

北九州市営住宅退去者滞納使用料等回収業務
仕 様 書

令和8年3月
北九州市

第 1 章 一 般 事 項

1 総則

本仕様書は、北九州市（以下「市」という。）が委託する「北九州市営住宅退去者滞納使用料等回収業務」（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。

2 用語の定義

(1) 滞納使用料等

北九州市営住宅（以下「市営住宅」という。）を退去した者が滞納している市営住宅及び駐車場の使用料並びに退去跡修繕費をいう。

(2) 滞納者

市営住宅を退去した者のうち、市営住宅の使用料を滞納している者をいう。

3 業務の履行期間等

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

4 業務履行場所

市の指定する場所

5 業務の目的

滞納使用料等の債権について、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、滞納使用料等の縮減を図ることを目的とする。

6 業務概要

滞納者に対して、文書の郵送、電話連絡等による滞納使用料等の支払の催告等を行うことにより滞納使用料等を回収し、回収した滞納使用料等を市に送金する業務

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、市へ届け出ること。

(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、直ちに市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、市へ届け出ること。

第 2 章 委 託 業 務 の 内 容

1 委託対象滞納使用料等

(1) 対象となる滞納使用料等について

滞納使用料等のうち市が弁護士法人等に委託することが適当と認めるもの

(2) 業務規模等

履行期間中において、市が受注者に依頼することを予定している滞納使用料等の予定依頼件数、予定滞納使用料等の額、1件当たり予定滞納使用料等の額は、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。

予定依頼件数	予定滞納使用料等の額	1件当たり 予定滞納使用料等の額
約50件	約2500万円	約50万円

2 委託の依頼方法等

- (1) 前記1(2)は、原則として滞納者のうち令和4年4月1日から令和7年9月30日までの間に市営住宅を退去した者の滞納使用料等である。それ以外の時期に測定された滞納使用料等については、必要に応じて依頼するものとする。
- (2) 市が受注者に対応を依頼した滞納使用料等であっても、市が受注者による対応を中止することが適当と判断し、受注者にその旨を伝えたときは、受注者は速やかに対応を中止し、資料等を市に返却すること。
- (3) 市は、受注者に対応を依頼するに当たり、滞納者に係る次の情報を電子ファイル(Microsoft Office Excelファイルとする。以下同じ。)で提供するものとする。
 - ア 滞納者の情報
氏名(漢字・カナ)、生年月日、性別、退去した市営住宅の団地名及び部屋番号、滞納使用料等の対象年月及び金額、転居先の住所等
 - イ 連帯保証人の情報
氏名(漢字・カナ)、住所等
 - ウ その他本業務を行う上で必要となる情報
- (4) 前記(3)にかかわらず、市は必要に応じて紙媒体で情報を提供することもある。
- (5) 受注者に対応を依頼した滞納使用料等において、滞納者が受注者以外に直接払い込んだ場合は、市は直ちに受注者に連絡するものとする。
- (6) 市は、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、対応を依頼した滞納使用料等について、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 催告の経過を詳細に記録すること。
 - エ 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。
 - オ 本業務の履行において発生した滞納者からの苦情及び滞納者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。
 - カ 滞納者から、市に本業務に関する質疑、苦情等があった場合は、市は受注者へ、その対応を依頼するので、受注者は当該質疑、苦情等処理すること。
- (2) 支払相談業務
 - ア 受注者は、滞納者から滞納使用料等の支払方法について相談があった場合は、滞納使用料等の支払は全額一括が基本であることを滞納者に十分に理解させ、滞納使用料等の全額一括での回収に努めること。
 - イ 受注者は、滞納者から滞納使用料等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、分割による滞納使用料等の回収を行うこと。
 - ウ 受注者は、滞納者が経済的困窮者であると判明した場合にあっては、滞納使用料等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、市に報告すること。追調査の判断は市で行う。

(4) 集金業務

ア 受注者は、滞納者から滞納使用料等の集金を行い、現金を領収した場合は、滞納者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、滞納者から滞納使用料等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、市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、毎月市に回収件数及び回収金額を連絡した上で、市の発行する納入通知書によって速やかに送金すること。

イ 市の都合又は市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から入金があった場合は、速やかに市へ報告し、送金すること。

(7) 訴訟、強制執行補助業務

市が滞納使用料等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、市に助言、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、市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、市に相談の上、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) 市は、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、市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、対応を依頼した滞納使用料等の管理台帳を電子ファイルで作成すること。

また、市の依頼に従って当該台帳を市に提出すること。

- (2) 上記(1)の管理台帳は、滞納者ごとに、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、市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6営業日目までに市に提出すること。

なお、3月分は、業務完了後、速やかに市に提出すること。

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

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、全て市に提供すること。また、それらに関する市からの問合せに対応すること。
- (3) 市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市に返却すること。

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、滞納者から希望があった場合にあつては、この限りではない。

9 滞納使用料等の回収の目標

受注者は、市から対応を依頼された滞納使用料等につき、令和9年3月31日時点において、滞納使用料等の金額ベースで25%以上の回収率の達成を努力目標とすること。

10 委託料の合計が90万円を超える見込みとなった時点の協議

受注者は、市が受注者に支払うべき委託料の合計が90万円を超える見込みとなった時点で、その後の業務の進め方について市と協議しなければならない。

第4章 委託料の支払

- 1 市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、市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、市の指定する方法により、市に頭書の委託料を請求するものとする。
- 3 市が受注者に支払う委託料の算定は、回収金額を1万円を除した値に、入札書に記載された「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。なお、滞納者が市に滞納使用料等を支払った場合は、その額を回収金額に含めるものとする。
- 4 履行期間満了日以降に、滞納者から受注者又は市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、市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）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市に提出し、市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、市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、本業務に関する法令及び条例並びに市の規則、要綱及び基準を遵守し、市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、市の信用を失墜する行為をしないこと。
- (4) 市は、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。
- (5) 受注者から市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長宛てとすること。
- (6) 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、市、受注者の双方で協議して別途定めるものとする。