

## 奨学金滞納債権返還督促に係るコールセンター業務委託仕様書

### 1 総則

- (1) 発注者及び受注者とは、委託業務履行に際し、別途契約する契約書に定めるもののほか、この仕様書に従い、委託業務履行に関する法令を遵守して行わなければならない。
- (2) 本仕様書に明記のない事項であっても、委託業務処理に当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理するものとする。

### 2 委託業務目的

発注者が保有する債権のうち、滞納状態にある債権について債務者に対し、事前に文書による予告を行うとともに督促架電を行うことにより、滞納の解消を目指すとともに返還回収率の向上を図る。

### 3 実施対象者

滞納者のうち、滞納期間が1ヶ月以上かつ滞納回数が返還開始後通算2回以上の者

### 4 実施見込件数

- (1) 架電前（架電前3日まで）に財団が指示した振込書を同封した架電の予告通知を行う。

実施見込件数は次のとおりとする。

ア 6月期第1回目 5,000件

イ 12月期第1回目 5,000件

- ・仕様 封書 予告通知1 振込用紙1（財団から提供）  
内容は落札後協議

- ・発送方法 郵便

- ・見積額は郵送料を含むこと。

- ・発送後は、発送記録を提供すること。

- (2) 架電督促を行う。

実施見込件数は、次のとおりとする。

なお、6月期・12月期各第2回目の対象者は、第1回目の架電の結果、電話番号が使用されており、第2回目のデータ抽出日までに入金実績がない者とする。

また、より効果的な架電督促方法等については落札後協議するものとする。

ア 6月期第1回目 5,000件

イ 6月期第2回目 2,500件

ウ 12月期第1回目 5,000件

エ 12月期第2回目 2,500件

### 5 契約期間

契約を締結した日から令和8年3月31日まで

## 6 実施期間

- (1) 予告状、架電マニュアルの作成及び事前打合せ  
契約を締結した日から令和7年7月31日まで
- (2) 架電関係業務  
令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

## 7 架電実施期間（予定。詳細については落札後協議。）

- (1) 6月期第1回目：令和7年8月14日から令和7年8月29日
- (2) 6月期第2回目：令和7年9月11日から令和7年9月30日
- (3) 12月期第1回目：令和8年2月10日から令和8年2月27日
- (4) 12月期第2回目：令和8年3月13日から令和8年3月31日

## 8 架電データ受け渡し日（予定。詳細については落札後協議。）

7の架電実施期間に架電する架電データの受渡日は、それぞれ次のとおりとする。

- (1) 6月期第1回目：令和7年8月6日
- (2) 6月期第2回目：令和7年9月4日
- (3) 12月期第1回目：令和8年2月5日
- (4) 12月期第2回目：令和8年3月5日

## 9 実施内容

### (1) 架電マニュアルの作成

受注者は、全オペレータに架電内容の統一を図るため、対象者の状況に応じた架電マニュアルを作成する。受注者はマニュアル作成後、その内容に関し発注者が定める日に2回以上協議を行い、発注者が求める修正に応じることとする。

### (2) 事前打合せ

架電対象者データの收受方法及び架電結果データの入力方法等について、発注者が指定する場所により協議を行う。

### (3) 架電業務

#### ① 対象者データの引渡し

対象者データは、電子媒体（USB等）を用い、発注者が受注者の事業所に持ち込み、受注者に直接引き渡す。またはパスワードを設定したデータファイルを電子メール等で送信する。

#### ② 架電及びそれに付随する受信

受注者は、対象者に対し、別紙「奨学金滞納債権返還督促に係るコールセンター業務架電方法」のとおり架電を行う。

#### ③ 架電結果の入力及び報告書の引渡し

受注者は、架電結果について発注者の事業所に持ち込み、発注者に直接引き渡す。

### (4) 統計資料の作成

### (5) その他発注者が必要と認め、受注者が合意する業務

## 10 業務実施体制

業務実施体制は、次のとおりとする。

- (1) オペレータと管理者を配置すること。
- (2) オペレータの退職などにより業務に滞りがないよう、要員の補充体制が構築されていること。
- (3) オペレータは、次の要件を兼ねそろえている者とする。こと。
  - ① 一般常識を持ち、応対マナーが優れている者
  - ② 応対業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力等）を有する者
  - ③ 電話応対に関する基礎的な研修を受けている者
  - ④ 発注者の制度についての研修を受け、問合せに対して基礎的な受け答えができる者
- (4) 管理者は、次の要件を兼ねそろえている者とする。こと。
  - ① オペレータ及び管理者としての実務経験が3年以上あり、オペレータに必要な要件を全て兼ねそろえていること。
  - ② オペレータで対応できない問合せに適切に対応できること。
  - ③ オペレータに対し、業務の履行に際し必要な研修・指導を行うことができること。
- (5) 管理者は、オペレータに対して次に掲げる事項を指導し、遵守させる義務を負う。
  - ① オペレータが、業務の遂行にあたって全力を挙げて専念し、その責任を果たすこと。
  - ② オペレータが業務を遂行するにあたり、法令及び福岡県が定める条例、規則等に従うこと。
  - ③ オペレータが、オペレータとしての信用を傷つけ、又は発注者全体の不名誉となるような行為を行わないこと。

## 11 守秘義務

業務の実施にあたって、受注者は次の要件を備えることとし、発注者の要求により関係資料を開示すること。

- (1) 発注者との情報等の守秘に関する覚書を作成し、守秘内容を明確にすること。
- (2) 本業務に従事する者全員に、在職時はもちろん退職後までの秘密保持及び個人情報保護の責任について明記した誓約書を提出させること。
- (3) コールセンターが設置される場所及び使用機器について十分なセキュリティ対策が採られていると共に、その利用履歴を管理する環境が備わっていること。
- (4) 発注者及び受注者間で収受するデータについては、暗号化すること。
- (5) プライバシーマークを取得していること。

## 12 報告

受注者は、架電内容について次のとおり発注者に報告する。

### (1) 定期架電実施報告

受注者は、7の架電実施期間毎に、架電実施報告書（様式1）に次の①、②のデータを添えて提出することとする。提出期限は、原則として架電実施期間の翌週中とする。

① 架電結果データ

I 架電実施結果

- ア 奨学生番号
- イ 折衝日時
- ウ 電話先
- エ 折衝名称
- オ 相手先
- カ 折衝内容

II 電話番号不使用者リスト

III 住所勤務先変更データ（奨学生番号毎）

IV 振込用紙希望一覧（発注者が指示する期間毎）

② 統計データ

I 架電結果統計（曜日別、時間帯別集計）

II 架電業務における接触件数／接触者リスト（奨学生番号単位）

III 架電業務における納付約束件数／約束者リスト（奨学生番号単位）

IV 奨学生番号毎の架電最終結果コードリスト

③ 業務改善の提案

（2）随時報告

受注者は、次の事由が生じた場合は、随時、発注者に報告することとする。

- ① 対象者が、早急に振込用紙を希望する場合
- ② トラブル等の特殊事案で急を要する場合
- ③ 12 の各項に関して疑義が生じた場合
- ④ 発注者が報告を求め、その内容に受注者が応じた場合
- ⑤ その他、受注者が報告の必要があると判断した場合

（3）業務実績報告

受注者は、本委託契約終了後、発注者の定める実績報告書（様式2）を発注者に提出すること。

13 架電中止

次の要件に該当する事象が生じた場合は、発注者は受注者にその内容について報告し、受注者は該当する対象者に対する架電を中止する。

- （1）入金を確認できた場合
- （2）債権整理等の破産に関する手続が開始された場合
- （3）奨学生若しくは対象者の死亡が確認できた場合
- （4）返還猶予・免除が決定した場合
- （5）対象者に対し、弁護士介入の事実が判明した場合

14 検査

本業務の検査は、12（1）定期架電実施報告に対し、発注者が行う。

7（4）の期間については、12（3）業務実績報告の検査を併せて行う。

15 経費負担

本委託事業に係る全ての経費については、受注者の負担とする。

16 委託料の支払方法

本委託業務についての委託料は、14 の検査終了後、受注者が提出する請求書に基づき7の期間毎に支払う。

17 請求金額

- ① 予告通知発送業務については、6月期、12月期ともに9（3）①により引き渡した対象者数に契約単価を乗じた金額
- ② 架電業務については、9（3）①により引き渡した対象者数から架電開始の前日までに入金報告及び架電中止依頼があった者を差し引いた数に契約単価を乗じた金額
  - ①、②それぞれに消費税及び地方消費税の額を加算した金額を合算し端数処理をした金額とする。

18 成果物の帰属

受注者は、9（1）により作成した架電マニュアル及びその他関連資料に関する一切の権利を、発注者に無償で譲渡するものとする。

19 その他

本仕様書の内容については、契約期間中に発注者及び受注者で協議の上、変更することがある。