

仕様書

1. 業務名称

神戸市営住宅退去者滞納家賃等徴収業務

2. 履行場所

神戸市建築住宅局住宅管理課等

3. 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

4. 委託料の支払

受託者の四半期ごとの請求に基づき、検査合格後、適法な請求書を受理した日から30日以内に受託者に支払う。

5. 令和7年度当初委託見込み額

件数 : 約300件

金額 : 約6,400万円

※令和6年11月末時点における数字を基に見込んだものであるため、実際の委託時においては増減する可能性がある。

※毎年100～200件程度（金額未定）の追加委託を予定している。

6. 委託業務の内容

市営住宅から退去した者に係る滞納家賃及び駐車場滞納使用料並びに滞納行政財産目的外使用料（現在、分納誓約中その他の理由により、納付が見込まれるものなどを除く）（以下「滞納家賃等」という。）の徴収業務であり、具体的な業務の範囲は、次のとおりである。なお、滞納家賃等のうち、延滞金については委託債権に含めず神戸市が精算して徴収する。

当業務は地方自治法に規定する指定公金事務取扱者制度に基づくものであることに留意するとともに、関係法令を遵守して実施しなければならない。

- ① 納入義務者への滞納家賃等の未納額等の通知・催告（文書発送、架電等）
- ② 納入義務者への納入指導
- ③ 納入義務者の分割納付等の支払方法に係る相談業務及び分割納付履行状況の監視
- ④ 納入義務者からの滞納家賃等の収納及び領収書の交付
- ⑤ 収納した滞納家賃等の適正な保管
- ⑥ 債権及び納入義務者に関する各種データの管理様式の作成、その報告業務、及び保存

- ⑦ 収納した滞納家賃等の神戸市への入金及び当該業務に係る報告
- ⑧ 納入義務者に関する情報の報告
- ⑨ 納入義務者の住所や所在の調査
- ⑩ 納入義務者が死亡した場合の相続調査
- ⑪ その他債権回収に必要な業務

7. 納付の督促方法等

(1) 督促の方法

- ① 受託後、納入義務者に対し受任通知（督促状）を送付し、滞納家賃等の未納額等の通知および支払方法の提示を行うこと。
- ② 受任通知送付後、到達したと思われる日以降に、架電等により、督促を行うこと。
- ③ 継続的に入金が確認できている場合を除き、架電による督促を月1回程度（頻度は債権額、納入指導状況により受託者による判断可）、文書による督促を年3回程度（①を含む）行うこと。
- ④ 受託者は、滞納家賃等について分割納付等の支払方法に係る相談業務を行った結果、納入義務者の分割納付等に係る納入回数、金額等について協議が整った場合については、債務承認書等を納入義務者に交付し、受託者に提出させること。

(2) 神戸市の委託債権に係る督促の制限

- ① 委託債権について、神戸市は、受託者に無断で納入義務者に対し督促してはならない。
- ② 神戸市は、神戸市の督促によらずに納入義務者から委託債権の支払を受けた場合は、受託者に対し、その内容を連絡するものとする。

8. 苦情処理

- (1) 納入義務者、第三者等から苦情等を受け付けた場合は、受託者において、誠実に対応しなければならない。
- (2) 前項に該当する苦情に対応し、今後の業務の遂行に大きな影響があると受託者が判断したものについては、苦情の内容およびその対応を、その都度神戸市に報告すること。

9. 委託債権に係る情報の提供

- (1) 神戸市は、委託債権について、当初の納入義務者（相続人を含む）の指定を行い、必要な情報を受託者に提供する。
具体的には、納入義務者の住所（市営住宅の住所及び転出先が判明している場合は転出先の住所）、氏名、生年月日、性別及び収納すべき金額等、収納業務の遂行に必要な事項。
- (2) 前項の情報は、電子データで提供するものとし、電子データの形式及び移送の方法は、神戸市が指示する方法によるものとする。

10. 納入義務者の住所調査および相続調査等

(1) 神戸市が情報提供した住所に納入義務者等が居住していないことが判明したときは、住所調査を行うこと。

(2) 納入義務者等が死亡したことが判明した場合は、相続調査を行うこと。

(3) 納入義務者等の氏名が変更されたことが判明した場合は、神戸市に報告すること。

※ 住民票や戸籍謄本等の請求が必要な場合は、受託者の依頼を受けて、神戸市が必要と判断したものについては、神戸市が行うものとする。

11. 納入義務者に関する情報の報告

下記項目について、原則毎月10日までに神戸市に報告を行うこと。

①納入義務者との対応状況（架電・受電の内容や文書発送等の対応履歴、日時）

②納入義務者（相続人含む）の一覧表

一覧表には氏名、属性（続柄等）、基本番号（当市にて債務者ごとに採番した番号）、住所、電話番号、債務残高を記載し、10. 納入義務者の住所調査および相続調査等により判明した情報を反映させること。

12. 収納金の収受及び領収書

(1) 受託者は、納入義務者から受託に係る滞納家賃等を収納したときは、受託者名の領収書の控えを作成するとともに、当該納入者に対し、領収書を交付する。

(2) 受託者は、各月末までに収納した現金を、神戸市の発行する払込書により、神戸市が指定する期日までに納付する。

(3) 受託者は、収納日ごとに日計報告書を作成し、神戸市に提出する。日計報告書には、収納日・基本番号（当市にて債務者ごとに採番した番号）、名義人氏名、振込人氏名、収納金額、債務残高を必ず記載し、報告の頻度は月1～2回程度とする。

(4) 受託者は、委託期間中、領収書控えを適切に保存するものとし、委託期間終了時にこれを神戸市に引き渡すものとする。

(5) 領収書の控えの形式を変更する場合は、神戸市と受託者で協議して定める。

13. 入金口座及び保管口座

(1) 受託者は、納付書又は振込により納入義務者から委託債権の支払いを受けるときは、当該業務専用の決済用預金の口座で受けなければならない。また、納入義務者から現金書留郵便等による送金又は現金の持参があったときについても、当該業務専用の決済用預金の口座に速やかに入金する。

(2) 受託者は、収納した現金を神戸市に払い込むまでの間、前項の口座において、確実かつ安全に保管しなければならない。

(3) 第1項に規定する当該業務専用の決済用預金の口座とは、受託者が金融機関において神戸市専用として開設した口座とする。

(4) 受託者は、前項に規定する口座を委託業務以外の用途に用いてはならない。

(5) 受託者は、第3項に規定する口座を開設した場合は、書面でその旨を神戸市に届け出なければならない。

14. 委託債権の追加、修正、中止

(1) 神戸市は、委託債権の追加を行う際は、受託者の了承を得た後、9に基づき、受託者に情報を提供するものとする。

(2) 神戸市は、委託債権について、受託者に情報提供後に提供した情報と異なる事実が発覚した場合は、速やかに受託者に報告する。

(3) 委託債権のうち、特定の債権について、神戸市から委託中止の申し出があった場合は、受託者は、これに応じるものとする。

(4) 神戸市及び受託者は、第1項から前項までの事実が発生した場合には、債権数及び債権金額を相互に確認するものとする。

15. 収納業務に要する費用の徴収の禁止

受託者は、理由の如何を問わず、委託業務を遂行するに際し必要な費用を、納入義務者等から徴収してはならない。

16. 個人情報等の保護

(1) 受託者は、個人情報等が記録された媒体(USB、磁気ディスク、紙等の媒体をいう。以下「記録媒体」という。)の授受、搬送、保管、廃棄等について、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け管理状況を記録するなど適正に管理しなければならない。

(2) 受託者は、(1)の記録媒体を、施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理の可能な保管室に格納する等、適正に管理しなければならない。

(3) 受託者は、(1)の記録媒体について、神戸市の指示に従い廃棄、消去、返却等を完了した際には、その旨を書面により神戸市に報告する等、適切な対応を取らなければならない。

(4) 受託者は、神戸市からの要求に応じ、神戸市に(1)の管理記録を提出しなければならない。

(5) 受託者は、委託業務を処理するにあたって、神戸市から貸与された個人情報等が記録されたデータを利用する必要がなくなった場合は、速やかに神戸市に返却するか、第三者に閲覧もしくは利用されることのないように確実に廃棄しなければならない。

(6) (1)に規定する個人情報等の管理が適切でない認められる場合は、神戸市は、受託者に対し、改善を求めるとともに、受託者の個人情報等の管理の状況が適切であると認めるまで、委託業務を中止させることができる。

17. 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13に規定する決済用預金の口座を閉鎖するとともに、保管している金額を神戸市に報告し、神戸市が発行する払込書により、当該金額を神戸市に納めなければ

ならない。

(2) 乙は、把握している委託債権及び債務者情報を神戸市に報告して、円滑に引き継ぐものとする。契約終了後に収納した債権についても、すみやかに神戸市に収めるものとする。(この場合において、委託料は生じない。)

18. 監査

(1) 神戸市は、受託業務の履行に関し必要があると認めるときは、受託者に対して定期的又は随時に監査を行うことができる。

(2) 受託者は、前項の監査に協力し、及び必要な情報を提供しなければならない。

19. その他

(1) 受託者の社員及び従業員は、神戸市委託契約約款等の関係条例、関係法令等を遵守するとともに、本仕様書又は神戸市の指示するところに従い、信義を守り誠実に受託した事務を履行するものとする。

(2) 受託者は、委託業務のうち納入義務者への催告、納入指導などの債権回収に関する部分については、第三者に委託し、または請け負わせてはならない。また、再委託を行う際には、あらかじめ神戸市の承認を受けなければならない。

(3) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに神戸市と協議の上、定めるものとする。

(4) 契約保証金については、神戸市契約規則第 25 条第 1 項第 1 号の規定により免除とする。

20. 担当

神戸市建築住宅局住宅管理課

収納担当 TEL:078-595-6543

行政財産目的外使用料担当 TEL:078-595-6541

syunou@city.kobe.lg.jp