

水道料金等弁護士対応未収金回収業務
仕 様 書

令和7年9月
北九州市上下水道局

第 1 章 一 般 事 項

1 総則

本仕様書は、北九州市上下水道局（以下「局」という。）が委託する「水道料金等弁護士対応未収金回収業務」（以下「本業務」という。）の内容等について、必要な事項を定める。

受注者は、契約書、本仕様書に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。なお、本業務において、水道料金及び下水道使用料を「水道料金等」と表記する。

2 用語の定義

(1) 未収金

滞納水道料金等をいう。

(2) 滞納者等

水道料金等の滞納者（法人を含む）及び滞納者の関係者をいう。

(3) 上下水道お客さまセンター受注者

局が別途委託契約を締結している水道料金等徴収業務委託の受注者をいう（受注者は、第一環境 ケイ・イー・エス共同企業体である）。

(4) 回収金額

次のア及びイの金額の総額をいう。

ア 局が受注者に依頼した未収金のうち、受注者が滞納者等から直接回収した金額

イ 局が受注者に依頼した未収金のうち、滞納者等が受注者以外（局、上下水道お客さまセンター受注者、コンビニエンスストア等）に直接払い込んだ金額

3 業務の履行期間等

契約締結の日から令和 8 年 3 月 3 1 日までとする。

4 業務履行場所

局の指定する場所

5 業務の目的

上下水道お客さまセンター受注者による対応では回収が困難な未収金について、弁護士法人等の専門性及びノウハウを活用し、効率的かつ効果的に回収業務を実施し、未収金の縮減を図ることを目的とする。

6 業務概要

滞納者等に対して、文書の郵送、電話連絡等による未収金の支払の催告等により未収金を回収し、回収した未収金を局に送金する業務

7 業務責任者

(1) 業務責任者の選任

受注者は、業務従事者の中から、本業務の施行管理を行うために業務責任者を選任し、局へ届け出ること。

(2) 業務責任者の役割

業務責任者は、本業務の履行責任者であり、業務従事者に対する日々の指揮監督を行うもの。

業務責任者は、規定外の事項等で業務の履行に際して必要があると思われる場合には、直ちに局へ報告しなければならない。

8 業務従事者

受注者は、本業務に従事する業務従事者を定め、局へ届け出ること。

第 2 章 委 託 業 務 の 内 容

1 委託対象未収金

(1) 対象となる未収金について

本業務の対象とする未収金を有する滞納者等の状況は、概ね次のアからウまでとするが（要件が複数該当する場合もあるものとする。）、これらは例示であり、受注者による対応が適さないと局が判断したものを除き、滞納者等の状況、経過等にかかわらず、局はこれ以外の未収金の回収についても、受注者に対応を依頼するものとする。

また、次のアからウまでに該当する未収金であっても、受注者に依頼しないことがあるものとする。

ア 滞納者等が、当該未収金に係る水道又は公共下水道の使用場所（水道単独及び下水道単独の場合を含む。以下「使用場所」という。）から転居、移転等している場合で、上下水道お客さまセンター受注者が転居等から約6箇月間、督促、催告を行っても納付されないもの。

イ 建物全体の水道料金及び下水道使用料を一括で請求している住居専用集合住宅又は店舗併用集合住宅、水道メーターが建物内に設置されているもの等、給水停止の執行が困難なもの。

ウ 未収金が高額なもの、長期間に及ぶ滞納のもの、常習的に滞納しているもの、滞納者等が悪質なもので、局及び上下水道お客さまセンター受注者（以下「局等」という。）による未収金の回収が困難なもののうち、本業務を活用することで、より効果的に未収金の回収が見込めると局が判断したもの。

(2) 業務規模等

履行期間中において、局が受注者に依頼することを予定している未収金の要件、予定依頼件数、予定未収金額、1件当たり予定未収金額は、次表のとおりとする。

ただし、これらの件数及び金額は、あくまでも予定であり、発注を約束するものではない。

要 件	予定依頼件数	予定未収金額	1件当たり 予定未収金額
合計	約 1,400 件	約 570 万円	約 4000 円

2 委託の依頼方法等

(1) 前記1(2)は、原則として令和5年度～令和6年度6月までの閉栓未納者とそれに付随する対応時期以外の未納分として調定されたものであり、局は、契約締結後、速やかに受注者に依頼するものとし、それ以外の年度に調定された未収金については、必要に応じて依頼するものとする。

(2) 局が受注者に対応を依頼した未収金であっても、局が受注者による対応を中止すると判断したものについては、受注者は速やかに対応を中止し、資料等を局に返却すること。

(3) 局は、受注者に対応を依頼するに当たり、滞納者等に係る次のアからオまでの情報を電子ファイル（Microsoft Office Excelファイルとする。以下「電子ファイル」も同様）で提供するものとする。

ただし、受注者が個別にこれ以外の情報の提供を局に求めた場合で、局がやむを得ないと判断した情報にあっては、別途受注者に提供するものとする。

ア お客様番号

イ 使用場所

ウ 使用者名又は商号

エ 未収金の情報（対象年月並びに滞納水道料金及び滞納下水道使用料の金額）

オ 転居先等の住所又は所在地

(4) 局は必要に応じて紙媒体で情報を提供することもある。

(5) 前記(3)の滞納者等の情報の中には、お客様番号又は使用場所は異なるが、滞

納者等が同一であるものが存在するので、受注者は適宜、それらの滞納者等を名寄せすること。

- (6) 局は受注者に対応を依頼した未収金において、滞納者等が受注者以外に直接払い込んだ場合は、直ちに受注者に連絡すること。
- (7) 局は都合により受注者への対応の依頼を見送る場合がある。

3 委託業務内容

受注者は、対応を依頼した未収金について、次のとおり業務を行うこと。

(1) 催告業務

- ア 滞納者等に対し、催告に関する文書の郵送及び電話連絡により、支払を促すこと。
- イ 催告に関する文書は、同じ内容のものを何度も郵送するのではなく、状況に応じて内容を変更すること。
- ウ 上下水道お客さまセンター受注者による督促、催告等の経過も踏まえながら、滞納者等との支払交渉を行うこと。
- エ 催告の経過を詳細に記録すること。
- オ スケジュール管理を適正に行い、案件の放置を防止すること。
- カ 本業務の履行において発生した滞納者等からの苦情及び滞納者等とのトラブルについては、受注者の責において適切かつ円満に解決すること。
- キ 滞納者等から、局に本業務に関する質疑、苦情等があった場合は、局等は受注者へ、その対応を依頼するので、受注者は当該質疑、苦情等を処理すること。
- ク 上下水道お客さまセンターに滞納者等から本業務に関する質疑、苦情等があり、処理できない場合にあっては、上下水道お客さまセンターからの依頼に基づき、受注者が滞納者等に連絡し、当該質疑、苦情等を処理すること。

(2) 支払相談業務

- ア 受注者は、滞納者等から未収金の支払方法について相談があった場合は、未収金の支払は全額一括が基本であることを滞納者等に十分に理解させ、未収金の全額一括での回収に努めること。
- イ 受注者は、滞納者等から未収金の全額一括支払が困難であるため、分割納付等について相談があった場合は、滞納者等から事情を詳細に聞き取り、滞納者の支払能力等を考慮した上で、分割による未収金の回収を行うこと。
- ウ 受注者は、滞納者等が経済的困窮者であると判明した場合にあっては、未収金の回収に関して一定の配慮を行い、利用可能な公的支援を案内する等、滞納者等の生活の立て直しに関して助言を行うこと。

(3) 調査業務

受注者は、必要に応じて住民票、戸籍謄本、戸籍の附票等を関係機関に請求し、滞納者等の住所地等を調査すること。

なお、追調査が必要になる場合は、局に報告すること。追調査の判断は局で行う。

(4) 集金業務

- ア 受注者は、滞納者等から未収金の集金を行い、集金した場合は、滞納者等に領収書を発行すること。
なお、集金の方法は特に定めない。
- イ 受注者は、滞納者等から未収金の集金を行った際に、還付金が発生した場合は、速やかに返金の手続を行うこと。
なお、返金の方法は特に定めないが、返金は現金で行うこと。

(5) 回収金管理業務

受注者は、回収金を受注者の責によって適正に管理し、局は受注者による回収金の紛失、盗難等に何ら責を負わない。

(6) 送金業務

- ア 受注者は、毎月局に回収件数及び回収金額等を連絡した上で、局の発行する納入通知書によって速やかに納付すること。
- イ 局の都合又は局と受注者の協議の結果によっては、納入通知書による送金方法を

変更することがある。

ウ 受注者は、履行期間満了日以降に滞納者等から入金があった場合は、速やかに局へ報告し、送金すること。

(7) 訴訟、強制執行補助業務

局が未収金の回収に関して訴訟等を行う場合は、そのための各種手続、関係書類の作成等について、局に助言、助力し、その業務を補助すること。

なお、受注者が行うこれらの補助業務の内容、かかる経費については別途協議するものとする。

第 3 章 委 託 業 務 の 履 行

1 業務運用

受注者は、本仕様書等に基づき、業務の運用を行う。

2 履行義務

受注者は、本仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、必要なものは受注者の負担で履行しなければならない。なお、本業務の履行に当たり、局が受注者に協議を要望した場合には、受注者は真摯に対応しなければならない。

3 回収不能案件

受注者は、可能な限りの催告を行ったにもかかわらず回収できない案件や、特別な事情により回収不能と判断される案件については、局に相談の上、回収不能案件として対応を中止できるものとする。

4 会議等

- (1) 局は、必要に応じて調整会議又は打合せを行うものとする。
- (2) 調整会議又は打合せは、局が定めた日時において行うことを原則とする。

5 資料作成

- (1) 受注者は、対応を依頼した未収金の管理台帳を電子ファイルで作成すること。
また、局の依頼に従って当該台帳を局に提出すること。
- (2) 上記(1)の管理台帳は、前記第2章2(3)のア、ウ及びエの情報、対応経過、回収金額、対応中又は回収不能案件の状況等を記録すること。
- (3) 受注者は、回収率、本業務の効果等を客観的に分析できる統計資料を作成し、局に紙媒体及び電子ファイルで提出すること。

6 報告

受注者は、次の(1)から(3)までのとおり本業務に関する報告を行うこと。

また、(1)及び(2)については、毎月月末に紙媒体及び電子ファイルで対象者の一覧表を作成し、翌月9日までに局に提出すること。

なお、3月分は、業務完了後、速やかに局に提出すること。

- (1) 滞納者等の支払状況及び滞納者等への対応状況について、局に報告すること。
- (2) 回収不能案件については、滞納者等ごとに催告の履歴及びその催告の結果を局に報告すること。
- (3) 滞納者等からの苦情、トラブルについては、随時、局に報告すること。

7 業務引継ぎ等

受注者は、次の(1)から(3)までのとおり各種の業務引継ぎ等を行うこと。

- (1) 履行期間満了日をもって、分割納付の履行中のものを含めた全ての対応を休止す

ること。

- (2) 本業務における催告の経過記録及び滞納者等から知り得た情報は、次受注者の業務履行に活用するため、全て局に提供すること。また、それらに関する局からの問合せに対応すること。
- (3) 局が提供したデータ及び紙媒体による資料は、履行期間満了日まで適切に保管し、履行期間満了後は速やかに局に返却すること。

8 業務実施時間

業務実施時間は、特に定めのないものとするが、滞納者等への電話連絡は原則として平日午前9時から午後8時までの間とすること。ただし、滞納者等から希望があった場合にあっては、この限りではない。

9 未収金の回収の目標

受注者は、局から対応を依頼された未収金につき、令和8年3月31日時点において、未収金の金額ベースで25%以上の回収率の達成を努力目標とすること。

第 4 章 委 託 料 の 支 払

- 1 局が受注者へ支払う委託料の算定は、完全成功報酬制とし、着手金、実費（通信費、交通費及び消耗品費等）及び日当の支払は行わない。
- 2 受注者は、局により全ての委託業務の履行を完了した確認を受けた後に、局の指定する方法により、局に頭書の委託料を請求するものとする。
- 3 局が受注者に支払う委託料の算定は、入札書に記載された「回収金額を1万円で除した値に、回収金額1万円当たりの成功報酬金額を乗じて得た額」に消費税等相当額10パーセントを加算した金額（1円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てるものとする。）とする。
- 4 履行期間満了日以降に、滞納者等から受注者へ入金があった場合については、委託料の算定対象外とする。

第 5 章 遵 守 事 項

1 個人情報保護等

- (1) 受注者は、本業務の履行に当たり、局が保有する個人情報を取り扱う場合は、細心の注意を払うとともに、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、委託契約書別記の「個人情報取扱特記事項」の規定その他個人情報の取扱いに関する法令を遵守すること。
- (2) 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他個人情報保護に必要な措置を適正に講ずること。
- (3) 受注者は、本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に開示し、又は漏えいしてはならない。
- (4) 受注者は、本業務の履行において使用する事務所については、個人情報を持ち出せないように適正に管理監督ができ、業務従事者以外の者が、個人情報を容易に閲覧できないようにすること。

2 業務の完了報告等

- (1) 受注者は、業務終了後、速やかに業務完了届を局に提出し、局の検査を受けること。
- (2) 受注者は、業務完了届の提出に併せて、委託料の根拠となる業務の実施状況、回

収金等の内訳書を提出すること。

- (3) 受注者は、局からの要請があった場合、必要となる書類の提出、報告等を必要に応じて適正に行うこと。

3 その他

- (1) 受注者は、本業務に係る法令及び条例並びに局の規則、企業管理規程、要綱及び基準を遵守し、局の依頼に従って誠実に業務を履行すること。
- (2) 受注者は、善良なる注意をもって業務を履行するものとし、第三者に被害を及ぼした場合は、受注者の負担により対処すること。
- (3) 受注者は、本業務への従事中、従事外にかかわらず、局の信用を失墜する行為をしないこと。
- (4) 局等は、受注者が対応していない滞納者等に対して、受注者による対応への移行を当該滞納者等に通知し、未収金回収のための催告又は交渉の材料として利用するものとする。この場合にあつては、受注者の所在地、名称及び連絡先電話番号を当該滞納者等に通知する。
- (5) 局は、本業務における委託契約の内容、業務の履行状況、各種資料等を、個人情報、受注者の機密情報等を除き、受注者の許可を得ることなく、他の官公庁、企業等に情報開示できるものとする。
- (6) 受注者から局に提出することを定めた文書については、原則として受注者の代表者から北九州市上下水道事業管理者宛てとすること。
- (7) 受注者は、受注者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に活用すること。

4 定めのない事項等について

この仕様書に定めのない事項等は、局、受注者の双方で協議して別途定めるものとする。