

意見招請を実施する案件

【意見招請番号：4】

案件名	払込取扱票送付後の督促架電および口座加入督促架電
-----	--------------------------

直近の調達内容

契約件名	平成 29 年度払込取扱票送付後の督促架電および口座加入督促架電
調達方式	一般競争入札（最低価格落札方式）
入札公告日	平成 29 年 1 月 23 日（月）
競争参加資格	<p>本件の一般競争入札に参加できる者は、以下の条件をすべて満たしている者とする。</p> <p>(1)平成 28・29・30 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」又は「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。なお、当該競争参加資格については、平成 27 年 12 月 24 日付け官報号外政府調達第 240 号の競争参加資格の資格に関する公示の別表に掲げる申請受付窓口において随時受け付けている。</p> <p>(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、被補助人であつて、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6)毎月 1 回の定例会議の実施及び緊急を要する場合の連絡を鑑み、本社・支店・事業所等が関東甲信越地域にあること。</p> <p>(7)情報セキュリティマネジメントの基準としてプライバシーマークを取得していること。</p> <p>(8)会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。</p> <p>(9)平成 26 年度以降、本件と同等の督促に係る架電業務を請負った架電契約を複数件履行した実績があること。</p> <p>(10)上記の他、仕様書等において必要と定める資格または要件を有する者であること。</p>
事前提出書類及び提出期限	<p>(1)文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）の写し 1 部</p> <p>(2)債権管理回収業許可書の写し 1 部</p> <p>(3)プライバシーマークの写し 1 部</p> <p>(4)受託実績証明書（本機構様式） 3 部（正本 1 部・写し 2 部）</p> <p>平成 29 年 2 月 8 日（水）午後 5 時</p>
入札・開札日	平成 29 年 3 月 14 日（火）午後 3 時
業務履行期間	平成 29 年 4 月 1 日（土）～平成 30 年 3 月 31 日（土）

平成 29 年度払込取扱票送付後の督促架電および口座加入督促架電に関する
業務委託仕様書

1. 業務内容

- (1) 口座振替停止者及び機関保証対象者で口座未加入の者への払込取扱票等送付後の督促架電（以下、不能請求架電）
- (2) 新規返還者で口座未加入の者への加入督促架電（以下、加入督促架電）
- (3) 払込取扱票を基本とした返還者のうち未入金者に対する返還督促架電（以下、請求架電）
- (4) 日本学生支援機構と入金約束をした者のうち約束不履行の者（入金不履行者）への督促架電（以下、入金約束）

2. 実施対象

- (1) 人的保証対象者の延滞 6 ヶ月、8 ヶ月、10 ヶ月、12 ヶ月の者及び機関保証対象者の無延滞・延滞 2 ヶ月、4 ヶ月、6 ヶ月、8 ヶ月、10 ヶ月の者
- (2) 新規返還者で口座未加入の者
- (3) ①払込取扱票による返還者のうち未入金の者
②払込取扱票による返還者のうち延滞解消の見込めない金額で入金している者
- (4) 入金約束不履行者

3. 実施件数（予定） 12 ヶ月間

約 16.6 万件

内訳は架電見積件数（別紙 1）のとおり。

【25%の増減の可能性あり】

4. 実施期間 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月

各架電の実施対象月は以下の通りとなる

請求架電については、実施月により対象者の延滞年数が異なる。

	不能請求・加入督促・入金約束	請求架電	請求架電対象者
4月	○	○	延滞 1 年未満
5月	○	-	
6月	○	○	延滞 1 年未満 延滞 1 年以上
7月	○	-	
8月	○	○	延滞 1 年未満
9月	○	○	延滞 1 年以上
10月	○	○	延滞 1 年未満
11月	○	-	
12月	○	○	延滞 1 年未満 延滞 1 年以上

1月	○	-	
2月	○	○	延滞1年未満
3月	○	○	延滞1年以上

5. 実施期日

不能請求架電および加入督促架電について原則として毎月10日～25日までの期間。(月により数日変動する場合があります)

請求架電については請求書が作成される指定の月に架電を行う。

詳細は、平成29年度架電スケジュール案(別紙2)を参照。なお、実施対象によっては別の期間を指定することがある。

6. 委託業者

債権管理回収業に関する特別措置法(サービサー法)上の債権回収会社(サービサー:債権の管理回収を法務省に許可されている会社)とする。(日本学生支援機構の奨学金が債権管理回収業に関する特別措置法(サービサー法)上特定金銭債権に指定されているため。)

加えて次の条件に該当するものとする。

- (1) 平成28、29、30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競争参加資格を有する者であること。
- (2) 毎月1回の定例会議の実施((9)その他-⑩)及び緊急を要する場合の連絡を鑑み、本社・支店・事業所等が関東甲信越地域にあること。
- (3) 情報セキュリティマネジメントの基準としてプライバシーマークを取得していること。
- (4) 会社更生法に基づく更正手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 平成26年度以降、本件と同等の督促に係る架電業務を請け負った架電契約を複数件履行した実績があること。

7. 実施内容

債権回収会社による架電(本機構作成の架電対象データにより行う)

(1) 架電対象

本機構作成の架電対象データのファイル毎に指定した対象者(詳細は後述架電実施方法(別紙5))に架電をし、払込取扱票による入金依頼、口座未加入者の場合は入金依頼および口座振替(リレー口座)の手続きをするよう案内する。詳細は架電マニュアル(別紙3-①、3-②)を参照すること。また、口座加入督促は新規返還者に口座振替(リレー口座)の手続きをするよう案内する。詳細は架電マニュアル(別紙3-③)を参照すること。なお請求書の送付条件、及び使用する架電マニュアル、仕様は各月の実施期日までに若干の変更を伴うことがある。

(2) 架電対象データ引渡し

架電対象データ(別紙4-①)は、電子媒体(暗号化USBメモリ等)を用

い、授受書（別紙 4-②）（※実施期間中に様式変更する可能性もある）により双方確認の上引き渡す。引き渡しは実施期日の前日までとする。テストデータを必要とする場合は別途協議する。引き渡しの際は暗号化ソフトを使用し、データを暗号化して引き渡しをする。また、引き渡した架電対象データは実施期間終了後フォーマットし、電子媒体（暗号化 USB メモリ等）と共にすみやかに返却する。

架電対象データの中には同一の返還者で複数の債権を持つものが、別のファイルに存在する場合がある。データを取り込む際、名寄せを行う等工夫し、重複した案内・架電を行わないようにすること。

（3） 架電の順位

架電実施方法（別紙 5）のとおり、ファイル毎に定められた架電優先順位、及び回数に従って対象者に架電する。ただし、そのファイルで架電優先順位第一位の通話対象者と連絡がついた場合は、その時点で架電終了とする。

また、電話番号が 1 種類しか登録されていない場合でも、5 回以上（ただし、請求架電において延滞 1 年以上の者は 3 回以上）は時間帯・曜日を変えて架電すること。

機関保証選択者で本人架電先（架電優先順位第一位）が未登録の者は、本人以外の連絡先（「その他連絡先」）に架電し、本人の連絡先電話番号を確認する。また、ファイル名：6 キ加入、6 キ未加入の者は架電時に本人以外の連絡先（「その他連絡先」）へ必ず架電をすること。何れも登録が無い場合は本人勤務先に架電する。

なお、架電優先順位第一位の電話番号不使用等により、所定の架電回数を満たすことが不可能である場合は、第一順位、第二順位、第三順位（設定があるファイルのみ）への合計架電回数で所定の架電回数を満たすこと。ただし、架電期間中に機構から架電中止の連絡があったもの、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） 架電日及び架電時間帯

返還者本人自宅（原則）

平日 18：00～21：00 土・日・祝 9：00～21：00

返還者本人携帯電話 全日 9：00～21：00

連帯保証人宅 全日 9：00～21：00

返還者本人勤務先 平日 9：00～17：00

保証人宅 全日 9：00～21：00

本人以外の連絡先自宅（原則）

平日 18：00～21：00 土・日・祝 9：00～21：00

（※本人・連帯保証人・保証人除く）

本人以外の連絡先携帯電話 全日 9：00～21：00

（※本人・連帯保証人・保証人除く）

※ 本人への架電は、「債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン」に基づいて行うこと。

【機構見解】

まず本人自宅へ 2 回架電を行い、繋がらなかった場合は 3 回目に本人携帯電話に架電すること。本人自宅への架電は、2 回のうちいずれか 1 回は指定架電時間（上記 7

ー (4) 記載時間) に架電すること。ただし、携帯電話に架電してもよいとあらかじめ本人から承諾を得ているものについてはこの限りではない。過去の実施において、本人から携帯電話に架電することについて了承を得ているものおよび平成 22 年度以降採用者で返還誓約書提出済の者については、架電対象データの本人携帯第一架電了承にフラグがある。あらかじめ了承を得ていないものについては、本人との折衝が出来た際に奨学金の案内について、今後は本人の携帯電話に架電することについて了承を得ること(詳細は後述)。

※6 回目以降(ただし請求架電において延滞 1 年以上の者は 4 回目以降)の架電の場合は 9:00~21:00 とする。

※電話の呼び出し回数(又は時間)については、最低 8 回(又は 20 秒間)以上とすること。

(5) 主な通話内容

- ① a. 不能請求架電・請求架電：払込取扱票による送金を依頼する。口座未加入者の場合は入金後に口座振替(リレー口座)の手続きをするよう案内する。(別紙 3-①、3-②)
- b. 加入督促架電：返還期日が到来していない返還者に口座振替(リレー口座)の手続きをするよう案内する。(別紙 3-③)
- c. 請求架電のうち、少額入金者：払込取扱票による送金を依頼する。入金している旨の申し出には機構の定める基準額(月賦返還者の場合は割賦額の 2 倍)を超える金額で分割返還計画書を提出するか、真に返還が困難である場合は、猶予制度を利用する旨案内する。
- d. 入金約束日を過ぎても入金が確認できないことを伝え、入金約束を取りつける。

② 必ず、本人の状況(現住所・連絡先電話番号・勤務先)を確認する。特に本人・連帯保証人・保証人住所に返戻フラグがついているもの(登録住所から郵便物が戻されている対象者)は必ず新住所を確認すること。

③ 請求架電において個信フラグがついているものについては、個信の案内を追加して行うこと。詳細は架電マニュアル(別紙 3-①)参照。

④ 願出申請等の相談については機構ホームページ、モバイルサイト等をまず案内し、分からない場合や個別具体的な相談についてはナビダイヤル(0570-666-301)へ連絡するよう案内すること。

⑤ 架電時に本人確認するまでは、個人名のみ名乗り、会社名を名乗らない。ただし、あらかじめ本人から自宅に架電した際に、会社名から名乗ることについて了承を得ているものについては個人名だけでなく会社名から名乗ること。あらかじめ了承を得てないものについては、自宅に架電した際に、今後は会社名から名乗って良いかどうかを確認し了承を得ること。

なお、個人情報保護法等を考慮し、連帯保証人以外の両親と通話する場合は本機構の連絡先のみ、その他の場合(義父母・配偶者を含む。)はオペレーターの個人名のみを伝え、内容には言及しないこととする。詳細は架電マニュアル(別紙 3-①、②、③)参照。またこれらの通話相手は通話成功対象者とならないので注意すること。

- ⑥ 連帯保証人及び保証人になった覚えがないと申し出があった場合は、ナビダイヤル（0570-666-301）を案内すること。

(6) 本機構に取り次ぐ架電内容

- ① 住所等の属性情報に変更が有ることが判明した場合。

改氏名・住所変更の場合 架電結果に入力し変更の内容を住所変更データ(別紙 6)に従ってデータとして当日の架電終了後、翌営業日中に報告すること。ただし、提出が遅延するようやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。

- ② 口座振替(リレー口座)加入申込書の用紙請求があった場合。(加入督促架電に限る)

架電結果を入力し、希望する対象者に口座振替(リレー口座)加入申込書(別紙 7)と封筒(別紙 8)のセット(書類、封筒は本機構が用意する。)を架電終了後、2 営業日以内に発送すること。この際に発生した通信料はサービス負担とする。機構は 1 通につき発送手数料を支払う(送料を含む)。口座振替(リレー口座)加入申込書を送付した者は口座加入用紙送付者報告書(別紙 9)にて、架電期間終了後一週間以内に本機構に電子データで報告すること。ただし、提出が遅延するようやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。

- ③ 払込取扱票の再送付を希望した場合。(不能請求架電、請求架電に限る)

架電結果を入力し、払込取扱票再送付希望者報告書(別紙 10-①)に必要事項を記載し、電子メール(暗号化ソフトを使用)で当日の架電終了後、翌営業日中に本機構に通知する。ただし、提出が遅延するようやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。

- ④ 分割返還計画書の提出を希望した場合(少額入金者に限る)

架電結果を入力し分割返還計画書送付希望者報告書(別紙 10-②)に必要事項を記載し電子メール(暗号化ソフトを使用)で当日の架電終了後、翌営業日中に本機構に通知する。ただし、提出が遅延するようやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。

- ⑤ 電話が不使用又は他人が使用している場合。(不使用電話の取扱)

架電結果を入力して、その結果は架電期間終了後、次回の架電データ作成前まで(おおむね一週間以内)に件数とデータ(別紙 11 参照)を本機構に報告すること。具体的な提出期限については、後日業務開始までに提示する。ただし、提出が遅延するようやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。

なお、機関保証選択者について、本人自宅・本人携帯電話・勤務先のすべてが不使用または別人使用により、本人架電先無しとなった者についても、同一形式のリスト(別紙 11)で架電期間終了後、次回の架電対象データ作成前まで(おおむね一週間以内)に対象者を報告することとする。

- ⑥ 携帯電話を第一順位とすることの了承を本人から得られた場合。
架電の際、本人から「奨学金の案内について、今後は本人の携帯電話を架電先の第一順位としてよい」との了承が得られたものについては、架電期日終了後、次回の架電データ作成前まで（おおむね一週間以内）にデータ（別紙 12-①参照）で機構へ報告をすること。併せて、携帯第一順位の通話成功件数と通話成功率についても（別紙 12-②）で報告することとする。報告のタイミングは定例会議の場とする。
- ⑦ 本人以外連絡先への架電が成立した場合
本人以外連絡先へ架電し通話が成立した際、その内訳と件数を報告する。定例会議で中間報告、架電期間終了後にデータ（別紙）で確定値を機構へ報告すること。
- ⑧ 本人から自宅に架電した際に会社名から名乗ることについて了承を得られた場合。
架電の際、本人から「今後は個人名だけではなく会社名から名乗って良い」との了承が得られたものについては、架電期間終了後一週間以内を目処に件数を機構へ報告する。（様式不問）
- ⑨ 返還期限猶予を希望した場合
返還者本人の事情が本機構の返還期限猶予事由（別紙 13）に該当し、返還期限猶予を希望する場合は、返還期限猶予希望者報告書（別紙 14）に必要事項を記載し、電子メール（暗号化ソフトを使用）で当日の架電終了後、翌営業日中に本機構に通知する。ただし、提出が遅延するようなやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。
- ⑩ その他取り次ぎが特に必要と判断された場合。
どのような内容かを聴取し、架電結果に入力する。奨学生からの照会について（別紙 15）に記載の上、電子メール（暗号化ソフトを使用）で当日の架電終了後、翌営業日中に本機構に通知する。
- (7) 架電結果データの受け入れ
電子媒体（暗号化USBメモリ等）による。架電結果フォーマット（別紙 16）及び架電データコード表（別紙 17）参照。受け入れの際は暗号化ソフトを使用し、データを暗号化して引き渡しをする。
1度の折衝で架電結果データの記事（本文）が上限（430文字）を超える場合は、連続する次のデータレコードに記事（本文）を分割して引き渡しをすることとする。
- (8) 手数料の積算方法
① 手数料は基礎費用と通話成功した場合の報酬とに分けて積算する。基礎費用は、所定の架電回数を満たしているものとする。ただし、架電期間中に機構から架電中止の連絡があったもの、電話番号不使用等により、架電先がなくなったものについてはこの限りではない。
※ 通話成功とは、本機構が想定している通話対象者（別紙 5 参照）に用件

を伝えることが出来た場合を指す。

A : 1件あたりの基礎単価

B : 委託件数（架電開始時点での件数）

R s : 成功報酬率（基礎単価に対する率）：100%

N : 通話対象者との通話成功件数

基礎費用 $A \times B$

通話対象者と通話成功による報酬 $A \times R s \times N$

※ 入札にあたっては総価を用いるため、上記Bの委託件数及びNの通話成功件数については、それぞれ予定件数・通話成功予測件数として、総価を積算し入札することになるが、業務に対して支払われる手数料については、実際に委託した件数及び通話成功件数で計算することを承知したうえで見積もること。なお、今回の入札に際して使用する通話成功予測件数は、過去に実施した同様の業務における通話率等を考慮した数字を仮定として使用している。

- ② 架電対象データのうち、下記の者については、担当部署により架電先なしデータ（別紙 18）を作成し、電子メール（暗号化ソフトを使用）により架電前に依頼する。なお、ここで連絡した者については、架電中止とし、手数料の対象外とする。

・人的保証および海外人機で、本人自宅電話番号・携帯電話番号・勤務先電話番号、連帯保証人自宅電話番号、保証人自宅電話番号が未登録の者。

・機関保証で、本人自宅電話番号・携帯電話番号・勤務先電話番号が未登録であり、なお且つ、その他連絡先電話番号・その他連絡先携帯電話番号のいずれも未登録の者。

担当部署より連携されたデータについては委託時に受け取ったデータとの突合せを行い、双方で整合性を担保することとする。

- ③ 架電対象データを委託してから、架電開始までに架電中止の依頼があったものに関しては、手数料の対象外とする。この際手数料対象外とした対象者を架電中止者リスト（別紙 19）の様式に従ってリストを作成し、架電期間終了後、ファイル毎の内訳のわかる電子データで報告することとする。

- ④ 架電を実施した結果、人的保証および海外人機においては本人自宅電話番号・携帯電話番号・勤務先電話番号、連帯保証人自宅電話番号、保証人自宅電話番号のすべて、機関保証においては本人の各電話番号の他、その他連絡先電話番号、その他連絡先携帯電話番号のいずれも不使用、または他人が使用していることが判明し必要な架電回数が実施できなくなったことが判明した場合の基礎費用に関しては、手数料の対象とする。

- ⑤ 手数料が発生する対象者（受託料対象者・本人以外の連絡先通話成功対象者・通話成功対象者）はそれぞれ、その対象者をまとめたリスト（別紙 20）を作成して電子データで報告することとする。手数料対象者リスト（受託料対象者リスト、本人以外の連絡先通話成功対象者リスト、通話成功対象者リスト）及び前述の事前中止者リストの提出期限は架電期間終了後一週間以内とする。具体的な提出期限については後日連絡する。業務終了報告書（別紙 21）と併せて提

出することとする。

- ⑥ 架電対象データの取込時に過去の架電により重クレーム等となった架電先については、機構と協議の上、架電対象から除外をしてもよい。この場合は、手数料の対象外とする。上述の②、③および本項により手数料対象外となったものについては、その内訳がわかる資料とあわせて件数をデータ（別紙 22）で報告することとする。
- ⑦ 架電対象データから手数料の対象外となったもの（上述②、③、⑥）を除いた、架電対象者については委託期間内に全ての架電を漏れなく履行することとする。
- ⑧ 本委託業務の実施に係る経費は、別に手数料が定められていない限り、入札価格に含まれるものとする。

(9) その他

- ① 架電記録については全て架電結果データに入力する。ただし、連絡がついたことによる架電終了者、及び架電中止データなどによる架電中止者等、所定の架電回数を実施できないものについてはその限りではない。

架電結果データは架電対象データコード表（前述（7）、別紙 17）に従って架電先・応答した相手・折衝内容等を入力し、架電期間終了後、次回データ委託日までに電子媒体（暗号化USBメモリ等）で本機構に引き渡す。ただし、提出が遅延するようなやむを得ない事情が生じた場合、また事前の打ち合わせでの変更があった場合にはこの限りではない。また、通話対象者（本人・連帯保証人・保証人）との通話率、入金約束率等、架電時間別に詳細・統計がわかる分析結果表を架電ファイルごとに架電先別（別紙 23）、架電ファイルごとに通話対象者別（別紙 24）に作成し併せて引き渡す。また、架電回数ごとにおける通話対象者との架電成功件数を記録し、報告する。（別紙 25）なお、分析結果表は電子媒体で報告する。

- ② 架電が終了したことに対する通話終了件数（架電内容を伝えることが出来た件数）と通話終了率を記録し架電終了後に電子媒体で報告（前述 別紙 13-②）する。（ただし、通話成功した場合による通話成功件数と通話成功率はその限りではない。）
- ③ 架電中止については、データ委託後、架電期間中に担当部署にて架電中止データ（前述 別紙 19）を作成し、電子メール（暗号化ソフトを使用）により依頼する。機構から連絡のあった対象者の架電はすみやかに中止し、架電結果データに『架電中止』の交渉記録を残すこととする。
- ④ サービサーからの架電の電話番号は非通知ではなく、通知することとする。ただし、勤務先については非通知とする。
- ⑤ 架電期間中、本機構職員による架電実施したコールセンターへの実地検査を行い、通話記録の確認を行う。（年1回）そのため、音声データ等を保存しておくこととする。（後述(9)－⑦とも関連）

- ⑥ それぞれの架電期間終了時には業務終了報告書（前述（8）－⑤、別紙 21）をすみやかに提出することとする。
- ⑦ 返還者からのクレームに対する調査及び上記⑤の現地検査での通話記録の確認の際に、本機構の求めに応じて架電及び受電時の会話を確認できるよう、最低限、実施期間の翌月の末日までは音声データを保存しておくこととする。
また、機構からの依頼により発生する調査および録音音声のテープ起こしなどの業務もあわせておこなうこととする。
- ⑧ 債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドラインにより、仕様の内容が法に抵触するおそれがある場合は機構とサービサーとの協議により随時、仕様内容を変更することとする。
- ⑨ 架電期間中にシステムのメンテナンスの必要が生じた場合は、別途協議して停止日を確認することとする。
- ⑩ 毎月1回定例会議を実施し架電実績・状況について中間報告をすること。日程及び議題・役割等については別途協議して決めることとする。
- ⑪ 各マニュアルについて修正の必要が生じた場合は、機構とサービサーとの協議により、随時見直しを行うこととする。
- ⑫ コールセンターの運営スケジュールを各月末までに機構にデータ（別紙 26）で周知することとする。
- ⑬ 災害に伴う災害救助法が適用された地域については機構より架電中止の様式に含め報告する（前述 別紙 19）。災害による架電の中止期間は1ヶ月を目安とするが、翌月以降の架電については状況の確認・猶予の指導を含めて実施することが望ましい。（前述 別紙 3-①、②、③）
サービサーにおいては機構からの報告に従い市町村毎に架電の中止・再開・確認の制御を行うこととする。
- ⑭ 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、架電を中止とする。

8. 受託会社（債権回収会社）の守秘義務等

- (1) 本機構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こと。
- (2) 在職時はもちろん退職後までの責任を明記した「秘密保持及び個人情報保護に関する誓約書」を提出した者を本機構業務の従事者とし、その誓約書の開示をすること。
- (3) 関係法規等の教育体制の開示をすること。
- (4) 架電従事者は、債権回収会社での架電業務の通算が修業1年以上（債権回収会社が同等と認定する者を含む）の者を従事者とする。
- (5) システムセキュリティーの開示を行うこと。また、業務が終了し、保存期間経

過後は速やかにデータの抹消をすること。

- (6) (1)～(5)について業務体制に疑問等が生じた際は、適宜質疑等を行い、相応しくないと判断した場合は、その結果を該当業者に報告し業務の改善を求める。応じられない場合は契約対象から除外（契約解除も含める）する。

9. 業務実施体制

業務開始までの準備期間として以下を執り行うこと。

- (1) 架電内容の統一を図るため、対象者の状況に応じた架電マニュアルをサービスにおいても作成すること。マニュアル作成後、その内容に関し機構と協議し、機構が求める修正に応じることとする。
- (2) 架電計画・人員体制図・オペレータ配置図、教育体制について落札決定後20日以内に機構に提示すること。また進捗状況について機構の求めに応じ、随時報告すること。業務実施体制等に疑義がある場合は、適宜質疑等を行い、機構が相応しくないと判断した場合は、その結果を該当業者に報告し業務の改善を求める。応じられない場合は契約対象から除外（契約解除も含める）する。
- (3) 上記について業務開始までに機構と複数回協議し、合意の上業務にあたること。機構は準備の進捗状況について業務開始前に実地検査を行う場合がある。

特に業務実施体制として以下の点を遵守すること。

- (4) オペレータと管理者（SV）を配置したコールセンターを有すること。
- (5) オペレータの退職などにより業務に滞りが発生しないよう、要員の補充体制が構築されていること。
- (6) オペレータは、次の要件を兼ねそろえている者とする。
- ①一般常識を持ち、応対マナーが優れている者
 - ②応対業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力等）を有する者
 - ③電話応対に関する基礎的な研修を受けている者
 - ④機構の奨学金制度について理解し、問合せに対して基礎的な受け答えができる者
 - ⑤サービスでの架電業務の通算が修業1年以上（サービスが同等と認定する者を含む）の者を従事者とする。
- (7) 管理者（SV）は、次の要件を兼ねそろえている者とする。
- ①オペレータ及び管理者としての実務経験が3年以上あり、オペレータに必要な要件を全て兼ねそろえていること。
 - ②オペレータで対応できない問合せに適切に対応できること。
 - ③オペレータに対し、業務の履行に際し必要な研修・指導を行うことができること。
- (8) 管理者（SV）は、オペレータに対して次に掲げる事項を指導し、遵守させる義務を負う。
- ①オペレータが、業務の遂行にあたって全力を挙げて専念し、その責任を果たすこと。
 - ②オペレータが業務を遂行するにあたり、法令及び規則等に従うこと。
 - ③オペレータが、オペレータとしての信用を傷つけ、又は機構全体の不名誉となるような行為を行わないこと。

10. その他

- (1) 定めのない事項等

仕様書に定めのない事項また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。

(2) 制度変更に係る仕様変更等

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持って協議決定することとする。

1 1. 検査職員及び監督職員

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 3-①②③、別紙 4-①、別紙 6、別紙 10-②、別紙 11、別紙 12-①、別紙 16、別紙 17、別紙 18、別紙 19、別紙 25 は添付を省略

平成29年度 月別見積件数

	不能請求架電			加入督促架電			請求架電					入金約束			合計
	件数	成功見込 43.90%	ファイル数	件数	成功見込 49.00%	ファイル数	件数	成功見込	各月成功 率	ファイル数		件数	成功見込 30.0%	ファイル数	各月件数
									紙請求	口座紙請求					
4月	3,007	1,319	21ファイル	882	432	4ファイル	4,837	1,819	37.6%	4ファイル	12ファイル	1,000	300	1ファイル	9,726
5月	2,241	983	21ファイル	991	485	4ファイル						1,000	300	1ファイル	4,232
6月	3,031	1,330	22ファイル	276	135	4ファイル	16,795	4,518	26.9%	7ファイル	15ファイル	1,000	300	1ファイル	21,102
7月	2,372	1,041	21ファイル	1,045	511	4ファイル						1,000	300	1ファイル	4,417
8月	5,221	2,291	21ファイル	24,857	12,179	4ファイル	4,814	1,810	37.6%	4ファイル	12ファイル	1,000	300	1ファイル	35,892
9月	2,415	1,060	22ファイル	821	402	4ファイル	6,832	1,934	28.3%	5ファイル	5ファイル	1,000	300	1ファイル	11,068
10月	7,061	3,099	21ファイル	1,022	500	4ファイル	6,113	2,298	37.6%	4ファイル	12ファイル	1,000	300	1ファイル	15,196
11月	2,719	1,193	21ファイル	1,107	542	4ファイル						1,000	300	1ファイル	4,826
12月	5,772	2,533	22ファイル	1,642	804	4ファイル	21,815	5,868	26.9%	7ファイル	15ファイル	1,000	300	1ファイル	30,229
1月	1,860	816	21ファイル	1,583	775	4ファイル						1,000	300	1ファイル	4,443
2月	2,563	1,124	21ファイル	1,681	823	4ファイル	5,920	2,226	37.6%	4ファイル	12ファイル	1,000	300	1ファイル	11,164
3月	2,218	973	22ファイル	547	268	4ファイル	10,291	2,912	28.3%	5ファイル	5ファイル	1,000	300	1ファイル	14,056
合計	40,480	17,762		36,454	17,856		77,417	23,385				12,000	3,600		166,351

- ※ 紙請求:年賦で払込票を用いて返還する返還者
- ※ 口座紙請求:口座振替で返還するところ、口座未登録のため払込票による入金をする返還者
- ※ 架電開始前に担当部署から電子メール(暗号化ソフトを使用)で中止依頼したものを除く。
- ※ 入金不履行者への架電については、入金の状況により想定より件数が減少する場合がある。
- ※ 各ファイルについて、実施時期・対象者の有無によっては対象が存在しないファイルがあり得る。

平成29年度振替不能・口座加入督促・請求架電スケジュール

平成29年度架電期間

	データ委託日	データ委託時刻	委託種別	架電期間	架電日数
4月	4月5日(水)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	4月6日(木) ~ 4月25日(火)	20日
			紙請求	4月6日(木) ~ 4月28日(金)	23日
5月	5月10日(水)	13時	不能請求/口座加入督促/入金約束	5月11日(木) ~ 5月25日(木)	15日
6月	6月6日(火)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	6月7日(水) ~ 6月23日(金)	17日
			紙請求	6月7日(水) ~ 6月29日(木)	23日
7月	7月7日(金)	13時	不能請求/口座加入督促/入金約束	7月8日(土) ~ 7月25日(火)	18日
8月	8月8日(火)	13時	不能請求/口座紙請求/入金約束	8月9日(水) ~ 8月24日(木)	16日
			口座加入督促	8月9日(水) ~ 8月31日(木)	23日
			紙請求	8月9日(水) ~ 8月30日(水)	22日
9月	9月7日(木)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	9月8日(金) ~ 9月25日(月)	18日
			紙請求	9月8日(金) ~ 9月29日(金)	22日
10月	10月10日(火)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	10月11日(水) ~ 10月25日(水)	15日
			紙請求	10月11日(水) ~ 10月30日(月)	20日
11月	11月9日(木)	13時	不能請求/口座加入督促/入金約束	11月10日(金) ~ 11月23日(木)	14日
12月	12月7日(木)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	12月8日(金) ~ 12月25日(月)	18日
			紙請求	12月8日(金) ~ 12月26日(火)	19日
1月	1月9日(火)	13時	不能請求/口座加入督促/入金約束	1月10日(水) ~ 1月25日(木)	16日
2月	2月8日(木)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	2月9日(金) ~ 2月23日(金)	15日
			紙請求	2月9日(金) ~ 2月27日(火)	19日
3月	3月9日(金)	13時	不能請求/口座加入督促/口座紙請求/入金約束	3月10日(土) ~ 3月23日(金)	14日
			紙請求	3月10日(土) ~ 3月30日(金)	21日

※スケジュールについては業務開始前までに提示の上協議し確定する。

※10月から3月の架電期間については、確定してものを短縮する場合がある。

平成 年 月 日

〇〇〇債権回収株式会社 御中

独立行政法人 日本学生支援機構 返還部

架電データ(USB)送付状

下記のとおり架電データ(USB)を送りますのでご査収願います。
受領後は「受領証」を送付願います。

記

ファイル数合計	ファイル(うち	ファイルはデータ補完用)
	架電対象件数	件

※詳細は別紙の通り

USB正一本

..... 切取り線

平成 年 月 日

独立行政法人 日本学生支援機構 返還部 殿

〇〇〇債権回収株式会社

架電データ(USB)受領証

下記のとおり架電データ(USB)を受領しました。

記

ファイル数合計	ファイル(うち	ファイルはデータ補完用)
	架電対象件数	件

※詳細は別紙の通り

USB正一本

●不能架電実施方法
架電実施順位一覧

区分	摘要	発送物	委託ファイル名	架電優先順位			架電回数			住所調査	成功報酬	口座申込書 希望(※2)
				1位	2位	3位(※1)	1位	2位	3位			
振替不能6	人的保証本人宛	本人宛請求書	6本	本人	連帯保証人	-	3	2	○	○		
	人的保証連帯保証人宛	連帯保証人宛請求書	6連	連帯保証人	本人	-	2	3	○	○		
	機関保証口座加入	機関保証本人宛請求・調査票	6キ加入	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	機関保証口座未加入	機関保証本人宛請求(口座未加入者)・調査票	6キ未加入	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
延滞 8	人的保証連帯保証人宛	連帯保証人宛請求書	8連	連帯保証人	本人	-	2	3	○	○		
	人的保証本人宛	本人宛請求書	8本	本人	連帯保証人	-	3	2	○	○		
延滞 10	機関保証	機関保証本人宛請求書	8キ	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	人的保証保証人宛	保証人宛督促状(本人名での請求書同封)	10保	保証人	本人	連帯保証人	2	3	○	○		
	人的保証連帯保証人宛	連帯保証人宛請求書	10連	連帯保証人	本人	-	2	3	○	○		
	人的本人宛	本人宛請求書	10本	本人	連帯保証人	-	3	2	○	○		
延滞 12	機関保証	機関保証本人宛請求書	10キ	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	人的保証本人宛(期失予告)	本人宛請求書	12法本	本人	連帯保証人	-	3	2	○	○		
	人的保証連帯保証人宛	連帯保証人宛請求書	12連	連帯保証人	本人	-	2	3	○	○		
	人的保証本人宛	本人宛請求書	12本	本人	連帯保証人	-	3	2	○	○		
機関保証 無延滞	人的保証保証人宛	保証人宛督促状(本人名での請求書同封)	12保	保証人	本人	連帯保証人	2	3	○	○		
	機関保証口座未加入無延滞	本人宛請求書	キ無	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
機関保証 延滞2ヶ月	機関保証口座未加入無延滞	本人宛請求書	キ無90	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	機関保証口座未加入延滞2ヶ月	本人宛請求書	キ予告	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
機関保証 延滞6月未満	機関保証口座未加入延滞2ヶ月	本人宛請求書	キ予告90	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	機関保証口座未加入延滞6月未満	本人宛請求書	キ請求	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
機関保証 延滞14ヶ月以上(※4)	機関保証口座未加入延滞6月未満	本人宛請求書	キ請求90	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		
	機関保証本人宛(法的予告) 延滞1年以上	本人宛請求書	キD	本人	(※1)その他連絡	-	5	-	○	○		

- 架電順位と回数について:
- ・第一順位の所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し所定の架電回数を満たすこと。
 - ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
 - ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、第一順位と第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)の架電回数を合計で所定の架電回数を満たすこと。
 - ・通話が成功しない場合は、最低でも上記に従い所定の架電回数を実施すること。所定の回数を超えて架電を行なう場合、対象は第一順位、第二順位のどちらかにすること。
 - ・「振替不能6」の機関保証選択者で6キ加入、6キ未加入の者については必ず一度はその他連絡先に架電し、その他連絡先が無い等、止むを得ない場合に本人勤務先に架電すること。その他連絡先への架電は、基本的に自宅架電とする。自宅番号が無い場合等はその他連絡先携帯番号に架電。時間帯は仕様書記載の時間帯とする。

(※1)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

(※2)「振替不能3」のうち機関保証選択者(機3)については、第一順位3回以内で対象者と通話ができなかった場合は、4回目以降は第二順位に架電をすること。

(※3)口座申込書要望:月概ね1,000件

(※4)機関保証 延滞14ヶ月以上(キD)については3の倍数月(3, 6, 9, 12月)に対象者が出力される。

架電先について: 本人における架電先:本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)
連帯保証人における架電先:連帯保証人自宅
保証人における架電先:保証人自宅
その他連絡先における架電先:その他連絡先自宅・その他連絡先携帯

●口座加入督促架電 実施方法
架電実施順位一覧

	委託ファイル名	通知発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位	1位	2位	3位		
1	人未加入	本人(加入督促通知)	リレー口座加入申込書同封	本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	
2	機未加入	本人(加入督促通知)	リレー口座加入申込書同封	本人	(*)その他連絡	-	5	-	-	5	
3	人未加入(猶予切れ)	本人(猶予切れ通知)	-	本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	
4	機未加入(猶予切れ)	本人(猶予切れ通知)	-	本人	(*)その他連絡	-	5	-	-	5	

【人的】

- ・第一順位の所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)の架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)
連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅
保証人における架電先: 保証人自宅

●入金約束不履行架電 実施方法
架電実施順位一覧

委託ファイル名	分割返還者	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
			1位	2位	3位	1位	2位	3位		
1 入金約束不履行	本人		本人	連帯保証人等	-	3	2	-	5	J

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話できた場合は、架電を終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は第一順位、第二順位への合計架電回数で所定の架電回数を満たすこと。
- ・連帯保証人等の連絡先が未登録の場合は、本人に5回以上架電するものとする。

本人における架電先：本人自宅・本人携帯・本人勤務先（本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合）
連帯保証人等における架電先：連帯保証人等自宅

●請求架電 実施方法
架電実施順位一覧

	委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1	①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2	②	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
3	③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
4	④	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
5	⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
6	⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
7	⑦	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
8	⑧	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧
9	新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
10	新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
11	新A-2(2)	連帯保証人	本人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
12	新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
13	A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
14	A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
15	A-2(2)	連帯保証人	本人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
16	A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
17	B	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
18	C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
19	D	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
20	E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
21	F	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
22	G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
23	H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
24	J	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
25	K	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の者の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)
連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅
保証人における架電先: 保証人自宅

4月請求

委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
			1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1 ①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2 ③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
3 ⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
4 ⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
5 新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
6 新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
7 新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
8 新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
9 A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
10 A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
11 A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
12 A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
13 C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
14 E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
15 G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
16 H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅

保証人における架電先: 保証人自宅

6月請求

	委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1	①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2	②	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
3	③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
4	⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
5	⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
6	⑦	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
7	⑧	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧
8	新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
9	新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
10	新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
11	新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
12	A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
13	A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
14	A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
15	A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
16	C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
17	D	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
18	E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
19	G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
20	H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
21	J	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
22	K	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先:本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先:連帯保証人自宅

保証人における架電先:保証人自宅

8月請求

委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
			1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1 ①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2 ③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
3 ⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
4 ⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
5 新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
6 新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
7 新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
8 新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
9 A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
10 A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
11 A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
12 A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
13 C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
14 E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
15 G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
16 H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅

保証人における架電先: 保証人自宅

9月請求

	委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1	①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2	②	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
3	③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
4	④	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
5	⑦	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
6	C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
7	D	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
8	E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
9	F	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
10	J	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅

保証人における架電先: 保証人自宅

10月請求

委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
			1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1 ①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2 ③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
3 ⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
4 ⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
5 新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
6 新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
7 新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
8 新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
9 A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
10 A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
11 A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
12 A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
13 C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
14 E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
15 G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
16 H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅

保証人における架電先: 保証人自宅

12月請求

	委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1	①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2	②	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
3	③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
4	⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
5	⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
6	⑦	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
7	⑧	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧
8	新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
9	新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
10	新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
11	新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
12	A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
13	A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
14	A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	B
15	A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	A-3
16	C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
17	D	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
18	E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
19	G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
20	H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
21	J	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
22	K	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	K⑧

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先:本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先:連帯保証人自宅

保証人における架電先:保証人自宅

2月請求

委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
			1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1 ①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2 ③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
3 ⑤	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
4 ⑥	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥
5 新A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
6 新A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
7 新A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
8 新A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
9 A-1	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-1
10 A-2(1)	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	A-2
11 A-2(2)	連帯保証人		連帯保証人	本人		2	3		5	B
12 A-3	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3		5	A-3
13 C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
14 E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
15 G	連帯保証人	保証人宛督促状	保証人	連帯保証人	本人	3	2	-	5	G⑤
16 H	本人	保証人宛督促状	保証人	本人	連帯保証人	2	3	-	5	H⑥

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

本人における架電先: 本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先: 連帯保証人自宅

保証人における架電先: 保証人自宅

3月請求

	委託ファイル名	請求書発送先	その他発送物	架電優先順位			架電回数			必要架電回数	架電マニュアル
				1位	2位	3位(*)	1位	2位	3位		
1	①	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
2	②	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
3	③	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
4	④	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
5	⑦	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦
6	C	本人		本人	連帯保証人	-	3	2	-	5	C①
7	D	本人		本人	連帯保証人	-	3	-	-	3	D②
8	E	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	E③
9	F	連帯保証人	保証人宛督促状	連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	F④
10	J	連帯保証人		連帯保証人	本人	-	2	3	-	5	J⑦

【人的】

- ・第一順位所定の架電回数以内で対象者と通話が出来た場合は、架電を終了とする。
所定の架電回数を満たしても通話が出来ず、かつ第二順位が設定されている場合は、架電先を第二順位に移し、所定の架電回数を満たすこと。
- ・第二順位の架電で、1回目に通話できた場合は、架電終了とする。
- ・第一順位の架電対象の電話番号不使用等により所定の架電回数を満たすことが不可能な場合は、
第一順位、第二順位(第三順位が設定されている場合は、第三順位を含む)への架電回数合計で所定の架電回数を満たすこと。

【機関】

(*)本人における架電先(第一順位)が未登録の時は「その他連絡先」を架電対象とする。(架電回数は5回までとする。)

本人における架電先:本人自宅・本人携帯・本人勤務先(本人自宅・携帯に繋がらず止むを得ない場合)

連帯保証人における架電先:連帯保証人自宅

保証人における架電先:保証人自宅

■ ■ ■ 口座振替(リレー口座)加入申込書【郵送用】 ■ ■ ■

日本学生支援機構(JASSO)の奨学金は、貸与制であり、貸与終了後は必ず返還する義務があります。この返還金は、直ちに後輩の奨学金として貸与する仕組みとなっており、返還が円滑に行われないと、後輩の奨学金貸与に重大な支障をきたすことになります。

一人ひとりが奨学生としての責任を果たすことにより、初めて成り立つこの制度の仕組みを理解していただき、約束どおりの返還にご協力ください。

◎ お申込みにあたって

奨学金の返還は、口座振替(引落し)により行います。必ず全員が加入しなければなりません。口座振替(引落し)によって、返還を迅速・確実に行うことができます。

1. 郵送で加入手続きをします。(コピー等を保管してください。)
2. 取扱金融機関

ゆうちょ銀行、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行、信託銀行、信用金庫、労働金庫

※信用組合・農業協同組合・外国銀行・その他一部銀行(新生銀行、セブン銀行など)では取り扱っていません。

3. 振替手数料は無料です。
4. 奨学生本人以外の預・貯金口座でも申込ができます。ただし、奨学金は奨学生本人に対して貸与されていますので、奨学生本人が機構に対して返還する義務を負っています。したがって、延滞があった場合には、奨学生本人に対して督促等が行われます。
5. 振替用口座を変更する場合は、改めて変更手続きを行ってください。
変更手続き後、新口座からの振替開始までに1~2か月程度かかります。この申込書はJASSOホームページからダウンロードできます。
6. 他の奨学生番号にて、既に口座振替(リレー口座)に加入している場合も、再度加入手続きをしてください。
(既に加入している口座の名義人氏名と今回申し込む口座の名義人氏名が同一の場合は、振替用口座は今回の加入口座に統一されます。)
7. 奨学生番号が2つ以上あり、複数の口座や名義の異なる口座からの返還を希望する場合は、奨学金返還相談センター(下記参照)まで電話でお問い合わせください。

◎ 記入上のご注意

1. 記入例を参考に記入してください。
2. 奨学生番号・氏名・生年月日・住所・電話(携帯電話)・勤務先は必須項目です。記入漏れのないよう注意してください。
3. 金融機関届印を確認のうえ押印してください。
4. 口座名義人住所は金融機関に登録の住所を記入してください。
5. 書類に不備がある場合は、奨学生本人に返送します。口座振替加入申込書を同封しますので、再度手続きをしてください。

◎ 加入後のご連絡について

1. 口座加入後、口座振替加入通知等を送ります。
2. 振替開始月・振替額等を必ず確認し、振替日に振替不能にならないよう注意してください。

※ わからないこと、知りたいことがあれば、まず機構のホームページをご覧ください。

◆ JASSOホームページ ◆

<http://www.jasso.go.jp/henkan/houhou/index.html>

◆ スカラネット・パーソナル ◆

奨学金情報の閲覧・確認ができます。転居・改姓・勤務先変更等の届出及び繰上返還の申込が可能です。

<https://scholar-ps.sas.jasso.go.jp/>

◆ モバイルサイト・モバイルメールマガジンのご案内 ◆

返還振替日などの情報を掲載したメールマガジンを配信しています。

こちらからご登録ください。⇒ <http://daigakuje.jp/jasso/> →



◆ 電話でのお問い合わせ ◆

奨学金返還相談センター TEL: 0570-666-301(ナビダイヤル・全国共通)

※海外からの電話、一部携帯電話、一部IP電話は、専用ダイヤル TEL: 03-6743-6100へ



はばたく翼、ささえる掌 Catching Dreams-You! Supporting Hands-JASSO!



独立行政法人
日本学生支援機構
JASSO Japan Student Services Organization

市谷事務所 〒162-8412 東京都新宿区市谷本村町10-7
<http://www.jasso.go.jp/>



日本学生支援機構 返還促進課 宛

年 月 日

下記の者については、口座加入用紙送付の旨要望があったため、口座加入用紙を送付いたしましたので、報告します。

〇〇債権回収株式会社
TEL xxx-xxxx-xxxx
FAX xxx-xxxx-xxxx

口座加入用紙送付者報告書

奨学生番号	漢字氏名	発送日	口座加入用紙送付先住所	宛名 (本人・連帯保証人・ その他【続柄】)	連絡先電話番号	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

振替不能架電

別紙9



日本学生支援機構 返還促進課 宛

年 月 日

下記の者については、口座加入用紙送付の旨要望があったため、口座加入用紙を送付いたしましたので、報告します。

〇〇債権回収株式会社
TEL xxx-xxxx-xxxx
FAX xxx-xxxx-xxxx

口座加入用紙送付者報告書

奨学生番号	漢字氏名	発送日	口座加入用紙送付先住所	宛名 (本人・連帯保証人・ その他【続柄】)	連絡先電話番号	備考
1 12304176543	奨学 次郎	2015/10 /14	133-0057 東京都江戸川区西小岩5-2-4 タイガーマンション	奨学 太郎	080-1234-5678	
2 101 990876	奨学 三郎	2015/10 /20	581-0052 大阪府八尾市竹湊1-2 シャト レーゼ405号室	奨学 三郎	090-9876-1234	
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

払込票

独立行政法人 日本学生支援機構 御中

下記のお客様へ当社よりご案内申し上げましたので、ご対応の程よろしくお願い致します。

2017/xx/xx

〇〇債権回収株式会社
コールセンター
TEL XXX-XXX-XXXX
FAX XXX-XXX-XXXX**払込票送付希望者報告書**

計 1人 1件

払込票送付希望者							
キー奨学生番号	処理奨学生番号	氏名	払込票送付先住所	宛名	連絡先電話番号	申出者	備考
123カ12345	801カ98765	奨学 太郎	123-4567 東京都 ほげ区 ほげ町 123 あげあげマンション201	奨学 太郎	090-1234-5678	本人	

1
2

架電先携帯第一順位の通話成功件数等報告

不能架電	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
架電対象件数												
(内携帯第一順位)												
成功件数												
(内携帯第一順位)												
成功率	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
(内携帯第一順位)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
終了件数												
終了率	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

※各所に件数および割合を記載。

各項目について

項目名	内容
架電対象件数	機構委託の架電対象件数のうち、事前中止・架電なしのものを除いた件数
(内携帯第一順位)	└上記のうち、携帯第一順位に該当する件数
成功件数	架電順位の該当者(本人・連帯保証人・保証人)に対してマニュアルに定める案内が完了した件数
(内携帯第一順位)	└上記のうち、携帯第一順位に該当する件数
成功率	架電対象件数に対して、成功件数の占める割合
(内携帯第一順位)	└上記のうち、携帯第一順位に該当するものの割合
終了件数	連帯保証人以外の両親等に対して、郵送物の案内などを行い架電を終了した件数
終了率	架電対象件数に対して、終了件数の占める割合

表面

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	<p>診断書(最近発行2か月以内)</p> <p>※就労困難の記載があること。 ※滞納している場合は、加療開始時期または発症時期に加え、現在も就労困難という記載があること。 ※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。</p> <p>【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。 ※給与所得者は年間収入200万円以下(給与所得以外の所得を含む場合は年間所得130万円以下)が承認の基準です。</p>	医師・病院長	<p>【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。</p> <p>※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)</p>	当1該年ごとの期間が継続する。
2. 生活保護受給中	<p>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)</p>	①社会福祉事務所長 ②民生委員		
3. 入学準備中	<p>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)</p> <p>【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。</p>	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	<p>※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)</p> <p>※各種試験に向けての準備は「入学準備中」ではありません。</p>	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	<p>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る)</p> <p>【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)</p> <p>【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、かつ離職日より1年以内であれば、「失業中」事由とする。</p>	①～④ 職業安定所長 ⑤～⑥ 退職した勤務先	<p>【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)を超える場合は左記①～⑥の証明書に加えて、⑦・⑧いずれかを提出して下さい。</p> <p>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)</p> <p>【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。</p>	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	<p>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か月分の給与明細コピー又は給与証明書(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)</p> <p>【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る。</p>	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	<p>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。</p> <p>【備考】対象: 平成27年(2015年)12月以後に卒業または退学等された方</p> <p>※平成27年(2015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)</p> <p>※⑧の住民票は、個人番号部分を非表示としたものを取得してください。</p>	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。
外国で研究中	<p>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</p>	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	<p>【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)</p>	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	<p>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)</p>	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	<p>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、職業能力開発総合大学校、国立看護大学校に在籍の場合</p>	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	<p>※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</p>	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28年度(平成27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28年度の証明書は平成28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27年(2015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 (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) (勤務先が2か所以上あるときはすべて同一月のもの) 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。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日本学術振興会等所属機関の長	
	※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「通常の返還期限猶予」となります。

◆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)
- 給与所得以外の所得を含む場合……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。

※ 返還期限猶予の願出に当たっては、個人番号カードの写し、通知カード等の個人番号が記載された書類を本機構に提出する必要はありません。

◎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/shogakukin/henkan_konnan/yuyo/index.html



独立行政法人 日本学生支援機構 御中

下記のお客様へ当社よりご案内申し上げましたので、ご対応の程よろしくお願い致します。

2017/ /

〇〇債権回収株式会社
コールセンター

TEL xxx-xxx-xxxx

FAX xxx-xxx-xxxx

猶予希望者報告書

計 1人 1件

猶予希望申出者

キ一奨学生番号	処理奨学生番号	氏名	受付日	架電先	通話相手	猶予事由	送付先住所	宛名	連絡先電話番号	備考
12345678900	12345678900	奨学 太郎	2015/11/17	連保人宅	連保人	病気	226-0013 神奈川県横浜市ほげ区ほげ123-45	奨学 太郎	070-1234-5678	

1

●手数料対象者リスト

項 目	属性	桁数	BYTE数
委託ファイル番号	N	10	10
処理奨学生番号	X	11	11
奨学生氏名(漢字)	N	20	40
奨学生氏名(カナ)	X	30	30

エクセルデータでの提出とする。
手数料の発生する種類別にファイルを分けること。
各委託ファイル毎にシートを分けても可とする。

独立行政法人日本学生支援機構 御中

平成 年 月 日
 ○○債権回収株式会社

平成 年 月 日付「 」に基づき、平成 年 月受託分の
 督促架電業務を完了しましたのでご報告申し上げます。

平成 年度 月実施架電内訳 業務実施期間:平成 年 月 日～ 年 月 日

項番	ファイル名	業務終了報告書での名称	対象件数	事前中止依頼件数	架電なし	受託料対象件数	単価	基本受託料金額(税抜)	架電成功数	その他連絡先成約数	合計	単価	成功報酬(税抜き)	合計受託料(税抜き)
1	6回目本人	6回目本人(人的)												
2	6回目連保	6回目連保(人的)												
3	6-キ加入	6回目(機関保証)												
4	6-キ未加入	6ヶ月(機関保証)												
5	8-連保	8ヶ月連保(人的)												
6	8-本人	8ヶ月本人(人的)												
7	8-キ加入	8ヶ月(機関保証)												
8	10-保証人	10ヶ月保証人(人的)												
9	10-連保	10ヶ月連保(人的)												
10	10-本人	10ヶ月本人(人的)												
11	10-キ加入	10ヶ月(機関保証)												
12	12-法的予告	12ヶ月本人												
13	12-連保	12ヶ月連保												
14	12-本人	12ヶ月本人												
15	12-保証人	12ヶ月保証人												
16	機関 延滞無	キ無90												
17	機関 延滞2	キ予告												
18	機関 延滞2	キ予告90												
19	機関 延滞6未済	キ請求												
20	機関 延滞6未済	キ請求90												
21	10キ	キD												
		小 計												
		受託料対象件数合計												
		通話成功件数合計												
		合計受託料												

フォーマットについては適宜協議する。

完了報告の内容としては以下の通り。

- ・各項目における基礎費用(受託料対象件数)、成功報酬の内訳が明らかとなっていること
- ・リレー口座加入用紙送付件数が明らかなこと
- ・機構に提示の各種リストにより、件数および金額が導出されていること

各項目について

項目名	内容
対象件数	機構委託時の件数
事前中止依頼件数	機構より連絡された事前中止の件数
架電なし	架電先なし・クレームによる除外等で架電対象とならなかった件数
受託料対象件数	事前中止・架電なしを除いた、架電先対象となるものの件数
単価	基礎費用となる単価
基本受託料金額	受託料対象件数×単価 による総計
架電成功数	架電成功となった件数
その他連絡先成約数	機関保証の対象者で、その他連絡先への架電が成功した件数
合計	成功件数の合計
単価	架電成功となるものの単価
成功報酬(税抜き)	成功件数×単価による総計
合計受託料(税抜き)	基本受託料金額+成功報酬の合計

独立行政法人日本学生支援機構 御中

平成 年 月 日
〇〇債権回収株式会社

業 務 完 了 報 告 書

平成 年 月 日付「 」に基づき、平成 年 月受託分の
督促架電業務を完了しましたのでご報告申し上げます。

平成 年度 月実施架電内訳

業務実施期間：平成 年 月 日～ 年 月 日

項番	ファイル名	業務終了報告書での名称	対象件数	開始前中止依頼件数	架電無し	受託料対象件数	単価	基本受託料金額(税抜き)	架電成約数	その他連絡先成約数	合計	単価	成功報酬(税抜き)	合計受託料(税抜き)	
1	①	人的保証													
2	②	機関保証													
3	①	人的保証(猶予切れ)													
4	②	機関保証(猶予切れ)													
	小 計														
	受託料対象件数合計														
	通話成功件数合計														
	合計受託料													0	

N月架電なし

ファイル名	事前中止	I 架電先なし	II クレーム	III I IIのうち 事前中止 と重複	I + II - III 合計
人1					
機1					
人2					
機2					
人3					
機3					
人4					
機4					
人5					
機5					
合計	0	0	0	0	0

各件数の内訳および対象者がわかる資料を別途添付すること

- ・処理奨学生番号
- ・キー奨学生番号
- ・本人漢字氏名
- ・本人カナ氏名
- ・対象となる委託ファイル名(人的1、機関1)

の情報と件数が明らかなこと。

各項目について

項目名	内容
事前中止	機構からの連絡による事前中止の件数
I 架電先なし	架電先なしにより、架電対象外となった件数
II クレーム	クレームにより架電対象外とした件数
III I IIのうち事前 中止と重複	I, IIのうち、事前中止の対象者と重複した件数。 二重カウントしない
I + II - III 合計	架電先なしとなるものの総計

【分析結果表】

1. 総受託件数
(内訳)

件

*同一奨学生番号複数回含まない

(件、%)

	通話		不通話		受託データ 件数	管理前中止 件数	架電無し 件数	管理合計 件数
	件数	率	件数	率				
①								
③								
新A-1								
A-1								
A-2(1)								
A-2(2)								
A-3								
C								
E								
G								
合計								

(備考) ()は入金約束である

各項目について

項目名	内容
通話(件数)	委託したもののうち、通話が成立した件数
通話(率)	┌ 委託したもののうち、通話が成立したものの割合
不通話(件数)	委託したもののうち、通話が成立しなかったものの件数
不通話(率)	┌ 委託したもののうち、通話が成立しなかったものの割合
受託データ	機構委託の架電対象件数
管理前中止	機構からの連絡による事前中止の件数
架電無し	架電先なしにより、架電対象外となった件数
管理合計	事前中止・架電なしを除いた、架電先対象となるものの件数

日	曜	受電対応時間
		部署名等
1	木	9:00~20:45
2	金	9:00~17:30
3	土	9:00~17:00
4	日	9:00~17:00
5	月	
6	火	
<p>様式は不問 各月の営業時間(始業~終業)がその月の 日付別で明らかとなること。</p>		
8	木	
9	金	
10	土	
11	日	
12	月	
13	火	
14	水	
15	木	
16	金	
17	土	
18	日	
19	月	
20	火	
21	水	
22	木	
23	金	
24	土	
25	日	
26	月	
27	火	
28	水	
29	木	
30	金	
31	土	

平成 29 年 月 日

受託実績証明書

当社は、平成 29 年 1 月 23 日付公告「平成 29 年度払込取扱票送付後の督促架電および口座加入督促架電」の入札にあたり、下記のとおり本件と同等の督促に係る架電契約を複数件受託したことを証明します。

契約件名・業務概要・架電件数	契約期間	契約先
	平成 年 月～ 平成 年 月	
	平成 年 月～ 平成 年 月	
	平成 年 月～ 平成 年 月	

※ 1 平成 26 年度以降、本件と同等の督促に係る架電業務を請負った架電契約実績を、複数件記載すること。

※ 2 契約先について開示ができない場合は業種を記載すること。

独立行政法人 日本学生支援機構

理事長 遠藤 勝裕 殿

社 名

代表者氏名

印