

市税収納事務支援業務委託（初期未納対策）仕様書

熊本市 財政局 税務部 納税課

目 次

1	総則.....	1
(1)	業務名称.....	1
(2)	目的.....	1
(3)	履行場所.....	1
(4)	履行期間.....	1
(5)	発注部署.....	1
(6)	疑義.....	1
(7)	遵守すべき法令等.....	1
(8)	業務計画書の作成等.....	1
(9)	業務管理.....	1
(10)	瑕疵等.....	1
(11)	貸与資料.....	2
2	業務要件.....	3
(1)	作業場所.....	3
(2)	作業環境に関する届け出.....	3
(3)	身分証の携行.....	3
(4)	市民等への対応.....	3
(5)	定例会の開催、各工程における説明・報告等.....	3
(6)	個人情報の取り扱い.....	3
(7)	作業マニュアルの作成、研修等.....	4
3	業務内容.....	5
(1)	催告業務.....	5
(2)	収納支援業務.....	5
4	提出書類及び成果品等の検収.....	6
別紙1	個人情報の取り扱いに関する特記事項.....	7
別紙2	作業要領.....	12
別紙3	各業務の数量（年間）.....	19

1 総則

(1) 業務名称

市税収納事務支援業務委託（初期末納対策）（以下「本業務」という。）

(2) 目的

本業務は、市税収入の確保及び収納率向上のため、催告業務（コール、SMS）及び収納支援業務（窓口（納付受付）、照会回答、財産調査支援等）の初期末納対策を行うもの。

(3) 履行場所

熊本市中央区手取本町外地内

(4) 履行期間

令和8年（2026年）4月1日 から 令和9年（2027年）3月31日 まで

(5) 発注部署

熊本市 財政局 税務部 納税課

(6) 疑義

本業務の遂行にあたり、本仕様書に明示なき場合又は疑義が生じた場合は、契約書によるほか、本市と受託者協議のうえ決定する。

(7) 遵守すべき法令等

受託者は、本業務の遂行にあたり、地方税法、熊本市税条例、個人情報保護法、熊本市情報セキュリティポリシー、別紙1「個人情報の取り扱いに関する特記事項」、その他関係法令等を遵守すること。

(8) 業務計画書の作成等

受託者は、本業務の遂行にあたり、契約締結後、速やかに次の書類を提出し、本市の承認を得ること。

ア 着手届

イ 現場責任者届

ウ 業務計画書

業務計画書は、業務概要、業務の実施方針、業務工程、業務体制（情報セキュリティに関する重要インシデント発生時の緊急連絡体制図を含む。）、成果品の内容・部数等について、明確に分かりやすく記載すること。

エ 個人情報管理責任者及び事務取扱担当者届

オ 管理区域及び取扱区域届

カ その他業務遂行にあたり必要となるもの

(9) 業務管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、業務計画書に基づく適切な業務管理を行うこと。

また、本市へ対し、各工程における説明・報告等を適時行うこと。

(10) 瑕疵等

業務内容及び作業等に瑕疵が認められた場合は、受託者の責任において直ちに対応しなければならない。

(11) 貸与資料

本業務の遂行にあたり、次の資料を貸与する。

また、貸与資料の詳細な受け渡し方法等については、契約締結後、本市及び受託者協議のうえ決定する。

貸与資料名	数量	単位	媒体
ア 対象者リスト（コール・SMS） ※ 対象者リストは、原則、月1回貸与 ※ 収納・停止等リストは、日次又は随時貸与	1	式	電子
イ 各種業務マニュアル（収納支援業務）	1	式	紙、電子
ウ 照会回答文書（滞納の有無、滞納実態調査等）	1	式	紙、電子
エ その他業務に必要と認められる資料	1	式	紙、電子

※ 関係法令等の既に公にされている資料については、受託者が資料収集及び整理を行うこと。

2 業務要件

(1) 作業場所

本業務の作業場所は、原則、次のとおりとする。

作業項目		作業場所
催告業務	コール	受託者が熊本市内に準備。維持管理する場所。
	SMS	
収納支援業務	照会回答	熊本市納税課分室
	財産調査	
	窓口(納付受付)	熊本市納税課執務室

※ 本業務に供する受託者の作業場所は、業務関係者以外に公表しないこと。

(2) 作業環境に関する届け出

- ・ 受託者は、契約締結後速やかに、受託者の作業環境（作業場所、業務従事者名簿、使用する情報システム機器、情報セキュリティ体制等）の内容が分かる書類を作成・届出のうえ、本市の承認を得ること。
- ・ 作業環境に変更がある場合も、速やかに届出のうえ、本市の承認を得ること。

(3) 身分証の携行

- ・ 受託者は、あらかじめ身分証発行願いを本市へ提出のうえ、身分証の交付を受けること。
- ・ 本業務の業務従事者は、業務に際し、必ず本市が発行する身分証を携行すること。

(4) 市民等への対応

- ・ 業務従事者は、市民等に対し常に誠意をもって接し、苦情がないよう努めなければならない。
- ・ 本業務に関する市民からの苦情があった場合、受託者は、速やかに本市へ報告のうえ、主体的に苦情解消に努めなければならない。

(5) 定例会の開催、各工程における説明・報告等

- ・ 受託者は、毎月定例会を開催のうえ、業務の進行管理状況について、本市へ報告すること。
- ・ また、進行管理状況に課題・インシデント等が発生した場合は、適時、本市へその内容や対応状況等を報告すること。

(6) 個人情報の取り扱い

- ・ 受託者は、業務の遂行にあたり、関係法令や「別紙1 個人情報の取り扱いに関する特記事項」等を適正かつ厳格に遵守しなければならない。なお、本業務において利用する個人情報については、本市が書面により通知する方法により本業務終了時に廃棄しなければならない。
- ・ 業務従事者は、本業務の遂行にあたり、対象者を間違えないよう細心の注意を払わなければならない。

(7) 作業マニュアルの作成、研修等

- ・ 受託者は、業務の遂行にあたり、各作業のマニュアルを作成し、本市の承認を得ること。ただし、受託者の社内マニュアル等が既にある場合は、本市承認のうえ代替しても構わない。
- ・ 受託者は、業務従事者に対し、個人情報保護、情報セキュリティ、接遇等に関する研修を適時行うこと。

3 業務内容

(1) 催告業務

- ・ 受託者は、次のとおり催告業務を行うこと

作業項目	業務内容	作業要領
ア コール	市税の督促状・催告書等の発送後、初期末納者を対象に電話による催告を行う。	別紙2 作業要領
イ SMS	市税の督促状・催告書等の発送後、初期末納者を対象にSMSによる催告を行う。	

※ 各業務の数量は、「別紙3 各業務の予定数量」を参考にすること。

(2) 収納支援業務

受託者は、次のとおり収納支援業務を行うこと。

作業項目	業務内容	作業要領
ア 窓口（納付受付）	納税課窓口において、市税の窓口業務（納付受付）を行う。	別紙2 作業要領
イ 照会回答	市税の照会回答業務の支援（受付・回答作成・送付等）を行う。	
ウ 財産調査支援	市税の滞納整理に伴う財産調査業務の支援（照会作成、結果入力等）を行う。	

※ 各業務の数量は、「別紙3 各業務の予定数量」を参考にすること。

4 提出書類及び成果品等の検収

本業務の各過程において、下表に示す書類など、本業務の履行に必要な書類を必要数量作成し、提出期限までに遅延なく提出すること。

また、業務完了時においては、必要な書類を提出のうえ、本市の検査を受けること。

【提出書類及び成果品】

名称	提出時期・期限等	摘要
(1) 作業環境に関する届出書	契約締結後又は適時	詳細は、別途協議又は指示
(2) 現場責任者届 (3) 着手届 (4) 業務計画書 (5) 個人情報管理責任者及び事務取扱担当者届 (6) 管理区域及び取扱区域届	業務着手時	
(7) 業務マニュアル	各業務開始前	
(8) 報告資料（定例会等）	毎月又は随時	
(9) 業務報告書（月次）	月末又は翌月最初の開庁日まで	
(10)完了届 (11)業務報告書（年次）	業務完了時	
(12)個人情報 {消去・廃棄} 申請書 (13)個人情報 {消去・廃棄} 報告書	契約終了時	

※ 提出書類及び成果品等は、本市及び受託者協議のうえ変更する場合がある。

別紙1 個人情報の取り扱いに関する特記事項

(定義)

第1条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 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。）第2条第1項の個人情報をいう。
- (2) 個人情報管理責任者 受託者において、本業務委託に係る個人情報の管理に関する責任を担い、この特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務取扱担当者を監督する者をいう。
- (3) 事務取扱担当者 受託者において、本委託業務に係る個人情報を取り扱う事務に従事する者をいう。
- (4) 管理区域 個人情報ファイルを取り扱うネットワークの基幹機器及び重要な情報システムを設置し、当該機器等の管理及び運用を行うための部屋や電磁的記録媒体の保管庫をいう。
- (5) 取扱区域 個人情報を取り扱う場所をいう。

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第2条 受託者は、法及び個人情報保護委員会が定める個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

- 2 前項に規定するもののほか、受託者は、個人情報の保護に関する関係法令及び熊本市（以下「委託者」という。）の例規に基づき、特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受託者は、個人情報の安全管理について、次に掲げる事項を確保するものとする。

- (1) 個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者の責任と役割分担を明確にした実施体制を構築すること。
- (2) 通常時及び緊急時における委託者との連絡手段及び連絡先等を明確にし、適切な連絡体制を構築すること。
- 2 受託者は、委託者からの求めがあった場合は、前項第1号に規定する実施体制に係る実施体制図の内容及び同項第2号に規定する連絡体制の内容について、書面により委託者に提出しなければならない。

(個人情報管理責任者等の届出)

第4条 受託者は、あらかじめ個人情報管理責任者及び事務取扱担当者を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報管理責任者及び事務取扱担当者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、個人情報管理責任者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、事務取扱担当者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 事務取扱担当者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。
- 6 受託者は、個人情報管理責任者及び事務取扱担当者には、個人情報の保護に必要とされる知識、技術その他の能力を持つ者を配置しなければならない。

(管理区域及び取扱区域の特定)

第5条 受託者は、委託者と協議の上、管理区域及び取扱区域を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、管理区域又は取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を含め定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第6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、事務取扱担当者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、個人情報管理責任者及び各事務取扱担当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受けていない個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者を本委託業務に従事させてはならない。

(守秘義務)

第7条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者（受託者の子会社（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。以下同じ。）に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受託者は、本委託業務に関わる個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第8条 受託者は、本委託業務の第三者への委託（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受託者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託をする必要がある場合は、再委託を受ける事業者（当該個人情報の取扱いの再委託をされた者が更に第三者に委託又は委任をする場合は、その末端までの委託又は委任の相手先を含む。以下「再委託先」という。）の名称、再委託する理由、再委託する業務の内容、再委託先において取り扱う情報、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、業務の着手前に、書面により再委託する旨を委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受託者は、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、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受託者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

6 委託者は、再委託先における個人情報の取扱いが適当でないとき認めるときは、受託者に対し、当該再委託先等の指導その他の是正措置を求めることができる。この場合において、受託者は、速やかにこれに応じるとともに、実施した是正措置の内容及び結果を書面により委託者に報告するものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託業務を派遣労働者、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、正社員以外の労働者に本契約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。

(個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に関する措置請求)

第10条 委託者は、受託者の事務取扱担当者（第8条第2項の規定により再委託がされた場合は、再委託先における個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に相当する者を含む。以下同じ。）が本委託業務の履行等につき著しく不適当と認められる場合は、その事由を明示して、受託者に対して必要な措置をとるべきことを請求することができる。

2 受託者は、前項の規定による請求があったときは、当該請求に係る事項について必要な調査を行った

上で同項の措置を行わなければならない。この場合において、受託者は、行った措置の内容及び結果について、請求を受けた日から10日以内に委託者に通知しなければならない。

(個人情報管理)

第11条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する事務取扱担当者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、取扱状況の把握、安全管理措置及び個人情報に係る漏えい、滅失、毀損その他の法違反の事案(以下「漏えい等」という。)に対応する体制を整備し、必要に応じてこれを見直すこと。
- (3) 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- (4) 取扱区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された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、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

- 2 受託者は、委託業務の遂行上、個人情報の加工、複写又は複製をする必要があるときは、あらかじめ委託者から書面による許諾を得なければならない。この場合において、受託者は、その目的及び加工の内容、複写する部数、複製するデータ件数等を書面により委託者に提出しなければならない。

(受渡し)

第13条 受託者は、委託者及び受託者間の電磁的記録媒体や文書等による個人情報の受渡しに関しては、委託者が指定した事務取扱担当者、手段、日時及び場所で行った上で、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。ただし、委託者が所管する個人情報を取り扱う情報システム又は機器等での個人情報の受渡しに関しては、当該情報システム又は機器等内でのみ個人情報を取り扱う場合に限り、個人情報の預かり証の提出を省略することができる。

(個人情報の返還又は廃棄)

第14条 受託者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、仕様書に定める方法及び委託者が書面により通知した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 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。
- 4 受託者は、本委託業務において利用する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。
- 5 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15条 受託者は、委託者と協議の上、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手

順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第16条 委託者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本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、受託者に対して、履行期間中に少なくとも1回以上、監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、受託者による再委託先への監査又は調査の実施を求めることができる。この場合において、受託者は、これに協力するものとする。また、受託者による再委託先への監査又は調査の実施にあたっては、委託者及び委託者が認めた者が立ち会うものとする。

3 委託者は、前2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することができる。

(事故時の対応)

第17条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等が発生した場合は、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、発生状況等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。

2 受託者は、個人情報の漏えい等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、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、本委託業務に関し個人情報の漏えい等が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

4 前項の場合において、受託者は、委託者に対して異議を述べ、又はこれにより生じた損害を請求することができないものとする。

5 受託者は、委託者が個人情報保護委員会又は主務大臣に漏えい等又はそのおそれがあることを報告するに当たってその要請を受けたときは、委託者と共同して報告をするとともに、再委託先があるときは、当該再委託先に委託者と共同して報告をさせるものとする。

6 漏えい等に関し、第三者（委託者の職員を含む。以下この条において同じ。）から、訴訟上又は訴訟外において、委託者に対する損害賠償等の請求がなされた場合は、受託者は、当該請求の調査、解決等について、合理的な範囲で委託者に協力するものとする。

7 前項に規定する第三者から委託者に対する請求が、受託者の責任の範囲に属するときは、受託者は、委託者が当該請求を解決するのに要した一切の費用を負担する。

8 漏えい等に関し、第三者から、訴訟上又は訴訟外において、受託者に対する損害賠償等の請求がなされた場合、受託者は、当該請求を受けた日又は当該請求がなされた事実を認識した日から5日以内に、委託者に対し、当該請求がなされた事実及び当該請求の内容を書面で通知するものとする。

9 委託者が必要と判断するときは、委託者は、受託者に対し、相当かつ合理的と認められる範囲で、前項の請求に対して受託者が行う対応への指示又は援助を行うことができる。

(契約解除)

第18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、本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も、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19条 受託者の故意又は過失により、委託者に対する損害が発生させた場合は、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。

(損害賠償額の予定)

第20条 受託者がこの特記事項の規定に違反した場合は、委託者は、損害の発生及び損害額の立証を要することなく、受託者に対して、委託金額の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）を違約金（損害賠償額の予定）として請求するものとする。この場合において、受託者は、委託者が指定する期日までに当該違約金を支払わなければならない。

2 前項の規定は、委託者に生じた実際の損害額（直接委託者に生じた損害額に加え、委託者が支出した見舞金、訴訟費用、弁護士費用その他専門家に支払った費用を含むが、これに限られない。）が同項に規定する違約金の金額を超える場合において、委託者がその超える分について受託者に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。

(契約終了後におけるこの特記事項の効力)

第21条 第7条、第14条、第17条、第19条及び前条の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、引き続きその効力を有する。

別紙2 作業要領

1 催告業務（コール）

受託者は、監督員の指示に従い、適切に催告業務（コール）を実施すること。

(1) 作業要件

- ・ 受託者は、催告業務（コール）の実施に先立ち、通話時の基本的なトークスクリプトを作成・提出のうえ、本市の承認を得ること。
- ・ 業務の遂行にあたっては、「熊本市市税納付案内センター」を称し、業務従事者名を名乗ること。
- ・ 業務に供する専用のフリーダイヤルを確保すること。
- ・ 業務に供するコールセンターシステムを整備すること。

【コールセンターシステムの機能要件】

- ・ CTI（Computer Telephony Integration）及びCRM（Customer Relationship Management）を機能として保有すること。
- ・ 対象者情報について、CSV形式で入力（取込）可能なこと
※ 対象者情報とは
宛名（郵便番号、住所、氏名、生年月日、性別、送付先住所等）、税目、調定額、収納額、滞納金額、納期限、納付日、督促・催告等の発送日等
- ・ 同一の対象者に対し、収納情報等の差分入力・管理が可能なこと。
- ・ 対象者情報に関連付けた接触記録等をCSV形式で出力・提供が可能なこと。

(2) 架電

- ・ 受託者は、対象者リストのうち、電話番号が判明している全ての対象者に対し、催告業務（コール）を実施すること。
- ・ 対象者リスト（毎月貸与分）の架電期間は、原則1ヶ月間とする。
- ・ 不在等の理由により通話できなかった対象者については、曜日・時間帯等を変更のうえ、複数回架電すること。
- ・ 通話できた対象者のうち、市税の口座振替が未登録の者に対しては、加入勧奨を行うこと。
- ・ 収納データは日次で貸与するので、収納済の対象者に対し架電しないよう、十分注意すること。
- ・ 架電期間内において、同一の対象者に別の業務従事者が重複して架電しないよう、十分注意すること。
- ・ 業務従事者の架電に対する苦情については、受託者で対応のうえ、必要に応じて、その内容・対応状況等を本市へ報告すること。

(3) 対象者リスト

- ・ 本業務の遂行にあたり、本市から受託者へ、対象者リストを貸与する。
- ・ 貸与資料は、原則、電子データで提供するものとし、項目やファイルレイアウト等は、契約締結後、本市及び受託者協議のうえ詳細を決定するものとする。

【種類・項目等】

種類	項目	貸与時期	データ形式
① 対象者リスト（督促状発送後）	宛名情報（宛名番号、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号等）、税目、期別、納期、納期限、通知書番号、調定額、収納額、最終納付日、口座振替の有無等	督促状発送後、概ね1週間後	CSV形式
② 対象者リスト（催告書発送後）	宛名情報（宛名番号、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号等）、税目、期別、納期、納期限、通知書番号、調定額、収納額、最終納付日、口座振替の有無等	催告書発送後、概ね1週間後	CSV形式
③ 収納（消込）情報	通知書番号、課税年度、税目、期別、調定額、宛名番号、収納額、口座振替の有無等	日次（閉庁日を除く）	CSV形式
④ 交渉経過記録	宛名番号、記録日付、記録時刻、経過内容、記録詳細、接触相手、対応者	日次（閉庁日を除く）	CSV形式
⑤ コール停止情報	宛名番号、フリガナ、氏名	随時（閉庁日を除く）	Excelブック

(4) 状況・結果等の報告

- ・ 受託者は、次の表のとおり、催告業務（コール）の状況・結果等を報告すること。
- ・ 状況・結果等は、原則電子データで報告するものとし、報告項目やファイルレイアウト等は、契約締結後、本市及び受託者協議のうえ詳細を決定するものとする。

【種類・項目等】

種類	項目	報告時期	データ形式
① 状況・結果等	宛名番号、記録日付、記録時刻、接触相手、税目、納期、催告業務（コール）状況に関する事項、催告業務（コール）結果に関する事項、対応者	日次（閉庁日を除く）	CSV 形式
② その他連絡事項	宛名情報（宛名番号、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号等）、その他連絡事項（納付書の送付依頼、口座振替依頼書の送付依頼等）	日次（閉庁日を除く）	PDF 形式
③ 月次報告	催告業務（コール）に関する統計・集計資料（日計・月計等）	毎月末又は翌月最初の閉庁日まで	PDF 形式

2 催告業務（SMS）

受託者は、監督員の指示に従い、適切に催告業務（SMS）を実施すること。

(1) 作業要件

- ・ 対象者からの問い合わせ先は、本市納税課の代表番号（096-328-2204）とし、問い合わせ対応は納税課が行うこと。
- ・ 業務に供する専用のダイヤルを確保すること。
- ・ 業務に供するSMS送信システムを整備すること。

【SMS送信システムの機能要件】

- ・ CRM（Customer Relationship Management）を機能として保有すること。
- ・ 対象者情報について、CSV形式で入力（取込）可能なこと
※ 対象者情報とは
宛名（郵便番号、住所、氏名、生年月日、性別、電話番号、送付先住所等）、税目、調定額、収納額、滞納金額、納期限、納付日、督促・催告等の発送日等
- ・ 同一の対象者に対し、収納情報等の差分入力・管理が可能なこと。
- ・ 対象者情報に関連付けた接触記録等をCSV形式で出力・提供が可能なこと。
- ・ 委託者が指定した文言をSMSで送付送信が可能なこと。

(2) SMS送信

- ・ 受託者は対象者リストのうち、送信日から半年以内に接触のある対象者に対し、催告業務（SMS）を実施すること。
- ・ 対象者リスト（毎月貸与）の送信期間は、原則1ヶ月間とする。
- ・ 収納データは日次で貸与するので、収納済の対象者に対し送信しないよう、十分注意すること。
- ・ 送信期間内において、同一の対象者に別の業務従事者が重複して送信しないよう、十分注意すること。
- ・ 業務従事者のSMS送信に対する苦情については、受託者で対応のうえ、必要に応じて、その内容・対応状況等を本市へ報告すること。

(3) 対象者リスト

- ・ 本業務の遂行にあたり、本市から受託者へ、対象者リストを貸与する。
- ・ 貸与資料は、原則、電子データで提供するものとし、項目やファイルレイアウト等は、契約締結後、本市及び受託者協議のうえ詳細を決定するものとする。

【種類・項目等】

種類	項目	貸与時期	データ形式
① 対象者リスト	宛名情報（宛名番号、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号等）、税目、期別、納期、納期限、通知書番号、調定額、収納額、最終納付日、口座振替の有無等	随時 （閉庁日を除く）	CSV形式

② 収納（消込） 情報	通知書番号、課税年度、税目、期別、調定額、宛名番号、収納額、口座振替の有無等	日次 (閉庁日を除く)	CSV 形式
③ 交渉経過記録	宛名番号、記録日付、記録時刻、経過内容、記録詳細、接触相手、対応者	日次 (閉庁日を除く)	CSV 形式
④ SMS送信 停止情報	宛名番号、フリガナ、氏名	随時 (閉庁日を除く)	Excel ブック

(4) 状況・結果等の報告

- ・ 受託者は、次の表のとおり、催告業務（SMS）の状況・結果等を報告すること。
- ・ 状況・結果等は、原則電子データで報告するものとし、報告項目やファイルレイアウト等は、契約締結後、本市及び受託者協議のうえ詳細を決定するものとする。

【種類・項目等】

種類	項目	報告時期	データ形式
④ 状況・結果等	宛名番号、記録日付、記録時刻、接触相手、税目、納期、催告業務（SMS）状況に関する事項、催告業務（SMS）結果に関する事項、対応者	日次 (閉庁日を除く)	CSV 形式
⑤ その他連絡 事項	宛名情報（宛名番号、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号等）、その他連絡事項	日次 (閉庁日を除く)	Excel ブック
⑥ 月次報告	催告業務（SMS）に関する統計・集計資料（日計・月計等）	毎月末又は翌月 最初の開庁日まで	Excel ブック

3 収納支援業務（窓口（納付受付）、照会回答、財産調査等）

受託者は、監督員の指示に従い、適切に収納支援業務（窓口（納付受付）、照会回答、財産調査支援等）を実施すること。

(1) 作業要件

- ・ 業務の遂行にあたっては、必ず身分証を携行のうえ、「熊本市市税納付案内センター」を称し、業務従事者名を名乗ること。
- ・ 業務従事者は、当日の作業終了にあたり、作業日報を作成し、監督員へ提出のうえ、確認を受けること。
- ・ 収納支援業務（窓口（納付受付）、照会回答、財産調査等）に供する納税課分室内の作業環境は、次のとおり。

【本市納税課（本庁 2 階）の作業環境】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ カウンター机（窓口 3 ブース）・ 什器（机、椅子）3 台・ 税情報システム 3 台・ 作業環境は、原則、本市の開庁日・開庁時間のみ使用可能とする。 |
|---|

(2) 窓口業務（納付受付）

- ・ 業務従事者の担当窓口は、原則 3 ブースとし、納税課窓口における納付受付及び収納業務（納付書の発行等を含む）を行うこと。
- ・ 分割納付の相談や職員の呼び出し等があった場合は、速やかに担当職員を呼び出し、窓口業務を引き継ぐこと。
- ・ 業務従事者は、来課者の持参した納税通知書・納付書又は氏名・住所等を税情報システムで確認のうえ、対象の納税義務者等を間違えないよう十分注意すること。
- ・ 窓口は昼休み時間（12 時から 13 時まで）も開設しているため、受託者にて調整のうえ、昼休み時間も業務従事者を配置すること。
- ・ 業務従事者（従事者）は、市税の口座振替が未登録の者に対しては、加入勧奨を行うこと。

(3) 照会回答業務

- ・ 業務従事者は、市税収納に関する照会（滞納の有無、滞納実態調査等）について、受付台帳への入力を行うこと。
- ・ 受付後は、税情報システムを確認のうえ、各照会文書に対する回答作成（紙の場合は記入、電子データの場合は入力）を行うこと。
- ・ 回答作成後は、照会先への送付に関する作業（回答用封筒へ封入封緘等）を行い、受付台帳に回答日等の入力を行うこと。

(4) 財産調査支援業務

- ・ 業務従事者は、監督員の指示に従い、財産調査依頼リスト（預貯金・保険）を確認のうえ、照会文書又は照会データを作成し、照会先（金融機関、保険会社）へ照会文書の発送作業を行うこと。
- ・ 発送後は、財産調査依頼リストに発送済の旨を入力すること。

- ・ 回答結果については、税情報システムへ入力及びファイリングを行い、徴収担当職員へ配布すること。
- ・ 不動産調査については、監督員の指示に従い、登記簿謄本・登記事項要約書等の交付申請等を行うこと。
- ・ 法務局への交付申請にあたっては、熊本地方法務局へ週 1 回程度外勤するものとし、業務従事者の交通費は受託者負担とする。

別紙 3 各業務の数量（年間）

催告業務	コール	督促発送後 ①	電話番号あり	41,000 件
		催告発送後 ②	電話番号あり	44,000 件
		小計 ①+②	電話番号あり	86,000 件
	SMS	送信件数		60,000 件
収納支援業務	窓口（納付受付）			19,000 件
	照会回答	受付		1,900 件
		回答		6,300 件
		発送		1,100 件
	財産調査支援	照会回答		10,000 件
		預貯金		42,000 件
		保険※1		99,000 件
		不動産※2		2,000 件
回答入力			6,000 件	

※ 各数量は、収納状況により増減があるので、その旨留意すること。

※1 調査先（37社）に対し、週1回程度、調査依頼と対象者リストを送付

※2 週1回程度、熊本地方法務局へ外勤のうえ交付申請