

## 水道料金等徴収業務の委託に関する要綱

(制定 平成23年4月1日局長決)

(最近改正 令和6年3月29日営業企画担当課長決)

### (趣旨)

第1条 この要綱は、地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第33条の2において準用する地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定により、大阪市水道局（以下「発注者」という。）の上水道料金、下水道使用料、修繕料、追徴金、メータ賠償金、手数料及び過料（以下「水道料金等」という。）の徴収に係る業務（以下「徴収業務」という。）を委託するにあたり必要な事項を定めるものとする。

### (契約)

第2条 大阪市水道局長は、徴収業務を委託する場合は、契約期間、業務の内容、実施方法、実施場所及びその他必要事項を記載した業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）により契約を締結しなければならない。

### (資格要件・再委託の禁止)

第3条 発注者は、徴収業務を安全に遂行する能力を有すると客観的に認められる者に限り徴収業務を委託できるものとする。また、受注者は当該業務について第三者に代理または請け負わせてはならない。

### (徴収業務の概要)

第4条 受注者は、水道の使用者又は水道料金等の支払義務者（以下「お客さま」という。）の未納料金の早期回収を図るとともに、お客さまが水道料金等を納期限内に自主納付するよう促し、収納率の向上に努めなければならない。

### (水道料金等の徴収)

第5条 受注者は、お客さまから水道料金等を徴収したときは、直ちにハンディ領収証書又は手書き領収証書（料金徴収等業務受注者用）を交付すること。

### (手書き領収証書（料金徴収等業務受注者用）の取扱い)

第6条 手書き領収証書（料金徴収等業務受注者用）の領収日付印の欄にあらかじめ届け出た印を鮮明に押印しなければならない。

### (業務監督)

第7条 発注者は、委託した業務内容が適切に履行されているかを監督しなければならない。また、受注者の業務履行を円滑にするために、必要に応じ受注者に対し適切な助言を与えなければならない。

### (業務体制)

第8条 受注者は、仕様書に記載された役職及び人員を配置しなければならない。

### (事業者情報の届出義務)

第9条 受注者は、名称、所在地、電話番号、代表者、使用印、その他事業者情報のうち業務遂

行上報告させる必要性があると発注者が認めた事項については、速やかに発注者に届け出るものとする。

(報告義務)

第10条 受注者は、徴収業務履行時の事故、貸与品の盗難・紛失及び個人情報の漏洩などの重要な事件が発生した場合には、発生後速やかに発注者に報告しなければならない。

(書類の提出)

第11条 受注者は、仕様書に記載された提出物を遅滞なく発注者に提出しなければならない。

(制服の着用)

第12条 受注者は、お客さま宅を訪問する際や、その他業務を行う際、制服を着用しなければならない。制服の仕様及び作成にかかる費用負担については仕様書で定めるものとする。なお、制服は、契約期間終了後、引き続き徴収業務を受託する場合を除き、発注者の立合いのもと廃棄しなければならない。

(貸与品)

第13条 発注者は、受注者が業務の履行に際し、発注者の備品を使用する必要がある場合はこれを貸与する。受注者は貸与品を破損又は不正な改造等によりその機能を著しく損なわせた場合は受注者の費用にて賠償しなければならない。

(守秘義務)

第14条 受注者は、業務上知り得た個人情報及び発注者の機密事項等については、契約期間中はもちろんのこと、契約期間終了後も第三者に漏らしてはならない。また、業務目的以外に利用してはならない。

(徴収業務従事者証)

第15条 受注者は、発注者から徴収業務を受託した旨記載された証明書をお客さまに認識可能な状態で常に携帯し、お客さまから請求のあったときは、これを提示しなければならない。

(契約の解除)

第16条 発注者は、大阪市水道局業務委託契約約款(経常型)に定める解除事由に該当する場合、契約を解除することができる。

(細目および契約にかかる一般事項)

第17条 この要綱に定めるもののほか、徴収業務の委託に関する細目については、営業企画担当課長が定めるものとし、契約に係る一般事項については大阪市水道局契約規程(昭和42年大阪市水道事業管理規程第7号)によるものとする。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年3月3日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年6月1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。