

未納整理事務要領

(制 定 平成8年4月11日局長決)
(最近改正 令和7年12月3日営業企画担当課長決)

大阪市水道局は、良質で安全な水の安定供給に努め、サービス水準の質的向上を図るために、財政基盤の確立が必要であり、それは上水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の完全な収納によって成り立つ。また、公平公正性の観点から水道料金等の未納者に対しては厳格に対処するとともに、未納整理業務の委託化にともない、未納整理を担当する職員は、受注者の業務が円滑に遂行されるよう指導、監督及び助言を行う。

本要領では、点検収納制度要綱（昭和52年12月23日局長決）の主旨に基づき、その概要を定める。

(料金等通知事務)

- 第1条 水道料金等の納入通知書（電子情報処理組織を使用して行う納入通知書に記載すべき事項の通知を含む。以下同じ。）は、納期限の10日前までにお客さまへ発送又は送信する。
- 2 送付した納入通知書が住所の不備などにより返戻された場合、現地調査等を行い、正確なお客さま氏名及び住所等を確認し、当該お客さまに再送付するとともに、住所整備等の事務処理を行う。
- 3 納期限の経過後、未納のものについて作成する催告ハガキ（水道局からのお願い）（電子情報処理組織を使用して行う通知を含む。以下「催告ハガキ」という。）は、納付扱処理サイクル表に定めた期日にお客さまへ発送又は送信する。

(未納整理事務)

第2条 未納状況については、営業所オンラインシステム（以下「オンラインシステム」という。）及び催告ハガキ発行時に作成される未納整理一覧表により管理する。

(1) 未納整理データの把握

オンラインシステム及び未納整理一覧表等により未納整理データ（調定番号、お客さま氏名、住所、未納月分及び未納金額等）を把握すること。

(2) 納付方法（納付書等発行種別）変更に伴う整理

ア 新規に口座振替扱いになったもので納付扱い分の未納があるものについては、お客さまの承諾を得て口座振替扱いにより請求すること。

イ 口座振替扱い及びクレジットカード扱いから納付扱いになったもので、口座振替扱い及びクレジットカード扱い分の未納があるものについては、その理由を付し、速やかに担当者に引き継ぎ未納整理を行うこと。

(3) 前残り未納の整理

前残り未納（一つの給水契約において、請求した水道料金等のうち、過去の請求分の一部が未納となっている状態）に常に注意し、オンラインシステム及び未納整理一覧表等を確認のうえ早期に未納整理を行うこと。

(4) 督促経過の記録

オンラインシステムには次の事項を記録するとともに、転出先不明等の理由で返戻された郵便物、官公署等への調査文書及びその他督促経過を明らかにする文書は、お客さまサービス課（北部方面営業担当、南部方面営業担当）において保管すること。

ア 現地、電話及び文書等による督促を行ったものは、交渉内容等必要事項（督促日時、交渉相手氏名、納付見込み、督促経過及びその他未納理由等）

イ 催告ハガキの発送又は送信や給水停止の予告を行ったものは、発送(送信)日、予告日、執行日及び措置状況（自動発送等で督促したものは、自動で作成及び入力される。）

ウ 履行延期の特約（債務の承認確認書及び支払計画書を含む。以下同じ。）を認めたものは、支払条件及びその後の支払状況等

エ 官公署等の調査を行ったものは、照会回答文書等調査結果

（督促業務）

第3条 納入通知書の納期限経過後も未納のもの（以下「未納料金等」という。）については、現地督促を主とした初期活動重視の未納整理を行うこととし、必要に応じて電話又は文書等による督促を行う。なお、未納料金等に一部（分割）入金を行う場合、その消滅時効に十分留意した上で入金処理を行うこととする。

2 現地督促は、次のとおりとする。

(1) 未納者宅を訪問し、督促を行い未納料金等の早期回収に努めること。

(2) 未納者宅を訪問し、収納する場合（分割納付を含む。）、ハンディターミナル（以下「未納ハンディ」という。）により収納するとともに、以後は金融機関等へ納期限内に納付するよう説得すること。ただし、未納ハンディが故障した場合又は他の方面営業担当分を収納する場合等は、手書き領収証書（料金徴収等業務受注者用）により収納すること。

(3) 未納者宅を訪問し、不在だった場合、催告書（不在票）を未納ハンディから出し、投入すること。

3 電話督促は、オンラインシステムを確認しながら督促し、その経過を入力する。

4 現地督促及び電話督促により難いもの又は現地督促及び電話督促を行っても納付されないものについては、必要に応じて文書送付による督促を行う。なお、返戻郵便物については、その経過を記録し、別途保管する。

（未納整理計画）

第4条 常に未納者の実態を調査し、未納原因を把握することにより、状況に応じた未納整理の方針と重点目標を策定し、進捗管理を行う。

2 オンラインシステムに記録されている未納原因及び督促経過等により、未納整理進捗状況表（以下「未納状況表」という。）を作成する。また、未納状況表を未納整理計画の資料とし、集約するとともに半期毎にお客さまサービス課に報告する。

（調査）

第5条 長期末納又は高額未納の恐れがあるもの、未納者の所在が不明なもの及び未納者が死亡したものについては、次のとおり速やかに所在及び財産状況等の調査を行い、その原因及び実情を把握し、適切な措置をとる。

(1) 現地調査

現地の状況を調査し、空き家等の疑いがある場合、近隣及び建物の所有者又は管理人等

から未納者の居住確認等を行うこと。

(2) 住民票等調査

所在不明及び無断退去の未納者については、住民基本台帳により住民登録の有無を確認し、区外又は市外へ転出が判明したものは、転出先の区又は市町村へ居住確認を行うこと。

(3) 法務局調査

ア 長期末納又は高額未納となる恐れがある未納者については、不動産登記事項証明書により財産状況の確認を行うこと。

イ 法人等の未納者については、法人登記事項証明書（商業登記）により登記の有無、法人所在地並びに役員の住所及び氏名等の確認を行うこと。

2 調査後の処理は、次のとおりとする。

(1) 未納者の所在が判明した場合、転出先等への訪問又は納入通知書の送付による督促を行うこと。ただし、転出先が判明しない場合、転出前の住所へ簡易書留郵便にて納入通知書を送付し、郵便の転送の有無を確認すること。

(2) 未納者が死亡し、同居の家族又は相続人が明らかになった場合、同居の家族又は相続人に対して督促を行うこと。

(3) 未納者宅にて、水道局に無届けで未納者と無関係（未納者との間で債務の引継ぎがないこと）の者が入居又は水を使用している場合、その者の使用開始年月日を確認し、水道の使用中止及び開始の手続きをとること。ただし、未納者にかかる未納料金等については、別途未納整理を行うこと。

(4) 未納者が破産手続をしたもの、清算手続又は会社更生手続中のもの及び未納者が経営不振で差押えを受けているものについては、お客さまサービス課へ連絡し、事後の措置について協議すること。

(5) 長期又は高額未納者で法的措置（支払督促の申立又は訴訟の提起等）が必要と認められるものについては、お客さまサービス課と協議し、手続きを行うこと。

(6) 徴収することが不可能又は不適当であると認められるものについては、徴収停止の事務手続を行うこと。

(履行延期の特約等)

第6条 未納者が未納料金等の全部を一時に納付することが困難であり、履行期限の延長又は分割納付を認めた方が未納整理のうえで効果があると認められるものについては、当該未納者からの申請に基づき、それを承認することができる。

2 履行延期の特約の対象は、次の各号のいずれかに該当するもので未納料金等の全部を一時に徴収することが困難であり、分割納付をさせることもやむを得ないと認められるものとする。

(1) 未納者が無資力又はこれに近い状態にあるとき。

(2) 未納者が未納料金等の全部を一時に履行することが困難であり、かつ、その現に有する資産の状況により、履行期限を延長することが、徴収上有利であると認められるとき。

(3) 未納者について災害、盗難その他の事故が生じたことにより、未納者が未納料金等の全部を一時に履行することが困難であるため、履行期限を延長することがやむを得ないと認められるとき。

- 3 履行延期の特約の承認は、次のとおりとする。
 - (1) 未納者から申請があった場合は、分割回数、金額、納付期日及びその他条件等を定め、不履行時に行う措置について異議なき旨を誓約させたうえで、北部方面営業担当課長、南部方面営業担当課長（以下この条及び次条において「課長」という。）の決裁を受けて承認すること。
 - (2) 支払猶予期間は、原則として1年以内とする。ただし、1年以内に徴収が困難な場合については、債務者が最終履行期限までに申し出ることにより、1年以内の範囲で支払猶予期間を延長することができる。
 - (3) 承認後に発生する水道料金等については、所定の納期限内に納付させることとし、履行延期の特約に繰り入れないこと。
 - 4 前項において、未納者から履行誓約の担保として、延期した履行期限を支払期日とする先日付小切手の提供があった場合、課長が特に必要と認めるものについては、別に定める「収納小切手の取扱について（昭和54年7月9日課長決）」に従って取り扱う。
 - 5 収納の方法は、金融機関等での納付を原則とする。
 - 6 履行延期の特約の不履行時の措置は、次のとおりとする。
 - (1) 申請者が正当な理由なく誓約した事項を履行しないときは、課長の決裁を受け承認を取消すこと。
 - (2) 承認を取消したときは、給水停止又は法的措置を行うこと。
(給水停止事務)
- 第7条 未納整理にかかる督促努力にもかかわらず納付のない未納者に対し、未納料金等の増大を防ぐとともに、料金収入の確保を図るための措置として、大阪市水道事業給水条例（昭和33年大阪市条例第19号）第42条の規定に基づき、給水を停止することができる。
- 2 次の各号のいずれかに該当する者に対して、給水を停止することができる。
 - (1) 長期末納のおそれがあるもので、原則2期分以上の未納者
 - (2) 総額10万円以上の高額未納者
 - (3) 本市給水区域内において転居し、前住所の水道料金等が未納となっている者。ただし、その債務について本人の承認がある場合に限る。
 - (4) 正規の手続きを経ずに給水装置を使用している者
 - (5) その他課長が特に必要と認める者
 - 3 給水停止の予告にかかる事務処理は、次のとおりとする。
 - (1) 給水停止の対象者に対し、給水停止の予告を行う場合、課長の決裁を得ること。
 - (2) 前号の決裁後、給水停止予告書兼最終納入通知書及び最終納入催告書を未納者に対し訪問又は郵送により交付すること。
 - (3) 猶予期限は、送付日の翌日から5営業日とすること。ただし、状況に応じて期日を繰り上げることができる。
 - (4) 執行期日は、猶予期限後とすること。
 - 4 給水停止の執行にかかる事務処理は、次のとおりとする。
 - (1) 給水停止の猶予期限までに未納料金等の納付がない者に対し、給水停止の執行を行う場合、給水停止調書及び督促経過を記録した資料を作成し、課長の決裁を得ること。

(2) 前号の決裁後に給水停止を執行する場合、未納ハンディから出力した給水停止執行書を未納者へ交付すること。なお、未納ハンディから給水停止執行書を出力できない場合、給水停止執行書を別途作成し、課長の決裁後に未納者へ交付すること。

5 次の各号のいずれかに該当するときは、給水停止の執行を中止又は解除する。

- (1) 給水停止の予告後、猶予期限までに未納料金等の納付があった場合
- (2) 給水停止の執行後、すべての未納料金等の納付があった場合（原則として営業時間内に給水停止を解除すること。）
- (3) 転出先不明等により未納者が現住しない場合
- (4) 前条に規定する履行延期の特約等の申請があった場合
- (5) その他課長が特に必要と認める場合

6 給水を停止され、将来も未納の恐れがある者のうち、課長が必要と認める者については、料金概算前徴収金を徴収することができる。なお、その金額は、原則として1か月分以内の概算額とする。

7 第4項における決裁を得たものについては、給水停止調書にその後の措置結果等必要事項を記載し、課長へ報告しなければならない。

（中止即収事務）

第8条 使用中止届を受けたもののうち、現地即収を行う場合、中止精算票を確認し、未納料金等の記載があるときは、あわせて収納する。

2 即収料金等は、手書き領収証書（料金徴収等業務受注者用）により収納する。

3 現地即収できなかった場合、転出先等へ納入通知書又は郵便振替払込通知票により請求する。

（徴収停止事務）

第9条 徴収停止の対象は、最終未納料金の納入通知書の納期限後、相当の期間の未納整理を行っても徴収することが著しく困難又は不適当であると認められる水道料金等のうち、地方自治法施行令第171条の5の各号のいずれかに該当するものをいう。

2 課長は、未納者ごとに実態に応じて第5条第1項各号に規定する調査を行い、徴収停止（取消）及び不納欠損決議書（個人、法人用）（以下「決議書」という。）に調査結果を記載するとともに、同時に出来される督促記録、返戻郵便物及び官公署調査文書など督促経過を明らかにする資料（以下「督促経過資料」という。）を添付したうえで、徴収停止の決議を行う。

3 徴収停止の決議後、資力が回復したとき、所在又は財産が判明したとき及びその他徴収停止の要件に該当していないと認められたとき、課長は、徴収停止の取消決議を行う。

4 決議書及び督促経過資料は、お客さまサービス課（北部方面営業担当、南部方面営業担当）において保管する。

（不納欠損事務）

第10条 上水道料金にかかる不納欠損処分の対象は、次のとおりとする。

- (1) 債権放棄の手続きを完了したもの
- (2) 裁判所が破産終結又は破産廃止の決定をした法人で徴収できないことが明らかであるもの

(3) 消滅時効の期間が満了したもののうち、お客さまから時効の援用の意思表示があったもの

2 お客さまサービス課（北部方面営業担当、南部方面営業担当）は前項の対象について、経理課長の定める手順により、不納欠損処分にかかる手続きを行う。

附 則

この規定は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この改訂要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成20年7月1日から施行する。

- 2 施行日以後4か月点検を行っているものについては、なお従前の例による。

附 則

この要綱は、平成23年4月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年5月7日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年2月21日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年5月2日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

- 2 この要綱の施行の日前にこの要綱による改正前の未納整理事務要綱第10条の規定によってなされた徵収停止決議案件については、なお従前の例による。

附 則

この要綱は、令和5年3月7日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和6年4月1日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和7年1月25日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和7年12月3日から施行する。