

平成30年度和歌山県営住宅退去者滞納家賃等回収業務仕様書

(1) 業務の目的

和歌山県が有する県営住宅の家賃及び県営住宅の共同施設として整備された駐車場の使用料に係る債権のうち、県営住宅を退去した者が滞納しているもの（以下「滞納家賃等」という。）について、その回収業務を債権回収のノウハウがある事業者へ委託することにより県営住宅の入居者負担の公平性を確保するとともに、効率的かつ効果的に滞納家賃等を回収・整理し、収納率の向上を図ることを目的とする。

(2) 回収業務を委託する債権

滞納家賃等のうち次に該当するもの

- ① 建築住宅課からの請求では円滑かつ効率的な回収が見込めないもの
- ② その他、建築住宅課からの催告の続行が適当でないと認められるもの
なお、次に掲げる債権は委託しない。
 - i 分納中、その他の理由により納付が見込めるもの
 - ii 訴訟等の法的措置を実施しているもの
 - iii その他、委託することが適切でないと判断するもの
- ③ 退去者滞納家賃等の状況（件数 194 件 家賃等 49,092,292 円）

※ 上記①、②を精査することにより変動する。

(3) 回収業務の実施体制

事務スタッフの多寡は問わないが、責任者は、弁護士又は弁護士法人にあっては弁護士、債権回収会社にあっては代表者又は代表者の指揮監督権に属するものの中から代表者が選任した者とする。

(4) 業務の実施方法

債務者の滞納家賃等について

- 架電・文書による支払相談を必要に応じ行う。
- 文書による債務者との交渉を行うとともに、反応の無い場合は架電又は訪問による交渉を必ず行う。
- 受託者が債務者に対して発する振込書や案内等には、地方自治法施行令第154条第3項の規定による事項（所属年度、債権名、納入すべき金額、納入義務者、納入場所及び納入の請求の事由等）を記載する。また、本県知事から収納業務を受託し、その権限があることを明示する。
- 現金を領収する場合には、必ず領収書を発行する。
- 受託者は、債務者からの入金をとりまとめ、一月ごとに科目名、名義人番号、債務者の氏名（漢字・カナ）、請求額、入金額、入金日を書面で翌月5日までに建築住宅課に報告する。
- 受託者は、上記報告を受けて本県が作成、送付する納付書により、収納した現金を翌月20日までに納付する。

- 債務者の居所が不明の場合は、住民票等の取得による現住地調査を行う。
- 債務者が死亡している場合は、戸籍の取得による相続人調査を行い、相続人に上記業務を行う。
- 月末時点における債務者ごとの対応状況を翌月10日（当該日が土、日曜日または祝日にあたる場合はその翌平日）までに報告すること。
報告の内容は、架電による督促等の場合には、実施年月日、応答した者の債務者との関係、交渉内容等、文書による督促等の場合には、実施年月日、文書の内容、債務者側の文書收受状況、債務者からの返答内容とする。
また、現住地調査や相続人調査を行った場合は、入手した住民票や戸籍謄本、抄本、附票を添付し、調査により判明した住所や、債務者と相続人の関係を明らかにすること。
入金があった場合には、請求額と入金年月日及び方法を記録し、分割入金の場合は、その都度入金状況を整理、記録すること。
- 調査の結果、債権の回収が不能と認められる場合は、回収不能報告書（回収不能事実及び回収不能理由を記載したもの）を提出すること。

(5) 提供する情報等

受託者が本業務を遂行するにあたって、建築住宅課が提供する債務者の個人情報の範囲は、次のとおりとする。

(ア) 債務者の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、住所、電話番号、滞納家賃等額、

(イ) 保証人がある場合は保証人の基本情報

氏名、住所、電話番号（判明している場合）、債務者との関係

(ウ) その他、本業務を行う上で必要となる情報

(6) 契約期間

契約の期間は、契約の日から平成31年3月31日まで

(7) 委託費（成功報酬）

(ア) 委託費の算出

委託費は、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は別計算とする。）を乗じて得た額とする。（委託費算出の結果、円未満の端数が生じた場合は切り捨てとする。）

なお、回収業務を委託した債権について、債務者が建築住宅課に支払った場合は、受託者が回収したものとみなす。

ただし、契約終了後に債務者が債務又は残債を建築住宅課に支払った場合は、この支払が受託者の行為によると認められるとしても、委託費の支払いはしない。

(イ) 委託費の支払方法

建築住宅課は、契約に基づく契約期間満了後適法な請求書を受領した日から30日以内に委託費を支払う。

(8) 個人情報保護

受託者は建築住宅課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「和歌山県個人情報保護条例」に基づき、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。

なお、上記を担保するため、別記「個人情報取扱特記事項」によること。

(9) 業務遂行に係る注意事項

訴訟等法的手続を要する場合及び内容証明郵便発送等特殊な手続を行う場合については別契約とし、対象業務としないものとする。

(10) その他

本仕様書に定めのない事項は、企画提案書の内容をふまえ、建築住宅課と受託者が協議のうえ定めるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

第1 法令等の遵守

受託者（以下「乙」という。）は、和歌山県知事（以下「甲」という。）の定める和歌山県個人情報保護条例（平成14年和歌山県条例第66号。）に基づき、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

第2 責任体制の整備

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第3 作業責任者等の定め

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定めなければならない。
- 2 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4 取扱場所の特定

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所を定めなければならない。
- 2 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

第5 教育の実施

乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

第6 守秘義務

乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

第7 再委託

- 1 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、甲の承諾を得て行うことができる。
- 3 前項の場合において、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第8 派遣労働者等の利用時の措置

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、

正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第9 個人情報の管理

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、個人の権利利益を侵害することのないよう各種の安全管理措置を講じるとともに、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 作業従事者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う場所の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

第10 収集の制限

乙は、本委託業務において個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、その目的を明示した上で本人から収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

第11 提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

第12 複写又は複製の禁止

乙は、本委託業務において甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

第13 受渡し

乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行わなければならない。

第14 個人情報の返還、消去又は廃棄

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録さ

れた電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

- 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第15 報告

乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

第16 監査及び検査

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第17 事故時の対応

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第18 契約解除

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第19 損害賠償

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。