

別紙 4 水道料金等収納業務、滞納整理業務並びに給水停止業務に係る実施要領

(1) 窓口収納

- ① 水道料金等を収納するときは、納入通知書に記載された金額と受領金額を確認し収納すること。この際、つり銭等で使用者等とトラブルが起きないように注意すること。
- ② 水道料金等を収納したときは、納入通知書の領収日付欄に領収印を押印のうえ、確実に、領収書を使用者等に手渡すこと。
- ③ 領収印は、発注者の承認を受けたひな形を使用すること。なお、領収印は受注者が準備すること。
- ④ 収納した水道料金等は営業日ごとに最終集計を行い、翌営業日の午後 2 時までに水道料金等収納金報告書及び納入通知書とともに発注者に引き渡すこと。
なお、毎日 3 回、収支状況を確認すること。

(2) 口座振替・コンビニエンスストア等・クレジットカード払いの収納等処理

- ① 口座振替の入力業務は次のとおり行うこと。
 - ア) 金融機関確認後の口座振替依頼書に記載された内容を電算システムにより登録すること。
 - イ) 電算システムによる入力及び入力確認後、受注者は、口座振替依頼書を所定の場所に保管するとともに、発注者に報告すること。また、毎月、口座振替の入力状況を集計し、発注者に報告すること。
- ② 金融機関から送付される収納済通知書の消込処理を行うこと。
- ③ 金融機関への口座振替に係るデータ送信及び受信データの消込処理を行うこと。
なお、口座振替に係るデータ送信の承認処理は発注者が行い、口座振替不能のデータは、再度の口座振替処理及び消込処理を行うこと。ただし、必要に応じて再度の口座振替処理を中止し、納入通知書を発送すること。
- ④ 毎日送信されるコンビニエンスストア等に係る入金情報の消込処理を行うこと。
- ⑤ クレジットカード払いの希望者に電算システムを使用して受付番号の発行を行うこと。
- ⑥ クレジットカード払いの代行事業者から申込データをダウンロードのうえ電算システムに取り込み、登録の上、各種通知書を発送すること。
- ⑦ クレジットカード払いの決済データを作成し、請求処理及び消込処理を行うこと。
- ⑧ その他、口座振替、コンビニエンスストア等及びクレジットカード払いの収納等

の業務において必要な処理を行うこと。

(3) 還付・充当・減免

- ① 水道料金等の過納又は誤納により発生した過誤納金は、発注者の承認を受けてから使用者等への還付又は次回調定分以降の水道料金等への充当処理を行い、通知すること。
- ② 使用者等への水道料金等の還付処理は原則、口座振込により行うこと。
- ③ 還付処理又は充当処理の終了後は、電算システムにて消込処理すること。
- ④ 還付処理及び充当処理の漏れが無いよう対象者のリストを作成し、関係書類と照合すること。
- ⑤ メーター二次側以後の配管等からの漏水で、減免に係る関係法令に合致するものは使用者等に減免制度について説明し、必要に応じて申請書を交付すること。
- ⑥ 使用者等から漏水等による減免申請書が提出されたときは、減免に係る関係法令に基づき減免水量及び減免金額を算出し、発注者に承認を得てから決定通知書を発送すること。
- ⑦ その他、還付・充当・減免業務において必要な処理を行うこと。

(4) 滞納整理

- ① 納入期限までに水道料金等を納入しない者（以下「未納者」という。）には督促状を作成し、当初の納入通知書の納入期限から20日以内に発送すること。なお、口座振替の利用者で再振替処理の不能者にも発送すること。
- ② 督促状の納入期限までに納付の確認ができないときは、発注者の承認を受けてから給水停止予告書又は催告書を発送すること。
- ③ 給水停止予告書で指定した納入期限までに納付の確認ができないときは、発注者の承認を受けてから給水停止執行予告書を発送すること。
- ④ 未納者に対して、電話催告、現地訪問及び納付相談等により、滞納原因の調査、納付指導及び滞納料金の収納を行うこと。ただし、必要に応じ納付誓約書を徴収した上で、分割納付を行うことができるものとする。
- ⑤ 滞納整理を行った場合、管理情報（納付相談等の交渉記録）を作成すること。
- ⑥ 発注者からの指示により滞納整理に関する統計資料を作成すること。
- ⑦ 転居済未納者の追跡調査及び納付催告を適宜行うこと。
- ⑧ 使用者等には日頃から自主納付を推奨し、納付意識の高揚に努めること。
- ⑨ 滞納整理に係る問合せ等は本要求水準書第23条の業務履行の基本姿勢に基づき対応すること。

- ⑩ その他、滞納整理に係る必要な業務を行うこと。

(5) 給水停止

- ① 給水停止処分の執行は対象者を選定し、一覧表を作成の上、発注者の承認を受けてから行うこと。
- ② 給水停止の執行は止水栓の閉栓又は停水キャップの取り付けによる方法とすること。
- ③ 毎月、定期及び臨時の給水停止を執行すること。ただし、使用者等の生命・健康に危険を及ぼす恐れ、また、公益上その他特別な理由があると認められる場合には保留すること。
- ④ 給水停止執行の実施日及び本要求水準書第8条第1項に基づく休業日は、開栓及び納付相談等に対応できる体制にしておくこと。
- ⑤ 未納者から給水停止解除の相談を受けた場合には、納付誓約又は一部納付を確認してから開栓すること。
- ⑥ 給水停止の執行後、発注者に報告書を提出すること。
- ⑦ 給水停止執行後の状況について、必要に応じて発注者に報告すること。
- ⑧ 発注者の指示に基づき、給水停止に係る統計資料を作成すること。
- ⑨ 給水停止執行に係る問合せの対応は、本要求水準書第23条の業務履行の基本姿勢に基づき行うこと。
- ⑩ その他、給水停止業務に係る必要な業務を行うこと。

(6) 電話対応

- ① 水道料金の算定方法などについて説明すること。
- ② その他、水道料金等の支払い方法等に係る問い合わせに対応すること。
- ③ 本要求水準書第8条第1項に基づく休業日においても、必要に応じて対応できる体制にしておくこと。