

意見招請を実施する案件

【意見招請番号：3】

案件名	延滞債権（振替不能4回目・紙請求延滞）回収業務
-----	-------------------------

直近の調達内容

契約件名	平成28年度延滞債権（振替不能4回目・紙請求延滞）回収業務
調達方式	企画競争
企画競争公告日	平成28年2月2日（火）
競争参加資格	<p>本件の企画競争に参加できる者は、以下の条件をすべて満たしている者とする。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 平成25・26・27年度文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」の「A」、「B」または「C」の等級に格付けされた「関東・甲信越地域」の競争参加資格を有する者であること。 (2) 予算決算及び会計令第70条及び第71条の規定に該当しないこと。なお、未成年者、被保佐人、被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同70条中、特別の理由がある場合に該当する。 (3) 本機構理事長から取引停止を受けている期間中でないこと。 (4) 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」（平成3年法律第77号）に規定するところの暴力団及びその構成員、準構成員またはその関係者でないこと。 (5) 「債権管理回収業に関する特別措置法（サービサー法）」に基づく法務大臣の許可を受けた債権管理回収会社（サービサー）であること。 (6) 個人情報の取り扱いについて適切な保護措置を講ずる体制を整備していること（プライバシーマークの認定を受けている等）。 (7) 業務運営に際して必要に応じた事前準備・事業実施・事後管理が可能であり、かつ本機構の担当部署と緊密に連携した行動が可能であること。 (8) 「情報等の守秘に関する覚書」を作成し、守秘内容を明確にできること。 (9) 委託業者に在籍時のみならず、退職後の責任を明記した「秘密保持及び個人情報保護に関する誓約書」を提出した者を本業務の従事者とし、その誓約書の開示ができること。 (10) 業務従事者は、債権回収会社での債権回収業務の通算従事期間が1年以上の者（委託業者が同等と認定する者を含む。同等と認定する者が担当する場合は同等とする条件を機構に提示し事前承認を得ること。）を充てることができること。 (11) 関係法規等の教育体制、またシステムセキュリティについて開示ができること。
提出書類及び提出期限	<ol style="list-style-type: none"> (1) 企画提案書 10部（正本1部・写し9部） (2) 文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）の写し 1部 (3) 債権管理回収業許可書の写し 1部 (4) 個人情報の取り扱いについて適切な保護措置を講ずる体制を整備していることを証する書類（プライバシーマークの認定を受けている場合は、その認定証の写で可） 1部 <p style="text-align: center;">平成28年2月25日（木）</p>
審査会開催日	平成28年3月1日（火）
業務履行期間	平成28年4月8日（金）～平成30年8月31日（金）

平成 28 年度 延滞債権（振替不能 4 回目・紙請求早期延滞）回収業務の委託に係る業務委託説明書

1. 概要

本機構の管理する振替不能 4 回（延滞 3 月相当以上）、延滞 3～4 月の機関保証及び延滞 6～7 月人的保証紙請求のもので過去 3 月以内入金のないもの（過去入金が一度も無いものを含む）の債権の回収について業務委託を行う。

これを受託しようとする者は、本説明書の定めるところにより企画提案書（以下「提案書」という。）を提出するものとする。なお、提案内容については、別に機構が定める日にプレゼンテーションを行うものとする。

2. 主な企画競争における評価点

- ・ 機構の奨学金債権又は類似の回収業務の取扱実績・回収実績
- ・ 業務に対する実施体制
- ・ サービサーの特性等を活かした効果的な回収方策
- ・ 十分な回収が見込まれ、予定回収率の設定は施策・人員から判断し妥当なものであるか
- ・ 無応答の機関保証対象者の連絡先確保のための方策
- ・ 督促等により生じる諸作業が、機構の業務量増とならないために十分な対策を講じているか
- ・ 支払督促申立予告書発送後の対応における工夫(架電方法等)
- ・ 入金継続者が定期的に入金を継続していくための方策をとっているか。また、連絡先を常に把握する工夫をしているか
- ・ 回収予定金額（率）
- ・ 個人情報保護・コンプライアンス体制の整備状況
- ・ 回収予定金額（率）を下回った場合の報酬率の減率設定
- ・ 費用

3. 委託実績について（参考）

- ・ 平成 21 年度から債権回収会社へ回収委託した実績は、別紙（債権回収業者への回収業務の委託状況（参考））のとおり。

4. 実施期間 平成 28 年 4 月 8 日 ～ 平成 30 年 8 月 31 日

5. 応募資格

- (1) 債権管理回収業に関する特別措置法（平成 10 年法律第 126 号）上の「債権回収会社」であること。
- (2) 平成 25、26、27 年度文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」の「関東・甲信越地域」の「A」、「B」または「C」の等級に格付けされた競争参加資格を有する者。
- (3) 業務運営に際して必要に応じた事前準備・事業実施・事後管理が可能であり、かつ

本機構の担当部署と緊密に連携した行動が可能であること。

6. 担当部署

返還部 返還促進課

7. 提案書の提出

本件は基本的に提案書に基づき審査を行うが、必要に応じ応募者への個別ヒアリングを行うことがある。

提案書の作成にあたっては、業務内容等説明書及び企画提案書作成要領を踏まえ作成すること。

債権回収業者への回収業務の委託状況(参考)

・日本学生支援機構では初期延滞者に対して、平成21年度末から口座振替不能4回となったもの、平成22年度11月から紙請求延滞者(機関保証延滞3月)を対象に、債権回収会社に債権回収業務を委託している。

●口座振替不能4回目回収委託の実績

(単位:件、千円)

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
21年度	平成22年3月～平成22年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,267	148,755	135,965	91.4%	95	273
22年度	平成22年5月～平成22年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	4,851	237,191	198,722	83.8%	173	334
22年度	平成22年6月～平成22年11月	口座振替不能4回目(5/27振替不能)	3,949	183,004	149,959	81.9%	106	614
22年度	平成22年7月～平成22年12月	口座振替不能4回目(6/27振替不能)	4,129	182,578	160,908	88.1%	123	393
22年度	平成22年8月～平成23年1月	口座振替不能4回目(7/27振替不能)	3,570	178,183	133,618	75.0%	132	453
22年度	平成22年9月～平成23年2月	口座振替不能4回目(8/27振替不能)	3,145	147,322	125,687	85.3%	86	382
22年度	平成22年10月～平成23年3月	口座振替不能4回目(9/27振替不能)	3,334	161,590	120,528	74.6%	106	302
22年度	平成22年11月～平成23年4月	口座振替不能4回目(10/27振替不能)	3,736	187,074	140,444	75.1%	122	281
22年度	平成22年12月～平成23年5月	口座振替不能4回目(11/27振替不能)	3,799	184,337	144,805	78.6%	110	347
22年度	平成23年1月～平成23年6月	口座振替不能4回目(12/27振替不能)	3,170	147,377	110,175	74.8%	125	305
22年度	平成23年2月～平成23年7月	口座振替不能4回目(1/27振替不能)	8,301	426,059	198,899	46.7%	505	1071
22年度	平成23年3月～平成23年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,143	154,850	101,989	65.9%	166	366
23年度	平成23年4月～平成23年9月	口座振替不能4回目(3/27振替不能)	3,221	173,225	118,187	68.2%	164	383
23年度	平成23年5月～平成23年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	4,510	228,981	165,934	72.5%	239	519
23年度	平成23年6月～平成23年11月	口座振替不能4回目(5/27振替不能)	4,123	197,637	145,025	73.4%	193	387
23年度	平成23年7月～平成23年12月	口座振替不能4回目(6/27振替不能)	4,314	206,417	152,610	73.9%	200	424
23年度	平成23年8月～平成24年1月	口座振替不能4回目(7/27振替不能)	3,658	176,122	119,537	67.9%	215	371

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
23年度	平成23年9月～平成24年2月	口座振替不能4回目(8/27振替不能)	3,416	164,187	123,309	75.1%	162	288
23年度	平成23年10月～平成24年3月	口座振替不能4回目(9/27振替不能)	3,563	179,853	130,324	72.5%	187	296
23年度	平成23年11月～平成24年4月	口座振替不能4回目(10/27振替不能)	4,315	215,519	173,411	80.5%	189	361
23年度	平成23年12月～平成24年5月	口座振替不能4回目(11/27振替不能)	4,158	203,882	167,663	82.2%	158	385
23年度	平成24年1月～平成24年6月	口座振替不能4回目(12/27振替不能)	3,160	146,863	119,983	81.7%	169	238
23年度	平成24年2月～平成24年7月	口座振替不能4回目(1/27振替不能)	9,138	479,025	237,586	49.6%	642	1,098
23年度	平成24年3月～平成24年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,800	191,661	139,788	72.9%	231	346
24年度	平成24年4月～平成24年9月	口座振替不能4回目(3/27振替不能)	3,618	191,249	165,384	86.5%	181	452
24年度	平成24年5月～平成24年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	4,698	242,971	206,693	85.1%	201	490
24年度	平成24年6月～平成24年11月	口座振替不能4回目(5/27振替不能)	3,815	186,981	167,545	89.6%	148	384
24年度	平成24年7月～平成24年12月	口座振替不能4回目(6/27振替不能)	3,707	179,438	146,522	81.7%	186	469
24年度	平成24年8月～平成25年1月	口座振替不能4回目(7/27振替不能)	3,789	188,808	150,742	79.8%	218	397
24年度	平成24年9月～平成25年2月	口座振替不能4回目(8/27振替不能)	4,220	208,373	163,429	78.4%	221	450
24年度	平成24年10月～平成25年3月	口座振替不能4回目(9/27振替不能)	3,386	169,286	121,220	71.6%	181	422
24年度	平成24年11月～平成25年4月	口座振替不能4回目(10/27振替不能)	4,162	209,035	186,505	89.2%	201	425
24年度	平成24年12月～平成25年5月	口座振替不能4回目(11/27振替不能)	4,324	213,463	184,585	86.5%	194	378
24年度	平成25年1月～平成25年6月	口座振替不能4回目(12/27振替不能)	3,462	165,753	145,047	87.5%	178	288
24年度	平成25年2月～平成25年7月	口座振替不能4回目(1/27振替不能)	4,824	244,894	149,608	61.1%	400	334
24年度	平成25年3月～平成25年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,667	186,858	138,913	74.3%	262	327
25年度	平成25年4月～平成25年9月	口座振替不能4回目(3/27振替不能)	3,602	196,341	156,602	79.8%	222	319

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
25年度	平成25年5月～平成25年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	5,003	260,177	206,035	79.2%	304	404
25年度	平成25年6月～平成25年11月	口座振替不能4回目(5/27振替不能)	4,410	223,846	159,496	71.3%	253	351
25年度	平成25年7月～平成25年12月	口座振替不能4回目(6/27振替不能)	3,905	192,897	137,803	71.4%	237	202
25年度	平成25年8月～平成26年1月	口座振替不能4回目(7/27振替不能)	3,860	200,722	148,768	74.1%	235	351
25年度	平成25年9月～平成26年2月	口座振替不能4回目(8/27振替不能)	3,719	185,981	140,373	75.5%	390	355
25年度	平成25年10月～平成26年3月	口座振替不能4回目(9/27振替不能)	3,289	166,955	128,500	77.0%	237	332
25年度	平成25年11月～平成26年4月	口座振替不能4回目(10/27振替不能)	4,126	216,969	179,554	82.8%	234	336
25年度	平成25年12月～平成26年5月	口座振替不能4回目(11/27振替不能)	3,837	193,872	154,258	79.6%	232	343
25年度	平成26年1月～平成26年6月	口座振替不能4回目(12/27振替不能)	3,153	153,228	122,285	79.8%	216	259
25年度	平成26年2月～平成26年7月	口座振替不能4回目(1/27振替不能)	4,553	239,296	139,580	58.3%	400	340
25年度	平成26年3月～平成26年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,589	185,009	136,508	73.8%	304	305
26年度	平成26年4月～平成26年9月	口座振替不能4回目(3/27振替不能)	3,699	199,465	137,304	68.8%	235	406
26年度	平成26年5月～平成26年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	5,221	275,472	214,780	78.0%	498	625
26年度	平成26年6月～平成26年11月	口座振替不能4回目(5/27振替不能)	4,313	221,527	171,674	77.5%	422	475
26年度	平成26年7月～平成26年12月	口座振替不能4回目(6/27振替不能)	3,943	198,850	154,159	77.5%	291	579
26年度	平成26年8月～平成27年1月	口座振替不能4回目(7/27振替不能)	4,092	208,485	144,844	69.5%	309	613
26年度	平成26年9月～平成27年2月	口座振替不能4回目(8/27振替不能)	3,878	195,223	144,387	74.0%	317	648
26年度	平成26年10月～平成27年3月	口座振替不能4回目(9/27振替不能)	3,682	189,626	153,358	80.9%	288	589
26年度	平成26年11月～平成27年4月	口座振替不能4回目(10/27振替不能)	4,532	237,871	198,807	83.6%	300	664
26年度	平成26年12月～平成27年5月	口座振替不能4回目(11/27振替不能)	4,417	228,469	176,814	77.4%	288	626
26年度	平成27年1月～平成27年6月	口座振替不能4回目(12/27振替不能)	3,855	190,415	153,227	80.5%	299	564

26年度	平成27年2月～平成27年7月	口座振替不能4回目(1/27振替不能)	2,789	140,203	121,562	86.7%	176	354
26年度	平成27年3月～平成27年8月	口座振替不能4回目(2/27振替不能)	3,660	195,266	130,908	67.0%	337	569
27年度	平成27年4月～平成27年9月	口座振替不能4回目(3/27振替不能)	3,679	196,562	146,665	74.6%	323	593
27年度	平成27年5月～平成27年10月	口座振替不能4回目(4/27振替不能)	4,831	259,850	210,000	80.8%	366	710

●延滞3～4月機関保証紙請求の実績

(単位:件、千円)

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
22年度	平成22年12月～平成23年5月	紙請求(機関保証延滞3月)	199	7,616	5,293	69.5%	3	35
22年度	平成23年1月～平成23年6月	紙請求(機関保証延滞3月)	207	7,725	5,117	66.2%	4	33
22年度	平成23年2月～平成23年7月	紙請求(機関保証延滞3月)	1,439	62,896	25,599	40.7%	51	286
22年度	平成23年3月～平成23年8月	紙請求(機関保証延滞3月)	202	8,293	5,917	71.3%	7	39
23年度	平成23年4月～平成23年9月	紙請求(機関保証延滞3月)	148	5,978	4,810	80.5%	8	20
23年度	平成23年5月～平成23年10月	紙請求(機関保証延滞3月)	208	9,207	6,272	68.1%	6	36
23年度	平成23年6月～平成23年11月	紙請求(機関保証延滞3月)	202	7,716	6,618	85.8%	11	31
23年度	平成23年7月～平成23年12月	紙請求(機関保証延滞3月)	130	4,915	4,120	83.8%	8	18
23年度	平成23年8月～平成24年1月	紙請求(機関保証延滞3月)	195	7,711	3,430	44.5%	14	55
23年度	平成23年9月～平成24年2月	紙請求(機関保証延滞3月)	139	5,875	2,347	39.9%	12	32
23年度	平成23年10月～平成24年3月	紙請求(機関保証延滞3月)	91	3,630	1,624	44.7%	9	20
23年度	平成23年11月～平成24年4月	紙請求(機関保証延滞3月)	109	4,511	7,243	160.6%	6	18
23年度	平成23年12月～平成24年5月	紙請求(機関保証延滞3月)	117	4,689	2,899	61.8%	6	21
23年度	平成24年1月～平成24年6月	紙請求(機関保証延滞3月)	136	5,540	4,238	76.5%	10	29
23年度	平成24年2月～平成24年7月	紙請求(機関保証延滞3月)	1,161	51,727	24,118	46.6%	85	251
23年度	平成24年3月～平成24年8月	紙請求(機関保証延滞3月)	135	5,453	2,822	51.8%	15	26
24年度	平成24年4月～平成24年9月	紙請求(機関保証延滞3月)	92	3,999	2,066	51.7%	7	18
24年度	平成24年5月～平成24年10月	紙請求(機関保証延滞3月)	132	5,601	4,558	81.4%	7	33
24年度	平成24年6月～平成24年11月	紙請求(機関保証延滞3月)	140	5,679	4,134	72.8%	7	25

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
24年度	平成24年7月～平成24年12月	紙請求(機関保証延滞3月)	92	3,937	3,130	79.5%	6	18
24年度	平成24年8月～平成25年1月	紙請求(機関保証延滞3月)	249	10,212	5,611	54.9%	24	59
24年度	平成24年9月～平成25年2月	紙請求(機関保証延滞3月)	177	7,642	3,520	46.1%	15	41
24年度	平成24年10月～平成25年3月	紙請求(機関保証延滞3月)	102	4,310	2,094	48.6%	13	22
24年度	平成24年11月～平成25年4月	紙請求(機関保証延滞3月)	96	3,653	2,193	60.0%	10	18
24年度	平成24年12月～平成25年5月	紙請求(機関保証延滞3月)	159	6,788	5,968	87.9%	18	45
24年度	平成25年1月～平成25年6月	紙請求(機関保証延滞3月)	175	6,963	6,276	90.1%	15	43
24年度	平成25年2月～平成25年7月	紙請求(機関保証延滞3月)	1,404	65,933	36,518	55.4%	162	273
24年度	平成25年3月～平成25年8月	紙請求(機関保証延滞3月)	137	5,863	5,149	87.8%	21	33
25年度	平成25年4月～平成25年9月	紙請求(機関保証延滞3月)	81	3,401	2,231	65.6%	12	15
25年度	平成25年5月～平成25年10月	紙請求(機関保証延滞3月)	181	7,134	5,308	74.4%	21	22
25年度	平成25年6月～平成25年11月	紙請求(機関保証延滞3月)	127	5,277	2,099	39.8%	18	22
25年度	平成25年7月～平成25年12月	紙請求(機関保証延滞3月)	108	4,707	2,686	57.1%	11	9
25年度	平成25年8月～平成26年1月	紙請求(機関保証延滞3月)	298	13,115	3,981	30.4%	26	62
25年度	平成25年9月～平成26年2月	紙請求(機関保証延滞3月)	160	6,988	2,667	38.2%	21	35
25年度	平成25年10月～平成26年3月	紙請求(機関保証延滞3月)	124	5,443	3,595	66.0%	13	34
25年度	平成25年11月～平成26年4月	紙請求(機関保証延滞3月)	152	6,490	3,615	55.7%	11	31
25年度	平成25年12月～平成26年5月	紙請求(機関保証延滞3月)	173	7,323	4,009	54.7%	16	36
25年度	平成26年1月～平成26年6月	紙請求(機関保証延滞3月)	205	8,403	6,296	74.9%	27	47
25年度	平成26年2月～平成26年7月	紙請求(機関保証延滞3月)	1,615	77,613	29,001	37.4%	186	276

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次 件数(※)	訪問件数
25年度	平成26年3月～平成26年8月	紙請求(機関保証延滞3月)	124	5,314	3,597	67.7%	22	15
26年度	平成26年4月～平成26年9月	紙請求(機関保証延滞3月)	116	4,758	2,578	54.2%	7	27
26年度	平成26年5月～平成26年10月	紙請求(機関保証延滞3月)	211	9,525	6,035	63.4%	16	45
26年度	平成26年6月～平成26年11月	紙請求(機関保証延滞3月)	178	7,384	5,174	70.1%	14	46
26年度	平成26年7月～平成26年12月	紙請求(機関保証延滞3月)	132	5,513	2,636	47.8%	20	37
26年度	平成26年8月～平成27年1月	紙請求(機関保証延滞3月)	335	14,748	7,531	51.1%	40	92
26年度	平成26年9月～平成27年2月	紙請求(機関保証延滞3月)	208	8,430	5,734	68.0%	31	64
26年度	平成26年10月～平成27年3月	紙請求(機関保証延滞3月)	140	5,981	2,985	49.9%	13	32
26年度	平成26年11月～平成27年4月	紙請求(機関保証延滞3月)	181	7,845	9,118	116.2%	20	40
26年度	平成26年12月～平成27年5月	紙請求(機関保証延滞3月)	180	7,614	2,441	32.1%	19	65
26年度	平成27年1月～平成27年6月	紙請求(機関保証延滞3月)	224	9,382	4,456	47.5%	36	54
26年度	平成27年2月～平成27年7月	紙請求(機関保証延滞3月)	2,094	102,513	32,672	31.9%	262	591
26年度	平成27年3月～平成27年8月	紙請求(機関保証延滞3月)	153	6,870	3,838	55.9%	31	43
27年度	平成27年4月～平成27年9月	紙請求(機関保証延滞3月)	126	5,386	2,260	42.0%	27	32
27年度	平成27年5月～平成27年10月	紙請求(機関保証延滞3月)	203	8,603	5,333	62.0%	34	49

●延滞6～7月人的保証紙請求の実績

(単位:件、千円)

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
23年度	平成23年4月～平成23年9月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,222	94,117	30,950	32.9%	83	324
23年度	平成23年6月～平成23年11月	紙請求(人的保証延滞6月)	90	7,225	1,964	27.2%	8	14
23年度	平成23年8月～平成24年1月	紙請求(人的保証延滞6月)	256	29,185	10,371	35.5%	28	77
23年度	平成23年10月～平成24年3月	紙請求(人的保証延滞6月)	267	26,190	12,499	47.7%	19	66
23年度	平成23年12月～平成24年5月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,359	140,602	90,663	64.5%	81	204
23年度	平成24年2月～平成24年7月	紙請求(人的保証延滞6月)	479	41,553	28,912	69.6%	15	50
24年度	平成24年4月～平成24年9月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,766	136,770	65,740	48.1%	216	355
24年度	平成24年6月～平成24年11月	紙請求(人的保証延滞6月)	662	61,741	41,155	66.7%	39	114
24年度	平成24年8月～平成25年1月	紙請求(人的保証延滞6月)	689	62,689	52,247	83.3%	32	80
24年度	平成24年10月～平成25年3月	紙請求(人的保証延滞6月)	536	48,414	25,899	53.5%	28	92
24年度	平成24年12月～平成25年5月	紙請求(人的保証延滞6月)	558	51,182	34,323	67.1%	30	83
24年度	平成25年2月～平成25年7月	紙請求(人的保証延滞6月)	551	51,832	42,147	81.3%	31	91
25年度	平成25年4月～平成25年9月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,390	111,857	67,996	60.8%	115	177
25年度	平成25年6月～平成25年11月	紙請求(人的保証延滞6月)	552	54,257	36,006	66.4%	35	73
25年度	平成25年8月～平成26年1月	紙請求(人的保証延滞6月)	493	46,622	27,221	58.4%	28	63
25年度	平成25年10月～平成26年3月	紙請求(人的保証延滞6月)	450	39,737	32,019	80.6%	19	79
25年度	平成25年12月～平成26年5月	紙請求(人的保証延滞6月)	527	47,649	35,669	74.9%	39	69
25年度	平成26年2月～平成26年7月	紙請求(人的保証延滞6月)	436	41,526	25,246	60.8%	24	32
26年度	平成26年4月～平成26年9月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,225	96,284	52,751	54.8%	98	236

年度	実施時期	対象	委託対象件数(A)	委託対象債権額(B)	回収金額(C)	回収率(C/B)	返還猶予取次件数(※)	訪問件数
26年度	平成26年6月～平成26年11月	紙請求(人的保証延滞6月)	465	44,243	26,961	60.9%	27	110
26年度	平成26年8月～平成27年1月	紙請求(人的保証延滞6月)	456	41,167	30,618	74.4%	31	99
26年度	平成26年10月～平成27年3月	紙請求(人的保証延滞6月)	472	41,183	25,791	62.6%	37	125
26年度	平成26年12月～平成27年5月	紙請求(人的保証延滞6月)	409	37,770	29,024	76.8%	29	82
26年度	平成27年2月～平成27年7月	紙請求(人的保証延滞6月)	410	37,446	32,560	87.0%	31	89
27年度	平成27年4月～平成27年9月	紙請求(人的保証延滞6月)	1,098	85,290	39,115	45.9%	114	263

※「返還猶予取次件数」とは、債権回収業者から機構に返還猶予希望者を取り付いた件数であり、返還猶予申請件数ではない。

※ここでの回収率は委託期間中の入金である回収金額(C)を委託当初の委託対象債権額(B)で除したものであり、企画提案書における回収率(算出に当たって当初委託金額を入金額上限とする)とは異なる。

業務内容等説明書

1. 委託業務

- (1) 機構が委託した対象者、その連帯保証人(および保証人)に対する、延滞債権の管理回収業務・・・A
- (2) A の回収委託業務期間中に入金がなく、支払督促申立予告書発送となった者に対する、延滞債権の管理回収業務・・・B
- (3) A の回収委託業務終了後、委託額完済に至らない者に対する管理回収業務・・・C

2. 委託対象・委託件数・委託債権額(概算)

A. 延滞債権の管理回収業務

(1) 口座振替不能4回のもの

対象の状態	委託件数※	委託請求額※
平成28年3月27日から平成29年2月27日に残高不足による振替不能が4回継続したもの(注1)	約 52,000件	約 2,686百万円

(2) 紙請求延滞のもの

対象の状態	委託件数※	委託請求額※
平成27年4月から平成28年3月の月初めの時点で延滞3～4月の機関保証及び、延滞6月～7月の人的保証 紙請求のもの (3ヶ月以内に入金のないもの。一度も入金のないものも含む)(注2)	約 8,000件	約 460百万円

(注1) 機構では毎月27日(27日が金融機関の休業日の場合は翌営業日(以下同じ))に振替を行っており、残高不足により振替不能となった場合は翌月の同日に再振替を行っているため、4回連続で振替不能となった場合は、延滞3月以上となる。但し、初回振替の時点で既に延滞状態の者もいるため、委託時に延滞4月以上の者も一部存在する。

(注2) 紙請求延滞の人的保証のものは2ヶ月ごとの委託となる。また委託の時期によっては、延滞6月以上のものも若干存在する。

※委託時点における、入金・応答等の状況により、委託件数または委託債権額が25%程度増減する場合があります。

※上記(1)・(2)をあわせた月ごとの予定委託件数及び委託請求額は、下記のとおり。(単位:百万円)

4月・・・5,000件、299、5月・・・5,300件、280、6月・・・4,800件、265、7月・・・5,100件、260、8月・・・5,600件、301、9月・・・4,300件、216、10月・・・4,700件、252、11月・・・5,000件、261、12月・・・5,400件、289、1月・・・4,400件、227、2月・・・5,700件、286、3月・・・4,200件、213 (端数処理の都合上、各月の合計が年間の委託請求額と一致しない場合がある。)

B. 支払督促申立予告書発送後の対応

A 業務終了後の管理回収業務

対象の状態(注)	委託件数※
A延滞債権の管理回収業務対象者のうち ・支払督促申立予告書発送対象となったもの	約 5,300件

C. 委託継続分

A・Bの業務終了後の管理回収業務

対象の状態(注)	委託件数※
A延滞債権の管理回収業務対象者のうち ・入金継続者 ・延滞債権の管理回収業務終了直前に入金・分割返還約束したもの ・延滞債権の管理回収業務終了1ヶ月前に返還期限猶予希望の申し出があったもの(終了時に猶予希望で督促停止中のもの) B支払督促申立予告書発送対象者のうち ・入金継続者	約 7,400件

※回収委託終了後の管理回収業務の委託件数(B及びC)に関しては、Aの「延滞債権の回収業務」終了月の28日に決定することとし、委託終了時の状況によっては増減する場合がある。

※委託時点における、入金・応答等の状況により、委託件数または委託債権額が25%程度増減する場合がある。

3. 実施期間(予定)

A. 延滞債権の管理回収業務

委託する月	実施期間※	最終受付日
平成28年 4月	平成28年 4月 8日～平成28年 9月15日	平成28年 9月30日
平成28年 5月	平成28年 5月13日～平成28年10月15日	平成28年10月31日
平成28年 6月	平成28年 6月 6日～平成28年11月15日	平成28年11月30日
平成28年 7月	平成28年 7月 9日～平成28年12月15日	平成28年12月31日
平成28年 8月	平成28年 8月 6日～平成29年 1月15日	平成29年 1月31日
平成28年 9月	平成28年 9月 8日～平成29年 2月15日	平成29年 2月29日
平成28年10月	平成28年10月 8日～平成29年 3月15日	平成29年 3月31日
平成28年11月	平成28年11月10日～平成29年 4月15日	平成29年 4月30日
平成28年12月	平成28年12月 9日～平成29年 5月15日	平成29年 5月31日
平成29年 1月	平成29年 1月12日～平成29年 6月15日	平成29年 6月30日
平成29年 2月	平成29年 2月 6日～平成29年 7月15日	平成29年 7月31日
平成29年 3月	平成29年 3月10日～平成29年 8月15日	平成29年 8月31日

B. 支払督促申立予告書発送後の対応

Aの委託開始月	実施期間※	最終受付日
平成28年 4月	平成28年10月 1日～平成28年12月15日	平成28年12月27日
平成28年 5月	平成28年11月 1日～平成29年 1月15日	平成29年 1月27日
平成28年 6月	平成28年12月 1日～平成29年 2月15日	平成29年 2月27日
平成28年 7月	平成29年 1月 1日～平成29年 3月15日	平成29年 3月27日
平成28年 8月	平成29年 2月 1日～平成29年 4月15日	平成29年 4月27日
平成28年 9月	平成29年 3月 1日～平成29年 5月15日	平成29年 5月27日
平成28年10月	平成29年 4月 1日～平成29年 6月15日	平成29年 6月27日
平成28年11月	平成29年 5月 1日～平成29年 7月15日	平成29年 7月27日
平成28年12月	平成29年 6月 1日～平成29年 8月15日	平成29年 8月27日
平成29年 1月	平成29年 7月 1日～平成29年 9月15日	平成29年 9月27日
平成29年 2月	平成29年 8月 1日～平成29年10月15日	平成29年10月27日
平成29年 3月	平成29年 9月 1日～平成29年11月15日	平成29年11月27日

※対象者は、実施開始前月の20日前後に決定し、実施開始月の1日に支払督促申立予告書を送付することとなる。
このため、決定日以降委託中止となったものについては随時機構から報告する。

C. 委託継続分

Aの委託開始月	対象者決定日	実施期間※
平成28年 4月	平成28年 9月28日	平成28年10月 1日～平成29年 9月30日
平成28年 5月	平成28年10月28日	平成28年11月 1日～平成29年10月31日
平成28年 6月	平成28年11月28日	平成28年12月 1日～平成29年11月30日
平成28年 7月	平成28年12月28日	平成29年 1月 1日～平成29年12月31日
平成28年 8月	平成29年 1月28日	平成29年 2月 1日～平成30年 1月31日
平成28年 9月	平成29年 2月28日	平成29年 3月 1日～平成30年 2月28日
平成28年10月	平成29年 3月28日	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日
平成28年11月	平成29年 4月28日	平成29年 5月 1日～平成30年 4月30日
平成28年12月	平成29年 5月28日	平成29年 6月 1日～平成30年 5月31日
平成29年 1月	平成29年 6月28日	平成29年 7月 1日～平成30年 6月30日
平成29年 2月	平成29年 7月28日	平成29年 8月 1日～平成30年 7月31日
平成29年 3月	平成29年 8月28日	平成29年 9月 1日～平成30年 8月31日

※機構の機械処理上、若干の変更がある。

※委託開始から6ヶ月目の末日までに入金された返還金に対して、A延滞債権の管理回収業務の手数料対象とし、その翌日からB支払督促申立予告書発送後の対応 C委託継続分の対象とする。

※「C. 委託継続分」の実施期間は、Aの委託開始月に関わらず、入金継続状況により平成30年8月31日までの期間で継続する場合があります。

4. 委託業者

- (1)「債権管理回収業に関する特別措置法」(平成10年法律第126号)上の「債権回収会社」であること。
- (2)平成25、26、27年度文部科学省競争参加資格(全省庁統一資格)において、「役務の提供等」の「関東・甲信越地域」の「A」、「B」または「C」の等級に格付けされた競争参加資格を有する者であること。

5. 業務の内容

- (1)要返還者(奨学金の貸与を受け、その奨学金を返還する義務を有する者)、連帯保証人、および保証人(以下、「要返還者等」)への受託通知、督促状等の発送および電話による督促
- (2)延滞債権の管理回収
- (3)要返還者等の住所調査(受託通知等送付により返戻となったもの・委託時に返戻となっているものの連帯保証人及び保証人等への照会、現地訪問時の実地調査及び機構での役場住調のためのデータ提供等)
- (4)低収入等で返還が困難な者に対する返還期限猶予指導及び返還期限猶予願の発送及び猶予希望申し出があったもので返還期限猶予願提出がない者への状況確認と督促再開。
- (5)請求額を一括で返還できない者に対する返還指導
- (6)要返還者等に対する訪問(督促状及び電話により連絡が取れない者に対して実施)及び訪問報告書の作成
- (7)要返還者等からの問い合わせに対する回答(文書・電話を問わず)
- (8)返還誓約書未提出者に対しての指導
- (9)要返還者等から分割返還希望の申し出があった場合の分割返還の指導及び分割返還計画書の発送。
- (10)機構から支払督促申立予告書を送付した要返還者及び要返還者に対して支払督促申立予告書を送付した旨の通知を送付した連帯保証人、保証人からの電話照会に対する受電対応及び電話による督促。
- (11)機構から支払督促申立予告書を発送した要返還者へ文書による通知。
- (12)管理回収業務終了後の委託継続者の入金管理・督促。

- (13)委託者のうち東日本大震災被災地住所居住者と判明したもののへの状況確認・猶予・返還指導(訪問時の被災状況調査票徴収を含む)。
- (14)機構の奨学金制度を理解したうえでの要返還者等との折衝。

6. 実施要領

(1)委託対象者データの受け渡し

- ① (A. 管理回収業務委託)対象者データ(別紙1)については、電子媒体(MO等。以下同じ)により、引継書をもって双方確認のうえ、委託開始日の前日までに引き渡す。
- (B. 支払督促申立予告書発送後の対応および C. 委託継続分)対象者データ(別紙1)は、管理回収業務委託終了月の28日に作成する。(引き渡し方法については別途協議) なお、B. 支払督促申立予告書発送後の対応および C. 委託継続分は同一の対象者データ内に混在するため、B. 支払督促申立予告書発送後の対応対象者と支払督促申立予告書に記載されている期限の利益の喪失に基づく返還未済額等、折衝に必要な項目の詳細については別途エクセルデータ(詳細については開始時期までに協議して決定)で提供する。
- ② 請求額は各委託開始時点のものとし、以降原則として、毎月28日現在(ただし27日が休業日の場合は翌々営業日時点とする)の金額で回収委託請求額の更新を行い、機構が指定した日時(別途協議)にデータ(別紙1)を引き渡す。

※以下、受け渡しのデータ(個人情報に関するもの)はすべて暗号化する。

(2)回収金の取り扱い

- ① 回収した返還金は委託期間中、委託業者から機構口座に、機構が指定した日程(別途協議:週1~3回の頻度を予定)で振り込み、毎回振込日までに機構に対し送金者情報データ(別紙2-1)及び報告書・入金者一覧(別紙2-2)を提出すること。なお、振込手数料は委託業者の負担とする。また、別途、入金情報を営業日ごとにメール等により機構に提出すること。
- ② 委託期間中に要返還者等が機構へ直接送金した返還金については、その入金異動メモデータ(別紙3)を、メール等により定期的に(頻度については別途協議)機構が、委託業者へ引き渡す。
- ③ 業者入金の収納内訳についてのデータは入金異動メモデータ(別紙3)と同一のフォーマットにて、機構における処理が終了した段階で提供することとする。提供するスケジュールについては別途協議とする。
- ④ 業者入金および機構入金後の返還残額は返還残額データ(別紙4)にて、提供することとする。それぞれの提供するスケジュールについては別途協議とする。

(3)手数料

(A. 管理回収業務の手数料)

- ① 手数料は、各実施期間終了ごとに支払う。ただし、平成28年度末及び29年度の支払は下記のとおりとする。
- (ア)平成28年度末時点で機構に報告のあった訪問及び奨学金返還期限猶予願の発送に係る手数料、並びに28年度中に回収した金額にその時点の回収率に対する成功報酬率を乗じた金額の合計を平成28年度実施分として仮に支払う。
- (イ)各実施期間終了時には、委託期間中に実施した訪問及び猶予願の発送に係る経費、並びに委託期間中に回収した金額に当該の回収率に対する成功報酬率を乗じた金額の合計から(ア)で支払った額を差し引いた額を支払う。
- ② 回収率の算出は、次式のとおり、委託開始時の委託額を基準とする。
- (回収率=委託開始時の委託分の回収額/委託開始時の委託額)
- 但し、委託開始時の委託分の回収額は、各債権毎の当初委託額を上限とする。また、回収率による成功報酬率の変更については、以下の債権に係る当初委託額を、分母から除外して計算する。
- ・委託終了(中止を含まず)の直近1ヶ月以内に猶予指導(猶予希望)の折衝記録があり、奨学金返還期限猶予願を送付しているもの
 - ・奨学金返還期限猶予願提出により回収委託中止となったもの

・債務整理対象者となり回収委託中止としたもの

- ③ 債権の回収額にかかる成功報酬として、回収額に契約で決定した率を乗じた額を手数料として支払う。
手数料の対象とする回収金は、委託中止日もしくは最終受付日までのものとする。(但し、要返還者等が機構の払込取扱票又は口座振替での入金を希望したために、回収委託を中止としたものについては、最終受付日を期限とした期間中における延滞解消となる入金までを手数料対象とする。)これより後に委託業者で受け付けた回収金(返還金)は機構への振込及び送金者情報データの引渡しのみを行う。(機構口座への振込手数料は業者の負担とする)
- ④ 要返還者等が機構に直接送金した返還金に対しては、委託業者が要返還者等に対して最初に通知文書を送付した翌日から最終受付日(上記実施期間参照)までの間に機構において入金処理が行なわれた分について、手数料の対象とする。但し、委託請求額(洗替後は、洗替後の請求額)入金後および委託請求額を回収したことにより、委託を中止した後の入金については、手数料の対象としない。
- ⑤ 訪問調査については、要返還者等に対する訪問 1 回につき、契約で決定した額を支払う。但し、同一人物に同日複数回実施した場合、又は、同住所の要返還者等(例えば、要返還者と連帯保証人、兄弟など)を訪問した場合は、1回とカウントすること。
- ⑥ 奨学金返還期限猶予願を1件発送ごとに、契約で決定した額を支払う。ただし、1人の返還者が複数の債務を有している場合や1人に対して複数枚の返還猶予願を発送した場合も1件としてカウントする。

上記③から⑥で記載した以外の経費(交通費、通信費、振込手数料など)については、機構は一切負担しない。

(B. 支払督促申立予告書発送後の対応に関する手数料)

- ① 手数料は各実施期間終了後に支払う。ただし②の手数料については月末締めで支払う。また、平成28年度末の支払は下記のとおりとする。
平成28年度末時点で機構に報告のあった奨学金返還期限猶予願及び分割返還計画書の発送に係る手数料、並びに平成28年度末時点で③、④及び⑦に該当するものを平成28年度実施分として仮に支払う。
- ② (基礎手数料)手数料は月毎の委託件数を対象とする。1債権につき契約で決定した額を支払う。(手数料＝ひと月に委託した債権数×1債権あたりの単価)
- ③ (管理手数料)1債権につき契約で決定した額を支払う。(手数料＝委託した債権数×1債権あたりの単価)
ただし、Bの期間中に要返還者等からの受電を含め折衝のあったもの、または折衝できなくとも企画提案書で提案した要返還者等への架電を実施したものに限る。なお、要返還者等の電話番号不使用等により、企画提案書で提案した架電条件を満たすことが不可能である場合は、要返還者等への架電実施により架電回数等の条件を満たしているとみなすことが出来る。ただし、Bの期間中に、電話番号不使用により架電先がなくなったものについてはこの限りではない。
- ④ ③の対象者のうち、延滞を解消し回収委託を中止した債権について、契約で決定した額を支払う。
- ⑤ 奨学金返還期限猶予願を1件発送ごとに、契約で決定した額を支払う。ただし、1人の返還者が複数の債務を有している場合や1人に対して複数枚の奨学金返還期限猶予願を発送した場合も1件としてカウントする。
- ⑥ 分割返還計画書を1件発送ごとに、契約で決定した額を支払う。
- ⑦ Bの期間中に債権回収会社と折衝し、奨学金返還期限猶予願または分割返還計画書を送付したもののうち、最終受付日までに機構にて奨学金返還期限猶予願受付または分割返還計画書受付を事由として、回収委託中止とした債権ごとに、契約で決定した額を支払う。

(C. 委託継続分の手数料)

- ① 手数料は月末締めで支払う。
- ② 1債権につき契約で決定した額を支払う。
- ③ 手数料は月毎の委託件数を対象とする。
(手数料＝ひと月に委託した債権数×1債権あたりの単価)
- ④ 奨学金返還期限猶予願を1件発送ごとに、契約で決定した額を支払う。ただし、1人の返還者が複数の債務

を有している場合や1人に対して複数枚の奨学金返還期限猶予願を発送した場合も1件としてカウントする。

(4) 折衝記録

- ① 要返還者及びその家族等との折衝内容、要返還者等の生計の状況、その他、架電日時、通知送付日等回収業務状況報告を毎月末業務終了時、並びに機構の求めに応じて、電子媒体等により機構に引き渡すこと。
(別紙5-1、5-2)
- ② 機構で把握した折衝記録については、電子データで定期的(日程は別途協議)に委託業者へ引き渡す。
- ③ 電話督促等における音声記録については、法廷帳簿に記録することとし、かつ、音声データ自体は委託期間を通じて保存することが望ましい。(委託終了時の検証の際、音声記録を確認する場合があるため)

(5) 要返還者等の属性情報の変更の取り扱い

- ① 住所・電話番号等、要返還者等に係る属性情報に変更が判明した場合、その内容は住所変更データ(別紙6)に従ってデータとして翌営業日中に機構に提出すること。
- ② 電話が使用されていないことが判明した場合は、電話番号不使用リスト(別紙7)を作成し、機構の指定した日時に電子データにより報告すること。
- ③ 機構で把握した属性等の異動情報については、日次の差分として電子データ(別紙1)により委託業者へ引き渡す。

(6) 債権管理・督促・折衝等に関する事項

(A管理回収業務委託の債権管理・督促・折衝等に関する事項)

- ① 委託請求額は機構が指定した日時までのものであり、当該年月日(サービサー法により通知発送日を基準)以降に期日が到来した割賦金および延滞金が発生していることを文書で要返還者等に伝えること。返還当日の請求額の問い合わせがあった場合は、別途機構から提供する請求額データ(日々の請求額の内訳を記載したデータ)(別紙8)に基づいて、要返還者等に伝えること。なお、請求額の洗い替えがあった場合は、要返還者及び連帯保証人に必ず通知文書を送付し、必要に応じて保証人にも通知文書を送付すること。また、受託通知発送後、次回通知を送付する際は「転送不要」郵便による通知を行い、居住状態を確認すること。登録住所に居住していないと判明した場合、架電等で現住所を確認し送付すること。
 - ・「転送不要」で返戻になった対象者は、普通郵便による通知が返戻になったものとは区別したリストを作成し提出すること。(様式は別途協議)
 - ・委託期間内に法的措置(機関保証債権においては代位弁済)を前提とした強い督促の文言を記載した通知を封書で送付する。(文書の内容は別途協議する。)
 - ・その他サービサーが実施可能な方法で要返還者等との折衝率を高める工夫(SMS発信、通知文等)を講じること。
- ② 通知文書及び架電の内容等については事前に機構へ報告すること。
- ③ 受託通知を要返還者等に送付すること。なお、受託通知の差出人は機構と債権回収会社の連名とすること。(受託時点で住所状態が返戻のものについては、架電等により住所確認をすること。架電等を行っても住所が判明しないものについては機構へ報告すること。)
- ④ 複数債務を有している要返還者には各債権の内訳を明記すること。
- ⑤ 債権の回収額に係る管理は債権ベースで行なうこと。委託期間中は、同時に多数の債権、債務者を取り扱うことになるため、同姓同名の他人や同時に複数の債務を有する者がいることに留意すること。複数債務を有する要返還者に対しては、要返還者等がどの債権に対して入金意思を示したか把握し、その債権に充当すること。
- ⑥ 返還者の送金方法としては、金融機関の窓口だけでなく、コンビニエンスストア、インターネットバンキング、パーソナル口座などによる収納等、要返還者等が送金を容易にできる方法を探れるように配慮すること。
- ⑦ 月1回以上必ず架電による督促又は返還指導を実施すること。(連絡先がないもの、電話番号がないもの等は除く)

ただし、トラブルの可能性のある時期(年末年始やお盆等)は除くか、もしくは受電体制のみとすること。

- ⑧ 要返還者等に電話督促をする際、督促先の優先順位等については、現在機構で使用している架電マニュアル(別紙9)を参考にすること。債権回収会社での独自のマニュアルがある場合は、事前に機構に開示すること。
- ⑨ 要返還者等に指示する機構の連絡先は、機構の指定した電話番号を案内すること。
- ⑩ その他、特別なケースなど、機構へ報告が必要な場合は連絡票(別紙10)にて報告すること。
- ⑪ 十分な電話回線数を設け、機構奨学金制度についての知識を備えたオペレータ人員を配置することにより、要返還者等からの問い合わせに対して、適宜応答可能な体制を準備すること。

⑫ (折衝方法について)

・請求額の一括返還を原則とするが、これが困難な場合は、債務者の生計の状況等を確認したうえで、次のア～ウのとおり、延滞解消に向けた効果的な返還指導を行うこと。また、延滞解消後には、機構の減額返還制度が利用できることを案内すること。

ア. 請求額を一括で返還できない者に対する返還指導

- ・一括返還が困難だが、返還希望との申出があった場合は、管理回収業務委託期間中に延滞が解消する金額を目安として、毎月の入金額を設定すること。
- ・上記条件での延滞解消が困難な場合は、債務者の生計の状況等を確認したうえで、入金管理委託期間中も含め支払可能な額を月一回以上継続して返還させること。
- ・なお、委託終了時および機構の求めに応じて電子データ及び文書によって入金約束者・入金継続中の者のリストを機構に提出すること。(様式は後日提示する)

イ 返還猶予制度の周知

・一括返還が困難で、要返還者等の生計の状況等を確認した際に、要返還者の状況が機構の返還猶予事由(別紙11)に該当する場合は、返還期限猶予制度について案内をする。そのうえで要返還者が返還期限猶予を希望する場合は、猶予取得残月数を確認し指導するとともに、機構が指定した返還期限猶予の申請に関する用紙(別紙12)を要返還者に送付する。

返還期限猶予希望のため、用紙を送付した者については回収業務を一時停止(原則として1ヶ月。6.(11)参照。)するとともに、返還期限猶予希望者報告書にて返還猶予希望者(猶予願送付者)を報告すること(別紙13-1)。

これにより督促を停止した後、督促停止期間を経過しても機構より回収委託中止の連絡がない場合は、要返還者に対して返還期限猶予の提出がない旨を伝え、状況確認を行う。猶予を希望しない場合は督促を再開すること。

なお、返還誓約書未提出者は、返還期限猶予制度を利用できない。返還期限猶予制度の利用にあたって、返還誓約書未提出者には返還誓約書提出を指導し、返還誓約書の再発行等が必要な場合は、機構に連絡すること。返還誓約書提出状況については委託データ・洗替データで確認すること。また、既に猶予制度を利用したことがある者については、猶予承認月数について制限があることに注意し、折衝すること。

また、要返還者が在学している場合には、在学猶予に該当する旨説明を行い、在学している学校を通じて届出を行うよう指導すること。(詳細は別途、協議する。)

- ⑬ 要返還者等が請求額又は残額の一括返還を交換条件として延滞金免除の希望を申し出た場合、延滞金の免除は認められないことを説明し、延滞金を除いた金額のみの請求等は行わないこと。

⑭ (機関保証債権の取扱い)

・機関保証債権については、特に以下の事項を実施すること。

- ア) 委託後1ヶ月を経過しても応答の無い者に対しては、調査票(機関別紙1)を送付及び徴収し、調査票に記載された要返還者の状況等を踏まえた上で、前述の返還・猶予指導等を行うこと。
- イ) 応答の無い者に対しては、本人以外の連絡先に照会し、要返還者の連絡先を調査・確認すること。また、連絡先に変更の無い場合は、要返還者から委託業者へ連絡するよう伝えること。
- ウ) 返還者本人との折衝時に、保証機関への代位弁済請求後も返還が必要なこと等(機関別紙2)について伝えること。

- ⑮ (個人信用情報の登録)
- ・機構では、返還開始後 6 ヶ月を経過した時点で、延滞 3 月以上となった場合に個人信用情報機関へ、延滞情報を登録する。そのため、直近の登録予定者については、これを踏まえた督促を行ない、最新の折衝内容を機構へ報告すること。(毎月機構より対象者のリストを電子データで送付する)
- ⑯ (被災状況調査票の提出指導)
- ・機構から被災状況調査票を発送した者(対象者のリストについては随時機構より電子データで送付する)と折衝する際には、被災状況調査票の提出を促すこと。
- ⑰ 支払督促申立予告書発送対象者選定について
- ・A 管理回収業務委託において返還が無かった者は、機構にて支払督促申立予告対象者として選定するため、委託終了日(毎月 15 日)には必ず下記のリストを提出できるようにすること。
 - ア) 入金継続者・一部入金者
 - イ) 猶予希望で督促停止しているもの(委託終了の 1 月前より申し出ているもの)
 - ウ) 委託終了直前に入金約束したもの(終了半月くらい前より申し出ている者。場合によってはそれ以前も含む)
 - エ) 入金・分割返還約束したが不履行のもの
- ⑱ 対象者からの問い合わせ窓口を開設し土日祝祭日についても返還相談等に応じることが出来る体制をとること。また、要返還者からの問い合わせ先についてはフリーダイヤルを設定することが望ましい。
- ⑲ (東日本大震災の被災地への対応)
- ・要返還者への対応については、サービスのガイドラインに沿って行うこと。
 - ・連帯保証人および保証人が被災地(原発地域)に居住しているものについての対応はリストを提供して個別に指導する。
 - ・機構での取り扱い変更により、対応に大幅な変更が必要となった場合は、別途協議することとする。
- ⑳ その他特別なケースなど、機構へ報告・確認が必要な場合は連絡票(別紙 10)にて連絡し、機構の指示に従うこと。また、通知返戻及び電話番号不使用等で要返還者の連絡先が不明となり業務に支障が出る場合も連絡票で報告し、機構の指示に従うこと。
- (B. 支払督促申立予告書発送後の債権管理・督促に関する事項)
- ① 支払督促申立予告書発送後から支払期限まで
- 支払督促申立予告書(チラシ 1 枚同封)は機構から配達証明付簡易書留郵便により要返還者へ送付する。連帯保証人及び保証人へは、機構から要返還者に対して支払督促申立予告を送付した旨の通知を送付する。支払督促申立予告書及びその発送についての通知に記載する連絡先はサービスとし、送金先はサービスの指定する口座とするため、機構から支払督促申立予告書を発送した要返還者に対しては、サービス側から振込先を記載した通知文書を送付すること。
- 要返還者等との折衝に際しては次のとおり対応すること。なお、入金等により回収委託が中止となったが行き違いにより支払督促申立書が発送されたものから照会があった場合は、機構に問い合わせよう指導する。
- ・要返還者
 - a. 期限の利益の喪失に基づく返還未済額(支払督促申立書に記載の請求金額)の一括返還の履行を求める。支払期限までに履行がない場合は、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施する旨を伝える。
 - b. 上記 a による返還が困難である場合は、返還期日到来分(洗替データの請求金額及び請求額データを参照)に当月分を加えた請求金額の返還の履行を求める。支払期限までに履行がない場合は、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施する旨を伝える。
 - c. 上記 b による返還も困難である場合は、要返還者の生計の状況等を確認し、次のとおり返還の折衝をすること。
 - イ) 要返還者の生計の状況等を確認した際に要返還者の状況が機構の返還猶予事由(別紙 11)に該当する場合は、返還期限猶予制度について案内をする。そのうえで要返還者が返還期限猶予を希望する場合は、猶予取得残月数を確認し指導するとともに、機構が指定した返還期限猶予の申請に関する用紙(別紙 12)を要返還者に送付する。提出期限はおおむね 1 ヶ月後として提示し、提出期限までに機構への提出がなく入

金もない場合は、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施する旨を伝える。

ロ) 要返還者の状況が機構の返還猶予事由(別紙11)に該当しない場合は、機構が策定している分割返還指導マニュアル(予告別紙1)に基づく返還を案内する。当該マニュアルに定める条件に該当し基準額の返還が可能である場合は、分割返還計画書(予告別紙2)を機構に提出し、延滞解消となるまでは提出した分割返還計画書に基づいて返還するよう案内し、分割返還計画書を送付する。初回入金はサービサーの指定する口座への送金を指示し、分割返還計画書提出後は機構から送付された払込取扱票で返還する旨を説明する。提出期限はおおむね1ヵ月後として提示し、提出期限までに提出がない場合や提出後も計画通りの継続した入金がない場合は、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施する旨を伝える。

なお、返還誓約書未提出者については、分割返還を承認できない。分割返還を案内する際には返還誓約書の提出の有無を確認し、返還誓約書未提出者には返還誓約書提出を指導し、返還誓約書の再送付等が必要な場合は、機構に連絡すること。

ハ) 上記ロの分割返還の条件による返還も困難である場合は要返還者に対し、連帯保証人と相談する等して、返還未済額若しくは延滞分の返還、又は分割返還計画書を提出するよう伝え、手続きがない場合は、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施する旨を伝える。

二) 上記イ～ハに基づく解決が不可能である場合は、機構へ報告すること。

・連帯保証人

要返還者の奨学金返還が滞っており、要返還者に対して、期限の利益の喪失に基づく返還未済額(支払督促申立書に記載の請求金額)の一括返還の履行を求めている旨を説明する。要返還者の生計の状況等を確認するとともに、このまま返還がないと機構が要返還者に対して支払督促申立を実施すること、返還が困難である場合は、返還期限猶予制度の利用や分割による返還をすることが可能であるため、希望する場合は要返還者から直接連絡をする必要があることを説明し、連帯保証人から要返還者へ伝えるよう指示する。また、機構が要返還者に対して支払督促申立を実施することが出来ない場合は、機構において連帯保証人を法的処理対象者として登録する可能性があることを伝える。

・保証人

要返還者の奨学金返還が滞っており、要返還者に対して、期限の利益の喪失に基づく返還未済額(支払督促申立書に記載の請求金額)の一括返還の履行を求めている旨を説明する。要返還者の生計の状況等を確認するとともに、このまま返還がないと機構が要返還者に対して支払督促申立を実施すること、返還が困難である場合は、返還期限猶予制度の利用や分割による返還をすることが可能であるため、希望する場合は要返還者から直接連絡をする必要があることを説明し、保証人から要返還者もしくは連帯保証人へ伝えるよう指示する。

② 支払期限を過ぎて、実施期間末日まで応答のない要返還者に対して、毎月督促架電を実施する。なお、架電は時間帯、日時を変えて複数回実施すること。折衝事項は上記①のa～cとするが、「支払期限」と説明している箇所については実施期間末日を具体的な期日として提示すること。要返還者の連絡先電話番号が不利用等、折衝できない場合は適宜連帯保証人、保証人への架電を実施すること。折衝事項はそれぞれ上記①に準じる。

期限の利益の喪失に基づく返還未済額(支払督促申立書に記載の請求金額)の一括返還の案内に際しては、予告書に記載されている請求金額は支払期限を過ぎているため、請求金額に変更が生じていることを説明する。入金日を確認し、請求金額については機構の担当部署にその都度照会し、要返還者等へ回答すること。

③ 通話全般に関する事項

a. 要返還者等と折衝できた場合は、要返還者の住所、電話番号、勤務先、収入額等を確認し、折衝記録に残すこと。

b. 要返還者等より、支払督促について照会があった場合は、必要に応じて次の説明を行うこと。但し、異議申立後の和解についての説明が必要となった場合は連絡票(別紙10)にて報告すること。

イ) 民事訴訟法に基づく措置であること。

ロ) 要返還者の居住地を管轄する簡易裁判所に機構が支払督促申立予告書の内容で申立を行う。要返還者

には申立書が裁判所から送付される。

ハ) 申立書の内容で返還が出来ない場合は、異議申立を行うことで通常訴訟となり、裁判所が審理し、和解による分割返還若しくは判決となる。要返還者から和解若しくは判決のとりの履行がない場合は、強制執行となる。

二) 異議申立がない場合は、機構から仮執行宣言付支払督促申立を行い、それでも返還に応じない場合は、強制執行を行う。

④ 返還誓約書未提出者に対しては、提出を指導する。返還期限猶予及び分割返還は返還誓約書の提出がないと認められないため、返還期限猶予及び分割返還を説明する際には返還誓約書の提出を強く指導すること。返還誓約書の再発行等が必要な場合は、機構に連絡すること。返還誓約書提出状況については委託データ・洗替データで確認すること。また、既に猶予制度を利用したことがある者については、猶予承認月数について制限があることに注意し、折衝すること。

⑤ 支払督促申立対象者選定について

・支払督促申立予告書発送後の対応において期間中に返還が無かった者は、機構にて支払督促申立対象者として選定するため、委託終了日(毎月15日)には必ず下記のリストを提出できるようにすること。

ア) 入金継続者・一部入金者

イ) 猶予希望で督促停止しているもの(委託終了の1月前より申し出ているもの)

ウ) 委託終了直前に入金約束したもの(終了半月くらい前より申し出ている者。場合によってはそれ以前も含む)

エ) 入金・分割返還約束したが不履行のもの

(C 委託継続分の債権管理・督促等に関する事項)

① 毎月電話連絡または通知発送をもって請求額を連絡すること。

・入金途絶しているものには督促架電をし、入金を促すこと。

・入金継続者に架電する場合は次回分入金についても確認すること。

・転居等している場合(通知が返戻になった場合)は、現住所等を電話で必ず確認すること。

② 3ヶ月ごとに必ず請求額の通知を要返還者及び連帯保証人に送付すること。なお、通知の差出人は機構と債権回収会社の連名とすること。

通知文書の内容、発送日及び架電の内容等については事前に機構へ報告すること。

③ 複数債務を有している返還者には各債権の内訳を明記すること。

④ 債権の回収額に係る管理は債権単位で行なうこと。複数債務を有する債務者に対しては、債務者がどの債権に対して入金の意思を示したか把握し、その債権に充当すること。

⑤ 返還者の送金方法としては、金融機関の窓口だけでなく、コンビニエンスストア、インターネットバンキング、パーソナル口座などを利用した収納等、返還者が送金を容易にできる方法を探れるように配慮すること。

⑥ 返還者が請求額又は残額の一括返還を交換条件として延滞金免除を希望しても、延滞金は免除しないこと。

⑦ 要返還者の事情が機構の返還猶予事由(別紙11)に該当し、返還期限猶予を希望する場合は、猶予取得残月数を確認し指導するとともに、機構が指定した返還期限猶予の申請に関する用紙(別紙12)を要返還者に送付する。返還期限猶予希望のため用紙を送付した者については、回収業務を一時停止(1ヶ月。停止期間は変更する場合がある。)するとともに、返還期限猶予希望者報告書にて返還猶予希望者(猶予願送付者)を報告すること(別紙13-1)。

これにより督促を停止した後、1ヶ月を経過しても機構より回収委託中止の連絡がない場合は、要返還者に対して返還期限猶予願の提出がない旨を伝え、督促を再開すること。

なお、返還誓約書未提出者は、返還期限猶予制度を利用できない。返還期限猶予制度の利用にあたって、返還誓約書未提出者には返還誓約書提出を指導し、返還誓約書の再発行等が必要な場合は、機構に連絡すること。返還誓約書提出状況については委託データ・洗替データで確認すること。また、既に猶予制度を利用したことがある者については、猶予承認月数について制限があることに注意し、折衝すること。

また、要返還者が在学している場合には、在学猶予に該当する可能性がある旨説明を行い、在学している学校を通じて届出を行うよう指導すること。（詳細は別途、協議する。）

⑧ 要返還者等が請求額又は残額の一括返還を交換条件として延滞金免除を申し出た場合、延滞金の免除は認められないことを説明し、延滞金を除いた金額のみの請求等は行わないこと。

⑨ 支払督促申立予告書発送対象者選定について

・C の期間中に一定期間返還が無いものは、機構にて支払督促申立予告発送対象者として選定するため、毎月15日に必ず下記のリストを提出できるようにすること。

ア) 入金継続者・一部入金者

イ) 猶予希望で督促停止しているもの(委託終了の1月前より申し出ているもの)

ウ) 委託終了直前に入金約束したもの(終了半月くらい前より申し出ている者。場合によってはそれ以前も含む)

エ) 入金・分割返還約束したが不履行のもの

⑩ その他特別なケースなど、機構へ報告・確認が必要な場合は連絡票(別紙10)にて連絡し、機構の指示に従うこと。また、通知返戻及び電話番号不使用等で要返還者の連絡先が不明となり業務に支障が出る場合も連絡票で報告し、機構の指示に従うこと。

(7) 訪問及び実態調査について(原則としてA. 管理回収業務委託の実施期間のみ)

① 督促状及び電話では応答が無い者及び連絡が取れない者に対しては訪問及び実態調査を実施すること。

訪問を実施した場合は、実施1回毎に、訪問・居住確認報告書(別紙14)を作成して機構に提出すること。(機構の過去実績では、委託件数の約2割程度を見込んでいるが、機構の想定を超えた件数が発生した場合の訪問については、協議のうえ実施することとする。)

② 対象者の居住地を訪問し、表札等により居住の有無を確認した上で、下記のとおり対応する。

・機構に委託された委託会社と個人名を名乗り、身分証明書を提示した上で、奨学金の返還が長期延滞となっているため返還の督促に来たことを伝える。折衝方法は次のとおりとする。

・連帯保証人又は保証人と面談した場合は、要返還者の状況(住所、連絡先電話番号、生活状況、勤務先等)について確認し、連帯保証人又は保証人が返還するか、若しくは要返還者に返還を促すよう返還指導を行なうこと。

・訪問先が不在の場合や居住が確認できない場合は、近隣住民に要返還者等の状況の確認を行なうこと。

・訪問先で直接の回収は実施しないこととする。

・個人信用情報機関への登録について同意しているもので、被災状況調査票発送対象者に訪問を行う際は、被災状況調査票を携行し、要返還者と面談した場合には被災状況調査票に必要事項を記入させ、持ち帰ること。被災状況調査票については別途提示する。

③ 訪問は現住所が判明している要返還者等について行うこと。

・「転送不要」で返戻になった住所及び折衝等により居住していないことが明らかである住所には訪問しない。

(8) 住所調査について

① 「受託通知」、「転送不要」で送付した通知、及び委託途中の督促文書が、あて先不明で返戻されるなど、要返還者等(要返還者、連帯保証人、保証人)の住所が不明となった場合や、要返還者等の志望が判明した場合は、対象者のリストを機構へ提供したうえで、直ちに住所調査(電話等により)を行うこと。返戻となった連帯保証人および保証人についても住所が返戻及び電話番号不使用となり、照会先がない場合や住所調査を行っても住所が判明しない場合は機構に報告すること。「転送不要」「普通郵便による返戻」にわけて対象のリストを提供すること。

② 郵便物が返戻とならない場合であっても、連絡・応答のない者については、対象者データの提供を求める場合がある。(様式については別途協議する。)

(9) 返還誓約書未提出者について

- ① 機構より提供された委託データ・洗替データで返還誓約書の提出状況が未提出であるものについて、返還者本人又は連帯保証人と折衝できた場合には、返還誓約書の提出のメリット、未提出のデメリットを説明する等、返還誓約書提出に至る効果的な働きかけを行うこと。
- ② 返還期限猶予等の手続きは貸与された奨学金全ての返還誓約書の提出がないと認められず、また、入金がなく延滞が解消されない場合には機構において法的措置の対象となる旨を案内し、返還誓約書を提出するよう促すこと。

(10) 業務の中止

下記の場合には、回収業務を中止する。

(A. 管理回収業務委託の中止)

- ① 委託請求額を全額回収した場合。なお、請求額の更新(洗い替え)を行なった場合は、最新の請求額を次回更新日の前日までに全額回収した場合。
- ② 延滞を解消した場合。
- ③ 返還者が破産等、債務整理を行っている場合。ただし、連帯保証人、保証人が破産等、債務整理を行っている場合は、その対象者への督促行為のみ中止とし、回収業務は継続する。
- ④ 機構において返還期限猶予願を受付した場合。
- ⑤ 本業務にかかる債権の債務者等の全部又は一部が、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」平成3年法律第77号)に規定するところの暴力団及びその構成員、準構成員またはその関係者であると判明した場合。
- ⑥ その他の理由で中止する場合

※①で中止となった場合は、対象者一覧表の作成と回収業務中止件数の集計を行い、機構に提出する(提出時期は別途協議)。機構からは、機構の判断で回収業務を中止とした者も含めて中止対象者データ(様式は別途協議)を電子データにより定期的(日程は別途協議)に委託業者に引き渡す。

(B. 支払督促申立予告書発送後の対応における中止)

- ① 支払督促申立予告書に記載の支払期日までに支払督促申立予告書に記載の請求額または支払期日時点での期日到来分の元金、利息、延滞金の全額を回収した場合。
- ② 延滞を解消した場合。
- ③ 機構において返還期限猶予願を受付した場合。
- ④ 機構において分割返還計画書を受付した場合。
- ⑤ 返還者が破産等、債務整理を行っている場合。ただし、連帯保証人、保証人が破産等、債務整理を行っている場合は、その対象者への督促行為のみ中止とし、回収業務は継続する。
- ⑥ 本業務にかかる債権の債務者等の全部又は一部が、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」平成3年法律第77号)に規定するところの暴力団及びその構成員、準構成員またはその関係者であると判明した場合。
- ⑦ 機構において支払督促申立対象とした場合。
- ⑧ その他の理由で中止する場合

(C. 委託継続分の中止)

- ① 委託請求額を全額回収した場合。なお、請求額の更新(洗い替え)を行なった場合は、最新の請求額を次回更新日の前日までに全額回収した場合。
- ② 延滞を解消した場合。
- ③ 機構において返還期限猶予願を受付した場合。
- ④ 返還者が破産等、債務整理を行っている場合。ただし、連帯保証人、保証人が破産等、債務整理を行っている場合は、その対象者への督促行為のみ中止とし、回収業務は継続する。
- ⑤ 本業務にかかる債権の債務者等の全部又は一部が、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」平成3年法律第77号)に規定するところの暴力団及びその構成員、準構成員またはその関係者であると判明し

た場合。

⑥ その他の理由で中止する場合。

(11)業務の停止(A. 管理回収委託・B. 支払督促申立予告書発送後の対応・C. 委託継続分)

下記の場合は、回収委託業務を一時停止する。期限内に提出もしくは処理がされなければ、督促を再開する。(督促再開にあたって要返還者等と折衝した際、再度下記の申し出があった場合は、債権回収会社の判断により督促を停止することができる。ただし、下記に示す期間を超えないこと。)()内は停止期間。

- ① 返還期限猶予希望のため用紙を送付した場合(1ヶ月)
- ② 機構へ返還期限猶予を申し出てきた場合(1ヶ月)
- ③ 機構へ委託額以上の入金を希望した場合(入金約束日から1ヶ月)
- ④ 機構へ分割返還を申し出てきた場合(入金約束日より分割返還中)

上記①②については、6-(6)-⑬(返還猶予)参照。返還者が機構に直接猶予希望を申し出てきた場合は、一旦停止する旨を電子データ(エクセルリスト)にて連絡する。③④の機構入金については、6.(2)-②の入金者情報データ(別紙3)での連絡とする。

(12)委託終了時の通知の送付

(A. 管理回収業務委託終了時の通知)

下記条件で委託終了となった場合には要返還者及び連帯保証人(保証人による入金等場合によっては保証人)に受託終了通知を送付する。

- ① 委託期間終了の場合(引き続き委託継続の対象となるものは除く)
- ② 委託請求額(洗い替え後の請求額)の全額を回収し、委託中止となった場合
- ③ 上記①～②以外で委託中止となった場合

(B. 支払督促申立予告書発送後の対応終了時の通知)

下記条件で委託終了となった場合には要返還者及び連帯保証人(保証人による入金等、必要に応じて保証人を含む)に受託終了通知を送付する。

- ① 委託期間終了の場合(引き続き委託継続の対象となるものは除く)
- ② 委託請求額(洗い替え後の請求額)の全額を回収し、委託中止となった場合

(C. 委託継続分終了時の通知)

下記条件で委託終了となった場合には要返還者及び連帯保証人(保証人による入金等場合によっては保証人)に受託終了通知を送付する。

- ① 委託期間終了の場合
- ② 委託請求額(洗い替え後の請求額)の全額を回収し、委託中止となった場合
- ③ 上記①～②以外で、委託中止となった場合

(13)成果物(A管理回収業務委託の終了時)

以下の成果物は、機構が指定する日程(別途協議・原則として月ごと)に従い、提出(持参)すること。

① 訪問・居住確認報告書(別紙14)及び訪問結果報告データ(別紙15)

訪問時の状況について、対象者1人につき1枚の訪問報告書を作成する。ただし、訪問等の結果、新しい住所が判明した場合については、当初の住所へ訪問したものと、判明後の住所への訪問についてそれぞれの報告書及び報告データを作成すること。

② 調査票(リストを添付すること)

(14)業務の検査

機構は、委託期間中もしくは委託終了後1ヶ月の間に、業務の実地検査を行なう。検査時に折衝に関するもの(折衝記録・音声記録等)を確認できるようにしておくこと。

(15)業務に係る報告

(A. 管理回収業務委託)

- ① 業務終了後10営業日以内に、業務終了報告書(別紙16)を提出すること。
- ② 日々の要回収人員・架電件数・応答状況等について集計表(別紙17)を作成し、報告すること(報告の時期については別途協議する。)
- ③ 訪問した件数・状況について訪問居住確認結果集計表(別紙18)に集計し、報告すること。その際、被災地の状況確認とその他を分けて集計すること。
- ④ 返還期限猶予願の送付件数を集計した返還期限猶予希望者報告書(別紙13-1)に集計し、報告すること。
- ⑤ 終了時に延滞解消していないものに関して、1. 応答有(入金のあるもの(継続した入金のあるものは内数で)猶予提出等で停止しているもの等)、2. 住所判明・督促・訪問済みで応答なし、3. 住所不明・調査中に分けてリストを作成し報告すること。(様式別途協議)(入金管理委託への移行につき、その対象者を決定するため)
- ⑥ 平成29年3月末には、平成28年度中の回収実績を記載した中間報告書(仮称)を提出すること。

(B 予告書発送後の対応)

- ① 業務終了後10営業日以内に、業務終了報告書(別紙16)を提出すること。
- ② 基礎額の支払いの対象となるもののリスト(様式は別途指示)を提出すること。
- ③ 返還期限猶予願の送付件数を集計した返還期限猶予希望者報告書(別紙13-1)に集計し、報告すること。
- ④ 分割返還計画書の送付件数を集計した分割返還計画書送付報告書(別紙13-2)に集計し、報告すること。
- ⑤ 終了時に延滞解消していないもののうち、上記⑤以外で入金約束したもののリスト(様式は別途指示)を提出すること。
- ⑥ 日々の要回収人員・架電件数・応答状況等について集計表(別紙17)を作成し、報告すること(報告の時期については別途協議する。)

(C 委託継続分)

- ① 業務終了後10営業日以内に、業務終了報告書(別紙16)を提出すること。

(16)委託業者・守秘義務

- ① 委託業者と情報等の守秘に関する覚書を作成し、守秘内容を明確にする。
- ② 委託業者に在籍時のみならず、退職後の責任を明記した「秘密保持及び個人情報保護に関する誓約書」を提出した者を本業務の従事者とし、その誓約書の開示を求める。
- ③ 関係法規等の教育体制の開示を求める。
- ④ 業務従事者は、債権回収会社での債権回収業務の通算従事期間が1年以上(委託業者が同等と認定する者を含む。同等と認定する者が従事する場合は同等とする条件を機構に提示し事前承認を得ること。)の者に限る。
- ⑤ システムセキュリティの開示を求め、また、業務が終了し、法に定めのある保存期間経過後は速やかに委託業者で保持しているデータを抹消することとする。
- ⑥ 上記(1)から(5)の実施等に疑義がある場合は、質疑等を行い、不適切と判断したときは、当該結果について委託業者に連絡し、契約解除を含めた措置をとる。

(17)その他

(データの受け渡し等)

- ① データの引渡し(受入れ含む。)の際は、暗号化ソフトを使用し、データを暗号化のうえ、機構へ引き渡すこと。
- ② データの様式の仕様は変更する場合がある。

(再委託)

- ① 本委託業務について、全部を第三者へ再委託することを認めない。但し、本業務の根幹に関わる部分以外の一部を第三者に委託することについて、機構の承認を事前に得た場合は、この限りでない。
- ② 再委託を予定している場合は、企画提案書に必要事項を記載すること。
- ③ 機構の承認を得て、本業務の一部を第三者に再委託する場合は、当該第三者の行為について受託者が責任を負うこと。

(定めのない事項等)

- ① 本契約について、仕様に定めのない事項又は仕様に係る疑義が生じた事項については、機構と受託者双方が誠意を持って協議決定することとする。

(制度変更に係る仕様変更等)

- ① 機構及び関係機関において制度変更等が生じ、仕様変更を行う必要がある場合には、機構と受託者双方が誠意をもって協議決定することとする。

(18)担当部署

返還部 返還促進課・返還猶予課、債権管理部 機関保証業務課・法務課

(19)検査職員および監督職員

検査職員:返還促進課長

監督職員:返還促進課返還促進係長

(注) 別紙1、別紙2-1、別紙3、別紙4、別紙5-1、別紙5-2、別紙6、別紙7、別紙8、別紙9、別紙14、別紙15、別紙18、機関別紙1、機関別紙2、予告別紙1、予告別紙2の添付は省略

2015年9月1日

独立行政法人日本学生支援機構 御中

〇〇債権回収株式会社

下記書類をお送り致しますので宜しくご査収の程、お願い申し上げます。

種別	延滞状況	作成処理日
区分	201304A	2013年4月1日
	当社入金	貴社入金
件数		
回収金額		
合計件数		
合計金額		

入金者一覧

	区分	奨学生番号	本人氏名	払込人氏名	入金額	入金日	処理日
1	201604A						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
	件数	0	合計金額		0		

回収委託業務連絡票

会社名:〇〇債権回収株式会社

急ぎの場合は、文頭に「至急」「大至急」と記入すること

例

通番	折衝日	受電・架電	グループID	処理奨学生番号	奨学生漢字氏名	奨学生カナ氏名	会話相手	報告内容	送付先住所	送付先宛名	連絡先電話番号
1	2016/4/15	架電	201604A	61204999999	機構 太郎	キコウ タロウ	本人	本日委託額全額入金約束。その後の返還について口座変更希望。口座申込用紙送付願います。	本人住所	本人宛	—
2											
3											
4											
5											
6											

通番は一月単位とすること

死亡は、別途報告すること。

返還期限猶予の証明書一覧

※各種証明書は、「コピー」と記載がないものはすべて「**原本**」が必要です。また、下記証明書の他、**追加資料**が必要になる場合があります。

願出の事由	証明書の種類	証明書発行者	備考欄	猶予期間
1. 傷病	診断書 (最近発行2か月以内) ※就労困難の記載があること。 ※加療開始期または発症時期の記載があること。 ※上記内容を医師に追記してもらう場合は、追記日・担当医署名・訂正印が必須。 【希望猶予期間中に就労している場合】 ※「 経済困難 」(裏面参照)又は「 新卒等の場合 」(下記参照)の証明書も提出下さい。 ※給与と所得者は年間収入200万円以下(給与と所得者以外は年間所得130万円以下)が承認の基準です。	医師・病院長	【休職している場合】 「 経済困難 」(裏面参照)又は「 新卒等の場合 」の証明書及び 休職証明書 (休職中の給与・休職期間要明記)も提出下さい。 ※休職中の給与の記載がない場合、および休職期間については「5.経済困難」の「⑥休職証明書」の※をご覧ください。(裏面参照)	当1年ごとに継続する。
2. 生活保護受給中	① 生活保護受給証明書 (最近発行2か月以内) 又は ② 民生委員の証明書 (最近発行2か月以内)	①社会福祉事務所長 ②民生委員		
3. 入学準備中	① 予備校の在籍証明書 又は ② 出身学校長 又は 出身学校教職員等の入学準備中であることの証明書 等(発行日・職名・署名・押印必要。様式自由)(最近発行3か月以内) 【上記①②の証明書の取得が困難な場合】 ③民生委員の入学準備中であることの証明書(最近発行2か月以内) ※上記①②の証明書が取得困難な事由を事情欄(別紙可)に記入すること。	①在籍学校長等 ②出身学校長、出身学校教職員等 ③民生委員	※在学期間を終了して1年以上経過の場合は、「 経済困難 」事由による猶予願出となります。(裏面参照) ※各種試験に向けての準備は「 入学準備中 」ではありません。	他の取得年数制限あり事由と通算して10年が限度。
4. 失業中	① 雇用保険受給資格者証(求職活動記録面含む)のコピー 又は ② 雇用保険被保険者離職票のコピー 又は ③ 失業者退職手当受給資格証のコピー 又は ④ 雇用保険被保険者資格喪失確認通知書のコピー (喪失理由が離職で、離職年月日が確認できる場合に限り) 【上記①～④の証明書の取得が困難な場合】 ※上記①～④の証明書が取得困難な事由を事情欄(別紙可)に記入すること。 ⑤雇用関係が終了したことが確認できるもののコピー(退職証明書等) 又は ⑥健康保険厚生年金保険資格取得(喪失)証明書のコピー(退職の記載があるもの) 【次回返還期日の7か月以上前に離職している場合】 「 経済困難 」又は「 新卒等の場合 」事由による猶予願出となるが、①により雇用保険説明会参加等で離職後就職活動を行っていることが確認できる場合は、その日付から次回返還期日が6か月以内であれば、「 失業中 」事由とする。	①～④ 職業安定所長 ⑤～⑥ 退職した勤務先	【次回返還期日の7か月以上前に離職しているが、 年収300万円(自営業等の場合は年間所得200万円)を超える場合 】左記①～⑥の証明書に加えて、⑦・⑧いずれかを提出して下さい。 ⑦ 経済困難 の証明書+健康保険証コピー(「被扶養者」の記載有) ⑧ 経済困難 の証明書+健康保険証コピー(「被保険者」又は「国民健康保険」)+ハローワークカードコピー(最近4か月以内発行) 【次回返還期日より後に離職している場合】 「 経済困難 」(裏面参照)又は「 新卒等の場合 」事由による猶予願出をするか、 離職日までの返還分をご入金下さい。	1年ごとに願出する。
5. 経済困難については裏面参照				

願出の事由	証明書の種類	証明書発行者	備考欄	猶予期間
6. その他	① 健康保険証(国民健康保険は不可)の被扶養者欄のコピー 又は ② 直近連続3か月分の給与明細書 又は 給与証明書 (事業所名・奨学生本人氏名・支給総額・支給年月明記) (勤務先が2か所以上あるときはすべて同一月のもの) 又は ③ 奨学生本人の収入が分かる帳簿、直近連続3か月分のコピー (自営業の場合に限り有効。会計ルールに則った会社名が明記された帳簿) 又は ④ 出身学校教諭・教授等の求職活動中又は無職であることの証明書 (発行日・職名・署名・押印必要。様式自由)(最近発行3か月以内) 【上記①～④の証明書の取得が困難な場合】 ⑤ 求職受付票のコピー (ハローワークカード等)(最近発行4か月以内) 又は ⑥ 求職活動中であることが分かる書類のコピー (最近発行4か月以内) 又は ⑦ 民生委員の求職活動中又は無職であることの証明書 (最近発行2か月以内) 又は ⑧本人の事情書(上記①～④の証明書が取得困難な事由を記入)と被扶養者の記載がない健康保険証(「国保」等)のコピー、健康保険料を誰が支払っているか分かるもののコピー、本人の住民票 ※⑧は⑤～⑦も取得困難で、本人は被扶養者だが 健康保険証(国民健康保険証等)に被扶養者の記載がない場合に限り。	②勤務先 ④出身学校教諭・教授等 ⑤ハローワーク ⑥ハローワーク、求職先等 ⑦民生委員	1年ごとに願出。 他の取得年数制限あり事由と通算して10年が限度。 【備考】対象: 平成26年(2014年)12月以後に卒業または退学等された方 ※平成26年(2014年)11月以前に卒業または退学等された場合は、「 経済困難 」事由による猶予願出となります。(裏面参照)	
外国で研究中	① 在籍証明書 又は 所属機関の証明書 と② 所得証明書 (円換算した金額を添付) ③ 収入金額に研究費が含まれる場合は、研究費の金額が分かる証明書 (円換算) ※上記いずれも日本語訳を添付	在籍学校長・所属機関の長		1年ごとに願出。 他の取得年数制限あり事由と通算して10年が限度。
災害	【罹災月から12か月以内】 罹災証明書 【罹災月から13か月以降】 罹災証明書 と「 経済困難 」又は「 新卒等の場合 」の証明書(当該災害に伴う避難勧告もしくは指示により帰宅できない、又は立ち退きにより自宅に居住できない状況が継続している場合は、 罹災証明書(原本) のみで審査可能)	市区町村長・消防署長		1年ごとに願出。当該災害の発生から5年が限度。 ※当該災害に伴う避難勧告もしくは指示により帰宅できない、又は立ち退きにより自宅に居住できない状況が継続している場合は、起因する災害発生から5年経過しても願出は可能。
産前休業・産後休業及び育児休業	① 休業証明書 (休業中の給与・休業期間・休業事由が明記されたもの)と ②「 経済困難 」(裏面参照)又は「 新卒等の場合 」の証明書 ※休職中の給与の記載がない場合、および休職期間については「5.経済困難」の「⑥休職証明書」の※をご覧ください。(裏面参照)	①勤務先		1年ごとに願出。 当該事由が継続する期間。
大学校在学	在学証明書 ※防衛大学校、防衛医科大学校、海上保安大学校、気象大学校、 在籍期間証明書 職業能力開発総合大学校、国立看護大学校に在籍の場合	大学校長等		1回の願出により修業年限が終了するまでの期間。
海外派遣	※青年海外協力隊派遣・海外農業研修等 ① 派遣証明書 (派遣期間要明記) 又は 研修生の証明書 (研修期間要明記)と ②「 経済困難 」(裏面参照) 又は 「 新卒等の場合 」の証明書	①国際協力機構・国際農業者交流協会等		1回の願出により派遣・研修が終了するまでの期間。

返還期限猶予の証明書一覧

※各種証明書は、「コピー」と記載がないものはすべて「**原本**」が必要です。また、下記証明書の他、**追加資料**が必要になる場合があります。

願出の事由	証明書の種類	証明書発行者	猶予期間
5・経済困難	平成27年度(平成26年分)の ① 所得証明書 又は ② 市・県民税(所得・課税)証明書 (収入金額または所得金額が明記されているもの。課税額のみは不可) 又は ③ 住民税非課税証明書 ※平成27年度の証明書は平成27年1月1日現在に住民票のあった市区町村役場で発行されます。	①②③ 市区町村長	1年ごとに願出する。他の取得年数制限あり事由と通算して10年が限度。 【備考】 ※平成26年(2014年)12月以後に卒業または退学等された場合は、「新卒(退学)及び在学猶予切れ等」の場合の事由による猶予願出となります。 (表面参照)
	上記証明書記載の税込年収が300万円を超える方(自営業等の場合は年間所得200万円を超える方)は、①～③のいずれかの証明書に併せて、下記の証明書を提出してください。 ・今年分の推定年収が基準額を下回る場合の追加証明書・・・④・⑤いずれか1点 ④ 直近連続3か月分の給与明細コピー又は給与証明書 (勤務先が2か所以上あるときはすべて同一月のもの)(事業所名・奨学生本人氏名・支給総額・支給年月が明記されたもの) ⑤ 奨学生ご本人の収入が分かる帳簿、直近連続3か月分コピー (自営業等の場合に限り有効となります。会計ルールに則った会社名が明記された帳簿が必要) ・減収の理由が休職による場合の追加証明書 ⑥ 休職証明書 (休職中の給与・休職期間が明記されたもの) ※休職中の給与の記載がない場合は、休職中給与が分かる就業規則や契約書等のコピーも必要。 ※休職証明書の休職期間については、以下(1)～(3)のいずれかが明記されていること。 (1)休職期間の開始日と終了日 (2)終了日が確定していない場合は、開始日と予定の終了日 (3)終了日が未定の場合は、「開始日」と「現在休職中であること及び休職期間の終了日は未定のため記載できない」と明記されていること。 ・特別研究員の場合の追加証明書 ⑦ 研究員の証明書 及び 研究費の金額がわかる証明書 等	④勤務先 ⑥勤務先 ⑦所属機関の長	
	※外国居住の低所得者の場合 直近連続3か月分の給与明細コピー又は給与証明書 (④と同一事項明記)と ビザのコピー (ビザは本人名の記載のある部分と有効期間が分かる部分のコピー) ※上記いずれも日本語訳を添付		

※ 所得連動返還型無利子奨学金の猶予適用事由は「経済困難」又は「新卒等」のみです。但し、「経済困難」事由での所得連動返還型猶予の適用には奨学生本人が所得税法上の「被扶養者」である場合、本機構が定める要件に合致する必要があります(要件に合致する証明書を提出してください。)。なお、それら以外の事由による願出は「一般猶予」と同じです。

◆経済困難の認定にあたっての収入・所得金額の目安◆

※以下の金額はあくまで目安です。収入・所得金額が目安の金額以下でも、本人の世帯人数や収入支出の状況によっては、追加の証明書類等を求める場合や、引き続き返還をお願いする場合がありますのでご留意願います。

- 給与所得者の場合・・・年間収入金額(税込み)が300万円以下が目安(奨学金返還期限猶予(延滞据置)は200万円以下が目安)
- 給与所得者以外の場合・・・年間所得金額(必要経費等控除後)が200万円以下が目安(奨学金返還期限猶予(延滞据置)は130万円以下が目安)

※ 外国の大学・大学院等に留学している場合の猶予期間は、その学校に在籍している期間となります(10年の限度なし。1年毎の願出が必要)。入学後に申請する場合は、「在学証明書コピー(日本語訳を添付)」とビザのコピーを添付してください。入学前に申請する場合は、「入学許可書コピー(日本語訳添付)」とビザのコピーを添付してください(猶予期間は入学月から6か月間)。ただし、語学学校等で在籍期間が9か月未満の場合は、「一般猶予」となります。猶予の期間は他の取得年数制限あり事由と通算して10年が限度となります。

※ 聴講生、研究生、専修学校一般課程、及び在学猶予を認められない分野・学科、各種学校等、選科・科目履修生等の猶予は、在学猶予の対象とはなりません。「一般猶予」となります。

◎詳しくはホームページ等をご覧ください。返還期限猶予のホームページは<http://www.jasso.go.jp/henkan/yuuyo/index.html>

①表面

※ 1年ごとの願出となっています。
※ 記入には、黒か青の摩擦等で消えないボールペンを使用してください。

いずれかの□に
 奨学金減額返還願
 奨学金返還期限猶予願

・「奨学金減額返還願」と「奨学金返還期限猶予願」のいずれかを選び、□に✓してください。
・□に✓がない場合、両方に✓がある場合は、審査できませんのでご注意ください。

※返還期限の猶予については、適用希望月の前々月末までに願出してください。
※減額返還については、適用希望月の前月末までに願出してください。

日本学生支援機構理事長 殿 年 月 日

全奨学生番号を希望 [貸与を受けた全ての奨学生番号について希望します。] ※必ず奨学生番号を記入してください。
右欄に記入の奨学生番号のみ希望

フリガナ 本人氏名 (印) 年 月 日生

本人住所 〒

電話番号 (自宅) () (携帯) - -

勤務先名 電話番号 ()

外国居住の場合の国内連絡先 住所 連絡者氏名 連絡者電話番号 ()

【期間について】 □できるだけ早い時期～の□に✓がある場合は、審査時の次回返還期日を減額返還又は猶予の開始月とします。
※減額返還の欄と猶予の欄の両方に記入された場合は、審査できませんのでご注意ください。

○奨学金 減額返還 を希望する (審査の時点で延滞している場合には適用されません。)
希望減額返還期間 できるだけ早い時期 ~ 2か月・4か月・6か月・8か月・10か月・12か月 ※希望期間の月数に○をつけてください。○がない場合、12か月として取り扱います。
(又は前回承認された減額返還期間終了翌月)
いづれかの□に✓ (西暦) 年 月 ~ (西暦) 年 月 まで ※2・4・6・8・10・12か月間のいずれかとなるように記入。奇数には1か月加算します。

○奨学金返還期限 猶予 を希望する
希望猶予期間 できるだけ早い時期 ~ 12か月
いづれかの□に✓ (西暦) 年 月 まで ※12か月以内の期間を記入。□に✓がない場合、両方に✓がある場合は、12か月として取り扱います。
 (西暦) 年 月 ~ (西暦) 年 月 まで ※12か月以内の期間を記入

【願出の事由】 □に✓し、所得証明書等、願出の事由に応じた証明書を添付してください。

傷病 生活保護受給中 入学準備中 失業中 経済困難 その他()

※所得連動返還型無利子奨学金の猶予適用事由は「経済困難」又は「その他(新卒等)」のみです。左記以外の事由による願出は一般猶予と同じです。

申告 平成24年度以降に採用された所得連動返還型無利子奨学金(※1)による 猶予 を希望する場合は、どちらかの□に✓してください。
私は、所得税法に定める控除対象の配偶者又は扶養親族(※2)となつて いる いない

事情 返還困難な事情について、収入と支出の状況(金額、使途など)とともに、わかりやすく具体的に記入してください。

今後の返還見通し 減額返還期間又は猶予期間終了後の返還の見通しを記入してください。(未記入の場合は審査できません)

(別紙可)

※ 減額返還希望の方、及び年間収入が300万円(給与所得者以外は200万円)を超える方は ②裏面 を必ず確認してください。

- 以下のことについて、ご了承ください。
※1 所得連動返還型無利子奨学金については、貸与を開始する際に渡した奨学生証にその旨記載されている奨学金となりますので、ご確認ください。
※2 所得税法(昭和40年法律第33号)第2条第1項第33号に定める控除対象配偶者、同項第34の2号に定める控除対象扶養親族及び第83条の2第1項各号に掲げる配偶者をいい、これらのいずれかに該当する方については、本機構が定める条件に該当する場合に限り、所得連動返還型無利子奨学金による猶予が適用されます。
※3 承認通知が届くまでは、通常割賦金での請求となり、振替口座への請求、払込取扱票発送、本人または連帯保証人・保証人への請求行為も停止できません。
※4 審査の結果、承認する場合には、減額返還については適用期間とその返還明細を、返還期限猶予については適用期間を通知します。なお、承認通知は、本人・連帯保証人(人的保証制度の場合)の双方及び振替口座の名義人(減額返還で本人・連帯保証人と異なる場合のみ)に送付します。
※5 提出書類等に虚偽があることが認められたときは、承認された減額返還・返還期限猶予は取り消されます。

ご記入いただいた情報は、奨学金事業のために利用されます。この利用目的の適正な範囲内において、あなたの情報が、奨学金事業の委託先に必要に応じて提供されますが、その他の目的には利用されません。なお、機関保証制度に加入している方については、保証管理に必要な情報が(公財)日本国際教育支援協会に提供されます。

②裏面も確認してください。

必ず証明書を添付してください。

年間収入が300万円(給与所得者以外は所得200万円)を超える方は、必ず確認してください。

◆平成26年4月から控除項目・控除額が変更になりました。

※ 奨学生本人の年間収入が300万円(給与所得者以外は所得200万円)を超えて減額返還・返還期限猶予を希望する場合は、以下の控除項目に該当し、控除後の金額が年間収入300万円(給与所得者以外の場合は200万円)以下になる場合は、願い出できます。

★ 年間収入が300万円(給与所得者以外は所得200万円)を超える方が願い出の場合は、ホームページに別途掲載の「控除計算表」も併せて提出が必要です。

	控除項目	内容
1	奨学生本人の被扶養者にかかる控除	①証明書で被扶養者がいることを確認できる場合に控除 ②1人につき38万円控除
2	奨学生本人の被扶養者でない、親への援助	①親を奨学生の被扶養者としている場合は、「1.奨学生本人の被扶養者にかかる控除」になります。 ②年間38万円上限(父と母が別居の場合でそれぞれに援助している場合は、1世帯につき年間38万円上限(合計76万円))までの実費 ③父・母が生活保護を受給している場合は認められません。
3	奨学生本人の被扶養者でない、他の親族への援助 (2親等以内で配偶者・子を除く)	①「2.親への援助」に加えて援助が必要な場合のみ(対象者を奨学生本人の被扶養者としている場合は「1.奨学生本人の被扶養者にかかる控除」になります。) ②兄弟姉妹の場合は、学生に限ります。 ③年間38万円上限までの実費 ④援助の受領者が生活保護を受給している場合は認められません。
4	奨学生本人にかかる医療費	①奨学生本人が傷病であり、その加療期間6か月以上であること。 ②年間96万円(1か月8万円)を上限として、領収書等により証明される医療費を控除
5	奨学生本人の被扶養者にかかる医療費補助	①奨学生本人の被扶養者が傷病であり、その加療期間が2週間以上であること。 ②年間96万円(1か月8万円)を上限として、領収書等により証明される医療費を控除
6	(「災害」事由に限る)住宅取得経費、自宅修理費、車・家財購入経費	①奨学生本人名義、または支払い者が奨学生本人の場合に控除 ②領収証、ローン明細書等により証明される年間支出額を控除
7	減額返還を願い出する場合の控除	減額返還を願い出する場合のみ、一律25万円控除

(注意) 控除項目1～6は「控除計算表」に記載の証明書の提出が必要です。

追加の書類の提出を依頼する場合があります。

審査の結果、認められない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

留意事項・注意事項 減額返還を希望する方は、必ず確認してください。

奨学金 **減額返還** を希望する方は、以下の事項に同意の上、注意事項を確認し、ご提出ください。

○月賦以外の返還方法(年賦、半年賦、月賦・半年賦併用)で返還している方は、減額返還の承認に伴い、月賦の返還方法に変更され、減額返還の終了後も継続されます。

月賦の返還方法による割賦金は、減額返還承認通知でご確認ください。

○減額返還適用中に2回続けて振替不能となった場合は、延滞発生時に遡って減額返還の適用取消とし、減額返還適用前の当初割賦金を延滞額として算出した延滞金を加えた額を返還いただくこととなります。

[注意事項]

※減額返還は、割賦金の1/2の額を2倍の期間で返還するもので、返還予定総額が減額されるものではありません。

※審査の時点で延滞している場合には適用されません。
(延滞を解消することにより翌月以降審査が可能となります。)

※口座振替(リレー口座)加入者のみ利用可能です。未加入の方は、事前に金融機関で手続きを済ませて、「預・貯金者控」(金融機関確認印があるもの)のコピーを同封してください。

※「個人信用情報の取扱いに関する同意書」が提出されていることが必要です。

未提出の方は、「個人信用情報の取扱いに関する同意書」の内容を確認し、記入・押印の上、同封してください。(奨学生番号ごとに必要です。但し、過去に一度提出して承認された場合は、2回目以降に減額返還を願い出る奨学生番号については、提出不要です。)

3か月以上延滞した場合は、個人信用情報機関に延滞者として登録され、返還完了まで情報が更新されます。また、返還完了後も5年間は情報が登録されています。

減額返還願・返還期限猶予願【提出前チェックシート】

減額返還・猶予願を提出する前にもう一度間違いがないか確認し、「はい」に○をしてください。

☆このチェックシートは減額返還願または猶予願と一緒に提出してください。

【複数の奨学生番号をお持ちの方】

・すべての奨学生番号について減額返還または返還期限の猶予を願い出る場合
→1枚の願出用紙で願出可能です。チェックシートも1枚で結構です。
・ある奨学生番号については減額返還を願い出し、別の奨学生番号については返還期限の猶予を願い出るなど異なる願出を行う場合
→減額返還及び返還期限の猶予それぞれに願出用紙の記入及び願出事由に合った証明書が必要です。チェックシートも2枚ご提出ください。

奨学生番号：
氏名：

項番	点検事項	左の項目を確認し、「はい」を○で囲む
----	------	--------------------

減額返還・猶予 共通

1	黒または青の摩擦等で消えないボールペンで記入しましたか。 ※鉛筆・消えるボールペンでの作成は不備となり返送されます。	はい
---	---	----

【願出様式の表面】

2	「奨学金減額返還願」、「奨学金返還期限猶予願」のうち、いずれかの方に□に✓を入れましたか。 ※ある奨学生番号については減額返還を願い出し、別の奨学生番号については返還期限の猶予を願い出る場合は、減額返還及び返還期限の猶予それぞれ、願出用紙の記入が必要です。	はい
3	日付を記入しましたか。※作成した年月日を記入してください。	はい
4	奨学生番号を記入し、全奨学生番号の審査を希望するか、記入した奨学生番号のみ審査を希望するか、選択しましたか。 ※全奨学生番号にチェックが入っていない場合は、記入された奨学生番号のみ審査対象となります。 ※全奨学生番号を希望する場合は、すべての番号を記入してください。	はい
5	氏名・生年月日・住所・電話番号・勤務先に記入間違いはないですか。 ※改姓、住所変更、勤務先変更がある場合は、作成日現在の状況を記入してください。 登録を変更します。	はい
6	押印しましたか。 ※押印漏れは不備となり返送されます。	はい

減額返還 を希望する方のみ記入

7	希望減額返還期間のうち、いずれかの方に□に✓を入れましたか。	はい
8	希望減額返還期間の、できるだけ早い時期(又は前回承認された減額返還期間終了翌月)～を選択した場合は、2か月・4か月・6か月・8か月・10か月・12か月間のいずれかの月数に○をつけましたか。 ※○がない場合は12か月として取り扱います。	はい
9	希望減額返還期間を、希望する年月から1年(12か月)以内で2か月・4か月・6か月・8か月・10か月・12か月間のいずれかになるように記入していますか。 ※希望期間が奇数の場合は12か月以内で1か月加算されます。	はい
10	所得証明書が添付されていますか。 ※新卒(退学)・在学猶予切れ等、および外国居住の低所得者は添付証明書が異なるので証明書一覧で確認してください。	はい
11	【10で年間収入325万円(所得225万円)を超えており、以下の事由に該当する方のみ】 傷病、失業、災害、減給無給に該当する方は、当該事由に該当する証明書も添付していますか。	はい

猶予 を希望する方のみ記入

12	希望猶予期間のうち、いずれかの方に□に✓を入れましたか。	はい
13	希望猶予期間の、できるだけ早い時期～を選択した場合、猶予の終期のいずれかの方に□に✓を入れましたか。	はい

②裏面に続きます。

14	希望猶予期間を、希望する年月～を選択した場合、次回返還期日または希望する年月から1年以内を記入していますか。	はい
15	添付した証明書は願出の事由に合っていますか。 ※証明書一覧またはホームページで添付証明書を確認してください。	はい
16	添付した証明書は希望の猶予期間に合っていますか。	はい

平成24年度以降に採用された所得連動返還型無利子奨学金による 猶予 を希望する方のみ記入

17	奨学生が配偶者又は親等の被扶養者となって、 <input type="checkbox"/> いる <input type="checkbox"/> いない に <input checked="" type="checkbox"/> を入れていますか。	はい
18	願出の事由が「経済困難」で、奨学生が配偶者又は親等の被扶養者となっている場合、被扶養者の要件のいずれかに該当する方は、要件に該当する証明書と事情書も併せて添付していますか。 ※ ホームページ(所得連動返還型無利子奨学金の返還期限猶予)で「被扶養者の要件」及び添付証明書、事情書を確認してください。	はい

減額返還・猶予 共通

19	願出の事由を選択していますか。	はい
20	事情欄の記入内容は選択した願出の事由と合っていますか。	はい
21	事情欄には現在返還が困難である事情を、収入支出の具体的な金額を用いて、詳しく記入してありますか。	はい
22	今後の返還見通しについて記入してありますか。	はい

【願出様式の裏面】

給与所得者で年間収入が300万円(自営業等の給与所得者以外は年間所得200万円)を超える方のみ記入

23	②裏面の控除項目に該当しますか。	はい
24	年間収入が300万円(給与所得者以外は所得200万円)を超える方は、「年間収入が300万円(給与所得者以外は所得200万円)を超える方のための控除計算表」で控除額を計算し、年間収入300万円(所得200万円)以下となることを確認しましたか。	はい
25	②裏面の控除項目1～6に該当する場合は、「控除計算表」に記載の証明書を用意しましたか。	はい

減額返還 を希望する方のみ記入

26	「個人情報情報の取扱いに関する同意書」を提出していますか。未提出の場合、今回同封していますか。 ※複数の奨学生番号をお持ちの方は、奨学生番号ごとの提出が必要です。 ※同意書の提出がなければ、減額返還の願出を受付できません。同意書はホームページなどで取得可能です。	はい
27	口座振替(リレー口座)に加入していますか。 ※これまで加入していなかった場合、延滞とならないよう払込取扱票でゆうちょ銀行(郵便局)から送金し、払込受領証(受領印があるもの)のコピーと、リレー口座加入申込書の預・貯金者控(金融機関確認印があるもの)のコピーを同封してください。	はい
28	延滞なく返還していますか。 ※延滞している方は、事前に延滞を解消して願出してください。	はい
29	同意事項・注意事項は、すべての事項をよく読み確認しましたか。	はい

- 記入漏れや記入不備、証明書不備等は返送されます。
- 転居の届出を怠ったために延滞し、その結果複数年の猶予を申請するときには、追加で「住所変更届出失念理由書」の提出を求められることがあります。
- 返送となった場合は、改めて受け付けることとなります。
- その間、口座振替(リレー口座)による振替や請求書の発送及び督促を止めることができません。

【提出先】

〒162-8412 東京都新宿区市谷本村町10-7

独立行政法人 日本学生支援機構 返還部 返還猶予課

ホームページの掲載内容もご確認いただくなど、返送とならないように十分ご注意ください。

減額返還について URL <http://www.jasso.go.jp/henkan/gengakuhenkan.html>

返還期限の猶予について URL <http://www.jasso.go.jp/henkan/yuuyo/index.html>

日本学生支援機構
返還促進課 御中

〇〇〇債権回収株式会社

返還期限猶予希望者報告書

下記の者については、返還期限猶予を申請する旨要望があったため、返還期限猶予願を送付いたしましたので、報告します。

計 人 件

	キ一奨学生番号	処理奨学生番号	奨学生氏名	事由	送付先	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

日本学生支援機構
返還促進課 御中

〇〇〇債権回収株式会社

分割返還計画書送付報告書

下記の者については、分割返還の申し出があったため、
分割返還計画書を送付いたしましたので、報告します。

計 人 件

	キ一奨学生番号	処理奨学生番号	奨学生氏名	送付先	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

平成 年 月 日

独立行政法人 日本学生支援機構
理事長 殿

会社名 社印

業務終了報告書

下記記載の委託業務につきまして、終了した事を報告いたします。

記

委託業務

業務内容

(内訳)

ファイル名

件

合計〇〇, 〇〇〇件

以上

平成 28 年度 延滞債権（振替不能 4 回目・紙請求早期延滞）回収業務の委託に係る企画提案書作成要領

独立行政法人日本学生支援機構（以下「機構」という）は、「債権回収会社に対する延滞債権回収業務の委託」を実施するにあたり、本作成要領の定めるところにより企画提案書を募集し、業務を委託する者の選定を行う。

1. 委託件名

債権回収会社に対する延滞債権回収業務及び入金継続者の管理業務

2. 実施期間

平成 28 年 4 月 8 日 ～ 平成 30 年 8 月 31 日

3. 企画提案書の作成

(1) 企画提案書（別紙様式による。）

表題は『「平成 28 年度 延滞債権（振替不能 4 回目・紙請求延滞）回収業務」企画提案書』とすること。

また、企画提案書の作成にあたっては以下の事項を記載すること。

①企画提案書要約（別紙様式 1）

②延滞債権回収業務実施実績（別紙様式 2）

行政サービス及び類似の事業における回収実績（当機構の債権回収業務の取扱実績がある場合は、当該業務内容・取扱期間・回収実績）

③業務実施体制（別紙様式 3）

ア 業務の実施管理体制

イ 業務別・役職別人員数

ウ 電話督促等による音声交渉記録の記録及び管理

④延滞債権回収業務サービス内容（別紙様式 4）

ア 回収督促の方法（督促方法、法的措置・代位弁済を前提とした強い督促の活用、督促スケジュール等）

イ 無応答の機関保証対象者の連絡先の確保のための方策

ウ 訪問調査業務の実施方法

エ 予定回収金額（及び回収率）とその積算方法

オ 督促等により生じる諸作業が、機構の業務量増とならないために講じる対策

カ 支払督促申立予告書発送後の対応における工夫（架電方法等）

キ 返還継続者への入金管理業務の方法

⑤個人情報保護・コンプライアンス体制（別紙様式 5）

ア 個人情報保護体制

イ コンプライアンス体制

⑥概算見積書（別紙様式 6）

ア 回収委託における経費見積り内容（想定回収額及び想定回収率を記載すること）

イ 回収委託における報酬率減額設定内容

ウ 支払督促申立予告書発送後の対応における経費見積り内容

エ 委託継続分にかかる経費見積り内容

※企画提案書の各事項には、必要に応じ、説明資料を添付することができる。

「平成 28 年度 延滞債権(振替不能4回目・紙請求
延滞)回収業務」企画提案書

会社名

印

「平成 28 年度 延滞債権(振替不能4回目・紙請求延滞)回収業務」

企画提案書要約

平成 28 年 月 日

会社名	
連絡先	部署名 電話 ファクシミリ Eメール 担当者氏名
業務実績	(1) (2) (3)
業務体制の概要	
業務の概要 (サービス概要)	
個人情報保護 コンプライアンス体制の概要	
概算見積金額	

1. 延滞債権回収業務実施実績

(1)

事業名称	
契約期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
実施経費	円(概算)
対象件数 ・金額	件 円
実施概要	

(2)

事業名称	
契約期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
実施経費	円(概算)
対象件数 ・金額	件 円
実施概要	

(3)

事業名称	
契約期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
実施経費	円(概算)
対象件数 ・金額	件 円
実施概要	

2. 業務実施体制

(1)業務の実施・管理体制

(2)業務別・役職別人員数

(3)電話督促等における音声交渉記録の記録及び管理方法・保存期間

(4)その他

3. 延滞債権回収業務サービス内容

- (1)回収督促の方法(督促方法、法的措置・代位弁済を前提とした強い督促の活用、訪問方法、督促スケジュール、訪問調査および住所電話番号等属性情報の調査方法 等)

- (2)無応答の機関保証対象者の連絡先の確保のための方策

- (3)委託月ごとの予定回収率とその積算方法

- (4)督促等により生じる諸作業が、機構の業務量増とならないために講じる対策

- (5)支払督促申立予告書発送後の対応における工夫(架電方法等)
※架電回数、架電先、架電スケジュール等具体的に明記すること

- (6)回収委託後の返還継続者の管理についての方法及びその積算方法

- (7)その他

4. 個人情報保護・コンプライアンス体制状況

(1) 個人情報保護体制について

(2) コンプライアンス体制について

(3) その他

5. 概算見積書

1. 管理回収業務

①については委託月ごとに予定回収率と報酬率の設定をする。

②については返還期限猶予希望者に対する書類送付費用を記入すること。

項目 (サービス内容)	送付件数	報酬率 又は 処理単価	費用 (税別)	備考
①延滞債権回収	下表参照(一例)		円	
②返還期限猶予願 の送付	4,800 件	円	円	
③訪問	9,800 件	円	円	
合計 (税別)				

①の委託月毎の回収率による報酬率(一例)

※1 当初委託額(A)のみ固定の値として回収率等を算定すること。

※2 報酬率算定の基礎となる回収率については業務内容等説明書6.-(3)-(A管理回収業務の手数料)②のとおりとする。

委託月	当初 委託額(A) (百万円)	報酬率算定の基礎となる回収率 および報酬率(B)			想定 回収率(C) (%)	回収金額 (D) (百万円)	想定費用 (D=B*D) (百万円)
		~63.0%	~68.0%	73.0%~			
平成 28 年 4 月委託	299	4.00%	4.20%	4.40%	64.0	209.3	87.9
平成 28 年 5 月委託	280	3.80%	4.00%	4.20%	73.0	224.0	94.1
平成 28 年 6 月委託	265	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	212.0	84.8
平成 28 年 7 月委託	260	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	208.0	83.2
平成 28 年 8 月委託	301	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	240.8	96.3
平成 28 年 9 月委託	216	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	172.8	69.1
平成 28 年 10 月委託	252	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	201.6	80.6
平成 28 年 11 月委託	261	3.80%	4.00%	4.20%	73.0	208.8	87.7
平成 28 年 12 月委託	289	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	231.2	92.5
平成 29 年 1 月委託	227	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	181.6	72.6
平成 29 年 2 月委託	286	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	228.8	91.5
平成 29 年 3 月委託	213	3.80%	4.00%	4.20%	66.5	170.4	68.2

2. 予告書発送後の対応分

④については委託期間中における延べ件数。

⑤については業務内容等説明書6.-(3)-(B)支払督促申立予告書発送後の対応に関する手数料)

③のとおりとする

⑥については返還期限猶予希望者に対する書類送付費用を記入すること。

⑦については分割返還計画書提出希望者に対する書類送付費用を記入すること。

⑧については業務内容等説明書6.-(3)-(B)支払督促申立予告書発送後の対応に関する手数料)

④のとおりとする

⑨については業務内容等説明書6.-(3)-(B)支払督促申立予告書発送後の対応に関する手数料)

⑦のとおりとする

項目 (サービス内容)	件数	1債権に対 する単価	費用 (税別)	備考
④基礎手数料	16,000 件 (延べ)	円	円	
⑤管理手数料	5,400 件	円	円	
⑥返還期限猶予願 の送付	1,600 件	円	円	
⑦分割返還計画書 の送付	540 件	円	円	
⑧延滞解消による 中止	1,600 件	円	円	
⑨猶予願・計画書 受付による中止	1,900 件	円	円	
合 計 (税 別)			円	

3. 委託継続分

⑩については委託期間中における延べ件数(2. 予告書発送後の対応分を含む)

⑪については返還期限猶予希望者に対する書類送付費用を記入すること。

項目 (サービス内容)	件数	1債権に対 する単価	費用 (税別)	備考
⑩委託継続	84,300 件 (延べ)	円	円	
⑪返還期限猶予願 の送付	260 件	円	円	
合 計 (税 別)			円	