

京都市母子父子寡婦福祉資金貸付金 債権管理回収等業務仕様書

令和8年1月

京都市 子ども若者はぐくみ局 子ども若者未来部 子ども家庭支援課

京都市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権管理回収等業務仕様書

1 目的

本業務は、京都市母子父子寡婦福祉資金貸付金償還金（利子及び違約金を含む。以下「償還金」という。）の回収について、専門的な知識と経験を有する事業者に委託することにより、償還金の回収を促進することを目的とする。

2 履行

受託者は委託された業務について、本市と密接な連携を保ち、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、その他の関係法令等を遵守し誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。

- （１）この仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。
- （２）業務委託の履行に当たって、契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び本市職員の指示によるものとする。
- （３）受託者は、契約書及び仕様書に明示のない場合、又は疑義が生じた場合は、本市と協議するものとする。

3 母子父子寡婦福祉資金貸付金について

母子父子寡婦福祉資金貸付金は、ひとり親家庭の親等に対して、経済的自立の助成と生活意欲の助長を図り、あわせてその扶養している児童の福祉を増進するために、児童の修学に必要な資金などの資金の貸付を行うものである。

4 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

- （１）償還金回収業務（支払督促、訴訟対応等を含む。）
- （２）償還金回収業務に係る報告業務

5 委託対象債権及び対象者

（１）委託対象債権

主に本市が償還指導したものの、支払いがされていない債権や、すでに債権回収業務事業者に委託している滞納債権を対象とする。

ただし、今後の収納状況等により件数や金額は変動するほか、本市の予算状況において増減することがある。

(参考：令和7年度当初時点委託債権)

件数	借主人数	債権額
776件	444人	403,776千円

(2) 対象者

借主、連帯借主、連帯保証人

6 提供する情報

対象債権ごとに、対象者の氏名、住所、償還状況等を電子又は紙媒体によりする。

7 委託期間

令和8年4月1日 ～ 令和9年3月31日

※ ただし、当該契約翌年度の4月1日時点で次のア、イ及びエ、また、当該契約年度の12月1日時点で次のウに該当せず、本市及び受託者が同意した場合は、3年を限度として1年ごとに更新することがある。

ア 受託者がプロポーザル募集の参加要件を満たさなくなった場合

イ 仕様書の内容に従っていないと認められる場合

ウ 委託対象債権額に対する回収金額の割合が0.8%に満たない場合

エ 企画提案書類で提案された取組が実施されていないと認められる場合

8 業務委託料

次のア～クの合計額に消費税相当額を加算した額とする。

ただし、その額が7,000千円を超える場合は、7,000千円とする。

ア 回収実績金額の上限23%に相当する金額（1円未満の端数切捨て）。

イ 支払督促の申立てを行った案件1件につき金30千円。

ウ 訴訟（和解含む）1件につき、着手金100千円及び報酬金200千円

エ 強制執行の申立て案件1件につき金30千円。

オ 民事執行法第207条等に基づく情報提供の申立てを行った案件1件につき金13千円。ただし、同一債務者につき2以上の第三債務者に係る申立てを行った場合は、第三債務者の数が1増えるごとに金7千円。

カ イ、ウ及びエ並びにオについては郵送料、収入印紙、交通費等実費相当分を含むが、予納金相当額、遠隔地への交通費相当額については、本市及び受託者の間で別途協議の上決定する額。

キ 公正証書の作成1件につき金80千円。

ク キについて、公正証書作成費用、交通費、郵便通信費その他事務費は本

市が負担する。

9 委託業務の実施方法

(1) 業務計画書の提出

受託者は、本契約締結後速やかに業務の遂行状況を確認できる業務計画書を提出するものとする。

(2) 受託通知書の送付

対象者に対して文書により受託通知を発送し、債権管理・回収等業務を受託した旨を周知する。

(3) 納付の催告

対象者に対し定期的に文書、電話及び訪問等で未納の事実を通知し、支払意向の確認及び償還勧奨（催告）を以下アからウ等の方法により、全対象者に対し少なくとも年度内に1回行うこと。

その際には、受託者のノウハウを基に創意工夫を凝らしながら、曜日・時間帯等に変化をつける等、対象者の状況に応じて対応するものとする。

なお、催告を行っても支払いのない対象者については、当該債権に係る他の対象者にも催告を行うとともに、電話催告や訪問を行うなど、適宜適切な手段を組み合わせ催告を行うこと。

また、分割納付を行っている場合は、分納誓約が履行されているか確認し、履行されていない場合は速やかに再度、催告を行うこと。

ア 文書による催告

対象者に対し、催告書等を定期的に送付し、納付の催告を行うこと。

イ 電話による催告

対象者に対して、電話により納付催告を行うこと。

ウ 訪問による調査・催告

対象者に対して、訪問により生活状況や資産状況等を調査するとともに、納付催告を行うこと。

(4) 納付の相談

毎月の納付額の相談があった場合は分割納付の相談を行い、本市の認めた範囲において毎月の納付額を決定すること。分割納付の理由及び結果等を適時に本市に報告すること。

(5) 納入通知書の発送、手渡し

対象者が納入通知書を求めた場合、本市様式の納入通知書を送付又は手渡しする。

(6) 現地調査

居所不明の場合は、転居先の確認（住民票、戸籍謄本等の調査を含む。）を行う。転居先が判明した場合は、本市に連絡のうえ、催告を実施する。

また、支払いもなく、納付相談もない場合は、居住実態等の確認を行う。

(7) 法的措置等

再三の催告に応じず納付をしない債務者のうち、本市が認める債務者に対しては、次のとおり法的措置等を行うこと。なお、契約書及び仕様書に明示のない法的措置等の実施が必要な場合は、本市と別途協議のこと。

ア 支払督促

民事訴訟法第383条の規定による申立て、同法第391条第1項の規定による仮執行宣言の申立て、その他当該事件の追行に関する一切の行為を行うこと。

ただし、地方自治法第180条第1項の規定による市長専決事項に基づき、訴訟物の価額が50万円を超える訴えの提起は議会の議決に付すべき事件となることに留意すること。

イ 強制執行

民事執行法第25条の規定による強制執行、同法第180条の規定による不動産担保権の実行その他当該事件の追行に関する一切の行為を行うこと。

(8) 本市への報告

ア 催告、分割納付等相談、回収状況、対象者の状況及び対象者からの苦情・要望等を必要に応じて本市に報告する。

イ 対象者にかかわる情報（住所、勤務先等）を取得した場合及び従前の情報に変更があった場合は、適時本市に報告するものとする。

ウ 月例報告

文書、電話催告、訪問調査・催告等の業務遂行報告書を作成し、翌月15日（15日が本市開庁日でない日（土曜日、日曜日及び国民の祝日）の場合は、その日後最初に到来する本市開庁日）、3月分の報告においては契約年度の末日までに本市に提出するものとする。

エ 最終報告

契約に関わる業務終了時に、対象債権について対象者の居所や経済状況等の現地状況確認、催告及び分割納付等相談の内容、法的措置等の実施状況等の詳細をまとめたものを契約年度の末日までに本市に提出するものとする。

オ その他の報告

本市から業務の遂行状況について報告を求められたときは、速やかに口頭若しくは文書にて報告する。

(9) 本市からの情報提供について

本市は、債権の回収のうち、本市の納入通知書により収納した対象者の納付状況を受託者に情報提供する。

(10) 納付状況について

前掲（９）により提供を受けた納付状況を毎月確認し、未納者及び分納誓約不履行者に対しては再度の催告等の適切な措置を講じること。

(11) 業務終了の判断について

調査及び交渉不可能等の理由により対象者に対する管理・回収業務を終了することが妥当と判断される場合は、その都度、本市と協議して対応するものとする。

10 受託者の遵守事項について

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、関係法令（法律、政令及び省令をいう。）、条例、規則、契約及び本市の指示するところに従い、信義を守り誠実に受託義務を履行するものとする。
- (2) 受託者は、受託者の名称、所在地、代表者名、代表者印、本社、営業所等の管轄部署の電話番号及びその他本市が必要と認める事項について、本市に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。
- (3) 受託者は、委託業務に公租公課等に滞納がない者を従事させなければならない。
- (4) 受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得たときは、この限りではない。

11 業務従事者の遵守事項について

委託業務に従事する者は、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 委託業務に従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 委託業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉使いで市民等と接するよう心がけること。
- (3) 委託業務に従事するときは、身なり、服装等を清潔で好感の持てるものとし、相手に不快感を与えないようにすること。
- (4) 訪問に当たり、土地又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、対象者の所有物を損壊してはならない。
- (5) 業務従事者は、委託業務の履行に際して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品を収受してはならない。
- (6) 業務従事者は、上記（１）から（５）のほか、「債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン」の「３－２ 債権の管理回収業務 （４）業務従事者による威迫等の禁止（債権管理回収業に関する特別措置法第１

7条第1項関係)」に掲げる事項を遵守しなければならない。
(7) 業務従事者は、公租公課に滞納があつてはならない。

12 回収金額について

受託者が回収したものとみなす金額は、本契約期間中に直接本市に支払われた委託債権に係る額とする。

13 業務委託料の支払い

本市は、契約満了後、受託者からの請求に基づき、本業務に係る当該年度中の本市予算の範囲内で委託料を支払うものとする。

14 物品等の負担

業務の遂行に必要な物品等は、受託者において準備するものとする。

15 事故等の処理

契約書又はこの仕様書に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあること（以下「事故等」という。）を知ったときは、受託者は責任をもって適切に事故等の処理を行うこととし、速やかに本市に「事故等報告書」を提出し、実施すべき事項及び手続を明確にしなければならない。

なお、本市は事故等の処理に当たり、必要に応じて受託者に対して指示を行うこととする。

16 個人情報の保護

委託業務は、対象者の氏名、住所、未収債権等の個人情報を取り扱うこととなるため、次の事項を遵守すること。

- (1) 受託者、委託業務に従事している者又は従事していた者（以下「受託者等」という。）は、委託業務に係る個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、業務が終了した後又は契約が解除された後においても、同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
- (3) 受託者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報の適正な管理が図られるよう、従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- (4) 受託者等は、委託業務において取り扱う個人情報を利用の目的を超えて

利用してはならない。

- (5) 受託者等は、委託業務において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を受け、業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。
- (6) 受託者等は、委託業務において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。
- (7) 受託者は、委託業務が完了し、その成果物を本市に引き渡すときは、本市が委託業務のために提供していた個人情報が記録された資料についても、本市に返還しなければならない。

17 本市窓口

本件委託に係る窓口は次のとおりである。

京都市子ども若者はぐくみ局子ども若者未来部子ども家庭支援課
ひとり親家庭支援担当（鈴木・石井）

TEL：075-222-3939

FAX：075-251-1133

メールアドレス：kodomokateisien@city.kyoto.lg.jp

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。

- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

- 第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
 - 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

- 第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

- 第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

- 第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

- 第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。
- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

- 第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人

情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

（提供した資料の返還）

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

（事故の発生の報告義務）

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害の賠償）

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。