

## 特別区民税・都民税証明書交付および軽自動車税課税事務等委託 仕様書

### 1 目的

この仕様書は、特別区民税・都民税証明書交付および軽自動車税課税事務等委託に関して必要な事項を定め、委託業務の適切な執行を図ることを目的とする。

### 2 履行期間

履行期間は、令和3年4月1日から令和4年3月31日までとする。

### 3 履行場所

練馬区 区民部 税務課（練馬区豊玉北6丁目12番1号）

### 4 委託業務

#### 4-1 特別区民税・都民税証明書および軽自動車税種別割納税証明書（以下「税証明書」という。）の交付

##### 4-1-1 窓口での請求による交付

- ① 特別区民税・都民税証明書等の交付申請書および軽自動車税種別割納税証明書交付申請書（以下「証明交付申請書」という。）の受付および記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認
  - ② 税証明書の端末からの出力
  - ③ 出力した税証明書の申請者への交付
  - ④ 手数料の受領および領収書の交付
- ※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。

##### 4-1-2 郵送等での請求による交付

- ① 委託者から引き渡された郵送物等の内容確認
  - ② 証明交付申請書の記載内容、必要な添付書類および本人確認書類の確認
  - ③ 税証明書の端末からの出力
  - ④ 手数料の収納および領収書の交付
  - ⑤ 郵送証明交付申請書処理簿の記入
  - ⑥ 出力した税証明書および領収書の返送
- ※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。
- ※委託者から受託者への引渡しがあった日の翌日（当該日が休日等に該当するときは翌開庁日）までに返送すること。

##### 4-1-3 郵便局からのFAXによる証明書交付請求に係る業務

- ① 郵便局からFAX受信した証明交付申請書の請求内容の確認
- ② 税証明書の端末からの出力
- ③ ②で出力した証明書の請求元郵便局へのFAX送信および電話での送付確認

※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。

※受信後、速やかに処理しFAXで送信すること。

#### 4-1-4 休日夜間窓口予約受付に伴う税証明交付請求に係る業務

- ① 夜間予約受付電話対応
- ② 税証明の端末からの出力
- ③ 夜間予約窓口委託事業者へ書類の引き継ぎ

※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。

※当日午後5時までに夜間予約窓口委託事業者へ書類を引き継ぐこと。

#### 4-1-5 モバイルレジ等に係る軽自動車税種別割納税証明書（車検用）の交付業務

- ① リストにもとづき納税証明書の端末からの出力
- ② 出力した納税証明書の送付準備

※交付に当たっては、委託者による確認を受けること。

### 4-2 原動機付自転車および小型特殊自動車（以下「原動機付自転車等」という。）の申告書の受付業務

#### 4-2-1 窓口での原動機付自転車等の申告書の受付

- ① 原動機付自転車等に係る次に掲げる手続きに関する書類(以下「申告書」という。)の受付および記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認
  - (a) 新規登録
  - (b) 廃車
  - (c) 登録内容（所有者の氏名・住所、使用者の氏名・住所、定置場、排気量等）の変更
  - (d) 標識交付証明書、廃車申告受付書および納税通知書等の再交付
  - (e) 試乗用標識の交付、更新、返納
- ② ①により受け付けた申告書の端末によるデータ入力
- ③ ②の処理の結果、申告者に交付することとなる書類等の交付および申告書への必要事項の記載

#### 4-2-2 郵送等による申告書（他自治体等から送付される4-2-1①に規定する手続きに関する書類を含む。）の受付

- ① 委託者から引き渡された郵送物等の内容確認
- ② 申告書の記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認
- ③ ①により受領した申告書の端末によるデータ入力
- ④ 郵送申告書等処理簿の記入
- ⑤ ③の処理の結果、申告者に交付することとなる書類等の返送および台帳作成等
 

※委託者から受託者への引渡しがあった日の翌日（当該日が休日等に該当するときは翌開庁日）までに返送すること。

### 4-3 軽自動車および二輪の小型自動車の申告書（車検証の写し等申告書に準じて処理が必要なものを含む。以下「軽自動車税種別割申告書等」という。）の受付業務

#### 4-3-1 一般社団法人全国軽自動車協会連合会から送付される軽自動車税種別割申告書等

- ① 委託者から引き渡された軽自動車税種別割申告書の端末によるデータ入力
- ② 台帳への必要事項の記載

#### 4-3-2 4-3-1 以外の軽自動車税種別割申告書等

- ① 窓口で受け付けた軽自動車税種別割申告書等または委託者から引き渡された郵送物等の内容確認
- ② ①により受領した軽自動車税種別割申告書等の端末によるデータ入力
- ③ 必要な場合は申告書への必要事項記載

### 4-4 軽自動車税種別割の減免申請書受付業務

#### 4-4-1 窓口での申請書の受付

- ① 軽自動車税種別割の減免にかかる申請書（以下「減免申請書」という。）の受付および記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認
- ② 減免決定通知書の端末からの出力
- ③ 出力した減免決定通知書の送付  
※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。

#### 4-4-2 郵送等による申請書の受付

- ① 委託者から引き渡された郵送物等の内容確認
- ② 減免申請書の記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認
- ③ 減免決定通知書の端末からの出力
- ④ 出力した減免決定通知書の送付  
※交付に当たっては、委託者による確認および交付または不交付の決定を受けること。

#### 4-5 4-1 から 4-4 に規定するものの他、特別区民税・都民税および軽自動車税に係る文書の受付等

原動機付自転車等の登録等、特別区民税・都民税および軽自動車税の課税に関する文書の受付。

#### 4-6 電話対応

原動機付自転車等の登録等、特別区民税・都民税および軽自動車税の課税に関する問合せへの対応（郵便局からの分を含む。）。

#### 4-7 フロアでの案内

練馬区役所 4階税務課に来た住民税の申告、税証明書の取得等の来庁者の要望を聞き、窓口案内を行う。住民税申告窓口の混雑する 6 月および 2 月から 3 月の間は 4 階フロア入口と住民税申告窓口付近計 2 か所で案内を行う。また、住民税申告窓口付近が混雑した場合は、さらに税務課が指定する場所 1 か所で案内を行う。

### 5 業務時間等

#### 5-1 業務時間

業務時間は、土曜日、日曜日、祝休日および年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日ま

で) (以下、「休日等」という。)を除く日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間とする。ただし、原動機付自転車等の申告受付に係る夜間予約があった場合は、予約のあった水曜日の午後 5 時 15 分から午後 8 時 00 分まで延長する。

## 5-2 業務場所

業務場所は、練馬区役所税務課 (本庁舎 4 階) 内とする。

## 5-3 端末等の貸与台数

業務に必要な端末等の貸与台数は次のとおりとする。

- ① 税システム利用端末：11～14 台
- ② 電話：3 本 (繁忙期の 11 時～14 時においては 2 本とする)
- ③ 金銭レジスタ：1 台
- ④ F A X (郵便局との専用回線)：1～2 台

## 5-4 端末の操作

- (1) 受託者は、貸与された端末について、この仕様書および処理要領に定める操作以外の操作を行ってはならない。なお、貸与された端末を使用しないときは、初期画面 (電源を投入した時に最初に表示される画面) を表示させておくこと。
- (2) 受託者は、貸与された端末を委託業務以外に使用してはならない。
- (3) 委託者は、必要があると認めるときは、随時に、貸与端末ごとに、端末処理者、処理をした業務、処理対象者等の使用状況を確認する。

## 5-5 金銭レジスタ

- (1) 委託者は、業務開始時に、金銭レジスタの鍵を貸与する。受託者は、業務終了時には貸与された鍵を返却しなければならない。
- (2) 受託者は、業務時間中、収納金の確認をしなければならない。

## 6 業務体制

### 6-1 業務責任者

#### 6-1-1 業務責任者の配置

受託者は、業務責任者および副業務責任者を選任し、配置すること。副業務責任者は、税証明書担当と軽自動車税担当それぞれに配置すること。なお、副業務責任者は、業務従事者の中から選任する。

#### 6-1-2 業務責任者および副業務責任者の任務

業務責任者の任務は以下の通りとする。なお、6-2-2 の②から⑥については、業務責任者についても適用があるものとする。

また、副業務責任者は、業務責任者が不在の時に業務責任者に代わり以下の任務を行うこととする。

- ① 受託業務を円滑に行えるよう、業務従事者の管理、指導および監督を行い、また、日常的に業務内容に精通するように努めること。
- ② 個人情報の保護について、15 に規定する内容が遵守されるよう万全の措置を講じ、また、業務従事者を指導、監督すること。
- ③ 秘密保持について、16 に規定する内容が遵守されるよう万全の措置を講じ、また、

業務従事者を指導、監督すること。

- ④ 受託業務の進捗状況を管理すること。
- ⑤ 4に規定する各種書類の受け渡しを行うこと。
- ⑥ 業務日報等を作成すること。
- ⑦ 委託者との連絡、調整を行うこと。
- ⑧ 業務責任者または副責任者変更の際および各年度末には、日々の窓口対応等を加筆した業務マニュアル等を区に提出すること。

## 6-2 業務従事者

### 6-2-1 業務従事者の配置

#### (1) 繁忙期以外

受託者は、4-1-1、4-2-1 および 4-4-1 の業務を履行するために、少なくとも 4 名の来庁者と同時に対応できる従事者を配置すること。また、4-1-1、4-2-1 および 4-4-1 の業務について上記の条件を満たしたうえで、4-1-1、4-2-1 および 4-4-1 の業務と並行して、4に規定する他の業務（郵便局からの F A X を速やかに処理することを含む）を行うことができるような従事者の配置とすること。

#### (2) 繁忙期

受託者は、4-1-1、4-2-1 および 4-4-1 の業務を履行するために、少なくとも 5 名の来庁者と同時に対応できる従事者を配置すること。その他については、(1)と同様である。

なお、繁忙期とは、4月1日から7月31日および3月1日から3月31日までの期間をいう。

### 6-2-2 業務従事者の任務

業務従事者の任務は次の通りとする。

- ① 業務責任者の指示に従い 4 の各業務を行い、また、日常的にその業務内容に精通するように努めること。
- ② 個人情報の保護に努めること。
- ③ 委託業務の履行の際に知りえた情報を第三者に漏らさないこと。
- ④ 窓口および電話での応対に際しては、言葉づかい、接遇態度に留意すること。
- ⑤ 委託者が定める「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事すること。
- ⑥ 5-2 に規定する業務場所から許可なく物品その他のものを持ち出さないこと。また、委託者が許可するもの以外のものを持ち込まないこと。

### 6-3 名札の着用

業務責任者および業務従事者は、社名、名字、および顔写真のある名札を着用すること。なお、名札の形状については、事前に委託者と協議すること。

### 6-4 研修

受託者は、業務責任者および業務従事者に対し、業務従事に必要な知識の習得のための研修を行うこと。研修は、税証明および軽自動車税の知識、端末装置の操作、個人情報の保護および秘密保持の義務について、あらかじめ、委託者との協議の上、行うものとする。

また、受託者は、研修終了後、委託者に報告書を提出しなければならない。

## 7 業務計画書、従事者名簿および業務報告書の提出

### 7-1 業務計画書

受託者は、月ごとに業務計画書を作成し、前月 25 日までに、委託者に提出すること。

### 7-2 従事者名簿

受託者は、月ごとに 6-1-1 に定める業務責任者および 6-2-1 に定める業務従事者の名簿を、前月 25 日までに、委託者に提出すること。また、業務責任者または業務従事者に臨時に変更が生じた場合は、受託者は、速やかに委託者に報告すること。

### 7-3 業務報告書

#### 7-3-1 業務日報

受託者は、業務日報を作成し、翌開庁日までに、委託者に提出すること。

#### 7-3-2 業務月報

受託者は、業務月報を作成し、翌月 5 営業日までに、委託者に提出すること。

## 8 申告書等の受け渡しの時期等

### 8-1 郵送等により受領した証明交付申請書、申告書および減免申請書

- ① 委託者は、郵送等により受領した証明交付申請書、申告書および減免申請書（本人確認書類等の添付書類を含む。②において同じ。）を、受領のつど、受託者へ引き渡す。
- ② 受託者は、処理終了後、処理が完了した証明交付申請書、申告書および減免申請書を、件数表を添付して委託者へ引き渡す。

### 8-2 軽自動車税種別割申告書

#### 8-2-1 一般社団法人全国軽自動車協会連合会から送付される軽自動車税種別割申告書等

- ① 委託者は、軽自動車税種別割申告書等を受託者に引き渡す。
- ② 受託者は、入力終了した軽自動車税種別割申告書等に内訳書を添付して委託者に引き渡す。

#### 8-2-2 8-2-1 以外の軽自動車税種別割申告書等

- ① 委託者は、受領した郵送物等を、受領のつど、受託者に引き渡す。
- ② 受託者は、入力終了した軽自動車税種別割申告書等を、件数表を添付して委託者に引き渡す。

### 8-3 その他

- ① 受託者は、委託者から引渡しを受けた申告書等で、処理が未完了等のため委託者に引き渡していないものについては、業務時間終了時に、委託者が定める保管場所に保管し、施錠すること。
- ② ①の場合においては、受託者は、委託者に引き渡していない申告書等を、処理が終了したものと終了していないものに区分して件数を確認の上、保管すること。
- ③ 受託者は、保管場所の鍵を業務時間開始時に委託者から受領し、業務時間終了時には委託者に返却すること。

## 9 収納金の取扱い

### 9-1 収納金の事務処理（キャッシュレス決済対応を含む）

収納金については、次の手順に従って処理をすること。

- ① 申請者からの交付手数料の受領
- ② レジスタによる収納（窓口での収納金については収納のつど、郵送請求に係る収納金については終業時の精算の前までに行うこと。）
- ③ 申請者への領収書の交付
- ④ 業務時間内のレジスタ内の金額の確認（午前、午後それぞれ少なくとも2回以上行うこと。）
- ⑤ 終業時のレジスタによる精算表の出力、および、レジスタ内の金額との照合
- ⑥ 日報および納付書の作成
- ⑦ みずほ銀行練馬区役所派出所にて入金（収納日の翌営業日の午前10時までに入金すること。）
- ⑧ 日報およびみずほ銀行練馬区役所派出所から受領した領収書の委託者への提出

### 9-2 収納金事務にかかる経費負担等

- (1) 収納金は、終業後、受託者の責任において、適宜の方法で、保管すること。
- (2) つり銭については、業務に支障のないよう、受託者の負担において用意すること。  
なお、つり銭は、窓口、郵送のいずれの場合も発生する。
- (3) 委託者の指定する様式による領収印を、受託者の責任において作成すること。
- (4) 収納事務について、受託者が委託者または区民等に損害を与えたときは、受託者は損害賠償の責任を負うものとする。

## 10 4-3 に規定する軽自動車税種別割申告書等に関する処理に係る納期

軽自動車税種別割申告書等の処理については、次のとおり行う。

以下(1)から(3)の区分に応じ、それぞれに定める日までに処理をすること。受託者から委託者への引渡しは、(1)から(3)の区分に応じ、それぞれに定める日とする。

- (1) 4月および5月以外の月  
委託者から受託者への引渡し後、委託者の指示する日
- (2) 4月
  - ① オンライン入力最終日（以下「入力期限日」という。）の前日（当該日が休日等に該当するときは、その前の開庁日。以下「入力期限前日」という。）までに引渡しがあつたもの  
入力期限日
  - ② 入力期限日に引渡しがあつたもの  
引渡しがあつた日
  - ③ 入力期限日後に引渡しがあつたもの  
委託者から受託者へ引渡しがあつた日の翌日（当該日が休日等に該当するときは、翌開庁日）

- (3) 5月
- ① 当初納税通知書発送日の前日（当該日が休日等に該当するときは、その前の開庁日。）までに引渡しがあったもの  
当初納税通知書発送日
  - ② 当初納税通知書発送日以後に引渡しがあったもの  
委託者から受託者への引渡しがあった月の末日（当該日が休日等に該当するときは、その前の開庁日）の前日

## 11 経費負担

受託業務に要する経費は、次に掲げるものを除き、受託者の負担とする。

- ① 履行場所における光熱水費
- ② 貸与する端末および電話に関する経費
- ③ 委託者が提供する備品

## 12 モニタリング

- (1) 委託者は、業務履行期間中、必要に応じ、受託者の業務内容に関して、調査を行いまたは報告を求めることができる。
- (2) (1)の結果、受託者の業務内容に不適正な箇所がある場合には、委託者は、受託者に是正を要求する。
- (3) 是正の要求があった場合には、受託者は、速やかに改善策を講じ、委託者に報告しなければならない。

## 13 検査

受託者は、毎月、受託業務の履行完了後、委託者による検査を受けなければならない。

## 14 支払

支払は、契約金額を分割し、毎月の検査完了後、受託者から請求があった日から30日以内に支払うこととし、毎月の支払は、契約時にあらかじめ定めた金額とする。

ただし、特別の事情がある場合には、この限りではない。

## 15 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本契約で扱う情報が、個人の収入金額、住民税額等の重要な個人情報であることを認識し、個人情報の保護に十分留意すること。
- (2) 受託者は、業務場所から許可なく物品、書類等を持ち出してはならない。また、委託者が許可するもの以外は持ち込んではいない。
- (3) 受託者は、委託者から貸与された機器または委託者が特に許可した機器以外のものを使用してはならない。
- (4) 業務中に作成したメモ等は、業務場所から持ち出してはならない。また、不要になったメモ等は、判読不能な状態で破棄すること。

- (5) 受託者は、事前に、受託者の定める個人情報の保護に関する規定を委託者に示し、その承認を得なければならない。
- (6) 受託者は、業務責任者および業務従事者から、個人情報保護規定の遵守について、誓約書を徴し、委託者に提出しなければならない。
- (7) 個人情報の保護および管理ならびに情報セキュリティについては、別紙「受託情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (8) 特定個人情報の取り扱いについては、別紙「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

## 16 秘密保持の義務

- (1) 受託者は、本契約で扱う情報が、個人の収入金額、住民税額等の重要な個人情報であることを認識し、秘密保持に十分留意すること。
- (2) 受託者は、本業務の履行に際し知りえた情報を、一切第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務の履行に際し用いた資料等を、第三者に転写、閲覧または貸出等をしてはならない。
- (4) 受託業務を履行するにあたり知りえた区の情報の取扱いについては、別紙「受託情報の保護および管理に関する特記事項」および別紙「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (5) 15の(2)から(4)までの規定は、本項にも適用があるものとする。

## 17 再委託の禁止

受託者は、本契約の業務を第三者に委託しまたは請け負わせてはならない。

## 18 委託業務の委託者による処理

委託者は、委託業務のうち、複雑で高度な判断を要する案件、緊急な対応を要する案件、苦情または要望に係る案件、委託者の職員の教育等に必要と判断したものについては、案件ごとに、委託者職員に処理をさせることができる。

## 19 委託業務の引継

受託者は、本契約終了後、次期契約において、他事業者が受託した場合には、受託者の責任において、新たな受託者と業務の引継（各種業務手引書および業務Q&Aの作成を含む）を行わなければならない。なお、各種業務手引書、業務Q&Aの提出の前に、委託者の確認を事前に受けてから提出すること。

## 20 担当者

区民部 税務課 区税事務係

渡邊・粕谷・中田

電話：03-5984-1694

FAX：03-5984-1223

## 21 その他

- (1) 練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項または本契約の履行上疑義が生じたときは、委託者と受託者の協議の上、決定する。