

貸付事業に関わる未収金回収業務委託仕様書

社会福祉法人奈良県社会福祉協議会

1. 事業名称

貸付事業に関わる未収金回収業務

2. 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3. 委託業務の目的

社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会(以下、「甲」という。)が実施する貸付事業の貸付金のうち、債務者が督促に応じないなど、回収が困難となっている債権の回収を弁護士法人もしくは、弁護士事務所(以下、「乙」という。)に委託することにより、効果的な債権管理及び未収金残高の縮減を図り、債務者対応の公平性を確保することを目的とする。

4. 委託する債権の概要

(1) 委託予定債権

委託する債権は、甲からの督促に応じない者や所在不明な者等、甲が未収金回収業務を委託することが適当であると判断した者の債権。

(2) 債権の種類及び件数、債権額

別紙1のとおりとする。なお、この委託債権の件数及び額は増減することがあり、甲の判断により変更することがある。

5. 業務内容

(1) 文書や電話による督促業務

①債務者やその関係者、連帯保証人(以下、「債務者等」という。)に対し、文書や電話により支払がない事実を案内し、支払わない理由を確認する。

②支払の督促は、債務者等が支払を完了するまで、又は委託期間内において反復継続する。

(2) 調査業務

①連絡先及び居所等が明らかでなく、上記(1)の業務が実施できない債務者等については、現場訪問や住民票調査等により、居所等の調査を実施する。

②債務者等が死亡しており、相続人を明らかにする必要がある場合は、相続人調査を実施する。

(3) 集金業務

- ①債務者等からの入金については、乙が開設する専用口座において一旦集金し、毎月1回以上、甲が指定する口座に全額を納付する。ただし、振込手数料は乙の負担とする。
- ②債務者等からの甲へ直接支払があった場合は、甲から乙へその旨を連絡する。なお、債務者等から甲へ直接支払があった場合で、当該債務者等へ乙の上記(1)～(2)の委託業務実績がない場合は、本業務の遂行により回収した金額とは、見なさない。
- ③委託期間終了後に債務者等から入金があった場合の取扱いについては、甲乙協議のうえ、決定する。

(4) 報告業務

①定期報告

当月の回収実績及び対応状況は、毎月10日(当該日は土日又は祝日にあたる場合はその翌日)までに甲及び乙の協議により定める方法により、甲に報告する。

②随時報告

乙は、以下の事実が判明した場合には、速やかに甲に報告する。

(ア) 債務者等が破産や死亡等により支払が著しく困難な状況と判明した場合

(イ) 債務者等が支払猶予または償還免除に該当する状態であることを認知した場合

(ウ) その他回収業務に重大な影響を及ぼし、又はその恐れがある場合

(5) その他

①回収方法等

(ア) 乙は、債務者等に対して良識ある行動と善良な態度で業務を実施する。

(イ) 本業務実施に当たっては、封書・目隠しシール・圧着ハガキ等を活用し、個人情報漏洩しないよう、特段の配慮をする。

②債務者等からの苦情対応

乙から高圧的な督促を受けた等債務者等から甲に本業務遂行に係る苦情があった場合には、甲は乙へその旨を伝える。乙は甲と対応方法を協議の上、当該債務者等に対し、適切な苦情対応を行う。

6. 甲が提供する情報

甲が、業務遂行にあたって、委託する債権に関する以下の情報を提供する。

(1) 借受人の基本情報

甲が管理する債権の登録番号、氏名(未成年者の場合は親権者の氏名)、生年月日、住所(居所不明の場合は直近の住所)、電話番号(判明している場合)、滞納額

(2) 連帯保証人等がある場合は連帯保証人等の基本情報

氏名、生年月日、住所(居所不明の場合は直近の住所)、電話番号(判明している場合)、滞納者との関係

- (3) 甲において督促を実施する過程等で取得した情報であって、当該情報を提供することによって業務が円滑に進むものと甲が認める情報

7. 業務実施体制

(1) 必要な人員の配置

乙は、本業務を適切かつ迅速に遂行できる能力を有する人員を配置する。

(2) 業務管理者及び統括責任者の選任

甲からの指示、業務に関する報告・連絡・相談の窓口を担うとともに、業務全体のオペレーションの統括・管理、業務従事者の指導・管理、業務実施場所の管理ができる管理者(以下、「業務管理者」)及び業務を統括する責任者(以下、「統括責任者」)を配置する。

なお、業務管理者及び統括責任者は、本業務を実施するために弁護士資格及び必要な能力・経験を有する者を選任する。

8. 計画書及び報告書の提出

(1) 事業計画書の作成

委託契約締結後、速やかに次の内容の事業計画書を作成し、甲に提出する。

①実施体制

②業務スケジュール

9. 委託料

(1) 委託料の算定

①業務委託料は、1件あたりの着手金(初回のみ)と成功報酬を支払う。乙が回収した金額に以下の②に定める成功報酬率を乗じ、1円未満の端数があるときは切り捨てて、消費税及び地方消費税額を加えた金額(1円未満の端数があるときは、これを切り捨てた金額)を支払うこととする。ただし、債務者等から甲へ直接支払があった場合で当該債務者等へ委託業務実績がない場合は、本業務の遂行により回収した金額とは見なさない。

②成功報酬率は、原則として企画提案審査の際に提示された率を採用する。

③支払猶予または償還免除に該当した債権の委託料は、契約後に甲乙協議の上、決定する。

(2) 委託料の支払

委託料の支払時期、支払方法は、契約で定める。

10. 守秘義務及び個人情報の適切な取扱い

(1) 守秘義務

乙及びその従業員は、本業務の遂行上知り得た事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。本業務完了後も同様とする。

(2) 個人情報の適切な取扱い

①乙は、本業務の実施に関して入手した個人情報(複写、複製等を含む)及び関

係資料を甲の個人情報保護に関する規程及び個人情報関係諸法令に基づき適切に管理しなければならない。また、乙はその管理体制を甲に書面にて報告するとともに、滅失、棄損又は漏洩等が生じた場合、速やかに甲に報告しなければならない。

- ②乙は、本業務の実施に関して入手した個人情報の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。
- ③乙は、本業務の実施において個人情報の複写、複製等が必要となる場合は、あらかじめ甲の承認を得なければならない。
- ④乙が甲の承認を得て複写物、複製物等を作成した場合は、本業務の完了後、甲の指示に従い廃棄又は消去し、甲にその旨報告しなければならない。
- ⑤事前に情報漏えい防止や個人情報の取り扱いに関する研修を行う。
- ⑥本業務の完了後又は甲から指示があった場合、乙は本業務に関して入手した個人情報の取扱いについて、甲の指示に従わなければならない。

11. 参加事業者を求める要件

事業者選定の参加にあたっては、事業者は以下の内容を確認する。

- (1) 弁護士もしくは弁護士法人であること
- (2) 過去5年間に都道府県社会福祉協議会からの債権回収業務受託実績があること

12. その他

- (1) 業務の一部を再委託する場合は、事前に甲の許可を得なければならない。
- (2) 見積作成時において、費用が変動する場合は単価と変動理由を記載する。
- (3) 乙は、不測の事態により定められた期日までに業務を完了することが困難となった場合は、遅滞なくその旨を甲に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、乙は、事業が困難となった原因を解決し、事業の遅れを回復するよう努めなければならない。
- (4) 乙は、業務の過程において甲から指示された事項については、迅速かつ的確に対処するものとする。
- (5) 本仕様書に記載がない事項等については、甲と協議のうえ決定すること。

<別紙1>

5. (2) 債権の種類及び件数、債権額(令和7年11月現在)

| No. | 制度・事業名 | 債権件数 | 債権額 |
|-----|----------------------|--------|--------------|
| 1 | 生活福祉資金貸付制度 | 1,645件 | 471,944,000円 |
| 2 | 介護福祉士修学資金貸付事業 | 6件 | 4,955,000円 |
| 3 | 介護福祉士実務者研修受講資金貸付事業 | 10件 | 1,441,420円 |
| 4 | 離職した介護人材の再就職準備金貸付事業 | 2件 | 659,680円 |
| 5 | 保育士修学資金貸付事業 | 2件 | 3,200,000円 |
| 6 | ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業 | 7件 | 2,358,670円 |