

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つて、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

(ア) 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。

(ア) 債務者等ごとの入金状況（委託費額の積算を含む）

(イ) 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。

(ア) 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

(イ) 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

- 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

大項目	分類	提案審査における評価項目		②加算
		評価項目	①基礎	
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)	業務の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効果的に、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、人員の補佐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。(経緯、能力に見合った配置、作業量に見合った増員、多人数配置など)	#
専門性・能力	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	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	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保護の浸透、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垣括する分類である。
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。 ※「周密的な実施計画であるか」などの加点項目としての評価概念と異なるように評価すべきである。
加点では、どのような実施計画等が望ましいか(確実にあること等)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、短期に効果を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。
「実施計画」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。
加点では、どのような体制が望ましいかについて、「柔軟・迅速」などの評価概念を盛り込み、それを要請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。 体制については、東洋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、当該案件実施に必要なもの(法制度上、それが無ければ実施できない)精度が扱われることが確実、等)があれば、人材参加資格要件とする。原則として、 他方、必須の資格等であっても、「××作業担当者●●●資格でなければ当該案件を委託できない」といった事情があり、当該資格者が適切に配置されているかを評価する便宜上の対応として、「専門性・能力」の設定することが許容される。
加点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、基本的には加点項目とすべきである。 当該案件に合った専門性・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・能力の証明に適切な受託実績、資格、認証に限定した評価によ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」などと勘定して、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、過去の受託者の態様措置や新規参入障壁となってしまうような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、民間の技術力・ノウハウ・創意工夫により充実させ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。望ましい機能を提供したうえで、提案者の工夫を求める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帳等から取得した情報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					
					「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ことが想定される。
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 ・ 支払い案内書を行う際の苦情、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案が複数用意されるかが明記されているか。（提案時に文書案を示す必要ではない）		#		
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 ・ 苦情、トラブルの対処方法	※			
	(16) 具体的なスク립ト案が複数提示されているか。		#		
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。 相談記録の管理方法が明記されているか。	※			
	(18) 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、週時報告、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営業日以内での対応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。 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。	※			
その他	(29) 固有成り報酬率が示されているか。（成功報酬率は低い者高位に評価） (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		
					「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、大抵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。

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"> ・文書に反応しない、市外に転居してしまっただけで連絡がとれない、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。 ・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。 ・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。
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"> ・弁護士事務所がある都市部から、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。 ・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。
H25	28万件程 度	—	H25	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・固定費と1件当たり架電費用とに分けて契約 ・25年度の契約額は約4千万円 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。
—	—	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・着手金を支払って業務を開始しても必ずしも回収できる訳ではない。 ・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。
H23-24	40	—	H23-24	差押1件	—	—	150千円程度	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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、高額の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。
H18-23	187	83,561	H18-23	115	34,424	41.2%	11,215千円	32.6%	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。
—	—	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・着手金：一律1件10千円 ・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 ・実費：1件につき5千円を預かり年度末に余剰を精算 	—	(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"> ・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。 ・委託内容は、請求行為ではなく、支払案内業務のみ。

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	サービス	平成19年8月	○	—	非特金	① 地方税(固定資産全、都市計画税、市県民税、軽自動車税)、② 国民健康保険料	—	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する支払案内業務
10	市区町村	一般企業	平成22年度より2年(現在は実施せず)	○	—	非特金	地方税(市民・県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険料)	—	電話による自主納付の案内業務
11	市区町村	公益社団法人	平成18年	○	—	非特金	地方税、国民健康保険料	—	現年度分(必要に応じ過年度分)の滞納者に対する納付勧奨(ポストイン、架電)
		サービス	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、及び関連する事務産業

※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	—	・勧受件数35,886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、委託先の人々が過去の交渉記録を見られないという問題はある。(委託先の人々は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ヶ月間の作業を委託する。

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"> ・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。 ・元々福祉的性格の強い、生活一時貸付金が対象。 ・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。 ・この未済額を解消するため本件委託を実施。
				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; display: inline-block;"> 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"> ・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。 ・元々低所得層であり、いわゆる取立てはできない。あまり厳しい言葉も使えない。 ・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。 ・滞納額は20億円あり、そのうち、1.8億円を委託した。 ・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。
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"> ・母子寡婦福祉資金であり、元々福祉的性格が強い。 ・1年間以上返済がないものを委託した。 ・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。)
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"> ・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。 ・府で債権の委託基準を見直した。なんでもかんでも委託するのではなく、悪質な案件のみ委託することにより弁護士の利用効果を発揮しやすい内容にしている。 ・8割が就学資金であり、100~200万円の貸付が多い。 ・分納合意が基本であるので、件数に比べ金額が少ない。 ・なしのつぶてだった債務者から約10%の徴収がある。現金で委託料を超える金額が入っているので成功と考えている。 <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 び退去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ので、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案。 ・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かった。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	—	医業未収金	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	—	医業未収金	・主に文書による督促。支払約束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	—	医業未収金	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	—	医業未収金	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	—	医業未収金	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	—	医業未収金(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	—	医業未収金(現年度分・過年度分)	医業未収金(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らず、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って、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 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」）