滞納者等への電話催告等業務委託　特記仕様書

この仕様書は、伊豆市の市県民税、法人市民税、固定資産税、軽自動車税、入湯税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料及び介護保険料（以下「市税等」という。）の電話催告業務、文書催告業務及び市税等徴収及び収納業務に付随する業務（以下「本業務」という。）について、仕様を定めたものである。

１．業務の名称

滞納者等への電話催告等業務委託

２．業務の目的

民間事業者の創意工夫やノウハウを活用することにより、市税等滞納者に対する電話又は文書による催告並びに納付勧奨を行い、委託者（以下「甲」という。）が実施する市税等徴収及び収納業務の効率化を図り、収納率を向上させることを目的とする。

３．適用範囲

地方税法及び国税徴収法等現行制度の範囲内で、民間委託が可能な事実行為である市税等の催告業務及びこれに付随する業務とする。

（１）この仕様書に規定する事項は、受託者（以下「乙」という。）がその責任において履行するものとする。

（２）本業務の履行に当たって、契約書に定められた事項以外はこの仕様書及び甲の指示によるものとする。

（３）乙は、契約書及びこの仕様書に明示のない場合、又は疑義を生じた場合は、甲と協議するものとする。

４．業務場所

伊豆市役所税務課内

５．委託期間

令和９年３月１日から令和 12 年２月 28 日までとする。

６．業務体制等に関する事項

乙は、本業務を円滑かつ誠実に履行するため、次のとおり、業務監督者及び催告事務担当者をもって業務体制を組織しなければならない。

（１）業務監督者・・・非常駐　１名

本業務全般を掌握し、甲との連絡調整及び本業務の進行管理並びに催告事務担当者の管理監督及び指揮命令等を行う。また、月次報告業務を担当する。

（２）催告事務担当者・・・常駐　常時２名

甲の仕様書及び指示、並びに業務監督者の指揮命令に従い、電話催告、文書催告等の業務を実施する。

ア　業務従事日

（平日）　原則、毎週火曜日から金曜日とし、１月につき 14 日を目途に甲、乙双方協議の上決定する。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178　号）に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年１月３日まで。）を除く。

（平日以外）　毎月第２日曜日。ただし、第２日曜日の翌日が休日の場合は、翌日とする。

イ　業務従事時間

（木曜日以外）　午前 10 時から午後５時までのうち６時間

（木曜日）　午後１時から午後７時までの６時間

ウ　前項の規定にかかわらず、乙は甲と協議の上、業務従事日以外の日又は事務従事時間以外の時間に催告業務を行うことができる。

エ　乙は、業務従事の記録をするため、勤務表を作成しなければならない。また、業務終了時に甲に確認印を求めなければならない。

７．業務内容

（１）納税催告業務

ア　甲が提供する納税義務者データに基づき、納期限を経過してもなお市税等に未納がある場合は、電話又は文書催告により納税指導を行う。

イ　電話又は文書催告を行う前には、直近の納付状況及び交渉経過を甲が指定する端末機（以下「端末機」という。）を用いて確認を行うとともに、交渉後は端末機を用いて交渉経過を随時入力するものとする。

ウ　電話催告に対する問い合わせ対応を行う。

エ　納付書は甲が提供するものを使用し、作成に当たっては端末機を使用するものとする。

（２）口座振替制度の利用及びコンビニエンスストア等での納税勧奨業務

電話催告又は文書催告の際、納期内納付を促すため口座振替制度利用及びコンビニエンスストア又は金融機関での納税の勧奨を行うものとする。

（３）分納不履行者に対する納税催告業務

甲が提供する分割納付確認リストを基に、納付遅れが生じている納税義務者に対して、電話による催告を実施する。

（４）電話番号調査業務

催告対象者の電話番号がわからない場合は、甲が保管する口座振替依頼書、電話帳、インターネット等で電話番号を調査する。

（５）実態調査事務補助業務

市外在住滞納者の一斉実態調査書を他自治体等へ発送し、得られた回答結果について端末機を用いて入力する。また、他自治体等から受領した調査書に対する回答書を作成する。また、必要な資料の印刷を行う。

（６）預貯金調査及び生命保険契約調査結果入力業務

金融機関又は生命保険会社等から受領した調査結果を、甲が使用する滞納管理システムに記録する。

（７）静岡地方税滞納整理機構への滞納者データ入力業務

静岡地方税滞納整理機構に徴収権を移管する事案について、端末機を用いて静岡地方税滞納整理機構の用意する移管事案データ提出用エクセルファイルに、その調定データや収納データの入力を行う。

（８）月次報告業務

乙は、毎月 15 日までに前月中の業務実績を甲に報告しなければならない。ただし、毎年３月及び委託期間満了月については、その月の末日（土曜日、日曜日及び祝日の場合は前開庁日）の午後５時までに報告するものとする。月次報告業務は、毎月１回とし、次の報告書を提出する。

ア　月次報告書_電話催告_日報

イ　月次報告書_電話催告_月報

ウ　月次報告書_口座振替不能催告_日報

エ　月次報告書_口座振替不能催告_月報

（9）その他

上記（1）の業務は原則現年度分のみとし、本業務を実施するにあたって、次の事項も併せて行うものとする。

ア　市県民税申告書の配付（未申告者のみ）

イ　甲及び納税義務者からの連絡事項の伝達等

ウ　国民健康保険税は二重加入を解消するため、資格喪失手続き等の勧奨を行う。

エ　その他甲が必要と認める事項

8．物品等の負担区分

（1）本業務を実施するにあたり、甲が貸与・提供する物品等は、別表１のとおりとする。

（2）乙は、別表１の物品等を貸与した時は、借用書（任意様式）を提出しなければならない。

（3）乙は、本業務を執行する上でその他必要な物品を負担するものとする。

（4）乙は、本業務の履行にあたって甲から貸与を受けた物品等について、損傷又は紛失があったときは、直ちに甲に報告するものとする。なお、この損傷等の原因が乙の故意又は過失により生じたと認められる場合は、乙の負担により賠償しなければならない。

9．端末機の使用等

（1）収納状況の確認及び納付書の作成等については、甲の使用承諾を得た上で、端末機より発行するものとする。

（2）個人情報が記載された書類の印刷は、甲の承諾する必要最低限にとどめること。

（3）個人情報が記載された書類を受領した時は、必ず甲へ返却すること。

10．身分証明書

（1）乙は、催告事務担当者の身分証明書を作成しなければならない。

（2）催告事務担当者は、本業務に従事するときは（1）の身分証明書を常時携帯しなければならない。

（3）本業務に従事しなくなった催告事務担当者の身分証明書は、ただちに乙が回収し処分しなければならない。

11．甲への届出

乙は、次に掲げる事項について契約締結後 14 日以内に甲に届け出るものとする。また変更が生じた場合も同様とする。

（1）業務代理人等通知書

（2）経歴書

（3）個人情報保護に関する受託者及び従事者の誓約書

（4）催告事務担当者シフト表（催告事務担当者が３人以上いる場合）

12．催告事務担当者に対する教育訓練

乙は、本業務の円滑な履行を図るために、催告事務担当者に対し必要な教育研修を実施するものとする。なお、教育研修を実施したときは、研修の実施日時、参加者氏名、研修内容、実施写真を報告書としてまとめ、直近の月次報告時に提出するものとする。

13．委託料の支払方法

（1）乙は、原則として６か月毎、甲に対して６か月分の委託料を請求することができる。ただし、特段の事情がある場合は、甲乙協議の上、３か月毎の請求とすることができる。

（2）請求を行う場合、乙は次の書類を提出し、甲の検査を受け、合格しなければならない。

ア　対象期間の打合せ記録簿
イ　対象期間の月次報告書_電話催告_年間集計表
ウ　対象期間の月次報告書_口座振替不能催告_年間集計表
エ　対象期間のシフト表
オ　対象期間の勤務実績表
カ　対象期間の勤務表（写し）

14. 業務従事者の遵守事項

（1）本業務従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
（2）本業務の従事にあたっては、常に規律正しくし、好感を持てる態度と言葉遣いで納税義務者と接すること。
（3）本業務に従事するときは、常に名札などにより会社名を表示すること。
（4）乙は、本業務の履行に関連するいかなる理由があっても、納税義務者から金品、その他物品等を収受してはならない。
（5）乙は、業務の処理を他に委任し、又は請け負わせてはならない。

15. 個人情報の保護

（1）秘密の保持

乙は、本業務に関して知ることのできた秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

（2）収集の制限

乙は、本業務を行うために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（3）複写及び複製の禁止

乙は、甲が指示した場合を除き、本業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された書類等を複写し、又は複製してはならない。

（4）目的外使用及び第三者への提供禁止

乙は、本業務に関して知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（5）授受及び搬送

乙は、本業務を行うために個人情報の授受を行う場合には、委託者の許可又は指示を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

（6）保管及び返還等

乙は、本業務を行うために個人情報の保管を行う場合には、甲の許可又は指示を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。また、乙は本業務を行うために甲から貸与され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された書類等を、契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。

（7）報告義務

乙は、本業務による個人情報の取扱いに関し、事故が生じたときは、その内容について甲に速やかに報告し、甲の指示を受けなければならない。

（8）立入調査

甲は、乙が本業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項について乙に報告を求め、又は立入調査できるものとする。

（9）従事者の監督

乙は、本業務に従事する者に対して、在職中及び退職後においても本業務に関して知ることのでき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てはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を遵守するよう、必要な監督を行わなければならない。

16. 報告義務

乙は、本業務の実施にあたり、やむを得ない事由により実施することが出来ないときは、直ちに甲へ報告し、甲と協議するものとする。

17. その他

本業務の実施に当たっては、受託者は労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律及びその他の労働関係法規を遵守し、適正な労務管理の下で本業務を履行すること。

別表１

種類	物品名等
機器類（貸与）	端末機：２台、プリンター（共用）：１台、電話機：２台、机：２台、椅子：２脚、什器：１台
事務用品（提供）	送付用封筒、納付書、口座振替依頼書、その他必要な届出様式等