

仕 様 書

第 1 件名

令和 2 年度物流事業者との取引に関する書面調査に係るコールセンター業務

第 2 目的

公正取引委員会事務総局経済取引局取引部企業取引課（以下「企業取引課」という。）において、荷主に調査票を発送して物流事業者との取引に関する調査を行うに当たり、調査票を受領した荷主からの電話による問い合わせに対応するためのコールセンター業務を発注するもの。

第 3 契約期間

契約締結日から令和 2 年 1 0 月 9 日（金）まで

（うちコールセンターの設置期間は、下記第 4 の 1(1)のとおり）

第 4 業務の概要

1 コールセンターの設置

(1) 設置期間

令和 2 年 9 月 7 日（月）から同年 9 月 3 0 日（水）まで（土日・祝日を除く）

(2) 問い合わせ対応時間

9 時 3 0 分から 1 7 時 3 0 分まで（1 2 時 0 0 分から 1 3 時 0 0 分までを除く）

(3) 設置場所

日本国内

(4) 対応内容

調査の趣旨、回答用紙への記入方法等についての問い合わせに回答

2 業務の実施体制

(1) 本業務を実施するに当たり、以下のとおり設備環境等を整備すること。

ア 電話設備等の必要な設備を用意すること。

イ N T T コミュニケーションズ株式会社のナビダイヤルを使用の上、企業取引課が指定する電話番号を使用すること。なお、ナビダイヤルを設定するに当たり、必要となる作業に協力すること。

ウ 電話回線とオペレーターを以下のとおり配置し、コールセンターの設置期間にわたり応答率 9 0 % 以上を維持すること。なお、調査票の回収状況や問い合わせ件数等に応じて必要数を増減させる必要が生じた場合には、企業取引課と相談の上で対応すること。

期間	電話回線数	オペレーター数
コールセンター設置当初5日間	8回線以上	8名以上
上記以外の期間	5回線以上	5名以上

エ オペレーター業務の経験や問い合わせを処理する電話対応スキルを有する者をオペレーターとして配置すること。

オ コールセンター設置期間中、本業務を統括する責任者を常時配置すること。オペレーターが責任者を兼任することは可とする。

責任者は、企業取引課と連携を図るとともに、オペレーターに的確な指示を行うものとする。ただし、適切なマネジメントが期待できないと企業取引課が判断した場合には、責任者の変更を依頼することもある。その際は、適切なマネジメントを行うことができる者に交代しなければならない。

- (2) 「書面調査事務局」の名称を用いて業務を実施すること。
- (3) 電話回線数を超えて入電した場合のガイダンスを設定すること。
- (4) コールセンターの場所を移転する必要がある場合には、その必要性、移転先の所在地、移転期間等を明記した書面を提出し、事前に企業取引課の承認を得ること。
- (5) 問い合わせに正確、迅速かつ丁寧に対応し、オペレーター間での情報伝達の迅速化・共有化に努めること。

3 オペレーターの教育

- (1) 本業務の実施前に、企業取引課の担当者が受注者に対し、本調査の関係法令（物流特殊指定）や本業務の概要等を説明する。
- (2) 本業務を適切に実施するため、オペレーターを対象に、物流特殊指定の概要、本書面調査の概要、本書面調査に係る問い合わせ対応等について必要な研修を行うこと。研修で使用する資料は、企業取引課が示す参考資料及び想定問答集を基に作成し、研修を実施する前に企業取引課に提示して、その内容について承認を得ること。また、コールセンター開設後に研修資料を追加・変更する場合にも、その内容について企業取引課の承認を得ること。
- (3) 本業務の実施過程において発生した要周知事項を逐次研修資料に追加し、その内容を速やかにオペレーターに周知・徹底すること。

4 業務の報告

- (1) 問い合わせごとにその内容及び案内・回答した内容を、応答票に記載すること。
- (2) 対応日ごとの電話回線数、オペレーター数、入電数、着信数、応答数、切断数及び応答率を日報として取りまとめ、翌日（土日・祝日を除く。）の正午までに企業取引課に電子メールで提出すること。
- (3) コールセンター全設置期間分の日報を業務報告書として取りまとめ、令和2年

10月9日(金)までに企業取引課に電子メールで提出すること。業務報告書は、契約期間中の入電数、着信数、応答数等の情報が明瞭に分かるような内容とすること。

- (4) 受注者において回答できず企業取引課の対応を要する問い合わせを受けた場合には、その内容等を記載した連絡票を作成し、午前に受けた問い合わせについては当日の15時までに、午後に受けた問い合わせについては翌日(土日・祝日を除く。)の正午までに企業取引課に電子メールで提出すること。
- (5) 応答票、日報、業務報告書及び連絡票の様式については、受注者が作成し事前に企業取引課の承認を得ること。

第5 特記事項

- 1 企業取引課は、調査票の発送日及び発送数を確定し次第、受注者に連絡する。調査の実施時期に変更が生じた場合には、企業取引課は受注者に事前に連絡することとし、受注者は当該変更について企業取引課と相談の上で適時対応すること。
- 2 各種費用の負担については、以下のとおりとする。
 - (1) ナビダイヤルの契約に係る費用については、公正取引委員会の負担とする。
 - (2) 電話回線の敷設(ナビダイヤル回線の紐付け工事を含む。)に係る費用については、受注者の負担とする。
 - (3) 通話料については、架電元の事業者の負担とする。
- 3 本業務の実施に当たっては、秘密の保持に留意し、情報漏洩の防止のため万全の策を講じること。また、本業務終了後、応答記録等の関連データを全て消去し、当該データが受注者に存在しないことを確認の上、その旨を記載した書面を令和2年10月9日(金)までに企業取引課に提出すること(書面の提出をもって本業務が完了したものとす。)
- 4 本業務の全部又は一部を第三者(子会社を含む。)に委託し又は請け負わせることは認めない。
- 5 本書面調査と同時期に公正取引委員会が実施する別の書面調査に関する問い合わせを受けた場合には、上記第4の4(4)のとおり対応すること。
- 6 企業取引課が必要と認めた場合、企業取引課の担当者が業務の実施場所に赴き、本業務の実施体制や正確性、情報漏洩防止の実施状況等を確認するものとし、本仕様書に定められた方法(企業取引課が個別に指定した方法を含む。)以外の方法を採用している事実等が認められた場合には、企業取引課の指示に従い速やかに是正すること。

第6 見積り合わせの手続

- 1 見積書の提出

- (1) 提出期限
令和2年7月10日（金）正午
 - (2) 提出場所
〒100-8987
東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟14階
公正取引委員会事務総局官房総務課会計室用度係
FAX：03-3581-2951
E-mail：open-counter@jftc.go.jp
 - (3) 提出方法
持参，郵送，FAX又は電子メール
 - (4) 提出書類
ア 見積書（消費税込みの総額を明示）
イ 資格審査結果通知書（全省庁統一資格）の写し
ウ ISMS適合制度（情報セキュリティマネジメントシステム）又はプライバシーマーク制度の登録証の写し
- 2 見積り合わせの結果の通知
見積り合わせの結果（契約の相手方，契約金額）は，契約の相手方に決定した者にのみ個別に通知するほか，以下の公正取引委員会ウェブサイトに掲示する。
【公正取引委員会ウェブサイト（調達情報）】
<https://www.jftc.go.jp/soshiki/tyoutatsu/opkouhyou/index.html>
- 3 その他
- (1) 見積り合わせに参加する者は，ISMS適合制度（情報セキュリティマネジメントシステム）又はプライバシーマーク制度の登録を受けていること。その他，「オープンカウンター方式による見積り合わせの公示」の「2 参加資格」を満たしていること。
 - (2) 見積書の提出をもって，別添1の「暴力団排除に関する誓約事項」に誓約したものである。
 - (3) 本件業務を受注した者は，受注後速やかに別添2の「情報の保護に関する誓約書」を提出すること。

第7 問い合わせ先

- 1 見積り合わせの手続関係
公正取引委員会事務総局官房総務課会計室用度係
電話：03-3581-5474（直通）
- 2 仕様関係
公正取引委員会事務総局経済取引局取引部企業取引課（調査担当）

電話：03-3581-1882（直通）

<参考>

調査票発送日：令和2年9月4日（金）

調査回答期限：令和2年9月28日（月）

調査票発送数：30,000通

昨年度調査実施時の入電数

実施日	9/9（月）	9/10（火）	9/11（水）	9/12（木）	9/13（金）
入電数	164	305	200	148	112

実施日	9/17（火）	9/18（水）	9/19（木）	9/20（金）	9/24（火）
入電数	108	92	92	76	97

実施日	9/25（水）	9/26（木）	9/27（金）	9/30（月）	10/1（火）
入電数	115	123	124	132	51

実施日	10/2（水）
入電数	34

暴力団排除に関する誓約事項

当社（個人である場合は私，団体である場合は当団体。以下同じ。）は，下記事項について入札書又は見積書の提出をもって誓約します。

この誓約が虚偽であり，又はこの誓約に反したことにより，当社が不利益を被ることとなっても，異議は一切申し立てません。

また，公正取引委員会の求めに応じて当社の役員名簿（有価証券報告書に記載のもの（生年月日を含む。）ただし，有価証券報告書を作成していない場合は，役職名，氏名，性別及び生年月日の一覧表）等を提出すること，及び当該名簿に含まれる個人情報警察に提供することについて同意します。

記

1 次のいずれにも該当しません。また，本契約満了まで該当することはありません。

(1) 契約の相手方として不適当な者

ア 法人等（個人，法人又は団体をいう。）の役員等（個人である場合はその者，法人である場合は役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者，団体である場合は代表者，理事等，その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が，暴力団（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）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるとき

イ 役員等が，自己，自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的，又は第三者に損害を加える目的をもって，暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき

ウ 役員等が，暴力団又は暴力団員に対して，資金等を供給し，又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持，運営に協力し，若しくは関与しているとき

エ 役員等が，暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有しているとき

(2) 契約の相手方として不適当な行為を行う者

ア 暴力的な要求行為を行う者

イ 法的な責任を超えた不当な要求行為を行う者

ウ 取引に関して脅迫的な言動を行い，又は暴力を用いる行為を行う者

エ 偽計又は威力を用いて公正取引委員会の業務を妨害する行為を行う者

オ その他前各号に準ずる行為を行う者

2 暴力団関係者を下請負又は再委託の相手方としません。

3 下請負人等（下請負人（一次下請以降の全ての下請負人を含む。）及び再受託者（再委託以降の全ての受託者を含む。）並びに自己，下請負人又は再受託者が当該契約に関して個別に締結する場合の当該契約の相手方をいう。以下同じ。）が暴力団関係者であることが判明したときは，当該契約を解除するため必要な措置を講じます。

4 暴力団員等による不当介入を受けた場合，又は下請負人等が暴力団員等による不当介入を受けたことを知った場合は，警察への通報及び捜査上必要な協力を行うとともに，公正取引委員会に報告いたします。

情報の保護に関する誓約書

当社（以下「乙」という。）は、公正取引委員会（以下「甲」という。）が発注する「令和2年度物流事業者との取引に関する書面調査に係るコールセンター業務」の実施に際して、以下の事項を遵守することを誓約いたします。

- 1 乙は、本契約に係る業務に関して甲から提供された情報その他知り得た情報（行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第2条第2項に規定される「個人情報」を含む。以下「情報」という。）を実施体制に定めた者以外の者には秘密とし、また当該業務の遂行以外の目的に使用しないこと。
- 2 乙は、本契約に係る業務の実施における情報セキュリティ確保のための実施内容及び管理体制を整備し、その旨を甲の求めに応じて書面で報告すること。
- 3 乙は、本契約に係る業務の実施に当たり、乙若しくはその従業員、再委託先、又はその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理体制を整備し、その旨を甲の求めに応じて書面で報告すること。
- 4 乙は、乙の資本関係・役員等の情報、本契約に係る業務の実施場所、業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報を、甲の求めに応じて書面で報告すること。
- 5 乙は、本契約に係る業務に携わる者の特定及び当該業務に携わる者が実施する具体的な情報セキュリティ対策の内容を含む情報セキュリティ対策の遵守方法、情報セキュリティ管理体制等に関する事項を、甲の求めに応じて書面で報告すること。また、変更があった場合には、甲の求めに応じて速やかに書面で報告すること。
- 6 乙は、甲と合意した、情報の受渡し方法や本契約に係る業務終了時の情報の廃棄方法等を含む情報取扱手順に基づき情報を取り扱うこと。
- 7 乙は、本件業務の全部又は一部を第三者（子会社を含む。）に委託し又は請け負わせることはできないこと。
- 8 乙は、情報を複製する場合、あらかじめ、書面により甲の承認を受けること。
- 9 乙は、情報の管理につき、定期的に検査を行うこと。また、甲は、必要と認めた場合は、乙の管理体制、実施体制、個人情報の管理状況等について、乙に対し質問し若しくは資料の提供を求め、又は甲の職員に乙の事業所等の関係場所に立入調査をさせることができること。

- 10 乙は、業務完了後は、甲の指示に従い、確実に、情報を返却し、又は抹消し、その旨を書面で報告すること。
- 11 乙は、本契約に係る業務に関して甲から提供、貸与等された情報その他知り得た情報を当該業務の終了後においても他者に漏えいしないこと。
- 12 乙は、情報の漏えい等の防止のため、適切な措置を採ることとし、情報の漏えい等の事故が発生した場合には、速やかにその内容を甲に報告するとともに、甲の指示に従い、必要に応じて措置を講じること。
- 13 甲は、乙が正当な理由無くこの契約の全部又は一部を履行しない場合、この契約の全部又は一部を解除することができること。
- 14 乙は自己の従業員及び本件業務の遂行に関与する者についても、上記1から12までの事項の遵守を徹底させること。

令和 年 月 日

所在地
事業者名
代表者名

印