高知市債権回収業務委託仕様書

１　業務名称

高知市債権回収業務

２　業務の目的

本市が管理する各種債権のうち未収となっている債権を、債権回収業務の専門性を有する弁護士又は弁護士法人に回収業務を委託することにより、収納率の向上及び効率的かつ安定的な債権回収の実現を図るとともに、公平性を確保することを目的とする。

３　業務実施期間

令和９年７月１日から令和 12 年６月 30 日まで

（契約締結日から令和９年６月 30 日までは、準備期間とする。）

４　委託予定債権

委託を予定している債権は、「別表 1_委託予定債権一覧」のとおりとする。ただし、当該一覧は債権の納付状況等により変動するため、回収委託の開始までに債権の増減が生じる場合がある。さらに、業務実施期間中に新たに未収となった債権、又は別表 1 に記載のない新たな種別の未収債権が発生した場合には、本市と受託者が協議の上、当該債権を委託債権に追加できるものとする。

また、法的措置を実施する場合を除き、延滞金及び遅延損害金（以下「延滞金等」という。）は委託債権に含めないものとする。延滞金等は当該委託債権の完納後に本市が精算し、債務者又は保証人（以下「債務者等」という。）に請求するものとし、受託者は受託通知書、納付催告書、電話催告及び面談等において、本市が延滞金等を精算・請求する旨を債務者等に説明すること。

なお、本市においては、令和５年４月１日以降、督促手数料を廃止しているが、同日前に発生した督促手数料については、委託債権に含むものとする。

５　業務内容

受託者が実施する業務内容は、以下に記載の業務のほか、プロポーザルにおける受託者の企画提案内容を基本とし、必要に応じて本市と受託者が協議の上で決定する。なお、本業務に要する費用は、全て受託者の負担とする。

受託者は、業務を履行するにあたり、「高知市債権回収業務受託者 弁護士法人〇〇」等の名称（肩書き）を用い、本市からの受託者であることを明確に示さなければならない。なお、強制徴収公債権においては、業務を履行するにあたり公権力の行使であると誤解されないようにすること。

また、受託者は、委託された債権の種別、金額、滞納期間又は回収の難易等にかかわらず、全ての債権に対して偏りなく網羅的に着手し、誠実かつ公平に業務を履行するとともに、特定の債権において業務が滞ることがないよう、適切に進行を管理しなければならない。

(1)受託通知業務

受託者は、委託された全ての債権に対し、委託開始後速やかに本業務の受託通知書（受託通知書兼納付催告書を含む）を債務者等へ発送し、受託債権の回収について本市から受託している旨を示すこと。

(2)催告業務

受託者は、債務者等の状況、債権の状況、債権の種別及び回収段階に応じて、書面、電話、電子メール等、その他適切な手段により、定期的に催告を行うものとする。なお、書面等による催告にあたっては、本市に代わって受託者が納付を促すものであり、地方自治法又は地方税法に基づく「督促」には該当しないことを、債務者等に誤解を与えない方法で記載または説明すること。

(3)納付相談業務・分割交渉

受託者は、債務者等からの納付相談（分割納付、納付猶予等の申し出）に対応し、債務者等の支払意思、生活状況、支払能力等について、任意の回答に基づき確認した上で、現実的かつ回収に資する納付方法（以下「分納案」という。）の協議・提案を行うものとする。

強制徴収公債権に係る分納案については、その最終的な承認及び合意は本市が行うものとする。ただし、あらかじめ本市が受託者との協議に基づき承認した基準（債権種別ごとに定める納付期間や、個別事案ごとに指定する最低納付月額等）の範囲内の分納案については、本市の基準に合致するものとしてその場で分納履行の受付を行うことができるものとし、本市への報告をもって本市の承認及び合意があったものとみなす。

強制徴収公債権以外の債権に係る分納案については、本市が別途指示する場合を除き、受託者が債務者等の支払能力を精査した上で、適切な分割納付額を設定し早期回収に努めること。なお、分納の合意を行った事案については、速やかに本市へ報告すること。

また、受託者は分納合意に至った事案について、誓約日時、応対者、具体的な合意内容（総額、月額、各回期限等）を含む詳細な交渉記録を作成・保存するものとし、当該記録に基づき履行管理を行うこと。

受託者は、債務者等に対し収支状況等の質問を行う際は、債権の種別にかかわらず、回答が任意である旨を告知した上で実施しなければならない。特に強制徴収公債権においては、地方税法等に基づく質問検査権（公権力）の行使としてなされるものではないことを明示し、債務者等に誤解を与えないよう注意を払うこと。

(4)専用口座の開設及び未収金の管理

受託者は、本業務専用預金口座を開設し、本市に対して当該口座の名義及び口座番号等を速やかに通知すること。債務者等から振込により未収金の支払いを受けるときは、当該専用口座で受領しなければならない。

専用口座への振込による支払いについては、金融機関の発行する振込控え等をもって領収書に代えるものとし、原則として領収書の発行を不要とする。ただし、債務者等から領収書の発行を求められた場合は、受託者の責任において発行するものとする。

なお、現金書留等による送金又は現金の受領があったときは、速やかに当該専用口座に入金するとともに、原則として領収書を交付すること。

受託者は、回収した未収金を本市に払い込むまでの間、当該専用口座において、確実かつ安全に保管しなければならない。

⑸ 収納した未収金の払込業務

受託者は、月末までの収納分を本市が発行する納入通知書（１通）又は本市公金口座への一括振込により翌月末までに本市に払い込むこと。

年度末の入金に関しては、当該年度内の入金となるよう、払込方法及び払込時期について本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

委託期間終了後に未収金が回収された場合は、直ちに本市に報告の上、本市が発行する納入通知書により払い込むこと。なお、この場合における委託料は支払わないものとする。

⑹ 居所・所在及び相続人調査

受託後に債務者等の住所変更等が判明した場合又は債務者等の死亡が判明した場合には、受託者は当該事実を速やかに本市へ報告すること。住民票及び戸籍の調査は、原則として本市が実施し、当該調査結果を受託者に提供するものとする。また、住民票所在地への郵送物が返戻される等により、住民票所在地での居住が確認できない場合は、本市と受託者が協議の上で、受託者が聞き取り等の調査を実施するものとする。

⑺ 生活再建支援

受託者は、催告業務、任意交渉、納付相談その他の業務の過程において、債務者等の収入、就労、疾病、障害、その他の状況を把握し、生活困窮状態にあること又はそのおそれがあると認められるときは、債権の回収のみを優先することなく、債務者等の意向を確認した上で、必要に応じて、当該債務者等の居住地を管轄する市町村の福祉部門その他の関係機関における相談窓口を案内し、相談又は支援につなげるものとする。

⑻ 法的措置の実施

受託者が相当の回収努力をしても、なお債権の回収が見込まれない非強制徴収公債権及び私債権については、本市と受託者が協議の上、受託者が支払督促、訴訟、強制執行等の法的措置を実施するものとする。

⑼ 交渉記録の作成・保管

受託者は、債務者等との一切の接触（文書による催告、電話催告、面談、納付相談、分割納付の合意、法的手続に関する協議等）について、個別の交渉記録を作成・保存す

るものとする。作成した交渉記録は、本市が請求した場合には速やかに提出しなければならない。

(10)報告業務

① 月次報告

受託者は、毎月の回収実績（直接回収分及び本市からの入金連絡分を含む）について、翌月第7営業日までに回収実績報告書（任意様式）を作成し、電子媒体により本市に提出すること。ただし、年度末の報告に関しては、本市と受託者が協議の上、その内容及び期日を決定する。

なお、当該報告書には、債務者名、債権名称、回収額、回収日等の入金特定に必要な情報を記載するものとする。一人の債務者が複数の委託債権を有し、これらを合算して入金があった場合の充当順位については、原則として民法の規定（法定充当）によるものとする。ただし、債務者から特定の債権への充当の指定がある場合は、これに従うものとする。

また、年度末においては、公債権のうち消滅時効が完成した可能性があるものについて、本市と受託者がその内容及び関係資料を確認するものとする。受託者は、当該確認結果を踏まえ、消滅時効の完成が認められるものについて、当該債権の交渉経過記録等を報告すること。

② 随時報告

債務者とのトラブル等、特に報告を要すると判断したものは随時報告すること。

③ 最終報告

契約に関わる業務終了時に、各対象債権について債務者等の居所・経済状況の確認結果、催告及び分割納付等の交渉経過と合意書、実施した法的手続の結果並びに専用口座の入出金明細等を添えて、本市へ電子データで提出すること。

(11)回収不能判定及び報告

受託者は、本市と事前に協議した上で回収不能と判断された債権について、債務者等に関する証拠資料、調査記録及び経過記録等を添付し、随時、回収不能報告書を本市に提出するものとする。回収不能の基準は、次に掲げる事由に該当する場合とする。

ア 債務者等の死亡後、限定承認や相続放棄、又は相続人不存在等により、債務を承継すべき者が存在しないとき。

イ 債務者等が破産法（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、免責を受けているとき。

ウ 債務者等が生活保護法（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。

エ 私債権について、債務者等から時効の援用がなされたとき。

オ その他、本市が回収困難と判断したとき。

6　情報の提供

本市は、受託者が本業務を行うために必要な情報を提供するものとし、提供する個人情報は、本市の債権ごとの管理番号、債務者等の住所、氏名（漢字・カナ）、性別、生年月日、債権名、未収金額、収納履歴、本市が把握している電話番号、過去の交渉経過記録、その他本業務を履行する上で必要となる情報とする。これらの情報の受渡し方法については、本市と受託者が協議の上、決定する。

7　委託料の支払い等

(1) 委託料は、各月の回収実績報告書に基づき、次に掲げる額の合計に消費税及び地方消費税相当額を加えた金額（１円未満の端数切り捨て）を月毎に支払うものとする。

ア　受託者が収納した金額に成功報酬率を乗じて算出した金額

イ　提出された回収不能報告書に係る作成費

ウ　実施した法的手続業務に係る実費（着手金、印紙代、裁判所出頭費用、財産調査費等）

(2) 成功報酬率は、原則として企画提案審査において提示された率を採用するものとし、当該率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を含むものとする。

(3) 本市は、上記(1)の委託料について、受託者から正当な請求書を受領した日から 30 日以内に、受託者の指定する金融機関口座へ振り込むこととする。

(4) 業務実施期間中、受託債権について、債務者等から本市へ直接支払いがあった場合、当該金額は受託者の成果（成功報酬の対象）とする。

8　業務体制

(1) 受託者は、本業務を円滑かつ確実に履行できる業務体制を組織し、業務を遂行する上で必要な経験、知見及び資格等を有した人員を配置するものとする。

(2) 受託者は、本市との円滑な連絡調整や情報提供等の連携を図るとともに、必要に応じて助言・提案を行うなど、双方が協力して未収金の縮減に取り組む体制を構築するものとする。

9　その他留意すべき事項

(1)守秘義務

受託者は、業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。この義務は委託業務終了後も同様とする。

(2)再委託の禁止

業務の実施にあたり、書面による本市の承諾がある場合を除き再委託は認めない。

(3)苦情処理

本業務の履行において発生した債務者等からの苦情及びトラブルについては、本市

の責めに帰すべき事由による場合を除き、受託者の責任において適切かつ円満に解決すること。

(4)法令遵守

受託者は、本業務に関係する法令及び本市例規等を遵守するとともに、本仕様書及び本市の指示するところに従い、信義を守り誠実に業務を履行するものとする。

(5)安全確保及び損害賠償

① 受託者は、業務の実施にあたり、傷害・盗難等の防止を含め安全の確保に万全を期すものとする。

② 業務遂行中に受託者が被った損害については、本市に責任がある場合を除き、本市はこれを補償しないものとする。

③ 受託者は、本市、債務者等及び第三者に対して損害を与えないよう十分に注意して業務を行うものとする。

④ 受託者の故意又は過失により本市、債務者等又は第三者に損害を与えた場合、受託者は直ちに本市に報告するとともに、その損害を賠償するものとする。

(6)書類の保管

法令等に基づき、当該公金事務に関する徴収・収納事務の内容を確認できる帳簿書類を備え付け、適正に記載し、保存すること。

(7)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本業務専用預金口座を閉鎖するとともに、保管している金額を本市に報告し、納入通知書又は本市公金口座への振込により当該金額を本市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本市に引き継ぐものとする。

③ 本業務における債務者等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、すべて本市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い合わせに対し、契約期間終了後においても誠実に対応するものとする。

④ 本市が提供した電子データ及び資料は、履行期間終了日まで適切に保管し、履行期間終了後は速やかに本市に返却すること。

(8)個人情報の取扱いについて

受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年 10 月に高知市個人情報取扱業務委託に関する個人情報取扱状況報告書（様式第１号）又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告

書等により代えることができる。

※その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

(9)高知市指定公金事務取扱者

本業務は公金の収納等が委託内容に含まれるため、本市から地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号)第 243 条の２第１項に規定する指定公金事務取扱者に指定を受けること。また、同法第 243 条の２第８項の規定に基づき、高知市会計管理者が業務の実施状況について随時に検査を行うものとし、受託者に対し必要な書類の提出を求めることができるものとする。なお、検査の内容については、高知市会計管理者は、あらかじめ書面にて通知する。