

入札公告

次のとおり競争入札に付します。

令和6年5月1日

日本司法支援センター 理事長 丸島俊介

1 競争入札に付する事項

- (1) 件名 令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務一式
- (2) 仕様等 入札説明書及び仕様書による
- (3) 履行場所 日本司法支援センターが指定する場所
- (4) 履行期間 入札説明書及び仕様書による

2 競争参加資格

- (1) 予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること。
なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ているものは、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- (2) 予算決算及び会計令第71条の規定に該当しない者であること。
- (3) 令和4・5・6年度法務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」においてA、B、C又はDの等級に格付けされた資格を有する者であること。
- (4) 入札公告日から起算して過去6か月以内に、法人又は法人の役員が、贈賄、競売等妨害又は談合、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律違反等、契約に関する行為により公訴を提起されていないこと。ただし、無罪判決が確定している場合を除く。

3 契約条項を示す場所及び問合せ先

〒164-8721 東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階
日本司法支援センター本部 総務部財務会計課第二係（木村）
電話 050-3381-1573

4 入札説明書等の配布期間及び配布場所

入札公告日から令和6年5月30日（木）
上記3の場所及び当センターホームページ上

5 入札説明会の日時及び場所

入札説明会は実施しない

6 入札書の提出期限及び提出場所

令和6年5月29日（水）17時00分
東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階
日本司法支援センター本部 総務部財務会計課第二係

7 開札の日時及び場所

令和6年5月30日（木）15時00分

東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階

日本司法支援センター本部 会議室

8 入札方式

最低価格落札方式

9 入札保証金及び契約保証金

納付を免除する。

10 入札の無効

本公告に示した競争参加資格のない者がした入札及び入札に関する条件に違反した入札は、無効とする。

11 契約書作成の要否

要

12 その他

(1) 詳細は、入札説明書等による。

(2) 本公告期間中に公告内容に変更が生じた場合又は本公告を取り消す場合は、上記3の場所及び当センターホームページ上において公告する。

令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式

期 日	業務内容	備考
5月1日 水	入札公告 ※法テラスホームページに掲出 本部南側入口掲示板に掲示 入札説明会(実施しない)	
5月10日 金 17:00	質問書提出期限	
5月15日 水 17:00	質問書回答期限	
5月21日 火 17:00	履行確約書等提出期限	
5月24日 金 17:00	入札参加可否通知期限	
5月29日 水 17:00	入札書提出期限	
5月30日 木 15:00	開札・落札者決定	本部会議室

入札説明書

日本司法支援センター

入札に参加する者は、入札公告、別添契約書案及び本書記載事項等を熟知の上、入札すること。

- 1 入札事項 **令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式**
- 2 仕様 別添仕様書のとおり
- 3 入札書提出期限 **令和6年5月29日（水）17時00分**
及び提出場所 **日本司法支援センター本部
総務部財務会計課第二係
〒164-8721
東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階**
- 4 開札日時及び場所 **令和6年5月30日（木）15時00分**
日本司法支援センター本部 会議室
〒164-8721
東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階
- 5 契約予定日 **令和6年5月30日（木）**
- 6 履行期間 別添仕様書のとおり
- 7 参加資格
 - (1) 予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること。
なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ているものは、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
 - (2) 予算決算及び会計令第71条の規定に該当しない者であること。
 - (3) 令和4・5・6年度法務省競争参加資格（全省庁統一資格）「**役務の提供等**」において**A、B、C又はD**の等級に格付けされた資格を有する者であること。
 - (4) 入札公告日から起算して過去6か月以内に、法人又は法人の役員が、贈賄、競売等妨害又は談合、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律違反等、契約に関する行為により公訴を提起されていないこと。ただし、無罪判決が確定している場合を除く。
- 8 入札参加条件

入札に参加しようとする者（以下「入札者」という。）は、以下に掲げる書類を準備し、下記の提出期限までに指定の場所に持参（土日祝日並びに12月29日から1月3日までを除く毎日、10時から17時まで）、郵送等（書留郵便等に限る。提出期間内必着）又は電子メールにより提出すること。提出された書類に基づく当センターの審査に合格することを入札参加条件とする。

電子メールで提出する場合のメールの表題は、「**【入札書類提出】令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務一式 ○○社**」とすること。

なお、競争参加資格に係る審査結果については、**令和6年5月24日（金）17時**までにFAX又は電子メールにより通知するので、審査に合格していることを確認の上、上記3の提出期限までに入札書を提出し、入札に参加すること。

- (1) 本件仕様書の要件を満たすことを確約した書面（別紙「履行確約書」書式による）…………… 1部
- (2) 「結果通知書」（別添参照）…………… 1部
（別添「結果通知書」に会社名、担当者名、FAX 番号及びメールアドレスを記入の上、提出すること。）
- (3) 令和4・5・6年度法務省競争参加資格（全省庁統一資格）「資格審査結果通知書」の写し…………… 1部
- (4) 本件仕様書に基づいた「定価ベースによる価格証明書」…………… 1部
表題は「価格証明書」とし、積算根拠を明確かつ詳細に記載したもの（業務の内容、規格、単価及び数量を詳細に記載すること。）で、本件仕様書に基づき業務を行った場合の定価ベースによる総額を積算し、入札者が署名又は記名押印を行うこと（値引き等を考慮せず、入札価格そのものを証明するものではないことに留意すること。）。
- (5) 「暴力団排除に関する誓約書」（別添書式による）…………… 1部

提出期限 令和6年5月21日（火）17時00分

提出場所 日本司法支援センター本部 総務部財務会計課第二係

〒164-8721 東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー 8階

電話番号：050-3381-1573

E-mail：keiyaku@houterasu.or.jp

※ 書類提出時に添付の「競争入札参加資格審査申請提出書類チェックリスト」により内容を確認の上、提出すること。

9 入札の方法等

(1) 入札の方法

ア 入札金額は、総価で記入し、金額の冒頭に¥記号を記載すること。

イ 落札後における契約締結に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の10%に相当する額を加算した金額をもって契約金額とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載すること（1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。）。

ウ 落札者は、落札決定後速やかに当該落札に係る入札書の金額の内訳（上記8(4)の価格証明書書式と同様書式で可。）を作成の上、書面により提出すること。

(2) 入札書の提出方法

ア 入札書を持参又は郵送等により提出すること。なお、競争参加資格に係る審査に合格した者であっても、上記3の提出期限までに入札書の提出がなかった場合は、入札を辞退したものとみなす。

イ 入札書は所定の用紙を使用すること。

ウ 入札書の日付は、入札書作成日付を記載すること（開札日の日付ではないことに留意すること。）。

エ 入札書を持参して提出する場合は、封筒に入れて密封し、その封筒の表に氏名（法人の場合はその名称又は商号）及び「令和6年度情報提供業務の応対品

質向上のための調査等業務 一式の入札書在中」と朱書きすること。

郵送等により提出する場合は二重封筒とし、表封筒に「令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式の入札書在中」の旨朱書きし、中封筒には、持参して提出する場合と同様に氏名等を朱書きすること。なお、郵送等による場合は、誤配等があった場合のため、発送日時が調査可能な方法（例えば書留郵便）を利用すること。

オ 入札者は、その提出した入札書の引換え、変更又は取消しをすることができない。なお、提出前に入札書の記載事項（金額、数量及び単価は除く。）を訂正するときは、当該訂正部分を二重線で訂正し、当該訂正部分に押印すること。

カ 入札者本人（法人の場合は代表者）が入札するときは、入札書には、当該本人が署名・記名及び押印すること。入札者本人（法人の場合は代表者）以外の者が入札するときは、入札者本人（法人の場合は代表者）から本件入札に関する代理権限を付与された委任状を添付し、入札書には、代理人が署名又は記名押印すること。なお、担当者の氏名及び連絡先を記載した場合は、押印省略可とする。

(3) 入札の無効

次の各号の一に該当する入札書は、無効とする。

ア 入札参加資格のない入札者による入札

イ 入札物件名、入札金額、入札実行者名の確認ができないもの

ウ 入札金額、数量及び単価が訂正されているもの

エ 入札書に日付のないもの又は日付に誤りがあるもの

オ 入札書に入札実行者の署名又は記名のないもの

カ 入札書記載の入札金額（総額）の算出過程に誤りがあるもの

キ 暴力団排除に関する誓約書を提出しない場合及び誓約書に反することとなった場合

ク 複数者の入札者の代理をした者により提出されたもの

ケ その他入札に関する条件に違反したもの

10 開札

(1) 開札は、入札実行者の面前で行う。

(2) 入札場において、次の各号の一に該当する者は、当該入札場から退去させる。

ア 公正な競争の執行を妨げ、又は妨げようとした者

イ 公正な価格を害し、又は不正な利益を得るための連合をした者

(3) 本件入札に関し、競争参加者が相連合し、又は不穏な挙動をするなどの場合で、競争入札を公正に執行することができないと認めたときは、入札の執行を中止する。

(4) 入札場への入場は、入札事業者1社につき1名とする。

11 落札者の決定

(1) 上記8の提出書類の審査に合格し、かつ、有効な入札書を提出した入札者であって、予定価格の制限の範囲内で**最低の価格**をもって入札をした者を落札者とする。

(2) 開札の結果、予定価格の制限に達した価格の入札がない場合は、引き続き再度の入札を行うことがあるので、あらかじめ複数枚の入札書用紙を準備すること。

なお、欠席又は開札時刻に遅れた者は、再度入札参加資格を失うものとする。

(3) 落札となるべき同価格の入札をした者が2人以上あるときは、直ちに「くじ」により落札者を決定する。なお、入札実行者が「くじ」を引くことができないときは、入札執行事務に関係のないセンター職員が「くじ」を引くものとする。

(4) 本件調達が、日本司法支援センター契約事務取扱細則第17条第1項に定める契約（予定価格が1千万円を超える工事又は製造その他についての請負契約）となる場合において、入札書に記載された金額に消費税相当分加算した金額が予定価格の制限の範囲内であったとしても、予定価格の60%を下回る金額であったときは、落札決定を留保した上で所要の調査を行うこととする。その結果、当該金額によって契約の本旨に沿った履行が可能と判断できない場合は、落札者としがない場合がある。

また、当該金額が公正な取引を害するおそれがあると判断した場合は、競争参加資格を取り消す場合がある。

12 契約書の作成

競争入札を実施し、契約の相手方が決定したときは、上記5の契約予定日付けで別添様式による契約書を取り交わすものとする。

13 質問書の提出

仕様に関して質問がある場合は、後記質問書提出期限までに後記14の問合せ先に質問書（別添参照）を電子メール（エクセルファイル）により提出すること。口頭又は電話による質問は受け付けない。質問書に対する回答については、下記質問書回答期限までに当センターホームページに掲載する（質問書の提出がない場合は掲載しない）。

質問書提出期限 **令和6年5月10日（金）17時00分**

提出場所 **日本司法支援センター本部 総務部財務会計課第二係**

質問回答期限 **令和6年5月15日（水）17時00分**

14 入札手続に関する問合せ先

日本司法支援センター本部 総務部財務会計課第二係（木村）

電話番号：050-3381-1573

FAX番号：03-5358-1058

E-mail：keiyaku@houterasu.or.jp

※メールの表題は下記のようなタイトルにして送付すること。

メール表題例

【入札・質問】「令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務一式 仕様書に関する質問について」〇〇社

15 その他

(1) 入札及び契約手続において使用する言語及び通貨

日本語及び日本国通貨

(2) 入札保証金

納付を免除する。

(3) 費用の自己負担

入札者は、契約の有無にかかわらず、入札参加に要する一切の費用を負担するものとする。

令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務

仕 様 書

日本司法支援センター

本仕様書は、日本司法支援センター（以下「センター」という。）のコールセンターにおけるオペレーター（以下「オペレーター」という。）の応対品質向上のための調査等委託業務について必要な事項を定める。

第1 本業務の目的

本業務は、オペレーターの電話応対について、客観的に調査及び評価を行うことで、センターの情報提供業務における応対品質の状況を把握し、調査結果等を応対標準化の推進のために活用すること、及びオペレーターの昇格試験等に係る勤務実績評価のために利用することを目的とする。

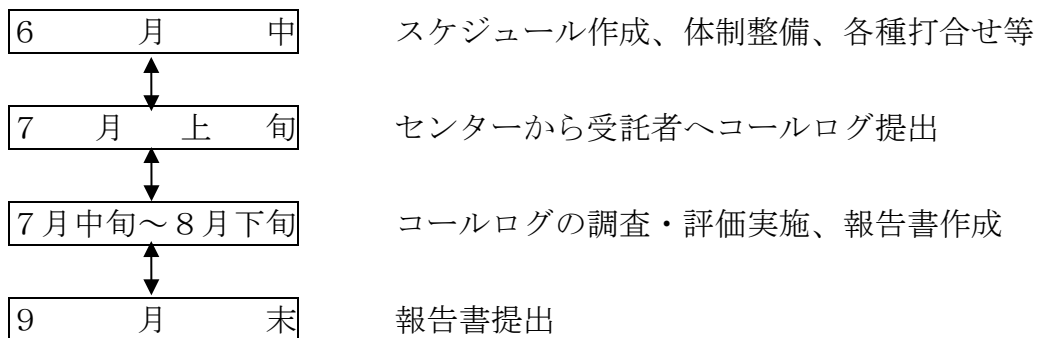
第2 委託業務の概要

- 1 体制整備及び進捗管理等
- 2 調査及び評価の実施
- 3 報告書の作成及び提出

第3 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和6年9月30日までとする。

なお、業務スケジュールとしては、以下を想定している。



第4 業務内容

- 1 体制整備及び進捗管理等

(1) 体制整備

受託者は以下のとおり、運営管理及び調査・評価体制を確保すること。
スケジュールが変更となった場合は、速やかに体制を調整すること。

ア 受託者は、業務を円滑に実施するための運営管理の全体責任者として、その責任を負うに足りる相応の者（以下「全体責任者」という。）を置くこと。

イ 全体責任者は、契約期間中、業務についての状況、進捗等を把握し、運営管理をすること。

ウ 本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）については、適正な人員を確保すること。受託者は、業務従事者に対して、十分かつ適切な教育・指導等を行うこと。

エ 受託者は、センターが指定するセンター本部及びコールセンター担当職員（以下「担当職員」という。）との連絡調整を徹底し、逐次、進捗状況等をセンターに報告すること。

特に必要な時又は緊急時は、担当職員への連絡を速やかに行い、調整及び連携を図ること。

オ 受託者は、調査開始前及びセンターが必要と判断した場合は、センターとの打合せを実施すること。この場合、全体責任者は、打合せ事項に係る業務従事者を招集させるとともに、必要な資料等を用意すること。なお、打合せの場所は原則として、センター本部（東京都中野区）とする。

(2) 進捗管理等

ア 受託者は、契約締結後 10 日以内に、本業務終了までの詳細なスケジュールを作成し、センターの承認を得ること。

イ 受託者は、進捗状況等により上記アで作成したスケジュールに従った運営ができない場合、その他スケジュールを変更する必要がある場合は、センターに対し、速やかに変更等を要する理由及び修正後のスケジュール等を提出し、センターの承認を得ること。

ウ 上記ア及びイにおいて、センターの承認が得られない場合は、契約書第 11 条(2)「履行期限内に本件業務を履行する見込みのないことが明らかに認められたとき。」に該当するものとみなす。

2 調査及び評価の実施

(1) 評価項目に係る提案等

評価項目は、別紙記載の対応レベルに関するものとする。

受託者は、当業務の趣旨及び特性等を踏まえた上で、別紙記載の対応レベルに関する評価項目及びその内容等を検討し、必要に応じて提案及び修正を行うこと。評価実施前までに、評価項目についてセンターの承認を得ること。検討に当たっては、昨年度との比較検討が一定程度可能であり、

かつ、各評価項目に客観性及び妥当性が十分確保される基準を確立すること。

(2) 対象コールログ

コールセンターに入電があった3種類の相談分野に関する全オペレーター86名が対応した258本(オペレーター1人当たり相談分野別に1本ずつ、合計3本ずつ。)のコールログ(ログの採取はセンターが行う。)

上記コールログは、1通話10分程度(ただし、対応内容により前後する。)を予定している。

(3) 評価の実施

受託者は、対象コールログについて、センターが承認した評価項目に基づき、均質かつ客観的な調査及び評価を実施すること。

3 報告書の作成及び提出

受託者は、以下アからウについて記載した報告書を作成し、センターへ提出すること。作成にあたっては、対応状況に関する問題点等を明確にした上で分析し、さらに改善策等を提案すること。

ア 平均点、最高点、最低点及び分析内容。また、得点ごとの分布図、評価項目ごとの分布図、評価項目ごとの平均点グラフ及びそれら分布図等に係る分析内容。

イ オペレーターの対応品質の向上、標準化に資する具体的な施策とその実施方法等。

ウ コールログごとに個別評価シートを作成すること。シートには、対応全体のコメント、評価項目ごとのコメント(問題点、具体的で取り組みやすい改善策等)を記載すること。

第5 納入成果物

1 本業務に係るスケジュール(第4の1(2))

契約締結後10日以内に提出し、センターの承認を得ること。

2 評価項目及び個別評価シート(第4の2(1))

評価実施前までに提出すること。

納入期限及び提出方法については、別途センターから指示する。

3 報告書(第4の3)

納入期限は、令和6年9月30日とする。

提出方法は、Microsoft Office 文書形式とし、作成した電子データを、センターが指定するアドレスに電子メールにより送付すること。なお、電子データを電子メールにより送付する際は、パスワードを設定する等のセキュリティ対策を講じること。

第6 納入成果物の帰属

納入成果物の著作権及び所有権は、センターに帰属するものとする。また、受託者は、著作者人格権を行使しないこと。

第7 受託者の資格に関する事項

- 1 受託者は、次の(1)又は(2)に掲げるいずれかの資格及び認証を有する者で、契約期間中に資格及び認証の継続を行う者とする。
 - (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得している者。
 - (2) 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度による認証(JISQ27001 又は ISO27001)を受けている者。本業務は ISMS 取得の事業場にて行うことを必須とする。
- 2 過去3年間に、センターと同規模程度のオペレーター数(第4の2(2)参照)を雇用する団体と、評価項目(別紙評価項目参照)及び運営管理体制等をほぼ同じくする契約を1回以上締結し、これらを中途解除なく、全て誠実に履行している者。
- 3 入札公告日から起算して過去6か月以内に、受託者が個人情報の漏洩に関して行政処分を受けていないこと。

第8 機密保持

- 1 受託者は、センターが提供した全ての情報及び受託者が作業中に入手した一切の情報について、第三者に開示し、又は漏洩しないこと。
- 2 受託者は、センターが提供した全て又は一部の情報及び受託者が作業中に入手した情報を第三者に開示することが必要な場合は、あらかじめ書面でセンターの承認を得ること。
- 3 受託者は、センターが提供した全ての情報及び受託者が作業中に入手した一切の情報について、担当職員以外のセンター職員又はオペレーター等に開示又は漏洩しないこと。
- 4 受託者は、本件業務を実施するに当たり、最新の「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」及びセンターの「情報セキュリティ対策基準」等セキュリティ関連規程に則り情報を取り扱うこと。
- 5 受託者は、その他、本件業務に関する機密保持に関して適切な措置を講ずること。

第9 その他

1 受託者は、本件調達の一部又は主たる部分を第三者に実施させてはならない。また、原則として、本件調達の一部を第三者に実施させること（以下「再委託」という。）を禁止するものとする。

ただし、受託者が、本件調達の主たる部分でない一部について、再委託先の商号又は名称、住所、再委託する業務の範囲、再委託する理由、再委託先の業務の履行能力、再委託予定金額、その他センターが求める事項について記載した申請書及び再委託に係る履行体制図をあらかじめ提出して再委託の申請を行い、センターが承認した場合は、この限りではない。なお、契約金額に対する再委託予定金額の割合は、原則2分の1未満とすること。

受託者は、再委託先が行った作業について全責任を負うものとする。また、受注者は再委託先に対して、本件調達の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託先との契約においてその旨を定めるものとする。

受託者は、再委託先に対して、必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせる等、適正な履行の確保に努めるものとする。再委託先が、本契約に定める義務に違反した場合には、受託者は、当該再委託先への再委託を中止しなければならない。

また、受託者は、センターが本件調達の適正な履行の確保のために必要があると認める時は、その履行状況についてセンターに対し報告し、またセンターが自ら確認することに協力するものとする。

受託者は、センターが承認した再委託の内容について変更しようとする時は、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、センターの承認を得るものとする。

2 本仕様書に記載のない事項及び本業務の履行に関し疑義が生じた事項については、別途、センターと協議の上対応すること。

以上

分類		評価項目
基本対応	1	終始変わらず、明るく穏やかで、感じのよい対応ができています。
	2	トークスクリプトを対応する際の原則として使用しつつ、利用者に応じて柔軟に対応することができる。
	3	自分の役割を自覚し、必要のない案内、無駄な繰り返しをせず、利用者のために案内ができています。
	4	自らの課題を認識し、学習意欲をもって、積極的に業務に臨んでいる。
	5	SVの指示・指導に従って業務を行い、ほかのOPの模範となるような勤務態度である。
ヒアリング	6	利用者の話を伺う姿勢をもって、入電から2分程度の傾聴を行うことができる。
	7	適切なタイミングで相槌を打ち、利用者の心情に合わせた受容・共感の言葉を適切に伝えることができる。
	8	利用者の話を遮らず(話が重なっても引くことができる)、情報提供に必要な質問を行うことができる。
	9	短時間で正確に利用者の主訴を把握することができる。
トーク	10	利用者の属性・状況・心情に合わせた音量、語調、スピードで話すことができる。
	11	理解しやすい言葉で、利用者の反応に配慮しながら、順序立てた説明を行うことができる。
	12	適当なタイミングで自然な声掛けができ、会話を的確にリードしてまとめることができる。
	13	保留の前後などにおいて、必要な場面で謝辞、謝罪を適切な表現で伝えることができる。
コミュニケーション	14	どのような利用者に対しても上から目線、失笑、決めつけ、否定をする言い方、冷たい言い方をしていない。
	15	主訴が不明な利用者や障がい者、高齢者等にも丁寧さを欠くことなく対応できている。
	16	どのような利用者に対しても動揺せず、怒り・焦り・不安などの感情が声に出していない。
FAQ	17	必要に応じてFAQを案内することができており、案内する内容に間違いがない。
	18	利用者をFAQに当てはめず、FAQを適切な相談窓口を勧めるための手段として利用できている。
関係機関	19	つなぐ意識をもって、利用者の希望に沿った関係機関の案内を行っている。
	20	各土業の取扱分野を踏まえた振り分けを行って、相談窓口の案内をすることができている。

基本対応	1	<p>終始変わらず、明るく穏やかで、感じのよい対応ができています。</p> <p>◎オープニングにおいて、温かみのある、感じの良い名乗りができる。 ◎終話前の名乗りを忘れず、お礼を述べている。 ◎利用者の気持ちを感じ取り、親身にお役に立とうとする心が利用者に伝わっている。 ×利用者の話を受容する言葉がなく、情報を伝えることを優先する。 ×機械的、事務的に感じる。</p>
	2	<p>トークスクリプトを対応する際の原則として使用しつつ、利用者に応じて柔軟に対応することができる。</p> <p>◎トークスクリプトに従った対応をしており、トークスクリプト通りに進まない時も問題なく対応できている。 ◎「人にも勧めたい」「また利用したい」と思われるような対応である。 ○会話の流れによって柔軟に対応を変えることができる。 ×TSを逸脱しすぎて、OPの考えや経験による話の進め方になっている。 ×TSを重視しすぎて、利用者との会話に齟齬ができてしまう。</p>
	3	<p>自分の役割を自覚し、必要のない案内、無駄な繰り返しをせず、利用者のために案内ができています。</p> <p>◎必要のない案内、無駄な繰り返しをせず、入電経路(外線・内線転送・話中転送・代表受電)に合わせて対応できている。 ◎「ここまででご不明な点はございませんか」など、利用者の理解を確認しながら話している。 ×伝える必要のない情報(住所や扶助相談の開催日時など)を積極的に案内している。</p>
	4	<p>自らの課題を認識し、学習意欲をもって、積極的に業務に臨んでいる。</p> <p>◎利用者の状況に配慮して、認知媒体、都道府県、年代等を聴取できている。 ◎不要な手上げなしに、対応を完結できる。必要な手上げを怠らない。 ×朝会等できちんと話を聞いていない。 ×受電の合間に自己研鑽している様子がない。</p>
	5	<p>SVの指示・指導に従って業務を行い、ほかのOPの模範となるような勤務態度である。</p> <p>◎SVの指示・指導に従い業務を行っている。 ◎他のOPの受電に配慮するなど、OPの模範となる勤務態度である。 ◎待機呼発生時、積極的に受電体制に移行している。受電終了→ACW→受付可の切替えに無用な時間を要さない。 ×ほかの受電中へのOPへの配慮が足りない(大きい声で笑う、私語が多い、後処理中のOPへ話しかける等)。 ×エスカレーションを拒否する、または強く求める。 ×SVからの指示を嫌がる、または指示と異なることをする。</p>
ヒアリング	6	<p>利用者の話を伺う姿勢をもって、入電から2分程度の傾聴を行うことができる。</p> <p>◎(特に、入電から2分程度)利用者の話を遮らず傾聴に努めている。 ×入電当初から質問を始め、OPのペースで話を進めようとする。</p>
	7	<p>適切なタイミングで相槌を打ち、利用者の心情に合わせた受容・共感の言葉を適切に伝えることができる。</p> <p>◎適切なタイミングで、場面に応じた様々な相槌を使える。 ×相槌がせわしない、または「ええ」「はい」のみの単調な相槌。 ×「うん」「う～ん」「あ～」などビジネス上の対応として相応しくない相槌。 ×「大変でしたね」等の利用者の状況を受け入れる言葉がなく、案内を進めている。</p>
	8	<p>利用者の話を遮らず(話が重なっても引くことができる)、情報提供に必要な質問を行うことができる。</p> <p>◎案内に必要な情報についての質問ができています。情報提供に不必要な事情を尋ねていない。 ×利用者の話にかぶせて話す。かぶっても話を続けてしまう。 ×情報提供に必要な質問をしない。(OPが興味本位での質問をしている)</p>
	9	<p>短時間で正確に利用者の主訴を把握することができる。</p> <p>◎利用者の主訴(ニーズ)を早期に、また正確に掴むことができている。 ×利用者の話を聞きのがし、度々同じ質問をしている。 ×利用者の話を聞くのみで、必要な情報を聞き出せていない。</p>
10	<p>利用者の属性・状況・心情に合わせた音量、語調、スピードで話すことができる。</p> <p>◎利用者の属性(高齢者・障害者、犯罪被害者など)に合わせた対応ができ、聞き取りやすく温かみのある声である。 ◎利用者を不快にさせるような言葉遣いでなく、敬語の誤りや口癖がない。 ×声が極端に大きい、もしくは小さい。 ×トークスピードが早い、利用者の理解が追いついていない。 ×語気が強く、利用者を詰問しているような口調になっている。</p>	

トーク	11	<p>理解しやすい言葉で、利用者の反応に配慮しながら、順序立てた説明を行うことができる。</p> <p>◎状況に応じたクッション言葉を活用できている。 ◎説明が前後することなく、順序良く簡単な言葉で、わかりやすく説明できている。 ×利用者の質問や用件に対して直接回答・説明ができておらず、会話に齟齬ができてしまう。 ×利用者の反応を無視して、情報を一気に案内し続けてしまう。</p>
	12	<p>適当なタイミングで自然な声掛けができ、会話を的確にリードしてまとめることができる。</p> <p>◎利用者の話が長くなりがちな場合でも、適当なタイミングで自然な声掛けができ、会話を的確にリードしてまとめることができる。 ×利用者の話を聞くばかりで、コールが度々長引いている。 ×利用者の話を強引に打ち切る等、OPがリードしすぎている。</p>
	13	<p>保留の前後などにおいて、必要な場面で謝辞、謝罪を適切な表現で伝えることができる。</p> <p>◎きちんと利用者に保留にする理由を伝えており、その回数、時間、方法が適切である。 ◎利用者の希望に添えなかったときや、対応に不備があった場合、感情が伝わるようにお詫びと配慮の言葉を述べている。 ×保留前後にお詫びがない。(保留明け、お詫びがなく案内を始めてしまう) ×法テラス側の事情による不便な運用を当たり前、当然のように伝えてしまう。 ×お詫びや配慮の言葉が形式的、事務的に聞こえる。</p>
コミュニケーション	14	<p>どのような利用者に対しても上から目線、失笑、決めつけ、否定をする言い方、冷たい言い方をしていない。</p> <p>◎どのような利用者に対しても上から目線、失笑、決めつけた言い方、利用者を否定する言い方をしない。 ×OPの考えを押し付けたり、説得するような対応をする。 ×「違います」「そうではなく」「ですから」等、利用者を否定する言い方をする。 ×「なぜ～しなかったのか」等、利用者責めするような言い方をする。 ×OPの対応によりエスカレーションせざるを得ない状況が生じる。</p>
	15	<p>主訴が不明確な利用者や障がい者、高齢者等にも丁寧さを欠くことなく対応できている。</p> <p>◎主訴が不明確な利用者や耳の遠い利用者等にも丁寧さを欠くことなく対応できている。 ×「おっしゃっている意味が分からない」等、すぐに利用者を突き放す。 ×耳の遠い利用者に対して、怒鳴る様な口調になる。</p>
	16	<p>どのような利用者に対しても動揺せず、怒り・焦り・不安などの感情が声に出していない。</p> <p>◎どのような利用者に対しても動揺せず、怒り・焦りなどの感情が声に出していない。 ◎対応困難な利用者やクレームなどに対し、冷静に対応ができている。 ×早口になる、声が大きくなる等、対応が不安定になる。 ×イライラや焦りなどの感情がそのまま声に出してしまっている。</p>
FAQ	17	<p>必要に応じてFAQを案内することができており、案内する内容に間違いがない。</p> <p>◎利用者が望んでいないのに、無理にFAQ案内を行うことがない。 ◎利用者がFAQの案内を拒んでおらず、相当なFAQがある場合は、億劫がらずに必ずFAQの案内を試みている。 ◎独力で最適・肝心なFAQを確実に伝えることができ、不適切なFAQを案内していない。 ◎FAQの内容を正確にわかりやすく説明することができる。 ×FAQを間違って理解しており、利用者に正しく情報を伝えられていない。</p>
	18	<p>利用者をFAQに当てはめることなく、弁護士相談を勧めるための手段として利用できている。</p> <p>◎「お客様の場合は～」/「お客様は○○になります」などの、あてはめを行っていない。 ×FAQの情報を過剰に伝えた結果、利用者が満足して情報提供が終了してしまう。</p>
関係機関	19	<p>つなぐ意識をもって、利用者の希望に沿った関係機関の案内を行っている。</p> <p>◎関係機関案内を希望するかどうか積極的に確認している。 ◎当該窓口を案内する理由や利点を示したり、不安を取り除く言葉をかけたりして、相談の後押しをしている。 ×SVIに相談することなく、相談窓口がないものとして情報提供を終えてしまう。</p>
	20	<p>各土業の取扱分野を踏まえた振り分けを行って、相談窓口の案内をすることができている。</p> <p>◎対象となりうる利用者を適切に扶助制度の案内に導き、資力確認を行っている。 ◎安易に電話相談を勧めず、独力での確な関係機関を選択し、各土業の取扱分野を踏まえた振り分けができている。 ◎当該窓口の情報を誤って(曖昧に)理解し、間違った説明を行うことがない。</p>

質 問 書

件名：「令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式」

日 付 令和 年 月 日
所在地
会社名
担当者
電 話
F A X
E-mail

項番	区 分	該当ページ	質 問 事 項	回 答
1	仕様書〇(〇)	〇〇ページ	「〇〇〇」について ※内容は簡潔にまとめること	

用紙規格：日本産業規格A列4番縦長横書き

エクセルファイルで作成・送付のこと

【別紙】

履 行 確 約 書

日本司法支援センター理事長 殿

当社は、令和6年5月1日付け公告の「令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務一式」に係る仕様書等を検討した結果、契約締結に至った場合には、契約事項遵守の上、仕様書記載の業務を確実に履行し得ることを確約いたします。

令和 年 月 日

住 所
会社名
代表者

印

担当者
氏 名
連絡先

※担当者の氏名、連絡先を記載した場合は、代表者の押印省略可

会 社 名

担当者氏名

(FAX番号)

(メールアドレス)

日本司法支援センター

結 果 通 知 書

貴社から提出がありました令和6年5月1日付け公告の「令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式」に関する入札参加資格の審査結果は、以下のとおりです。

合 格

不 合 格

東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー8階

日本司法支援センター本部 総務部財務会計課 木村

電話 050-3381-1573

※ 本通知書による合格の連絡を受領した後に、入札書を提出してください。

入札書を提出し、開札を欠席する場合は、あらかじめ当センターに連絡してください。

誓 約 書

- 私
- 当社

は、下記1及び2のいずれにも該当せず、将来においても該当しないことを誓約します。

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、当方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。

記

1 契約の相手方として不適当な者

- (1) 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。）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員をいう。以下同じ。）であるとき
- (2) 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
- (3) 役員等が、暴力団若しく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
- (4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしているとき
- (5) 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する者

- (1) 暴力的な要求行為を行う者
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為を行う者
- (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行う者
- (4) 偽計又は威力を用いて契約担当官等の業務を妨害する行為を行う者
- (5) その他前各号に準ずる行為を行う者

日本司法支援センター

理事長 殿

令和 年 月 日

住所（又は所在地）

社名及び代表者名

印

担当者

氏 名

連絡先

（注）担当者の氏名、連絡先を明記した場合は、代表者の押印省略可

入札書

入札物件名 令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式

金	十億	億	千万	百万	十万	万	千	百	十	円

(数量一式・税抜価格)

上記金額で入札説明書、契約条項、仕様書、
その他関係事項一切を承諾の上入札いたします。

令和 年 月 日

日本司法支援センター理事長 殿

所在地

会社名

代表者氏名
又は
代理人氏名

印

(注) 担当者氏名及び連絡先を明記した場合は、押印省略可

担当者

氏名

連絡先

委 任 状

日本司法支援センター理事長 殿

私は、下記の者を、「令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務 一式」の契約に関し、当社の代理人と定め、下記の権限を委任します。

記

- 1 入札に関する件
- 2 見積りに関する件
- 3 契約締結に関する件
- 4 代金請求及び領収に関する件
- 5 復代理人選任の件
- 6 上記に付随する一切の件

令和 年 月 日

委 任 者 所 在 地

商号又は法人の名称

代表者氏名

印

受 任 者 住所・連絡先

氏 名

代 理 人
使用印鑑

(注) 受任者の連絡先を明記した場合は、押印省略可

委 任 状

日本司法支援センター理事長 殿

私は、下記の者を、「令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務 一式」の契約に関し、当社の代理人と定め、下記の権限を委任します。

記

- 1 入札に関する件
- 2 見積りに関する件
- 3 契約締結に関する件
- 4 上記に付随する一切の件

令和 年 月 日

委 任 者 所 在 地

商号又は法人の名称

代表者氏名

受 任 者 氏 名

印

復代理人 住所・連絡先
氏 名

復代理人
使用印鑑

(注) 復代理人の連絡先を明記した場合は、押印省略可

契 約 書

1. 件 名 令和6年度情報提供業務の応対品質向上のための調査等業務 一式
2. 仕 様 別添仕様書のとおり
3. 履行場所 別添仕様書のとおり
4. 履行期限 別添仕様書のとおり
5. 契約金額 金●●●●●●円
(うち消費税及び地方消費税相当額●●●●●●円)

頭書の業務について、日本司法支援センター（以下「甲」という。）と●●●●（以下「乙」という。）は、以下のとおり、請負契約を締結する。

（契約の目的）

第1条 本契約は、乙が別添仕様書に基づく業務（以下「本件業務」という。）を行い、甲が契約代金を支払うことを目的とする。

（監督）

第2条 甲は、乙による本件業務の遂行状況を監督するため、甲の指定する監督者その他の者（以下「監督者等」という。）を乙に事前に通知の上、乙の通常営業時間内に乙の作業場その他の関係場所に派遣することができる。

2 乙は、監督者等の職務に協力しなければならない。

3 甲又は監督者等は、本契約の目的の達成に重大な影響を及ぼすと判断される事項については、書面で変更又は改善の指示をすることができる。

（検査）

第3条 乙は、本件業務を完了したときは、その業務の完了を確認するための甲の検査を受けるものとする。

2 甲は、本件業務が完了した旨の届出があったときは、その日から10日以内に前項の検査を行うものとする。

3 乙は、第1項の検査に合格しなかったときは、遅滞なくこれを是正改善して、甲の検査を受けなければならない。

4 第1項及び第2項の規定は、前項の場合に準用する。

（契約代金の請求及び支払）

第4条 乙は、前条の規定による検査に合格したときは、契約代金の支払を請求することができる。乙が消費税法（昭和63年法律第108号）第2条第1項第7号の

2に定める適格請求書発行事業者である場合は、同法第57条の4第1項各号に掲げる事項を請求書、納品書その他これらに類する書類に記載しなければならない。

2 甲は、前項の規定により乙から適法な支払請求があったときは、その請求を受けた日から30日以内に契約代金を乙に支払うものとする。

3 甲は、自己の責めに帰すべき事由により前項に定める期間内に契約代金を支払わなかったときは、乙に対して、その支払期限の翌日から起算して支払をするまでの日数に応じ、年2.5パーセント（本契約期間中に、政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づく、政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率を定める件（昭和24年12月大蔵省告示第991号）において定められた率が改定された場合、改定後の期間に係る率は、改定後の率とする。）の割合で計算した額を遅延利息として支払うものとする。ただし、前項に定める期間内に支払わないことが天災地変等やむを得ない事由による場合は、当該事由の継続する期間は、前項に定める期間に算入せず、又は遅延利息を支払う日数に計上しないものとする。

4 前項の規定により計算した遅延利息の額に100円未満の端数がある場合にはこれを切り捨て、遅延利息の額が100円未満である場合には支払を要しないものとする。

（再委託）

第5条 乙は、本件業務の全部又は主たる部分を第三者に委託することはできない。

2 乙は、本件業務の一部を第三者に委託（以下「再委託」という。）しようとする場合には、甲の定める様式により再委託承認申請書を提出し、甲の承認を受けなければならない。ただし、再委託について、別添仕様書に別の定めがある場合は、その定めによる。

3 乙は、本件業務の一部を再委託したときは、再委託先の行為について、甲に対し全ての責任を負うものとする。

4 乙は、本件業務の一部を再委託しようとするときは、乙が本契約を遵守するために必要な事項について本契約書を準用して、再委託先と約定しなければならない。

（再委託に関する内容の変更）

第6条 乙は、再委託に関する内容を変更しようとする場合には、甲の定める様式により再委託変更承認申請書を提出し、甲の承認を受けなければならない。

（履行体制）

第7条 乙は、再委託先から更に第三者に委託が行われる場合には、当該第三者の商号又は名称、住所及び委託を行う業務の範囲を記載した履行体制図を甲の定め

る様式により作成し、甲に提出しなければならない。

2 乙は、前項の履行体制図に変更があるときは、速やかに書面により甲に届け出なければならない。ただし、商号若しくは名称又は住所のみの変更の場合は、届出を要しない。

3 前項の場合において、甲は本件業務の適正な履行の確保のため必要があると認めるときは、乙に対して変更の理由等の説明を求めることができる。

(個人情報等の取扱い)

第8条 乙は、本件業務に関して、甲から提供された個人情報等及びその他知り得た個人情報等について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び乙が策定した個人情報保護に関する基本方針等を遵守し、適正に取り扱うこととし、次の各号に従うこと。

(1) 乙は、本件業務の履行に際し取り扱う個人情報等に関して、秘密保持及び適正管理の義務を負うこと。

(2) 乙は、甲から提供された個人情報等を取り扱う場合には、責任者、業務従事者の管理体制、実施体制及び個人情報等の管理状況に係る検査に関する事項等を整備し、その内容を甲に対し書面で報告すること。

(3) 乙は、甲から提供された個人情報等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。

(4) 乙は、個人情報等を複製等する場合、あらかじめ書面により甲の承諾を受けること。

(5) 乙は、甲から提供された個人情報等が含まれる紙媒体及び電子媒体（これらの複製を含む。）について、本件業務の終了後、あらかじめ合意した方法により、速やかに甲に返却し、又は、個人情報等を復元及び判読不可能な状態に消去若しくは廃棄すること。消去又は廃棄した場合には、甲の定める様式により「廃棄等報告書」を提出すること。

(6) 乙は、甲から提供された個人情報等を取り扱う業務（以下「委託業務」という。）を第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社を含む。）に再委託をしようとする場合には、甲の定める様式により「個人情報等取扱業務を含む業務委託に係る再委託承認申請書」を提出し、あらかじめ甲の承認を受けること。

(7) 乙は、再委託に関する内容を変更しようとする場合には、甲の定める様式により「個人情報等取扱業務を含む業務委託に係る再委託変更承認申請書」を提出し、甲の承認を受けること。

(8) 前2号の規定に基づく取扱いについては、再委託先が委託業務を更に再委託しようとする場合についても同様とする。

(9) 乙は、本件業務を再委託したときは、再委託先の行為について、甲に対し全ての責任を負うものとする。また、本条において、甲が乙に求める個人情報等の適切な管理のために必要な事項について、本契約書を準用して、再委託先と約定すること。

(10) 乙は、乙及び再委託先の個人情報等の管理につき、定期的に検査を行うこと。

(11) 乙は、本件業務を終了するときは、個人情報等が記録されている媒体を甲に返却することとし、外部への送付又は持出しをしてはならないこと。

(12) 乙は、本件業務に関して甲から提供された個人情報等及びその他知り得た個人情報等を当該業務の終了後においても漏えいしないこと。

(13) 乙は、個人情報等の漏えい等の防止、被害拡大防止等のための適切な措置を採ることとし、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、必要な措置を講ずること。

(14) 乙は、乙又は再委託先の責めに帰すべき事由により、個人情報等の漏えい、その他本条に係る違反等があった場合は、これにより甲又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負うこと。

2 甲は、必要と認めた場合は、乙又は再委託先の管理体制、実施体制、個人情報等の管理状況等について、乙に対し質問し、資料の提供を求め、乙又は再委託先の事業所等の関係場所において調査をすることができる。

3 乙が第1項各号のいずれかに違反したことにより甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。

(権利義務の譲渡禁止等)

第9条 乙は、甲の承諾を得た場合を除き、本契約によって生じる権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、信用保証協会及び中小企業信用保険法施行令(昭和25年政令第350号)第1条の3に規定する金融機関に対して売掛債権を譲渡する場合は、この限りでない。

(期限の延長)

第10条 乙は、自己の責めに帰することができない事由により履行期限内に本件業務を履行することができないときは、甲に対して遅滞なく理由を付して履行期限の延長を求めることができる。この場合、延長の可否及び日数は、甲乙が協議して定めるものとする。

2 乙の責めに帰すべき事由により履行期限内に本件業務を履行することができな

いときは、甲は、乙から遅延料を徴して履行期限を延長することができる。

- 3 前項の遅延料は、遅延日数1日につき契約金額（契約締結後に契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額。以下同じ。）から既納部分に対する契約金額相当額を控除した額に対して年3.0パーセントの割合で計算した額とする。

（甲の契約解除権等）

第11条 甲は、次の各号に掲げる事項のいずれかに該当する事由があるときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- (1) 本件業務の履行に関し、乙又は乙の代理人に不正行為があったとき。
- (2) 履行期限内に本件業務を履行する見込みのないことが明らかに認められたとき。
- (3) 乙が本契約の条項に違反したとき。

- 2 前項各号のいずれかに該当するときは、甲は、契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、契約金額の100分の10に相当する額の違約金を乙に対して請求できるものとする。乙が甲の指定する期限までに支払わない場合は、乙は、甲に対し、その期限が到来した日の翌日から起算して支払をする日までの日数に応じ、年3.0パーセントの割合で計算した額の遅延利息を支払わなければならない。ただし、乙が支払うべき遅延利息に100円未満の端数がある場合にはこれを切り捨て、遅延利息が100円未満である場合には支払を要しないものとする。

- 3 前項に定める違約金は、損害賠償額の予定又はその一部としないものとする。

- 4 乙は、甲の責めに帰すべき事由により、本件業務を履行することが不可能となったときは、本契約を解除することができる。

- 5 甲及び乙は、第1項又は前項によるほか、双方の合意があったときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- 6 第1項、第4項又は前項の規定により本契約が解除されたときは、甲は、業務が完了した部分に対し、算出した金額を乙に支払わなければならない。

（損害の賠償）

第12条 乙は、債務不履行その他原因のいかんにかかわらず、甲に損害を与えた場合には、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の発生が甲の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

- 2 前項に定める賠償金額は、甲乙協議の上、定めるものとする。

（談合等の不正行為に係る契約解除）

第13条 甲は、本契約に関し、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

- (1) 公正取引委員会が乙又は乙の代理人に対して、私的独占の禁止及び公正取

引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)第7条又は第8条の2(同法第8条第1号又は第2号に該当する行為の場合に限る。以下同じ。)の規定による排除措置命令を行ったとき。

(2) 公正取引委員会が乙又は乙の代理人に対して、独占禁止法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行ったとき、又は同法第7条の4第7項若しくは第7条の7第3項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。

(3) 乙又は乙の代理人(乙又は乙の代理人が法人であるときは、その役員又は使用人)が、刑法(明治40年法律第45号)第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による罪の嫌疑により公訴を提起されたとき。

2 乙は、本契約に関して、乙又は乙の代理人が前項各号に該当した場合には、速やかに、当該処分等に係る関係書類を甲に提出しなければならない。

(談合等の不正行為に係る違約金)

第14条 乙は、本契約に関し、次の各号のいずれかに該当するときは、甲が契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、契約金額の100分の10に相当する額を違約金として甲が指定する期日までに支払わなければならない。

(1) 公正取引委員会が乙又は乙の代理人に対して、独占禁止法第7条又は第8条の2の規定による排除措置命令を行い、当該排除措置命令が確定したとき。

(2) 公正取引委員会が乙又は乙の代理人に対して、独占禁止法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。以下同じ。)の規定による課徴金の納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき、又は同法第7条の4第7項若しくは第7条の7第3項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。

(3) 乙又は乙の代理人(乙又は乙の代理人が法人であるときは、その役員又は使用人)について、刑法第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による罪に係る有罪判決が確定したとき。

2 乙は、前項第3号に規定する場合に該当し、かつ次の各号のいずれかに該当するときは、前項の契約金額の100分の10に相当する額のほか、契約金額の100分の5に相当する額を違約金として甲が指定する期限までに支払わなければならない。

(1) 公正取引委員会が乙又は乙の代理人に対して、独占禁止法第7条の2第1項の規定による課徴金の納付命令(同法第7条の3第1項、第2項又は第3

項の規定を適用したものに限る。)を行い、当該納付命令が確定したとき。

(2) 乙が甲に対し、独占禁止法等に抵触する行為を行っていない旨の誓約書を提出しているとき。

3 乙は契約の履行を理由として、前2項の違約金を免れることができない。

4 第1項及び第2項に定める違約金は、損害賠償の予定又はその一部としないものとする。

5 乙が第1項及び第2項に規定する違約金を甲の指定する期限までに支払わない場合は、乙は、甲に対し、その期限が到来した日の翌日から起算して支払をする日までの日数に応じ、年3.0パーセントの割合で計算した額の遅延利息を支払わなければならない。ただし、乙が支払うべき遅延利息に100円未満の端数がある場合にはこれを切り捨て、遅延利息が100円未満である場合には支払を要しないものとする。

6 本条の規定は、本件業務の履行が完了した後においても効力を有する。

(属性要件に基づく契約解除)

第15条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

(1) 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。)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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしているとき。

(5) 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。

(行為要件に基づく契約解除)

第 16 条 甲は、乙が自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為をした場合は、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた要求行為
- (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計若しくは威力を用いて甲の信用を毀損し、又は甲の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

(再委託先等に関する確約)

第 17 条 乙は、前 2 条各号のいずれかに該当する者（以下「解除対象者」という。）を再委託先等（再委託先（再委託以降の全ての受託者を含む。）及び乙が当該契約に関して個別に契約する場合の相手方をいう。以下同じ。）としないことを確約する。

(再委託先等に関する契約解除)

第 18 条 乙は、契約後に再委託先等が解除対象者であることが判明したときは、直ちに当該再委託先等との契約を解除し、又は再委託先等に対し契約を解除させるようにしなければならない。

- 2 甲は、乙が再委託先等が解除対象者であることを知りながら契約し、若しくは再委託先等の契約を承認したとき、又は正当な理由がないのに前項の規定に反して当該再委託先等との契約を解除せず、若しくは再委託先等に対し契約を解除させるための措置を講じないときは、本契約を解除することができる。

(違約金等)

第 19 条 甲は、乙が第 15 条及び第 16 条の各号のいずれかに該当すると認められるときは、本契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、契約金額の 100 分の 10 に相当する額の違約金を乙に対して請求できるものとする。

- 2 前項に定める違約金は、損害賠償の予定又はその一部としないものとする。
- 3 甲は、第 15 条、第 16 条及び前条第 2 項の規定により本契約を解除した場合は、これにより乙に生じた損害について、何ら賠償ないし補償することを要しない。
- 4 乙は、甲が第 15 条、第 16 条及び前条第 2 項の規定により本契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、その損害を賠償するものとする。
- 5 前項に定める賠償金額は、甲乙協議の上、定めるものとする。
- 6 乙が第 1 項に規定する違約金を甲の指定する期限までに支払わない場合は、乙は甲に対し、その期限が到来した日の翌日から起算して支払をするまでの日数に応じ、年 3.0 パーセントの割合で計算した額の遅延利息を支払わなければならない

い。ただし、乙が支払うべき遅延利息に100円未満の端数がある場合にはこれを切り捨て、遅延利息が100円未満である場合には支払を要しないものとする。

(不当介入に関する通報・報告)

第20条 乙は、自ら又は再委託先等が、暴力団、暴力団員、社会運動・政治運動標ぼうゴロ等の反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入(以下単に「不当介入」という。)を受けた場合は、これを拒否し、又は再委託先等をして、これを拒否させるとともに、速やかに不当介入の事実を甲に報告し、警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

(契約不適合責任)

第21条 甲は、成果物の引渡しを受けた後、成果物の種類、品質又は数量が本契約の内容に適合しないものであることを発見したときは、乙に対して、乙の費用でこれを修補する等の追完を請求することができる。ただし、その不適合が甲の責めに帰すべきものであるときは、追完を請求することはできない。

2 甲は相当と認める期間を定め、乙に対し前項の追完の催告を行ったにもかかわらず、その期間内に追完がないときは、甲は、乙に対してその不適合の程度に応じて契約代金の減額請求をすることができる。

ただし、次の各号に掲げる場合には、甲は追完の催告をすることなく、乙に対して直ちに契約代金の減額請求をすることができる。

(1) 履行の追完が不能であるとき。

(2) 乙が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

(3) 契約の性質により、履行期限までに履行しなければ本契約の目的を達することができない場合において、乙が履行期限までに履行の追完をしないでその期限を経過したとき。

(4) 前3号に掲げる場合のほか、甲が追完の催告をしても乙が追完する見込みがないことが明らかであるとき。

3 甲は、前項の規定にかかわらず、本契約の不適合により損害を被ったときは、乙に対して、第12条に規定する損害の賠償を請求することができる。

4 甲は、前3項の請求をするに当たっては、乙が本契約に不適合な成果物を引渡した場合において、甲がその不適合を知ったときから1年以内に、乙に対して不適合の内容を通知しなければならない。ただし、契約不適合に係る期間について、別添仕様書に別の定めがある場合は、その定めによる。

(所有権)

第22条 本契約に係る成果物の所有権は、その引渡しにより甲に帰属するものとする。

(知的財産権の帰属等)

第 23 条 本契約により納入される成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）は、別添仕様書に別の定めがある場合を除き、前条に規定する所有権の移転の時に甲に移転するものとする。

2 乙は、別添仕様書に別の定めがある場合を除き、甲及び甲が指定する第三者に対して、成果物に係る著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を一切行使しないものとする。

3 乙は、成果物の作成に当たり、第三者の特許権、意匠権、著作権等の知的財産権を利用するときは、その利用に対する一切の責任を負うものとする。

4 前項の知的財産権の利用に関し、第三者との間に紛争が生じたときは、乙は、自己の責任において解決に当たるものとする。

5 前項の紛争により甲が損害を被ったときは、乙は、甲に対し、その損害を賠償するものとする。

(過失責任)

第 24 条 乙は、乙の従業員等の故意又は過失により甲の施設機器等を破損又は紛失した場合、その損害を賠償する責めを負うものとする。ただし、甲がやむを得ないと認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、甲の責めに帰することができない事由により乙の従業員等が本件業務遂行中に被った損害につき、これを補償するものとし、甲は一切の責任を負わないものとする。

(危険負担)

第 25 条 甲は、当事者双方の責めに帰することができない事由により、乙が本件業務を履行することができなくなったときは、反対給付の履行を拒むことができる。

2 甲は、自己の責めに帰すべき事由により、乙が本件業務を履行することができなくなったときは、反対給付の履行を拒むことはできない。ただし、乙は、自己の債務を免れたことにより、利益を得たときは、これを甲に償還しなければならない。

(割合的報酬)

第 26 条 乙は、甲の責めに帰することができない事由により、本件業務を完了することができなくなった場合又は本契約が本件業務の完了前に解除された場合において、乙が既に履行した業務のうち、可分な部分によって甲がその利益を受けたときは、乙は、甲が受けた利益の割合に応じて契約代金の支払を請求することができる。この場合、乙は、可分な部分について第 3 条の規定に準じて甲の検査を受けなければならない。

(秘密の保持)

第 27 条 乙は、本契約の遂行上知り得た秘密事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

2 前項の規定は、本契約が終了した後も有効に存続する。

(契約保証金)

第 28 条 本契約に関しては、乙は、保証金の納付を要しない。

(管轄裁判所)

第 29 条 本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(補則)

第 30 条 本契約の条項の解釈について疑義が生じたときは、甲乙協議の上、決定するものとする。本契約書に定めのない事項についても、同様とする。

本契約の証として本書 2 通を作成し、当事者が記名押印の上、各自 1 通を保有するものとする。

令和 6 年●月●日

甲 東京都中野区本町 1-32-2 ハーモニータワー 8 階
日本司法支援センター
理 事 長 丸 島 俊 介

乙 東京都●●区●●町……
●●株式会社
代表取締役 ● ● ● ●
(登録番号 T-*****)