**債 権 回 収 業 務・訪 問 調 査 業 務**

**仕 様 書**

**公益財団法人　大阪府育英会**

**１．委託目的**

滞納債権の回収業務において、専門的な知識と経験等を有する民間事業者に委託する

ことにより、効果的な回収を図り、回収困難な債権の訪問調査を実施し、債権の適正管理をおこなうことを目的とする。

1. **委託業務**
	1. 未入金期間が１年以上の滞納債権を有する主たる債務者及び連帯保証人（以下「債務者」という。）に対し、文書・電話・訪問による督促を実施する。（別紙①）

（・委託予定件数（委託開始時） 　2,063件　　　・滞納金額　 1,441,833,964円）

※契約期間内に大阪府育英会（以下「育英会」という。）が追加で委託できることとする。

* 1. 大阪府以外の滞納債権（365件）については、文書・電話で回収できない場合、必ず債務者の自宅を訪問する。（別紙②）
	2. 育英会が選定した債務者の住所地へ訪問調査を実施する。

※育英会が選定する訪問件数は月上限25件とする（選定先は大阪府内を見込んでい

　 ますが、②の大阪府以外と重複する場合もある。

　　　④　②及び③を訪問調査に対する報酬支払の対象とし、実施後に現地調査報告書を育英会に提出する。

**３．契約期間**

令和7年7月1日～令和10年3月31日

**４．業務の内容**

1. 契約期間及び年度ごとに業務計画書（様式③）を作成し提出すること。

なお、令和7年度は7月5日、令和8年度及び令和9年度は4月5日までに提出すること。

1. 受託通知書の送付（受託後速やかに送付）
2. 債権回収業務
3. 文書督促

返還に応じない債務者へ年4回以上発送し、その他必要に応じ随時発送すること。

1. 電話督促

電話登録（自宅電話・携帯電話・勤務先）の有る債務者への架電漏れがないように督促をすること。なお各種書類（延滞金免除願など）の未提出先も架電を実施すること。

1. 訪問督促

返還に応じない債務者及び電話登録の無い債務者を優先し、日中又は夜間の訪問督促を実施すること。

1. 育英会への報告

① 随時の報告

ア．債務者等からの苦情等があったときは、速やかに育英会へ書面で報告するこ

と。なお、育英会から必要に応じて報告を求めた場合も同様とする。（様式④）

イ．債務者等からの送達書類や弁護士などからの受任通知等が送達された場合は、速やかに育英会に転送の上、報告すること。

　　　　ウ．「2.委託業務②及び③」に係る訪問結果については、居住確認（外観・表札等の写真添付）や生活実態等の調査結果を報告すること。

 　② 月次報告

毎月末締めでとりまとめ、月初５営業日までに以下を報告すること。

ア．月別業務報告書（書面及びデータ形式）

　　※電話（架電・受電）、文書送付、訪問件数等の報告。

　　　　 イ．受託債権業務状況及び回収状況報告書（書面及びデータ形式）

　　　 ③その他報告

ア．新たに知りえた債務者の基本情報（婚姻等による改姓、住所、電話番号、勤務先、死亡など）並びに、郵便物の返戻又は非居住等で住所確認調査が必要な場合は、１ヶ月毎に育英会が指定した期日までに速やかにデータ形式で育英会へ報告すること。なお、郵便物の返戻等にともなう住民票等の取得による住所確認調査は、育英会が実施する。

　　　 イ．債務者等との交渉記録は、３ヶ月毎に育英会が指定した期日までに速やか

にデータ形式で提出すること。

ウ．分割返還約束者や分割返還履行者の引き継ぎを円滑に行うため、契約期間

終了前の育英会が指定した日時までに、対象先の返還及び交渉内容等を

データ形式で提出すること。

※書面の様式、データの受け渡し方法等は、別途打合せによる

1. 受託解除通知送付日（受託解除日までに送付）

**５．特記事項**

（１）以下の場合は、受託者は直ちに回収手続きを中止し、委託を解除するものとする。なお、解除先の交渉記録は速やかに提出すること。

① 育英会が、法的措置を行うために委託の対象から外すよう申し出た場合

② 債務者等から返還猶予の申し出があり、かかる手続きが完了した場合

③ 債務者等から訴訟等の提起や申立てがあった場合

④ 育英会の規程により返還の免除や債権償却に該当する場合

⑤ 育英会で管理することが望ましいと育英会が認めた場合

（２）債務者等から直接、育英会に返還金の入金があった場合は、育英会から受託者に随時報告するものとする。（成功報酬の対象回収額とする。）

**６．委託料の支払い**

　　委託料の支払いの流れは、次のとおりとする。

1. 受託者は、毎月末締めで回収金額に成功報酬率を乗じて得た額及び報酬支払対

象者の訪問調査件数に単価を乗じて得た額に消費税及び地方消費税を加算した額を育英会に請求し、回収代金は、１０日までに育英会の指定する口座に振り込むものとする。但し、１０日が金融機関の休業日の場合は、翌営業日とする。振込手数料は、受託者負担とする。

1. 受託者は、回収代金を振り込んだ後、速やかに育英会へ請求書を発送し、２０日

必着とする。

　　 ② 育英会は、請求書を受理した月の末日に受託者の指定した口座に委託料を振り

込むものとする。

**７．受託者へ提供する情報及びその取扱いについて**

（１）育英会は、受託者の当該業務の実施に必要な情報を電子データ又は紙媒体により受託者へ提供する。

（２）受託者は、育英会が提供した情報を、本契約終了後、速やかに育英会に返還するものとする。

**８．業務体制等について**

受託者は、委託業務を円滑かつ確実に履行するため、受託者の指揮監督権に属する者の中から統括責任者び業務従事者を選任し、その名簿等を提出しなければならない。（※様式は、別途打合せによる）

なお、統括責任者については、債権回収に関する法規（弁護士法、債権回収業に関する特別措置法、貸金業法及び同規制法）及び債権の回収及び督促業務について専門的知識を有し、かつ債権回収業務の１年以上の実務経験を有する者をあてること。

　　統括責任者と業務従事者との併任は妨げない。

**９．受託者の遵守事項**

　　　受託者の遵守事項は、次のとおりとする。

（１）債権管理回収業務に関する特別措置法（平成10年10月16日号外法律第１２６号）、弁護士法、貸金業法、貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則、育英会個人情報保護規程、各個人情報保護条例その他関連法令を遵守して、業務を遂行すること。

（２）常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉づかいで債務者等と接するように心がけること。

（３）債務者等と面会するにあたっては、身なり、服装等は、清潔で好感の持てるものとし、債務者等に不快感を与えないようにすること。

（４）訪問にあたっては、土地または建物に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、債務者等の所有物を損壊してはならない。

（５）委託業務の履行にあたっては、いかなる理由があっても債務者等から金品その他の物品を収受してはならない。

**１０．個人情報等の保護について**

（１）受託者は、当該事務の履行にあたって個人情報及び業務に係るすべてのデータ（以下「個人情報等」という。）を取り扱う場合は、個人情報等の保護の重要性を認識し、関係法令及び関係条例を遵守しなければならない。

（２）受託者は、当該業務を行うために個人情報等を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（３） 受託者は、当該事務を行うための個人情報等を他の用途に使用してはならない。

（４）受託者は、当該事務を行うために育英会から提供を受け、又は受託者自らが収集した個人情報等を、本契約終了後は、速やかに育英会に返還又は提供するものとし、完了した際には、その旨を書面により育英会に報告することとする。ただし、育英会より別途指示があった際はその指示に従うものとする。

（５） 受託者は、業務従事者について、本事業遂行中及び事業履行終了後においても、上記（１）から（４）の義務を遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

**１１．個人情報等保護のためのセキュリティ対策**

　 　受託者は、個人情報等の漏えい、滅失、毀損等の防止、その他個人情報等の保護のため、次に定める措置をとらなければならない。

（１）受託者以外の者が、育英会が提供した情報を取得できないようにセキュリティ対策を講じること。

（２）事務所に機械警備等のセキュリティ対策を講じること。

（３）委託業務に使用する帳票類を保管する施錠が可能な場所を設置し、紛失・汚損等の事故が生じないよう、適切に管理すること。また、帳票類を搬送する際には、慎重に取り扱い、滅失、破損、水漏れ及び盗難その他の事故がないよう、適切な措置をとること。

（４）個人情報の取り扱いに係る責任者を定め、届け出ること。

（５）個人情報等の漏洩、滅失、毀損等の事故が発生した場合は、受託者は直ちに育英会へ報告し、指示を受けること。

（６）育英会が上記（５）に基づいた指示をしたときは、受託者はその指示に従うものとする。また、育英会の指示するところに従い原状に回復させること。

**１２．個人情報等の保護状況及びセキュリティ対策の検査の実施**

（１）育英会は、必要があると認めるときは受託者の個人情報等の保護状況及びセキュリティ対策の実施状況について立入検査を実施することができる。

（２）受託者は、育英会の立入検査の実施に協力しなければならない。

（３）上記（１）の立入検査の結果、受託者の個人情報等の保護状況及びセキュリティ対策の実施状況が適切でないと認められる場合、育英会は受託者に対し、その改善を求めるとともに、受託者が個人情報等を適切に保護していると認められるまで、当該業務を中止させることができる。

**１３．安全確保及び損害賠償について**

（１）当該業務の実施にあたり、受託者は、安全(傷害、盗難等)の確保に万全の注意を払うこと。また、受託者が損害をうけたときは、育英会に責任がある場合を除いて、育英会は補償しない。

（２）当該業務の実施にあたり、受託者は、育英会、債務者等、第三者に損害を与えないように注意すること。また、受託者の故意又は過失により育英会、債務者等、第三者に損害を与えた場合には、直ちに育英会に報告するとともに、受託者がその損害を賠償すること。

（３）損害賠償に関することについては、契約書本文に明記する。