

徳島市納税コールセンター業務仕様書

1 目的

本業務は、「徳島市納税コールセンター」において、主に現年度分の徳島市税（以下「市税」という。）の滞納者に対して早期に自主納付の呼びかけを行うことにより、市の歳入の根幹である市税の収入確保、早期納付の促進、収納率の向上、新規滞納者の抑制を図ることを目的とする。

2 業務名

徳島市納税コールセンター業務(以下「本業務」という。)

3 契約期間（履行期間）

契約締結日の翌日から令和10年9月30日までとする。

コールセンター運用期間は、令和7年8月1日から令和10年9月30日までとする。

ただし、契約締結日の翌日から令和7年7月31日までは、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）の準備期間とする。（地方自治法第234条の3及び徳島市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第1条第2号に基づく長期継続契約）

4 履行場所

徳島市納税コールセンター業務仕様書（以下「本仕様書」という。）の条件に適合した上で、徳島市（以下「本市」という。）の承認後、受託者において設置すること。

- (1) 徳島市納税コールセンターの所在地は、徳島県内又は徳島県に近接する以下の府県内に限る。

対象となる近接府県：大阪府、兵庫県、和歌山県、岡山県、香川県、愛媛県及び高知県

- (2) 設置する建物は災害時を考慮した構造（SRC（鉄骨鉄筋コンクリート）構造、RC（鉄筋コンクリート）構造、S（鉄骨）構造等）で、十分な耐震性、耐火性を有する建物であることとする。
- (3) 履行（作業）場所は「履行（作業）場所に関する報告書（設置）（様式1）」または、「履行（作業）場所に関する報告書（変更）（様式2）」によって本市に報告すること。なお、履行（作業）場所を廃止するときは「履行（作業）場所に関する報告書（廃止）（様式3）」によって当該履行（作業）場所を廃止した後、速やかに報告すること。

5 業務内容

次の各号にある公権力の行使に当たらない、市税の滞納者への電話による納付の呼びかけ（以下「電話催告」という。）等と関連業務を行う。

- (1) 本市の提供する電話催告に関するデータの受領及び管理
- (2) 毎月の業務スケジュールの作成

- (3) 電話番号不明者の電話番号調査及び記録
- (4) 対象者に対する電話催告
- (5) 口座振替未登録者に対する登録勧奨
- (6) 電話催告した対象者からの折り返し電話（受電）への対応
- (7) 電話催告に関する問い合わせや苦情処理の対応
- (8) 納付書再交付、口座振替用紙の交付依頼があった場合の本市への報告、引継ぎ
- (9) 全ての電話催告経過（日時、応答者、対話内容等）等の記録及び報告
- (10) 本市との連絡調整及び本市が対応すべき案件の報告、適切な引継ぎ
- (11) 定例会の開催
- (12) 実績報告書の作成及び報告
- (13) 業務マニュアル等の作成及び提出
- (14) 徳島市納税コールセンターの設備整備及び管理運営
- (15) その他業務に関連すること

6 業務内容の詳細

(1) 対象科目

- ア 個人住民税（市民税・県民税・森林環境税）
- イ 固定資産税及び都市計画税
- ウ 軽自動車税種別割

(2) 対象条件

上記のア～ウの主に現年度分未納者を対象とする。

(3) 業務量の見込み（別表1参照）

本市が提供するコールセンター委託用データ：概ね15,000件／年

架電件数：電話催告対象者リストに登録されている者のうち、既に電話番号判明済の者、及び電話番号調査により判明した者

(4) 業務日

業務日は、平日（月曜日から金曜日まで。ただし、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する祝日を除く。）とする。また、土曜日又は日曜日のうち月1回以上の業務日を設けるものとする。

(5) 業務時間

業務時間は、次のとおりとする。

- ・平日3日・・・午前9時から午後5時まで
- ・平日2日・・・正午から午後8時まで
- ・土曜日又は日曜日・・・午前9時から午後5時まで

また、所定労働時間等については、労働関係法規の遵守及び適正な労働条件の確保を行うものとする。

なお、業務日時は本市と受託者双方の協議により設定するものとする。

(6) 勤務体制

ア 業務管理者及びオペレーターを配置すること。

イ 副業務管理者を選出し、業務管理者が不在の場合、副業務管理者が業務を代行する。

ウ 業務管理者及び副業務管理者は、次の「(7) 業務管理者の要件」に規定する業務管理者の業務に支障のない場合、オペレーターを兼任することができる。

(7) 業務管理者の要件

業務管理者は、次に掲げる資質を有するとともに、オペレーターの統括のほか、本市との窓口となって問題点の解決や調整を図ること。

ア 受託者の正規の社員等（派遣者は含まない。）であること。

イ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。

ウ オペレーターが対応できない問い合わせや苦情等に対し適切に対応すること。

(8) オペレーターの要件

オペレーターは、次に掲げる資質を有するとともに、市税の滞納者に対して、納付勧奨や納付に関する簡易な問い合わせについて適切に回答できること。

ア 受託者の正規の社員等（派遣者は含まない。）であること。

イ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。

(9) 電話催告の完了条件

本市から提供する電話催告対象者リストに登録されている全ての電話番号と電話番号調査で判明した電話番号に架電し、次の項目に該当する場合は業務完了とする。

ア 架電対象者本人が応答し、納付勧奨を実施した場合

イ 架電対象者本人以外の者が応答し、架電対象者と同一世帯の者であることを確認した上で、応答者から「用件は自分が聞く」等の申し出があり、納付勧奨を実施した場合

ウ 架電対象者又は応答者が、対話しない旨の意思表示をしたり、一方的な主張を繰り返したりする等、納付勧奨を実施できずに通話を終了し、再度架電することが困難と判断される場合

エ 応答者からの聞き取りにより、架電対象者が長期不在等で当該月の架電期間内に応答することができないことが判明した場合や、架電対象者が架電先に居住していないことが判明し、架電対象者に繋がる電話番号が確認できなかった場合

オ 他人宅に繋がり、改めて電話番号を調査しても架電対象者に繋がる電話番号が判明しなかった場合

カ 当該電話番号が既に使用されておらず、改めて電話番号を調査しても架電対象者に繋がる電話番号が判明しなかった場合

キ 架電対象者の応答が得られない場合には、有効な応答が得られるよう、架電日・架電時間を変更して架電し、3回以上架電してもなお、納付勧奨の完了項目に該当しない場合

ク 折り返し電話については、対話者の確認を行ったうえで（上記6(9)アからオに該当）、納付勧奨を実施した場合

ケ 本市が架電を止めるよう指示した場合

※上記の項目は、双方協議により、追加及び変更ができる。

(10) 電話催告の不完了条件

架電し、次の項目に該当する場合は、架電日・架電時間を変更し、再架電するものとする。

ア 呼び出し音 10 回以上の呼び出しを行うも応答がない場合

イ 通話中だった場合

ウ 留守番電話が応答した場合（メッセージが登録できる場合は、コールスクリプトによるメッセージ登録する。）

エ 料金未払い等により一時的な通話不能の場合

オ 架電対象者が不在で、在宅時間等を確認できなかった場合（ただし、在宅時間が確認できた場合は指定時間に連絡する。）

※上記納付勧奨不完了の項目の内容は、双方協議により、追加及び変更ができる。

7 業務対象となる事案の提供等

- (1) 本市から電話催告対象者データを受領し、そのデータを加工したうえで業務を実施すること。※本市から電話催告停止対象者データの提供があった場合は、当該データを反映したうえで業務を実施すること。（別表 2 参照）
- (2) 全ての電話催告経過、調査により判明した電話番号等の、電話催告業務成果データを、本市の納税システムに取り込める形式で提出すること。（別表 2 参照）
- (3) データの授受は、オンラインサービス DECO を介して行うこと。
- (4) データの授受、運搬及び搬送を行う場合には、本市の許可又は指示を受け、情報セキュリティに係る事故が発生しないよう万全な措置を講ずること。
- (5) 本業務委託が終了した際、システム機器等に保存されているデータは受託者が全て消去し、完了報告を本市へ提出すること。
- (6) システム変更等に伴うデータの授受内容変更や追加に伴う費用は受託者の負担とする。ただし、制度改正等の理由によりシステムを再構築する費用が発生する場合は、双方協議する。

8 業務報告等に関する事項

(1) 定例会の開催

受託者は、毎月 1 回の定例会を開催し、業務結果を取りまとめた実績報告書により当該業務の状況報告を行うとともに、データ分析による業務改善の提案・次月における業務スケジュールについて協議を行うものとする。

なお、定例会は本市庁舎内で開催することとし、実施日時は本市と受託者双方の協議により設定するものとする。ただし、双方協議のうえ、本市が認めた場合はこの限りではない。

(2) 実績報告

受託者は、納付勧奨等の実績について日報・月報・年報を作成し本市へ提出する。日報は翌稼働日まで、月報は概ね翌月の 10 日まで、年報は毎年及び業務完了後、速やかに本市へ提出するものとする。

(3) その他の報告

受託者は、業務管理者が対応するまでに至った苦情案件等については、文書により本市へ報告するものとする。また、本業務による個人情報の取り扱いに関し、事故が発生した時は遅滞なく本市へ報告するものとする。

(4) 立入調査

本市は、受託者がこの委託業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項について受託者に報告を求め、又は立入調査できるものとする。立入調査は年間2回程度実施予定である。

9 情報セキュリティ対策及び機器類等に関する事項

(1) 執務室に関すること

- ア 他の業務から独立した区域を確保し、区域外からの目視等を遮断したうえで、当該区域の入口にてカードシステム等の認証による施錠システムが備わっていること。
- イ 入退室記録を管理する設備が備わっていること。
- ウ 24時間、3か月以上データ保存できる監視カメラが備わっていること。
- エ 業務従事者が執務室へ私物を持ち込むことができないように対策を講じること。
- オ 9(4)ウに規定する誓約書を提出していない者が執務室に立ち入る場合には、業務管理者が立ち会い、かつ情報機器等で個人情報を知ることができない状態とすること。
- カ 本業務において取り扱う一切の個人情報の外部への持ち出し、目的外使用、複製及び複写をしてはならない。ただし、あらかじめ本市の指示又は承認を得ている場合はその限りでない。

(2) 電話設備に関すること

- ア 2回線以上の回線数を確保し、同一の電話番号から受発信ができること。
- イ 市外局番から始まる固定電話番号であること。
- ウ 番号通知により架電できること。
- エ 折り返し電話が重複した場合には、折り返し電話が待機状態となるようにしたうえで、メッセージ等に対応できること。

(3) 情報機器端末等に関すること

- ア 本市とデータの授受をするパソコン（DECOを使用する端末）は、本業務専用の端末とすること。
- イ 電話催告業務に使用するパソコン等情報機器は、インターネット接続・社内LAN接続から物理的に独立していること。
- ウ 本業務に使用する全てのパソコン等情報機器は、ログイン時にID・パスワード等の個人認証システムが設定されていること。
- エ 本業務に使用する全てのパソコン等情報機器は、アクセスログを記録し、離席する際のログアウト運用を徹底すること。

(4) その他情報セキュリティに関すること

- ア 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報の漏洩、改ざん、滅失等が行われないよう適切に管理し、万が一これらが発生した場合に実施すべき対応事項及び手順（緊急時対応

計画書)を事前に定め、本市に一部提出するものとする。

- イ 業務従事者名簿を作成し提出すること、従事者を変更する場合には事前に本市の承認を得ること。
- ウ 業務従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴し、写しを取り、原本を本市へ提出すること。
- エ 業務によって処理するメモ等の記録は、切断、溶解、消磁等の手段によって処分すること。

10 研修に関する事項

- (1) 受託者は、業務を開始する前までに、本業務を円滑に行うために必要な業務分析を行い、研修資料等を作成したうえで、業務従事者に対し、次の各号に留意した研修を十分に行うものとする。
 - ア 関係法令、業務マニュアルの内容等業務に必要な知識を修得させること。
 - イ 業務の重要性を理解させること。
 - ウ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
 - エ 電話対応能力を向上させること。
- (2) 受託者は業務開始後においても、継続的に業務従事者の習熟度を検証し、常に業務従事者の資質の確保及び向上に努めるものとする。

11 業務マニュアル等の作成

業務を実施するにあたっては、本市と協議のうえ、事前に業務マニュアル、コールスクリプト、FAQ（以下「業務マニュアル」という。）を作成し、その所在、内容について業務従事者に周知するものとする。また、業務マニュアルの内容については、必要に応じ随時更新するものとし、更新した際には本市の承認を得るとともに、一部を本市へ提出するものとする。

12 再委託の禁止

受託者は、本業務の一部又は全部について第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面によって本市の承認を得た場合は、この限りでない。

13 委託業務の引継ぎ等

受託者は本業務の終了に際し、新規受託者に対して、速やかに委託業務の引継ぎを行うものとする。なお、引継ぎに係る経費は受託者が負うものとする。

14 費用負担に関する事項

受託者は、本業務を履行する上での必要な物品や経費を全て負担するものとする。

15 事故発生時の対応

- (1) 受託者は、提供データの紛失、盗難、毀損が生じた場合、又は個人情報の漏洩、滅失、紛失

等の事故が発生した場合、直ちにその状況を本市に報告し、受託者の責任において本業務遂行における支障を解決しなければならない。

また、事故への対応後、受託者は、対応結果の報告書を本市へ提出すること。

- (2) 事故等により、本仕様書に定める事項を満たすことができなくなった場合、若しくはなり得る場合などには、直ちに本市へ報告するとともに、本市の指示に従うこと。

また、受託者の責めに帰すべき事由により生じた場合は、受託者の負担により事後対応をとるとともに、事故発生状況を書面により発注者に報告すること。判断がつかない場合など、単独で判断せずに本市と十分協議の上、対応をとること。

なお、当該事故等が受託者の責めに帰すべき事由により生じた場合は、本市が事後対応に要した費用について、本市と受託者が協議した上で、本業務の委託料から減額することができる。

- (3) 前2項のほか、本仕様書に示す内容に違反したことで本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその生じた損害を賠償しなければならない。また、本市が受託者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

16 その他

本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、本市と受託者双方の協議により別に定めるものとする。また、本仕様書は概略を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上当然に必要なと認められるものは、受託者の責任において実施するものとする。

●各期の納期限後 30 日以上経過したものを架電対象とする。

税目	期別	納期限	電話催告対象者リスト の提供時期と件数
固定資産税 都市計画税	第 1 期	4 月末日	4 ～ 5 月分 毎月 1,000 件程度 ※過年度分 6 ～ 3 月分 毎月 1,300 件程度 ※主に現年度分
	第 2 期	7 月末日	
	第 3 期	9 月末日	
	第 4 期	11 月末日	
市民税・県民 税・森林環境税 (普通徴収)	第 1 期	6 月末日	
	第 2 期	8 月末日	
	第 3 期	10 月末日	
	第 4 期	12 月末日	
軽自動車税 種別割	全期	5 月末日	
市民税・県民 税・森林環境税 (特別徴収)	第 1～12 期	毎月 10 日	

- (注) ・納期限は、曜日により変更有り。(祝休日の場合はその翌開庁日)
- ・電話催告対象者リストの抽出と事業者への提供は毎月月初に行う。
 - ・件数は見込みであり増減する可能性がある。また、複数の税目に渡る場合は 1 件とする。