

福岡市営住宅退去者滞納家賃等債権回収業務委託に係る仕様書（提案時）

1 委託する事務の範囲

当該業務において、福岡市が受託者に委託する事務の範囲については、下記のとおりとする。

なお、納入義務者に対する訴訟等法的措置は委託の範囲外とする。

- (1) 納入義務者に対する滞納家賃等の督促
- (2) 滞納家賃等の収納事務及び領収書交付事務
- (3) 収納した滞納家賃等を安全及び確実に保管する事務
- (4) 収納した滞納家賃等を福岡市へ入金する事務及び報告事務
- (5) 納入義務者との支払いに関する交渉（支払い期間及び金額に係る交渉、分納の相談他）、交渉経過及び分納の内容の報告及び分納履行管理
- (6) 納入義務者等からの問い合わせに対する対応
- (7) 督促などの文書が不送達の場合の、必要に応じた住民票・戸籍謄本等の関係機関への請求及び納入義務者の住所地調査
- (8) 納入義務者等、滞納家賃等に関する各種データの管理
- (9) 委託料の精算に関する事務
- (10) その他上記に付随する業務

2 委託件数及び金額

福岡市営住宅使用料（以下「滞納家賃」という。） 50 件 3,800,000 円（概算）

福岡市営住宅修繕料（以下「修繕料」という。） 220 件 26,500,000 円（概算）

委託開始後も適宜、福岡市から受託者へ委託を行う。その場合は、福岡市及び受託者は、委託債権の総件数及び総額を相互に確認するものとする。

3 委託開始時期及び契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

良好に業務を履行した場合は、翌年度の予算成立を前提とし、4 か年を限度として契約を更新する場合がある。

4 委託料の支払い

- (1) 当該業務委託料は、受託者から福岡市へ払い込みがあった金額に対し、成功報酬率を乗じて得た額とする。ただし、1 円未満の端数は切り捨てる。

また、上記委託料の月額額の 10% の金額を消費税相当額（1 円未満の端数は切り捨てる。）とし、上記委託料に付加する。

- (2) 福岡市は、受託者に対し、四半期ごとに、上記(1)に定める委託料、消費税相当額の月額について、その 3 カ月分の合計金額を、受託者から適法な請求書を受領した日か

ら起算して 30 日以内に受託者の指定する口座に支払う。

5 福岡市から受託者への提供する情報及び提供方法

- (1) 福岡市は下記①から④の情報が正しく正確であることを表明及び保証をした上で、これらを受託者へ提供する。
 - ① 納入義務者の氏名（漢字・かな）
 - ② 納入義務者の入居していた住宅に関する情報（住宅名・棟・部屋番号、住宅番号、退去事由）
 - ③ 納入義務者ごとの滞納期間・月数及び滞納金額
 - ④ 納入義務者の退去後の住所及び連絡先
- (2) 上記(1)の情報の授受は、福岡市、受託者の担当者間により授受の確認できる手渡し、配達記録の確認できる郵送又は暗号化した電子メールでのデータ交換によるものとする。
- (3) 福岡市及び受託者は、情報の授受にあたっては、情報の紛失漏えいのないよう厳重にこれを行うものとする。
- (4) 福岡市は上記(1)以外の情報についても、受託者の当該業務の実施に必要であると福岡市が判断した場合は、随時に受託者へ提供することができる。
- (5) 受託者は、上記(1)と(4)の情報を、本契約終了後は、福岡市の指示に従い、福岡市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。

6 委託債権の督促方法

- (1) 委託債権の督促方法は、原則として受託者の判断に任せる。
- (2) 受託者は、福岡市の代理人としての品位ある発言・態度を保つとともに、委託債権の督促を行う場合は、福岡市から当該業務を委託されていることを納入義務者等に対し告げなければならない。
- (3) 委託債権の督促は、納入義務者等の承諾なく、午後 9 時から翌朝午前 8 時までは行わないこと。
- (4) 受託者は、業務上生じた処理費用を、納入義務者から徴収してはならない。

7 委託債権に係る福岡市の督促の制限

- (1) 福岡市は、受託者に対して当該事務を委託した債権について、受託者に無断で納入義務者に対し、滞納納額を通知し、督促してはならない。
- (2) 福岡市の督促によらずに納入義務者が委託債権を福岡市へ支払った場合は、福岡市は収納した後、速やかに受託者へ文書でその内容を連絡するものとする。

8 委託を中止する債権

- (1) 委託債権の内、督促したが、転居先が不明、自己破産等により回収見込みがない判

明した債権については、督促を中止し、福岡市へ報告する。

- (2) 上記(1)の内、福岡市から委託の中止の申し出があった債権については、受託者は速やかに応じなければならない。
- (3) 委託債権の内、福岡市が法的措置又は不納欠損処理を行うため、福岡市から委託の中止の申し出があった債権については、受託者は速やかに応じなければならない。
- (4) 上記(1)と(3)以外の委託債権の内、福岡市から委託の中止の申し出があった債権については、受託者は速やかに応じなければならない。
- (5) 市及び受託者は、一部の債権について、委託を取りやめる必要が生じた場合は、相手方に対し文書により申し出るものとする。
- (6) 委託を中止した債権について、中止後に収納された収納金は福岡市、受託者いずれが収納した場合でも、委託料算定、支払いの対象とはしない。本条項は本契約終了後においても同様とする。

9 入金口座及び保管口座

- (1) 受託者は、本件事務の開始に当たり、専ら本件事務により収納した委託債権を保管するための受託者名義の銀行預金口座（以下「専用口座」という。）を開設し、専用口座の金融機関名、支店名等を報告する。（金融機関名、支店名等の指定はしない。）
- (2) 収納した委託債権は速やかに専用口座に入金し、福岡市に払い込むまでの間、確実及び安全に保管しなければならない。

10 委託債権の収納方法

- (1) 受託者は、口座振込、現金書留郵便による送金、受託者作成の納付書等の方法によりに納入義務者から委託債権の支払いを受けるものとする。
- (2) 受託者は、納入義務者から現金書留郵便による送金等、現金により委託債権を収納したときは、納入義務者に領収書を交付するものとする。
- (3) 受託者は現金により委託債権を収納した時は、その出納を明らかにすること。
- (4) 受託者は、領収書に記載する領収者及びその領収印について、福岡市に文書（別紙1）で届け出なければならない。
- (5) 受託者は、納入義務者から口座振込により委託債権を収納したとき、当該納入義務者との間で取り決めがある場合には領収書の交付を省略することができる。
- (6) 受託者は、収納金を亡失・棄損した場合は、速やかに市に報告し、市の指示に従うこと。
- (7) 受託者は、委託債権の収納に係る資料を契約終了時から5年間保管しなければならない。

11 福岡市への報告及び収納した滞納家賃等の払い込み

- (1) 受託者は、収納した委託債権について、滞納家賃と修繕料に分けて1ヶ月ごとに毎月末日締めで取りまとめ、収納月の翌月第7営業日までに福岡市に報告する。ただし、収納月が3月の場合、同月末日までに福岡市に報告すること。

- (2) 受託者は、上記(1)により福岡市へ報告した委託債権について、市が発行する納入通知書により収納月の翌月 25 日までに市が指定する金融機関等において払い込む。
- (3) 受託者は、収納金の払い込みを遅延した場合は、速やかに文書により福岡市に報告しなければならない。
- (4) 受託者の責めに帰すべき事由により、前記の規定による払い込みが遅れた場合においては、市は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、この契約の締結の日における政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和 24 年法律第 256 号）第 8 条第 1 項の規定に基づき財務大臣が決定する遅延利息の率（以下「基準率」という。）の割合で計算した額の遅延利息の支払を受託者に請求することができる。

12 苦情処理について

- (1) 受託者は、福岡市の代理人として良識のある行動と善良なる態度で当該業務を実施するものとし、納入義務者等、第三者から苦情等が出されないよう注意を払うこと（ただし、合理的でない主張は、ここにいう苦情等に含まれない。以下同じ）。
- (2) 納入義務者等、第三者からの苦情については、受託者において適切に対応するが、苦情の内容によっては、福岡市が単独で対応を行うか、又は福岡市と受託者とが共同で行うものとする。
- (3) 福岡市は苦情処理に関して、受託者の求めに応じ、必要な協力を行うものとする。

13 各種情報の福岡市への報告等

- (1) 受託者は契約終了時に、分納払中の退去滞納者や保証人等の分納履行状況を速やかに報告する。
- (2) 受託者から福岡市が報告を受けた情報は、福岡市が次の委託先に開示することがある。
- (3) 受託者は、退去滞納者や保証人等、受託債権に関する各種情報、交渉経過を明らかにした帳簿等の資料を常に整備しておかなければならない。
- (4) 受託者は、前項の帳簿等の資料を、本契約終了後は、福岡市の指示に従い、福岡市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。

14 秘密の保持等

- (1) 受託者は、本契約の契約期間中、又は終了後においても、当該業務の遂行上知り得た機密又は情報等を、第三者に漏洩してはならない。
- (2) 受託者は、当該業務の遂行上知り得た機密又は情報等の漏洩、滅失、毀損等の防止、保護に必要な体制の整備及び措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、当該業務の遂行上知り得た機密又は情報等を第三者に閲覧させ、又は譲渡してはならない。
- (4) 受託者は、当該業務の遂行上知り得た機密又は情報等が漏洩、滅失、毀損等したと

きは、速やかに福岡市に報告するとともに、福岡市の指示するところに従い原状に回復させなければならない。

15 業務実施の報告及び検査について

- (1) 福岡市は、当該業務の適正な実施を確保するため、必要があると認めるときは受託者に対し、当該業務の実施状況につき必要な報告を求めること、又は、立入検査を実施することができる。
- (2) 受託者は、福岡市の立入検査の実施に協力しなければならない。なお、立入検査の実施に際して福岡市は、受託者が保管する当該業務関連以外の個人情報侵害しないよう配慮しなければならない。
- (3) 上記の(2)の立入検査の結果、受託者の当該業務の実施が適切でないと認められる場合には、福岡市は受託者に対しその改善を求めるとともに、業務の改善が認められるまで当該業務を中止させることができる。
- (4) 受託者は、福岡市の収納事務の代理機関として、会計管理者の検査が実施される場合、対応しなければならない。

16 協議

- (1) 受託者は必要に応じ、当該業務を行うに際し、福岡市と協議すること。
- (2) 受託者は、当該業務開始後、実施方法等で問題が生じた場合は福岡市と協議すること。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

（1）個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

（2）情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（3）機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（4）完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（5）可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当た

っては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
- ・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、

第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。

別添 個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト

		課長	係長	担当者
決	裁			

個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○ 否→× 該当なし→/

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	①個人情報等の管理体制を確認		
		ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。		
		イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。		
		②漏えい事故等発生時の体制を確認		
		ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。		
		イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。		
		③従事者に対する研修の実施状況を確認		
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。		
		④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認		
		ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。		
		イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。		
2	作業場所、保管場所	①個人情報等を取扱う作業場所を確認		
		ア.個人情報等を取り扱う区域や場所を明確に定めているか。		
		イ.入退室管理を適切に行っているか。		
		ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。		
		②個人情報等の保管場所を確認		
		ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。（個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。）		
		イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。		
		ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。（自社のものや他契約のもの）		
		③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認		
		ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。		
		イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。		

3	個人情報の収 受、利用	①漏えい等の事故を防止するための対策を確認		
		ア.個人情報等の收受や送付について、記録等の管理が行われているか。(日時・書類名・担当者等)		
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。		
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認		
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。		
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。		
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。		
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。		
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認		
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。		
		イ.業務以外の目的外利用をする場合（自社の営業活動など）、市に書面で承諾を得ているか。		
4	返還・廃棄・消 去	①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認		
		(個人情報 を市に返還する場合) ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。		
		(個人情報 を委託業者で廃棄・消去する場合) イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。		

【確認要領】

- ① 特記事項に基づき、少なくとも年 1 回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。
※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。
※確認項目 1 及び 4 については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。
- ② 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。
- ③ 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。
【確認結果】 適→○ 否→× 該当なし→／ ※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択
【実施日】 実地検査を行い確認した日を記載
【確認内容】 実地検査において確認した内容（適否判定の根拠）を記載
- ④ 確認結果が「否（×）」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。
また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。
なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨（再確認日・改善結果）を追記してください。
- ⑤ 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約の一件書類に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加（行を追加）して実施してください。
ただし、既存の確認項目について削除または改変する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。
（情報セキュリティ共通実施手順 8 (1)①エ）