

高松市市営住宅使用料等収納業務委託
仕様書

令和7年8月

高松市都市整備局住宅建築部市営住宅課

本仕様書は、高松市が行う「高松市市営住宅使用料等収納業務委託」（以下、「本業務」という。）に適用するものとする。

1 業務目的

高松市（以下「委託者」という。）の市営住宅を退去した者の市営住宅使用料及び市営住宅駐車場使用料並びにこれらに係る市営住宅使用料督促手数料、損害賠償金、不当利得による返還金（以下「使用料等」という。）のうち、回収不能に陥っているものの収納業務を、債権回収のノウハウを持つ事業者（以下「受託者」という。）へ業務を委託し、本市市営住宅使用料等の収納率の向上を図り、市民に対する公平性を確保することを目的とする。

2 業務期間

本業務の業務履行期間は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。

3 委託対象債権

委託者は、受託者に対し、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号。以下「施行令」という。）第173条の2及び高松市会計規則（昭和39年高松市規則第34号。以下「会計規則」という）第44条の規定に基づき、高松市市営住宅を退去した者、その者の連帯保証人等及びそれぞれの相続人（以下「納入義務者」という。）に係る次の債権に対する徴収又は収納業務を委託する。

なお、原則として本業務の全部又は一部を再委託することはできないものとする。

- (1) 市営住宅使用料
- (2) 市営住宅駐車場使用料
- (3) (1)、(2)に係る督促手数料
- (4) 損害賠償金
- (5) 不当利得による返還金

4 委託業務内容

(1) 使用料等の催告及び納入通知

受託者は、納入義務者に対し使用料等の催告（文書、電話、訪問等）を行い、同時に使用料等の調定年度、滞納金額、納入義務者、納入場所及び納入の請求の事由を通知すること。

なお、催告及び通知をする際は、高松市長から収納業務を受託し、その権限があることを示すこと。

(2) 使用料等の収納事務

受託者は、納入義務者からの使用料等を収納すること。収納方法については、受託者が効率のよいものを提案し、実施すること。

また、使用料等の収納時は、納入義務者に領収書を交付すること。

なお、委託者の催告及び通知により、納入義務者が直接委託者に支払をした場合についても、受託者の収納金とする。この場合、領収書の交付については、支払を受けた委託者が受託者に代わって交付するものとし、委託者は、受託者へ速やかに連絡を行うものとする。

(3) 使用料等の払込事務

受託者は、原則として毎月収納した使用料等を、翌月の１０日までに、委託者が指定する金融機関に払い込むこと。また、これに係る振込手数料は、受託者の負担とする。

(４) 使用料等の収納に係る報告書類等の提出

受託者は、毎月の収納状況について、原則として委託者が指定する報告書を翌月の１０日までに提出すること。

なお、指定する報告書の事項がすべて記載されているものであれば、任意の様式による報告書を提出することができる。

(５) 所在調査

使用料等の催告及び通知をしても連絡が取れない者については、受託者が可能な範囲で対象者の所在等を調査し、必要に応じて委託者へ報告すること。

(６) 収納に係る記録の整備

受託者は、納入義務者ごとに交渉内容を記録し、使用料等の収納の経過を明らかにした帳簿を備え、常に整備しておかなければならない。

なお、委託者は、必要があると認めるときは、受託者の委託事務の処理に関し、調査をし、又は状況報告を徴することができるものとする。

(７) 入金口座及び保管口座の管理

ア 受託者は、納入義務者から使用料等の支払を受けるときは、受託者が指定する本業務専用の決済用預金口座（以下「決済用口座」という。）で受けること。

また、納入義務者から現金書留郵便等による送金又は現金の持参があったときについては、決済用口座に速やかに入金すること。

イ 受託者は、収納した使用料等を委託者に払い込むまでの間、決済用口座において、確実及び安全に保管すること。

ウ アに規定する決済用口座は、受託者が金融機関において受託者の口座名で運用する口座とする。なお、運用する口座は、一口座限りとする。

エ 受託者は、使用する口座について委託者に書面で届け出なければならない。

(８) 帳簿等の整理

経理にあたっては、その支出の内容を証する書類を整備し、会計帳簿とともに、事業の完了した日の属する会計年度の終了後５年間、委託者の要求があったときは、いつでも閲覧に供することができるように保存すること。

５ 委託する使用料等に係る情報の提供

(１) 委託者は、委託しようとする使用料等について、納入義務者の住所（退去先が判明しているものに限る。）及び氏名、収納すべき使用料（期別ごとに整理したもの）等収納に必要な情報を受託者に提供するものとする。

(２) 委託者は、委託後に新しい情報を入手した場合には、直ちに受託者に連絡することとする。

(３) 受託者は、委託者から提供を受けた資料については、善良なる管理者の注意をもって管理、保管するものとする。

６ 委託者の委託使用料等に係る督促及び催告の制限

委託者は、受託者に対して委託した使用料等について、受託者に無断で納入義務者に対し、未

納額を通知し、督促及び催告してはならない。

7 委託使用料等の追加、中止、終了

- (1) 新たに特定の使用料等について、委託の追加を行う場合は、受託者の了承を得た後、5 委託する使用料等に係る情報の提供に基づき受託者へ情報を提供するものとする。
- (2) 委託者は、受託者へ委託した使用料等について、委託を中止する必要がある場合は、受託者へ申し出るものとし、この場合、受託者は速やかに当該業務を中止するとともに、委託者から提供を受けた情報を返還しなければならない。
なお、収納された金員の取扱については、個々の場合において委託者と受託者とが協議の上でこれを定めることとする。
- (3) 受託者は、個別の使用料等について、受託を取りやめる必要がある場合は、委託者に対し委託者の指定する方法で申し出るものとする。
- (4) 委託者及び受託者は、第1項から第3項までの事実が発生した場合には、委託件数及び委託対象金額を相互に確認するものとする。

8 費用の負担

本業務の実施に伴い必要となる費用は、原則として、受託者の負担とする。

9 収納事務に係る費用徴収の禁止

受託者は、理由のいかんを問わず、当該事務を遂行するに際し必要な費用を、納入義務者から徴収してはならない。

10 業務の委任

本業務の再委託は原則認めない。ただし、あらかじめ委託者が承認した場合はこの限りでない。

11 法令等の遵守

- (1) 受託者は、法律、条例、施行規則、この契約及び別記に示す個人情報取扱特記事項又は委託者の指示するところに従い、信義を守り誠実に当該業務を履行するものとする。
- (2) 受託者は、納入義務者に対し、文書を発送する際や面談等をする場合は、委託者から当該業務を委託されていることを納入義務者に対し、告げなければならない。また、受託に係る使用料等の収納をしようとするときは、委託者が交付する身分を示す証票（身分証）等を示して、これを行わなければならない。

12 労働関係法規の遵守及び適正な労働条件の確保

労働関係法規を遵守及び適正な労働条件の確保に関しては、次に掲げるとおりとする。

- (1) 所定労働時間については、労働基準法に基づき、業務の実施に当たっては、就労の実態を踏まえ、完全週休2日制の導入や1日の労働時間を縮減する等、法定労働時間の週40時間（特例措置の適用を受ける事業にあつては、週44時間）を遵守すること。また、時間外、休日及び深夜（午後10時から翌日の午前5時まで）に、労働させた場合においては、同法

に定める率の割増賃金を支払うこと。

- (2) 雇入れの日から起算して6か月間継続勤務し、全労働日の8割以上出勤した労働者に対して、最低10日の年次有給休暇を付与すること。いわゆるパートタイム労働者についても、所定労働日数に応じて年次有給休暇を付与すること。
- (3) 労働者の雇入れに当たっては、賃金、労働時間その他の労働条件を明示した書面を交付すること。
- (4) 賃金は毎月1回以上、一定の期日にその全額を直接、労働者に支払うこと。支払の遅延等の事態が起こらないよう十分配慮すること。賃金については、最低賃金法の定めるところにより最低賃金額以上の額を支払うこと。
- (5) 女性活躍推進法第4条による事業主の責務を十分に理解し、女性の職業生活における活躍の推進に関する取組を自ら実施するよう努めること。
- (6) 労働保険はもとより、労働者の福祉の増進のため健康保険及び厚生年金保険は法令に従い加入すること。なお、健康保険及び厚生年金保険の適用を受けない労働者に対しても、国民健康保険及び国民年金に加入するよう指導すること。
- (7) 第1号から第6号までに定めるもののほか、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規を遵守すること。

1.3 不当要求行為の排除対策

受託者は、「高松市発注建設工事の契約に係る暴力団排除措置要綱」に基づき、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 暴力団等（暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）、暴力団関係者（暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）又は暴力団員以外の者で、暴力団と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として同法第2条第1号に規定する暴力的不法行為等を行うもの若しくは暴力団に資金等を供給すること等によりその組織の維持及び運営に協力し、若しくは関与するものをいう。）その他不当要求行為を行う全ての者をいう。以下「暴力団等」という。）から不当要求行為（不当又は違法な要求その他この契約の適正な履行を妨げる一切の不当又は違法な行為をいう。以下「不当要求行為」という。）を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに委託者に報告するとともに、所管の警察署に届け出ること。
- (2) 暴力団等からの不当要求行為による被害を受けた場合は、速やかに委託者に報告するとともに、所轄の警察署に被害届を提出すること。
- (3) 受託者の下請業者が暴力団等から不当要求行為を受け、又は不当要求行為による被害を受けた場合は、受託者に報告するよう下請業者に指導すること。また、下請業者から報告を受けたときは、委託者に報告するとともに、所管の警察署に届け出ること。

1.4 損害賠償

受託者は、本業務実施において諸事故が発生したときは、その原因・経過及び被害の内容を、速やかに委託者に報告するものとする。また、受託者は当該事故について一切の責任を負い、損害賠償等の請求があった場合は、一切を受託者の責任において処理するものとする。

1.5 情報の取扱い

受託者は、本業務の履行に伴い得た個人及び企業等に関する情報について、その取扱い及び保管を慎重に行い、破損及び滅失、盗難等のないよう責任を持って管理を行うとともに、業務上必要であっても委託者の承諾なく複製又は貸与してはならない。

また、この契約が終了し、又は解除された後、直ちに委託者に引き渡さなければならない。

1 6 参考資料の貸与

委託者は、本業務の遂行に必要な関係資料等を、所定の手続きによって貸与するものとする。受託者は、その取扱い及び保管を慎重に行い、業務上必要であっても委託者の承諾なく複製又は貸与してはならない。

また、本業務完了後、貸与された資料は、速やかに委託者へ返納するものとし、破損及び滅失、盗難等のないよう慎重に取り扱わなければならない。

1 7 「業務に関し不正又は不誠実な行為」に該当する行為を例示する告示の公表

平成24年6月1日から、高松市指名停止等措置要綱の別表第26号にある「業務に関し不正又は不誠実な行為」について、これに該当する行為を例示する告示を下記のとおり定め公表する。

高松市指名停止等措置要綱別表第26号を適用し指名停止する場合の運用基準(抄)

1 要綱別表第26号の「不正又は不誠実な行為」とは、中央公共工事契約制度運用連絡協議会による「工事請負契約に係る指名停止等の措置要領中央公共工事制度運用連絡協議会モデルの運用申合せ」の例によるもののほか、有資格業者である個人又は有資格業者の役員若しくは使用人の、その業務に関する次に掲げる行為その他の著しく信頼関係を損なう行為をいう。

- (1) 予定価格、最低制限価格等の秘密情報の提供を要求する行為等の入札の公正を害すべき行為
- (2) 入札に参加するに際し担当職員の指示に従わない等入札の秩序を乱す行為
- (3) 監督又は検査の実施に当たり市職員の職務執行を妨げる行為
- (4) 市職員に対する脅迫的な言動又は暴力的な行為
- (5) 執拗な抗議等を行い、市職員の執務を妨害する行為
- (6) 暴力団等から不当要求行為を受けた場合の報告義務違反
- (7) 市職員による経理上の不正又は不当な行為への関与

1 8 著作権について

本業務で作成した資料等の著作権は、全て委託者に帰属するものとする。

1 9 不測の事態への対応

天災の発生や感染症の蔓延等、不測の事態により業務の延期や続行不能が見込まれる場合は、速やかに委託者と協議し、委託者の指示を仰ぐこと。

2 0 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上、これを定める。

別記

○個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報（以下「個人情報」という。）については、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。）及び高松市（以下「委託者」という。）の定める高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例第37号）その他関係法令並びに高松市情報セキュリティポリシー及び本個人情報取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出等)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により委託者に届け出なければならない。

2 受託者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により委託者に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定等)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、この契約による業務の着手前に書面により委託者に届け出なければならない。

2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により委託者に届け出なければならない。

3 受託者は、委託者の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

(教育及び研修の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(秘密の保持)

第6条 受託者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、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、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受託者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業

従事者に周知しなければならない。

(個人情報の受領)

第7条 受託者は、委託者から個人情報を受領する場合は、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第8条 受託者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者（委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、次項の委託者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を委託者に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受託者は委託者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受託者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を委託者に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理が可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

(2) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(3) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。

(4) 委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

(5) 個人情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報が記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された情報の正確性について、定期的に点検すること。

- (6) 個人情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (7) 委託者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報が記録された資料を複写し、又は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報の漏えい等の事故の発生につながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により収集しなければならない。

- 2 受託者は、前項の規定により個人情報を収集する場合は、本人から直接収集するものとする。ただし、本人の同意を得た場合又は委託者の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受託者は、委託者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報をこの契約による業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第13条 受託者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、委託者の指定した方法により、個人情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 受託者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 4 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。

(監査及び実地検査)

第15条 委託者は、個人情報の取扱いについて、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認をするため、受託者及び再委託先に対して、監査又は実地検査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

- 2 受託者は、委託者が前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。
- 3 委託者は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受託者に対して改善を

要請できるものとする。

(事故発生時等の対応)

第16条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 委託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受託者は、委託者が受託者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合において、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(第3条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所
事業者名
代表者名 印
電話番号

個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者に関する届

(新規/変更 (年 月 日))

に係る作業責任者及び作業従事者について、次のとおり届けます。

1 作業責任者

所属部署	役 職	氏 名 (変更前)

2 作業従事者__名

所属部署	役 職	氏 名 (変更前)

※ 変更の届出の際は、氏名欄に () を追加し変更前の作業責任者等の氏名を記載してください。

(第4条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所

事業者名

代表者名 印

電話番号

個人情報を取扱う場所に関する届

(新規／変更 (年 月 日))

に係る作業場所について、次のとおり届けます。

所在地番・建物の名称等（変更前）	作業の内容（変更前）

※ 変更の届出の際は、() を追加し変更前の状況をそれぞれ記載してください。

(第7条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所
事業者名
代表者名 印
電話番号

個人情報預り証

に係る個人情報を次のとおり受領いたします。

個人情報の内容 ※媒体名・数量・資料 名・情報の詳細等	
-----------------------------------	--

(第8条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所
事業者名
代表者名 印
電話番号

再委託承認申請書

に係る業務の一部を他の事業者へ委託したいので、
次のとおり申請します。

委託先住所及び名称等	【住所】 【事業者名】 【代表者名】
委託する理由	
委託して処理する内容	
委託先が取り扱う個人情報	
委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに委託先に対する管理及び監督の方法	

(第 13 条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所

事業者名

代表者名

印

電話番号

個人情報の消去又は廃棄の完了報告書（消去／廃棄）

に係る個人情報の消去又は廃棄を完了しましたので、
次のとおり報告します。

消去又は廃棄の内容	【対象の個人情報】 【方法】
消去又は廃棄を行った 日時	
作業担当者名	

(第16条関係)

年 月 日

(宛先) 高松市長

受注者 住 所

事業者名

代表者名

電話番号

事故報告書

について、個人情報の漏えい等の事故が（発生しました／発生するおそれがあります）ので、次のとおり報告します。

発生日時	年 月 日 時 分
発生場所	
発生状況	
対象個人情報の内容 及び件数	