

## 全額繰上償還請求等債権に係る債権管理回収業務の委託における債権回収会社の選定結果について

住宅金融支援機構（以下「機構」といいます。）においては、業務の効率化を推進するため、独立行政法人住宅金融支援機構法第16条第1項第2号に基づき、債権管理回収業務の一部を債権回収会社へ委託することとしています。

この度、全額繰上償還請求等を行った個人向け融資債権に係る管理回収業務の一部を委託する債権回収会社の選定を行いましたので、下記のとおり公表します。

### 記

#### 1 債権回収会社に委託する業務の内容

個人向け融資債権等のうち、全額繰上償還請求等を行った債権に係る債権書類の授受・保管、債務者への通知、管理回収、経理処理、レポートニング、機構との連絡・協議等の業務等

#### 2 選定した会社

- 株式会社住宅債権管理回収機構
- エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社
- オリックス債権回収株式会社

#### 3 選定手続き

委託先の選定方法、評価項目及びその評価基準、その他選定に必要な事項について、機構内に設置したサービサー選考評価委員会が審議を行い、総合評価落札方式による入札手続を経て選定会社を決定した。

選定方法は、次のとおり

- ① 選定手続に参加する債権回収会社（以下「サービサー」という。）を、あらかじめ指名するのではなく、広く公募によって募集する。
- ② 選定会社数は、3社とする。
- ③ 業務執行体制、ガバナンス等の企画提案による技術点に、手数料単価等に基づく入札金額による価格点を加える総合評価落札方式によって選定を行う。

#### 4 評価項目、配点

「総合評価基準書」のとおり

## 5 選定結果

選定方式	総合評価落札方式	
落札者決定日	令和5年11月21日	
選定された者及び住所	<ul style="list-style-type: none"> <li>●株式会社住宅債権管理回収機構 (東京都新宿区水道町3番1号)</li> <li>●エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社 (東京都中野区本町二丁目46番1号)</li> <li>●オリックス債権回収株式会社 (東京都港区浜松町二丁目3番1号)</li> </ul>	
予定価格	同種の他の契約の予定価格を類推させる恐れがあるため公表しない。	
入札者ごとの総合点等 (1,140点満点) (落札価格:税抜)	株式会社住宅債権管理回収機構	773.1120点 (落札価格:224,088,717円)
	エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社	719.6880点 (落札価格:216,636,591円)
	オリックス債権回収株式会社	654.3980点 (落札価格:96,999,818円)
	D社	511.6160点
	(注)入札した6社のうち、予定価格の制限の範囲内になかった2社については、総合点を算出していない。	

## 6 照会先

〒112-8570 東京都文京区後楽一丁目4番10号  
 住宅金融支援機構 債権管理部 個人債権管理企画グループ  
 担当: 田中、藤巻  
 TEL 03-3812-1111 (大代表)

### <参考> 選定までの経過

#### 令和5年

- 7月13日…… 営業許可取得済の全てのサービサーあて、委託業務及び選定手続の概要について通知
- 8月3日…… 機構のホームページにおいて公表
- 8月4日…… 入札説明会の開催(参加11社)
- 9月1日…… 入札書及び企画提案書の提出期限(提出6社)
- 10月26日…… 開札

# 総合評価基準書

(件名：全額繰上償還請求債権等に係る債権管理回収業務の  
委託)

独立行政法人 住宅金融支援機構

## 1 はじめに

本書は、独立行政法人住宅金融支援機構が保有する全額繰上償還請求債権等の管理回収業務を委託する債権回収会社（サービサー）の選定に関する入札価格及び技術等の総合評価基準をとりまとめたものである。

## 2 総合評価の方法

総合評価（総合評価点）は、以下の算式により算出するものとする。

[総合評価点の算出式]

$$\begin{aligned} \text{総合評価点} &= \text{価格点（入札価格に対する得点。最大380点）} \\ &+ \text{技術点（技術等に対する得点。最大760点）} \end{aligned}$$

価格点と技術点の算出方法については以下のとおり。

### （1）価格点の算出方法

価格点は、「入札価格（入札書に記載された金額の値）」を「予定価格」で除して得た値を1から減じて得た値に、価格点の得点配分を乗じて得た値とする。

[価格点の算出式]

$$\text{価格点} = \underline{380点} \times (1 - (\text{入札価格} / \text{予定価格}))$$

※（入札価格／予定価格）は、小数点以下第5位を切り捨てる。

### （2）技術点の算出方法

技術点は、提出された提案書一式について次のとおり評価及び採点を行い、基礎点及び記載項目ごとの配点を満点とした採点の合計とする。

ア 提出された提案書一式については、「総合評価基準明細書」（別添）に示す記載項目ごとの評価基準に基づいて評価する。

各記載項目は、これを「必須項目（全11項目）」と「任意項目（全20項目）」とに区分している。

イ 「必須項目」は、必ず満たす必要がある項目であり、かつ機構の想定を超えた提案の場合であれば加点を行う項目である。

全ての必須項目について、その必須基準を満たしている場合には、基礎点（150点）を与え、必須項目のうち1つでもその必須基準を満たさないものがある場合には、価格点や他の提案内容に関係なく不合格とする。

ウ 「必須項目」において基礎点を得た参加者については、さらに次の2項目についてそれぞれに定めた加算配点を満点とした採点を加点する。

(ア) 「必須項目」の加点基準に基づく採点

(イ) 「任意項目」の加点基準に基づく採点

項目分類	最重要項目	重要項目		普通項目	
加算配点	30点	20点		10点	
評価分類	3段階評価	3段階評価	2段階評価	3段階評価	2段階評価
優れている (想定を大きく超える内容)	30	20	20	10	10
やや優れている (想定を超える内容)	15	10		5	
普通 (想定どおりの内容)	0	0	0	0	0

※ 内容が不十分又は記載が無い場合は全て0点

※ 「16 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する取組」に関しては、上記配点に関わらず、40点、30点、22点、15点、3点、0点の6段階評価とする。

※ 別添総合評価基準明細書の評価項目「業務実績」のうち、次の各項目については、上記配点にかかわらず実績等に応じて算出した加算点を与える。

- ・「2 任意売却体制」の③
- ・「3 競売体制」の③
- ・「6 相続調査」

[技術点の算出式]

技術点 = 基礎点 (150点) + 加算点 (最大610点) の合計点

# 総合評価基準明細書

(別添)

観点	評価項目	企画提案書記載項目	「必須項目」、「任意項目」の別		必須基準	加点基準	記載項目の重要度	加算配点
効率性・生産性	1 本支店の拠点	①サービサー本社(今回の受託業務を統括する部署)が、機構本店から半径50km以内にあること。		任意	—	・機構本店と、迅速に会議・打合せ等ができる体制をとれるか。	普通	10
		②日本全国に分布する委託債権の管理回収業務を迅速にカバーできる体制であること。		任意	—	・本業務に従事する者により、顧客との面談等が迅速にできる体制をとれるか。	普通	10
	2 任意売却	①受託した場合の社内体制	必須		・機構が本業務に求める業務の流れを正しく理解していること。	・効率的で、生産性の高い社内体制になっているか(各拠点の活用方法、経験豊富なキーパーソンを配置予定等)。	最重要	30
		②特色のある事項		任意	—	・提案内容は具体的かつ妥当なものとなっているか(提携不動産会社数など)。	重要	20
		③個人向け住宅ローンの任意売却成立件数(R4.4～R5.3) ※債権の種類、受託、買取を問わない。		任意	—	・その実績は豊富か。	最重要	30
	3 競売	①受託した場合の社内体制	必須		・機構が本業務に求める業務の流れを正しく理解していること。	・効率的で、生産性の高い社内体制になっているか(経験豊富なキーパーソンを配置予定等)。	最重要	30
		②特色のある事項		任意	—	・提案内容は具体的かつ妥当なものとなっているか。	普通	10
		③不動産競売の申立件数(R4.4～R5.3) ※債権の種類、受託、買取を問わない。		任意	—	・その実績は豊富か。	重要	20
	4 物件処分後の分割 弁済管理	①受託した場合の社内体制	必須		・機構が本業務に求める業務の流れを正しく理解していること。	・効率的で、生産性の高い社内体制になっているか(経験豊富なキーパーソンを配置予定等)。	最重要	30
		②特色のある事項		任意	—	・提案内容は具体的かつ妥当なものとなっているか。	普通	10
	5 償却調査	①受託した場合の社内体制	必須		・機構が本業務に求める業務の流れを正しく理解していること。	・効率的で、生産性の高い社内体制になっているか(経験豊富なキーパーソンを配置予定等)。	普通	10
		②特色のある事項		任意	—	・提案内容は具体的かつ妥当なものとなっているか。	普通	10

# 総合評価基準明細書

(別添)

観点	評価項目	企画提案書記載項目	「必須項目」、「任意項目」の別		必須基準	加点基準	記載項目の重要度	加算配点
	6 相続調査	・相続人確定調査実施件数(R4.4~R5.3) ※債権の種類、受託、買取を問わない。1債権につき、1件の調査としてカウントする。		任意	—	・その実績は豊富か。	最重要	30
	7 人員	・担当人員数	必須		・ 機構との連絡窓口となる専任担当者を1名以上配置すること ・ 受託する業務を執行する担当者を配置すること	・想定事業量に対応するための必要な人員を確保しているか。(専任・兼任の別、社員(嘱託社員含む)・派遣社員等の別に応じて判断する。)	重要	20
	8 業務開始準備	・受託業務開始までのスケジュール及びその内容	必須		・ 業務開始までのスケジュール及びその内容(研修等)が効率的かつ妥当なものとなっていること。	・管理回収業務を即座に始められるようにするための工夫があるか。 ・(住宅ローンの取扱実績が無い場合)住宅ローンの特殊性とその特殊性に対する方策を講じ、社内でも共有しようとしているか。	最重要	30
	9 保証型代位債権対応	保証型代位債権に係る債権管理回収を行うための対応		任意		・機構が提供するシステムではなく、自社システムでの債権管理とことから、債権管理方法やレポート方法等が具体的に適切なものとなっているか。	普通 (新規)	10
	10 住宅融資保険代位債権対応	①住宅融資保険代位債権(リバース60)に係る債権管理回収を行うための対応		任意		・商品の特性上、住宅ローン利用者が死亡している等、他の委託債権(延滞債権)とは初期対応が異なるため、相続人の心情等に配慮した交渉が行える体制を整備した上で対応できるものとなっているか。	普通 (新規)	10
②住宅融資保険代位債権(特定短期ローン保険(フラット35つなぎ融資型及び個人つなぎローン))に係る債権管理回収を行うための対応			任意		・他の委託債権とは異なり、多くの債権が無担保債権であり、建築途中の構築物があるケースが一定に存在するなど本商品の特性に応じた債権回収の体制を整備した上で対応できるものとなっているか。	普通 (新規)	10	
③住宅融資保険代位債権(パッケージ債権)に係る債権管理回収を行うための対応			任意		・パッケージ債権の回収対応が、フラット債権の回収対応に比べて劣後しないような体制を整備した上で対応できるものとなっているか。	普通 (新規)	10	

# 総合評価基準明細書

(別添)

観点	評価項目	企画提案書記載項目	「必須項目」、「任意項目」の別		必須基準	加点基準	記載項目の重要度	加算配点
信用力	11 直営債権、巻き戻し債権対応	①住宅ローンの正常債権に係る一般管理業務の対応		任意		・住宅ローンの正常債権に係る一般管理業務(入金管理、返済方法変更等)の体制を整備した上で対応できるものとなっているか。	普通 (新規)	10
		②住宅ローンの割賦延滞債権に係る管理回収業務の対応		任意		・住宅ローンの割賦延滞債権に係る管理回収業務(延滞督促、債権保全措置等)の体制を整備した上で対応できるものとなっているか。	普通 (新規)	10
	12 企業の信用力	①公的機関(特殊法人、独法等)又は金融機関が行う個人向けの貸付け、保証等の債権や求償権の受託実績(R4.4~R5.3)。		任意	-	・公的機関や金融機関の社会的役割等を踏まえた回収業務を受託した実績があるか。 ・すでに公的機関や金融機関から受託している場合は、適切かつ堅実に受託業務を行っているか。	最重要	30
		②格付会社のサービス格付 ※住宅ローン・スペシャル・サービスの格付に限る。		任意	-	・第三者機関である格付会社から格付を取得しているか。	重要	20
		③営業年数		任意	-	・法人が業務開始から一定の年数以上の営業を行っているか。	普通	10
		④不祥事等による行政処分の有無		任意	-	・令和2年4月以降、不祥事等による行政処分を受けたことがないか。	重要	20
	13 個人情報管理体制	・個人情報のセキュリティ管理体制(事務委託を予定している場合は、その体制についても記載する)		必須	・ 大量の個人情報を管理するためのセキュリティ体制が構築されていること。	・具体的かつ詳細な提案がされているか。 ・プライバシーマーク又はISMS(受託業務の部署)を取得しているか。	最重要	30

# 総合評価基準明細書

(別添)

観点	評価項目	企画提案書記載項目	「必須項目」、「任意項目」の別		必須基準	加点基準	記載項目の重要度	加算配点
ガバナンス	14 業務フローに係る研修	・回収方針、委託業務の内容・フローに対する社員の理解を浸透させる取組内容(研修等)	必須		・業務フロー習得のための研修の実施手法が、具体的かつ円滑なものとなっていること。	・特別な工夫があるか(例:定期的に集合研修を行う等)。	最重要	30
	15 クレーム等への対応体制	・債務者からのクレーム等への対応体制等の内容	必須		・クレーム等への対応体制が具体的かつ妥当なものとなっていること。	・特別な工夫があるか。	最重要	30
	16 機構との連絡体制の整備	・機構本店との窓口店舗の特定及び本支社間の連絡体制の整備内容	必須		・機構本店との窓口店舗の特定及び本支社間の連絡体制の整備がされていること。	・特別な工夫があるか。	普通	10
	17 コンプライアンス等に係る取組み	・コンプライアンス・個人情報保護に対する社員の理解を浸透させる取組内容(研修等)	必須		・コンプライアンス、個人情報保護に対する研修の実施手法が、具体的かつ円滑なものとなっていること。	・特別な工夫があるか。	最重要	30
	18 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する取組	・ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組内容		任意	—	・女性活躍促進法に基づく認定(えるぼし認定)、次世代法に基づく認定(くるみん・プラチナくるみん認定)、若者雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定)を取得しているか。	最重要	40
			基礎点	150		技術点計	加算配点	610
価格		入札書				価格点		380