

都道府県労働局労働基準部長 殿

厚生労働省労働基準局労災補償部補償課長

平成 25 年度第三者行為災害に係る債権の納入督促業務の
外部委託について

標記の件については、平成 24 年 7 月 24 日付け基労補発 0724 第 1 号「第三者行為災害に係る債権の納入督促業務の外部委託について」により実施していたところであるが、本年度においても、下記のとおり、納入督促業務の一部を外部委託することとし、今般、受託者が決定したところである。については、委託業務の内容等について了知するとともに、適正な納入督促が実施されるよう、都道府県労働局（以下「労働局」という。）が行うべき事務処理に遺漏なきを期されたい。

特に、外部委託のより一層の積極的な活用を図るため、本年度においては、対象業務から保険会社等を除くことなく第三者行為災害に係るすべての債権とし、また、行方不明債務者の所在地確認の対象については、これまで労働局から受託者へ指示した債務者に限定していたが、これを行うことなく、すべての連絡がつかない債務者とするなど、内容の見直しを行っているので留意されたい。

記

1 委託業務

委託する業務は、第三者行為災害に係る債権に関する①督促状等の印刷・発送業務、②電話による未納通知業務、③行方不明債務者の所在地確認業務であること。

なお、各業務の詳細は、別添の「第三者行為災害に係る債権の納入督促業務委託事業実施要領」（以下「実施要領」という。）のとおりであること。

2 受託者

委託契約は、既に本省と次の受託者との間でブロック別に締結しているものであること。

①株式会社バックスグループ

北海道ブロック、東北ブロック、東京ブロック、関東ブロック、近畿ブロック

②株式会社アイ・シー・アール

東海・北陸ブロック、中国・四国ブロック、九州・沖縄ブロック

なお、受託者から労働局に対して、現場責任者氏名、連絡先及び業務実施体制について、届出が行われることから、受託者との連絡調整等は、当該届出に記載された電話番号、メールアドレス等に対して行うこと。

3 労働局が行う事務処理

(1) 債務者リストの作成

納入期限を過ぎた第三者行為災害債権について、労働局は実施要領で定める債務者リストを作成し、原則として毎月15日までに受託者に対し、電子メールで提供すること。

債務者リストの作成に当たっては、納入告知した債権についてはADAMSによりCSV出力が可能であるので活用すること。

また、納入期限を過ぎているものであっても、納付計画に基づき納付がされているなど、外部委託により納入督促を行う必要がないものは債務者リストから除いても差し支えないが、納付計画を一旦作成したが計画どおり分割納付を行っていない債務者、及び既に労働局において督促等を行ったが未だ納付のない債務者については、債務者リストに登載すること。

なお、保険会社等、督促状のみの送付で足りると判断できる債務者については、電話による未納通知及び所在地確認は行わないので、債務者リストにその旨を記入し、区別しておくこと。

(2) 受託者に対する納入状況の連絡

督促状等の発送状況は、発送日ごとに受託者から労働局に報告されるので、督促状等の発送前に債務者から納入がなされた場合は、発送の行き違いを防ぐため、当該債務者分の督促状等の発送を停止するよう、納入を確認した都度、受託者に連絡すること。

(3) 受託者からの相談・報告への対応

受託者が債務者から納付に関する相談を受けた場合には、実施要領で定める相談内容報告書により労働局へ報告されるので、その内容に応じ、機を逃さずに債務者に連絡をするなど、適切に処理すること。

なお、受託者から実施要領で定める所在地確認結果報告書により報告を受けた場合についても、同様であること。

その他、受託者から業務の実施に当たり判断を要する事項につき相談を受けた場合は、その都度、適切な指示を行うこと。

(別添)

平成 25 年度第三者行為災害に係る債権の 納入督促業務委託事業実施要領

1 外部委託の契約形態（ブロック割り）

- ①北海道ブロック（北海道）
- ②東北ブロック（青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）
- ③東京ブロック（東京）
- ④関東ブロック（茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨）
- ⑤東海・北陸ブロック（富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知、三重）
- ⑥近畿ブロック（滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）
- ⑦中国・四国ブロック（鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知）
- ⑧九州・沖縄ブロック（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄）

2 契約期間

平成 25 年 7 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までとする。

なお、都道府県労働局（以下「労働局」という。）が受託者に提供する債務者リスト（別紙 1）は、平成 26 年 2 月分までとする。

3 委託業務の概要

(1) 督促状等の印刷・発送業務

- ① 受託者は、労働局から提供された債務者リストに登載された債務者について、債務者リストを受け取った後、2 週間以内に、「督促状等の送付について（重要なお案内）（別紙 2-1）」、「督促状（別紙 3）」、「債務承認書及び納付計画（別紙 4）」を作成し、返信用封筒（様式任意）を同封し、窓あき封筒（別紙 5）で債務者あて送付する。

なお、債務者リストの⑨欄に「○」を付してある債務者については、別紙 2-1 に代えて、「督促状等の送付について（重要なお案内）（別紙 2-2）」を作成し、債務承認書・納付計画は発送しない。また、当該債務者については、電話による未納通知及び所在地確認は行わない。

度、電話連絡を行う。

(3) 行方不明債務者の所在地確認業務

① 受託者は、各ブロックごとの委託上限件数の枠内で、

a 上記(1)の督促状等を送付した債務者のうち、宛所不明等の理由により未到達となり返送されたもの

b 上記(2)により電話連絡を行ったが債務者と通話ができなかったものについて、未到達による返送又は最終電話連絡後2ヶ月以内に所在地確認（写真撮影等を含む）を行う。

なお、受託者は、上記aを優先して所在地確認を行い、上記bについては、所在地確認実施時に債務額が高額な債務者から順次確認を行う。

② 受託者の調査は国内に限ることとして、

a 住居の表札等が当該債務者と同名であることを確認できる場合は、居住者に対して名刺を提示し、厚生労働省から受託していることを告げた上で、居住者の確認を行う。

b 当該債務者と異なる表札がある場合又は住居に表札がないなど、債務者の居住が確認できない場合は、当該住居地の居住者及び近隣の住民等に対して、当該債務者が居住していた時期、転居先等の聞き込みを行う。

c 一見して廃屋、更地となっている場合は、写真撮影を行い、近隣の住民等から聞き込みを行う。

③ 受託者は、債務者に接触できた場合には、督促状が届いていることの認識、納付の見込みとともに、連絡の取りやすい連絡先及び時間帯等を確認する。

その際、受託者は、債務者に督促状が届いている認識がなければ、送付した督促状等の写しを手交する。さらに、その場で債務承認書・納付計画に記入を依頼し、可能な限り回収する。

④ 受託者は、債務者から納付に関する相談がなされた場合には、債務者の申立内容をまとめた上で、当日又は翌日（翌開庁日）に相談内容報告書を労働局あて送付する。

⑤ 受託者は、聞き込みを行う際には、名刺を提示し、厚生労働省から受託していることを告げることとするが、調査の目的等については秘匿する等、情報漏洩には十分配慮する。

- ② 受託者は、労働局から同一の郵便料金の範囲内で必要書類の封入を依頼された場合、当該書類を同封の上、発送する。
- ③ 受託者は、上記の督促状等の発送を完了した際に、当日中に件数及び発送先を労働局にメールで報告する。
- ④ 受託者は、督促状等の作成前又は発送前に労働局から発送を停止するよう指示があったものについては、対象債務者を確認の上、受託者は督促状等を抜き取って、情報が外部に漏れいしない方法で、確実に廃棄する。
- ⑤ 受託者は、誤封入等により誤送付が発生した場合、自ら対応するとともに、厚生労働省労働基準局労災補償部補償課（以下「本省」という。）に連絡する。

(2) 電話による未納通知業務

- ① 受託者は、督促状等を発送してから1週間経過後、宛先不明により督促状等が返送されたものを除き、原則2回（1回目の電話から概ね1週間経過後、1回目の電話連絡と曜日・時間帯を変え2回目の電話連絡を行う）、開庁時間（8:30～17:15）に電話連絡を行う。
- ② 受託者は、電話連絡がとれた債務者に対して厚生労働省から受託していることを告げた上で、督促状等が届いていることの認識及び納付の見込み等について確認する。

なお、受託者は、電話連絡で応答した者が債務者の関係者ではあるものの、債務者ではない家族等が応対した場合は、債務者に電話連絡が取れる日時を確認するとともに、できる限り携帯電話の番号を聴取の上、当該日時に改めて2回目の電話連絡を行う。
- ③ 受託者は、開庁時間に電話連絡を行っても接触できない債務者について、曜日・時間帯を変えて、休日、夜間等にさらに3回（直前の電話連絡から概ね1週間間隔を空ける）電話連絡を行う。
- ④ 受託者は、債務者から納付に関する相談がなされた場合には、債務者の申立内容をまとめた上で、当日又は翌日（翌開庁日）に相談内容報告書（別紙6）を労働局あて送付する。
- ⑤ 受託者は、③によっても電話連絡ができない債務者に対しては、NTTの電話案内（104）やインターネット検索等を活用し、連絡先を調査する。

なお、受託者は連絡先が判明したものについては、上記①から③により、再

⑥ 受託者は所在地確認を行った内容を取りまとめた上、調査終了の1週間以内を目途に、所在地確認結果報告書（別紙7）を労働局あて送付する。

(4) 業務内容の結果報告

上記の報告のほか、受託者は(1)から(3)により実施した業務の状況を毎月、債権番号別リスト（別紙8）に取りまとめて労働局へ報告する。

また、受託者は、実施した業務の状況を四半期毎に、第三者行為災害による損害賠償に係る債権の督促状等の発送完了の通知について（別紙9-1）に取りまとめて、毎四半期翌月10日までに本省にメールで報告を行う。

4 その他受託者の講ずべき措置等

(1) 業務実施体制等

受託者は、現場責任者及び業務実施体制について、受託業務開始日の7日前までに、本省及び労働局あて届出を行う。

(2) 情報管理等

① 漏えい等の防止

受託者は、委託業務で取扱うリスト等、労働局から受領した各種書類及び情報について漏洩・紛失・毀損等（以下「漏えい等」という。）が発生しないよう、個人情報総括管理責任者及び管理責任者を任命するなどの必要な措置を徹底するための体制を整備する。

個人情報の総括管理責任者については、委託業務開始日の7日前までに、本省及び労働局あて届出を行う。

受託者は、委託業務で取り扱うリスト等の保管にあたっては、事務室内の施錠可能な場所に保管するものとし、管理にあたっては、業務終了後必ず施錠するなどの漏えい等が生じないための必要な措置を実施する。

委託業務で取扱うリスト等の全部又は一部の複写複製等を行うことは、原則として禁止する。委託業務の遂行にあたり、複写複製を行う必要がある場合には、あらかじめ労働局に確認して許可を得た上で行うこととし、業務終了後は受託者の責任で外部に漏えいすることのない方法により確実に廃棄する。

② 目的外使用の禁止

受託者は、労働局から受領した各種書類及びその情報について、委託業務以外の

目的には使用してはならない。

③ 業務の履行場所に関する事項

受託者は、入退室管理が可能である特定の事務室を用意し、受託した業務を行う。

受託者は、債務者の調査、労働局、関係機関のHPの閲覧等を行うための回線として、インターネット接続環境を整備する。また、インターネット利用に伴うウィルス感染を防止するための措置及び情報の漏えいを防止するための措置等安全性確保のための対策を講じる。

受託者は、事務机、コピー機、FAXその他必要な什器、備品、事務用消耗品等を用意する。

④ 業務品質の維持・向上

受託者は、委託業務の円滑な遂行のため、月1回、業務の進捗状況を確認の上、労働局に報告するとともに、業務品質の向上のための検討を行い、改善のための提案を労働局に対して行うなど、業務品質の向上に努める。

⑤ 立入調査の実施

本省及び労働局は、個人情報の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況の確認、その他必要に応じて随時、立ち入り調査を実施することとし、調査結果を基に現場責任者、総括管理責任者への指導、研修の実施について、受託者に指示することができるものとする。

債務者リスト(〇〇労働局 → 〇〇) (平成〇〇年〇〇月〇〇日 引渡)【督促状発送用】

① 債権番号	② 債務者住所 郵便番号	③ 債務者住所 (上段)	④ 債務者住所 (下段)	⑤ 債務者氏名 (上段)	⑥ 債務者氏名 (下段)	⑦ 債務者 電話番号	⑧ 債権 現在額	⑨ 債務承認書・ 納付計画が 不要

①～⑧欄は、ADAMSよりCSV出力可能な項目。

⑨欄は、督促状送付先が保険会社の場合及び債務者が分割納付している場合など、債務承認書・納付計画の同封を要しない場合に「〇」を入力すること。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

債務者の皆様へ

株式会社 〇〇〇〇
住 所 〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
代表者氏名 〇〇 〇〇 印
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

督促状等の送付について (重要なご案内)

弊社は厚生労働省から、労災保険給付における第三者行為災害による損害賠償に係る債権の納入督促業務の受託を受けています。

債務者の皆様におかれては、同封の督促状に記載された金額につきまして、厚生労働省〇〇労働局からすでに納入告知書をお送りしていますが、納付期日までに納入いただいております。

督促状の金額については、「納付期日の翌日より元本完納の日まで年5分の割合で計算した額」が延滞金として発生しますので、至急、納付をお願いします。

なお、一括での納付や速やかな納付ができない場合は、同封の「債務確認書」及び「納入誓約書」に必要事項を記入の上、下記①の弊社あて、郵送願います。

※本状が到着する以前に納付された場合は、お詫び申し上げます。

①【債務確認書及び納入誓約書の送付先】

株式会社 〇〇〇〇
住 所 〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

②【債権の内容等についての問い合わせ先】

〇〇労働局 労働基準部 労災補償課
住 所 〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

(別紙2-2)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

債務者の皆様へ

株式会社 〇〇〇〇
住 所 〒〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
代表者氏名 〇〇 〇〇 印
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇〇-〇〇〇〇〇

督促状等の送付について（重要なご案内）

弊社は厚生労働省から、労災保険給付における第三者行為災害による損害賠償に係る債権の納入督促業務の受託を受けています。

債務者の皆様におかれては、同封の督促状に記載された金額につきまして、厚生労働省〇〇労働局からすでに納入告知書をお送りしていますが、納付期日までに納入いただいております。

督促状の金額については、「納付期日の翌日より元本完納の日まで年5分の割合で計算した額」が延滞金として発生しますので、至急、納付をお願いします。

※本状が到着する以前に納付された場合は、お詫び申し上げます。

【債権の内容等についての問い合わせ先】

〇〇労働局 労働基準部 労災補償課
住 所 〒〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇〇-〇〇〇〇〇

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇

〇〇 〇〇 殿

労働保険特別会計
歳入徴収官 〇〇労働局長
〇〇 〇〇

督促状

平成〇〇年度		労働保険特別会計 (労災勘定)				
		款	雑収入	項	雑収入	目
債権番号	〇〇-〇〇	厚生労働省所管		〇〇労働局		
金額	〇,〇〇〇,〇〇〇 円					
債権科目	雑入 (損害賠償金)					
納付目的	労災保険法第12条の4第1項による損害賠償金 (第三者行為災害 ^(※) に関し政府が代位取得した損害賠償金)					

(※) 「第三者行為災害」とは、労災保険給付の原因である災害が第三者(政府、事業主及び労災保険の受給者以外の者)の行為などによって生じたもので、労災保険の受給権者である被災者等に対して、第三者が損害賠償の義務を有しているものをいいます。

労災保険法第12条の4第1項により、政府は、第三者行為災害について保険給付をしたときは、その給付の価額の限度で、保険給付を受けた者が第三者に対して有する損害賠償の請求権を取得します。

さきに貴殿に対して納入告知(御請求)した上記金額は、納付期限までに完納されておりませんので、至急、納付して下さい。

※ 納付には、先にお送りしている納入告知書又は納付書が必要です。納入告知書や納付書を紛失された場合や本状に御不明な点などがありましたら、お手数ですが下記担当まで連絡をお願いします。

連絡先 〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
〇〇労働局 労働基準部 労災補償課 担当: 〇〇
電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 (内線 〇〇〇〇)

債務承認書

債務額 _____ 円 債権番号 _____
(債務額、債権番号は、督促状に記載されたものを転記してください。)

第三者行為災害に関し政府が代位取得した損害賠償金

上記損害賠償金について、当方に債務があることを承認します。
また、次の計画に基づき納入します。

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

債務者
住所 〒 _____

氏名 _____ (印)
電話番号 _____

歳入徴収官 ○○労働局長 殿

納付計画

- 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日までに一括納入する。
- 一括納入は(1)の理由により困難なので、(2)のとおり分割納入します。
(1)一括納入が困難な理由

(2)次のとおり分割納入により完納します。

初回は、平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日までに _____ 円

次回以降は、毎月 _____ 日までに _____ 円
を納入します。

(表面)

(窓空き封筒)

※(別紙3)督促状の債務者住所、
氏名がわかるように

(別紙5)

(裏面)

この封筒には、厚生労働省からの重要なお知らせが入っています。

【返送先】

株式会社 ○○○○

〒○○○-○○○

○○県○○市○○区○○

電話番号 ○○-○○○○-○○○○

(別紙5)

相談内容報告書

債務者 情報	債権番号	
	氏名	
	住所	
	電話番号	

報告	相談のあつた日時	平成 年 月 日 時 分
	報告内容	①納付に関する相談 ②その他
	詳細情報	

受託者 における 対応者 情報	対応者氏名	
	電話番号	
	FAX番号	

所在地確認結果報告書

債務者 情報	債権番号	
	氏名	
	住所	
	電話番号	

報告	訪問日時	平成 年 月 日 時 分
	対応者	①債務者本人 ②債務者家族等 ③その他 ④対応者なし
	現地状況	①債務者住居あり ②転居 ③廃屋、更地 ④その他
	添付書類等	①写真 枚 ②債務承認書及び納付計画 ③その他
	詳細情報	

受託者 における 対応者 情報	対応者氏名	
	電話番号	
	FAX番号	

第三者行為災害に係る債権の納入督促業務【債権番号別リスト管理様式】

債権番号	債務者氏名	督促状発送業務					電話等による未納通知業務										所在地確認業務					
		リスト受領年月日	送付年月日	返送年月日	返送事由	備考(局からの指示等)	電話日時①	電話日時②	電話日時③	電話日時④	電話日時⑤	インターネット等による調査	電話日時①	電話日時②	電話日時③	電話日時④	電話日時⑤	債務承認書・納付計画の提出	優先順位	調査年月日	新たな連絡先が判明	債務承認書・納付計画の提出
(例)																						
×××	厚労 太郎	H25.8.15	H25.8.22				H25.8.29 8:30	H25.9.5 13:00														
×××	厚労 次郎	H25.8.15	H25.8.22	H25.8.24	宛所不明													1	H25.9.24			

(それぞれ年月日等を記入すること。)

(それぞれ日時と連絡結果を記入すること。)

(それぞれ年月日等を記入するとともに、所在地確認結果報告書を提出すること。)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

厚生労働省労働基準局
労災補償部補償課通勤災害係 宛

株式会社 〇〇〇〇
住 所 〒〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇県〇〇市〇〇区〇〇
代表者氏名 〇〇 〇〇 印
電話番号 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

第三者行為災害による損害賠償に係る債権の

督促状等の発送完了の通知について

標記について、第〇四半期分の活動状況を別添のとおり報告します。

第三者行為災害による損害賠償請求に係る債権の納入督促業務【結果報告用】

(1) 督促状作成・発送業務

【単位:件】

		○局	○局	○局	○局	○局
○月	リスト受領件数					
	発送件数					
	返送件数					
○月	リスト受領件数					
	発送件数					
	返送件数					
○月	リスト受領件数					
	発送件数					
	返送件数					
合計	リスト受領件数					
	発送件数					
	返送件数					

(2) 電話等による未納通知業務

【単位:件】

		○局	○局	○局	○局	○局
○月	所在判明					
	5回電話					
	インターネット等で調査					
	所在判明					
	5回電話					
○月	所在判明					
	5回電話					
	インターネット等で調査					
	所在判明					
	5回電話					
○月	所在判明					
	5回電話					
	インターネット等で調査					
	所在判明					
	5回電話					
合計	所在判明					
	5回電話					
	インターネット等で調査					
	所在判明					
	5回電話					

(3)行方不明債務者の所在地確認業務

【単位:件】

		○局	○局	○局	○局	○局
○月	リスト受領件数					
	訪問件数					
○月	リスト受領件数					
	訪問件数					
○月	リスト受領件数					
	訪問件数					
合計	リスト受領件数					
	訪問件数					

電話督促等 結果コード表

区分	コード	結果	内容	その他
接触可	①	納付済	納付済との回答を得た場合	納付日、対話者情報をメモ
	②	納付予定	納付予定との回答を得た場合	納付予定日、対話者情報をメモ
	③	納付不可	納付見込みが立たないとの回答を得た場合	理由等対応内容、対話者情報をメモ
	④	納付拒否	納付しないとの回答を得た場合	理由等対応内容、対話者情報をメモ
	⑤	分割納付等	分割納付その他納付に関する相談を受けた場合	対応内容、対話者情報をメモし、労働局に連絡票を送付
	⑥	納付書交付依頼	未着、紛失等による納付書の交付依頼を受けた場合	対応内容、対話者情報をメモし、労働局に連絡票を送付
	⑦	伝言	債務者が不在で、伝言を依頼した場合	伝言内容、対話者情報をメモ
	⑧	クレーム等	クレームの申し出	対応内容、対話者情報をメモし、労働局に連絡票を送付
接触不可	⑨	不出	10回以上呼び出し音が鳴り続けても電話に出ない場合	
	⑩	債務者家族が応答	債務者家族、関係者が応答した場合	
	⑪	他家・他社	債務者の電話番号ではない場合	対応内容、対話者情報をメモ
	⑫	留守番電話	留守番電話だった場合	
	⑬	不使用	「現在使われていない」等のアナウンスが流れた場合	
	⑭	その他	上記以外	
	⑮	連絡中止	労働局よりコールストップの依頼を受けた場合	
-	⑯	NTT、インターネット調査	上記により接触不可だった場合(⑭を除く)	

所在地確認 報告様式(実施件数一覧表)

①	②	③	④	⑤
債務者接触	名表札が債務者と同	なる表札が債務者と異なる(ない)	廃屋・更地	債務者連絡先判明

累積件数	1	1	1	1	1
------	---	---	---	---	---

7月	1	日	1	1	1	1	1
	2	月					
	3	火					
	4	水					
	5	木					
	6	金					
	7	土					
	8	日					
	9	月					
	10	火					
	11	水					
	12	木					
	13	金					
	14	土					
	15	日					