

豊田市市税等納付催告・窓口業務委託仕様書

1 業務名

豊田市市税等納付催告・窓口業務委託

2 目的

本仕様書は、納付催告業務、窓口業務等を委託することにより、これらの業務の効率的かつ効果的な実施と徴税吏員が滞納整理に専念できる時間の確保を図り、収納率を向上し、税及び公課の公平性を確保することを目的とする。

3 履行場所

豊田市役所債権管理課事務室（豊田市西町三丁目60番地）

4 契約期間

- （1）委託業務期間は令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。
- （2）受託者は委託期間の開始から令和8年3月31日までの間を準備期間とし、納付催告・窓口業務についての知識の習得や運営体制の把握、人員の確保、統括体制の確立等を行うものとする。ただし、開設準備期間における委託料の支払は発生しないものとする。

5 業務日時

- （1）業務日は、開庁日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く。）とする。
- （2）業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（火曜日及び木曜日の電話催告に係る業務時間については、午前8時30分から午後7時まで）とする。
- （3）業務時間内に着手した架電、返電、窓口受付又は電話受付の対応が業務時間後も継続している場合には、当該対応の完了までは、乙の責任において行うものとする。

6 対象債権

委託業務の対象債権は、次のとおりとする。

（1）市税

- ア 市県民税（普通徴収及び特別徴収）
- イ 固定資産税・都市計画税

- ウ 法人市民税
- エ 軽自動車税
- オ 国民健康保険税
- カ 事業所税

(2) 公課

- ア 介護保険料
- イ 後期高齢者医療保険料
- ウ 保育料
- エ 生活保護費徴収金

7 委託業務

委託業務の範囲は、次のとおりとする。なお、件数は処理件数の見込値を示す。

(1) 納付催告業務

ア 対象者の抽出

(ア) 対象者は、市税又は公課の滞納者のうち、原則、滞納年数2年以下の者とする。

(イ) 受託者（以下「乙」という。）において、月1回、滞納整理システムから対象者を抽出する。ただし、次に掲げる者その他のあらかじめ豊田市（以下「甲」という。）の示す基準に該当する者については、架電しない。

- a 執行停止中、差押中又は交付要求中の者
- b 分割納付中の者
- c 催告禁止の記事が入力されている者
- d 来庁又は納付約束をしており、その約束期限が到来していない者

イ 電話催告（架電回数：約50千件／年）

(ア) 架電時間及び架電回数

- a 原則として、時間帯（昼間（午前8時30分～午後5時15分）、夜間（午後5時15分～午後7時））を変えて、月3回を上限として架電する。
- b 夜間に架電する曜日は、毎週火曜日及び木曜日とする。
- c SMS（ショート・メッセージ・サービス）によるメッセージ送信1回をもって架電1回に代えることができる。なお、同一の対象者につき同一の月に行う電話催告の全てをSMSによるメッセージ送信に代えることはできない。ただし、SMS送信後、当月内に電話催告不要となり、結果として電話催告がSMSのみになった場合又は対象

者の事情により SMS でしか連絡が取れない場合を除く。なお、SMS の送信にあたっては、乙で用意した PC 端末・通信機器を使用し、完全オンプレミス型システムを用いることとする。

(イ) 架電及び返電対応

- a 原則として滞納額全額の自主的納付を呼びかけ、対象者の希望する納付予定時期（納付が複数回となる場合には、最終回の納付予定時期をいう。）があらかじめ甲が示す基準に適合しない場合には職員に電話を引き継ぐ。
- b 架電及び返電対応の都度、その内容を滞納整理システムに入力するほか、職員への移管が必要な案件等については、滞納整理システム上で必要な処理をする。
- c 納付書の再発行
納付書の再発行の申出があった場合（職員に電話を引き継いだ場合を除く。）、送付文及び納付書を作成し、送付する。送付後は、納付の履行状況を管理する。

(ウ) 財産調査等の入力（文書催告における財産調査等の入力を含め、約 2 千件／年）

- a 架電又は SMS に反応のない者その他のあらかじめ甲の示す基準に該当する者について、預金、給与、年金、実態調査（他自治体への照会をいう。以下同じ。）及び携帯電話契約内容調査を滞納整理システムに入力する。
- b 給与照会、年金照会、実態調査又は携帯電話契約内容調査を入力した場合には、滞納整理システムにその旨の経過記録を入力する。

(エ) 電話番号調査（約 1 千件／年）

- a 次の手順で、電話番号の不明な者について電話番号を調査する。
 - (a) 電話番号の登録のない者を滞納整理システムから抽出する。
 - (b) 滞納整理システム及び他のシステムを調査し、調査結果及び判明した電話番号を滞納整理システムに入力する。
- b a については、窓口対応、受電対応時に電話番号を聞き取り、判明した件数も含めるものとする。
- c a の方法により電話番号が判明した者については、原則当月内に電話催告を行う。

(オ) 各種停止処理

停止処理が必要な案件について、督促状、催告書及び延滞金請求の停止処理をする。各種停止処理期限までに、停止処理が誤っていないか確認を行う。

(カ) 口座振替対応

口座振替希望者には口座振替依頼書（兼廃止届）（以下「依頼書」という。）を送付する。

(キ) 外国語対応

あらかじめ甲が指定する外国語の場合には、甲の準備する通訳（人、タブレット、電話）を介して電話催告を行う。

ウ 文書催告（約2千件／年）※ハガキ催告含む

(ア) 催告対象者

市税又は公課の滞納者であって、電話番号の不明な者又は架電若しくはSMSに反応のない者のうち、原則、滞納年数2年以下の者とする。

(イ) 催告文書（ハガキによる催告も含む）を作成し、送付する。必要に応じて納付書を作成し同封する。送付後は、納付の履行状況を管理する。

(ウ) 文書催告の問合せについての電話対応。

(エ) 財産調査等の入力。

a 文書催告に反応のない者について、預金、給与、年金、実態調査及び携帯電話契約内容調査を滞納整理システムに入力する。

b 給与照会、年金照会、実態調査又は携帯電話契約内容調査を入力した場合には、滞納整理システムにその旨の経過記録を入力する。

(2) 窓口受付業務

債権管理課窓口に来庁した者の受付を行う。

ア 来庁者の特定

来庁者の氏名等を、窓口受付表を使用して確認し、来庁者を特定する。

イ 用件の確認及び担当職員への引継ぎ

(ア) 課税や納付等に関する基本的な事項については、乙にて回答する。

(イ) 次に掲げる用件の場合には、職員に引き継がず、それぞれに掲げる処理をする。

a 口座振替の受付

依頼書を渡し記入内容を確認の上、依頼書を受け付ける。

b 納付の申出

申出の内容があらかじめ甲が示す基準に適合する場合には、申出内容での納付書の再発行又は持参した納付書への確認印の押印を行う。持参した納付書の延滞金と受入日時点での延滞金に差額が発生している場合は、新たに納付書を作成すること。また、必要に応じ、督促、催告及び延滞金請求の停止処理をする。

c 他課の所管に関する事項

所管課窓口を案内する。

(ウ) 乙が対応した内容について、滞納整理システムに経過記録を入力する。

ウ 受付窓口は平常2つとし、必要に応じて、臨時に受付窓口を増やして対応する。

エ 外国語対応

あらかじめ甲が指定する外国語の場合には、甲の準備する通訳（人、タブレット、電話）を介して対応する。

(3) 電話受付業務

債権管理課に入電した電話の受付を行う。

ア 個人の特定

架電者の氏名等を電話受付表にて確認し、架電者を特定する。

イ 用件の確認及び担当職員への引継ぎ

(ア) 課税や納付等に関する基本的な事項については、乙にて回答する。

(イ) 次に掲げる用件の場合には、甲の職員に引き継がず、それぞれに掲げる処理をする。

a 口座振替

依頼書を送付する。

b 金融機関からの期限切れの納付書の受入確認

乙にて受入の可否を回答する。また、必要に応じ、督促、催告、口座振替及び延滞金請求の停止処理をする。滞納状況があらかじめ甲が示す基準に適合する場合には、延滞金後日請求する旨の説明又は本人より折返し電話をするよう伝言を依頼する。

c 納付書の再発行（分納中の者の場合を除く。）

申出の内容があらかじめ甲が示す基準に適合する場合には、申出内容での納付書を再発行する。また、必要に応じ、督促、催告、口座振替及び延滞金請求の停止処理をする。

d 他課の所管に関する事項

所管課に電話を転送する。

(ウ) 乙が対応した内容について、滞納整理システムに経過記録を入力する。

ウ 外国語対応

あらかじめ甲が指定する外国語の場合には、甲の準備する通訳（人、タブレット、電話）を介して対応する。

(4) 返戻調査業務

返戻した督促状及び催告書並びに返戻した納税通知書のうち課税課から調査を依頼されたものについて、住民票、水道契約状況、給与報告書、確定申告書等から再送の可否や公示送達の要否を調査する。返戻調査において

は、必要に応じて現地調査を実施する。

(5) 現地調査業務

督促状等の返戻調査及び課税課から依頼される現地確認について、調査対象者の居所等において現地調査を実施する。なお、現地調査で使用する車両は乙が用意するものとし、車両にかかる費用及び駐車料金は乙が負担するものとする。

(6) その他補助業務

納付催告業務、窓口業務及び電話受付業務に支障のない範囲で、次に掲げる業務を行う。

ア 口座振替業務（個人情報保護シール剥がし等）

イ 財産調査業務（調査結果の滞納整理システムへの入力等）

ウ 実態調査業務（調査結果の滞納整理システムへの入力等）

エ その他簡易な業務

(7) 乙は、本仕様書に明示されていない事項でも業務の性質上、当然必要なものは、乙の負担で履行しなければならない。

8 業務体制

(1) 遵守法令等

乙は、国税徴収法（昭和34年法律第147号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、豊田市市税条例（昭和44年条例第13号）その他の法令に基づいて適正に業務を遂行しなければならない。

(2) 個人情報等の保護

乙は、別添「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

(3) 営業許可等

乙は、ISMS（ISO／IEC27001：情報セキュリティマネジメントシステム）の認証取得及びプライバシーマークの付与を現に受けていなければならない。

(4) 乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運用が可能な体制を構築するものとする。

(5) 業務担当責任者

ア 乙は、甲との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、業務担当責任者1名以上を選任し、甲に報告しなければならない。

イ 業務担当責任者は、本業務における責任者としての十分な経験（税に関

するオペレーターとしての経験及び窓口・事務業務経験)を3年以上及び知識を有し、履行場所での本業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理等の権限を有している者とし、少なくとも次に掲げる業務を行う。

(ア) 甲との連絡調整

(イ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置

(ウ) 業務従事者に対する指揮監督

(エ) 業務従事者に対する指導及び教育

(オ) トラブル発生時における対応及び甲への報告

ウ 業務担当責任者のうち1名は、やむを得ない場合を除き、債権管理課事務室に常駐しなければならない。

(6) 業務従事者

ア 乙は、業務従事者を配置し、甲に報告しなければならない。

イ 業務従事者は、応対マナーが優れた者で、事前の研修等により本業務に必要な知識を十分に習得し、パソコンの基本的な操作(キータッチ1分間に40文字以上)、文書作成等ができる者であること。

ウ 業務従事者の中で、十分な経験(税に関するオペレーターとしての経験及び窓口・事務業務経験)を1年以上及び知識を有し、業務従事者へ指導及び教育できる者を従事者リーダーとして選任すること。

エ やむを得ない事情により業務担当責任者が不在になる場合は、従事者リーダーが業務担当責任者の代理として債権管理課事務室に常駐しなければならない。

(7) 乙は、本業務を実施するに当たって、甲と協議の上、事前に各業務の業務マニュアルを作成し、甲に提出しなければならない。業務マニュアルは、適宜、甲乙協議の上、必要な更新をすることとする。

(8) 乙は、業務担当責任者及び業務従事者とそれ以外の者とを明確に区別できるよう、名札の吊下げ紐の色その他の区別の措置を講じなければならない。なお、これに要する費用は、乙の負担とする。

9 施設及び業務物品

(1) 乙は、債権管理課事務室内で本業務を行なわなければならない。

(2) 乙は、債権管理課事務室の使用開始前に「行政財産目的外使用許可申請書」を甲へ提出しなければならない。申請内容に変更が生じた場合も同様とする。

(3) 乙は、債権管理課事務室の使用に関して、行政財産目的外使用料及び光熱水費を負担しなければならない。乙の使用面積は、35平方メートルとする。

【参考】

1 行政財産目的外使用料（令和7年度予定年額）

（1）土地及び建物

（土地分の㎡当たり単価3,548円＋建物分の㎡当たり単価5,506円）×使用面積（1㎡未満切上げ）×110／100＝348,579円（税込）行政財産目的外使用料（円未満切捨て）

2 光熱水費（令和6年度実績）

使用面積35㎡で年額128,450円（税込）

※金額は年度により変動するため、上記金額は参考値です。

（4）甲は、次表に掲げる品目を甲の負担で準備するものとする。

品名	備考
業務オンライン端末、電話機、事務機、事務用椅子、プリンタ、保管庫、複写機、シュレッダー、ロッカー	1 準備する数量に限りあり。 2 プリンタ及び複写機は、甲乙が共同で使用する。
依頼書、プライバシー保護シール、各種封筒、窓口受付表、電話受付表	
コピー用紙、プリンタトナー	甲が業務上必要と認める範囲内に限る。
事務用消耗品（筆記用具、感染症対策物品等）	甲の定める共通物品リストにおいて「支給消耗品」とされるもののうち、業務に必要なものに限る。
後納郵便物等郵送料	甲が業務上必要と認める郵便物の郵送料に限る。

（5）甲が準備する品目以外のものは、乙の負担で準備するものとする。

（6）乙は、甲の許可を得た上で、本業務の遂行上必要な場合において、必要最低限の機器、物品等を持ち込むことができる。

10 業務報告

（1）業務報告

乙は、毎月、甲が指定する日までに前月分の業務報告書を提出するものとし、報告項目には、少なくとも下記項目を含むものとする。

また、甲が指定する日までに年度単位の業務報告書を提出するものとする。

ア 電話催告件数（架電件数、応電件数、納付約束件数、納付実績）

イ 文書催告件数（送付件数、納付実績）

ウ 窓口受付件数及び内訳

エ 電話受付件数及び内訳（電話催告に係るものを除く。）

オ その他補助業務の処理件数及び内訳

カ 実績の検証及び分析

（２）月次報告会の実施等

ア 甲及び乙は、本業務の実施に関する打合せ、調整、報告等のために、月１回、月次報告会を開催するものとする。また、月次報告会のほか、必要に応じ、臨時で報告会を適宜開催するものとする。

イ 業務担当責任者のうち１名以上は、月次及び臨時の報告会には、必ず出席するものとする。

ウ 乙は、月次及び臨時の報告会における協議事項及び会話内容を記録及び整理して甲に書面により報告することとする。その他、報告すべき事項がある場合は、書面により報告する。

１．１ 再委託の禁止

乙は、本業務の全部又は一部を第三者へ再委託してはならない。

１．２ 支払方法等

（１）契約金額の支払いは、各年度の４月から毎月の末日を支払整理日として、３６回の分割払いとする。

（２）各年度の支払額は、契約金額から消費税及び地方消費税（以下、「消費税」という。）相当額を除いた額の $12/36$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、契約金額から消費税相当額を除いた額の $12/36$ に $1,000$ 円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を最終年度にあわせて支払うものとする。

（３）各回の支払額は、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/12$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/12$ に $1,000$ 円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を当該年度の最終回にあわせて支払うものとする。

１．３ 損害の報告及び賠償

乙は、本業務遂行上、甲に損害を与えた場合には、甲に速やかに報告するとともに、甲に対し損害を賠償するものとする。

１．４ その他

（１）成果物等の帰属

本仕様書に定める成果物及びその他業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、全て甲に帰属するものとする。

(2) 前期受託者からの業務の引継ぎ

乙は、契約締結日から本業務開始までの期間に、以後の業務に支障が生じることがないように、前期契約者から業務指導・引継ぎを受けること。なお、この期間に乙が雇用する業務担当者に対して発生する費用は、乙が負担するものとする。

(3) 次期受託者への業務の引継ぎ

ア 乙は、次期受託者の本業務が円滑に行われるよう、委託期間中に確実に引継ぎを完了させなければならない。また、委託期間終了後も、次期受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合には、積極的に協力するものとする。

イ 引継ぎの方法は、原則、マニュアル等を含め書面によって実施しなければならない。

(4) 仕様書に定めのない事項

業務遂行過程において生じた疑義や、本仕様書に定めのない事項については、豊田市業務委託契約約款によるもののほか、甲乙が別途協議して定めるものとする。