

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について

市税、保険料及び不当利得返還にかかる納付催告等業務における委託事業者（以下「受託者」という。）の業務内容等については、次のとおりとする。

1. 総則

本書は、仕様書「10. 業務の詳細」で定める本委託業務の業務内容及び受託者の履行範囲を示すものである。

2. 市税に関する業務

(1) 市税滞納者への電話催告業務

ア. 以下の対象者に納付催告のための架電等を行う。

(i) 督促状送付対象者

督促状指定納期限を経過した時点で現年度市税を滞納している者。

(ii) 催告書送付対象者

催告書を送付した者のうち、委託者が指定する者。

イ. 口座振替勧奨

納付催告に付随して、口座振替の加入勧奨を行う。

ウ. その他委託者が指定するもの

上記のほか、委託者が受託者へ対象として提供する事案。

3. 保険料及び不当利得返還に関する業務

(1) 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料滞納者への訪問催告、電話催告業務及び不当利得返還請求対象者への電話催告業務

ア. 以下の対象者に納付催告のための訪問及び架電等を行う。

(i) 督促状送付対象者（不当利得返還を除く）

督促状指定納期限を経過した時点で現年度保険料を滞納している者。

(ii) 催告書送付対象者（不当利得返還を除く）

催告書を送付した者のうち、委託者が指定する者。

(iii) 国民健康保険料口座振替不能者（不当利得返還を除く）

国民健康保険料の口座振替納付ができなかった者。

(iv) 不当利得返還請求対象者（架電のみ）

国民健康保険の喪失後に同保険証を使用して受診した者。

高齢受給者の負担割合が変更した者。

負担区分変更（高額療養費の限度額変更）に伴う療養費返還請求を行ってい

る者。

イ．口座振替勧奨

納付催告に付随して、口座振替の加入勧奨を行う。

ウ．国民健康保険資格喪失手続勧奨

他の健康保険に加入している恐れのある者に対して、国民健康保険の資格喪失手続勧奨を行う。

エ．その他委託者が指定するもの

上記のほか、委託者が受託者へ対象として提供する事案への対応。

(2) 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料訪問収納業務

ア．対象世帯

督促状指定納期限を経過した国民健康保険料、後期高齢者医療保険料の滞納世帯とする。

イ．対象保険料

原則として督促状指定納期限を経過した現年度分の滞納保険料とする。ただし、6月から12月までは、前年度分保険料の収納を行ってよいものとする。

ウ．納付勧奨

訪問員は、対象世帯について、納期限内の自主納付を促すものとする。なお、滞納保険料の納付勧奨を行う前には、直近の納付状況及び交渉経過について必ず確認を行うこと。

エ．保険料の収納

保険料の収納は現金のみとし、それ以外の有価証券等（小切手、手形、切手等）による収納は行ってはならない。収納した保険料は、久留米市指定金融機関に送達するまでの間は、受託者が保管し、保管日の翌営業日までには久留米市指定金融機関へ送達し、委託者の確認を受けなければならない。

なお、送達に使用する送達票は受託者が準備すること。

オ．保険料の管理

受託者は、訪問員が収納した保険料について、常に善良な管理者の注意を払うとともに、十分なセキュリティ対策を期し、事故防止に必要な措置を講じること。

なお、管理方法については、受託者の提案事項とする。

カ．領収書（控）等の提出

受託者は、収納金計算書を訪問員一人ごとに作成し、領収証（控）、指定金融機関等で払い込んだ領収証書の金額がそれぞれ一致していることを確認した後、週に1回委託者が指定する場所に持参し、委託者の点検を受けること。収納金計算書の様式については、委託者と受託者が協議の上、定める。また、毎月委託者が指定する様式の出納金報告書を作成し、翌月5日（休日の場合は、その翌日）までに委託者に電子データ及び紙媒体で提出すること。

キ．不在票

訪問員は、納付義務者が不在の場合、「不在票」をポスト等に投函すること。ただし、滞納者である納付義務者の住居であることが確認できない場合、投函しないこと。

なお、不在票の仕様等については、受託者の提案事項とし、委託者と協議の上、受託者が作成する。

ク．口座振替勧奨

訪問員は、口座振替依頼書を持参し、対象世帯が口座振替未加入の場合、口座振替勧奨を行うこと。また、納付義務者がキャッシュカードによる口座振替申込を希望する場合は、ペイジー口座振替受付端末機による申込受付を行うこと。ペイジー口座振替受付サービスについては、委託者から当サービス専用のモバイル端末機を受託者に貸与する。貸与したモバイル端末機は、善良な管理者の注意を払うとともに紛失や破損防止に必要な措置を講じること。当サービス専用の口座振替依頼書については訪問員が回収を行い、責任者に提出し、責任者が精査した上で、委託者が指定する場所に持参し提出すること。

なお、モバイル端末機の貸出にあたっては、貸出を希望する前営業日までに委託者に貸出の申請を行い、委託者が保管する貸出簿に記録し、委託者からの承認を得ること。

ケ．納付書の交付

訪問員は、納付義務者から納付書の発行を求められた場合、受託者が準備するシステムにて発行し交付すること。納付書発行の条件等は、委託者及び受託者が協議の上、定める。

コ．訪問実績の報告

受託者は、毎月１０日（土・日・祝日の場合は翌開庁日）には、前月１日から前月末日までの１カ月間の臨戸実績報告及び送達明細を委託者に報告すること。

ただし、委託期間満了月分については、満了月の末日（土・日・祝日の場合は前開庁日）の午後５時までに報告すること。

サ．経過記録の登録

訪問員は、対象世帯との経過記録を受託者が準備するシステムにその都度登録すること。なお、受託者が、より最適な記録方法を提案できる場合、委託者と協議の上、決定すること。

(3) 所得未申告者への訪問及び電話による申告勧奨業務

別途定める「未申告対策実施要領」に基づき、対象者へ申告勧奨を行う。

(4) 郵便返戻者等居所不明者の現地居住調査業務

委託者が提供する国民健康保険料督促状及び被保険者証等の郵送返戻対象者について、現地調査を実施し、当該納付義務者の居住確認を行うこと。なお、現地調査

の結果、居住していないことが判明した場合は、関係者（管理人、現居住者等）の証言を確認し、「居住不明調査票」を作成し報告すること。

また、訪問徴収の際に納付義務者の居住事実が確認できないとき、あるいは所在が分からないことが判明した場合も同様に報告すること。

（５）財産調査の補助業務

委託者が提供する財産調査依頼リストを確認のうえ、調査に必要な入力業務を行ったうえで照会文書又は照会データを作成し、照会先へ照会文書の発送を行うこと。発送後は、財産調査依頼リストに発送済の旨を入力し、調査の進捗を管理すること。

回答結果については、滞納整理システムへ入力及びファイリングを行い、徴収担当職員へ提出すること。財産調査の種類に関しては、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

（６）SMS（ショートメッセージサービス）を活用した納期案内業務、督促状発送前の納付勧奨業務及び各種勧奨業務

保険料にかかる各種勧奨や督促状発送前の未納者に納付を促すためSMSを活用する。対象者及び内容については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

４．共通業務

（１）電話番号調査業務

受託者は、対象者のデータ引渡し時点で、電話番号が判明していない対象者について、「電話帳」又は受託者が有する電話番号検索ソフトウェア等を使用して電話番号調査を行い、新規に電話番号が判明した者については、納付催告を行った上で、処理結果に電話番号の情報を含めて記録する。

（２）着信対応

対象者から折り返しの電話の着信があった場合、架電業務と同様の対応を行う。

５．納付催告の留意点

対象の市税及び保険料について滞納となっていることを確認し、応答者の反応により、別紙２「納付催告業務における会話内容別対応方法について」を基本として、委託者及び受託者が協議の上、決定した仕様により対応する。なお、複数のケースに該当する場合、それぞれの項目につき対応する。

６．データ受け渡し

本委託業務の実施にあたって、委託者は、受託者に対して対象者データの受け渡しのみを行う。そのため、受託者は本委託業務を履行するための訪問催告及び電話催告システム、その他関連機器の調達及びシステム改修を行わなければならない。

(1) データの引き渡し

委託者は、催告対象者データをエクセルもしくはCSVファイルにて月に1回、また催告中止データを適宜引き渡す。なお、主なデータ項目については、以下のとおりである。詳細なデータ項目等は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

a. 対象者データ

項目	備考
対象者	住民コード、住所、氏名、生年月日、電話番号等
滞納情報	滞納期別、滞納額、納期限等
収納情報	収納期別、納付額、納付日等
交渉記録	交渉日時、交渉内容等
口座振替情報	口座振替登録の有無
申告情報	申告の有無
不当利得情報	返還請求額、返還請求事由、納期限等

b. 催告中止データ

項目	備考
対象者	住民コード等

(2) 催告結果データの提出

受託者は、催告結果データを委託者が指定する方法及びファイルレイアウトにて週に1回提出すること。

7. エスカレーション

(1) オペレータでは対応困難と業務遂行責任者が判断した案件

「責任者を出せ」等、業務遂行責任者がオペレータにおいて対応困難と判断した案件については、業務遂行責任者が対応し原則としてエスカレーションしないこと。

(2) 受託者による対応が困難と判断した案件

「市の職員を出せ」等、受託者における対応が困難だと業務遂行責任者が判断した案件については、委託者から連絡することを伝え、都合の良い時間帯（原則として開庁時間）及び連絡の取りやすい電話番号を確認すること。なお、単に「市の職員を出せ」等の案件は該当しないことに留意すること。

(3) 納付相談、滞納処分に関する対応

納付相談、滞納処分に関する問い合わせは、委託者に必ずエスカレーションすること。

8. 後処理

(1) 処理結果の記録

オペレータ又は業務遂行責任者は、納付催告の結果（折衝内容等）を受託者の準備するシステムに記録すること。記録方法は受託者の提案事項とし、委託者と協議の上、決定する。

(2) 処理結果を記録する必要がある項目

- ア. 担当オペレータ名
- イ. 対応日時
- ウ. 対応相手
- エ. 折衝内容
- オ. 納付予定日
- カ. 架電した電話番号
- キ. 口座振替加入勧奨実施の有無
- ク. 調査の結果判明した電話番号
- ケ. 業務遂行責任者が対応した場合、その旨及び理由
- コ. エスカレーションした場合、所管課（応答者）、その旨及び理由

9. 統計情報

(1) 統計情報の記録及び作成

受託者は本委託業務の履行にあたり、委託者に報告するため、業務に応じて統計情報を記録すること。

(2) 納付催告業務（訪問及び電話）

- ア. 対応件数
- イ. 報告件数
- ウ. 納付約束件数
- エ. 納付約束総額
- オ. 実績
- カ. 接触率
- キ. 約束率
- ク. 履行率
- ケ. エスカレーション件数
- コ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの

(3) 訪問収納業務

- ア. 訪問件数
- イ. 領収した各保険料額
- ウ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの

- (4) 財産調査補助業務
 - ア. 債権別調査件数
 - イ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの
- (5) SMS 勸奨業務
 - ア. 月別送信件数
 - イ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの

10. 本委託業務の管理運営

- (1) 納付催告対象者及び訪問収納対象者データの収受、保管

委託者は、本委託業務にかかる対象者データを月1回、また催告中止データを適宜、受託者に引き渡す。

受託者は、本委託業務の履行にあたって情報セキュリティにかかる事故が発生しないよう適切に管理すること。

なお、履行場所における対象者データ等の管理方法については、受託者の提案事項とする。
- (2) 入退室管理

受託者は、履行場所における従事者等の入退室を管理し、対象者データ等の外部流出等が生じないよう最適な入退室管理を講じること。
- (3) 従事者の勤怠管理

受託者は、本委託業務の履行を滞りなく行えるよう、従事者の勤怠管理を適切に行うこと。
- (4) オペレータに対する業務の割振り

受託者は、実施日ごとに各オペレータの当日処理分の対象者データ又は担当業務を割り振ること。
- (5) 業務計画書（年間計画・月間計画）

受託者は、委託者が想定する対象件数を踏まえ、オペレータの席数や実施日数等の年間計画及び月間計画を策定し、委託者に対して書面により提出すること。
- (6) 業務報告書（日次報告・月次報告）

受託者は、「9. 統計情報 (2) から (5)」の記録を集計し、日次報告として作成すること。

また、当月分の報告を月単位に集計した実績を提出すること。
- (7) その他運営管理全般

責任者は、本委託業務の管理運営にあたって、上記(1)～(6)以外の必要な事項について、適切に対応すること。

なお、受託者が判断できない事項が生じた場合、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

1 1. その他

受託者は、委託者から引き渡された対象者データが同一月内で重複し、同じ対象者が複数の納付催告業務に該当する場合、当該対象者に対する納付催告において該当する事由をすべて伝えること。