

熊本市総合行政事務センター運営業務委託 仕 様 書

(個別業務仕様)

業務名 : 市税振替及び還付口座登録業務

令和6年(2024年)4月

熊 本 市

(改革プロジェクト推進課)

1 業務名

市税振替及び還付口座登録業務

2 業務の目的・概要

市税の納税義務者が、安心・確実かつ便利に、納税することができる手段として口座振替を推奨している。また、過誤納金還付は、口座振込の方法で還付している。

本業務では、納税義務者から申請される口座振替依頼書の受領から内容確認（申請者や金融機関等との調整を含む）を行い、口座情報を登録することや、市税の過誤納金が発生した場合の還付処理に必要な口座情報の確認・登録する業務などを効率的に実施することを求めるものである。

3 業務所管課

本業務の実施においては、下記の業務所管課及び業務関連課と連携し、実施すること。

業務を進めるにあたり疑義が生じた場合や、業務システムの操作・権限等の調整については業務所管課と必要な協議を行い、その指示に従うこと。

【業務所管課】

熊本市財政局税務部納税課（電話番号：096-328-2204）

【業務関連課】

熊本市財政局税務部市民税課東税務室（電話番号：096-367-9138）

熊本市財政局税務部市民税課西税務室（電話番号：096-329-1174）

熊本市財政局税務部市民税課南税務室（電話番号：096-357-4143）

熊本市財政局税務部市民税課北税務室（電話番号：096-272-1114）

熊本市健康福祉局健康福祉部国保年金課（電話番号：096-328-2270）

4 取扱期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日まで

5 業務量（令和4年度実績等を踏まえた想定件数）

（1）還付事務で生じる口座登録件数

申請総件数 年間約 19,746 件

月別受理数

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
552 件	952 件	2,411 件	2,511 件	4,511 件	2,302 件
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
1,202 件	1,001 件	1,501 件	1,301 件	1,001 件	501 件

(2) 徴収事務で生じる口座振替依頼件数

申請総件数 年間約 9,344 件

月別受領数

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
815 件	555 件	2,514 件	1,160 件	855 件	355 件
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
405 件	355 件	305 件	595 件	1,005 件	425 件

6 業務内容

(1) 還付処理の事前通知発送支援業務

ア 業務所管課が出力した還付対象者への通知物を受領すること。

イ 受領した通知物を過去の振込実績（還付口座情報）の有無で仕分けを行い、それぞれに必要な添付書類をつけて封入を行うこと。なお、封入作業は適切な手法を検討することとし、その手法については業務所管課と協議の上、決定すること。

ウ 通知書一式を封緘し、業務所管課へ提出すること。

エ 作業についての報告書様式、封入封緘したものの発送スケジュールについては、業務所管課と協議し、受託者が作成する業務計画書及び作業マニュアルにおいて定めること。

(2) 還付口座の登録業務

ア 申請分受領（窓口分・郵送分・「電子申請サービス」経由分）

（ア）業務所管課窓口・「電子申請サービス」経由で受領した申請書については、業務所管課から書類等を適切な形で受領すること。

（イ）郵送については、本市側で総合行政事務センターへ直接届くよう設定を行うため、適切に受領し、開封・整票を行うこと。

（ウ）公金還付口座利用希望者は、申請書受付処理後に口座番号を業務端末で確認すること。

（エ）（ア）・（イ）・（ウ）の詳細な受領方法やタイミングなどに関しては業務所管課と協議し、受託者が作成する業務計画書及び作業マニュアルにおいて定めること。

イ 還付対象者（口座振込未登録者）の口座振込依頼書の審査

（ア）氏名、金融機関名、口座番号等必要な事項が全て記載されているか確認すること。

（イ）記載漏れ、添付書類不足などの不備があった場合は、申請者へ架電または不備通知を送るなど、不備解消及び内容の是正を行うこと。

(ウ) 申請情報については、申請者、申請日、処理状況などをデータ（リスト）化し、相手方や業務所管課らの進捗確認などに適切に対応できるようにすること。

ウ 還付先口座情報の登録

(ア) 審査済みの口座振込依頼書の情報を業務システムに登録すること。

(イ) 公金還付口座利用希望者分は、A ネット端末で調査した口座番号を登録すること。

(ウ) 登録後、業務所管課へ作業完了の報告を行うこととし、報告方法については、協議の上、効率的な手法を定めること。

(3) 口座振替希望者への申請発送業務

ア 納税義務者からの電話による口座振替依頼書送付の受付対応を行うこと。

(想定受付数は年間 200 件程度)

イ 依頼者情報を把握し、納税義務の有無や引き落とし可能時期など口座振替が可能なものか把握した上で、口座振替依頼書の発送作業を行うこと。

ウ 口座振替申請書など関係書類一式を封緘し、業務所管課へ提出すること。

エ 作業についての報告書様式、封入封緘したものの発送スケジュールについては、業務所管課と協議し、受託者が作成する業務計画書及び作業マニュアルにおいて定めること。

(4) 本市へ直接届く口座振替依頼書の登録業務

口座振替依頼については、基本的に各金融機関窓口へ申請し、金融機関の審査を経て振替可能な口座振替依頼書のみ本市へ届く流れ（※（5）金融機関から届く口座振替申請内容の登録作業部分）が主となるが、本市へ直接届く依頼書については次のとおりを行うこと。

ア 依頼書の受領業務（窓口・郵送・WEB 申請分）

(ア) 業務所管課窓口で受領した依頼書については、業務所管課から書類等を適切な形で受領すること。

(イ) 郵送については、本市側で総合行政事務センターへ直接届くよう設定を行うため、適切に受領し、開封・整票を行うこと。

(ウ) WEB 申請データについては、業務所管課でデータを受領し、ダウンロードしたものを提供するため、適切に受領すること。

(エ) (ア)・(イ)・(ウ) の詳細な受領方法やタイミングなどに関しては業務所管課と協議し、受託者が作成する業務計画書及び作業マニュアルにおいて定めること。

イ 申請内容の確認業務（窓口受領分のみ）

(ア) 氏名、押印、金融機関名、口座番号等必要な事項が全て記載されているか確認すること。

- (イ) 申請者情報を確認し、業務システムで納税義務者であることを確認すること。
- (ウ) 記載漏れ、添付書類不足などの不備があった場合は、申請者へ架電または不備通知を送るなど、不備解消及び内容の是正を行うこと。
- (エ) (ア)～(ウ)の審査を経た口座振替依頼書を金融機関へ送付し、審査を依頼すること。その際、口座確認依頼用の管理簿を作成し状況を把握すること。

(5) 金融機関から届く口座振替依頼書内容の登録業務

- ア 各金融機関から送付された口座振替申請書を受領すること。
- イ 申請情報については、申請者、申請日、金融機関や申請者との連絡や処理状況などをデータ（リスト）化し、相手方や業務所管課らの進捗確認などに適切に対応できるようにすること。
- ウ 金融機関で承認された口座振替依頼書は、金融機関ごとに開始期、税目ごとに仕分けを行い、申請書内容を業務システムへ入力すること。
- エ 登録後、業務所管課へ作業完了の報告を行うこととし、報告方法については、協議の上、効率的な手法を定めること。
- オ 本市窓口で受付した申請書のうち、金融機関で不承認された口座振替申請書は、不承認の理由を記載したお知らせ文書又は依頼書原本への補記等により、解消し、再度金融機関へ審査依頼を行うこと。
- カ 不備内容については、必要に応じて申請者へ架電または不備通知を送るなど、不備解消及び内容の是正を行うこと。また内容や時期に応じて、口座振替のタイミングが間に合わない場合は、申請者へ現状の振込方法（納付書払）で対応するよう案内を行うこと。

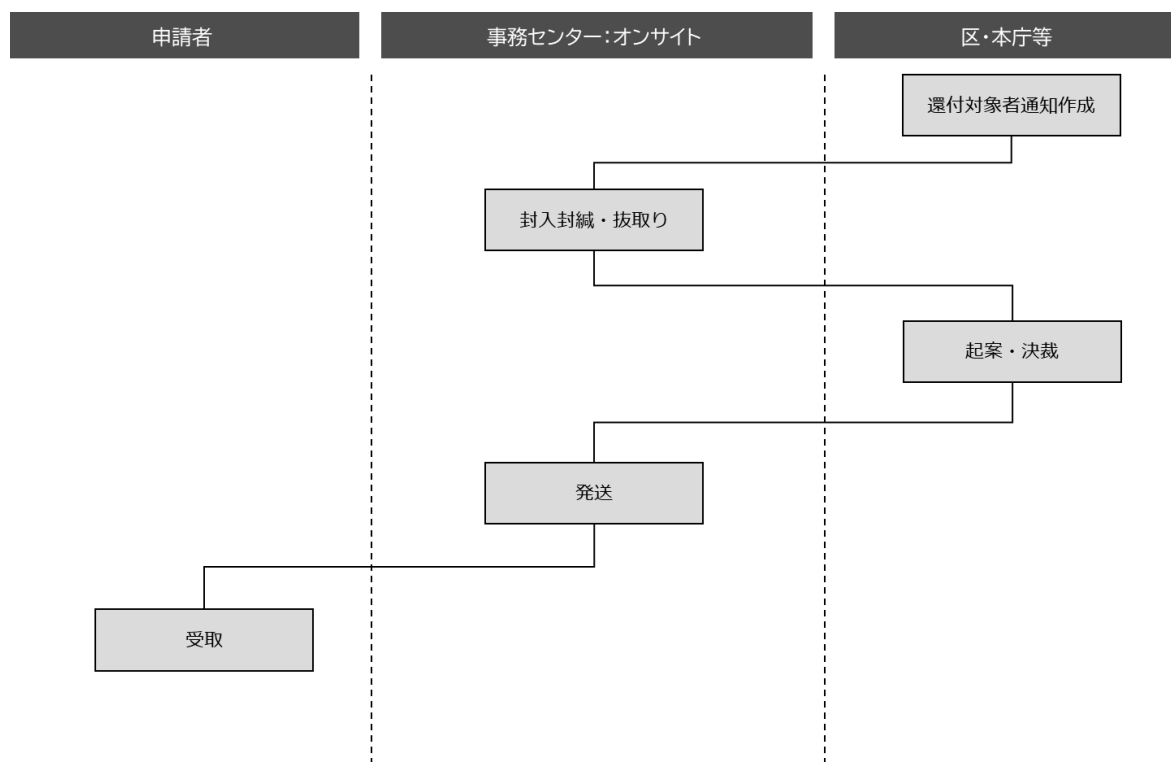
(6) その他業務・全般的事項

- ア 各業務の詳細な手法、プロセス、スケジュールについては、業務所管課、受託者双方の効率化に資するよう、受託者が主体的に業務計画書及び作業マニュアルの提案・作成を行い、業務所管課と協議の上、決定すること。
- イ 各業務については、閑繁期などにかかわらず、滞留させることなく、速やかに行うこと。
- ウ 業務の制度改正や業務システムの仕様変更などにより、手法や工程について見直しが必要となった場合には、業務所管課と協議の上、臨機応変に業務計画書及び作業マニュアルの見直しを図ること。
- エ 業務全般の進捗管理を適切に行い、常に業務所管課と共有できる体制を構築すること。共有方法に関しては業務所管課と協議の上、決定すること。

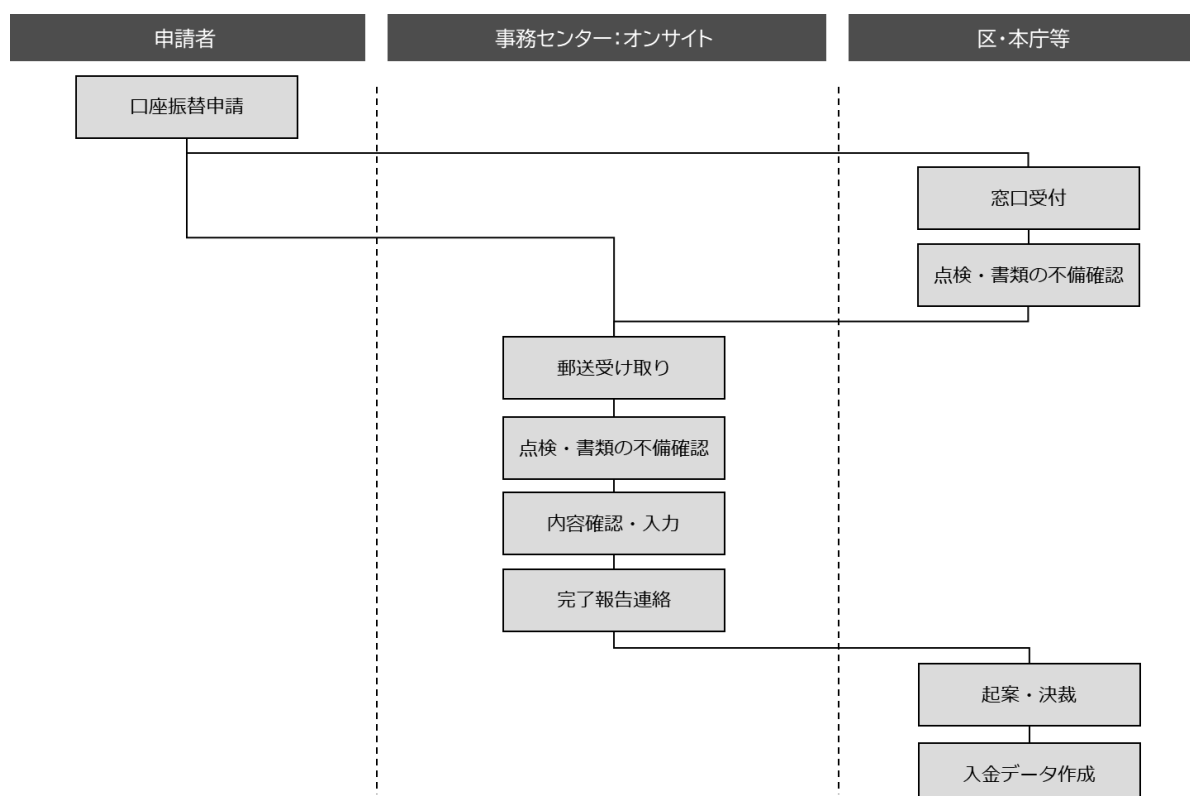
7 業務プロセス（概要）

6業務内容で記した各業務の大まかなプロセスは次のとおり。下記の業務フロー図は令和5年度に実施した現状業務内容の調査結果に基づき作成したものであり、受託事業者はこれを参考に、再度業務要件の整理を行い、フロー図を作成すること。

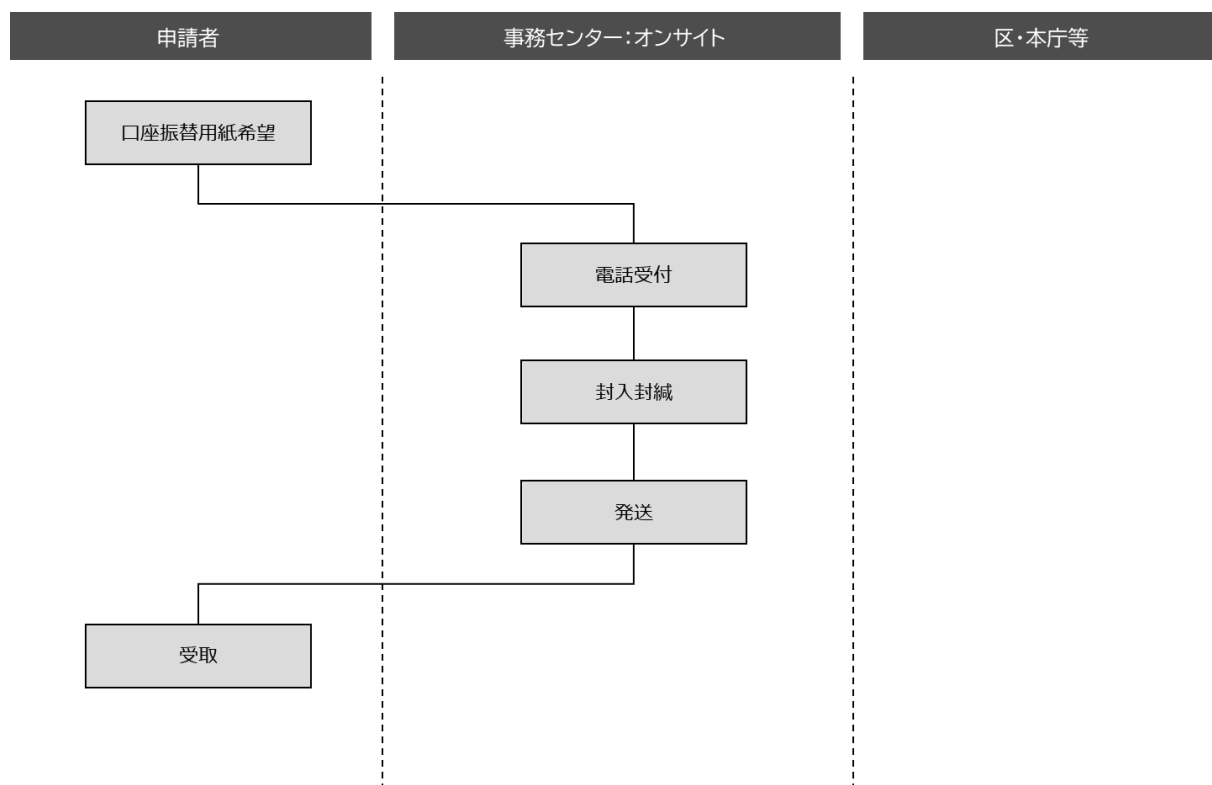
（1）還付処理の事前通知発送支援業務



（2）還付口座の登録業務

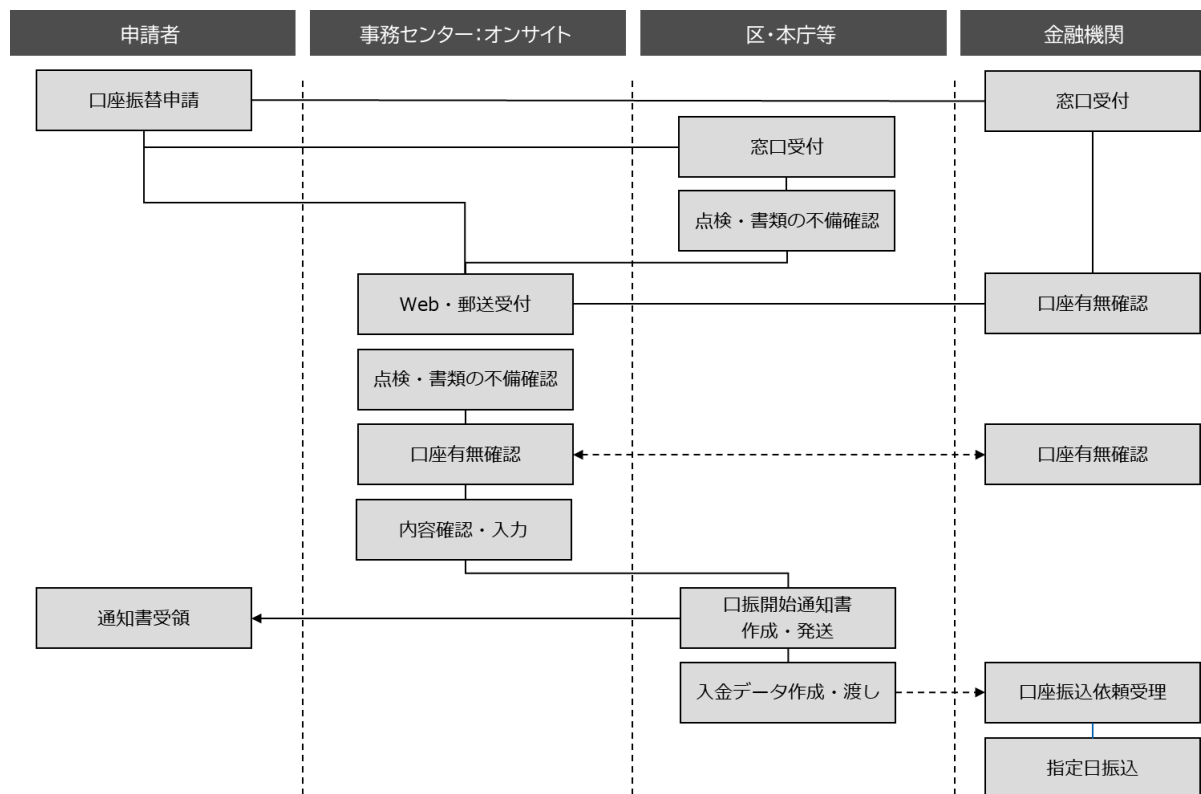


(3) 口座振替希望者への申請発送業務



(4) 本市へ直接届く口座振替依頼書の登録業務

(5) 金融機関から届く口座振替依頼書内容の登録業務



8 年間業務スケジュール

各業務の年間のスケジュールは下記の通り。

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
還付処理の 事前通知発送 支援業務	還付対象者通知作成											
	封入封緘・抜取り											
	起案・決裁											
	発送											
還付口座の 登録業務	口座振替申請受付（窓口・郵送）											
	点検・書類の不備確認											
	内容確認・入力											
	完了報告連絡											
	起案・決裁											
	入金データ作成											
口座振替希望者 への申請発送 業務	口座振替用紙希望受付（電話受付）											
	封入封緘											
	発送											
口座振替依頼書の 登録業務	口座振替申請受付（窓口・郵送）											
	点検・書類の不備確認											
	内容確認・入力											
	口座有無確認											
	入金データ作成・納品											
	口座振替通知書作成・発送											

9 成果物の納品および報告

以下の「成果品（提出書類）一覧」について、それぞれの納入期限を参考に、業務所管課に提出を行うこと。

なお、詳細な納品日や納品方法については業務所管課と協議の上、業務計画書の中で整理するものとする。

成果物	添付（付属）書類	納品日
業務計画書	協議の上決定	業務所管課の承認を得た上で業務着手日までに （変更が必要な場合） 協議の上決定
作業マニュアル	協議の上決定	業務所管課の承認を得た上で業務着手日までに （変更が必要な場合） 協議の上決定
日別・月別処理状況報告書	協議の上決定	業務所管課と協議の上、報告頻度を決定
還付事前通知封緘作業完了届	還付事前通知書（封緘完了後）	毎月10日頃
還付先口座登録作業完了届	口座振込依頼書	毎月10日、25日頃
口座振替申請者発送作業完了届	口座振替依頼書（封緘完了後）	随時
金融機関への口座情報審査依頼完了届	審査依頼送付済書	随時
口座振替依頼書登録完了届	口座振替依頼書	毎月1日、15日頃

10 関連様式

- 様式1 過誤納金還付兼充当通知書（登録口座有）
- 様式2 過誤納金還付兼充当通知書（登録口座無）
- 様式3 過誤納金還付口座振込依頼書
- 様式4 過誤納金還付口座振込依頼書（WEB申込用）
※様式は現在作成中であり、契約締結後に提示する
- 様式5 口座振替依頼書・自動払込利用申込書（紙申込用）
- 様式6 口座振替依頼書兼自動払込利用申込書（WEB申込用）
- 様式6 令和〇年度（20〇〇年度）口座振替申込書（当初納付書添付）

固定資産税
都市計画税

過誤納金還付口座振込依頼書

通誤納番号

熊本市長 (宛)

年 月 日

還付兼充当通知書に記載された標記税目の還付金の請求を熊本市納税課長に委任します。
また、その還付金を次の預貯金口座に振込くださいますようお願いいたします。

処理コード	3	通知書番号	
納税義務者	住所又は所在地	電話番号 (日中の連絡先を記入してください)	
	氏名又は名称		

- 下記(1)・(2)・(3)のいずれかの還付方法の中からお選びください。
それぞれの還付方法については別紙をご確認のうえお手続きをお願いいたします。

※(1) 公金受取口座を利用するにチェックされて、(2)もしくは(3)を利用される場合は、(2)・(3)の口座へ還付することになります。

- (1) 公金受取口座への還付を希望の方 (口座名義人と納税義務者が同一の場合に限ります。)

公金受取口座への還付を希望の場合、チェックしてください。

☐ 公金受取口座の利用を希望する。

※ご利用いただくにあたり、公金受取口座登録が必要です。
登録がお済でない方は、マイナポータルよりご登録の上、ご返送ください。
また、公金受取口座への還付を希望の方は、今後同じ税目に還付金が発生した場合も、毎回依頼書の提出が必要となります。

- (2) 電子申請での還付口座登録を希望の方

下記のいずれかの方法により熊本市HPへアクセスし、お手続き下さい。

(1) 右のQRコードを読み取る

(2) 熊本市HPへアクセス

⇒熊本市HP内 “キーワード検索” にて「市税還付金」と検索



- (3) 上記以外の方法で還付口座登録を希望の方 (太線の中をご記入ください。)

ゆうちょ銀行以外の金融機関又はゆうちょ銀行のどちらかをお選びください。

ゆうちょ銀行以外の金融機関	銀行	協成信用組合	金融機関コード			支店コード		
	信用金庫							
ゆうちょ銀行	本店	預金種目	口座番号					
	支店	1 普通						
	出張所	2 当座						
ゆうちょ銀行	金融機関コード	通帳記号		通帳番号(右づめ)				
	9900	1	0	の				1
口座名義人	フリガナ							
	氏名							

※(2)・(3)の方法で還付口座を登録した場合、今後同じ税目に還付金が発生したときは、登録した還付口座へ還付いたします。(口座名義人と納税義務者が同一の場合に限ります。)

納税義務者以外の口座への還付を希望の場合、委任状もご記入ください。

委任状

還付金の受領を(口座名義人氏名) に委任します。

検 印	預 印	受 付
--------	--------	--------

熊本市市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書 (金融機関控)

1 申込年月日及び申込区分

申込年月日	年	月	日	申込区分 (該当番号に○)	① 新規	② 廃止
-------	---	---	---	---------------	------	------

私は、納税義務者が熊本市に納める下記の市税について、次の指定口座から口座振替・自動払込で払い込む方法に同意し、3枚目裏面に記載されている事項を確認のうえ依頼します。

2 金融機関及び口座名義人

※ゆうちょ銀行以外の金融機関、又はゆうちょ銀行のどちらか一方に記入してください。

私名義の口座から下記納税義務者の納める市税を払い込むことを認めます。		届出印
口座 名義人	住 所	電話
	フリガナ	
	氏 名	
納税義務者との続柄		2枚目以降にも押印

●ゆうちょ銀行以外の金融機関を利用される場合		金融機関・支店コード	
金融機関・支店名	預金種目 (該当番号に○)	口座番号 (右詰めで記入)	
銀行・信託・信金 農協・金庫	① 普通 ② 当座 ③ 納税準備		

●ゆうちょ銀行を利用される場合		※ ゆうちょ銀行をご指定の場合は自動払込み規定が適用されます。	
通帳記号 (5桁目がある場合は所記に記入してください)	通帳番号 (右詰めで記入)	種目コード 依頼 廃止	契約種別 コード
		1 6 6 1 7 6	3 5
		払込先 加入者氏名	払込先 口座番号
		熊本市会計管理者	01930-1-960001

3 納税義務者 (納税管理人又は相続人代表者)

※納税義務者が同じでも処理コードが異なる場合はそれぞれお申込みください。

※納税義務者が口座名義人と同一の場合は記入不要です。 ※氏名は納税通知書の表記どおりに記入してください。

住 所	〒	電話
フリガナ		
氏 名		

4 振替 (払込) 内容

※依頼される税目の番号に○を付け、必要事項を記入してください。

※開始・廃止時期と振替 (払込) 日は、3枚目裏面の口座振替・自動払込開始 (廃止) 早見表をご確認ください。

該当番号に○	税目	処理コード	開始・廃止 時期	振替方法 (いずれかに○)
①	市県民税 (普通徴収分)	年度 期から	年度 期から	期別 一括
	注) 個人に課税の市県民税に限り、事業所が納付する特別徴収及び法人市民税を除きます。			
②	固定資産税 (都市計画税含む)	中央区 東区 西区 南区 北区	年度 期から	期別 一括
	注) 区毎の課税となっておりますので、口座振替を希望される区名を○で囲んでください。			
③	軽自動車税	年度から	年度から	年1回払い
	注) 納税義務者名義の全車両が振替になります。車両ごとの登録はできません。			

※年度途中からの一括振替 (全期前納) を申込まれた場合は、今年度は期別として取り扱われます。

約 定 (ゆうちょ銀行を除く)

- 上記市税の納付書 (以下「納付書」という。)、口座振替 (収納) 依頼データ交換用媒体送付書 (以下「送付書」という。) 又は口座振替請求データが熊本市から貴行 (店) に送付されたときは、その納付書若しくは送付書に記載された金額又は口座振替請求データに登録された金額を指定預金口座から引き落としのうえ納付してください。
- 前項の手続きについては、当座振替約定書又は預貯金規定にかかわらず、小切手の払出し又は預金通帳及び阿払戻請求書の提出はしませんので、貴行 (店) の所定の方法で処理してください。
- 指定預金口座の残高が振替日において納付書若しくは送付書記載の金額又は口座振替請求データに登録された金額に満たないときは、私に通知することなく当該納付書、送付書又は口座振替請求データを返却されても異議ありません。
- 口座振替で納付した市税の領収書については、預金通帳への記載により省略されても異議ありません。
また、年1回全期終了後に納税義務者に「口座振替済通知書」を送付されることに異議ありません。
- 私の都合でこの口座振替を廃止するときは、「熊本市市税口座振替依頼書」により熊本市又は貴行 (店) に届出ます。
この届出がない場合には、口座振替を継続されても異議ありません。
- 長期間にわたり熊本市から請求がないとき、又は預金不足等のため連続して振替がなされないとき、その他貴行 (店) 及び熊本市が必要と認めた場合には、私に通知することなく廃止されても異議ありません。
- この取扱について、仮に紛議が生じても貴行 (店) の責によるものを除き、貴行 (店) に迷惑をかけません。

取扱店日附印

※3枚目裏面の注意事項参照

(4)新 Web口座PDF

熊本市 口座振替依頼書兼自動払込利用申込書

受付日

次の税・料金をインターネットより口座振替を行いましたので依頼します。

申込年月日	2022年01月14日	(新規) : 変更
振替開始時期		
申込を行った税・料金		
納税区分		
通知書年度(平成)		
処理コード		
口座振替手数料		

申込者情報	
口座名義人氏名(漢字)	
口座名義人氏名(カナ)	
口座名義人生年月日	
口座名義人郵便番号	
口座名義人住所	
口座名義人住所(続き)	
口座名義人電話番号	
口座名義人携帯電話番号	
口座名義人メールアドレス	
納税(納付)義務者との関係	
納税(納付)義務者との具体的な関係	

納付義務者情報	
納税(納付)義務者氏名(漢字)	
納税(納付)義務者氏名(カナ)	
納税(納付)義務者生年月日	
納税(納付)義務者郵便番号	
納税(納付)義務者住所	
納税(納付)義務者住所(続き)	
納税(納付)義務者電話番号	
納税(納付)義務者携帯電話番号	

口座振替(引落を行う口座)	
金融機関(コード)	
支店(コード)	
預金種目	
口座番号	
口座名義(カナ)	

約定	
----	--

お客様番号: 100132491

熊本市 固定資産税・都市計画税
令和5年度(2023年度)口座振替申込書

納税課控
私は、納税義務者が熊本市に納める下記の市税について、次の指定口座から口座振替で払い込む方法に同意し、裏面に記載されている事項を確認のうえ依頼します。

住所	フリガナ	通帳届出印	納税義務者との関係
口座名義人	氏名	電話番号 () - ()	
種目	1 普通 2 当座 3 納税準備	振替開始時期 (○で囲む)	振替開始時期 (○で囲む)
振替方法 (○で囲む)	一括 () 一括 ()	本年度 () 次年度 ()	本年度 () 次年度 ()
金融機関コード	店支店 口座番号	金融機関コード	金融機関確認印

通知書番号	処理コード
住所	
氏名	
※金融機関承認欄 当行(店)に口座名義人の預金口座があることを確認し、 口座振替依頼書を受理しました。	
金融機関受付日	年 月 日

熊本市 固定資産税・都市計画税
令和5年度(2023年度)口座振替依頼書

金融機関控
私は、納税義務者が熊本市に納める下記の市税について、次の指定口座から口座振替で払い込む方法に同意し、裏面に記載されている事項を確認のうえ依頼します。

住所	フリガナ	通帳届出印	納税義務者との関係
口座名義人	氏名	電話番号 () - ()	
種目	1 普通 2 当座 3 納税準備	振替開始時期 (○で囲む)	振替開始時期 (○で囲む)
振替方法 (○で囲む)	一括 () 一括 ()	本年度 () 次年度 ()	本年度 () 次年度 ()
金融機関コード	店支店 口座番号	金融機関コード	金融機関確認印

通知書番号	処理コード
住所	
氏名	
※裏面の申込期限を必ずご確認ください。申込期限が過ぎた 期に○をされている場合、次の期からの振 替になりますのでご了承ください。 ※年度途中からの一括振替(全期前納)を申 込まれた場合は今年度は期別として取り扱 われます。	