

松江市水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託仕様書

滞納整理業務特記仕様書

(目的)

第1条 この特記仕様書は、松江市上下水道局（以下「発注者」という。）が業務委託受注者（以下「受注者」という。）に委託する松江市水道料金及び下水道使用料等徴収包括業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）の第27条の滞納整理業務の概要について、特に必要な事項を定める。

(定義)

第2条 滞納整理業務とは、水道料金、下水道使用料、受益者負担金及び分担金（以下「水道料金等」という。）に滞納がある使用者等（以下「滞納者」という。）に対し、督促、交渉及び誓約を求めることにより、水道料金等を回収することをいう。

(指標)

第3条 滞納整理業務の指標については、「別表2 業務実績表」のとおりとする。

(滞納者情報の管理)

第4条 受注者は滞納者の状況を上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）を用いて管理し、滞納者との交渉内容を料金システムに記録すること。また、滞納者に複数の契約がある場合（閉栓含む）は、料金システムにおいて使用場所、金額、交渉経過などが一覧で参照できるよう管理すること。

- 2 前年度の滞納額及び滞納件数上位50名を5月末までに一覧表にしたうえで、該当者毎に前年度との比較を行い、交渉経過を報告すること。
- 3 受注者は毎月末に滞納整理状況について、滞納整理月報を作成し発注者へ報告すること。
- 4 受注者は滞納整理業務の進捗について、必要に応じ随時発注者へ報告しなければならない。

(現金取扱者)

第5条 受注者は滞納整理業務従事者を現金取扱者とする。

(督促状の送付)

第6条 納期限が過ぎても水道料金等の納付がない使用者については督促状を送付すること。

- 2 督促状は送付直前まで入金確認を行ったうえで送付すること。
- 3 収納代行業者から納付情報を取得したが料金システムに反映されていない場合や、漏水減免申請中により一時請求保留としている場合は、督促状を送付してはならない。

(催告及び訪問)

第7条 督促状納期限を過ぎても未納の滞納者については、第11条の規定に基づき給水停止を行うこと。

- 2 下水道のみの契約である、既に給水停止中である、又は閉栓中のため給水停止が出来ない滞納者については、督促状納期限から2カ月経過後に納付書を再送付するとともに電話督促を実施すること。
- 3 前項で送付した納付書の納期限を過ぎても未納の滞納者に対して催告書を送付すること。
- 4 催告書の送付後も納付がない場合は訪問催告、電話催告を実施すること。
- 5 訪問催告、電話催告については計画的に行い、早期の未収金の解消に努めること。
- 6 催告による入金状況を管理し、滞納者との交渉状況と併せて定期的に発注者へ報告すること。

松江市水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託仕様書

(閉栓分の催告)

第 8 条 閉栓しているもの（市内他個所で閉栓しているものは除く。）については、計画を定めて年に 2 回以上催告を行うこと。

(市外徴収)

第 9 条 市外に転出した滞納者について、費用対効果が見込める場合は目標を立てて訪問徴収を行うこと。なお、滞納者が遠方に在住している場合は、訪問徴収の実施について発注者と協議すること。

(宛どころ不明郵便物の調査)

第 10 条 宛どころ不明となった納付書、督促、催告、還付・充当通知、未還付再通知、検針のお知らせ表及び停水予告等の郵便物については、宛どころ不明郵便物整理簿を作成し、料金システムに経過記録を入力すること。

2 電話及び現地調査について、発注者と協議して実施すること。

3 住民票の取得による居住実態調査に必要な書類を作成し、発注者に提出すること。

(給水停止)

第 11 条 給水停止は、松江市水道給水条例（以下「給水条例」という。）に基づき、別紙 料金徴収に関わるフロー図及び、以下の手順により行うこと。また、給水停止訪問時には納付交渉ほか、必要に応じて名義変更の受付、口座振替の勧奨を行うこと。

① 給水停止執行予告書の作成及び送付	<p>ア 料金システムから給水停止予告対象者を抽出し、入金状況・経過記録等を確認したうえで、給水停止執行予告書を作成し、発注者の決裁後に発送する。</p> <p>イ 発送直前まで入金状況を確認し、納入済者へ発送することのないよう注意する。</p> <p>ウ 電話等で次回入金約束を申し出ている者について、約束日前に発送することのないよう注意する。</p> <p>エ 給水停止執行予告書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いがあれば、その状況を記録する。</p>
②給水停止執行通知書の作成	<p>予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、発注者の承認（決裁）後給水停止執行通知書を作成する。</p>
③給水停止の執行	<p>ア 「給水停止執行通知書」に記載された日に給水停止を執行する。なお、給水停止執行日までに納入が確認された場合は給水停止を中止し、対象者からの連絡による支払約束等があった場合は給水停止を保留する。</p> <p>イ 給水停止の執行は専用工具による 1 次側止水栓止め、キャップ止め又はバルブ止め（副弁止めを含む）により行う。</p> <p>ウ 給水停止を行った場合には、必ず給水停止執行済通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合は郵便受け等に投函する。</p> <p>エ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し、給水停止時メーター指示数及び給水停止方法を記録する。</p>
④給水停止の解除	<p>ア 給水停止執行日には、受注者は発注者との協議により延長するこ</p>

	<p>ととした業務時間内はお客さまセンターで待機するものとする。それ以後は、原則として取り扱わないが、給水停止解除要件を満たす場合、必要に応じて解除対応を行うものとする。なお、午後 5 時までに連絡があり給水停止の解除をする必要がある場合、及び午後 5 時以後に連絡があった場合は、受注者が対応するものとする。</p> <p>イ 給水停止を解除する場合は、1 次側止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確認するものとする。</p>
⑤給水停止執行状況の報告	<p>給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を発注者に提出する。また、給水停止後連絡のないものは、現地確認を行い、無断使用の有無、職権閉栓の必要性等を発注者に報告すること。</p>
⑥給水停止保留者の管理	<p>支払い約束等により給水停止の執行を保留した者について、その履行状況を管理し、不履行者については発注者の決裁を得て再度給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、1 次側止水栓の開栓を行う。</p>
⑦その他	<p>ア 給水停止の執行状況について料金システムに入力する。</p> <p>イ 給水停止執行予告状等、給水停止までの通知ごとに対象者の滞納状況及び通知による収納状況を現年度・過年度毎に集約して発注者に報告すること。</p>

(分割納付)

第 12 条 滞納金の一括納付ができない滞納者については、原則 2 年以内に完納となるよう分割納付による計画的な納付を促し、誓約書（以下「分納誓約書」という）の提出を求める。

- 2 分割納付は滞納者の生活状況をしっかり聞きとったうえで適切な計画とすること。特に生活困窮者については、発注者に状況を報告し関係部署との連携を図ることとする。また、使用量が多いと思われる滞納者には、節水の指導を行うこと。
- 3 分割納付については、発注者の承認を得て、滞納者に分納計画書を交付し、内容を料金システムへ入力すること。
- 4 常に納付状況を確認し、納付計画が履行されていない場合は催告（電話・文書）を行う。催告を行っても納付がない場合は給水停止の対象とし、以後給水停止の手続きに則って処理すること。
- 5 分納誓約書の納付計画に従って納付書を郵送すること。

(時効完成債権の整理)

第 13 条 滞納者の水道料金等に係る時効期間を料金システムにおいて管理すること。なお時効管理については、分納誓約書等による債務承認や交付要求による時効中断事由も考慮すること。

- 2 未納となっている水道料金等の時効が完成しないように努力すること。
- 3 誓約書の受け取り等、時効の中断事由が発生した場合、料金システムに入力すること。
- 4 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付や誓約が得られず時効の中断ができなかった債権（時効完成債権）について、滞納者毎に整理すること。その際、次の項目にまとめておくこと。
 - ア 滞納となった理由

松江市水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託仕様書

- イ 時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）
 - ウ 滞納者の支払い能力の有無
 - エ 滞納者の現況
 - オ その他、発注者が必要と判断する事項
- 5 発注者が債権放棄及び不納欠損を行うための資料を作成すること。
 - 6 発注者が債権放棄及び不納欠損を行った時は、発注者の指示により債権放棄及び不納欠損の情報を料金システムに入力すること。
 - 7 時効到来調定等の資料を作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。
 - 8 個人の破産や企業の倒産等による支払不能者の調定資料を作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。
 - 9 開栓中の使用者等に債権放棄及び不納欠損が発生した場合は、状況を確認し、リストを作成すること。
 - 10 新規で、開栓中にも関わらず債権放棄及び不納欠損とならないよう努めること。

別紙

料金徴収に関わるフロー

