紙代等の実費別）。
- 6年間で総計3,210件、合計約7.6億円を委託し、回収額（現金化した額）は約3.5億円（約45%）。報酬額及び実費の合計額は約1.3億円（詳細は、「公金の債権回収業務に関する法務研修」資料6「強制徴収公債権の回収における弁護士の役割」参照）。

<http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/kenkyu/kaigi/2014/0123/0123.html>

- 大量に委託したことにより、報酬額を成功報酬ではなく固定費とし、かつ、比較的低廉にすることに成功した例。



## 6 提言

### (1) 早急に実施が検討されるべき事項

各地方公共団体においては、以下の事項について、早急に実施を検討することが望まれる。

#### ア 現状において処理できない債権回収の民間委託

消滅時効期間が徒過するのを座視するよりは、成功報酬制度を利用して赤字となるリスクを回避しつつ、民間委託をすることが考えられる。

民間委託を経験して、運用のノウハウ等を蓄積することもメリットとなり得る。

#### イ 滞納者に対する納付相談の実施と自立支援

① 滞納者の実情に合わせた回収を実施するため、滞納者に対する納付相談を実施する（この際、当該滞納者の債務の全体像を把握し、生活困窮のレベルを客観的に把握することが望ましい。[参考資料](#)総務省平成 23 年 3 月 3 日付け通知の活用、[参考資料](#)第 4 回地方公共サービス小委員会資料 2（別添）の活用が望まれる。）

② 生活困窮者である可能性が判明した場合には、担当部門へ繋げる

③ この際、「庁内の各担当部門がいかなる業務を実施しており、当該業務が、生活困窮者の自立支援にどのように応用されることが可能か」について知見を有する、「市民生活相談課」のような部門が整備されていることが望ましい

#### ウ 徴収の一元化

同一の滞納者が複数の公金債権を滞納しているケースが多い地方公共団体においては、請求行為の重複の回避や、滞納者の債務状況及び財産状況を正確に把握した上での適切な請求を可能とすることが望ましい（債務者にとっても、窓口が一本化されたほうが、自らの債務状況を認識しやすい。）。

そこで、ある部署が債権をまとめて管理し、請求<sup>23</sup>を行う仕組みを、費用対効果の面等を参考にしつつ、検討するべきである。

一元化を検討するにあたっては、例えば、以下のような範囲における一元化が考えられる。

<sup>23</sup> 債権管理課等、他課の債権の徴収を実施ないし補助する部門が、各困難債権の移管を受けてから、まとめて自ら請求したり回収の民間委託をする方法が見られる。この方法のほか、既存の部門（財政課等の実例がある。）が司令塔的に、債権の移管を受けることなく、事実上、複数の担当部門の民間委託を取りまとめるにすぎない簡易な方法も見られる。

これらの場合、発注コスト低減の可能性や、発注量が増えるため報酬がより低廉となる可能性がある。

- ① 地方税相互（市民税、固定資産税等）における一元化
- ② 地方税の滞納処分の例による処分が可能な債権相互（地方税、国民健康保険料等）における一元化
- ③ 地方税の滞納処分の例による処分が不可能な債権相互（公営住宅家賃、各種貸付金、上水道料金等）における一元化
- ④ 地方税の滞納処分の例による処分が可能な債権と、処分が不可能な債権相互における一元化（ただし、この類型の場合には、地方税法 22 条（守秘義務）等との関係を、今後慎重に検討する必要がある。）

## (2) 当面の課題についての提言

各地方公共団体においては、以下の事項について、当面の課題として検討をすることが望まれる。

### ア 契約期間について

受託から 1 年以内に全額を回収できる事例は多くない。

一定期間、複数回にわたって催告を行うなど、回収を受託した民間事業者と滞納者との間で継続的にコミュニケーションをとり、その関係が安定した後にはじめて回収の段階へ進むことがある。実際に、1 年間程度で契約期間が終了したため、受託者の変更によって再度ゼロから交渉をスタートしなければなくなり、十分な費用対効果が得られなかった事例も散見される。

そこで、委託の費用対効果を高めるために、複数年（2，3 年程度）にわたって、同一の民間事業者が実施し、滞納者の実情を踏まえつつ計画的な回収の実施を可能とする、創意工夫の発揮された提案が民間事業者からなされるような契約とすることが期待される。

ただし、適正な業務実施を確保するためには、契約解除の余地も残すことが必要となる点に留意が必要である。

### イ 受託民間事業者に対する引継データの整備

民間事業者に委託を実施する前に、必要十分な引継データを整理しておくことが、契約後の早期回収着手に資する。引継ぎにおける工数の削減ができれば、委託コスト削減も期待できる。

特にサービサーの場合には、業務に関する帳簿書類を作成する法律上の義務がある<sup>24</sup>。そこで、これらの帳簿書類に記載されるべき情報のうち、受託

<sup>24</sup> 債権管理回収業に関する特別措置法 20 条、同法施行令 15 条

業者が調査するには非常にコストのかかる情報<sup>25</sup>については、あらかじめ委託者たる地方公共団体が整理をしておくことが望ましい。

#### ウ 滞納事由に応じた適切な回収方法の選択

滞納者が滞納している理由については、おおまかに以下の三つに分類されるが、当該滞納者がいかなる理由によって滞納をしているかについては、外見からはなかなか判明しない。

滞納の事由の類型				
類型	支払能力	支払意思	債権者がとることが考えられる対応	一件あたりに必要となるコスト
単純な払い忘れ	有	有	滞納の事実の告知 (コールセンター等を用いた、事実の告知 <sup>26</sup> で足りる。)	低 (大量、反復的な定型的業務)
悪質な滞納 (支払う能力があるが、敢えて支払わない)	有	無	滞納処分又は訴訟提起	高 (ただし、大量の債権を委託することで低価格となることあり)
生活困窮	無	有・無 双方を含む	自立支援(必要に応じて、滞納処分又は訴訟提起も併用する。)	高

滞納理由を個別具体的に判断するためには、各滞納者に関する資料の収集が必要であるが、全ての滞納者について資料の収集を実施することは困難である。

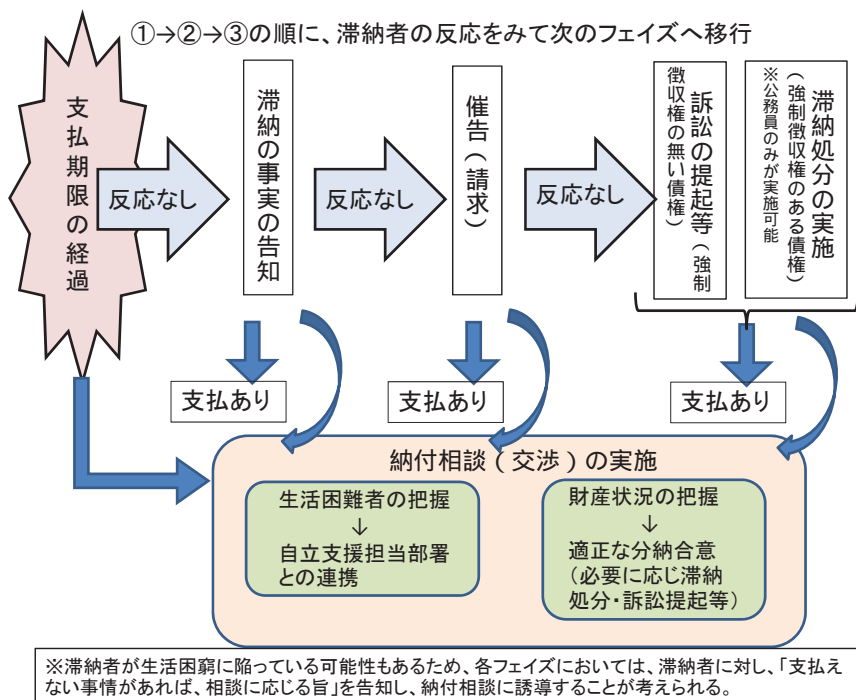
そこで、以下の段階的な回収方法を経て対象債権をスクリーニングし、より高コストの手法に移行していく手法が考えられる。

この手法は、対象となる滞納者や債権の数が大量であればあるほど効率性が高まる。したがって、税、国民健康保険料、住宅家賃等の、定期的に大量に発

<sup>25</sup> 債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン(法務省大臣官房司法法制部審査監督課)「3-3-2 各法定帳簿の記載事項等」に記載された、「(1) 規則第15条第1項第1号に掲げる帳簿書類」及び「(2) 規則第15条第1項第2号に掲げる帳簿書類」にて求められている事項に関する情報。これらの事項は、各地方公共団体の財務規則等において債権管理帳簿への記載が求められている事項と異なる場合があるため留意されたい。

<sup>26</sup> 弁護士法72条との関係に留意されたい。

生ずる債権について、特に効果があるものと思われる。



「①滞納の事実の告知」については、単に滞納の事実を告知するのみであり、弁護士法 72 条と抵触しない内容を予定しているため、弁護士やサービサー以外の一般事業者であっても実施可能である。

「②催告(請求)」<sup>27</sup>、「③訴訟の提起」及び「④納付相談(交渉)の実施」<sup>28</sup>については、弁護士法 72 条との関係で、弁護士、司法書士(ただし、取扱可能金額に制限あり)、サービサー(ただし、サービサー法上の『特定金銭債権』に限定して取扱可能)のみが実施可能な内容を予定している。

ここで、①から④までの業務については、例えば、

- i. ①から④までの全てについて、弁護士に委託する
- ii. ①についてのみ、コールセンター業者に委託し、②及び③は司法書士に委託し、④は直営

など、地方公共団体において最も合理的と考えられる手法をとることが考えられる。

特に、長期滞納を防止する観点からは、「支払期限の経過」後、迅速な対

<sup>27</sup> 地方税法及び地方自治法上の「督促」は「地方団体の長」「地方公共団体の長」が実施するものとされているため、「②催告(請求)」には、地方税法及び地方自治法上の「督促」を含まない。

<sup>28</sup> 地方税法及び地方自治法上の「督促」「質問検査」「徴収猶予」「履行延期」などの、「地方団体の長」「徴税吏員」などが主体として法令上明示されている行為を含まない。

以上二点について、本報告書資料編「第4回地方公共サービス小委員会資料2別添」参照。

応をとることが重要である。そのための工夫の一つとして、正常債権の管理を含めて民間委託を実施し、支払期限を経過すれば、民間受託者が即時対応をする仕様としているという事例が見られる。

#### エ 職員に対する回収研修の実施

- ① 現場の職員において、業務内容の特性や困難度等を知ることができるため、「自ら実施すべきケース」「外注すべきケース」等の適切な切り分けを行うことができるようになる
- ② 専門家に依頼しつつ、適切なコミュニケーションを図ることで、委託の効果を増強し得る
- ③ 裁判所を用いた手続（支払督促等）の知識を習得することにより、「当該手続に移行することを具体的に明示した、より実効性の高い請求書」を滞納者に対して送付しやすくなる

#### オ 生活困窮者自立支援法関連部署との協働

「生活困窮者自立支援法」（平成 25 年 12 月 13 日法律第 105 号）が公布された（平成 27 年 4 月 1 日施行）。

同法は、生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給等の各事業を行うものであり、福祉事務所を設置する地方公共団体が各事業等の実施主体となる。

生活困窮者を早期に把握し本人の状況に応じた適切な支援につなげていくため、これまでも一部の地方公共団体で福祉や税等各部門が連携して支援に取り組んできたが、今後は、こうした取組を更に進め、公金債権の滞納者について、その生活状況等を踏まえ、当該滞納者への自立の支援が必要であると判断される場合には、同法に基づく各事業等に適切につなげるなど、関連部署等との連携を図ることが求められる。

#### カ 債権管理条例の制定・改正

##### (7) 訴訟提起を専決処分で可能とすること

訴訟提起のたびに議会の議決を有することとしてしまうと、受託者の側において、適時に訴訟提起をすることができなくなり、民間委託の効果が減殺される。

したがって、訴訟提起について、専決処分とすることについても検討する余地がある。

##### (4) 債権放棄基準



債権放棄基準については、項を改め、次項「キ (イ)」において詳述する。

キ 延納・減免、放棄等関連

(7) 観点

① 管理コストの縮減の観点

回収が極めて困難な債権について、管理及び回収を実施し続けることは、無駄なコストの発生となる。そればかりか、より回収可能性が高い債権に関する管理・回収を疎かにして、本来回収が可能であったはずの債権が回収できないという状況にもなりかねない。

そこで、法令（条例を含む。）の要件を満たした債権については、法令の手続きに従って、放棄や滞納処分の停止等を実施するべきである。

② 生活困窮者に対する、再生の観点

生活困窮者に対する請求を続けることは、その者の自立を妨げ、将来における公金債権回収を困難にするばかりか、福祉コストの増大を招く可能性がある。そこで、当該生活困窮者の実態に即し、延納や放棄等の適切な徴収緩和措置を採ることが必要である。

③ モラルハザード、平等原則違反防止の観点

ただし、安易な延納・減免、放棄等を実施することは、正常に公金を支払っている者との間の平等原則（憲法 14 条）違反となるおそれがあるだけでなく、公金債権支払一般におけるモラルハザードを引き起こすことにもつながる。

そこで、徴収緩和措置にあたっては、恣意的な措置があってはならず、法令（条例等を含む。）に従った措置がなされなければならない。

(イ) 債権免除・放棄（不納欠損処理）をする基準

**別添 2** 「債権放棄関連のルール制定例」参照

債権免除・放棄の基準<sup>29</sup>については、以下のような例が見受けられる。

- ① 地方税については、地方税法 15 条の 7（別添 2 参考 1）が滞納処分の執行停止の要件を定めているが、地方税法には詳細な規定がないため、地方公共団体において規定を設ける等（別添 2 事例 2）して、運用をしている例
- ② 地方税以外の私債権等について、「債権管理条例」等の名称を冠

<sup>29</sup> 放棄基準が規則等の下位規範において詳細に定まっていれば、担当課における放棄の判断が容易になるばかりでなく、民間受託者において、いかなる資料を収集すれば、債権放棄につながるかの見当をつけやすくなるという効果も期待できる。

した、債権管理に係る条例を制定し、ここで「債権放棄」についても定めている例

この「債権放棄」の基準については、地方公共団体ごとに、その実情に合わせ、債権放棄のための要件（首長の専決とするか、議会の議決を要するか、金額要件を課するか等）が異なる。

- ③ 債権放棄の条例等を既に施行したものの、運用上改善すべき点が発見されたことから、PDCAサイクルに沿って改訂を検討している例（複数の先進自治体の例を参考として、当該自治体の実情に合った規定（案）を作成し、より合理的な改定案を検討する例（別添2事例3））

- ④ 都道府県が当該団体内の市町村向けの要領を作成し、これを参考として、市町村が効率的・合理的な債権放棄を目指している例

債権放棄関連のルール制定にあたっては、地方公共団体ごとに、自らの組織に適合した規範はどのようなものか、さらに、当該規範に法律上の問題がないか等を検討することが重要となる。

今後は、いかなる条例・規則・運用基準を構築・整備することで、住民や議会への説明責任が果たせ、かつ合理的な債権放棄（不納欠損）が可能となるかについて、法令の専門家等の知見を踏まえ、検討することが望ましい。

#### (ウ) 民間委託の活用

延納・減免、放棄等の徴収緩和の場面においては、以下の点において、民間委託の効果が期待できるところである。

- ① 徴収緩和措置に必要となる、滞納者の財産に関する資料の収集<sup>30</sup>  
② 民間事業者が実施できることは民間事業者が実施し、公務員をして、徴収緩和の判断業務に注力させること

#### ク 課ごとの債権管理回収状況の公表等

債権回収・整理計画進捗状況のデータを、それぞれの債権を所管する課ごとに、地方公共団体のウェブサイトにおいて公表している例が見られる。

この手法は、地方公共団体の財政に関する透明性を高めるとともに、アカ

<sup>30</sup> 地方公共団体が自ら実施することが困難な、遠隔地居住者等について、当該地域に展開する民間事業者の活用も見られる。また、前掲のとおり、放棄基準が規則等の下位規範において詳細に定まっていれば、民間受託者において、いかなる資料を収集すれば、債権放棄につながるかの見当をつけやすくなるという効果も期待できる。

ウンタビリティ（説明責任・会計責任）の観点からも望ましい<sup>31</sup>。

(3) 今後検討すべき課題についての提言

ア 公金債権回収民間市場の形成関連

公金債権回収民間市場が形成されるためには、市場規模の拡大が必要であり、そのためには、委託業務の増大とともに、業務内容や効果に見合った適正な委託費の確保、委託手法、業務の評価及び情報開示などの充実が必要である。

そのためには、さしあたり、以下の課題に関する検討が必要である。

(7) 担い手側からの情報発信

民間委託を促進するためには、民間委託の費用及び効果に関する、地方公共団体に対する周知が必要である。

そこで、サービスを提供する担い手側においても、効果が出ている他事例等に関する積極的な情報発信が望まれる。

さらに、担い手の側から、その専門知識及び経験を背景とした、「効果的な業務の切り出し方」「その対価の決定方法」について助言・提案がなされることも望まれる<sup>32</sup>。

周知の方法としては、例えば、担い手を発表者とする、各地方公共団体職員向けの研修会や、ケース報告会（インターネットを活用した情報提供の手法も考えられる。）等の継続的な実施等が考えられる。

(イ) 担い手間の情報交換

民間事業者の業種ごとの特性に応じた、得意分野のさらなる向上を目指すため、各業界団体内部における担い手間の情報交換等も望まれる。

(ウ) 地方公共団体における回収ノウハウの蓄積

特に、裁判上の手続きを利用する回収のノウハウについて、地方公共団体側においてもノウハウを蓄積することにより、「委託に適した案件」であるか、それとも「地方公共団体が独自に実施すべき案件」であるかについての内部判断が可能となる。

これによって、外部委託を実施するにあたっての、地方公共団体内部に

<sup>31</sup> 地域の住民が地方公共団体の財政状況に関する情報を得ることで、地域的な行政需要を自己の意思に基づき自己の責任において充足する「住民自治」に資するものである。

<sup>32</sup> 公金債権回収に応用できる法的手法（相続財産管理人制度の活用等）についても、助言・提案されることが望ましい。



おける事務の進捗がスムーズになることが期待される。

今後は、どのような種類の案件であれば、どのようなスキル、コストが必要であるかなどについての検討を深め(実際に案件を直営で処理したり、受託者と緊密な情報交換を行いつつ、民間委託で処理をしてみるなどして、知見を収集することが考えられる。)、これによって、各地方公共団体において、どこまでを直営で実施すべきかについての目安が形成されることが望ましい。

また、各地方公共団体における直営又は委託の選択事例が、知識として広く地方公共団体間で共有されることにより、直営か、委託かを決定する目安が醸成されていく可能性もある。

(I) 委託費用の決定方法

本論点については、項を改めて詳説する。

イ 委託費用の決定方法

(7) 固定費による方法

成功報酬制度ではなく、委託した債権一件あたりの報酬を固定して委託する方法がある。

メリットとしては、現金化することが困難な債権を相当割合含む場合等、「成功報酬制度を採用した場合に、受託者が得られる報酬額が非常に少額となるため、受託者が現れない可能性が高いケース」においても、受託者を確保しやすい点が挙げられる。

ただし、この場合、求められる成果物について達成すべき水準等を仕様書において詳細に記述したり、相当程度信頼関係のある受託者との間で契約を締結する必要がある。

また、地方公共団体からすれば、委託費用が、民間委託によって実際に回収・現金化された費用を超える「赤字」のリスクを負担することになる。

(I) 成功報酬制度による方法

別添1 「委託業務内容等と委託費用」 参照

地方公共団体が有する公金債権の回収業務を民間委託するにあたり、その委託費用の計算方法として、「実際に現金化した額を基準として計算する」いわゆる成功報酬制度がとられることがある。

この方法によった場合、委託費用が実際に現金化に成功した額を超えることがなく、したがって、地方公共団体が赤字になるリスクを回避できるという利点があるため、地方公共団体においては、民間委託にあたって採

用しやすい方法である<sup>33</sup>。

しかし、受託者とすれば、回収不能であったり回収が非常に困難な債権ばかりを受託した場合、現金化できる額が少額になるため、獲得できる委託費用も小さくなる。

そこで、受託者は、受託する債権の回収の難易度が明らかでない場合には、安全を見て、成功報酬率を高めにするか、又は、そもそも受託をしないという選択をせざるを得ない。

このような事情から、地方公共団体が民間委託を検討しても、そもそも受託候補者が現われなかったり、現れたとしても、地方公共団体側が想定する成功報酬率とは乖離した報酬率が提示され、委託契約に至らないという事象が発生しがちとなる。

そこで、今後は、成功報酬制度を用いる場合には、

- ① 地方公共団体が、委託する予定の債権及びその回収困難度に関する情報を可及的に詳細に市場へ情報開示し、
  - ② それをもとに各受託候補者が成功報酬率を提示し、
  - ③ 地方公共団体側が自らにとって最も有利な受託者を選定する、
- というように、競争原理を導入し、市場の機能の十全な発揮による委託費の公正な価格形成を図るという方向性が考えられるところではある。

しかし、現時点においては、地方公共団体が有する公金債権の民間委託の総量が未だ十分とは言えないため、市場の機能が十全に発揮されているとは言い難い。

地方公共サービス小委員会における荒川専門委員報告<sup>34</sup>にもあるように、公金債権回収民間市場の形成・発展に向け、ひとまずは「『相場感』の形成と共有」が必要である。

債権の種類や、おおまかな回収難易度等に応じた成功報酬率の「相場感」が、ある幅をもって形成されかつ共有されることで、「適正な成功報酬率が不明である」という、民間委託の阻害要因が軽減されることが期待され

<sup>33</sup> ただし、委託する債権が回収困難な債権ばかりの場合には、受託者が現れない可能性がある点に留意されたい。

<sup>34</sup> 平成25年12月20日開催第6回地方公共サービス小委員会 資料1「愛知県における公金の債権回収の取組み」<http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/chihoubukai/2013/1220/1220-1.pdf>

る。

そこで、当委員会事務局において触れることのできた、成功報酬制度を用いた民間委託の実例について、ひとまず「『相場感』の形成と共有」に資することを目的として、**別添1**のとおり整理を試みた。

※**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

(ウ) 「回収額」以外の指標で報酬を計算する方向性

福祉的色彩の強い債権の場合、現金化は困難であるから、成功報酬制度をとった場合は、適正な報酬が確保できない可能性が高い。

そこで、福祉的色彩の強い債権の場合には、例えば以下のような方向性が考えられるところである。

- ① できるだけ大量に委託を実施して、一件あたりの固定費を低廉にする  
(参照 前掲江戸川区のケース)。
- ② 納付相談会を実施して、例えば「一回30分〇円」との固定費とする。  
(当該納付相談会の品質を確保する手法が問題となる。)
- ③ 納付相談会を実施して、一定の内容の書面を作成した場合には、「〇円」との固定費とする。  
(「一定の内容」の定義を今後検討する必要がある。)

(イ) 上掲手法の適切な組合せ

「(ア) 固定費による方法」「(イ) 成功報酬制度による方法」などは互いに排斥する関係にはなく、報酬全体のうち一部については固定費としつつ、残部は固定費以外の方法(成功報酬制度など)とするなどの、柔軟な設計も検討する必要がある。

ウ 条例による受託者コントロールの手法

公共サービス改革法では、業務を受託した民間事業者や、受託業務に従事す

る従業員について、刑事罰で担保された守秘義務を課している。<sup>35</sup>

地方公共団体が公共サービス改革法に基づかない業務委託を実施した場合（現在、地方公共団体が有する公金の債権回収業務は、公共サービス改革法に基づかない業務委託である。）における、同様の刑事罰を条例で定めることについて、検討をすることが望ましい。

※ なお、各地方公共団体において制定されている「個人情報保護条例」においては、「個人情報」を提供したり、盗用した場合について、刑事罰を定めている例が見られるところである。

また、当該条例の内容を受託者従業員に対して十分に周知し、実効性を高めるとともに、受託者従業員が当該罰則の存在を知らないまま、罰則が適用される行為を行ってしまうことを未然に防止するために、当該条例を遵守する旨の誓約書（当該条例の罰則について特に説明されたもの。）を、地方公共団体又は民間事業者が受託者従業員らから徴求する例も見られる。

## エ 新たな回収スキーム案

例えば以下の論点について、担い手の側からの提案が望まれるところである。

- ① （試行自治体で検討中） 個人再生、特に、住宅ローン特別条項の活用スキームが考えられないか。
- ② （試行自治体で検討中） 相続財産管理人制度の利用について、予納金をできるだけ低廉にする方法が考えられないか
- ③ （試行自治体で検討中） 空家について、廃墟となる前に、固定資産税等の滞納を理由に、地方公共団体が当該空家を公売等で適切に処理する方法が考えられないか

## オ 地方公共団体及び民間事業者の自助努力のみでは解決困難な問題関連

### (7) 地方税法 22 条（守秘義務）について

地方税法 第 22 条（秘密漏えいに関する罪）

<sup>35</sup>（参照条文）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（公共サービス改革法）

（秘密保持義務等）

第二十五条 公共サービス実施民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の前条の公共サービスに従事する者又はこれらの者であった者は、当該公共サービスの実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

第五十四条 第二十五条第一項の規定に違反して、第二十四条の公共サービスの実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

地方税に関する調査（不服申立てに係る事件の審理のための調査及び地方税の犯則事件の調査を含む。）若しくは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律（昭和四十四年法律第四十六号）の規定に基づいて行う情報の提供のための調査に関する事務又は地方税の徴収に関する事務に従事している者又は従事していた者は、これらの事務に関して知り得た秘密を漏らし、又は窃用した場合においては、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

i. 税徴収部門は、滞納者に関する比較的正確な情報を、他部門よりも比較的多く有している。

したがって、他部門が改めて滞納者に関する調査を実施するよりも、既に税部門が有している情報について提供を受けるほうが、コストの削減につながる。

ii. とはいえ、税の徴収に関する事務に関して知り得た情報については、地方税法 22 条が厳格な守秘義務を規定している。

iii. そこで、総務省平成 23 年 3 月 3 日通知に基づく、滞納者の同意書の活用を推進して、生活困窮者対策等の施策（公金債権回収との関係では、滞納者に対する徴収緩和等が考えられる。）を実施することが考えられる。

iv. 同通知の範囲を超えた税務情報の利用（滞納者の財産情報を利用した強制執行等）については、今後、その必要性及び課題等について慎重に検討を行うべきである。

(イ) 財産調査、強制徴収等の滞納処分を民間委託する必要性について（平成 24 年度意見募集）において、滞納処分を公共サービス改革法の手続きに載せて民間委託することについての要望がある。<sup>36)</sup>

ここで、「滞納処分」とは、税や国民健康保険料等の、いわゆる強制徴収権付き公債権について、地方公共団体が、裁判上の手続きによらず、地方税の滞納処分の例により、差押え等の処分をすることをいう。

公金の債権回収業務の民間委託については、昨今ようやく債権管理条例の制定が各地方公共団体において浸透をはじめたところである。また、強制徴収権付き公債権の「滞納処分」に至らない、「請求」業務についての民

<sup>36)</sup> 平成 24 年度 競争の導入による公共サービスの改革（地方公共団体）  
[http://www5.cao.go.jp/koukyo/momi\\_ji/2012/pdf/chihoukaitou-iken.pdf](http://www5.cao.go.jp/koukyo/momi_ji/2012/pdf/chihoukaitou-iken.pdf)

間委託事例が知られるようになったばかりであるため、当面は、現行法の範囲内で、「滞納処分以外の業務についての民間委託」を推進することが考えられる。

他方において、裁判上の手続きを用いずに強制的に差押え等を実施する「滞納処分」という行為について、

- ・ その必要性
- ・ 客観的な職務の公正さの担保方法
- ・ 国民の納得・信頼を得る方法

などが課題となる。

滞納処分の民間委託については、これらの点について、今後の動向をみつつ、検討を開始することが考えられる。

以上



## 第2章 地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進関連

本章では、「地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き」<sup>37</sup>（以下、「本手引き」という。）について、内閣府公共サービス改革推進室が平成26年3月に行った一部改訂の内容を紹介する。

### （概要）

- 今般の改訂により、「業務の民間委託」がより進むものと考えられる。
- 従前の本手引きにおいては、地方公共団体が民間に委託した業務について「業務が未完成であると判断された場合や、業務の質が確保されていないと判断された場合」に備えた、「やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」をすることができない旨の記載があった。
- この点について、かかる取り決めをする場合において判断に迷った場合には、労働局へ問い合わせることを慫慂する旨の内容に、所管省庁との調整のもと、改訂した。

<sup>37</sup> 「地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き」  
<http://www5.cao.go.jp/koukyo/chihou/ukeoi.pdf>

## 1 現行手引き作成から改訂までの経緯

本手引きは、地方公共団体が請負（委託）事業を実施する際に、参考に資するよう、厚生労働省需給調整事業課との調整のもと、平成 24 年 1 月に内閣府公共サービス改革推進室にて作成された。

本手引きは、地方公共団体において、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの提供を適正な請負（委託）契約に基づき推進できるよう、請負（委託）契約と偽装請負（労働者派遣法に抵触する違法行為）についてわかりやすく整理するとともに、具体的な請負（委託）事業の取組みモデルについてまとめたものである。

今般、地方公共団体からの受託を希望する民間事業者から、本手引きに対する問い合わせがあったことを契機として、以下のとおり改訂が実施された。

なお、本改訂は、厚生労働省需給調整事業課との協議を経たものである。

### 適正な請負（委託）の手引き新旧対照表

現行（5 頁下）	改訂（5 頁下）
<p>○報告を受けた結果、業務が未完成であると判断された場合や、業務の質が確保されていないと判断された場合の追加作業、やり直し等に関する取り決めは、契約書や仕様書に具体的に定めておきます。この際、以下のような取り決めに交わすことはできません。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地方公共団体が個々の労働者に追加作業を依頼できる旨の取り決め</li><li>・やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め</li></ul>	<p>○報告を受けた結果、業務が未完成であると判断された場合や、業務の質が確保されていないと判断された場合に、<u>地方公共団体が直接個々の労働者に追加作業、やり直し等を依頼することはできません。</u></p> <p><u>追加作業、やり直し等に関する取り決めは、契約書や仕様書にあらかじめ具体的に定めておくようにしておきます。</u></p> <p><u>また、取り決めを行う場合にも、追加、やり直し部分について地方公共団体自らが作業を行う取り決めは、その内容によっては受託者の独立性（37 条告示 2 条 2 号）を害する場合がありますので、判断に迷った際には、最寄りの都道府県労働局需給調整事業担当（資料 3 参照）までお問い合わせください。</u></p>

(参考) 37条告示2条2号(抜粋)

○労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準(抜粋)

第2条2号

次のイ、ロ及びハのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立処理するものであること。

- イ 業務の処理に要する資金につき、すべて自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。
- ロ 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。
- ハ 次のいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。
  - (1) 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材(業務上必要な簡易な工具を除く。)又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。
  - (2) 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

## 2 民間事業者からの問い合わせ内容

民間事業者Xは、地方公共団体Yから、X(Xは、Yの指定金融機関である。)の口座に入った公金のデータ(氏名、金額等)について、電子データを作成する業務を受託することを検討している。

Xが、X自ら作成した電子データをYのホストに送信し格納することにより、本業務は完了することになるが、送信した後に、氏名等の入力に誤り(例:誤 ヤマサキ→正 ヤマザキ)が明らかになる可能性がある。

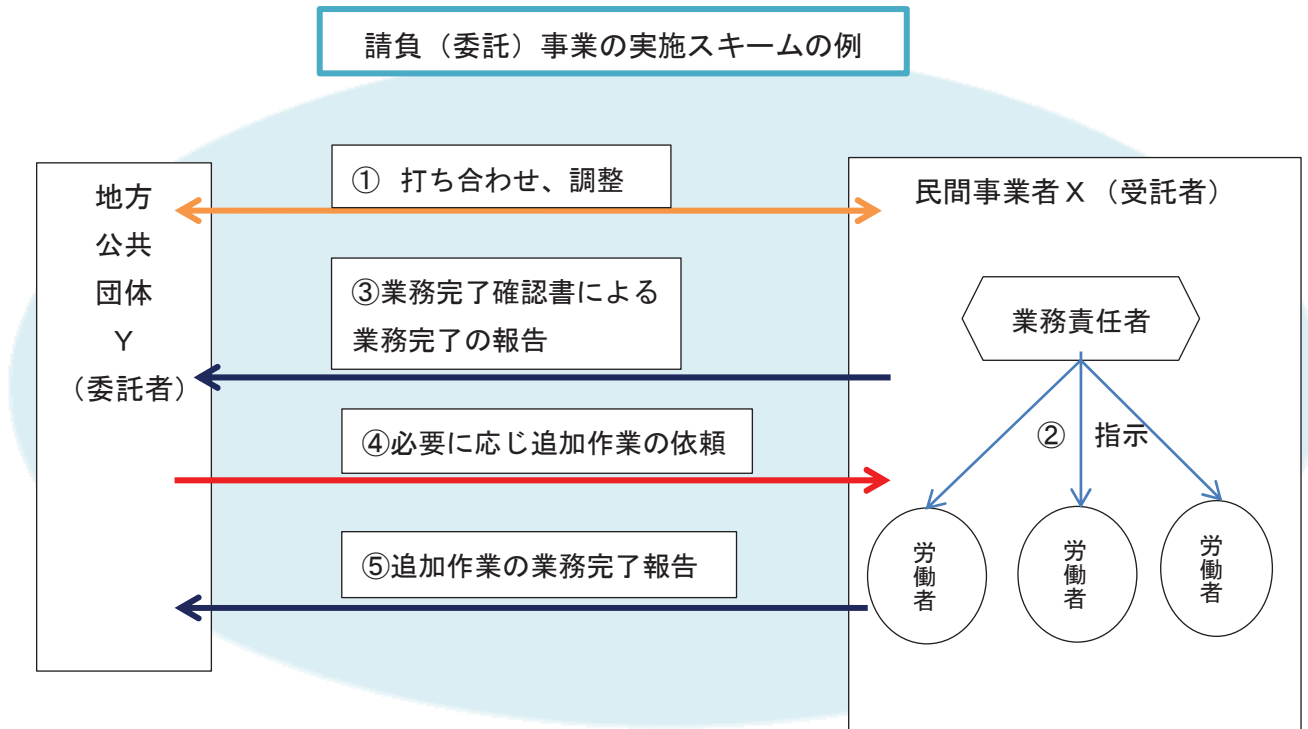
また、受託者にやり直しをさせた場合は、実務上、以下の問題が発生する。

- ① 成果物は、地方公共団体Yのホストデータに取り込み済になるため、当該データをXが修正するにあたっては、アクセス制限が発生するという問題
- ② Xがデータを修正し、再度Yに送信する場合、時間と手間を要し、即日処理が必要な業務の遂行に支障をきたすという問題

ところで、この点について、「本手引き」の5ページには、「やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」はできない旨の記載がある。

これに従うと、受託業務が適切に行えない可能性があるので、「地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」が一切禁止されているのか、教えていただきたい。

○請負（委託）事業の実施スキーム図（本手引き5頁抜粋）



3 問い合わせから現行手引き改訂に至る内閣府公共サービス改革推進室見解

- (1) 「やり直し」についての事前取り決めに一切禁止しているとの外観であること

現行手引きの記載では、「やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」が、どのような形であれ一切できないと読める記載となっている。かかる記載は、「不可避免的に『やり直し』が発生し、かつ、受託者において『やり直し』を実施することが不合理なケース」においても、地方公共団体が『やり直し』を実施することを一般的に禁止する趣旨と解釈される外観がある。

- (2) 事前取り決めに一切禁止しているとの外観の不都合性

そのため、現状の記載のままでは、「やり直し部分については地方公共団体自

らが作業を行う旨の取り決め」について事前に契約しておくことができないため、民間事業者にとっては「やり直し」に関連する業務内容が不明確となり、受託を躊躇する要因となる。

他方、地方公共団体については、特に「やり直し」が不可避免的に発生する類型の業務については、民間委託を行うこと自体を躊躇する可能性が高いと思われる。

(3) 事前取り決めにつき一般的禁止は過剰であること

ところで、地方公共団体が自らやり直しを行う場合としては、「検収後、納品を受け入れた上で自ら修正を行うケース（受託者は契約上の義務の履行を完了している）」や、「契約上の受託者の債務を一部不履行とした上で、契約から切り離してやり直しを行うケース（単なる債務不履行への事後対応）」など様々なケースが考えられるところであり、これらの中には、いわゆる偽装請負とは言えないケースも含まれ得る。

このように、「やり直し部分について地方公共団体自らが作業を行うことによって、受託者の独立性を害することになり、労働者派遣法に抵触することとなる場面」は、必ずしも一般的ではなく、取り決めの内容、やり直しの程度等によって生じる問題であると考えられる。

しかし、現行手引きの記載では、これらのケース全てが、「やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」として禁止される趣旨であると解釈される恐れがある。

したがって、「やり直し部分については地方公共団体自らが作業を行う旨の取り決め」については、一般的禁止にはなじまず、本手引きで十分な注意喚起をすれば、地方公共団体が適正に請負（委託）を行うことが可能と考えられるため、当該記載部分について厚生労働省需給調整事業課と調整のうえ、本改訂に至った。

以上

「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、苦情の電話が何件もあった。</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・民間委託</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・価格と技術の総合評価・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)
			44.2%
	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

## 「委託に当たってのチェックポイント集」

公金債権回収の民間委託については、「試行自治体」をはじめ各地方公共団体において民間委託を実施し、また、事務局において地方公共団体及び民間事業者に対してヒアリングを実施した結果、主な留意点として以下のような事項が得られた。

### 第1 過度な入札参加要件を課していないか

募集要項、仕様書等において、以下のような入札参加要件を課している事例が見られた。

過度な要件の例	過度と考えられる理由
貸付金をサービサーに委託するにあたり、「債権管理回収に関する特別措置法に規定する集金代行業務の兼業承認を受けていること。」を要件とすること。	地方公共団体を債権者とする貸付金は「特定金銭債権」にあたるため、サービサーであれば請求行為が可能である。さらに重ねて、「集金代行業務」の兼業承認を受けている必要はない。
受託者について、弁護士法人格や司法書士法人格を要件とすること。	弁護士と弁護士法人、司法書士と司法書士法人との間に、特段の法令上の違いはない。
受託者について、委託者の市町村内に事務所が存在することを要件とすること。	地域によっては、受託可能者が著しく制限される可能性がある。 同一市町村内に所在するべき必要性（例 滞納者を事務所に呼び出す必要性等）について、慎重に検討するべきである。
○×市財務規則△条による競争入札参加資格者名簿に登載されている者 （※この記載自体が過度な要件なのではなく、右欄記載のとおり、入札時までに名簿に登載される時間的余裕が無い場合に問題となる。）	「名簿に登載されていない者が、入札時までに名簿に登載されることができるようにする十分な時間的余裕や配慮」がなければ、入札者が一部の者のみとなって、競争性が阻害され、コスト削減が図れなくなる可能性がある。



<p>○×の徴収に関する経験が△件以上あること</p>	<p>① 経験要件を課すと、入札者が一部の者のみとなって、競争性が阻害され、コスト削減が図れなくなる可能性がある。</p> <p>② 経験要件を課す場合には、当該要件が事業目的との関係で合目的であるか、必要性がどの程度であるか等について検討する必要がある。</p>
-----------------------------	--

## 第2 委託する債権は、回収困難な債権ばかりではないか

回収困難な債権ばかりの場合で、かつ、現実に回収した額を基準とした成功報酬制を採用した場合には、成功報酬率を上昇させたとしても、実際に回収できる額が少額であり、受託者にとって採算割れが生じるリスクがあるため、そもそも入札者が現れない可能性がある。

回収困難な債権の例	回収困難となる理由
債務者が遠方に移住しているケース	戸別訪問や納付相談会を実施して、直接面談をすることが困難。
債務者の住所や電話番号が不明なケース	<p>受託者が債務者に接触することが困難。</p> <p>住民票や戸籍の附票を利用して調査をする場合には、相応のコストが必要であるばかりか、調査しても現住所が判明しないことがある。</p>
債務者に資力がないケース	そもそも、債務者側に支払能力がない。
債務者一人あたりの債務額が低額なケース	債務額が低額な債務者については、コストをかけた回収をすると、コスト割れしてしまう。
<p>① 対象債権が複数の納期に分割され、かつ</p> <p>② 債務者が滞納をしても期限の利益を失わず、かつ</p>	過年度分については民間受託者が請求をするが、新たに納期限が到来した債権については、一旦地方公共団体の長名義で督促をする必要があるため、滞納者

<p>③ 過年度債権のみならず将来納期限が到来する債権についても回収を委託する ケース</p> <p>(例えば、奨学金等において、このような運用をしている事例が見られる。)</p>	<p>からすれば、同じ種類の債権について、地方公共団体及び民間受託者の双方から請求がなされることになる。</p> <p>このような場合、滞納者から民間受託者に対して質問や苦情が来るなど、事務が煩雑化するリスクがある。</p> <p>(「現年度分についても民間委託を実施するが、納期限が新たに到来するたびに、地方公共団体からも法令に基づいて一旦督促がなされる旨」を滞納者らに事前に説明しておくことで、このリスクを一定程度軽減することが可能ではあるが、軽減可能な度合いについて、委託者・受託者間で認識を共通化する必要がある。)</p>
<p>債務者が、支払わない理由について法律上の理由を主張しているケース (例 診療費を滞納している者が、病院側の医療過誤を主張している場合等)</p>	<p>債務者側に一応言い分があるため、場合によっては裁判所における手続きが必要となる可能性がある。</p>
<p>債権管理台帳等の情報が整備されていないケース</p>	<p>① 時効消滅しているか否かが不明であり、そもそも委託するべきかどうか判断できないことがある。</p> <p>② 債務者との過去の折衝記録が不明だと、回収交渉がスムーズに進まないことがある(したがって、民間業者が受託に消極的となる可能性がある。)</p> <p>③ 委託にあたった情報整備にコストがかかる可能性がある。</p>

### 第3 受託者に対する情報開示は十分か

入札の前に、委託する債権や債務者の属性について、募集要項等において開示しておくことが考えられる。

入札者は、委託される予定の債権について十分な情報が得られれば、それをもとにリスク計算をして、妥当な報酬額(ないし成功報酬率)を提案することができる。

もし、不十分な情報しか得られない場合には、入札者は、安全をみて高めの報酬額（ないし成功報酬率）を求めざるを得なくなる。

開示が必要と考えられる情報例	開示が必要と考えられる理由
<p>委託する債権に関する情報のうち以下の項目については整理済みであり、契約後、受託者に対して提供される旨</p> <p>例：</p> <p>① 債務者の基本情報（氏名（漢字、カナ）、生年月日。性別、住所、携帯電話番号、固定電話番号等）</p> <p>② 連帯保証人・保証人がいる場合には、これらの者に関する基本情報（氏名（漢字、カナ）、生年月日、性別、住所、携帯電話番号、固定電話番号等）</p> <p>③ 各債権の発生日、履行期限、利息の利率、弁済額、</p> <p>④ 従前の交渉経緯など</p> <p>特にサービスの場合には、債権管理回収業に関する特別措置法 20 条、同法施行規則 15 条 1 号、2 号、債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン「3-3-2 各法定帳簿の記載事項等」に定められた事項</p>	<p>債権回収にあたって必要となる情報が整理されていない場合には、契約後コストをかけて情報収集する必要があり、コスト増大（報酬の増大）につながる。</p> <p>さらに、入札後、回収に着手するまでの時間も長く必要となる。</p> <p>サービスは、記載事項が法定された「法定帳簿」を作成することが義務付けられている。したがって、法定された記載事項については、事前に委託者側において整理しておくことが、スムーズな引継ぎ及びコスト削減につながる。</p>
<p>回収の可能性、コストを示す情報（具体的な情報例は、次段以下に記載。）</p>	<p>どの程度の回収が可能か、どの程度のコストが必要かについて入札者希望者に計算をさせ、入札するか、するとして入札価格をどの程度の額にするのか、について判断をさせる必要がある。</p>

	<p>回収の可能性を示す情報がなければ、入札者は、回収困難な場合に備えて、高めの成功報酬額を希望する傾向が強くなる。</p> <p>情報が細かければ細かいほど、入札参加者らは、より精度の高い見積もりが可能となる。ただし、どの程度の細かい情報が費用対効果の点で最も合理的かは、今後の蓄積が待たれる。</p> <p>今後は、電子データの活用をもとに、滞納者を特定されない範囲で、それぞれの債権につき、「金額、滞納者の居住地、滞納者が電話で連絡を取れる相手か、滞納期間はどの程度か」、などをはじめとした、債権の詳細について、入札希望者に示すことも考えられる。</p> <p>現時点では、たとえば、以下の情報例について、  <u>「○納期限経過から1年間以下の債権で、○滞納者が市内居住で、○4万円以上の債権は、総数**件、合計額で**円である」</u>      などと、各情報例ごとの組み合わせを示すことも考えられる。      (ただし、各情報例の項目が増えれば増えるほど、また、情報例の内部の区分けが細かければ細かいほど、合計の組み合わせ数が増える。)</p>
(情報例1)	長期滞納債権であればあるほど、回収

納期限経過から*年間以下の債権が、件数にして**件、金額ベースにして**円（適宜数年間ごとに区切って、債権の若さごとに示す。）	が困難であることが通例である。
<p>(情報例2)</p> <p>滞納者のうち、市内居住者は**人、県内居住者は**人、県外居住者は**人、現住所不明者は**人</p> <p>（交通の便などをもとに、より地域を詳細に記載することも考えられる。）</p>	滞納者の居住地の分布は、戸別訪問実施のコスト、納付相談会実施のコスト（相談会場の場所、回数等）に影響する。
<p>(情報例3)</p> <p>債務者一人あたりの滞納額（滞納額ごとに区切ったセグメントごとの滞納者の数）</p> <p>例</p> <p>1万円未満：**人（全体の*%）</p> <p>1万円以上2万円未満：**人（全体の*%）</p> <p>2万円以上4万円未満：**人（全体の*%）</p> <p>4万円以上：**人（全体の*%）</p> <p>など</p>	非常に低額な債権が多数存在する場合には、債務者一人にかけられる時間・労力等のコストに限界が出てくる。

#### 第4 受託者に対して、過剰な要求をしていないか

受託者が得る報酬と比して過剰となる要求をする場合には、入札が躊躇されるリスクがある。

過剰な要求の例	解説
最低限の回収目標額を定め、それに達しなかった場合には、一定の割合によって報酬額を減額する。	<p>① 回収目標額、減額割合によっては、過剰な要求となる。</p> <p>② 特に、委託した債権の回収困難度によっては、過剰な要求となる。</p>
受託者が入札時に示した収納予定額	① 減額割合によっては、過剰な要求

に達しなかった場合には、一定の割合によって報酬額を減額する。	となる。 ② 特に、委託債権の回収困難性に関する情報の開示が不十分な場合には、受託予定者としてはリスクが読めないため、入札を躊躇する可能性がある。
同種案件と比して、著しく低額の報酬を求めること	そもそも受託に至らないか、受託業務の品質が維持できないリスクがある。
請求・折衝の対象を債務者、保証人以外の関係者まで含めている。	同居の家族等を念頭に置いているものと思われるが、法的に支払義務のない関係者に対する折衝まで業務内容に含めると、業務の範囲が不明確になり、受託者の負担になる。 また、支払義務のない者への請求は、事故発生のリスクがある。

#### 第5 受託者に対し、適切に業務を履行させる手段を確保しているか

地方公共団体に対するヒアリングの結果、「特に成功報酬制をとった場合において、回収しやすい債務者からのみ回収され、回収困難であると受託者において判断された債務者については、適切な回収行動を取ってもらえない懸念がある」との意見が複数見られたところである。

そこで、地方公共団体において、受託者に実施してもらいたい最低限の作業については、仕様書に明記し、当該作業を契約の内容としておくこと、成功報酬の支払方法を工夫することなどが考えられる。

ただし、実施すべき作業をあまりに詳細に規定してしまうと、受託者の創意工夫の機会を害し、結果として十分な回収ができなくなることや、委託報酬の増額につながる可能性、さらには「受託者への過剰な要求」となって、入札が躊躇されることがあるため、注意が必要である。

手段の例	解説
定例会を開催し、進捗状況、課題について地方公共団体と民間受託者との間で共有を行うことを定める。	ただし、コスト増の要因となる。 新たな指示を受託者に対して実施することを定めた場合も、コスト増の要因

	となる。
行方不明者の場合には、住民票や戸籍の附票の取得、判明している最後の住所地又は居地の居住確認を義務づける。	<p>事務量及び実費負担が増えるため、委託費用が増大する。</p> <p>特に成功報酬制度をとった場合、委託する債権によっては受託者が赤字リスクを恐れ、入札者が現れない可能性がある。</p>
行方不明者の捜索に必要となる、住民票や戸籍附票入手に必要となる実費については、地方公共団体が負担するか、住民票や戸籍附票を公用請求で自ら取得して民間受託者へ渡すこととする。	受託者側における赤字リスクの一つを回避できるため、受託者による困難案件への取り組みを促進する。
仕様書において、債務者全員に対する最低架電回数や、書面の送付回数を規定しておく。	架電件数については、「一件あたり呼出音を最低6回鳴らす」、などと具体的に定める必要がある。
仕様書に定められた最低架電荷電回数や書面の送付回数を下回った場合の報酬減額（ディスインセンティブ）を定めておく。	<p>回収率や回収額を基準とした報酬減額は、債権の性質にもよるため、当該減額割合の妥当性評価が困難で、委託者受託者双方が納得する基準を設定しにくい面がある。</p> <p>他方、最低架電回数や書面の送付回数であれば、比較的、基準を定めやすい。</p> <p>減額率、減額方法については契約書上に明示しておく。</p> <p>ただし、参入障壁となり、競争性が阻害されてコストが増加するリスクもあるため、過度な減額とならないように留意すべきである。</p>
行方不明者、長期滞納や遠方の債務者など回収困難な債権については、他の債権と比べて高めの成功報酬率（インセンティブ）を設定しておく。	<p>回収困難な債権を重点的に処理することについて受託者にインセンティブを与える。</p> <p>このような対応をするためにも困難</p>



	<p>案件の情報整理を行っておくことが必要である。</p> <p>ただし、生活困窮者の自立を妨げる回収となるリスクがあるため、「生活困窮者及びその疑いのある者については、回収前に地方公共団体と金額等について協議する」、などの規定も入れることが考えられる。</p>
--	---

## 第6 受託者と地方公共団体の役割分担

役割分担の例	解説
債務者が転出している場合、住民票の写し等の取得は地方公共団体が行うことを検討する。	<p>公用請求をしたほうが、スムーズに住民票の写し等を入手可能なことがある。</p> <p>委託といえども、すべてを受託者に委ねるのではなく、適切な役割分担を行うことが、回収業務が円滑に進むことに寄与する。</p>
住民票の写し等を受託者が取得する場合、当該手続に係る費用負担について、予め決めておく。	費用負担を定めておかないと、回収の質を上げるために必要な手続がなされず、良好な委託結果が得られない可能性がある。
電話・文書による催告のほか、納付相談業務についても民間委託の対象とするなど。	両者を分割し、納付相談については公務員が実施する、との手法もあり得る。

## 第7 入札参加者への周知

周知方法	解説
募集要項、仕様書等をホームページで公表する。	広く公表することで、入札参加者が増える可能性が高まる。
入札参加資格が限られる場合には、当該団体への個別周知を行う。	個別に周知することで、入札参加者が増える可能性が高まる。当該団体のホームページで公表してもらうよう依頼す

	る方法もある。
--	---------

## 第8 民間委託の前に実施しておくべき事前準備

事前の準備が不十分であると、民間受託者との契約の締結後、民間受託者が実際に回収を開始するまでに相当の期間が必要となることがある。

また、受託者側においても工数が発生するため、今後、事前準備が十分である旨が情報提供されていない事案については、入札額が上昇する可能性や、入札者が現れない可能性がある。

他方で、事前準備が十分な場合であれば、契約後の引継がスムーズとなり、回収の着手も速やかになされる。

また、事前準備が十分である旨について公告等において適切な情報公開がなされれば、入札者らにおいて工数を読むことができるため、入札額が高くなることを防ぐことが期待できる。

事前準備	解説
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 契約書や分納誓約書等の、債務者から提出された書面等</li> <li>○ 委託する債権に関する情報の整理例： <ul style="list-style-type: none"> <li>①債務者の基本情報（氏名（漢字、カナ）、生年月日、性別、住所、携帯電話番号、固定電話番号等）</li> <li>②連帯保証人・保証人がいる場合には、これらの者に関する基本情報（氏名（漢字、カナ）、生年月日、性別、住所、携帯電話番号、固定電話番号等）</li> <li>③各債権の発生日、履行期限、利息の利率、入金（納付）履歴、</li> <li>③ 従前の交渉経緯（交渉履歴）</li> </ul> </li> <li>など</li> </ul> <p>特にサービスの場合には、債権管理回収業に</p>	<p>債権回収にあたって必要となる情報が整理されていない場合には、契約後コストをかけて情報収集する必要があり、コスト増大につながる。</p> <p>さらに、入札後、回収に着手するまでの時間も長く必要となる。</p> <p>また、民間受託者への情報提供に当たっては、可能な限り電子媒体で提供することが望ましい。電子媒体でない場合は、民間受託者において提供のあったデータの入力及び整理する作業やそれを厳重にチェックする作業が発生するためである。</p> <p>サービスは、記載事項が法定された「法定帳</p>

<p>関する特別措置法 20 条、同法施行規則 15 条 1 号、2 号、債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン「3-3-2 各法定帳簿の記載事項等」に定められた事項</p>	<p>簿」を作成することが義務付けられている。したがって、法定された記載事項については、事前に委託者側において整理しておくことが、スムーズな引継ぎ及びコスト削減につながる。</p>
--	--

## 第 9 生活困窮者自立支援対策

自立支援の例	解説
<p>受託者が、「滞納者が生活困窮に陥っていること」を疑わせる事情を知った場合には、ただちに、当該事情及び関連資料を、地方公共団体へ知らせる旨の規定を入れる。</p>	<p>生活困窮者の早期把握の趣旨である。今後、当該滞納者が生活困窮者自立支援法に基づく支援に適切につながる等の取組実績が認められた場合には、なんらかのメリット（表彰等によるブランドイメージ向上等）を受託者に与えることも考えられる。</p>

## 第 10 その他

（報酬に関する配点について）

入札の各評価項目における、報酬に関する配点（報酬額が低ければ点数が高くなり、報酬額が高ければ点数が低くなる。）が全体の合計点に占める割合については、地方公共団体ごとに、非常に大きな幅が見られるところである。

現時点においては、報酬に関する配点の全体の合計点に占める最も合理的な割合は知られていないところであるため、各地方公共団体におかれては、関連する法令や内規等に従いつつ、最も合理的と考えられる割合を用いられたい。

## 「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。

## 実例 1 公営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託

- 1 募集要項
- 2 仕様書
- 3 第 1 号様式～第 11 号様式
- 4 事業者選定委員会設置要綱
- 5 事業者選定委員会実施要領
- 6 審査結果

### ●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託公募型プロポーザル 募集要項

#### 1 業務の名称

- 営住宅退去者滞納家賃回収等業務（以下「本業務」という。）

#### 2 業務の内容

別紙「●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務仕様書」（以下「仕様書」という。）  
のとおりとしますが、以下の点に留意して下さい。

- (1) 委託債権の回収手法等については、本業務に係るプロポーザル（以下「本プロポーザル」という。）に参加する事業者の提案に委ねるものとしませんが、仕様書に掲げる業務は必ず実施するものとしします。
- (2) 回収不能の基準及び報告書の作成等については、本プロポーザルに参加する事業者の提案に委ねるものとししますが、回収不能の基準については、次に掲げる事由に該当する場合等を想定しています。

なお、債務者が、それぞれ異なる事由に該当する場合も、同様とみなします。

- ① 債務者について、戸籍及び住民票等の取得や追跡調査によっても所在が判明しないとき。
- ② 債務者が死亡し、その相続人が不存在であるとき。
- ③ 債務者が破産法（平成 16 年法律第 75 号）その他の法令の規定により、委託債権について、免責されているとき。
- ④ 債務者が生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）の規定による保護を受けているとき。
- ⑤ 債務者が委託債権について、時効の援用をしたとき。

### 3 業務履行期間

平成●●年●●月●●日から平成●●年●●月●●日まで

### 4 受託者選定方法

企画提案書公募によるプロポーザル方式

### 5 契約担当課

●●●●●●●●●●

〒●●●●-●●●●●

●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●● ●●●●●●

電話：●●●●-●●●●-●●●●● (直通)

FAX：●●●●-●●●●-●●●●●

E-mail：●●@●●.●●.●●.●●.●●

### 6 プロポーザル参加資格要件

- (1) 本プロポーザルに参加できる事業者は、弁護士法（昭和24年法律第205号）第8条の規定により日本弁護士連合会に備えた弁護士名簿に登録された弁護士又は同法第30条の2の規定による弁護士法人（以下「弁護士等」という。）とします。
- (2) 弁護士等は、次の条件をすべて満たしていることが必要です。
  - ① 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
  - ② 国税及び●●●税を滞納していないこと。
  - ③ ●●●民税・●●●民税の特別徴収を実施していること。
  - ④ ●●●●物品購入等の契約に係る指名停止等の措置要領（平成●●年●●月●●日施行）に基づく指名停止期間中でないこと。
  - ⑤ 会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立て中又は更生手続中でないこと。
  - ⑥ 民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立て中又は再生手続中でないこと。
  - ⑦ 破産法の規定による破産手続開始の申立て中又は破産手続中でないこと。
  - ⑧ ●●●●暴力団排除条例（平成●●年条例第●●号）に規定する暴力団、暴力団員及び暴力団密接関係者でないこと。

- ⑨ ●●●契約関係暴力団排除措置要綱（平成●●年●●月●●日施行）による入札等排除措置を受けていない者であること。
- ⑩ 仕様書に基づき、信義に従い誠実に業務を履行できる者であること。
- ⑪ 委託する業務を他の業者に再委託することがない者であること。

## 7 予算額

平成●●年度当初予算が●議会の議決前のため、以下は予定額です。

予算額 ●, ●●●, ●●●円

（平成●●年度から平成●●年度まで。消費税及び地方消費税含む。）

なお、予算額の内訳は次のとおりです。

平成●●年度予算額 ●, ●●●, ●●●円

平成●●年度予算額 ●, ●●●, ●●●円

## 8 委託料

仕様書のとおりとしますが、以下の点に留意して下さい。

- (1) 成功報酬率及び回収不能報告書作成額は提案によるものとし、成功報酬率については上限を40%とし、回収不能報告書作成額については上限を1件5,000円とします。
- (2) 委託料の各年度の支払限度額（各年度、消費税及び地方消費税含む。）は次のとおりです。

なお、平成●●年度当初予算が●議会の議決前のため、以下は予定額です。

平成●●年度支払限度額 ●, ●●●, ●●●円

平成●●年度支払限度額 ●, ●●●, ●●●円

## 9 日程

- (1) 公募開始日（●●●ホームページ）  
平成●●年●●月●●日（●）
- (2) 参加表明書等提出締切日  
平成●●年●●月●●日（●）
- (3) 質疑締切日  
平成●●年●●月●●日（●）
- (4) 質疑回答日  
平成●●年●●月●●日（●）



- (5) プロポーザル参加資格審査結果通知日  
平成●●年●●月●●日（●）【予定】
- (6) 企画提案書提出締切日  
平成●●年●●月●●日（●）
- (7) 選定結果通知日（交渉権第1位及び第2位の事業者決定）  
平成●●年●●月●●日（●）【予定】

※1 本業務についての説明会を実施する予定はありません。

※2 質疑、参加表明書、企画提案書等は公募開始日から提出可能とします。

## 10 応募書類の配付

平成●●年●●月●●日（●）から平成●●年●●月●●日（●）まで、●●●ホームページからダウンロードしてください。

●●●ホームページ：<http://www.●●.●●.●●.●●/>

## 11 参加表明受付

企画提案書を提出（プロポーザル参加）する事業者は、下記のとおり書類を提出して下さい。

### (1) 提出書類

- ① 参加表明書（第1号様式）
- ② 誓約書（第2号様式）
- ③ 納税証明書（提出日前3ヶ月以内に発行されたもの）

ア ●●●内在住の弁護士又は主たる法律事務所の所在地が●●●内の弁護士法人

・ ●●●が発行した平成●●年度分の●●民税及び固定資産税の納税証明書

・ 所管税務署が発行した納税証明書（その3）

イ ●●●外在住の弁護士又は主たる法律事務所の所在地が●●●外の弁護士法人

・ 所管税務署が発行した納税証明書（その3）

- ④ ●民税・●民税特別徴収税額の決定通知書（特別徴収義務者用）の写し、又は直近の領収書の写し（対象は直近1年度分（平成●●年度分））

ア ●●●における特別徴収義務者である場合



持参の場合、上記提出期限までの土曜日及び日曜日を除く、●●時から●●時まで(●●から●●までを除く)に持参して下さい。

郵送の場合、上記提出期限内に必着とします。なお、郵送で提出した旨を前記5の契約担当課まで電話連絡し、到達確認をしてください。

## 1.2 参加資格の審査及び通知

提出書類について、参加資格を審査し、平成●●年●●月●●日(●)(予定)に審査結果を全ての事業者へ通知します。

また、参加を承認しないこととした事業者には、その旨を付して通知します。

なお、通知方法は、参加申請書に記載されたメールアドレス宛てに電子メールを送信し、追って通知書(●●公印を押印したもの)を送付します。

## 1.3 企画提案書の提出

### (1) 提出書類及び部数

次に掲げる書類について、各●●部作成し、①から⑧の順に2箇所ホッチキス留めにし、提出して下さい。

- ① 企画提案書表紙(第4号様式)
- ② 業務実施方針(第5号様式)
- ③ 業務実施手法(第6号様式)
- ④ 業務実施体制(第7号様式)
- ⑤ 1年間の目標回収率(第8号様式)
- ⑥ 回収額に対する成功報酬率(第9号様式)
- ⑦ 回収不能事案における報告書作成額(第10号様式)
- ⑧ 債権回収・整理に関するその他有益な提案(様式自由)

また、補足資料(カタログやパンフレット等)がある場合は、企画提案書と別に提出を認めますが、それらについても各●●部提出して下さい。

### (2) 提出期限

平成●●年●●月●●日(●)●●時まで

なお、この期限までに提出がない場合は、辞退したものとみなします。

### (3) 提出先

前記5の契約担当課まで

### (4) 提出方法

上記提出先まで直接持参または郵送して下さい。なお、提出後は、その理由

にかかわらず、差換えや撤回をすることはできません。

持参の場合、上記提出期限までの土曜日及び日曜日を除く、●●時から●●時まで(●●から●●までを除く)に持参して下さい。

郵送の場合、上記提出期限内に必着とします。なお、郵送で提出した旨を前記5の契約担当課まで電話連絡し、到達確認をしてください。

#### (5) 留意事項

- ① 企画提案書の提出は1事業者につき1提案とします。
- ② 用紙サイズは、A4版縦とし、横書きとします。
- ③ 文字サイズは、10.5ポイント以上で作成して下さい。
- ④ 印刷の色はカラー、白黒を問いません。
- ⑤ 使用する言語は日本語、通貨は日本円とします。
- ⑥ 提出された企画提案書がこの要項に適合しない場合は、無効となる場合があります。

## 1.4 質問の受付及び回答

### (1) 受付期限

平成●●年●●月●●日(●)●●時までとし、それ以後は一切受け付けません。

### (2) 質問方法

必ず電子メールで次のメールアドレス宛てに送信してください。電話、FAX、送付、直接来所等による質問には応じません。

E-mail : ●●@●●.●●.●●.●●

### (3) 質問書の様式

様式は自由としますが、次の項目を明記して下さい。

- ① 電子メールの表題(「プロポーザルに関する質問(弁護士氏名又は弁護士法人名称)」として下さい。)
- ② 質問者の氏名又は名称・所属弁護士会・事務所の所在地・電話番号・メールアドレス
- ③ 本募集要項のどの箇所に関する質問であるのか

### (4) 質問に対する回答

平成●●年●●月●●日(●)までに、各質問者に対して、質問書に記載されたメールアドレス宛てに電子メールにて回答します。

併せて、●●●ホームページにおいて質問事項及び回答内容を公開します。

## 15 失格事項

次のいずれかに該当する場合は、失格とします。

- (1) 本プロポーザルの参加資格要件を満たさなくなった場合
- (2) 不正と認められる行為があった場合
- (3) 著しく信義に反する行為があった場合
- (4) 提出書類に不備がある場合（軽微な場合を除く。）
- (5) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (6) 審査の公平性を害する行為があった場合
- (7) 募集要項に違反したと認められる場合

## 16 企画提案書の審査（受託事業者の選定）

### (1) 審査項目及び配点

- ① 業務実施方針（●点）
- ② 業務実施手法（●点）
- ③ 業務実施体制（●点）
- ④ 1年間の目標回収率（●点）
- ⑤ 回収額に対する成功報酬率（●点）
- ⑥ 回収不能事案における報告書作成額（●点）
- ⑦ 債権回収・整理に関するその他有益な提案及び企画提案書全体に係る総合評価（●点）

### (2) 審査・選定方法

- ① ●●●の庁内関係部で構成する選定委員会が企画提案書の内容を審査・採点し、単純合計点数が高い事業者から順に、交渉権第1位及び第2位となる事業者各1者を選定します。なお、プレゼンテーションは実施しません。
- ② 選定委員会は、提出書類に記載された内容を審査項目ごとに採点します。
- ③ 審査を行う上で疑問点や確認事項が発生した場合は、各々の提案者に確認を行います。
- ④ 審査内容、結果についての異議は認められません。

### (3) 選定結果の通知

選定結果は、平成●●年●●月●●日（●）（予定）に企画提案書を提出した全ての事業者に通知します。

また、交渉権第1位及び第2位に選定された事業者については、その旨を付

して通知します。

通知方法は、参加申請書に記載されたメールアドレス宛てに電子メールを送信し、追って通知書（●●公印を押印したもの）を送付します。

なお、選定結果は、●●●ホームページにおいて公開します。

## 17 契約の締結

- (1) 交渉権第1位に選定された事業者と●●●が協議し、企画提案書による内容を基本として、業務の委託に係る仕様を確定させた上で、契約を締結します。
- (2) 契約期間は平成●●年●●月●●日から平成●●年●●月●●日までとします。
- (3) 交渉権第1位に認定された事業者との契約締結交渉の結果、合意に至らなかった場合は、交渉権第2位に選定された事業者と交渉を行うものとします。

## 18 その他

- (1) 本プロポーザルに参加する費用は、すべて事業者の負担とします。
- (2) 本プロポーザルにおいては、すべて弁護士会に届出済の弁護士の職印又は法人印を使用してください。
- (3) 提出された書類は返却しません。
- (4) 企画提案書等提出書類は、事業者選定に伴う作業等に必要な範囲において、複製することがあります。
- (5) 本プロポーザルに係る情報公開請求があった場合は、●●●情報公開条例に基づき、提出書類を開示する場合があります。

## ●●●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。

(第1号様式)

●●●● 営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託  
公募型プロポーザル

参加表明書

平成 年 月 日

●●●● 様

「●●●● 営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託」公募型プロポーザルに、関係書類を添えて、参加表明します。

提出者

事務所所在地

事業者名

印

〔連絡先〕

事業所等名称	
担当部署名	
担当者職氏名	
電話番号	
FAX番号	
メールアドレス	

(第2号様式)

●●●● 営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託  
公募型プロポーザル

誓約書

平成 年 月 日

●●●● 様

「●●●● 営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託」公募型プロポーザルに参加表明をするに当たって、「●●●● 営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託」公募型プロポーザル募集要項の「6 プロポーザル参加資格要件」をすべて満たしていることを誓約します。

誓約者

事務所所在地

事業者名

印



(第3号様式)

## 特別徴収義務者でないこと等の報告書

平成 年 月 日

● ● ● ● 様

提出者 事務所所在地

事業者名

印

当方は、提出日現在において、●●●を含む●●●下市町村の特別徴収義務者ではありません。

なお、今後、●●●における●民税・●民税の特別徴収義務が発生した場合におきましては、特別徴収を開始することを誓約いたします。

---

※（特別徴収未実施の場合）

平成 年 月 日

● ● ● ● 様

提出者 事務所所在地

事業者名

印

当方は、提出日現在において、●●●を含む●●●下市町村の特別徴収義務者ですが、特別徴収は未実施となっております。ただし、次年度からの特別徴収開始を誓約いたします。

(第4号様式)

〔企画提案書表紙〕

●●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託  
公募型プロポーザル  
企画提案書

平成 年 月 日

● ● ● ● 様

「●●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託」公募型プロポーザルに、次の書類を添えて、企画提案します。

- (1) 業務実施方針①及び② (第5号様式)
- (2) 業務実施手法①から④ (第6号様式)
- (3) 業務実施体制①から④ (第7号様式)
- (4) 1年間の回収目標率 (第8号様式)
- (5) 回収額に対する成功報酬率 (第9号様式)
- (6) 回収不能事案における報告書作成額 (第10号様式)
- (7) 債権回収・整理に関するその他有益な提案 (様式自由)

提 出 者

事務所所在地

事 業 者 名

印

(第5号様式)

〔業務実施方針①〕

①受託業務を実施する際の方針について、具体的に記載して下さい。

(第5号様式)

〔業務実施方針②〕

②公営住宅家賃の性質について、具体的に記載して下さい。

(第6号様式)

〔業務実施手法①〕

①適正な受託債権の回収手法等について、具体的に記載して下さい。

(第6号様式)

〔業務実施手法②〕

②回収不能事案の基準及び報告書記載事項について、具体的に記載して下さい。

(第6号様式)

〔業務実施手法③〕

③債務者の立場や状況の配慮について、具体的に記載して下さい。

(第6号様式)

〔業務実施手法④〕

④●●●との連絡・調整・報告等の方法について、具体的に記載して下さい。



(第7号様式)

〔業務実施体制①〕

①業務実施の組織体制・人員配置について、具体的に記載して下さい。

(第7号様式)

〔業務実施体制②〕

②コンプライアンスに対する体制及び取り組みについて、具体的に記載して下さい。

(第7号様式)

〔業務実施体制③〕

③個人情報保護に対する体制及び取り組みについて、具体的に記載して下さい。

(第7号様式)

〔業務実施体制④〕

④他の公共団体で類似業務を受託した実績について、具体的に記載して下さい。

(第8号様式)

[1年間の目標回収率]

①受託債権の1年間の目標回収率(単位:%)を下記枠内に記入して下さい。  
ただし、提案する目標回収率は●%以上とし、記入がない場合又は●%未満の目標回収率を記入した場合は、本業務の受託事業者の選定対象から除外します。

また、業務の実施について提案された目標回収率を著しく下回る場合には、契約を解除することがあります。

提案する目標回収率

(単位:%)

%

(第9号様式)

〔回収額に対する成功報酬率〕

① 受託債権の回収額に対する成功報酬率（単位：％）を下記枠内に記入して下さい。

ただし、提案する成功報酬率は●％（消費税及び地方消費税含まない）以下とし、記入がない場合又は●％を超える成功報酬率を記入した場合は、本業務の受託事業者の選定対象から除外します。

提案する成功報酬率

（消費税及び地方消費税を含まない、単位：％）

%
---

(第10号様式)

〔回収不能事案における報告書作成額〕

① 受託債権の回収不能事案における1件当たりの報告書作成額(単位:円)を  
下記枠内に記入して下さい。

ただし、提案する報告書作成額は●円(消費税及び地方消費税含まない)以  
下とし、記入がない場合又は●円を超える報告書作成額を記入した場合は、  
本業務の受託事業者の選定対象から除外します。

提案する報告書作成額  
(消費税及び地方消費税を含まない、単位:円)

円
---

(第11号様式)

## 使用印鑑届

● ● ● ● 様



上記の印鑑は、公募型プロポーザルに参加表明し、企画提案書の提出、契約の締結並びに委託料の請求及び受領のために使用したいのでお届けします。

平成 年 月 日

共同事業体の名称： \_\_\_\_\_

共同事業体代表構成員

事業所所在地

事業者名

印



## ●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託事業者選定委員会設置要綱

(設置)

第1条 ●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務に関して、委託事業者を選定するにあたり、公正を確保するため、●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託事業者選定委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 応募事業者の提案内容の審査及び委託事業者の選定をすること。
- (2) 前号のほか、選定業務に関して委員長が特に必要があると認める事項について審査すること。

(構成)

第3条 委員会の委員は、別表のとおりとする。

2 委員会の委員長は、●●●部長とする。

(委員長)

第4条 委員長は、委員会を代表し、会務を総括する。

2 委員長に事故あるときは、あらかじめ、委員長の指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議は、その都度委員長が招集し、委員長が議長となる。

2 委員会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことができない。

3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4 委員会は、必要があると認めるときは、関係職員の出席を求め、その意見を聞くことができる。

5 委員会の会議は、原則非公開とする。

(選定)

第6条 委託事業者の選定は、予め定められた基準に従い応募事業者から提出された提案書等により行うものとする。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、●●●課において処理する。

(秘密の保持)

第8条 何人も委員会の会議内容については、外部にもれないよう秘密を保持しなければならない。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、別に定めることができる。

附 則

- 1 この要綱は、平成●●年●●月●●日から実施する。
- 2 この要綱は、●●●当住宅退去者滞納家賃回収等業務の委託契約が締結された日の翌日に効力を失う。

別表（第3条関係）

●●●部長、●●●課長、●●●課長、●●●課長、 ●●●課長
-----------------------------------

## ●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託事業者選定委員会実施要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、公募型プロポーザル方式による●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託事業者の選定にあたり、選定手続き等について必要な事項を定めることを目的とする。

### (選定方法)

第2条 事業者の選定は、事業者が提出する企画提案書等により選定委員会において行うものとする。

### (提案の募集)

第3条 事業者への提案募集に関する事項は、●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託公募型プロポーザル募集要項等により示すものとする。

### (選定の基準)

第4条 事業者の選定については、下記のとおり行うものとする。

- (1) 事業者の審査基準は別紙のとおりとし、企画提案書等の内容をもとに総合的に判断する。
- (2) 選定結果については、企画提案書等の提出者全てに通知する。

### (業務の委託)

第5条 委員会で選定された事業者に対して当該業務を委託する。なお、委託業務の内容は、企画提案書等の内容に限定されることなく、委託契約書によるものとする。

### 附 則

- 1 この要領は、平成●●年●●月●●日から実施する。
- 2 この要領は、●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務の委託契約締結日の翌日にその効力を失う。

(別紙)

●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託事業者審査基準

選定委員は、事業者が作成した企画提案書に基づき下記により採点し、合計点数が最も高い事業者を委託事業者として決定する。

項目	配点
業務実施方針 ① 受託業務を実施する際の方針について、業務の目的を的確にとらえているか。 ② 公営住宅家賃の性質について、債権の性質を的確にとらえているか。	●
業務実施手法 ① 適正な受託債権の回収手法等について、退去者滞納家賃の債権回収の強化に繋がる効果的で実現性がある提案となっているか。 ② 回収不能事案の基準及び報告書記載事項について、●民負担の公平性を損なうことのない債権整理が可能な提案となっているか。 ③ 債務者（元入居者及び保証人）の立場や状況への配慮が十分になされた提案となっているか。 ④ ●●●との連絡・調整・報告等の方法について、適切な手法・頻度による本業務の実施に適応した提案となっているか。	●
業務実施体制 ① 業務実施の組織体制・人員配置について、十分な組織体制・人員配置を有した本業務の実施に適応した提案となっているか。 ② コンプライアンスに対する体制及び取り組みについて、コンプライアンスに対する重要性を認識し、本業務の実施に適応した提案となっているか。 ③ 個人情報保護に対する体制及び取り組みについて、個人情報保護に対する重要性を認識し、本業務の実施に適応した提案となっているか。 ④ 他の公共団体で類似業務を受託した実績について、受託した類似業務が本業務に適応したものか。また、十分な実績を挙げているか。	●
1年間の回収目標率 ① 受託債権の1年間の回収目標率（単位：％）は実現可能性を有しているか。	●

回収額に対する成功報酬率 ① 受託債権の回収額に対する成功報酬率（単位：％）は低廉か。	●
回収不能事案における報告書作成額 ① 受託債権の回収不能事案における 1 件当たりの報告書作成額（単位：円）は低廉か。	●
総合評価 ●●●の債権回収・整理に関して還元できる実効性のある有益な提案となっているか。また、企画提案書全体に係る総合評価。	●
合 計	1 0 0

●●●営住宅退去者滞納家賃回収等業務委託公募型プロポーザル 審査結果

企画提案書様式	企画提案書記載事項	配点 (選定委員 ●名分)	選定委員採点結果(●名分合計)			
			事業者1	事業者2	事業者3	事業者4
			交渉権 第1位	交渉権 第2位		
業務実施方針	①受託業務を実施する際の方針について	●				
	②営住宅家賃の性質について	●				
業務実施手法	①適正な受託債権の回収手法等について	●				
	②回収不能事案の基準及び報告書記載事項について	●				
	③債務者の立場や状況の配慮について	●				
	●●●との連絡・調整・報告等の方法について	●				
業務実施体制	①業務実施の組織体制・人員配置について	●				
	②コンプライアンスに対する体制及び取り組みについて	●				
	③個人情報保護に対する体制及び取り組みについて	●				
	④他の公共団体に類似業務を受託した実績について	●				
1年間の回収目標率	①受託債権の1年間の回収目標率(単位:%)について	●				
回収額に対する成功報酬率	①受託債権の回収額に対する成功報酬率(単位:%)について	●				
回収不能事案における報告書作成額	①受託債権の回収不能事案における1件当たりの報告書作成額(単位:円)について	●				
総合評価	債権回収・整理に関するその他有益な提案	●				
合 計		●				
順 位			第1位	第2位	第3位	第4位

## 実例2 母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託

- 1 募集要領
- 2 仕様書
- 3 提案募集の結果
- 4 契約書

### ●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務 プロポーザル募集要項

平成●●年●●月●●日

●●●課

●●●では、母子寡婦福祉資金貸付金に係る未収金回収業務について、資金の回収による安定した運用を図ることを目的に、次のとおり事業者を募集します。

#### 第1 募集の内容

##### 1 委託業務名

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務

##### 2 業務内容等

別紙「●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務仕様書」のとおり

##### 3 委託業務期間

委託締結日から平成●●年●●月●●日までの間とします。

##### 4 委託費

未収金回収実績金額の●パーセント（消費税及び地方消費税は含まない）を上限とします。

#### 第2 プロポーザルに係る事項

##### 1 参加者の要件

プロポーザルに参加できる者は、委託業務を効果的かつ効率的に実施することができる弁護士又は法人であり、次に掲げる全ての要件を満たすものとします。

##### ① 次のア、イのいずれかに該当する者であること

ア 債権管理回収業の関する特別措置法（平成10年法律第126号）

第3条の法務大臣の許可を受けた債権回収会社（同法第2条第3項。以下、「債権回収会社」という。）であること。

- イ 弁護士又は弁護士法（昭和24年法律第205号）第30条の2の規定による弁護士法人であり、同法第57条第1項第2号から第4号まで及び同条第2項第2号から第4号までのいずれかに規定する懲戒の処分を受けたことがないこと。
- ② 債権回収会社にあつては、提案書提出日及びその次の日以降において、債権回収業に関する特別措置法第23条の規定による改善命令を受けていないこと。
- ③ ●●●入札参加資格者名簿（建設工事以外）に登載されている者であること。
- ④ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に該当しない者であること。
- ⑤ 役員に、次のア又はイのいずれかに該当する者がないこと。
  - ア 破産者で復権を得ない者
  - イ 禁固以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者
- ⑥ 次のアからウまでのいずれかに該当する者でないこと。
  - ア 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（同法に基づき再生手続開始の申立てがなされている者であっても、手続開始の決定後、●●●が別に定める手続に基づく入札参加資格の受付がなされている者を除く。）。
  - イ 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立て（同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件に係るものを含む。以下同じ。）がなされている者（同法に基づき更生手続開始の申立てがなされている者であっても、手続開始の決定後、●●●が別に定める手続に基づく入札参加資格の受付がなされている者を除く。）。
  - ウ 破産法（平成16年法律第75号）に基づき破産手続開始の申立てがなされた者及びその開始決定がされている者（同法附則第3条第1項の規定によりなお従前の例によることとされる破産事件に係るものを含む。）。
- ⑦ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。
- ⑧ ●●●から、「●●●製造の請負、物件の買入れその他の契約に係る



指名停止措置要領」に基づく資格停止措置を受けていないこと。

- ⑨ 宗教活動や政治活動を主たる目的とする法人及び団体でないこと。
- ⑩ 最近3年間、本店及び●●●内に所在する営業所等が●●●税、消費税及び地方消費税を滞納していないこと。
- ⑪ ●●●から、「●●●が行う契約からの暴力団の排除に関する措置要綱」に基づく入札参加資格停止措置を、プロポーザル参加申込日からプロポーザル評価会議までの期間内に受けていないこと。又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当しないこと。

## 2 提案書の作成

企画提案書は次に掲げる内容を含むものとし、原則A4版5ページ程度で作成してください。別途フロー図などの添付は可とします。

企画提案書は任意様式ですが、様式1を鑑としてください。

提案書で使用する言語は日本語、通貨は円とします。

### (ア) 業務実施方針

- a 基本的な取組姿勢

### (イ) 実施計画

- a 業務フロー
- b 実施スケジュール

### (ウ) 実施体制

- a 体制（人員・連絡体制など）
- b 専門性・能力（資格・実績・成果など）
- c 拠点・設備（業務実施場所・設備など）
- d 個人情報保護（個人情報の取り扱い方法）

### (エ) 個別業務の実施方法

- a 文書催告（方法・手順・記録など）
- b 電話催告（方法・手順・記録など）
- c 支払方法等の相談業務（方法・手順・記録など）
- d 集金及び入金業務（方法・手順・記録など）
- e 連帯借受人、連帯保証人への催告業務（方法・手順・記録など）
- f 報告・連絡事務（方法・手順・記録など）
- g 分納管理事務（方法・手順・記録など）
- h 問合わせ対応（方法・手順・記録など）

### (オ) 価格

- a 委託費見積書 成功報酬率

### (カ) その他

a 事業実施に関する創意工夫

3 プロポーザルの手続等

(1) スケジュール

項目	日程
① 募集要項等の公表・配布	平成●●年●●月●●日(●)～平成●●年●●月●●日(●)
② 募集要項等に関する質問受付	平成●●年●●月●●日(●●)～平成●●年●●月●●日(●)
③ プロポーザル参加申込受付期間	平成●●年●●月●●日(●●)～平成●●年●●月●●日(●)
④ 入札参加資格の確認	平成●●年●●月●●日(●●)～平成●●年●●月●●日(●)
⑤ 企画提案書受付期間	平成●●年●●月●●日(●●)～平成●●年●●月●●日(●)
⑥ プロポーザル評価会議	平成●●年●●月上旬(予定)
⑦ 評価結果の通知・公表	平成●●年●●月下旬(予定)

(2) 募集要項等の公表・配布

- ① 配布日時 平成●●年●●月●●日(●)～平成●●年●●月●●日(●)

●●時～●●時(ただし、土曜日、日曜日及び祝日を除きます。)

- ② 配布場所 ●●●●●●●●●●●●●●

〒●●●●-●●●● ●●●●●●●●●●●●●●

※募集要項等は、●●●ホームページからダウンロードして入手できます。

●●●ホームページ(「●●ポータル/●●●の入札関連情報/公募型プロポーザル公告」

(<http://www.●●●●●●●●●●/>)

(3) 募集要項等に関する質問書の受付及び回答の公表

- ① 質問書受付期間 平成●●年●●月●●日(●)～平成●●年●●月●●日(●)

② 質問書提出方法

プロポーザルに参加するにあたって質問事項がある場合は、質問書（別紙1）を●●●あてに郵送、ファックス又は電子メールにファイル（ファイル形式は、Microsoft Word としてください。）を添付し提出してください。

※ 提出した場合は、届いているかどうかの確認を電話にて行ってください。

※ メール送信の際は、件名に「未収金回収委託業務」と記したうえで送信してください。

●●●●●●●●●●

〒●●●●-●●●● ●●●●●●●●●●●●

電話 ●●●●-●●●●-●●●●（内線●●●●）

FAX ●●●●-●●●●-●●●●

電子メールアドレス ●●●●@●●●●

③ 回答

質問に対する回答は、競争上の地位その他正当な利害を害するおそれのあるものを除き、随時、●●●ホームページ内の●●●のサイトに公開します。

(<http://www.●●●●●●●●●●>)

(4) プロポーザル参加申込書の受付

① 提出書類

ア 参加申込書（別紙2）

イ 参加申込者概要書（別紙3）

ウ 誓約書（別紙4）

エ（弁護士又は弁護士法人の場合）

弁護士又は弁護士法人であることがわかる書類（写し可）

オ（債権回収会社の場合）

許可番号、営業許可年月日、商号、代表者、本店所在地のわかる書類

② 提出部数

1部

③ 受付期間

平成●●年●●月●●日（●）～平成●●年●●月●●日（●●）●●時まで（必着）

④ 提出方法

プロポーザル参加希望者は、①に掲げる書類を●●●まで持参又は郵送にて提出してください。

※ 郵送した場合は、届いているかどうかの確認を電話にて行ってください。

(5) 企画提案書等、書類の受付

① 提出書類

ア 企画提案書（様式1を鑑とした任意様式）

イ 誓約書（様式2）

② 提出部数

●部（正本●部、副本●部）

③ 受付期間

平成●●年●●月●●日（●）～平成●●年●●月●●日（●）●時まで（必着）

④ 提出方法

●●●あてに持参又は郵送により提出してください。

※ 郵送の場合は、必ず「配達記録郵便」としてください。

⑤ その他

プロポーザル選定委員会において、企画提案書を使用してプレゼンテーションを実施してください。

(6) プロポーザル参加に際しての注意事項

① 失格又は無効

以下のいずれかの事項に該当する場合は、失格又は無効となります。

ア 提出期限を過ぎて提出書類が提出された場合

イ 応募提案書類に虚偽の記載を行った場合

ウ 募集要項に違反すると認められる場合

エ 委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合

オ 他の提案者と応募提案の内容又はその意思について相談を行った場合

カ 事業者選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示した場合

キ その他選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合

② 著作権・特許権等

提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商

標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて参加者が負うものとします。

③ 複数提案の禁止

プロポーザル参加者は、複数の提案書の提出はできません。

④ 提出書類の変更の禁止

提出期限後の提出書類の変更、差し替え若しくは再提出は、軽微な修正を除き、原則認めません。

⑤ 返却等

提出書類は、理由の如何を問わず返却しません。

⑥ 費用負担

企画提案書の作成、提出等プロポーザル参加に要する経費等は、すべて参加者の負担とします。

⑦ その他

ア プロポーザル参加申込書を提出した場合であっても、企画提案書の提出がなされない場合は、辞退したものとします。

イ 参加者は、企画提案書の提出をもって、募集要項等の記載内容に同意したものとします。

ウ 提出された企画提案書等は、●●●情報公開条例（平成●●年条例第●●号）に基づく情報公開請求の対象となります。

エ 企画提案書の提出後に辞退をする場合は、審査会開催日前日までに、辞退届（任意様式）を●●●に持参又は郵送により提出してください

### 第3 評価に係る事項

#### 1 評価方法

評価は、●●●が別に定める委員により組織された「●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務プロポーザル評価会議」が行います。

なお、契約候補者の選定に当たっては、評価項目及び評価基準（別表）に基づき、提出書類及びプロポーザル参加者によるプレゼンテーション内容の評価を行い、競争性・透明性の確保に十分に配慮しながら、企画提案の内容、事業の実施能力等を評価、採点し選定します。

#### 2 プロポーザル評価会議

① 開催日時・開催場所

・平成●●年●●月上旬

- ・日時、開催場所については、後日、企画提案参加者に通知します。

## ② 企画提案の所要時間（予定）

- ・プレゼンテーション●分間
- ・委員からの質疑●分間

## ③ 注意事項

- ・各提案者のプレゼンテーション開始時間は、後日通知します。
- ・プレゼンテーションは、提出した企画提案書によってください。この場での内容の変更等は認められません。
- ・プレゼンテーションを行う方は、●名までとします。
- ・プレゼンテーション参加者は、他の参加者の企画提案を傍聴することはできません。
- ・指定の時間に遅れた場合には、審査対象とはいたしません。

## 3 評価結果の通知及び公表

評価結果は選定後、速やかに参加者に通知するとともに、ホームページ上で公表します。

## 第4 契約の締結

- 1 選定した契約候補者と●●●とが協議し、委託業務に係る仕様を確定させたうえで、契約を締結します。仕様書の内容は、提案された内容が基本となりますが、契約候補者と●●●との協議により最終的に決定します。

なお、選定した契約候補者と●●●との間で行う仕様の詳細事項について協議が整わなかった場合には、評価結果において総合評価が次に高い応募者と協議を行います。

- 2 契約保証金は、●●●会計規則（昭和●●年●●●規則第●●号）第●●●条第●項各号のいずれかに該当する場合は免除します。
- 3 契約書は2通作成し、双方が各1通を保有するものとします。
- 4 契約書の作成に要する費用は、全て受託者の負担となります。変更契約についても同様です。

## 第5 業務の適正な実施に関する事項

### 1 関係法令の遵守

受託者は、母子及び寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）、●●●  
●●●母子及び寡婦福祉法施行細則（昭和●●●年●●●●規則第●●●号）そ  
の他関係法令を遵守してください。

### 2 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負  
わせることができません。

### 3 個人情報保護

受託者が●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務を行うにあたって  
個人情報を取り扱う場合には、●●●個人情報保護条例（平成●●年●  
●●●条例第●●●号）、●●●が取り扱う個人情報に関する●●●個人情報  
保護条例施行規則（平成●●年●●●●規則第●●●号）に基づき、その取  
扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護  
に努めてください。

### 4 守秘義務

受託者は、●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務を行うにあたり、  
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  
とはできません。また、委託業務終了後も同様とします。

### 5 会計管理者による検査

契約期間中に、●●●の会計管理者（出納部門）による検査を実施し  
ます。書面による検査の他、必要に応じて実地による検査も実施します。  
詳細は、契約締結後に、出納部門と打合せを行います。

## 第6 業務の継続が困難となった場合の措置について

●●●と受託者との契約期間中において、受託者による業務の継続が  
困難になった場合の措置は、次のとおりとします。

### 1 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合に  
は、●●●は契約の取消しができます。

この場合、●●●に生じた損害は、受託者が賠償するものとします。  
なお、次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、

引き継ぎを行うものとします。

2 その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、●●●及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとします。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより契約を解除できるものとします。

なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとします。

別 表

評価項目及び評価内容

以下の各項目の評価内容に基づき、基礎項目と加点配点の合計100点により、各評価委員が下記評価方法で評価する。

- ① 基礎項目・・・評価は「適」・「否」のどちらか記入（1つでも「否」が有る場合は、失格となる。全て「適」となった場合のみ②の評価に移る）
- ② 加算区分・・・評価は「A」（優れている（加算係数 1.0））・「B」（普通（加算係数 0.5））・「C」（劣っている（加算係数 0））
- ③ 加算配点・・・加算区分毎の配点
- ④ 評価点・・・② 加算区分（A、B、C 加算係数）×③ 加算配点

審査項目及び評価内容			
1	業務実施方針	基礎項目	加算配点
	基本的な 取り組み	母子寡婦福祉資金貸付金の性格を理解し、債務者たる母子家庭の母、その児童又は寡婦等の状況を理解しているか。委託業務の目的を理解した取り組み姿勢が示されているか。	適・否
		債務者の経済・就労状況の把握など、福祉的な観点からの配慮について、具体的な取り組み姿勢が示されているか。	●
2	実施計画		



業務フロー、 実施スケ ジュール	具体的な業務フロー、実施スケジュールが明確に示されているか。	適・否	
	実施の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効率的に、確実に実施するための工夫が示されているか。業務全体に関する創意工夫がされているか。		●
3 実施体制			
体制	本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。	適・否	
	責任者と各事業担当者の役割分担や●●●との連絡体制等が示されているか。		
	●●●との連携調整が円滑に行われる体制となるような工夫がされているか。		●
	人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか。（経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員など）		
専門性・能力	実施に関する資格を有しているか。	適・否	
	過去の債権回収業務の受託実績があるか。また、その成果が示されているか。		●
拠点・設備	本業務を実施する場所、設備環境（電話、FAX、インターネット等）について、十分な拠点・設備が用意されているか。	適・否	
	業務の遂行に必要な拠点が●●●内に存在している又は協働するパートナーなどが●●●内に存在しているか。		●
個人情報保護	個人情報保護は●●●の求めるべき内容を遵守しているか。弁護士法人の場合、弁護士以外の事務員等も配置する場合、事務員等における個人情報保護の取扱い内容が示されているか。	適・否	
	受託者が個人情報マニュアル等を作成し、本業務における個人情報の盗難、亡失及び漏洩の防止に関する具体的な計画を立案しているか。		●
4 個別業務の実施方法			
文書催告	文書催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・支払案内書の送付方法 ・支払案内書の送付記録の方法 ・支払案内を行う際の苦情、トラブルの対処方法	適・否	
	催告書類の送付の確実性を担保するための提案があるか（送付の方法、送付の確認方法）		●
	債務者の状況に応じた文書案が複数用意されていることが明記されているか。		

電話催告	電話催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・ 電話の頻度、時間帯、電話対応者 ・ 電話内容の記録方法 ・ 苦情、トラブルの対処方法	適・否	
	催告書類の送付の確実性を担保するための提案があるか。 (送付の方法、送付の確認方法)		●
	具体的な台本案が複数例示されているか。		
支払方法等の 相談業務	相談業務に対する対応方法が示されているか。	適・否	
	相談記録の管理方法が示されているか。		
	債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。		●
集金及び入金 業務	債務者からの集金及び入金の実施方法が具体的に示されているか。 集金・入金額の過不足がないよう確認体制が示されているか。	適・否	
	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。		●
保証人への 催告業務	連帯借受人、連帯保証人への電話・文書催告の具体的な方法が示されているか。	適・否	
	どのような時期に催告を開始するかが示されているか。		●
報告・連絡事 務	定期報告、適宜報告、連絡の実施方法が示されているか。	適・否	
	報告・連絡についてメールでの対応ができない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。		
	メールでの対応が可能であることが示されているか。 報告・連絡について、3営業日以内での応答が可能であるか示されているか。		●
分納管理事 務	分納者の管理方法が示されているか。	適・否	
	分納者の管理の過程で、納付がされない(不履行)があった場合の対応方法が示されているか。		●
問合せ対応	問合せの対応方法が明記されているか。	適・否	
	債務者からの問い合わせ、クレーム、要望に対して迅速、適切に対応する工夫を具体的に明記しているか。		●
5 その他			
成功報酬率	成功報酬率が示されているか。(成功報酬率は低い者を高位に評価)		●
その他	その他事業計画について確実性を高めるための創意工夫がなされているか。		●

別紙 1

平成 年 月 日

●●●課長 様

募集要項に関する質問書

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託プロポーザル募集要項等について質問事項がありますので提出します。

法人名（団体名）：

所在地：

担当者名：

電話番号：

F A X：

電子メール：

質問事項	(募集要項、仕様書、または、契約書の別・ページ数等)
内 容	

(注意) 質問事項は、当様式 1 枚につき 1 問とし、簡潔に記載してください。

平成 年 月 日

「●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務」  
プロポーザル参加申込書

●●●課長 様

(参加申込者)

所在地

法人名

(団体名)

代表者

印

(弁護士の場合) 登録番号 :

(弁護士法人の場合) 届出番号 :

(債権回収会社の場合) 許可番号 :

連絡先 (部署)

(担当者)

(電話番号)

(F A X)

(電子メール)

- 母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託プロポーザル募集要項に基づき、  
●●●母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託プロポーザルに参加します。

## 別紙3

## 参加申込者概要書

(ふりがな) 名称	( )
所在地	(〒 )
設立年月日	西暦 年 月 日
資本金	
直近の売上高	
直近の当期純利益	
代表者	役職 氏名
従業員数	名(うち、正規雇用者 名)
担当者連絡先	担当者所属 役職 氏名 電話番号： FAX： 電子メール：
理念 活動目的等	
事業内容	
事業の主な特色・実績 等	

※「正規雇用者」は、パート、アルバイト、契約社員、派遣社員を除いた者を記載してください。

別紙 4

平成 年 月 日

●●● 様

法人名：

(団体名)

所在地：

代表者：

印

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務のプロポーザル参加申込にあたり、下記の事項について真実に相違ありません。

記

- 1 プロポーザル参加の要件を満たしています。
- 2 提出した書類に虚偽又は不正はありません。

様式 1

平成 年 月 日

●●●課長 様

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務 企画提案書

法人名：  
(団体名)

所在地：

代表者：

印

様式 2

平成 年 月 日

●●● 様

法人名：  
(団体名)

所在地：

代表者：

印

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務の企画提案書の提出にあたり、  
下記の事項について真実に相違ありません。

記

- 1 提出した書類に虚偽又は不正はありません。



## ●●●母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託仕様書

### 1. 業務の名称

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収業務委託

### 2. 業務の趣旨・目的

●●●母子寡婦福祉資金の未収金の回収について、専門的な知識等を有する事業者へ委託することで未収金の効果的な収納を図る。

未収金の回収にあたっては、債務者の生活状況等に十分配慮しながら適切に実施する。

### 3. 委託業務の内容

#### (1) 貸付金概要

ア 母子家庭の母及び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●%まで（現行は●%）。

ウ 借主は母子家庭の母若しくは寡婦。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債務を負担する借主もいる。

エ 償還期間は、資金の種類により3年から10年に設定している。

オ 未収金の約7割が修学資金・就学支度金である。

#### (2) 業務を委託する対象債権

ア 平成●●年度において過年度分（平成●●年度以前分）として未収金となっている債権のうち●●●）が指定するもの。

イ 業務委託予定債権は、対象件数約●●●件（借受人：約●●●人）、対象債権額約●●●円。（平成●●年●●月時点。契約締結までに件数、金額の変動（増減）があることがある。）

#### (3) 委託業務の内容

ア 未収金回収業務（未収金の催告及び収納業務）

（ア）対象債権の借受人、連帯借受人及び連帯保証人（以下債務者という。）に対し文書通知を行うこと。

（イ）債務者に架電を行い、指定された債権を適確に回収すること。

（ウ）必要に応じて債務者を訪問すること。（ただし、必ずしも債務者全員を訪問する必要はない。訪問が必要かどうかは受注者に一任する。）

（エ）債務者から未収金を回収すること。

#### イ 収納した未収金の払込業務

- (ア) 回収した未収金は、月締めにて、●●●が指定する方法を用いて、●●●が指定する口座に振り込むこと。その際の手数料は受注者が負担すること。
- (イ) 平成●●年●●月に回収した未収金は、平成●●年●●月●●日までに振り込むこと。
- (ウ) 契約期間終了後に回収した未収金がある場合は、直ちに●●●に報告のうえ、上記イ（ア）の口座に振り込むこと。この場合の委託料及び振込手数料は支払わない。

#### ウ 未収金回収業務に係る債務者に関する調査業務

- (ア) 債務者の住所等について委託時から異動のあった事項を的確に把握すること。
- (イ) 必要に応じて債務者を訪問し、または、債務者を事務所等に呼び出し、債務者の状況を把握すること。

#### エ 未納者との納付相談

- 債務者の状況を把握するとともに、分納の相談等を受けた際には、●●●の承認を得たうえで収納業務を行うこと。

#### オ 未収金回収業務に係る報告業務

##### (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●●●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。また、必要に応じて、電子媒体でも提出すること。

- ・委託債権回収にかかる月次業務報告書
- ・委託債権額の回収等異動状況一覧
- ・月次入金報告書

##### (イ) 随時報告

債務者とのトラブル、苦情等及び新たに知り得た債務者の情報については、随時報告すること。

#### (4) 委託期間

契約締結の日から平成●●年●●月●●日まで

## 4. 提供する情報

受注者が本業務を遂行するにあたって、●●●が提供する債務者の個人情報の提供範囲は平成●●年●●月●●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) 債務者の基本情報  
氏名（漢字・カナ）、性別、住所、電話番号、未収額、整理番号、資金種別
- (2) その他本業務を行う上で必要となる情報  
業務開始前に、これまで対象者に対して償還指導を実施していた地域福祉事務所の担当者と十分な打合せ、引継ぎを行うこと。

## 5. 業務実施体制

- (1) 総括責任者等の配置  
本事業の進捗を管理する責任者を1名配置すること。  
本契約に係る会計、人事管理等庶務に関する担当者を明確にしておくこと。  
総括責任者との兼務は妨げない。
- (2) 実施体制表の作成  
受託者は、契約締結後、速やかに本委託業務の実施体制を作成し、提出すること。

## 6. 執行の適正を期するための検査等について

●●●は事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対して報告させ、又は、事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

## 7. 業務完了後の提出書類

本業務完了後、委託業務完了届を提出すること。

## 8. 関係書類等の整備

本業務実施に関する関係帳簿類を整備し、業務終了後5年間は保管する。

## 9. 委託料

- (1) 委託手数料の金額  
本委託業務により受注者が回収した金額（月締め）に手数料率を乗じ、消費税及び地方消費税相当額を加えた金額の合計とする。ただし、3.(3)イ(ウ)の契約期間終了後に回収した未収金はこれに含まない。また、1円未満の端数がある場合は切り捨てを行う。
- (2) 支払い方法

委託手数料は、7.の委託業務完了届を受理した後、30日以内に受注者の指定する口座に振り込む。

## 10. 業務の適正な実施に関する事項

### (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、母子及び寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働契約法（平成19年法律第128号）その他関係法令を遵守すること。

### (2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

### (3) 個人情報保護

受託者は、委託業務を行うに当たり、個人情報を取り扱う場合には、●●●●個人情報保護条例（平成●●年●●●●条例第●●号）、●●●●が取り扱う個人情報に関する●●●●個人情報保護条例施行規則（平成●●年●●●●規則第●●号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき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、委託業務を行うに当たり、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) 不当介入における通報義務

契約の履行に当たって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察へ通報をしなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

なお、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を実施することができないときは、●●●●に履行期間の延長変更を請求することができる。

## 11. その他の留意事項

本仕様に定めのないものは、企画提案書の提案内容を踏まえ、●●●及び受注者と協議のうえ、定めるものとする。

契約締結後、速やかに業務実施に係る計画書を作成し、●●●の承認を得ること。また、業務に実施にあたっては、●●●と十分協議した上で行うこと。

## 予定委託対象債権の概要

件数(件)	●●●
借受人の人数(人)	●●●
未収金額(円)	●●●

### <金額別>

区分	人数 (人)
1万円未満	●●●
1～5万円未満	●●●
5～10万円未満	●●●
10～50万円未満	●●●
50～100万円未満	●●●
100万円以上	●●●

### <地域別>

	人数 (人)	金額(円)	関係人の● 外居住(人)	行方不明 (人)	関係人死亡 (人)
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●

## 公募型プロポーザル方式による提案募集の結果について

●●●課

### 1 事業名

●●●母子寡婦福祉資金未収金回収委託業務

### 2 最優秀提案者（契約交渉の相手方）

●●●●●●●

・基礎評価 適

・評価点合計 ●●●点／●●●点

・委託料率（成功報酬率）

未収金回収実績金額の●●. ●%（消費税及び地方消費税を含まない）

### 3 全提案者の名称・所在地（申込順）

●●●●●●●

（●●●●●●●●●●●●●●）

### 4 最優秀提案者の選定理由

審査の結果、企画提案の基礎的内容を評価する基礎項目が全て「適」と判断されたことから、最優秀提案者として契約交渉の相手方に選定した。

### 5 評価会議員

会議員名	所属団体、役職等
●●●	●●●●●●●●
●●●	●●●●●●●●
●●●	●●●●●●●●

## 委 託 業 務 契 約 書

収 入  
印 紙

- 1 委託業務の目的 ●●●母子寡婦福祉資金貸付金未収金回収業務委託
- 2 履 行 期 間 自平成●●年●●月●●日 至平成●●年●●月●●日
- 3 委 託 手 数 料 委託業務によって月ごとに収納した金額の1000分の●●●に相当する金額（1円未満の端数切捨）の合計  
うち取引に係る消費税 上記委託手数料の100分の5に相当する金額（1円未満の端数切捨）  
及び地方消費税
- 4 契 約 保 証 金 免 除

上記委託業務について、●●●（以下「甲」という。）と●●●（以下「乙」という。）との間において、次の条項により契約を締結する。

（総則）

第1条 甲は、乙に対し、●●●母子寡婦福祉資金貸付金未収金回収業務（以下「委託業務」という。）を、別紙仕様書に基づき頭書委託手数料をもって、頭書履行期間委託し、乙はこれを受託する。

2 前項の仕様書に明記されていない事項については、甲乙協議して定める。

（委託手数料）

第2条 委託手数料は●●●円（消費税及び地方消費税を含む。）を限度とし、これを超える場合は、乙は別途甲に協議するものとする。

2 委託手数料には、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が含まれるものとする。

（業務担当者の通知）

第3条 乙は、委託業務を担当する職員（以下「担当者」という。）を定め、その所属、氏名、役職を通知するものとする。また担当者を変更したときも同様とする。

（再委託の禁止）

第4条 乙は、委託業務の処理を一括して他に委託してはならない。

（委託業務の調査等）

第5条 甲は、必要と認めるときは、委託業務の処理状況を調査し、又は乙に対し報告を求めることができる。



(仕様書等不適合の場合の修正義務)

第6条 乙のした委託業務が仕様書に適合しない場合において、甲がその修正を要求したときは、乙はこれに従わなければならない。この場合において、そのために委託手数料を増額し又は履行期間を延長することはできない。

(業務内容の変更)

第7条 甲は、必要がある場合には委託業務を一時中止することができる。この場合において、委託業務の内容、委託手数料又は履行期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して、書面によりこれを定めるものとする。

2 前項の場合において、乙が著しい損害を受けたときは、甲はその損害を賠償しなければならない。賠償額は、甲乙協議して定めるものとする。

(期間の延長)

第8条 乙は、天災地変その他自己の責によらない理由により履行期間内に委託業務を実施することが困難なときは、甲に対し遅滞なくその理由を付して、履行期間の延長を求めることができるものとする。

(経済事情の激変等による委託手数料の変更)

第9条 履行期間内に経済事情の激変又は、予期することのできない理由の発生に基づき委託手数料が著しく不相当であると認められるときは、実情を調査し、甲乙協議のうえ、委託手数料を変更することができる。

(管理義務)

第10条 乙は、委託業務の施行上発生した事故に関する損害(第三者に及ぼした損害を含む。)については、自己の責任において処理しなければならない。ただし、その損害が甲の責に帰する理由による場合においてはこの限りでない。

(検査及び引渡し)

第11条 乙は毎月、遅滞なく甲に対して委託業務実施届を提出しなければならない。また、乙は委託業務を完了したときには、遅滞なく甲に対して委託業務完了届を提出しなければならない。

2 甲は、前項の委託業務完了届を受理したときは、その日から10日以内に委託業務の実施状況について検査をしなければならない。

(委託手数料の支払い)

第12条 乙は、前条の規定による検査に合格したときは、委託手数料を請求することができる。

2 甲は、前項の正当な請求書を受理したときは、その日から30日以内に委託手数料を支払うものとする。

(概算払)

第13条 前条の規定にかかわらず、甲は、委託業務の遂行上必要があると認め

るときは、概算払請求書による乙の請求に基づき、委託手数料の概算払をすることができる。

2 甲は、前項の規定による請求があったときは、請求を受けた日から 14 日以内に概算払金を支払わなければならない。

(精算)

第 14 条 乙は、委託業務が完了したときは、遅滞なく甲に対して各年度の精算報告書を提出しなければならない。

2 前項の規定による精算の結果、当該精算金額が第 2 条の委託手数料の限度額を超えるときは、本限度額を支払金額として確定するものとし、精算金額が同条の限度額を下回る場合には、精算金額により支払金額を確定するものとする。

3 乙は、前項により支払済みの委託手数料に剰余金が生じたときは、甲にその剰余金を返還するものとする。

(甲の契約解除権)

第 15 条 甲は、乙が次の各号の一に該当するときは契約を解除することができる。

一 乙の責に帰する理由により、履行期限内に業務の完了の見込みがないと認めるとき。

二 第 2 条の規定に違反したとき。

三 乙又はその使用人が検査もしくは監督に際し職務執行を妨げ又は妨げようとしたとき。

四 前各号のほか、契約不履行のおそれがあると認めるとき。

2 甲は、乙が前項各号の一に該当したことにより、契約を解除した場合は、契約金額の 10 分の 1 に相当する額の違約金を徴収する。

(談合その他不正行為による解除)

第 15 条の 2 甲は、乙（乙が共同企業体の場合は、その代表者又は構成員）が本件契約に関し、次の各号の一に該当するときは、契約を解除することができる。

一 公正取引委員会が、乙に私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。以下「独占禁止法」という。）の規定に違反する行為（以下「独占禁止法違反行為」という。）があったとして独占禁止法第 49 条第 1 項に規定する排除措置命令を行い、同条第 7 項の規定により当該排除措置命令が確定したとき（独占禁止法第 77 条の規定により、当該審決の取消しの訴えが提起されたときを除く。）。

二 公正取引委員会が、乙に独占禁止法違反行為があったとして、独占禁止法第 50 条第 1 項に規定する課徴金の納付命令を行い、同条第 5 項の規定に

より当該納付命令が確定したとき（確定した当該納付命令が独占禁止法第 51 条第 2 項の規定により取り消された場合を含み、独占禁止法第 77 条の規定により当該審決の取消しの訴えが提起されたときを除く。）。

三 公正取引委員会が乙に独占禁止法違反行為があつたとして行った排除措置命令又は課徴金の納付命令に対し、乙が独占禁止法第 49 条第 6 項又は第 50 条第 4 項の規定による審判を請求し、独占禁止法第 52 条第 5 項の規定により当該排除措置命令若しくは納付命令が確定したとき又は独占禁止法第 66 条の規定により当該審判請求に対する審決（同条第 3 項の規定による原処分全部を取り消す審決を除く。）がされたとき（独占禁止法第 77 条の規定により、当該審決の取消しの訴えが提起されたときを除く。）。

四 公正取引委員会が乙に独占禁止法違反行為があつたとして行った審決に対し、乙が独占禁止法第 77 条の規定により審決取消しの訴えを提起し、その訴えについて請求棄却又は訴え却下の判決が確定したとき。

五 排除措置命令又は課徴金の納付命令（これらの命令が乙又は乙が構成事業者である事業者団体（以下「乙等」という。）に対して行われたときは、乙等に対する命令で確定したものをいい、乙等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令すべてが確定した場合における当該命令をいう。）において、本契約に関し、独占禁止法違反行為の実行としての事業活動があつたとされたとき。

六 前号の命令により、乙等に独占禁止法違反行為があつたとされた期間及び当該違反行為の対象となつた取引分野が示された場合において、本契約が、当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が乙に対し課徴金の納付命令を行い、これが確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反行為の実行期間を除く。）に入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。

七 乙（乙が法人の場合にあつては、その役員又は使用人）に対する刑法第 96 条の 6 若しくは第 198 条又は独占禁止法第 89 条第 1 項若しくは第 95 条第 1 項第 1 号の規定による刑が確定したとき。

2 前項の規定により契約が解除された場合においては、乙は、契約金額の 10 分の 1 に相当する額を違約金として甲の指定する期間内に支払わなければならない。

（談合その他不正行為があつた場合の違約金等）

第 15 条の 3 乙は、本件契約に関し、前条第 1 項各号の一に該当するときは、甲が契約を解除するか否かを問わず、甲に対して違約金として契約金額の 10 分の 1 に相当する額を甲が指定する期間内に支払わなければならない。ただ

- し、前条第1項第1号から第6号までのうち、審決の対象となる独占禁止法違反行為が、独占禁止法第2条第9項に基づく不公正な取引方法（昭和57年6月18日公正取引委員会告示第15号）第6項で規定する不当廉売である場合、その他甲が特に認める場合は、この限りでない。
- 2 乙は、本件契約に関し、前条第1項各号の一に該当するときは、甲が契約を解除するか否かを問わず、前項に規定する契約金額の10分の1に相当する額のほか、甲に対して違約金（違約罰）として契約金額の10分の1に相当する額を甲が指定する期間内に支払わなければならない。
  - 3 前2項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する違約金を合計した額を超える場合において、甲がその超過分につき賠償を請求することを妨げるものではない。
  - 4 前3項の規定は、本件契約の終了後においても適用があるものとする。
  - 5 乙が第1項及び第2項の違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年3.0パーセントの割合で計算した額の遅延利息を甲に支払わなければならない。  
（暴力団排除措置による解除）

第15条の4 甲は、乙が次の各号の一に該当したときは、契約を解除することができる。

- 一 乙が暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）であるとき。
- 二 乙の役員等（●●●が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱（以下「暴排措置要綱」という。）第2条第9号に規定する役員等をいう。以下同じ。）が、暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるなど、暴力団がその経営又は運営に実質的に関与しているとき。
- 三 乙の役員等が、暴力団員であることを知りながらこれを使用し、又は雇用しているとき。
- 四 乙の役員等が、その属する法人等（暴排措置要綱第2条第8号に規定する法人等をいう。以下同じ。）若しくは第三者の不正な利益を図る目的若しくは第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員等（暴排措置要綱第2条第7号に規定する暴力団員等をいう。以下同じ。）を利用しているとき。
- 五 乙の役員等が、暴力団若しくは暴力団員等に対して資金等を提供し、若しくは便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与しているとき。

六 乙の役員等が、その理由を問わず、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有しているとき。

七 乙の役員等が、暴力団若しくは暴力団員がその経営又は運営に実質的に関与している業者であることを知りながら、下請契約、業務の再委託契約、資材等の購入契約等を締結し、これを利用しているとき。

2 前項の規定により契約が解除された場合においては、乙は、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として甲の指定する期間内に支払わなければならない。

(乙の契約解除権)

第16条 乙は、次の各号の一に該当するときは、契約を解除することができる。

一 第7条第1項の規定により業務内容を変更したため、第2条で定める限度額が3分の2以上減少したとき及び業務の中止期間が契約期間の2分の1以上に達したとき。

二 甲が契約に違反し、その違反によって委託業務を実施することが不可能となったとき。

(賠償金、損害金又は違約金の控除等)

第17条 乙がこの契約に基づく賠償金、損害金又は違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、甲は、その支払わない額に甲の指定する期間を経過した日から委託手数料支払の日まで年●.●パーセントの割合で計算した利息を付した額と、甲の支払うべき委託手数料とを相殺し、なお不足があるときは追徴する。

2 前項の規定による追徴をする場合には、甲は、乙から遅延日数につき年●.●パーセントの割合で計算した額の延滞金を追徴する。

(契約期間終了後の収納金の取り扱い)

第18条 契約期間終了後に収納された金員の取扱いについては、仕様書のとおりとする。

(個人情報の保護)

第19条 乙は、この契約による事務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第20条 乙は、委託業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

(契約外の事項)

第21条 この契約書に定めのない事項については、その都度甲乙協議のうえ定めるものとする。

この契約を証するため、契約書2通を作成し、当事者記名押印のうえ、各自

1通を保有する。

平成●●年●●月●●日

甲 ●●●  
代表者 ●●●●●●

乙

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事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、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

第2 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、そ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。

2 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(目的外利用・提供の制限)

第3 受注者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を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。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第4 受注者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損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ずるよう努めなければならない。

(廃棄)

第5 受注者は、この契約による事務に関して知ることのでき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。

(秘密の保持)

第6 受注者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。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。

(複写又は複製の禁止)

第7 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された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。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(事務従事者への周知)

第8 受注者は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知ることのでき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となど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(再委託の禁止)

第9 受注者は、この契約による事務については、第三者にその取扱いを委託してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(資料等の返還等)

第10 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(立入調査)

第11 発注者は、受注者が契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第12 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。





# 委 託 業 務 完 了 届

委 託 業 務 の 名 称 ●●●母子寡婦福祉資金貸付金未収金回収業務

履 行 期 間 平成 年 月 日～平成 年 月 日

上記業務については、別紙のとおり完了しましたからお届けします。

平成 年 月 日

受注者 住 所

氏 名 印

●●●●●● 様

## 見 積 書

1 委託業務名 ●●●母子寡婦福祉資金貸付金未収金回収業務

2 履行期限 平成●●年●●月●●日

上記の委託業務について、下記のとおり見積もります。

条件として未収金額\_\_\_\_\_円の場合で回収見込率 %の場合

金額 \_\_\_\_\_円 (成功報酬割合 % (税込))

平成 年 月 日

発注者 ●●●●●●

●●●●●●

見積者 住所

名称

### 実例3 病院未収金回収業務委託

- 1 実施要領
- 2 仕様書
- 3 評価項目

#### ●●●病院未収金回収業務委託に係るプロポーザル実施要領

●●●病院における医業未収金業務に関し、次のとおりプロポーザルにより、受託者を募集します。

#### 1 目的

●●●病院（以下「病院」という。）は、患者負担に係る診療費（自己負担）等の未収金回収業務について、専門的なノウハウ及び資格を有する者に委託することにより、負担の公平の確保及び未収金残高の縮減を図ることとしております。

そこで、当該業務の受託を希望する弁護士又は弁護士法人から、提案を広く募集し、プロポーザルを実施することで、業務委託の相手方を選定することとします。

#### 2 業務概要

##### (1) 業務名

●●●病院未収金回収業務

##### (2) 業務内容

未収金回収に係る一切の業務等

詳細については、別添「●●●病院未収金回収業務委託仕様書」のとおりとなります。

##### (3) 委託期間

契約締結日（平成●●年●●月下旬を予定）から、平成●●年●●月●●日までとなります。

#### 3 参加資格

次のすべての要件に該当する者としてします。

- (1) 弁護士法（昭和24年法律第205号）第4条に規定する弁護士であって、同法第57条第1項第2号から第4号までのいずれかに規定する懲戒の処分を受けたことがないこと、又は弁護士法第30条の2の規定による弁護士法人であり、同条第2項第2号から第4号までのいずれかに規定する懲戒の



- ア 提出方法 様式第3号によるFAX又は電子メール
- イ 提出期限 平成●●年●●月●●日(●)●●時まで(必着)
- ウ 提出場所 上記(1)のウ
- エ 回答方法 参加表明書提出者からの質問をとりまとめの上、平成●●年●●月●●日(●)を目途に、参加表明書提出者全員にFAX又は電子メールで回答します。

## 6 企画提案

### (1) 企画提案書等

- ア 提出方法 持参又は郵送
- イ 提出期限 平成●●年●●月●●日(●)●●時まで(必着)
- ウ 提出場所 上記5(1)のウ
- エ 提出書類

#### (7) 企画提案書(様式第4号)

- (イ) 企画内容(説明文やフロー図等の添付を含めA4版10ページ以内[様式任意])

次に掲げる事項を含む内容で作成してください。

- a 業務実施方針
  - ・基本的な取組姿勢
- b 実施計画
  - ・業務フロー
  - ・業務実施スケジュール
- c 実施体制
  - ・体制(業務実施予定人員、責任者及び指揮命令連絡体制、)
  - ・専門性、能力(業務従事予定者の資格、実績等)
  - ・業務実施場所等の拠点、設備等
  - ・個人情報保護、取扱方法等のコンプライアンスの体制、研修等の実施状況
- d 業務実施方法
  - ・文書催告(方法・手順・記録など)
  - ・電話催告(方法・手順・記録など)
  - ・支払方法等の相談業務(方法・手順・記録など)
  - ・集金及び入金業務(方法・手順・記録など)
  - ・連帯保証人への催告(方法・手順・記録など)
  - ・病院への報告及び連絡事務(方法・手順・記録など)
  - ・分納管理事務(方法・手順・記録など)

・問合せ方法（方法・手順・記録など）

(ウ) 委託費成功報酬見積書（様式第5号）

(I) その他

・事業実施全般に対する創意工夫

・他の2病院（●●●●●●●●●●及び●●●●●●●●●●）の未収金回収業務委託に係るプロポーザルに参加するか否か（「評価項目一覧表」の「5. その他」にあるとおり。他の2病院についてもプロポーザルに参加する場合には、「1. 目的」に掲げる「負担の公平の確保」に資することが期待されるほか、本件業務委託の合理性が期待されるため、加点項目としています。）

オ 提出部数 ●部（●部正本とし、●部は複写で可）

(2) ヒアリングの実施

ア 日時 平成●●年●●月●●日（●） ヒアリングは非公開とし、具体的な時間については、参加者に別途通知します。

イ 場所 ●●●●●●●●●●内会議室（予定）

7 最優秀提案者等の選考・決定方法等

(1) 選考方法

選考は、「●●●●病院未収金回収業務プロポーザル審査委員会」において行い、最優秀提案者及び優秀提案者を決定します。

(2) 評価項目及び評価基準 別添「評価項目一覧表」のとおり。

(3) 選考結果の通知 選考結果は、参加者全員に対して書面で通知します。

(4) 選考後の取扱い

最優秀提案者と契約交渉を行います。ただし、契約交渉が不調となった場合は、優秀提案者と契約交渉を行います。

なお、企画提案書の内容により、そのまま契約を締結することを保証するものではありません。

8 その他

(1) 書類作成において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とします。

(2) 留意事項

ア 提出書類の著作権は、参加者に帰属します。

イ 提出書類は、●●●●情報公開条例等に基づき公開する場合があります。

ウ 提出書類は、返却しません。

エ 提出書類に虚偽の記載をした場合には、提出された企画提案書を無効とします。

オ 原則として、書類提出後の記載内容の変更は認めません。

(3) 参加に要する費用

本プロポーザルに要する費用は、参加者の負担とします。

9 業務委託実施予定手順

病 院：業務委託する対象者の確定

↓

病 院：業務を委託

↓

受託者：委託業務の開始（受託者の口座等に入金をするように案内を行う）

↓

受託者：入金の確認、入金状況の報告（月末締めで入金を集計し、病院へ報告）

↓

受託者：回収金の送金及び請求書の送付（翌月の指定日までに病院口座に送金）

↓

病 院：委託料の支払（適法な請求書を受領した日から 30 日以内に支払う。）



## ●●●病院未収金回収業務委託仕様書

### 1 業務名

●●●病院未収金回収業務委託

### 2 業務委託の目的

●●●病院（以下「病院」という。）における患者負担に係る診療費（自己負担）等の未収金回収業務について、専門的なノウハウ及び資格を有する者に業務を委託することにより、負担の公平確保及び未収金残高の縮減を図ることを目的とします。

### 3 対象病院

#### (1) 病院名

●●●病院

#### (2) 許可病床数

●●●床

#### (3) 所在地

●●●●● ●●●●●

### 4 委託業務内容

#### (1) 未収金回収に係る一切の業務

ただし、業務の内容は訴訟、調停、支払督促等の裁判上の手続きを含まないこととします。

また、債務者及び連帯保証人（以下「債務者等」という。）と分納合意をする場合には、事前に病院に報告し了解を得るものとします。

なお、受託者が債権者等から回収した金銭については、毎月末日を持って締め切り、翌月の15日（当該日が日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日にあたる場合には、その翌日）までに、その全額を病院が指定する金融機関口座宛て送金することとし、その送金手数料は受託者の負担とします。

#### (2) 報告業務（注：上記(1)で求められている報告とは別個の報告とします。）

##### ア 定期報告

毎月末時点において、次の内容が記載された報告書を翌月の10日（当該日が日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日にあたる場合には、その翌日）までに病院に

報告することとします。

- (7) 債務者等ごとの入金状況（委託費額の積算を含む）
- (4) 債務者等ごとの対応状況
- (ウ) その他病院が別途指定する情報

#### イ 随時報告

次のいずれかに該当する場合には、速やかに病院に報告することとします。

- (7) 委託した債権が5のただし書きに該当することが判明した場合
- (4) 支払方法相談の結果、債務者等と分納合意する場合
- (ウ) 債務者等とトラブルが発生した場合及び債務者等から苦情があった場合
- (イ) その他債務者等の状況等について、病院が個別に照会した場合

### 5 委託の対象とする債権

委託の対象とする債権（時効期間が完了している債権を含む。）は、未収金発生後、概ね1年間を経過したもので、次の(1)から(11)を除く債権の中から、病院が決定します。

当初の委託見込み債権額は、約●●●千円（なお、病院が必要と認める時期に追加で委託することがあります。）となります。

ただし、委託後、次の(1)から(11)に該当することとなった債権及び該当することが判明した債権並びに時効期間が完了し時効の援用が書面でされた債権は、委託の対象とする債権から除外します。

- (1) 訴訟、支払督促等の裁判上の手続きが実施されている債権
- (2) 診療内容等により、法律上の争いがある債権
- (3) 診療内容等により、債務者等が支払を拒むことを明らかにしている債権
- (4) 債務者等の全員が破産・免責となった債権
- (5) 債務者等の全員が生活保護を現に受給を受けている場合の債権
- (6) 債務者等の全員が受刑中である債権
- (7) 相続放棄等により、支払義務が全く存在しない債権
- (8) 分割納付中又は支払方法等について、病院と債務者等が相談中の債権
- (9) 病院が自ら催告及び回収を継続するとした債権
- (10) 債務者等との利益相反など正当な理由があつて受託者が受託できない債権（なお、受託者においては、債務者等の氏名が判明次第、「正当な理由があつて受託者が受託できない債権の有無」について速やかに調査を実施し、その結果を文書にて病院に通知するものとします。）
- (11) その他委託することが適切でないと病院が判断した債権

## 6 受託者に提供する情報

### (1) 未払患者本人の基本情報

登録番号、氏名（未成年者の場合には親権者の氏名）、生年月日、住所（病院が把握している情報であり、現住所を保証するものではありません。）、生存の有無（判明している場合）、電話番号（判明している場合）、未収金全額、当該未収金に係る診療日、時効期間の起算点

### (2) 連帯保証人がある場合は、連帯保証人の基本情報

氏名、生年月日、住所（病院が把握している情報であり、現住所を保証するものではありません。）、電話番号（判明している場合）、未収金全額、未払患者との関係

### (3) 病院において、催告を実施する過程等において取得した情報であって、当該情報を提供することによって、受託者が行う業務が円滑に進むものと病院が認める情報

なお、提供された情報及び業務上知りえた情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び●●●個人情報保護条例（平成●●年●●●条例第●●号）に基づき適切に管理するとともに、その取扱いには慎重を期し、漏えい等が生じないようにすることとします。

## 7 契約期間

契約締結日（平成●●年●●月下旬予定）から平成●●年●●月●●日までとします。

## 8 受託者の告示について

●は受託者による本件業務委託の実施に先立ち、地方公営企業法施行令（昭和27年政令第403号）第26条の4第1項の規定により、収納事務を委託した旨の告示をします。

## 9 委託料

委託料は成功報酬のみとし、その取扱いは次のとおりとします。

### (1) 委託料の算出

委託料は各月の回収した債権額に、成功報酬率（消費税及び地方消費税を含み、消費税及び地方消費税抜きの率は整数とする。）を乗じて得た額とします。

委託料算出の結果、円未満の端数が出た場合は切捨てとします。

委託した債権について、契約期間中に債務者等が病院に直接支払った場合には、委託者が回収したものとみなします。

## (2) 委託料の支払方法

病院は契約に基づく適法な請求を受領した日から 30 日以内に委託料を支払います。

## 10 業務改善指示

病院は上記 4 の (2) に定められた報告義務に基づいて、受託者から提出された報告内容を精査し、回収業務の進捗状況が不十分であると判断した場合には、受託者に対し、業務改善指示を行うことができます。

## 11 契約の解除

病院は、受託者が上記 10 に定められた業務改善指示に従わない場合、上記 6 の (3) のなお書きに違反した場合及び本件業務を執行する見込みがないと認められる場合においては、受託者の同意を得ずに契約を解除する権利を有します。

## 12 その他

- (1) 本仕様に定めのないものは、企画提案書の提案内容を踏まえ、病院と受託者で協議の上決定することとします。
- (2) 受託者は、契約終了時には、委託した全ての債権に対する対応状況の書類等を、全て病院に引き継ぐこととします。
- (3) 受託者は、契約終了後、債務者等が誤って受託者に支払った場合には、その旨病院に連絡をして指示を仰ぐこととします。

【医業未収金管理回収業務】評価項目

提案書審査における評価項目	配点
1 業務実施方針	
○公立病院の性格を理解し、債務者たる患者の状況の把握に努める姿勢が見られるか。	●点
○基本的な業務の理解に加え、多重債務者への対応等、福祉的な観点にも配慮する姿勢が見られるか。	
2 実施計画	
○具体的な業務フロー、実施スケジュール等が明示されているか。	●点
○業務を効率かつ確実に実施する工夫等が示されているか。	
3 実施体制	
○業務を遂行するに十分な組織・人員が確保されているか。	●点
○責任者と各事業担当者との役割分担や指揮命令系統が明示されているか。	
○病院との連絡調整が円滑に行われるように配慮されているか。	
○業務実施に関する資格を有する担当者が確保されているか。	
○地方公共団体からの債権回収の受託実績があるか、またその成果が明示されているか。	
○業務を実施する場所、設備環境等について、十分な拠点や設備が用意できるか。	
○事務員等にも個人情報の取扱い方法等のマニュアルが作成されているか。研修等は開催されているか。	
○個人情報盗難・亡失及び漏えい時の危機対応マニュアルが作成されているか。	

提案書審査における評価項目	配点
4 業務の実施方法	
○文書催告の方法や手順等(送付方法、送付記録)が具体的に示されているか。	●点
○文書催告の送付の確実性を担保する方法が明示されているか。	
○電話催告の方法や手順等(電話の頻度、連絡の時間帯、電話対応者、電話内容の記録)が具体的に示されているか。	
○支払等の相談に対する方法や手順等(相談にあたっての基本姿勢、対応者、相談記録の管理方法)が具体的に示されているか。	
○集金及び入金の方法や手順等(集金・入金の過不足がないような確認体制)が具体的に示されているか。	
○債務者が納付しやすいような対応案が示されているか。	
○連帯保証人への催告方法や手順等が具体的に示されているか。	
○病院への定期報告、適時報告、トラブル発生時の報告等、具体的な実施方法が示されているか。	
○分納の管理方法が示されているか。分納が滞った場合の具体的な対応が示されているか。	
○債務者等から問合せ、クレーム、その他要求に対し迅速・適切な対応ができるよう配慮しているか。	
5 その他	
○成功報酬	●点
○業務全般に対する創意工夫の提案が示されているか。	●点
○他の2病院のプロポーザルにも参加しているか。	●点

## 実例4 病院等診療費等自費未収金徴収事務委託

- 1 募集要領
- 2 仕様書
- 3 評価項目一覧表
- 4 評価項目及び評価基準
- 5 様式第1号～様式第4号
- 6 選定要領

### ●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託に係るプロポーザル募集要領

#### 1. 事業目的

本業務は、●●●●●病院（以下、「病院」という。）における診療費等患者負担金に係る未収金（以下、「未収金」という。）徴収業務について、ノウハウと資格を有する者に業務を委託することにより、効率的かつ効果的に未収金を徴収し、患者負担の公平性を確保するとともに、病院の未収金残高を縮減することを目的とする。

#### 2. 本件事務を弁護士ないし弁護士法人へ委託する目的

##### ①モラルハザード拡大の防止

特に、支払う能力があるにもかかわらず、債務の履行を怠っている債務者については、毅然たる態度で徴収を実施し、公金の支払についてのモラルハザードの拡大防止を期待するところである。

##### ②多重債務者に対する適切な福祉的保護の契機

●が実施する本件事務においては、債務者たる患者の置かれた経済的状況等を適切に把握し、必要に応じて、多重債務問題を取り扱う公的窓口への取次ぎを実施する契機となることを期待するところである。

#### 3. プロポーザルの概要

##### (1) 事業名

●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託

##### (2) 事業内容

未収金債権の管理及び徴収業務

詳細については、別添「●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託仕様書」のとおり

##### (3) 委託期間

契約日から平成●●年●●月●●日まで

#### 4. 参加資格要件

本プロポーザルに参加できる事業所は、次に掲げる要件をすべて満たすものとする。

##### (1) 弁護士法（昭和24年法律第205号）第4条に規定する弁護士及び同法第30

条の2に規定する弁護士法人であること。

- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (3) 医療機関における未収金徴収業務の受託実績を有すること。
- (4) 本業務委託を円滑に遂行できる安定的かつ健全な財務能力を有すること。
- (5) ●●●●財務規則 第●●●条第●●●項による競争入札参加資格者名簿に記載されている者。

## 5. 参加手続き

### (1) 事務局

●●●●●●病院 ●●●●

〒●●●●-●●●● ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●

電話

F A X

電子メール

### (2) 参加申込書等：代表者印押印のもの●部 写しを●部 合計●部

#### ① 提出書類

- ア 参加申込書（様式第1号）
- イ 提案者（事業者）概要
- ウ 弁護士の資格を有することを証明する書類の写し
- エ 履歴事項全部証明書の写し
- オ 決算状況がわかる書類（直近の決算年度から3年分）
- カ 医療機関における未収金徴収業務の受託実績がわかる資料
- キ 暴力団等排除に関する誓約書（様式第2号）

#### ② 提出方法 持参または郵送

#### ③ 提出期限 平成●●年●●月●●日（●）●●時まで（必着）

#### ④ 提出場所 上記5(1)

### (3) 質問及び回答

#### ① 提出方法 F A Xまたは電子メール（様式第3号）

#### ② 提出場所 上記5(1)

#### ③ 提出期限 平成●●年●●月●●日（●）●●時まで（必着）

#### ④ 回答方法 参加申込書提出者からの質問をとりまとめの上、平成●●年●●月●●日（●）を目途に参加申込書提出者全てにF A Xまたは電子メールで回答します。

## 6. 企画提案

### (1) 企画提案書等

#### ① 提出方法 持参または郵送



- ② 提出場所 上記5(1)
- ③ 提出期限 平成●●年●●月●●日(●) ●●時まで(必着)
- ④ 提出書類

ア 企画提案書(任意様式)

次に掲げる事項を含む内容とし、原則A4版5ページ程度で作成してください。別途、フロー図などの添付は可とする。

(ア) 業務実施方針

- a 基本的な取組姿勢

(イ) 実施計画

- a 業務フロー
- b 実施スケジュール

(ウ) 実施体制

- a 体制(人員・連絡体制など)
- b 専門性・能力(資格・実績・成果など)
- c 拠点・設備(業務実施場所・設備など)
- d 個人情報保護(個人情報の取り扱い方法)

(エ) 個別業務の実施方法

- a 文書催告(方法・手順・記録など)
- b 電話催告(方法・手順・記録など)
- c 支払方法等の相談業務(方法・手順・記録など)
- d 集金及び入金業務(方法・手順・記録など)
- e 保証人への催告業務(方法・手順・記録など)
- f 報告・連絡事務(方法・手順・記録など)
- g 分納管理事務(方法・手順・記録など)
- h 問合わせ対応(方法・手順・記録など)

(オ) 価格

- a 委託費見積書 成功報酬率(様式第4号)

(カ) その他

- a 事業実施に関する創意工夫

⑤ 提出部数

●部(●部を正本とし、●部は複写で可)

(2) プレゼンテーションの実施

- ① 日時 平成●●年●●月●●日(●●) ●●時●●分から(予定)
- ② 場所 ●●●会議室(予定)

※ 日時等については、参加者に別途通知します。

7. 最優秀提案者等の選考、決定及び通知の方法





債務者に対する未収金の事実、催告及び支払わない理由の確認に関する業務。  
なお、電話又は文書（オプションサービス（普通郵便・特定記録郵便・配達証明郵便・内容証明郵便等）は、受託者に一任する。ただし、個人情報保護の観点より、ハガキの利用は禁止するが、第三者がハガキの裏面を閲覧したことが容易に判明する、適切な保護シール等が貼付されたものに限る、利用を認める。）による費用は受注者の負担とする。

### ③徴収金の収納

徴収金については、毎月の入金状況等を記した定期報告書を病院へ提出した後、病院が指定する日までにその全額を指定する金融機関口座に払い込むものとする。なお、その際の手数料については受託者の負担とする。

### ④債務者、保証人等との分納

債務者ないし保証人と分納合意をした際には、必ず、病院に報告するものとする。

### ⑤債務者、保証人等に関する居所調査等

必ずしも債務者全員を対象とする必要はなく、調査対象の選定や、調査の方法については、受託者に一任する。

### ⑥報告書の作成

#### ア 定期報告書

受注者は、債務者ごとに徴収日、徴収額、徴収額に対する報酬額及び徴収に関して特に病院へ報告すべき事項の有無を記した報告書を毎月末に整理し、翌月10日（当該日が土・日曜日又は祝日の場合は前平日）までに病院へ報告するものとする。

#### イ 随時報告書

債務者及び連帯保証人等とのトラブル、苦情及び当該債務者に関し新たに知り得た事実については、随時報告するものとする。

### ⑦時効管理

債権の時効管理は、病院が行うものとする。

## (5) 提供する情報等

受注者が本業務を遂行するに当たって、病院が提供する債務者に関する情報は、平成●●年●●月●●日時点において把握しているものとし、提供内容は次のとおりとする。

また、病院はその後新たに知り得た情報についても随時提供するものとする。

#### ① 債務者の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、住所、電話番号、未収額、請求内容（入院・外来の別）、診察日、取扱番号

#### ② 保証人等がある場合は保証人等の基本情報

氏名、住所、電話番号（判明している場合）、債務者との関係

③ その他本業務を行う上で必要となる情報

(6) 契約期間

契約期間は、契約の日から平成●●年●●月●●日までとする。

(7) 委託費

委託費は成功報酬とし、その算出及び支払い方法は次のとおりとする。

① 委託費の算出

委託費の算出は、一月単位に徴収額を合計した額に成功報酬率を乗じた額（1円未満切り捨て）に消費税及び地方消費税相当額を加え1円未満を切り捨てた額とする。

また、委託した債権について、債務者が病院に直接支払った場合は、受注者が徴収したものとみなす。

② 委託費の支払方法

病院は、毎月提出される定期報告書を確認後、請求の日から30日以内に委託費を支払う。

(8) 個人情報保護

受注者は、病院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●●●●個人情報保護条例を遵守し、適切な管理を行い、その取扱に特に慎重を期し、物理的・人的原因による漏洩が生じないよう措置すること。

(9) その他

本仕様書に定めのないものは、企画提案書の提案内容を踏まえ、病院及び受注者と協議のうえ定めるものとする。

別紙

委託対象債権の概要（初回委託の予定債権）

委託予定対象債権

●●●件（●●●人） ●●, ●●●, ●●●円

内訳（金額別・地域別）

**金額別内訳(件数・金額)**

**地域別内訳(件数・金額)**

【医業未収金管理回収業務】 評価項目一覧表

提案書審査における評価項目		①基礎	②加算
大項目	分類	評価項目	
1. 業務実施方針			
基本的な取り組み姿勢	(1)	公立病院の性格を理解し、債務者たる患者の状況を理解しているか。委託業務の目的を理解した取り組み姿勢が示されているか。	※
	(2)	多重債務者への対応など、福祉的な観点からの配慮について、具体的な取り組み姿勢が示されているか。	#
2. 実施計画			
業務フロー、実施スケジュール	(3)	具体的な業務フロー、実施スケジュールが明確に示されているか。	※
	(4)	実施の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効率的に・確実に実施するための工夫が示されているか。業務全体に関する創意工夫が示されているか。	#
3. 実施体制			
体制	(5)	本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。	※
	(6)	責任者と各事業担当者の役割分担や●●●●との連絡体制等が示されているか。 ●●●●との連絡調整が円滑に行われる体制となるような工夫がなされているか。 人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか。(経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員、多数配置など)	#
専門性・能力	(7)	実施に関する資格を有する担当者（弁護士）が配置されているか。 過去の債権回収業務の受託実績があるか。また、その成果が示されているか。	※
	(8)	過去の医療機関での債権回収業務の受託実績があるか。また、その成果が示されているか。	#
拠点・設備	(9)	本業務を実施する場所、設備環境（電話、FAX、インターネット等）について、十分な拠点・設備が用意されているか。	※
	(10)	業務の遂行に必要な拠点が●●●●内に存在している。又は協働する事業パートナーが●●●●内に存在しているか。	#
個人情報保護	(11)	個人情報保護は●●●●の求めるべき内容を遵守しているか。本事業において、弁護士以外の事務員等も配置する場合、事務員等における個人情報保護の取扱い内容が示されているか。	※
	(12)	受託者が個人情報保護マニュアル等を作成し、本業務における個人情報の盗難、亡失及び漏洩の防止に関する具体的な計画を立案しているか。	#

評価の基準、留意点等	
業務実施方針は、当該業務に対する基本的な姿勢を確認する分類である。	
病院の中でも、公立病院であることを理解し、患者の状況を理解しているか。業務仕様書の委託目的を理解しているか。 基本的な事業の理解に加え、福祉的な観点からの配慮として、多重債務者等への対応についての姿勢が示されているか。	
「実施計画」は、全体の業務フローと、スケジュール（いつまでに何を完了させるか）について、その妥当性を評価対象とする分類である。 基礎点では、記載すべき事項がすべて記載されているか評価することが想定される。 ※個別業務の企画内容は、後述「4. 個別業務の実施方法」において評価する。 ※「周密な実施計画であるか」などの加算項目としての評価概念と混同しないよう配慮すべきである。 加算点では、どのような実施計画等が望ましいか（確実であること等）を示したうえで、民間の創意工夫を求める項目である。例えば、「準備完了から本番までの期間を長くする」「事業期間が短い場合、短期に効果上げる行程となっている」といったことが評価対象として想定される。	
「実施体制」は、体制・専門性・能力・拠点・設備、個人情報保護を評価する分類である。 「体制」は、担当者の量（人数）や、連携の有無に関する分類である。 基礎点では、体制として整備すべき項目を具体的に特定したうえで、当該項目の有無など、明確に判断できる項目を評価することが想定される。 ※担当者や組織の質については、後述の「専門性・能力」の分類で評価することが想定される。 加算点では、どのような体制が望ましいかについて、「柔軟・迅速」「適切」などの評価概念を盛り込み、それを実現するための民間の創意工夫を求める項目を評価することが想定される。 体制について、県外事務所において業務実施される場合、県内での現場対応が生じた場合の対応方法などについても説明することなどが想定される。	
「専門性・能力」は、担当者や組織の質を評価する分類である。 資格は、当該案件実施に必須のもの（法制度上、それが無ければ実施できない精度が損なわれることが確実、等）があれば、入札参加資格要件とすることが原則である。 他方、必須の資格等であっても、「××作業担当者が●●資格でなければ当該案件を実施できない」といった事情があり、当該有資格者が適切に配置されているかを評価する便宜的な対応として、「専門性・能力」の設定することが許容される。 加算項目の評価の判断材料として受託実績、資格、認証等が用いられるところ、これらは当該案件実施に必須でない限り、基本的には加算項目とすべきである。 当該案件に見合った専門性・能力の充足性を問うことが本質であるので、当該案件に求められる専門性・能力の証明に適した受託実績、資格、認証に限定した評価となるよう留意すべきである。 また、特定の受託実績、資格、認証を求めるだけでなく、「…あるいはそれと同等の能力を有すること」などと規定して、専門性・能力の証明方法を提案者に任せることも検討すべきである。 ※受託実績、資格、認証等を求める際には、過去の受託者の優遇措置や新規参入障壁となってしまうよう十分留意する必要がある。	
「拠点・設備」は、業務実施に必要な設備等、効率化する設備等を評価する分類である。 基礎点では、当該案件を実施するうえで最低限必要な設備等を具体的に特定したうえで、その有無や、提案書での言及の有無を評価することが想定される。 加算点では、案件の実施に必要な最低限の程度を超えて、案件実施を効率化、円滑化に資する拠点等で、民間の技術力・ノウハウ・創意工夫により充実されることが期待されるものについて評価することが想定される。望ましい機能を規定したうえで、提案者の工夫を求めることも検討すべきである。	
「個人情報保護」は、事業で扱う個人情報や納付相談等から取得した情報等の秘密情報のセキュリティ対策の有無や内容の適切性等について評価する分類である。 基礎点では、対策として必ず実施すべき事項を仕様で特定したうえで、その有無や提案書における言及の有無を評価することが想定される。 加算点では、対策を高度化するための民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。	

4. 個別業務の実施方法			
文書督促	(13)	文書督促の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・支払い案内書の送付方法 ・支払い案内書の送付記録の方法 ・支払い案内を行う際の苦情、トラブルの対処方法	※
	(14)	督促書類の送付の確実性を担保するための提案があるか（送付の方法、送付の確認方法） 債務者の状況に応じた文書数が複数用意されることが明記されているか。（提案時に文書数を示す必要まではない）	#
電話督促	(15)	電話督促の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・電話の頻度、時間帯、電話対応者 ・電話内容の記録方法 ・苦情、トラブルの対処方法	※
	(16)	具体的なスクリプト案が複数案示されているか。	#
支払方法等の相談業務	(17)	相談業務に対する対応方法が示されているか。	※
	(18)	相談記録の管理方法が明記されているか。 債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。	#
集金及び入金業務	(19)	未収患者からの集金及び入金の実施方法が具体的に示されているか。 集金・入金額の過不足がないよう、確認体制が示されているか。	※
	(20)	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。（異なる複数口座を用意しているなど）	#
保証人への督促業務	(21)	保証人への電話・文書督促の具体的な方法が示されているか。	※
	(22)	どのような時期に督促を開始するかが示されているか。	#
報告・連絡事務	(23)	定期報告、適時報告、連絡の実施方法が示されているか。 報告・連絡についてメールでの対応ができない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。	※
	(24)	メールでの対応が可能であることが示されているか。 報告・連絡事務について、3営業日以内での応答が可能であることが示されているか。	#
分納管理事務	(25)	分納者の管理方法が示されているか。	※
	(26)	分納者の管理の過程で、納付がされない（不履行）があった場合の対応方法が示されているか。	#
問合せ対応	(27)	問合せの対応方法が明記されているか。	※
	(28)	債務者からの問い合わせ、クレーム、要望に対して迅速、適切に対応する工夫を具体的に明記されているか。	#
5. その他			
成功報酬率	(29)	固定成功報酬率が示されているか。（成功報酬率は低い者を高位に評価）	#
その他	(30)	その他事業計画について確実性を高めるための創意工夫がなされているか。	#
合計			●点 ##点

「個別業務の実施方法」は、文書督促等の個別の業務について評価する分類である。	
「文書督促」は、文書による督促業務の実施方法を評価する分類である。 基礎点では、必須作業や提案書に記載すべき事項を特定したうえで、その記載の有無を評価する評価することが想定される。 加点では、民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。債務者の状況は様々であるため、複数の文書によって督促することが考えられる。したがって、複数案を用意していることが示されているかを確認する。	
「電話督促」は、電話による督促業務の実施方法を評価する分類である。 基礎点では、必須作業や提案書に記載すべき事項を特定したうえで、その記載の有無を評価する評価することが想定される。 加点では、民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。	
「支払方法等の相談業務」は、相談業務の実施方法を評価する分類である。 基礎点では、必須作業や提案書に記載すべき事項を特定したうえで、その記載の有無を評価する評価することが想定される。 加点では、民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。	
「集金及び入金業務」は、納付された債権の取扱いについて、評価する分類である。 基礎点では、必須作業や提案書に記載すべき事項を特定したうえで、その記載の有無を評価する評価することが想定される。 加点では、民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。	
「集金及び入金業務」は、納付された債権について、評価する分類である。 基礎点では、必須作業や提案書に記載すべき事項を特定したうえで、その記載の有無を評価する評価することが想定される。 加点では、民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。本項目では、保証人への督促忘れが無いことを確認する必要がある。	
「報告事務」は、定期報告等について評価する分類である。 基礎点では、報告事務について仕様で特定された事項や最低限満たすべき要件への対応について、提案書の記載があるかを評価することが想定される。 加点では、報告事務に関して特にその迅速性や柔軟性を高めるべき事項があればそれを特定し、民間の創意工夫を求め、その対応策を評価することが想定される。メールが最も効率的な連絡方法であり、3営業日以内での対応ができるかなどを評価する。（何営業日とするかは発注者の判断による）	
「分納管理事務」は、債務者との折衝の結果、分納となる場合について評価する分類である。 基礎点では、必要最低限の作業事項等を特定したうえで、その実施の有無や提案書における記載の有無を評価することが想定される。 加点では、作業を正確・確実に実施することについて民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。不履行となった場合に、放置することなく対応することが示されているか。	
「問合せ対応」は、債務者からの問合せへの対応について評価する分類である。 基礎点では、必要最低限の作業事項等を特定したうえで、その実施の有無や提案書における記載の有無を評価することが想定される。 加点では、迅速・適切・確実な対応のための民間の技術・ノウハウの活用や創意工夫を評価することが想定される。	
「その他」では、当該事業の業務内容に応じて、上記分類で当てはまらないものがあれば、適宜追加することが想定される。 成功報酬率は、より低い提案を高位に評価するものである。 民間の創意工夫を期待する場合には、大括りな表現として自由な提案を求めることも考えられる。	



●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託業者 評価項目及び評価基準							
評価方法 ①基礎項目－評価は「適」・「否」のどちらかを記入(全て「適」を必要最低条件とする) ②加算区分－評価は「A」・「B」・「C」を記入 A…良い(加算係数1.0)B…普通(加算係数0.7)C…悪い(加算係数0.3) ③加算配点－評価項目毎の配点 ④評価点－②加算区分(A・B・C加算係数)×③加算配点 (小数点以下第2位未満四捨五入)							
提案書審査における評価項目				①基礎項目	②加算区分	③加算配点	④評価点
大項目	分類	評価項目					
1. 業務実施方針							
基本的な取り組み姿勢	(1)	公立病院の性格を理解し、債務者たる患者の状況を理解しているか。委託業務の目的を理解した取り組み姿勢が示されているか。		適・否			
	(2)	多重債務者への対応など、福祉的な観点からの配慮について、具体的な取り組み姿勢が示されているか。			A・B・C		
2. 実施計画							
業務フロー、実施スケジュール	(3)	具体的な業務フロー、実施スケジュールが明確に示されているか。		適・否			
	(4)	実施の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効率的に・確実に実施するための工夫が示されているか。業務全体に関する創意工夫が示されているか。			A・B・C		
3. 実施体制							
体制	(5)	本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。		適・否			
	(6)	●●●●との連絡調整が円滑に行われる体制となるような工夫がなされているか。 人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか。(経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員、多数配置など)			A・B・C		
専門性・能力	(7)	実施に関する資格を有する担当者（弁護士）が配置されているか。 過去の医療機関での債権回収業務の受託実績があるか。		適・否			
	(8)	過去の医療機関での債権回収業務の受託実績があるか。また、その成果が示されているか。			A・B・C		
拠点・設備	(9)	本業務を実施する場所、設備環境（電話、FAX、インターネット等）について、十分な拠点・設備が用意されているか。		適・否			
	(10)	業務の遂行に必要な拠点が近隣地域に存在している、又は協働する事業パートナーが近隣地域に存在しているか。			A・B・C		
個人情報保護	(11)	個人情報保護は●●●●の求めるべき内容を遵守しているか。本事業において、弁護士以外の事務員等も配置する場合、事務員等における個人情報保護の取扱い内容が示されているか。		適・否			
	(12)	受託者が個人情報保護マニュアル等を作成し、本業務における個人情報の盗難、亡失及び漏洩の防止に関する具体的な計画を立案しているか。			A・B・C		

提案書審査における評価項目			①基礎項目	②加算区分	③加算配点	④評価点
大項目	分類	評価項目				
4. 個別業務の実施方法						
文書催告	(13)	文書催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・支払い案内書の送付方法 ・支払い案内書の送付記録の方法 ・支払い案内を行う際の苦情、トラブルの対処方法	適・否			
	(14)	催告書類の送付の確実性を担保するための提案があるか（送付の方法、送付の確認方法） 債務者の状況に応じた文書案が複数用意されることが明記されているか。（提案時に文書案を示す必要までではない）		A・B・C		
電話催告	(15)	電話催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・電話の頻度、時間帯、電話対応者 ・電話内容の記録方法 ・苦情、トラブルの対処方法	適・否			
	(16)	具体的な対応マニュアル案が複数示されているか。		A・B・C		
支払方法等の相談業務	(17)	相談業務に対する対応方法が示されているか。 相談記録の管理方法が明記されているか。	適・否			
	(18)	債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。		A・B・C		
集金及び入金業務	(19)	未収患者からの集金及び入金の実施方法が具体的に示されているか。 集金・入金額の過不足がないよう、確認体制が示されているか。	適・否			
	(20)	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。（異なる複数口座を用意しているなど）		A・B・C		
保証人への催告業務	(21)	保証人への電話・文書催告の具体的な方法が示されているか。	適・否			
	(22)	どのような時期に催告を開始するかが示されているか。		A・B・C		
報告・連絡事務	(23)	定期報告、随時報告、連絡の実施方法が示されているか。 報告・連絡についてメールでの対応ができない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。	適・否			
	(24)	メールでの対応が可能であることが示されているか。 報告・連絡事務について、3営業日以内での応答が可能であるか示されているか。		A・B・C		
分納管理事務	(25)	分納者の管理方法が示されているか。	適・否			
	(26)	分納者の管理の過程で、納付がされない（不履行）があった場合の対応方法が示されているか。		A・B・C		
問合せ対応	(27)	問合せの対応方法が明記されているか。	適・否			
	(28)	債務者からの問い合わせ、クレーム、要望に対して迅速、適切に対応する工夫を具体的に明記されているか。		A・B・C		
5. その他						
成功報酬率	(29)	固定成功報酬率が示されているか。（成功報酬率は低い者を高位に評価）		A・B・C		
その他	(30)	その他事業計画について確実性を高めるための創意工夫がなされているか。		A・B・C		
合計						

(様式第1号)

●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託の企画提案プロポーザル  
参加申込書

平成 年 月 日

●●●●●病院事業  
●●●●● ●●● 様

所在地 \_\_\_\_\_

会社名 \_\_\_\_\_ 印

代表者名 \_\_\_\_\_ 印

●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託の企画提案プロポーザル  
について、参加いたしたく申請します。

担当者 \_\_\_\_\_

部署 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

FAX番号 \_\_\_\_\_

受付日※

※については、当病院にて使用する。

(様式第2号)

## 誓 約 書

自己又は自己の団体の役員等は、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者（以下「暴力団等」という。）には該当しません。

平成 年 月 日

住 所

(団体所在地・名称)

氏 名

(代表者名)

※ お願い

●●●●では、事業から暴力団等を排除するため、申請者に暴力団等でない旨の誓約をお願いしています。

また、●●●警察署に照会する場合があります。

この様式に記載された個人情報は、暴力団等を排除する目的以外には使用しません。

(様式第3号)

## 質 問 書

(送信先)

●●●●●●病院 ●●●●課 あて

F A X (送信書は不要です)

電子メール

質問内容

概要

詳細

回答

質問者

社名

担当者

連絡先 TEL

FAX

電子メール

(様式第4号)

委託費見積書

年 月 日

●●●●● ●●● 様

住 所

氏 名

印

指示事項を了知し、地方自治法、同施行令及び●●●●財務規則を承認の  
うえ、次のとおり見積りします。

1 成功報酬率(税抜き)

\_\_\_\_\_ %

2 件 名 \_\_\_\_\_ ●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託

3 履 行 場 所 \_\_\_\_\_ ●●●●●病院の指定する場所

## ●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託業者選定要領

### 1. 目的

本要領は、●●●●●病院における診療費等自費未収金徴収事務を委託する者の評価及び選定に関し必要な事項を定めることを目的とする。

### 2. 評価

●●●●●病院診療費等自費未収金徴収事務委託業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）は、事業者より提出された企画提案書及びプレゼンテーションを基に別紙評価項目及び評価基準に基づき以下の方法により評価を行う。

#### (1) ①基礎項目の評価方法

評価項目中の①基礎項目の内容について、「適・否」の2段階の絶対評価を行う。

#### (2) ②加算区分の評価方法

評価項目中の②加算区分の内容について、「A：良い」「B：普通」「C：悪い」の3段階評価を行う。「A：良い」は加算係数1.0、「B：普通」は加算係数0.7、「C：悪い」は加算係数0.3とする。

#### (3) ③加算配点

分類毎の加算配点の合計は100点とする。

#### (4) ④評価点

②加算区分の評価で得た加算係数に、③加算配点を乗じた数を④評価点とする。なお、小数点以下第2位未満四捨五入とする。

### 3. 選定

選定委員会は以下の方法により選定を行う。

(1) ①基礎項目の「適・否」の評価で、選定委員会委員全てにおいて1項目以上「否」がある場合は、選定業者の権利を消滅する。

(2) 事業者毎の各委員の集計結果を合計し、④評価点の合計得点が多い提案から順位をつけ、1位のものを最優秀提案者とし、2位のものを優秀提案者とする。

(3) 1位が複数ある場合は、委員長の審査結果が上位のものを最優秀提案者とする。委員長の審査結果では差が付かない場合は、出席委員の採決により決定する。採決の結果が同数の場合は、委員長が決定する。

(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いため、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>・着手金を支払つ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うものである。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(固定資産金、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	サービサー	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	サービサー	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	サービサー	平成22年 2月	—	○	特金	—	母子寡婦福祉資金貸付金	サービサー名での納付の請求、回収、所在照会
20	都道府県	サービサー	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	サービサー	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	サービサー	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: 5px;">           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、いわゆる取立てではできない。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、全庁で同じサービサーに委託している(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、<u>悪質な案件のみ委託</u>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。</li> <li>・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ので成功と考えている。</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 1】 地方税法の関連規定

### 地方税法 （抜粋）

（滞納処分の停止の要件等）

第十五条の七 地方団体の長は、滞納者につき次の各号の一に該当する事実があると認めるときは、滞納処分の執行を停止することができる。

- 一 滞納処分をすることができる財産がないとき。
- 二 滞納処分をすることによつてその生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき。
- 三 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。

2 地方団体の長は、前項の規定により滞納処分の執行を停止したときは、その旨を滞納者に通知しなければならない。

3 地方団体の長は、第一項第二号の規定により滞納処分の執行を停止した場合において、その停止に係る地方団体の徴収金について差し押えた財産があるときは、その差押を解除しなければならない。

4 第一項の規定により滞納処分の執行を停止した地方団体の徴収金を納付し、又は納入する義務は、その執行の停止が三年間継続したときは、消滅する。

5 第一項第一号の規定により滞納処分の執行を停止した場合において、その地方団体の徴収金が限定承認に係るものであるときその他その地方団体の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、地方団体の長は、前項の規定にかかわらず、その地方団体の徴収金を納付し、又は納入する義務を直ちに消滅させることができる。

### 【事例3】.

#### 条例による債権放棄による不納欠損処分の特決処分基準の改正（案）

（△△県）

△△県では、不納欠損処分が知事の特決処分にて実施できる旨の条例を規定、より実態に即した基準とするための条例の改正（案）を検討。

#### △△県条例【改訂前】

##### △△県債権の回収及び整理に関する条例（抜粋）

（債権の回収及び整理に関して講ずべき措置）

第四条 知事は、債権の回収及び整理に関する目標を達成するため、法令、この条例及び規則の定めるところに従い、債務者の資力の状況その他の事情に応じた適切な措置を講じなければならない。

（債権回収・整理計画の進捗状況の公表）

第五条 知事は、規則で定めるところにより、債権回収・整理計画の進捗状況を公表しなければならない。

（債権の放棄）

第六条 知事は、地方自治法施行令（昭和二十二年政令第十六号）第七十一条の五の規定によりその保全及び取立てをしないこととした債権であつて、消滅時効の期間が経過していないものについて、同条各号のいずれかに該当する事由が三年間継続しているとき（消滅時効の期間が経過するまでに同条各号のいずれかに該当しなくなると見込まれる特別の事由があるときを除く。）は、当該債権の放棄に係る地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第九十六条第一項第十号の規定による議会の議決を求めるものとする。

2 知事は、私法上の債権のうち消滅時効の期間が経過したもの（当事者がその援用をしていないものに限る。）について、次の各号のいずれかに掲げる事由があるときは、当該債権の放棄に係る地方自治法第九十六条第一項第十号の規定による議会の議決を求めるものとする。

- 一 債務者に差し押さえることができる財産がないとき。
- 二 強制執行をすることによって債務者の生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき。
- 三 債務者の所在及び差し押さえることができる財産がともに不明であるとき。

## 【参考 2】△△県債権の回収及び整理に関する条例の一部改正（案）概要

### ■不良債権（回収できない債権）の整理処理を促進

#### 1 改正の理由

○時効期間が経過した私債権（原則 10 年）については、裁判など回収のために費用をかけても、債務者からの時効の援用（時効完成の意思表示）があれば債権が消滅してしまうこととなり、実質的に財産価値を有していません。

- 現行条例では、時効期間が経過した私債権で
  - 差し押さえることができる財産がないとき
  - 強制執行をすることによって債務者の生活を著しく窮迫させるおそれがあるとき
  - 債務者の所在及び差し押さえる財産がともに不明であるとき

は、議会の議決を得た上で、債権放棄することを規定しています。

○しかしながら、債務者と接触できない場合や相続の発生により相続人が多数存在する場合などの時効援用を確認することが困難な不良債権（回収できない債権）は、現行条例を適用できないため、いつまでも管理することとなります。

○そこで、現行条例に新たな規定を追加し、早期に処理を図ることで実質的に財産価値を有する債権を適正に把握するとともに、債権管理のコスト削減を図ります。

#### 2 改正（案）の内容

(1) 時効期間が経過した私債権で、次のときは議会の議決により債権放棄を行います。

- ① 回収にかかる費用（催告費用や裁判費用など）が債権金額を上回るとき
- ② 債務者が時効を援用する蓋然性が高いとき（「蓋然性が高いとき」とは、催告に対して債務者が納付する意思を示さないとき、又は債務者から二親等以上離れているため時効を援用する可能性が高い相続人のときをいいます。）

債権放棄する場合は、議会で審議していただきます。

(2) 時効期間が経過した 1 万円以下の私債権は、知事専決により債権放棄を行います。

通常において回収費用に満たない 1 万円以下の少額の私債権は、債権管理のコスト削減を図るために、知事専決により早期処理します。



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。

参考資料（平成 23 年 3 月 3 日付け総行政第  
29 号、総税市第 11 号「生活困窮者対策等に  
おける税務情報の活用について」）

総行政第29号  
総税市第11号  
平成23年3月3日

各道府県総務部長  
東京都総務局長 殿  
東京都主税局長

総務省地域力創造グループ地域政策課長  
総務省自治税務局市町村税課長  
( 公 印 省 略 )

### 生活困窮者対策等における税務情報の活用について

生活困窮者対策等の推進については、各地方団体において様々な取り組みが進められているところですが、本人の同意を前提に個人住民税の納付状況など地方税の賦課徴収に関する個人情報（以下「税務情報」という。）を活用し、関連部署や、地方団体と連携している弁護士等との間で情報共有を行うことにより、成果を上げている地方団体も見られるところですが、こうした取り組みは、社会的に孤立し生活困難に陥っている方等への対策を推進する上で意義のあるものと考えられます。

ついては、こうした取り組みを進める際の税務情報の取扱いについて留意すべき点を下記のとおり整理しましたので、お知らせします。

貴都道府県内の市区町村に対してもこの旨をご連絡いただくようお願い申し上げます。

なお、本通知は地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4（技術的な助言）に基づくものです。

### 記

- 1 税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を前提に当該施策の担当課等に提供する場合は、本人の同意を得られているか、当該施策の実施に必要な範囲での提供であるかどうかを確認するなど、地方税法第22条及び地方公務員法第34条により守秘義務が課せられていることを留意の上、対応することが適切と考えられること。

- 2 税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を前提に当該施策の担当課等に提供する場合に、いかなる方法により本人の同意を確認するか、当該税務情報を適正に取り扱うために必要な措置を税務情報の提供先に求めるかどうか等については、各地方団体の個人情報保護条例に基づき判断すべきものであること。
- 3 上記を踏まえ、税務情報を生活困窮者対策等の施策に活用するため、本人の同意を得る際には、例えば、本人に対して、別添の同意書の提出を求めることが考えられること。また、本人が予期しない税務情報の目的外利用・提供によって、本人に不安・懸念を生じさせることがないように、目的外利用・提供の内容を同意書に明記するとともに、本人に対して、十分な説明を行うことが適切であると考えられること。

担当 市町村税課  
水野住民税企画専門官  
黒川住民税第一係長  
TEL 03-5253-5669



(別添：同意書の例)

〇〇〇 市長様

税務情報の取り扱いに関する同意書

年 月 日

住所

氏名

私は、下記の目的に限り、〇〇〇市が保有する私の税務情報を、〇〇課など下記の目的に関する市の部署において利用すること及び下記の目的について市と連携して事業を行う弁護士、司法書士、社会福祉協議会等の市以外の者に提供することに同意します。

記

【例】

- 1 多重債務の解消
- 2 生活困窮状態の解消と生活の再建
- 3 〇〇〇市に対する税、使用料、手数料等の滞納の解消

・  
・  
・