

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

仕様書

日本年金機構 お客様サービス推進部

令和7年11月

1 委託業務の概要

(1) 目的

日本年金機構（以下「機構」という。）では年金事務所、年金相談センターおよびコールセンターの応対品質向上対策の指導及び改善を目的として、お客様満足度調査を郵送で実施している。当該調査に必要なアンケート用はがき（以下、「はがき」という。）の作成および送付を行う。

(2) 業務概要

- ① はがき様式の作成（年金事務所分、年金相談センター分、コールセンター分）
 - ② 作成したはがき様式へのデータ印字（機構より貸与する外部電磁的記録媒体（CD-R）に基づく。）
 - ③ 日本郵便局への差出し（往復はがき形式とする。）
- ※ 当該業務の主体的部分は再委託することはできない。再委託可能な一部工程の詳細は別途、委託要領に記載する。業務の主体的部分を除く一部であっても、個人情報等が目に触れる業務を再委託することはできない。

(3) 定義

本仕様書において、用語の定義は以下のとおりとする。

① 個人情報

・年金個人情報

日本年金機構法第38条に規定する情報をいう。具体的には、被保険者、年金受給権者等にかかる基礎年金番号、氏名、生年月日等の本人基本情報及び給付や保険料納付等に関する情報であるが、これらの情報により、被保険者又は受給者個人が識別されるものに限る。（性別や生年月日のように、当該情報のみでは個人が識別されないようなものは、年金個人情報にならない。）

・個人情報

年金個人情報及び特定個人情報（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第2条第8項に規定する情報）をいう。

・個人情報等

個人情報、事業所情報（事業所の名称、所在地等）、債権管理情報（保険料の調定額、収納額等）、滞納処分に関する情報、相談事跡等の機構の基幹業務（公的年金の適用、徴収、年金給付及び相談に関する業務）を行うために作成又は取得する情報及び本委託業務を通じて知り得た情報をいう。

※ 委託業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）の労務管理等のために保持している情報は、本仕様書において個人情報等には含まれない。

② 電子計算機

・電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレートPC、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

・電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

③ 再委託

受託事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせること。

なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。

ア 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

イ 機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

2 納品日および年間委託予定件数

別紙1「委託スケジュール及び委託予定件数」のとおり。

※ 数量は予定数であることから、増減があり得る。

3 委託業務の期間

委託期間 契約締結日～令和9年3月25日（契約終了日）

履行期間 令和8年4月23日（履行開始日）～令和9年3月16日（履行終了日）

※ 履行期間とは、委託期間のうち、納品を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納品の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

4 履行場所

受託事業者が用意する場所（日本国内に限る。）

5 作業手順

仕様書のほか、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

6 所管部署（連絡先）

日本年金機構 お客様サービス推進部 お客様サービス推進グループ

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100（内線2367）

担当：柳、山口

7 受託事業者に求めるサービス水準

目標とすべき業務のサービス品質に関する合意（以下「S L A」という。）は、別紙2「受託事業者に求めるサービス水準」のとおりとする。

8 処理体制の申請等の手続き

- ・ 処理体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。
- ・ 変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前日までに必要な手続きを行うこと。
- ・ 業務委託員（具体的には下記（1）①から③及び下記（2）①から③までの者をいう。）については本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、受託事業者が直接雇用すること。ただし、繁忙期等の業務履行体制を充足するため、労働者派遣法に基づいた労働者派遣契約による対応を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内容と同等以上の内容とし、（2）④により、あらかじめ機構の承認を得ること。

（1）個人情報等保護に関する管理体制（下記の①～③は、別紙3「管理者等申請書」により提出し、変更する場合は、別紙4-2「業務委託員名簿」（変更）により提出すること。）

① 総括管理責任者の届出

期限：運用仕様書の提出日

提出先：「6 所管部署」

② 部署管理者の届出

期限：運用仕様書の提出日

提出先：「6 所管部署」

※ 部署管理者は、履行場所ごとに1名配置すること。

- ③ 点検管理者の届出
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
※ 点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とすること。
- ④ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する点検及び監査体制の届出
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
- ⑤ 業務委託員と守秘義務契約書を締結したことの報告（別紙5「守秘義務契約締結報告書」）
期限：令和8年3月18日
提出先：「6 所管部署」
※ 別紙4-1「業務委託員名簿」に記載した業務委託員と締結した別紙5別添「守秘義務契約書」の写しを全て添付すること。
※ 業務委託員の変更がある都度、提出すること。

（2）業務の履行に関する体制（下記の①～③の者は別紙4-1「業務委託員名簿」により提出し、上記（1）①～③の者についても記載すること。）

- ① 現場責任者の届出
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
- ② 現場責任者補助者の届出
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
- ③ 作業者の届出
期限：令和8年3月18日
提出先：「6 所管部署」
- ④ 労働者派遣契約を行う場合の申請（別紙6「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により提出）
期限：労働者派遣契約履行日の10日前まで
提出先：「6 所管部署」

（3）再委託に関する申請
期限：再委託開始予定日の10日前まで
提出先：「6 所管部署」
※ 運用仕様書提出時に再委託申請書を提出している場合を除く。

（4）事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙3「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙3「管理者等申請書」により提出すること。）
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
※ 事故発生時には事故対応責任者は直ちに事実関係の調査及び原因の究明を行う体制を整備し、機構に報告すること。併せて、再発防止策検討責任者は再発防止策の検討及び決定を行う体制を整備し、報告すること。

（5）業務の履行場所等に関する届出（別紙3「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙3「管理者等申請書」により提出すること。）
① 業務の履行場所の申請
期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」
② 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出

期限：運用仕様書の提出日
提出先：「6 所管部署」

9 委託条件等

(1) 業務の履行場所に関する事項

- ① 受託事業者は、受託事業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室（以下「特定の事務室」という。）で委託業務を行うこと。なお、入退室管理とは、電子錠、生体認証又はそれに準ずる設備により、関係者のみが知り得る（持ち得る）情報によって入退室が管理されているものとする。
- ② 受託事業者は、特定の事務室への入退室の状況を記録し、当該記録の検査を定期的に行うこと。
- ③ 受託事業者は、サーバ等の機器を設置する場所について入退室の権限を有するものを限定し、入退室記録の管理が可能な措置を講ずること。
- ④ 受託事業者は、特定の事務室内の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。
- ⑤ 受託事業者は、業務委託員の私物のスマートフォン等の撮影機器及び記録媒体を特定の事務室へ持ち込むことを禁止すること。ただし、業務連絡用として部署管理者が認めたものを除く。その他の私物については必要最低限とするよう努めるものとする。
- ⑥ 受託事業者は、委託業務で使用する電子計算機において、盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講ずること。

(2) 個人情報等の取扱いに関する事項

- ① 受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等について、受託事業者の役員、受託事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受託事業者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含め、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいを防止する措置を講じること。また、目的外利用を行ってはならないこと。さらに、受付、搬送等の委託業務の実施に必要な場合を除き、特定の事務室以外の場所へ持ち出してはならないこと。
- ② 受託事業者は、個人情報等の取扱状況にかかる規定等の遵守状況について、定期的に点検・監査を行うとともに、その記録を管理すること。
- ③ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日までに又は履行開始日以後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令にかかる教育を実施すること。さらに、履行開始日以後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。

受託事業者は、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、委託業務における遵守事項及び禁止行為、個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、別紙7「通報窓口のご案内」により受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知、その他必要な留意事項について研修を行うこと。

上記研修の終了日が履行開始より前の場合は、履行開始日の前日までに、上記研修の終了日が履行開始日以降の場合は、研修終了後10日以内に、別紙8「研修実施報告書」により、研修実施日を報告すること。

- ④ 受託事業者は、研修資料等、教育・研修・訓練の実施結果の提出を機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、受託事業者が実施する研修において、上記③で示す研修項目を全て実施していないと機構が確認した場合、機構は、研修内容の改善及び研修の実施について、総括管理責任者等への指導又は受託事業者への指示を行うこととする。

(3) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの取扱い

- ① 受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの受領、搬送等については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。
- ② 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体の保管又は電子データ

の保存にあたっては、機構に届出した場所に保管又は保存するとともに、個人情報等の記録がない紙媒体及び外部電磁的記録媒体と混在させないこと。また、管理にあたっては、使用状況等（作成日（受領日）、作成者（受領者）、識別番号、情報の内容、数量、種類、利用目的、複写複製の有無、保管場所（電子データの場合は、電子データを保存した電子計算機の保管場所）、移送日（廃棄日、消去日）移送者（廃棄者、消去者）移送等確認（点検）者等）が分かる別紙9「個人情報等管理台帳」を履行場所ごとに作成するとともに、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。

機構から別紙9「個人情報等管理台帳」の提出を求められた場合は速やかに提出すること。

- ③ 受託事業者は、保管庫の施錠を厳重に管理するとともに、保管庫の鍵の貸出状況等（鍵によらない施錠の場合は施錠状況等）を記録し、定期的に当該記録の検査を行うこと。
- ④ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの全部又は一部の複写複製（個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得を含む。）を行うことは、機構の指示があった場合を除き禁止することとし、複写複製の防止措置を講ずること。
- ただし、委託業務の実施にあたり、複写複製を行うことが必要である場合については、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。
- ⑤ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製を行った場合、当該複写複製物等についても、上記②及び③に準じた取扱いを行うこと。
- ⑥ 受託事業者は、外部電磁的記録媒体の受渡し及び移送に際し、電子政府推奨暗号リストに掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。なお、具体的な暗号化及びパスワードの設定方法等については、機構から別途提示される方法によること。
- ⑦ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等について、委託業務の実施にあたり不要となった場合は、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、完全消去又は廃棄を行うこととし、その結果を機構に報告すること。
- ⑧ 受託事業者は、機構から貸与された紙媒体又は外部電磁的記録媒体について履行終了時又は機構から指示があった場合、速やかに返却すること。
- ⑨ 受託事業者は、履行終了時には別紙10「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」及び別紙9「個人情報等管理台帳」を提出することとし、提出にあたっては、機構が提供した個人情報等を返却していること及び取り扱った個人情報等が完全消去又は廃棄されていることが確認できる証跡を添付すること。

（4）業務処理要領等の書類等の貸与

- ① 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものと含む。）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- ② 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものと含む。）について、特定の事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。
- ③ 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものと含む。）について、履行終了時又は機構から指示があった場合については、速やかに返還すること。

（5）情報セキュリティ対策にかかる基本的要件

- ① 受託事業者は、機構から提供する個人情報等について、目的外利用を行ってはならないこと。
 - ② 受託事業者は、仕様書等で定めた情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を定め、下記13（1）で示す運用仕様書により機構に提出すること。
- 契約締結後、運用仕様書を変更する場合（上記9に関する申請等手続きは除く。）は、あらかじめ機構に申請（様式が定まっていない場合は任意。）を行い、機構の書面による承認を受けること。
- ③ 受託事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、重大な障害発生時においては、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。

- ④ 受託事業者は、仕様書等で定めた内容の履行状況について、別紙11「受託業務 自主点検結果報告書」又は受託事業者が独自に作成する点検様式（別紙11「受託業務 自主点検結果報告書」で示す点検項目の全てが網羅されているものに限る。）により毎月確認すること。点検結果については、当該点検月の翌月までに機構へ報告すること。
- ⑤ 上記④の点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合、機構は、総括管理責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができるこことする。

（6）業務品質の維持・向上

- ① 受託事業者は、委託業務の進捗状況等に関して、定期的に機構に報告すること。（定期報告の様式については、別紙12のとおり）
- ② 受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、業務品質の向上、S L A（別紙2）の達成状況等について、機構と定期的な打ち合わせ（以下「定例会議」という。）を行い進捗管理に努めること。
- ③ 定例会議では、受託事業者は業務の進捗（スケジュール調整）、履行体制、S L A達成状況、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等に関することについて、機構に報告すること。資料構成、開催場所等は機構と事前に協議すること。ただし、許諾のない再委託を行っていないことが分かるもの（印刷ログのサンプルなど）、別紙11「受託業務 自主点検結果報告書」、別紙11の付属「（参考）個人情報等保護セルフチェックシート」（業務委託員に対し、本資料により、個人情報等の保護に係る点検を徹底すること。）、上記（1）②の入退室状況が記録されたもの、下記（9）③のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの、下記（9）④のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの、及び別紙9「個人情報等管理台帳」については、定例会議の資料として機構へ提出すること。なお、開催時期は、以下記載のとおり。

（開催時期）

履行開始前：履行開始日の10日前まで

履行開始後：原則、毎月1回実施

開催日程については、契約締結後、速やかに機構と協議すること。

- ④ 受託事業者は、上記定例会議の終了後3営業日以内に、別紙12「定例会議議事録」を作成し、機構へ提出すること。
- ⑤ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日まで及び隨時に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、業務品質の維持・向上に努めること。

（7）立入検査等の実施

- ① 機構は、運用仕様書に記載された内容（業務の履行体制、業務の履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、履行開始日の3日前までに、特定の事務室及び本案件に関係する事務所等（以下「特定の事務室等」という。）へ立入検査を実施できるものとする。

立入検査の結果、履行開始に際し改善を要すると判断した場合、又は、上記9（1）⑤で示す「守秘義務契約書」の写し及び上記9（2）で示す「業務委託員名簿」（以下「業務委託員名簿等」という。）が履行開始日の3日前までに機構へ提出されない場合は、履行開始日の前日までに改善すること及び改善結果の報告について、受託事業者に指示を行うこととする。

受託事業者は、改善が確認されるまで、又は、業務委託員名簿等が提出されるまでは、業務を履行開始することができない。

なお、受託事業者の責めにより履行期間が短縮された場合は、そのことを理由に履行終了日及び納品日の見直し等についての申し立てはできないものとする。また、機構は、受託事業者が履行開始日までに改善できなかった場合及び改善の見込みがないと認められた場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

- ② 機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他隨時に特定の事務室等（再委託先を含む）へ立入検査を実施できるものとし（無予

告の検査を実施する場合がある)、検査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、受託事業者に指示することができるこことする。

- ③ 受託事業者は、履行開始日から10日以内に別紙13「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を、機構に提出すること。
- ④ 機構は、はがき等の複写複製物等、その他委託業務の実施に当たり作成、汚損、毀損した個人情報等について、完全消去又は廃棄の実施状況に関し、履行終了日から契約終了日までの間に、特定の事務室等へ立入検査を実施できるものとする。

(8) 電子計算組織にかかるアクセス制限

- ① 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、個人情報等にアクセスできる業務委託員を必要最小限に特定し、当該者についてのみアクセス権限を付与すること。
- ② 受託事業者は、アクセス権限を付与した業務委託員に、個人を識別できるIDを付与した上で、ID及びアクセス権限の付与・停止・抹消の履歴を記録、保存すること。
上記IDを付与する日の前日までに、別紙4-1「業務委託員名簿」により、機構へID付与対象者を報告すること。
- ③ 受託事業者は、アクセス記録及び作業ログを取得、分析するとともに、その記録を契約終了日から1年間保存すること。
- ④ 受託事業者は、上記②のIDに紐づくパスワードを、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定とすること。
上記の設定ができない場合は、上記②のIDに紐づくパスワードを90日経過するごとに変更すること。
- ⑤ 受託事業者は、可能な限り、ID及びアクセス権限の付与等、システムの設定変更が可能な権限（管理者権限等）を有する者には、多要素主体認証を採用すること。
※ 多要素主体認証とは、認証の3要素である「知識情報」、「所有情報」及び「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせて、単一要素による主体認証よりも強固な主体認証を行う方式をいう。

(9) 電子計算組織にかかる不正アクセスの防止対策

- ① 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織について、インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断すること。
インターネットから論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、インターネットへの通信が行われないようにするため、各電子計算機又は通信経路上にある電子計算機においてインターネット通信が完全に遮断される設定を行うこと。
- ② 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用線を使用すること。この通信経路は、インターネットに接続してはならない。
- ③ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のそれぞれにウイルス対策ソフトを導入し、その機能を常に有効にすること。また、毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用するとともに、ウイルススキャンを実施すること。
- ④ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上定期的に適用すること。ただし、著しい脆弱性が発見された等緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。
- ⑤ 受託事業者は、上記③で示すウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジン、並びに上記④で示すセキュリティパッチ（以下「パターンファイル等」という。）を適用する際には、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織以外の環境において、当該パターンファイル等を取得し、外部電磁的記録媒体を用いて委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織に取り込むこと。
- ⑥ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、サポート契約が終了しているソフトウェアを使用しないこと。
- ⑦ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、動作可能なウイルス

対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフト及びセキュリティパッチの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じ得る場合は、機構と協議の上、上記③④各々の代替措置を講ずることとし、適用することができなかつた理由等を管理し、適用可能となった時点で適用すること。

- ⑧ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織のアクセス記録、当該組織の監視を行うとともに、監視状況にかかる監査を定期的に行うこと。また、機構より求めがあった場合は、当該監査結果を報告すること。
- ⑨ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、記録機能を有する機器への不正アクセスを防止するため、外部電磁的記録媒体の物理的又は技術的な接続制限等の措置を講ずること。
- ⑩ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、本委託業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとし、その取扱者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。

(10) 委託条件等の準備期限

受託事業者は、令和8年3月18日までに、運用仕様書に記載の委託条件等（履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）を満たすための措置を講じること。ただし、業務開始後に措置すべき内容は除く。

なお、上記で講じる措置について、契約締結後に、委託条件等の準備計画書（様式任意）及び準備状況に関する進捗報告書（任意様式）の作成並びに機構への提出を求める場合がある。その場合は、準備計画書及び準備状況進捗報告書の資料構成や記載すべき内容、提出スケジュール等について、機構と事前に協議すること。

10 業務研修

業務委託に際し、機構が実施する業務研修はない。

11 成果物の納品方法及び検査

成果物の納品方法及び検査については、仕様書等のとおりとする。

12 その他

(1) 仕様書等の明確化等

- ① 入札参加希望者は、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制について、運用仕様書を作成の上、明確にすること。
- ② 運用仕様書は、別添「運用仕様書作成手順」を基に作成すること。
- ③ 入札参加希望者は、運用仕様書を入札説明書で示す提出期限までに、上記6「所管部署」に提出すること。
- ④ 受託事業者が提出した運用仕様書は契約書の一部とする。
- ⑤ 業務の処理方法等、別途委託要領に定めがある場合は委託要領によることとする。
- ⑥ 仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。
- ⑦ 上記⑥の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。
- ⑧ 契約締結後、機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び仕様書並びに委託要領に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、受託事業者は、機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに機構に提出すること。
- ⑨ 機構は、上記⑧の影響調査の結果を踏まえ、受託事業者の対処方法及びその履行について、受託事業者と協議することができる。

(2) 情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

受託事業者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ISO／IEC 27001又はJISQ 27001の登録証の写し）において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、受託事業者は、その認証期間を更新すること。

受託事業者は、認証終了日から1か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

(3) 実績及び評価結果の公表

機構は、契約期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

委託スケジュール及び委託予定件数

別紙1

委託回数	委託日(CD-R回付日)	納品日(郵便局差出日)	委託予定件数*			
			年金事務所	年金相談センター	コールセンター	総委託予定件数
1回目	令和8年4月23日	令和8年5月18日	16,000	4,345	3,000	23,345
2回目	令和8年5月19日	令和8年6月5日	16,000	4,345	-	20,345
3回目	令和8年6月8日	令和8年6月25日	16,000	4,345	-	20,345
4回目	令和8年6月26日	令和8年7月15日	16,000	4,345	-	20,345
5回目	令和8年7月16日	令和8年8月5日	16,000	4,345	-	20,345
6回目	令和8年8月4日	令和8年8月24日	16,000	4,345	-	20,345
7回目	令和8年10月26日	令和8年11月13日	16,000	4,345	3,000	23,345
8回目	令和8年11月16日	令和8年12月4日	16,000	4,345	-	20,345
9回目	令和8年12月7日	令和8年12月24日	16,000	4,345	-	20,345
10回目	令和8年12月25日	令和9年1月20日	16,000	-	-	16,000
11回目	令和9年1月28日	令和9年2月17日	16,000	-	3,000	19,000
12回目	令和9年2月18日	令和9年3月10日	16,000	-	-	16,000
総委託予定件数			192,000	39,105	9,000	240,105

* 数量は予定数であることから、増減があり得る。

受託事業者に求めるサービス水準

(SLA：サービスレベルアグリーメント)

1. 業務委託の範囲（役割と責任の分担）

委託業務の範囲には、仕様書、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとし、以下の表の「受託事業者」欄に○が付してある作業とする。

作業区分	作業内容	日本年金機構	受託事業者
印刷原稿の作成	印刷原稿の作成		○
	印刷原稿の校正	○	
データの編集・印字	データの印字		○
	カスタマバーコード印字の確認		○
電子媒体の貸与	電子媒体等の引き渡し	○	
	電子媒体等の受領		○
	データ件数の確認		○
	電子媒体の返却		○
はがきの作成	試作品の提出		○
	試作品の検証	○	
	印刷開始指示	○	
	はがきの作成		○
	二つ折り作業		○
はがきの引抜	はがきの引抜き依頼	○	
	はがきの引抜き		○
	引抜きはがきの納品		○
発送準備	郵便番号区分及び結束		○
差出通数票の作成・提出	差出通数票の作成		○
	差出通数票の提出		○
納品	郵便差出し		○
	料金後納郵便差出票（控）の提出		○

※作業の詳細は委託要領等を参照のこと。

2. サービス水準評価項目及びサービス水準

サービスレベル評価項目と受託事業者が達成すべきサービス水準は以下のとおりとする。

サービス水準評価項目	サービス水準
業務履行体制の整備	仕様書等のとおり
個人情報保護に関する体制の整備	仕様書等のとおり
成果物の品質	仕様書等のとおり ※成果物は印字ミス等なく、100%の履行で納品すること。
履行期限	仕様書等のとおり ※納期遅延は0%とすること。

3. 運営ルール

（1）作業報告等

業務品質の向上及びサービス水準達成のため、受託事業者は、仕様書等に定める以下の作業報告を日本年金機構に行うこと。

報告物名称	報告期限	様式等
法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書	履行開始後10日以内	仕様書の別紙13
受託業務 自主点検結果報告書	日本年金機構が別途指定する日	仕様書の別紙11
個人情報の返却・廃棄等に関する報告書	履行終了日まで	仕様書の別紙10

（2）定例打ち合わせ等

日本年金機構と受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、以下の打ち合わせを行うものとする。

なお、打ち合わせ会議等の議事録は受託事業者が作成し、3営業日以内に日本年金機構に提出すること。

打合せ・会議名称	開催日	打合せの目的等
履行開始前打ち合わせ	履行開始日の10日前まで、 日本年金機構が別途指定する日	業務履行体制、スケジュール等の連絡

4. サービス水準未達成時の対応等

サービス水準未達成時に受託事業者が果たすべき対応は以下のとおりとする。なお、受託事業者より提供される業務の品質がサービス水準に達しない場合で、かつ、その改善が見込めない場合には、日本年金機構は本契約を解除することができる。

サービス水準評価項目	対応
業務履行体制の整備	業務進捗状況に応じて、受託事業者において臨時体制の見直しを行うとともに、体制を変更する場合には、仕様書等に定める体制に関する届出等を日本年金機構へ行うこと。
個人情報保護に関する体制の整備	日本年金機構からの改善指示に基づき改善を行うとともに、改善結果を書面により日本年金機構へ報告すること。
成果物の品質	成果物に瑕疵が判明した場合には、直ちに影響、範囲及び原因の調査を行い、日本年金機構と事後対策等の協議を行った上で、日本年金機構の指示に基づき、完全な履行となるよう追完を行うこと。受託事業者の不完全な処理が瑕疵の原因と認められる場合には、再発防止策等を書面により日本年金機構へ報告すること。
履行期限	業務の進捗管理上、そのままでは履行期限までに納品できないと判断した場合には、すみやかに日本年金機構に連絡すること。あわせて、その原因の調査と体制等の見直しを行い、履行期限に納品できるようにすること。なお、体制等を変更する場合には、仕様書等に定める届出等を日本年金機構へ提出すること。また、原因及び改善の結果について書面により日本年金機構へ提出すること。

令和 年 月 日

管理者等申請書

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
代 表 者 名

印

1. 個人情報等保護に関する管理体制

	役職名	氏 名	連絡先
総括管理責任者			
部署管理責任者			
点検管理者			

2. 業務の履行に関する管理体制

	役職名	氏 名	連絡先
現場責任者			
現場責任者補助者			
履行人数（作業者の人数）	名	うち特定個人情報取扱者数	名

※運送業務、文書廃棄業務、文書保管業務（特定個人情報を保管する場合を除く）については、履行人数、特定個人情報取扱者数欄は「一」を記載。

3. 事故発生時の緊急対応体制等

事由	1. 設置 2. 変更	変更事由			
			役職名	氏 名	連絡先
事故対応責任者					
事故対応責任者補助者					
再発防止策検討責任者					
再発防止策検討責任者補助者					

4.業務の履行場所

別紙3

事由	1. 新規 2. 変更	変更の場合	変更の事由：1.移転 2.増改築 3.その他（ ）				
履行場所	所在地		業務内容	延床面積	入退出管理設備 ※該当する設備に○印で囲む	サーバ等機器の設置場所の有無	保管庫の有無
				m ²	電子錠 • 生体認証 その他（ ）		
				m ²	電子錠 • 生体認証 その他（ ）		
				m ²	電子錠 • 生体認証 その他（ ）		

○サーバ等機器の設置場所

履行場所	入退出管理設備※該当する設備に○印で囲む
	電子錠 • 生体認証 • その他（ ）
	電子錠 • 生体認証 • その他（ ）

※上記の業務の履行場所のうち「サーバ等機器の設置場所の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

5. 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所

履行場所	延床面積	施錠責任者	火災等に対する設備
	m ²		
	m ²		
	m ²		

※上記4の業務の履行場所のうち「保管庫の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
氏 名

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ID 払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

注】業務委託員名簿は、令和8年3月18日までに提出すること。

注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。

注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

- 「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
- 「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
- 「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、1名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに1名指定すること。
- 「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「〇」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
- 「⑨ID 払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なIDを払い出した者に、「〇」を記載すること。
- 「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「〇」を記載すること。
- 「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「〇」を記載すること。

O/O

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇
法人名又は商号 ○○印刷株式会社
氏 名 高井戸太郎

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数
8

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ID 払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1	年金太郎	ねんきんたろう	Aセンター	総括管理責任者	直接雇用							
2	年金花子	ねんきんはなこ	Aセンター	部署管理者	直接雇用			○				
3	機構和子	きこうかずこ	B工場	部署管理者	直接雇用							
4	機構知恵	きこうともえ	B工場	点検管理者	直接雇用			○				
5	年金一郎	ねんきんいちろう	B工場	現場責任者	直接雇用			○	○			
6	年金二郎	ねんきんじろう	B工場	現場責任者補助者	直接雇用			○	○			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう	B工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00-**777*7		○			
8	年金四郎	ねんきんしろう	B工場		直接雇用							

注】業務委託員名簿は、令和8年3月18日までに提出すること。

注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。

注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

- 「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
- 「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
- 「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、1名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに1名指定すること。
- 「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
- 「⑨ID 払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なIDを払い出した者に、「○」を記載すること。
- 「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「○」を記載すること。
- 「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「○」を記載すること。

O/O

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
氏 名

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」の受託に關し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人數	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数 (= i - ii + iii - iv)	

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫			
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日	変更する項番	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 扱出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ 従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

O/O

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地 東京都杉並区高井戸西〇一〇一〇
法人名又は商号
氏 名 ○〇印刷株式会社
年金太郎

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」の受託に間にし、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記の通り通知します。

(契約書第11条第4項関係)

i	ii	iii	iv	V
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人數	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数	変更後の業務委託員数 (= i - ii + iii - iv)
8	0	2	1	9

注] 業務委託員名簿(変更)は、変更する日の前日までに提出すること。 なお、業務委託員名簿(変更)については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 務業委託員を新たに從事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項目①から⑫の内容を記載すること。
イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項目①から⑫の内容を記載すること。

イ 仕事としている業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の仕事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から④の内容を
ナ 並行して、業務委託員に関する項目⑤から⑧の内容を記載する。
ト 並行して、業務委託員に関する項目⑤から⑧の内容を記載する。

従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行なう項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、貢番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿(変更)」を提出すること。

9/9

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地

法人名又は商号

氏 名

印

守秘義務契約締結報告書

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務に従事している業務委託員と日本年金機構が指定する守秘義務契約書を締結したことをご報告いたします。

なお、業務委託員名簿に記載した従業員と締結した守秘義務契約書の写しを全て添付しています。

別紙5 別添

※本様式により、業務委託員と守秘義務契約を締結すること。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

受託会社名 御中

住所: _____

氏名: _____ 印

生年月日: _____

守秘義務契約書

私は日本年金機構の委託業務（「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」（以下「本業務」という。））に従事するにあたり、下記の秘密保持に関する事項を順守することを誓約いたします。また、私は貴社が本契約書の写しを日本年金機構に提出することに同意します。

記

- 貴社に在職中、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」とする。）について、第三者（貴社の役員、貴社の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の貴社に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含む業務委託員以外の者。以下同じ）に開示、漏えい、目的外利用、又は自ら不正に使用しないこと。
- 貴社を退職した後においても、前項の秘密情報を第三者に開示、漏洩し、又は自ら不正に使用しないこと。
- 上記各誓約事項に違反して貴社に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任を負うこと。
- 本業務の実施にあたり、日本年金機構法（平成19年法律第109号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報関係諸法令を順守すること。

以上

（参考）日本年金機構法（平成19年法律第109号）より抜粋

- 守秘義務について（第31条第2項）：受託者等（委託を受けた者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の当該委託を受けた業務に従事する者）又はこれらの者であった者は、当該業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 罰則規定について（第31条第3項）：受託者等にも、機構役職員に対する刑法その他の罰則の適用を準用する。
- 罰則（第57条）：秘密を漏らした者は、1年以下の拘禁刑又は100万円以下の罰金に処する。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
代表者名

(印)

労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務を履行するにあたり、下記のとおり労働者派遣事業者と労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行うこととしたい、貴機構の承認を求める。

労働者派遣事業者名			
本社所在地	〒		
設立年月日		資本金	
代表者			
実際に労働者派遣を実施する営業所			
労働者派遣事業許可番号	派〇〇-〇〇〇〇〇〇		
厚生年金事業所整理記号・番号 及び管轄年金事務所	厚生年金事業所整理記号・番号 〇〇-▲▲▲ 〇〇〇〇〇	管轄年金事務所 〇〇 年金事務所	
労働者派遣を行う期間	令和〇〇年〇〇月〇〇日から令和〇〇年〇〇月〇〇日まで 〇〇日間		
労働者派遣契約を行う理由			

- ※1 本承認申請書提出の際には、①労働者派遣契約書の写し、②労働者派遣事業許可証の写しを添付すること。
- ※2 厚生年金事業所整理記号・番号及び管轄年金事務所は、本契約にかかる派遣労働者が資格取得する事業所を記載すること。

通報窓口のご案内

趣旨

日本年金機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、受託事業者に契約違反などがある場合に、受託事業者の社員等からの通報を受け付けることが出来るよう、通報窓口を設置しています。

通報対象

受付の対象となる情報は、「日本年金機構が委託している業務に関する通報」です。
不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合がありましたら、通報窓口までご連絡ください。
(注1)「虚偽」「誹謗中傷」「その他の不正な通報」は、固くお断りいたします。
(注2) この窓口では、年金の事務手続きや受給に関するお問い合わせ・ご相談はお受けしていません。また、回答もしておりません。「年金に関するお問い合わせ・ご相談」は、ねんきんダイヤルまたは年金事務所へご連絡ください。

通報窓口

日本年金機構へのご意見・ご要望

(注)本通報窓口は、保険料の徴収や年金事務所の窓口における対応など、日本年金機構や年金事務所における「年金に関する業務やサービスの改善・効率化など」につながるようなご意見・ご要望等をお聞かせいただく窓口ですが、受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口も兼ねております。

受付方法

日本年金機構ホームページまたは郵送により、通報を受け付けています。

1.ホームページの場合	日本年金機構ホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。 https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/
2.郵送の場合	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24 日本年金機構 「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛て にお送りください。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人

お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地

法人名又は商号

氏 名

印

研修実施報告書

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務に従事中の業務委託員に対して、個人情報等保護等及び情報セキュリティに関する研修を実施したことを報告します。

① 研修実施時期及び期間

(※いずれかの□に✓してください。また、研修を実施した期間を記載してください。)

- 履行開始前に実施
 履行開始後に実施

研修実施期間： 年 月 日から 年 月 日まで

注：「研修実施報告書」提出期限

ア 初回の研修は、履行開始日の前日までに実施し、履行開始日の前日までに報告書を提出すること。ただし、履行開始日以降に初めて業務を行う業務委託員に対して、初回の研修を実施した場合は、研修実施日から10日以内に報告書を提出すること。

イ 2回目以降の研修は、定期的に実施し、研修実施日の10日以内に報告書を提出すること。

※ 研修を実施した期間が複数日であった場合は、研修を実施した初日から10日以内に報告書を提出すること。

② 研修実施者

(※研修を実施した人数を記載し、研修を行った業務委託員の氏名と業務委託員名簿に記載した管理番号がわかる資料を添付してください。)

研修実施人数 名

③ 研修実施内容

(※実施した内容の□の全てに✓してください。)

- 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定
 委託業務における遵守事項及び禁止行為
 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分
 情報漏えいとその影響
 インシデントが発生した場合の手順
 機構に設置されている「通報窓口のご案内」の周知

※上記以外の内容を研修した場合は、下記にその研修内容を記載してください。

その他 ()

個人情報等管理台帳

履行場所:

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成(データの加工や照会・利用含む。)、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機(例:サーバ装置、PC等)に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所(自拠点又は他拠点)を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送(廃棄・消去)者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

個人情報等管理台帳

<記載例A>

履行場所: 東京工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月2日	○○ ○○	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・消去	2018年8月3日	○○ ○○	◆◆ ◆◆
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	東京工場納品物作成用PC	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	○○ ○○	◆◆ ◆◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	東京工場保管庫	移送・廃棄・消去	2018年8月6日	□□ □□	◆◆ ◆◆

東京工場

電子データの管理イメージ

大阪工場

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成(データの加工や照会・利用含む。)、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機(例:サーバ装置、PC等)に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所(自拠点又は他拠点)を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送(廃棄・消去)者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

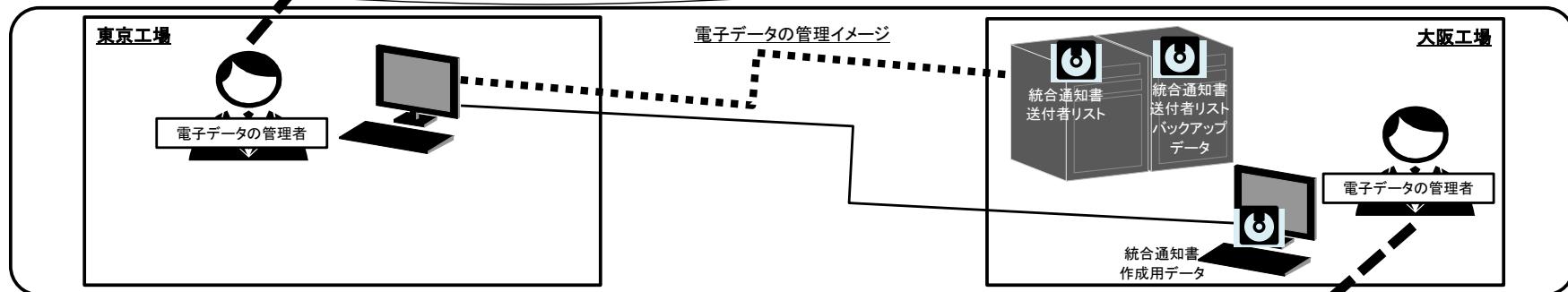
※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

個人情報等管理台帳

<記載例B>

履行場所:東京工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月2日	○○ ○○	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・消去	2018年8月3日	○○ ○○	◆◆ ◆◆
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●



履行場所:大阪工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場納品物作成用PC	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	○○ ○○	◆◆ ◆◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	大阪工場保管庫	移送・廃棄・消去	2018年8月6日	□□ □□	◆◆ ◆◆

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成(データの加工や照会・利用含む。)、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機(例:サーバ装置、PC等)に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所(自拠点又は他拠点)を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送(廃棄・消去)者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
代表者名

印

個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務が終了しましたので、当該委託業務における個人情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。なお、各項目の証跡は別添のとおりです。

① 返却について

(※いずれかの□に✓してください。)

当該委託業務において、日本年金機構より貸与された個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は全て返却いたしました。

(個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体を保管していた場所（保管庫等）の状況が分かるもの（例；返却後の写真等）を添付してください。)

当該委託業務において、日本年金機構より個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は貸与されていません。

② 消去・廃棄、又は移送について

(※いずれかの□に✓してください。)

当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製（電子計算機に格納した情報等含む。）したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により完全消去、廃棄等の処理を実施しました。

どのように完全消去・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に記載してください。

（消去の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法（例：データ抹消ソフト名、データ消去方式等。※自社開発プログラムの場合は、具体的なデータ消去方式等も明記のこと。）を必ず記載してください。また、消去した際のログが分かるものを添付してください。）

当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを移送しました。

受託業務 自主点検結果報告書 (月期) 令和 年 月 日報告

*社内規程等で自主的に監査(点検)している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えありません。

受託業務名 お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

受託事業者(報告者)

事業担当部署等(機関) 日本年金機構 お客様サービス推進部

点検実施日 令和 年 月 日() ~ 令和 年 月 日()

(契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。)

	項目	点検内容	結果	チェック
履行場所の点検	1 履行場所	機構に事前に通知した(指定された)場所で業務を行っている		
		特定個人情報を取り扱うエリア(区域)を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている		
情報セキュリティの点検	2 情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している		
	3 複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している		
	4 廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している		
	5 整理整頓	離席や退社時に机上(作業場)は、完全に片づけられている		
	6 持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はDVDやUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない		
	7 適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない		
法令遵守等の点検	8 事故報告	事故や個人情報等の漏えい(疑いを含む)が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか		
		事故や個人情報等の漏えい(疑いを含む)の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている		
内部不正リスクへの対策(※)	9 入退室			
	10 情報管理			
	11 電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12			
	13			
	14			

(※総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください。)

特記事項(検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。)

受託業務 自主点検結果報告書 (月期) 令和 年 月 日報告

*社内規程等で自主的に監査(点検)している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えありません。

受託業務名

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

受託事業者(報告者)

事業担当部署等(機関) 日本年金機構 お客様サービス推進部

点検実施日

令和 年 月 日() ~ 令和 年 月 日()

(契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。)

項目		点 檢 内 容	結果	チェック
履行場所の点検	1 履行場所	機構に事前に通知した(指定された)場所で業務を行っている	変更なし	適
		特定個人情報を取り扱うエリア(区域)を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている	変更なし	適
情報セキュリティの点検	2 情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している	入退室を制限した保管室内で施錠管理している。	適
	3 複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している	承認を受けた範囲以外の複写複製は行っていない。	適
	4 廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している	棄損した帳票等は廃棄専用BOXに入れ管理責任者が確認の上シミュレーターしている。	適
	5 整理整頓	離席や退社時に机上(作業場)は、完全に片づけられている	退社時のクリアデスクを実施している。	適
	6 持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はDVDやUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない	記録媒体の持ち込みは禁止しており、最低限の私物は支給したクリアバックでのみ持込可としている。	適
	7 適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない	当社の規程により法令順守し管理している。	適
法令遵守等の点検	8 事故報告	事故や個人情報等の漏えい(疑いを含む)が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか	職場内に事故発生時の連絡先を掲示して周知している	適
		事故や個人情報等の漏えい(疑いを含む)の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている	8月15日発生した事故は当日中に報告を行い。8月22日再発防止策と報告書を提出した。	適
内部不正リスクへの対策(※)	9 入退室			
	10 情報管理			
	11 電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12			
	13			
	14			

(※総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください。)

特記事項(検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。)

(参考)個人情報等保護セルフチェックシート(フルアウト型委託用)

様式11
の付属

氏名: ○○ ○○

確認日 令和○○年○月○日

現在の状況を記入して下さい。

(出来ている:○、出来ていない:×、該当の業務が無い:—)

	項目	チェック欄
1	個人情報等は業務に必要な情報を取得し、業務の遂行上必要な限りにおいて利用しており、業務目的以外の理由で使用していない。	
2	業務上知ることができた情報を漏洩すると、○○規程【受託事業者の社内規程等を明記】により、場合によっては、事業者で定めている懲罰の対象になったり、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び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により、退職後であっても拘禁刑または罰金が科されることを知っている。	
3	従事する業務における、総括管理責任者、部署管理者【管理責任者等を明記】が誰かを知っている。	
4	個人情報等の漏えい等の発生(疑いを含む)や、事故が発生した際の、報告先を知っている。	
5	個人情報等の取扱いについて疑問がある場合には、独断で判断せず、○○【管理責任者等を明記】に確認し、処理を行っている。	
6	個人情報等に限らず業務上知ることができた情報の職場外への持ち出しや、個人所有の記録媒体の職場内への持ち込みは行っていない。	
7	個人情報等を放置したり、個人の机・引出し、カバン、ロッカー等にしまい込んだりしていない。	
8	個人情報等が記載された書類の複写複製(コピー)は業務の定めに従って行っており、独断で複写複製(コピー)をしていない。	
9	事務室内及び身の回りの整理整頓を常に行い、離席時には個人情報等が含まれる書類その他を机上に放置していない。	
10	複写複製され、不要になった個人情報等は、責任者の管理のもとシュレッダーにかけて裁断する等、確實に処理をしている。	
11	個人情報等に限らず、業務上知ることができた情報について職場以外(飲食店・公共交通機関・家庭等)で話をしていない。	
12	SNSや電子掲示板(フェイスブック・ツイッター等)に職務上知り得た個人情報等を書き込みしていない。	
13	事務室内に私物のスマートフォン等の撮影機器及びUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体を許可なく持ち込んでいない。	
14	帰宅時には、鍵のかかるところは施錠するとともに、パソコンをシャットダウンしている。	
15	自分のパソコン等のID・パスワードは他人に知られないよう管理し、他人に教えたり、貸与したりはしていない。	
【以下、業務に応じて追記してください】		
16	(WMの使用がある場合) WMは利用の都度自分のIDでログインし、離席時は画面ロック、退社時にはシャットダウンを行っている。	
17	(WMの使用がある場合) 業務目的以外で、自己や家族、知人等を氏名索引したり、年金記録を閲覧していない。	

○○責任者【管理責任者等を明記】確認欄

自由記載欄(チェック欄に×が付くが、物理的に対応出来ない理由や要望等をご記入ください)

部(室)長 (又は年金セ ンター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行開始前）

業務名	お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務		
会議名称	履行開始前打ち合わせ	会議実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 確認項目

項目	機構の 確認結果 (適・否)	打ち合わせた内容 (※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認し た内容を記載すること。)
①業務の実施方法		
②業務履行スケジュール		
③業務委託員名簿		
④守秘義務契約書		
⑤点検項目		

2. 上記確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応(約束事項)

※打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

3. その他

※上記1の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

※委託要領等において、契約締結後に示すこととしていた事項がある場合、その内容・進捗状況等について記載すること。

4. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

別紙12

部(室)長 (又は年金セ ンター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行中）

業務名	お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務		
会議名称	定例会議(第〇回)	実施場所	〇〇〇〇〇〇
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	株〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- 以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に〇を付すこと。
- 「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目	確認結果
(1) 最新の届出状況	
(1)-① 【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(1)-② 【守秘義務契約書】 (前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要) 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 ・ 未提出 ・ 確認不要
(1)-③ 【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等	
(2)-① 【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフチェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 ・ 未実施
(2)-② 【入退室管理】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検されているか。	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク(フルアウト型委託)】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 個人情報等を取り扱う電子計算機(※)について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。 ・OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。 ・OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。 <p>(※)個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>		実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-④	<p>【ネットワーク(インハウス型委託)】 (フルアウト型委託の場合、確認不要) 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。 ・OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。 ・OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。 		実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物(紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ)が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>		実施済 ・ 未実施

2. 定例会議において話し合われた事項

- ・定例会議において話し合われた事項を記載すること。
 なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・発言の所在(受託事業者又は日本年金機構)を明記の上、記載すること。

3. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

«受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。»

- ・「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・「個人情報等保護セルフチェックシート」
- ・「個人情報等管理台帳」
- ・品質管理に係る施策の取り組み状況が分かるもの
- ・許諾のない再委託を行っていないことが分かるもの
- ・履行場所の入退室状況が分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンが最新のものに更新されていることが分かるもの

別紙12（記載例）

部(室)長 (又は年金セ ンター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行中）

業務名	お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務		
会議名称	定例会議(第〇回)	実施場所	〇〇〇〇〇〇
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- 以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に〇を付すこと。
- 「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目	確認結果
(1) 最新の届出状況	
(1)-① 【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 〇 · 変更有
(1)-② 【守秘義務契約書】 (前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要) 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 〇 · 未提出 〇 · 確認不要
(1)-③ 【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、前回会議以降変更はないか。	変更無 〇 · 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等	
(2)-① 【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフチェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 〇 · 未実施
(2)-② 【入退室管理】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検されているか。	実施済 〇 · 未実施 · 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク(フルアウト型委託)】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 個人情報等を取り扱う電子計算機(※)について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。 ・OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。 ・OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。 <p>(※)個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>	<p>実施済 · 未実施 · 確認不要</p> <p>「2. 定例会議において話し合われた事項」の【記載例4】において改善の状況を記載。</p>
(2)-④	<p>【ネットワーク(インハウス型委託)】 (フルアウト型委託の場合、確認不要) 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。 ・OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。 ・OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。 	<p>実施済 · 未実施 · 確認不要</p>
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物(紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ)が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>	<p>実施済 · 未実施</p>

2. 定例会議において話し合われた事項

- ・定例会議において話し合われた事項を記載すること。
なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・発言の所在(受託事業者又は日本年金機構)を明記の上、記載すること。

【記載例1】業務の進捗及びSLAの達成状況

(受託事業者)

○月発送分については○月○日にデータを受領し、○月○日に○○郵便局に差出完了。

△月発送分については△月△日にデータを受領し、△月△日に○○郵便局に差出予定。

また、品質管理に係る施策として、業務において使用したチェックリストを提示し、データ編集、印字、加工、仕分け・梱包の各工程において点検が行われていることを報告。

(機構)

SLAの達成状況についてはどうか。

(受託事業者)

仕様書に定められたすべての項目において、以下のとおり達成していることを報告。

- ・業務履行体制の整備：○月○日付業務委託員名簿から変更がなく、運用仕様書のとおり履行体制が整備されている。
- ・個人情報保護に関する体制の整備：体制に変更はなく、運用仕様書のとおり整備されている。
- ・成果物の品質：先の報告のとおり、実施している。
- ・履行期限：先の報告のとおり、差出完了している。

(機構)

すべての項目においてSLAを達成していることを確認した。

【記載例2】品質管理に係る施策の取り組み状況

(受託事業者)

品質管理に係る施策の取り組み状況が分かる資料としてデータ編集、印字、加工、仕分けの各工程において使用するチェックリストを提出。

(機構)

各種チェックリストを確認した。運用仕様書に記載されたスケジュール管理手法が実施されている証跡はあるか。

(受託事業者)

工程別スケジュール表を提出。

【記載例3】前回の約束事項(事件・事故・事務処理誤り)

(受託事業者)

○月発送分において発生した誤封入事案を受けた再発防止策として、厚み検査の公差値を狭めた。また、検査においてエラーが発生した場合、ラインアウトされた製品すべてを開封して目視確認及び重量検査を行うよう運用を変更した。

参考資料として厚み検査、重量検査のログとチェックリストを提示。

(機構)

再発防止策が講じられていることを確認した。引き続き運用を徹底するように。

【記載例4】上記1において未実施の事項が判明

(機構)

前項(2)ー③について、一部のデータ編集用PCにおいて最新のセキュリティパッチの未適用が確認された。本業務で使用するすべての電子計算機の適用を確認し、PCの画面の写しを○月○日までに提出すること。

(受託事業者)

速やかに対応する。

3. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

※受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。※

- ・「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・「個人情報等保護セルフチェックシート」
- ・「個人情報等管理台帳」
- ・品質管理に係る施策の取り組み状況が分かるもの
- ・許諾のない再委託を行っていないことが分かるもの
- ・履行場所の入退室状況が分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの
- ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンが最新のものに更新されていることが分かるもの

部（室）長 (又は年金センター長)	グループ長	担当者

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
代表者名

印

法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務の実施に当たり、法令及び契約内容の遵守状況の点検結果について報告します。

1. 当該委託業務の実施に当たり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置していますか。

点検結果 : 適 不適（※該当する□に✓してください。以下同じ。）

2. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員への指導監督及び教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行っていますか。

点検結果 : 適 不適

3. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理していますか。

点検結果 : 適 不適

4. 当該委託業務の実施に当たり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行っている事実はありませんか。

点検結果 : 適 不適

運用仕様書作成手順

受託希望者は、様式1-1「運用仕様書」を表紙として、機構が審査する下記ⅠからⅣについてそれぞれの資料を作成すること。指定する様式にはその様式に沿って記入するとともに、提出する書面の順番はⅠからⅣとした上で、一連の頁番号を付して提出期限までに原本を1部提出すること。

なお、提出にあたっては、様式1-2「運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト」に基づき記載及び添付漏れが無いことを確認すること。

I. 会社概要

○提出する書類：下記の①～②の事項が記載された書面

- ① 登記上の法人名、会社名、屋号
- ② 会社案内（事業内容、企業理念、沿革、主要取引先、主要株主等）。

○注意事項等：上記②会社案内については、会社案内用パンフレット等でも可能

II. 業務の履行実績

○提出する書類：様式2「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」及びその業務の内容が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）（※）

※契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の内容が確認できる書類の添付を省略することができる。

○注意事項等：過去3年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

なお、記載にあたっては、契約相手方、契約件名、契約期間、個人情報等を取り扱う業務概要（対象件数含む）及び契約履行に要した総人數及び使用した機器・設備の種類と数量を記載する。

III. 業務の履行体制等

1. 業務の履行体制

（1）業務の履行に関する管理体制

○提出する書類：仕様書別紙3「管理者等申請書」及び業務履行体制図（※）

※運送業務（業務の工程の一部に含まれる運送業務も含む。）について、運送事業者間で運送約款等に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合は、運送工程（運送区間、地域等）の各運送事業者の役割分担を確認できる書面を併せて提出する。（変更があった場合は、履行開始までに再提出すること。）

○注意事項等：管理者等申請書、業務履行体制図には、仕様書に示す下記①～④の者を記載する。

なお、記載にあたっては、管理者等申請書と業務履行体制図の下記①～②の者の氏名、③～④の者の人數がそれ一致すること。

- ① 現場責任者
- ② 現場責任者補助者

- ③ 作業者の人数
- ④ 特定個人情報取扱者の人数

(2) 事故発生時の緊急対応体制

- 提出する書類：仕様書別紙3「管理者等申請書」及び事故発生時の機構への報告までの流れを記載した書面
- 注意事項等：事故発生から機構への報告完了までの流れが確認でき、事故対応責任者の役割が確認できること。
なお、当該事故発生時の緊急対応体制を記載した書面については、情報セキュリティに関する体制（下記Ⅳ）とは別に作成すること。

(3) 作業スケジュール

- 提出する書類：委託要領に示す各作業工程について、
 - ① それぞれの業務量（所要日数又は時間）が記載された書面
 - ② 各作業工程を完遂するための作業スケジュールが記載された書面
 - ③ 作業スケジュールの進捗管理手法について記載された書面
 - ④ 作業スケジュールの遅延発生時の対応方針（方法）について記載された書面
- 注意事項等：業務量を記載するにあたって、「所要日数」を記載する場合は、1日当たりの作業時間も併せて記載すること。
作業スケジュールの作成にあたっては、下記（ア）～（オ）に留意すること。
 - （ア）作業スケジュールは、下記（4）作業実施体制により履行可能であることが確認できる記載とすること。
 - （イ）再委託する工程がある場合は、その旨を上記①及び②の書面に記載すること。
 - （ウ）作業スケジュールは、令和8年5月18日の納品分にかかるスケジュールを記載すること。
 - （エ）複数落札入札制度の案件の場合は、最大受注可能数量を上記①の書面に記載した上で、その数量に対する各作業工程を完遂するための作業スケジュールを記載すること。
 - （オ）作業スケジュールの管理手法については、具体的に記載すること。

(4) 作業実施体制

- 提出する書類：各作業工程に必要となる要員数（作業量）及び機器・設備の必要数、処理可能件数が記載された書面
- 注意事項等：要員数（作業量）については各作業工程における1日当たりの要員数（作業量）とし、具体的には次の①～②に基づき記載する。
 - ① 通常期・繁忙期がある業務については、通常期・繁忙期別に各作業工程の1日当たりの要員数（作業量）を記載する。
 - ② 要員数（作業量）の算出は、各作業工程1日当たり8時間の作業時間に対して1人と換算し、「各作業工程1日当たりの延べ作業時

間÷8」により1日当たりの要員数（作業量）を算出すること。
算出根拠となる資料を添付すること。（様式は任意とする。少数点が発生する場合は、第三位以下を四捨五入する。）

要員（作業量）及び機器・設備による処理可能件数を記載するに当たっては、1日（又は1時間）当たりの処理可能数量を記載すること。

また、要員数（作業量）については、仕様書別紙3「管理者等申請書」における「2. 業務の履行に関する管理体制」の「履行人数（作業者の人数）」以下となることに留意すること。

（5）業務履行場所

○提出する書類：仕様書別紙3「管理者等申請書」及び業務履行場所のレイアウトが分かる図面（事務室レイアウト、座席図等）

○注意事項等：業務履行場所が複数ある場合は、漏れなく複数箇所を記載すること。

業務履行場所が予定の場合は、想定する履行場所を記載し、履行開始日の10日前までに確定した管理者等申請書を機構に再提出すること。

2. 業務の履行方法

（1）品質管理

○提出する書類：・委託要領に示す作業品質を確保するため、具体的に下記①～③がそれぞれ記載された書面

- ① 受託業務全体のスケジュール管理手法
- ② 各作業工程における作業スケジュール及び品質管理手法
- ③ 各作業工程における事故を防止するための手法
- ・SLAに示されている要求水準・目標値を達成するために実施する施策が記載された書面
- ・ISO9001の認証があれば認証（写）

○注意事項等：作業品質の確保にかかる書面には、個人情報等を記録した毀損品が生じる可能性がある工程を明記のうえ、再作成の手順について記載すること。

（2）再委託（再委託を行う場合のみ作成）

○提出する書類：・様式3「再委託承認申請書」

- ・工程別の役割分担が確認できる書面
- ・再委託先の履行能力について、機構が要求する内容（「運用仕様書作成手順」のⅢの1(1)から(4)、3及びⅣ）と同等となっていることが分かる書類。また、運送業務を再委託する場合は、上記書類の代わりに、当該業務に係る再委託先の運送約款を提出すること。

○注意事項等：・再委託先が決定していない場合は、再委託開始予定日の10日前までに申請すること。

なお、契約締結後において、機構の承認を受けた場合は、再委託先から当該再委託業務の履行証明として様式4「受託証明書」を徵取し、速やかに機構に提出すること。（再委託を行う業務が運送業務

- の場合に限り、受託証明書を運送約款に代えることができる。)
- ・運送業務を再委託する場合、再委託先は、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）第3条による一般貨物自動車運送事業の許可を受けていること。
 - ・受託事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせる場合は、再委託となるため、必ず申請すること。
- なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。
- ア. 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合（※）。
- ※貨物自動車運送事業法に定める貨物軽自動車運送事業を除く。
- イ. 機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

3. 個人情報等保護に関する管理体制

○提出する書類：仕様書別紙3「管理者等申請書」及び仕様書に示す、個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査体制及び点検体制の記載された書面

○注意事項等：管理者等申請書、上記提出書面には、仕様書に示す下記①～③の者を記載する。

- ① 総括管理責任者
- ② 部署管理者
- ③ 点検管理者

※部署管理者は、履行場所ごとに1名を配置すること。

※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とすること。

IV. 情報セキュリティに関する体制

○提出する書類：様式5「情報セキュリティに関する証明事項」に示す内容が記載された書面及びその内容を証明する資料

- 1 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等
- 2 情報漏えい発生時の対応
- 3 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画
- 4 業務の履行場所に関する安全管理措置計画
- 5 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画
- 6 電子計算組織に関する安全管理措置計画
- 7 情報セキュリティに関する第三者評価の証明

○注意事項等：当該情報セキュリティに関する体制を記載した書面については、事故発生時の緊急対応体制（上記Ⅲ. 1 (2)）とは別に作成すること。

運用仕様書

入札案件名 お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

I. 会社概要		
1. 法人名、会社名、屋号	・	・
2. 会社案内	・	・
		頁
II. 業務の履行実績		
・様式2 「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」	・	・
		頁
III. 業務の履行体制等		
・仕様書別紙3 「管理者等申請書」	・	・
1. 業務の履行体制		
(1) 業務の履行に関する管理体制	・	・
(2) 事故発生時の緊急対応体制	・	・
(3) 作業スケジュール	・	・
(4) 作業実施体制	・	・
(5) 業務履行場所	・	・
		頁
2. 業務の履行方法		
(1) 品質管理	・	・
(2) 再委託	・	・
様式3 「再委託承認申請書」	・	・
※再委託を行う場合のみ作成		
		頁
3. 個人情報等保護に関する管理体制	・	・
		頁
IV. 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）		
(1) 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等	・	・
(2) 情報漏えい発生時の対応	・	・
(3) 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画	・	・
(4) 業務の履行場所に関する安全管理措置計画	・	・
(5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画	・	・
(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画	・	・
(7) 情報セキュリティに関する第三者評価の証明	・	・
		頁

※運送業務の場合、「IV情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）」にかかる書類の提出は不要。

様式 1-2

運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト

運用仕様書を提出する前に、再度、書類の添付漏れ、記載漏れがないか確認のうえ、提出期限までに提出してください。

I. 会社概要

項目	チェック欄
1. 法人名、会社名、屋号を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
2. 会社案内を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>

II. 業務の履行実績

項目	チェック欄
「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」を添付したか。	<input type="checkbox"/>

III. 業務の履行体制等

項目	チェック欄
「管理者等申請書」を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (1) 業務の履行に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (2) 事故発生時の緊急対応体制を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (3) 作業スケジュールを記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (4) 作業実施体制を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (5) 業務履行場所を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
2. (1) 品質管理について記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
2. (2) 再委託について記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
3. 個人情報等保護に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>

IV. 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）

項目	チェック欄
(1) 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(2) 情報漏えい発生時の対応を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(3) 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(4) 業務の履行場所に関する安全管理措置計画を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及びデータの取扱いに関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
(7) 情報セキュリティに関する第三者評価の証明に関する資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>

グループ企業体による共同受託の申請をする場合のみ

項目	チェック欄
グループ企業体による共同受託の申請は、運用仕様書の別冊として作成し同時に提出することとしているか。	<input type="checkbox"/>

※運送業務の場合、「IV 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）」にかかる書類の提出は不要。

令和 年 月 日

個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書

契約の相手方	契約件名及び数量	契約期間	業務概要	履行に要した総人数及び 使用した機器・設備
	○契約件名	年 月～ 年 月		(人数)
	○数量： 件			(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名	年 月～ 年 月		(人数)
	○数量： 件			(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名	年 月～ 年 月		(人数)
	○数量： 件			(機器・設備の種類／台数)

※過去3年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約の相手方、契約件名、契約期間及び個人情報等を取り扱う業務の概要が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）を添付する。ただし、契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の概要が確認できる書類の添付を省略することができる。

所 在 地
法人名又は商号
代表者名

印

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人

お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地

法人名又は商号

代表者名

印

再委託承認申請書

下記のお客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務のうち主体的部分を除く一部について下記に記載のとおり第三者に請け負わせることを承認願います。

なお、第三者に請け負わせることに伴い、以下の事項について誓約いたします。

- ・下記の業務を含む一切の業務責任は、弊社にあること
- ・第三者に請け負わせる業務を異なる第三者に更に請け負わせないこと
- ・再委託先に対しては、本契約にて弊社に課されている守秘義務等と同等以上の条件(本契約終了後の秘密保持を含む。)を遵守させること及びその遵守状況を定期報告させること
- ・日本年金機構が必要に応じ再委託先に対して調査等を実施する場合は、これに応じさせること

記

(対象案件名) お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

(委託部分) _____

(委託先業者名/住所/連絡先)

(委託する理由)

(委託先業者からの報告徴取方法)

※1 上記内容を記載する他、再委託先の履行能力について、機構が要求する内容(「運用仕様書作成手順」のⅢの1(1)から(4)、3及びⅣ)と同等以上となっていることがわかる書類を提出すること。

※2 運送業務を再委託する場合、上記※1に記載する書類は不要とし、当該業務に係る再委託先の運送約款を提出すること。また、再委託先事業者は、貨物自動車運送事業法(平成元年法律第83号)第3条による一般貨物自動車運送事業の許可を受けていること。

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地
法人名又は商号
代表者名

印

受 託 証 明 書

下記の対象案件の業務のうち、_____業務については、_____から要請がありましたので、必要な業務について、_____との契約に基づき、責任をもって弊社が行うことを証明いたします。

なお、本契約の履行において知り得た秘密を、他に漏らし又は目的外に使用しないこと(本契約終了後においても同様)、受託する業務を他者に請け負わせないこと及び日本年金機構が必要に応じ弊社に対して調査等を実施する場合はこれに応じることを誓約いたします。

記

(対象案件名) お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務

(受託内容等) _____

(履行場所住所及び名称)

情報セキュリティに関する証明事項

1. 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）等

（1）下記に示す、情報セキュリティに関する規程等又は規程等に記述されている内容を記載する。

- ① 情報セキュリティの基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置を講じているか。
- ② 個人情報等や機密情報の取扱いに関する規程や規則において、以下に掲げる事項が規定されているか。
 - 個人情報等や機密情報の取扱い
 - 個人情報等や機密情報の取扱いに関する従事者等（※）の役割・責任
※従事者等は、仕様書9（1）①～③及び9（2）①～③の管理者及び業務委託員をいう。以下同じ。
 - 個人情報等や機密情報の取扱いに関する事項に違反した場合の処分
 - 個人情報等や機密情報の目的外利用の禁止
 - 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査
 - 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検
 - 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

2. 情報漏えい発生時の対応

（1）個人情報等や機密情報の漏えいが発生した場合における対応として、以下に掲げる体制を記載する。

- 委託者（機構）への報告体制
- 対応マニュアル等の整備
- 対応部署の指定
- 情報の漏えいによる影響及び原因の調査体制

3. 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画

（1）下記に示す内容を含む情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の計画を記載する。

- ① 個人情報等や機密情報の保護及び管理に関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の実施時期については、履行開始日の前日まで（委託業務履行開始後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始時を含む。）及び委託業務履行開始後定期的に実施しているか。
- ② 研修等において、以下に掲げる内容を実施しているか。
 - 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められている守秘義務及び罰則規定
 - 委託業務における遵守事項及び禁止行為
 - 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分
 - 情報漏えいとその影響

- インシデントが発生した場合の手順
- 受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知
- その他留意すべき事項

4. 業務の履行場所に関する安全管理措置計画

業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意する場合は、以下の（1）（2）を記載する。

※業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意しない場合は、その旨記載する。

- (1) 業務の履行場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。
- (2) サーバ等の機器を設置する場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。

※サーバ等の機器を使用しない場合は、その旨記載すること。

5. 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画

- (1) 業務の履行場所における個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体を保管する保管庫の設置場所（箇所）を記載する。

※個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体を取り扱わない場合は、その旨記載すること。

※通知書等作成業務においては、個人情報等を記録した毀損品が発生した場合の、保管庫の設置場所（箇所）について、別に記載すること。

- (2) 業務の履行場所における個人情報等を記録した電子データを保存又は利用（電子データへのアクセス、参照等含む。）する電子計算機の設置場所（箇所）を記載する。

※個人情報等を記録した電子データを取り扱わない場合は、その旨記載すること。

- (3) 保管庫の管理体制として以下を記載する。

- 保管庫の施錠方法
- 保管庫の管理者、保管庫の鍵（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報）の管理者
- 保管庫の鍵の貸出方法及び貸出状況の記録方法（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報の管理方法、施錠状況の記録方法）

- (4) 個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製の対象となる内容を記載する。

※複写複製の対象がない場合は、その旨記載する。

※複写複製とは、書類の複写のほか、電子データを電子計算機に格納することや電子データのバックアップの取得等をいう。

※契約締結後において、複写複製を行う前に、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。

- (5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等が不要となる場合の、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法による完全消去又は廃棄する方法、場所を記載する。

6. 電子計算組織に関する安全管理措置計画

業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意する場合は、以下の(1)～(11)、に掲げる組織的、物理的、及び技術的安全管理措置の計画を記載する。

※業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。

以下の(12)及び(13)については、業務で電子計算組織を用意する場合に、当該安全管理措置の計画を記載する。

※業務で電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。

(1) 電子計算組織の管理体制

システム構成図及びシステム管理者を記載する。

また、システム構成図には、個人情報等を取り扱う電子計算機と個人情報等を取り扱わない電子計算機とを明確に区分けして記載する。

(2) アクセス権限付与に関する規則等

アクセス記録及び作業ログの保存期間含めて、IDの管理方法を記載する。

(3) IDに紐づいたパスワード設定方法又は変更頻度

パスワードは、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定となっているか否かを記載する。

上記の設定ができない場合は、パスワードの変更頻度を併せて記載する。

(4) 電子計算組織とインターネットとの物理的隔離状況又は論理的遮断状況

インターネットとの接続箇所が認められないネットワーク構成図等を記載する。

なお、インターネットとの接続箇所を論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う全ての電子計算機において、インターネットとの通信を完全に遮断する方法が確認できる資料を記載又は添付する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(5) 通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用

通信経路の閉域化又は専用線使用を確認できる資料を記載又は添付する。

(6) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制

ウイルス対策ソフトの導入を確認できる資料を記載又は添付する。

ウイルススキャンの実施方法を記載する。

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のパターンファイル・検索エンジンに更新するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(7) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのセキュリティパッチの適用体制

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のセキュリティパッチを適用するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(8) 個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェアがサポート契約期間中である証明

ソフトウェアがサポート契約期間内であり、アップデートの提供が保証されていることを確認できる資料を記載又は添付する。

※ ソフトウェアは、OSの他、個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェア（ウイルス対策ソフト、データの完全消去ソフト等も含む。）の全てを記載する。

(9) 個人情報等を取り扱う電子計算組織の監視体制

個々のファイルへのアクセスが正当な業務であることを担保するための手段・方法を記載する。また、監視に必要な取得するログの内容を記載する。

(10) 個人情報等を取り扱う電子計算機の外部電磁的記録媒体接続制限措置

外部電磁的記録媒体の接続制限にかかる規定及び内容を記載する。

(11) 外部電磁的記録媒体を、個人情報等を取り扱う電子計算機へ接続させる場合における、外部電磁的記録媒体取扱者及び外部電磁的記録媒体を接続させる前のウイルススキャン実施体制

外部電磁的記録媒体の取扱者を記載する。

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、外部電磁的記録媒体をウイルススキャンする方法を記載する。

(12) 電子計算機の盗難又は紛失を防止するための直接かつ物理的な措置

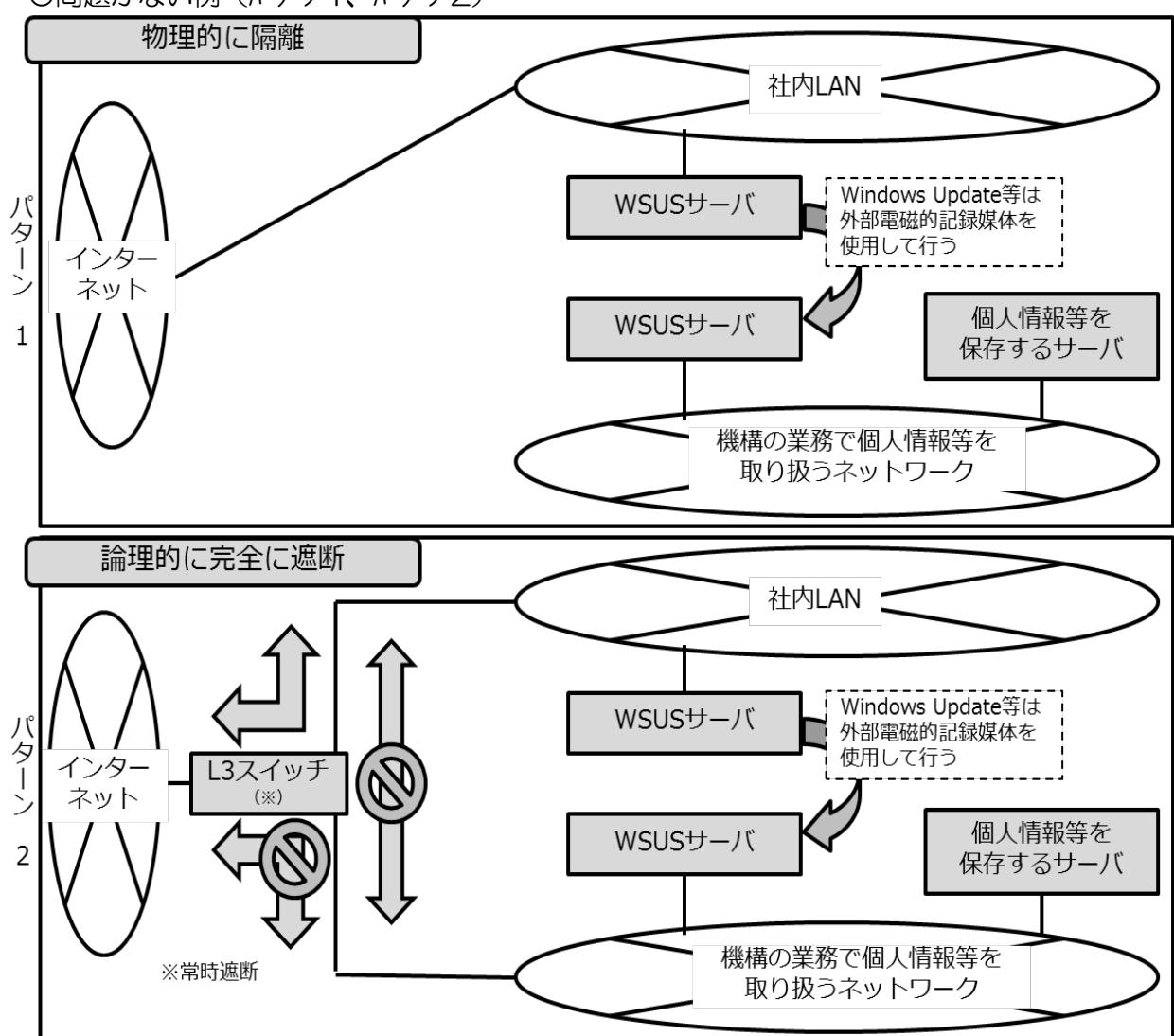
電子計算機に直接ワイヤロック等を講じている手段を記載する。

(13) 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時における電子計算組織の稼働を回復又は委託業務を回復する体制

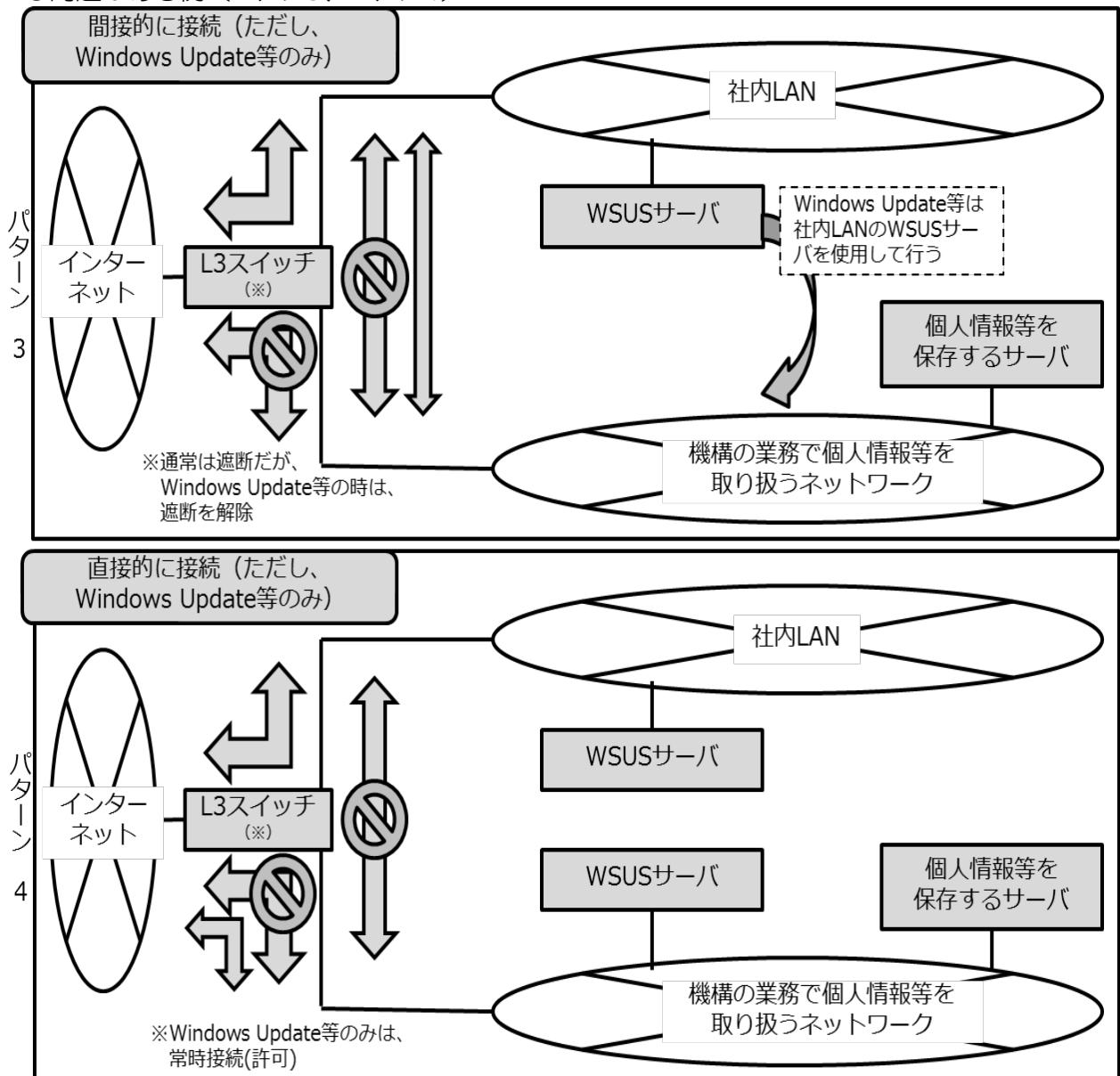
電子計算組織の稼働を回復、電子データの復旧又は委託業務を回復する方法を記載する。

(参考) インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図

○問題がない例 (パターン 1、パターン 2)



○問題がある例（パターン3、パターン4）



7. 情報セキュリティに関する第三者評価の証明

ISO／IEC27001又はJISQ27001やプライバシーマークの認証の写しを提出する。（当該認証を証明できる書類の写しでも可）

※上記の第三者評価を取得していない場合は、下記①及び②を提出する。

- ① 個人情報等や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）を締結した守秘義務契約書の写し
- ② 上記1から6までの項目について策定及び措置を講じていることを証明できる書類

（当該項目の策定及び措置を講じていない場合は、委託業務の開始までに上記1から6までの項目の策定及び措置を講じることを誓約する書類でも可）

お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務
委託要領

日本年金機構 お客様サービス推進部

令和7年11月

1 はがきの様式

(1) 紙質

上質紙…連量：135kg／連（四六判換算）

※ グリーン購入法に適合するものであること（入手が困難な場合を除く）。

※ 往復はがきを考慮した上質紙（白）であること。印字がにじまないこと。

(2) 規格

縦：152～154mm × 横：210～214mm

(3) 印刷方式

オフセット方式（※1）又はオンデマンド印刷方式（※2）

※1 オフセット印刷を行う場合は、紫外線硬化型インクを使用すること。

※2 5ポイントの文字が明瞭に判読できること。

(4) 刷色

2色刷…赤色・墨色

※ 水濡れにより容易ににじまないようにすること。

2 「お客様満足度調査にかかる印字データが収録された外部電磁的記録媒体」等の貸与

受託事業者は、日本年金機構（以下「機構」という。）より、以下に示す引渡日に、外部電磁的記録媒体及び外部電磁的記録媒体に収録したデータ件数を記載した回付票を受領すること。外部電磁的記録媒体は、1回の引渡しにつき、最大3枚（年金事務所用、年金相談センター用、コールセンター用）渡す。

また、受託事業者は、受領した回付票に記載されたデータ件数と、受領した外部電磁的記録媒体に収録されたデータ件数が一致することを確認すること。

[引渡日]

令和8年3月23日（月）：本番検証データ

令和8年4月23日（木）：本番データ23, 345 件（第1回目）

第2回目以降は、仕様書別紙1「委託スケジュール及び委託予定件数」を参照

※ 引渡日は、機構の都合により、1営業日程度変更となる場合がある。この場合、機構は、事前に連絡する。

3 作業内容

(1) はがき様式（印刷原稿）の作成

- ① 受託事業者は、別添1「アンケートはがき出力仕様（年金事務所用）」、別添2「アンケートはがき出力仕様（年金相談センター用）」、別添3「アンケートはがき出力仕様（コールセンター用）」、別添4「はがき設計（年金事務所用）①、②」、別添5「はがき設計（年金相談センター用①、②）」、別添6「はがき設計（コールセンター用）①、②」に基づき印刷原稿を作成すること。
- ② 受託事業者は、印刷原稿を提出する際は、提出前に受託事業者においても正式な印刷原稿と読み合わせするなど、原稿内容の正確性を確保すること。
- ③ 受託事業者は、令和8年3月18日（水）までに、3種類（年金事務所分、年金相談センター分、コールセンター分）の印刷原稿（紙媒体）を作成のうえ機構へ提出し、機構の検証を受けること。

合格の場合、機構は、本番検証品の作成開始の指示を行う。

(2) 本番検証品（試作品）の作成と検証

- ① カスタマーバーコードの印字検証
 - (ア) カスタマーバーコードは内国郵便約款別記14（郵便物の受取人の住所又は居所等をバーコードに変換して記載する方法）に規定する方法であること。
 - (イ) 受託事業者は、印字したカスタマーバーコードが日本郵便株式会社において確実に読み取れる

ことを、本番検証品提出時に機構へ報告すること（報告書の様式は任意）。

② 本番検証品（試作品）の作成

- (ア) 受託事業者は、3（1）③にて本番検証品の作成開始の指示を受けた後、はがき様式に基づき、本番検証品を作成すること。
- (イ) 受託事業者は、上記2にて受領した外部電磁的記録媒体（CD-R）に収録されている本番検証データのうち、年金事務所分、年金相談センターフィルム、コールセンターフィルムそれぞれの先頭データから順番に使用し、本番検証品を作成すること。
- (ウ) 受託事業者は、令和8年4月3日（金）までに、1枚ごとに裁断された3種類の本番検証品を5枚ずつ作成のうえ、機構へ提出し、機構の検証を受けること。合格の場合、機構は、はがきの印刷開始の指示を行う。

※ 設定の異なる複数台の機械を使用する場合は、それぞれの機械で作成された成果物が問題ないことを確認するため、試作品は使用する機械ごとに作成したものを持ち出すこと。また、プログラムが複数の場合もそれぞれのプログラムで作成したものを持ち出すこと。

(3) ダミー品の作成（業者ダミー品）

- ① 受託事業者は、本番検証品や下記（4）のはがきの品質確認を行うため、以下の措置を講じること。
- (ア) 受託事業者は、1ロールごとに、1枚のダミー品を作成すること。ダミー品には、すべての可変印字箇所に、本番検証データ又は受託事業者独自のダミーデータを印字すること。
- (イ) 受託事業者は、ダミー品を用いて、品質（印字誤り、汚れ、擦れ、折り位置等）の確認を行うこと。
- (ウ) 受託事業者は、品質確認した証跡（※）を履行終了日まで保管すること。
- ※ 機構は受託事業者に、品質確認した証跡及び本番品とダミー品を連続して印刷（本番品の中に挿入された状態で印刷）していることを確認できる印刷（印刷システム）のログその他客観的な証跡の提供を求める場合がある。
- ② 機構は、下記（5）の本番ダミー品を機構へ提出する際に、合わせてダミー品の写しの提出を求めることがある。
- ③ 上記①及び②は、変更する場合がある。変更する場合、機構は事前に連絡する。受託事業者は機構の指示に従い、その措置を講じること。

(4) はがきの作成

受託事業者は、上記3（2）の検証結果について合格の連絡を受け本番データを受領した後、はがきを作成すること。受託事業者は、印刷誤りを防止するため、上記3（2）②の本番検証品作成時と同一の印刷環境で作成することとし、その結果について、下記（8）に示す納品日の1営業日前までに、別添8「本番品にかかる品質保証書」により機構へ報告すること。また、併せて、同一プログラムを使用して印字したことが分かる証跡を添付すること。

なお、初回納品日以降においてプログラムをセットし直す場合、受託事業者は、プログラムをセットするたび当該納品日までに機構へ報告すること。

(5) はがき（本番ダミー品）の引抜き確認

- ① 機構は、上記2の外部電磁的記録媒体に、はがき（本番品）の品質を確認するためのダミーデータを挿入する。
- なお、ダミーデータの挿入件数は、年金事務所分・年金相談センターフィルム・コールセンターフィルムで各1件程度を想定しているが、増減する場合もある。
- ② 受託事業者は、上記①のダミーデータを分離せずに、はがきを作成すること。
- ③ 機構は、上記2にて示す引渡日から1営業日以内に、ダミーデータの一覧（ダミーの案件ID等を記載）をメール又はFAXで送信し、引抜き依頼する。
- ④ 受託事業者は、ダミーデータ一覧に基づき本番ダミー品を引抜き、ダミーデータを分離せずに本番ダミー品を作成したことを確認できる証跡（※）とともに機構へ提出し、機構の検証を受けること。

なお、本番ダミー品及び証跡の提出方法については、別途指示する。

※ 本番品と本番ダミー品を連続して印刷（本番品の中に挿入された状態で印刷）していることを確認できる印刷機（印刷システム）のログその他客観的な証跡とする。

- ⑤ 機構は、上記④にて提出された本番ダミー品及び証跡を検証し、合格の場合、下記（8）の納品を指示する。
- ⑥ 上記①～⑤については、変更する場合がある。変更する場合、機構は事前に連絡する。受託事業者は、機構の指示に従い、体制を整えること。

（6）二つ折り作業

受託事業者は、上記3（4）にて作成したはがきを、切り取り線で送付先住所が表になるよう2つ折りにすること。

（7）発送準備

受託事業者は、以下の作業を行うこと。

- ① 受託事業者は、作成したはがきを、受取人住所の郵便番号区分（3桁及び5桁）ごとに区分し、所定の割符を添えて結束すること。
- ② 受託事業者は、差出通数票（別添7「お客様満足度調査用アンケートはがき差出通数票」）を納品の都度作成し、納品日の3営業日前までに機構へ提出すること。
- ③ 機構は、料金後納郵便差出票を、（8）に示す納品日の1営業日前までに提供する。

（8）納品

- ① 受託事業者は、機構から料金後納郵便物差出票を受領した後、作成したはがきに添えて日本郵便株式会社の郵便局（原則、杉並南郵便局とする。ただし、機構と別途協議のうえ承認を得た場合については、この限りでない。）に差出すことにより納品とする。また、受託事業者は、納品にあたり、次の対応を行うこと。
 - （ア）受託事業者は、令和8年3月11日（水）までに、差し出す郵便局を決定して、機構に連絡すること。
また、受託事業者は、差し出す郵便局を決定する前に、持込み数量の限度や梱包単位、納品方法等について、差し出す郵便局と事前に協議を行い、郵便局側の了解を得ること。
 - （イ）料金後納郵便物差出票の控えについては、下記②の納品日から3営業日以内に機構へ提出すること。
- ② 納品日は仕様書別紙1「委託スケジュール及び委託予定件数」のとおり。

（9）貸与物の返却

上記2において受領した外部電磁的記録媒体は納品後5営業日以内に返却し、最終納品については納品後3営業日以内に返却すること。

（10）外部電磁的記録媒体に関する注意事項

- ① 外部電磁的記録媒体を機構に送付する際は、追跡可能な方法によることとし、送付物の送付事跡（送付物、宛先、送付年月日、到着年月日、追跡証書（特定記録郵便追跡番号等）等）を記録すること。
- ② 外部電磁的記録媒体にデータを格納する場合、当該データを暗号化し、複合化するためのパスワードを設定すること。
- ③ 受託事業者は、パスワードが本来閲覧できる者以外の者に知られた場合又はパスワード通知書を紛失した場合は、直ちに機構に報告の上、外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により機構へ返却（又は提出）すること。

なお、機構が郵便事故等によりパスワード通知書の紛失を把握した場合は、機構からその旨連絡する。受託事業者は、連絡を受けた後、直ちに外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により機構へ返却（又は提出）すること。

- ④ 機構へ提出、納品又は返却する外部電磁的記録媒体は、最新のウイルスパターンにより、ウイ

ルススキャンを実施の上、ウイルスが検知されたものを納品すること。また、その結果を納品の際に添付すること。

4 委託条件等

(1) 第三者への委託

① 委託業務の実施にあたり、当該業務の全部又は主体的な部分を第三者へ委託（以下「再委託」という。）することは認めないものとする。やむを得ない事情により当該業務の主体的部分を除く一部について再委託をする場合には、事前に機構の書面による承認を得なければならない。

また、承認を受けた場合には、受託事業者は、速やかに再委託先と本契約にて受託事業者に課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び機構が再委託先に調査等を行える条件が含まれた契約を締結し、その契約書の写しを提出すること。ただし、運送業務を再委託する場合において、運送約款によりその義務が確認できる場合は、契約の締結を運送約款に代えることができ、運送約款の写しを提出すること。

なお、本業務において主体的部分を除く一部とは、搬送業務に限る。ただし、いずれも個人情報等が目に触れる業務であれば、再委託することはできない。

② 機構は、再委託先の監督を受託事業者に求めるものとする。

③ 再委託にあたって受託事業者は、以下の事項を遵守すること。

（ア）再委託事業者に対する契約書等については、この委託要領に定める委託条件を必ず規定すること。

（イ）再委託にあたっては以下の事項を盛り込むこと。

- ・受託事業者の再委託先に対する監督・監査・報告徴収に関する権限
- ・機構の再委託先に対する監査・報告徴収に関する権限
- ・再委託先における個人情報の漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用等の禁止
- ・再委託先における個人情報保護のための体制の整備及び安全管理措置
- ・再々委託の禁止
- ・個人情報等の漏えいが発生した場合の受託事業者の責任

④ 再委託の承認を受けた場合においても、受託事業者は再委託先の行為について全責任を負うものとし、受託業務に違反した場合、機構は再委託の承認を取り消すとともに、受託事業者は機構における全ての損害を再委託先と連帯して補填するものとする。

(2) 搬送について

① 搬送に使用する車両は、受託事業者の自社便又は配達業者を使用すること。

② 搬送に使用する車両は、施錠できる有蓋車とし、本業務以外の他の物品との混載を行わないこと。

③ 外部電磁的記録媒体を搬送する場合、受託事業者は、水濡れや落下等による破損（外部電磁的記録媒体等の記録内容の破壊を含む）を防止する容器（外部電磁的記録媒体用プラスチックケース等）に収納するとともに、盗難及び紛失等による情報漏えいを防止するため、施錠可能かつ堅固な容器（ジュラルミン製等）を用いる等の措置を講ずることとし、必要な物品は受託事業者があらかじめ準備すること。

5 作業上の注意事項

① 総括管理責任者及び現場責任者は、作業状況を常に把握し、印刷の内容、印刷物の保管方法等に最善の注意を払うこと。

② 成果物作成の工程において機械停止等が発生し、機械対応ではなく人の手が介在した成果物については、ヒューマンエラーを防止するための適切な措置を講じ、その措置の内容について運用仕様書に記載すること。

③ 部署管理者は、履行場所ごとに一人ずつ配置し、履行場所内における個人情報の作成（受理）から廃棄（消去）までの状況を常に把握すること。

④ 点検管理者は、現場責任者及び部署管理者が個人情報を適切に取り扱っているかの確認を行うこと。また、業務の特質上、点検管理者は、総括管理責任者、現場責任者及び部署管理者と兼務

してはならない。

- ⑤ 事故又は作業工程において問題が発生した際は、総括管理責任者及び現場責任者は発生状況、原因等について把握し、直ちに事故状況等を機構に報告し、機構の指示を仰ぐこと。
- ⑥ 納品物に不良箇所等が判明した場合、総括管理責任者又は現場責任者は、直ちに機構に報告するとともに、納品前の成果物及び仕掛品についても同様の事象が発生していないかを点検し、その後の対応について機構の指示を仰ぐこと。

(表面)

アンケートはがき出力仕様（年金事務所用）

<p>郵便往復はがき(往信)</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>〒郵便番号</p> <p>住所</p> <p>お名前</p> <p style="text-align: right;">切り取り線</p> <p style="text-align: right;">様</p> <p>日本年金機構 Japan Pension Service 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p>	<p style="text-align: center;">アンケート用紙</p> <p>☆●月●日にお越しいただきました「〇〇年金事務所」の応対についてお聞かせください。該当する項目に☑してください。</p> <p>Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.解消した <input type="checkbox"/> 2.おおむね解消した <input type="checkbox"/> 3.解消しなかった</p> <p>Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①親切だった <input type="checkbox"/> ②笑顔で対応 <input type="checkbox"/> ③身だしなみが良い <input type="checkbox"/> ④質問しやすかった <input type="checkbox"/> ⑤不愛想 <input type="checkbox"/> ⑥身だしなみが悪い <input type="checkbox"/> ⑦馴れ馴れしかった <input type="checkbox"/> ⑧上から目線で高圧的 <input type="checkbox"/> ⑨話を遮られた <input type="checkbox"/> ⑩声が大きく気になった</p> <p>Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①丁寧だった <input type="checkbox"/> ②わかりやすかった <input type="checkbox"/> ③プラスワンの一言があった <input type="checkbox"/> ④早口だった <input type="checkbox"/> ⑤専門用語が多くわかりにくかった <input type="checkbox"/> ⑥一方的だった</p> <p>Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①気になる点はない <input type="checkbox"/> ②室内が暗い <input type="checkbox"/> ③室温が暑い(寒い) <input type="checkbox"/> ④相談ブースが狭い <input type="checkbox"/> ⑤清潔感がない <input type="checkbox"/> ⑥掲示物が多すぎる <input type="checkbox"/> ⑦トイレが汚い <input type="checkbox"/> ⑧案内がわかりにくく(所内) <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい</p> <p>ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。</p> <p>●自由記入欄</p> <p>☆ご協力ありがとうございました。 <input type="checkbox"/> 機構使用欄 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 案件ID</p>
---	--

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

(裏面)

アンケートはがき出力仕様（年金事務所用）

<p>郵便往復はがき(返信)</p> <p>料金受取人払郵便</p> <p>杉並南局 承認 ×××</p> <p>差出有効期間 ○○○○年 ○月○日まで</p> <p>(切手は不要です)</p> <p>日本年金機構 行</p> <p>カスタマーバーコード</p>	<p>アンケートにご協力をお願いします</p> <p>日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、「年金事務所」のお客様対応について、無作為に抽出した皆さんにアンケート調査を行っています。</p> <p>お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和〇年〇〇月〇〇日までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。</p> <p>なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前)は記載しないよう重ねてお願いします。</p> <p>※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。</p> <p>あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。 ○24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。 ○マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。 <p>ねんきんネットの詳細は、 右の二次元コードからご確認ください！ https://www.nenkin.go.jp/n_net/</p> <div style="text-align: right; margin-top: -20px;">  <input style="border: 1px solid #ccc; width: 150px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="text" value="ねんきんネット"/> <input style="border: 1px solid #ccc; width: 50px; height: 20px;" type="button" value="検索"/> </div>
--	---

(表面)

アンケートはがき出力仕様（年金相談センター用）

<p>郵便往復はがき(往信)</p> <p style="text-align: center;">料金後納 郵便</p> <p style="color: red;">〒郵便番号</p> <p style="color: red;">住所</p> <p style="color: red;">お名前</p> <p style="text-align: right; margin-top: 100px;">● 日本年金機構 Japan Pension Service 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p>	<p style="text-align: center;">アンケート用紙</p> <p>☆●月●日にお越しいただきました「〇〇年金相談センター」の応対についてお聞かせください。該当する項目に☑してください。</p> <p>Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.解消した <input type="checkbox"/> 2.おおむね解消した <input type="checkbox"/> 3.解消しなかった</p> <p>Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①親切だった <input type="checkbox"/> ②笑顔で対応 <input type="checkbox"/> ③身だしなみが良い <input type="checkbox"/> ④質問しやすかった <input type="checkbox"/> ⑤不愛想 <input type="checkbox"/> ⑥身だしなみが悪い <input type="checkbox"/> ⑦馴れ馴れしかった <input type="checkbox"/> ⑧上から目線で高圧的 <input type="checkbox"/> ⑨話を遮られた <input type="checkbox"/> ⑩声が大きく気になった</p> <p>Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①丁寧だった <input type="checkbox"/> ②わかりやすかった <input type="checkbox"/> ③プラスワンの一言があった <input type="checkbox"/> ④早口だった <input type="checkbox"/> ⑤専門用語が多くわかりにくかった <input type="checkbox"/> ⑥一方的だった</p> <p>Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①気になる点はない <input type="checkbox"/> ②室内が暗い <input type="checkbox"/> ③室温が暑い(寒い) <input type="checkbox"/> ④相談ブースが狭い <input type="checkbox"/> ⑤清潔感がない <input type="checkbox"/> ⑥掲示物が多すぎる <input type="checkbox"/> ⑦トイレが汚い <input type="checkbox"/> ⑧案内がわかりにくく(所内) <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい</p> <p>ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。</p> <p>●自由記入欄</p> <p>☆ご協力ありがとうございました。 <input type="checkbox"/> 機構使用欄 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 案件ID</p>
--	---

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

(裏面)

アンケートはがき出力仕様（年金相談センター用）

<p>郵便往復はがき(返信)</p> <p>料金受取人払郵便</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>杉並南局</p> <p>承 認</p> <p>× × ×</p> </div> <p>差出有効期間</p> <p>○○○○年</p> <p>○月○日まで</p> <p>（切手は不要です）</p> <p>日本年金機構 行</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;">カスタマーバーコード</p>	<p>アンケートにご協力をお願いします</p> <p>日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、お客様対応について無作為に抽出した皆さんにアンケート調査を行っています。</p> <p>お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和〇年〇〇月〇〇日までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。</p> <p>なお、お客様の個人情報（ご住所・お名前）は記載しないよう重ねてお願いします。</p> <p>※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。</p> <p style="text-align: center;">あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！</p> <p>○年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。</p> <p>○24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。</p> <p>○マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。</p> <p>ねんきんネットの詳細は、 右の二次元コードからご確認ください！</p> <p>https://www.nenkin.go.jp/n_net/</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <input style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="text" value="ねんきんネット"/> <input style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;" type="button" value="検索"/> </div>
---	---

アンケートはがき出力仕様(コールセンター用)

郵便往復はがき(往信)		アンケート用紙	
<p>料金後納 郵便</p> <p>〒 郵便番号</p> <p>住所</p> <p>お名前</p> <p>様</p> <p>切り取り 取り</p> <p>差出人</p>		<p>☆●月●日にお電話いただきました「コールセンター」の応対について お聞かせください。該当する項目に <input checked="" type="checkbox"/> してください。</p> <p>Q1 お電話される前の不安や疑問は解消しましたか。 <input type="checkbox"/> 1.解消した <input type="checkbox"/> 2.おおむね解消した <input type="checkbox"/> 3.解消しなかった</p> <p>Q2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。 <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>Q3 上記設問(Q2)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。 <input type="checkbox"/> ①親切だった <input type="checkbox"/> ②不親切・無愛想だった <input type="checkbox"/> ③質問を最後まで聞き、理解していた <input type="checkbox"/> ④話を途中でさえぎられた <input type="checkbox"/> ⑤丁寧な口調だった <input type="checkbox"/> ⑥友達口調で馴れ馴れしい <input type="checkbox"/> ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった <input type="checkbox"/> ⑧早口で聞き取りにくかった <input type="checkbox"/> ⑨聞きとりやすい声の大きさだった <input type="checkbox"/> ⑩声が小さかった <input type="checkbox"/> ⑪その他 ()</p> <p>Q4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はわかりやすく、十分でしたか。 <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>Q5 上記設問(Q4)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。 <input type="checkbox"/> ①疑問が解消した <input type="checkbox"/> ②疑問が解消しなかった <input type="checkbox"/> ③すぐに回答があった <input type="checkbox"/> ④回答まで時間がかかった <input type="checkbox"/> ⑤わかりやすい言葉で説明があった <input type="checkbox"/> ⑥専門用語が多くわかりにくかった <input type="checkbox"/> ⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があった <input type="checkbox"/> ⑧その他 ()</p> <p>ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。</p> <p style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 10px;"></p> <p>☆ご協力ありがとうございました。 ☆お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないようお願いいたします。 ☆ご記入後は、お手数ですが、令和〇年〇月〇日までにご返送ください。</p> <p style="text-align: center;">↓ 5mm</p> <p style="text-align: right;">案件ID</p>	
		152~154mm	
		210~214mm	
55mm			
105~107mm			

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

アンケートはがき出力仕様(コールセンター用)

<p>郵便往復はがき(返信)</p> <p>料金受取人払郵便</p> <p>杉並南局 承 認 X X X X</p> <p>差出有効期間 ○○○○年 ○月○日まで (切手は不要です)</p> <p>168-8790</p> <p>杉並区高井戸西3丁目5番24号</p> <p>日本年金機構 行</p> <p>カスタマーバーコード</p>	<p>「コールセンター」の応対について お声をお聞かせください。</p> <p>日本年金機構が運営する「コールセンター」では、お客様に満足いただける応対を目指しております。</p> <p>先日、「コールセンター」にお電話をいただいた際のコールセンターの応対について、お客様の声をぜひお聞かせください。</p> <p>お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和〇年〇月〇日までに返信をお願いします。</p> <p>なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないよう重ねてお願いします。</p> <p>※ご回答いただいた内容は日本年金機構がコールセンターの品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。</p> <p>あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！</p> <p>○年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。</p> <p>○24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。</p> <p>○マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからの利用登録が便利です。</p> <p>ねんきんネットの詳細は、 右の二次元コードからご確認ください！</p> <p>https://www.nenkin.go.jp/n_net/</p>
---	--

152~154mm

↓

210~214mm

(表面)

はがき設計(年金事務所用)①

郵便往復はがき(往信)

料金後納 郵便

〒郵便番号

住所

お名前

日本年金機構
Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

105~107mm

アンケート用紙

☆●月●日にお越しいただきました「○○年金事務所」の応対についてお聞かせください。該当する項目に□してください。

Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか?
 1.解消した 2.おおむね解消した 3.解消しなかった

Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①親切だった ②笑顔で対応 ③身だしなみが良い
 ④質問しやすかった ⑤不愛想 ⑥身だしなみが悪い
 ⑦馴れ馴れしかった ⑧上から目線で高圧的
 ⑨話を遮られた ⑩声が大きくなかった

Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①丁寧だった ②わかりやすかった ③プラスワンの一言があった
 ④早口だった ⑤専門用語が多くわかりにくかった ⑥一方的だった

Q4 設備や清潔感はいかがでしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①気になる点はない ②室内が暗い ③室温が暑い(寒い)
 ④相談ブースが狭い ⑤清潔感がない ⑥掲示物が多すぎる
 ⑦トイレが汚い ⑧案内がわかりにくい(所内) ⑨建物の場所がわかりにくい

ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

●自由記入欄

☆ご協力ありがとうございました。 機構使用欄 案件ID

152~154mm

210~214mm

5mm

来所日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	拠点名	提出期限
9月○日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山○-○	111111-1111111-000000000000101	「杉並年金事務所」	令和8年10月○日
9月○日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山○-○	111111-1111111-000000000000102	「杉並年金事務所」	令和8年10月○日
9月○日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山○-○	111111-1111111-000000000000103	「杉並年金事務所」	令和8年10月○日
9月○日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山○-○	111111-1111111-000000000000104	「杉並年金事務所」	令和8年10月○日

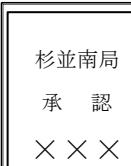
(裏面)

はがき設計(年金事務所用)②



郵便往復はがき(返信)

料金受取人払郵便



杉並南局
承 認
× × ×

差出有効期間

○○○○年

○月○日まで

168-8790

杉並区高井戸西3丁目5番24号

(切手は不要です)

日本年金機構 行

カスタマーバーコード

切り取り線

アンケートにご協力をお願いします

日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、「年金事務所」のお客様対応について、無作為に抽出した皆さんにアンケート調査を行っています。

お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、**令和〇年〇〇月〇〇日**までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。

なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前)は記載しないよう重ねてお願いします。

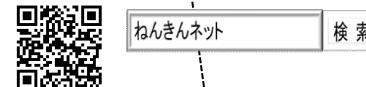
※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。

152～154mm

あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！

- 年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。
- 24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。
- マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。

ねんきんネットの詳細は、
右の二次元コードからご確認ください！
https://www.nenkin.go.jp/n_net/



ねんきんネット

検索

210～214mm

来所日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	拠点名	提出期限
9月〇日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-00000000000101	「杉並年金事務所」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-00000000000102	「杉並年金事務所」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-00000000000103	「杉並年金事務所」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-00000000000104	「杉並年金事務所」	令和8年10月〇日

(表面)

はがき設計(年金相談センター用)①

郵便往復はがき(往信)

料金後納
郵便

〒郵便番号

住所

お名前

日本年金機構
Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

105~107mm

アンケート用紙

☆●月●日にお越しいただきました「〇〇年金相談センター」の応対についてお聞かせください。該当する項目に□してください。

Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか?
 1.解消した 2.おおむね解消した 3.解消しなかった

Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①親切だった ②笑顔で対応 ③身だしなみが良い
 ④質問しやすかった ⑤不愛想 ⑥身だしなみが悪い
 ⑦馴れ馴れしかった ⑧上から目線で高圧的
 ⑨話を遮られた ⑩声が大きく気になった

Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①丁寧だった ②わかりやすかった ③プラスワンの一言があった
 ④早口だった ⑤専門用語が多くわかりにくかった ⑥一方的だった

Q4 設備や清潔感はいかがでしたか?
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。
 ①気になる点はない ②室内が暗い ③室温が暑い(寒い)
 ④相談ブースが狭い ⑤清潔感がない ⑥掲示物が多すぎる
 ⑦トイレが汚い ⑧案内がわかりにくく(所内) ⑨建物の場所がわかりにくい

ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

●自由記入欄

☆ご協力ありがとうございました。 機構使用欄 案件ID

210~214mm

152~154mm

来所日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	拠点名	提出期限
9月〇日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000101	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000102	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000103	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000104	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日

(裏面)

はがき設計(年金相談センター用)②



郵便往復はがき(返信)

料金受取人払郵便



杉並南局

承 認

× × ×

差出有効期間

○○○○年

○月○日まで

168-8790

杉並区高井戸西3丁目5番24号

(切手は不要です)

日本年金機構 行

カスタマーバーコード

切り取り線

アンケートにご協力をお願いします

日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、お客様対応について無作為に抽出した皆さまにアンケート調査を行っています。

お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、**令和〇年〇〇月〇〇日**までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。

なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前)は記載しないよう重ねてお願いします。

※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。

あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！

- 年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。
- 24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。
- マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。

ねんきんネットの詳細は、
右の二次元コードからご確認ください！
https://www.nenkin.go.jp/n_net/



152～154mm

210～214mm

来所日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	拠点名	提出期限
9月〇日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000101	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000102	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000103	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	111111-1111111-000000000000104	「年金相談センター〇〇」	令和8年10月〇日

はがき設計(コールセンター用)①

郵便往復はがき(往信)

料金後納 郵便

〒郵便番号

住所

お名前

様

切り取り

差出人

55mm

105~107mm

210~214mm

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

日本年金機構
Japan Pension Service
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

アンケート用紙

☆●月●日にお電話いただきました「コールセンター」の応対について
お聞かせください。該当する項目に してください。

Q1 お電話される前の不安や疑問は解消しましたか。
 1.解消した 2.おおむね解消した 3.解消しなかった

Q2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

Q3 上記設問(Q2)で回答いただいた理由にあてはまるものすべて選択してください。
 ①親切だった ②不親切・無愛想だった
 ③質問を最後まで聞き、理解していた ④話を途中でさえぎられた
 ⑤丁寧な口調だった ⑥友達口調で馴れ馴れしい
 ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった ⑧早口で聞き取りにくかった
 ⑨聞きとりやすい声の大きさだった ⑩声が小さかった
 ⑪その他()

Q4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はわかりやすく、十分でしたか。
 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

Q5 上記設問(Q4)で回答いただいた理由にあてはまるものすべて選択してください。
 ①疑問が解消した ②疑問が解消しなかった
 ③すぐに回答があった ④回答まで時間がかかった
 ⑤わかりやすい言葉で説明があった ⑥専門用語が多くわかりにくかった
 ⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があった
 ⑧その他()

ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

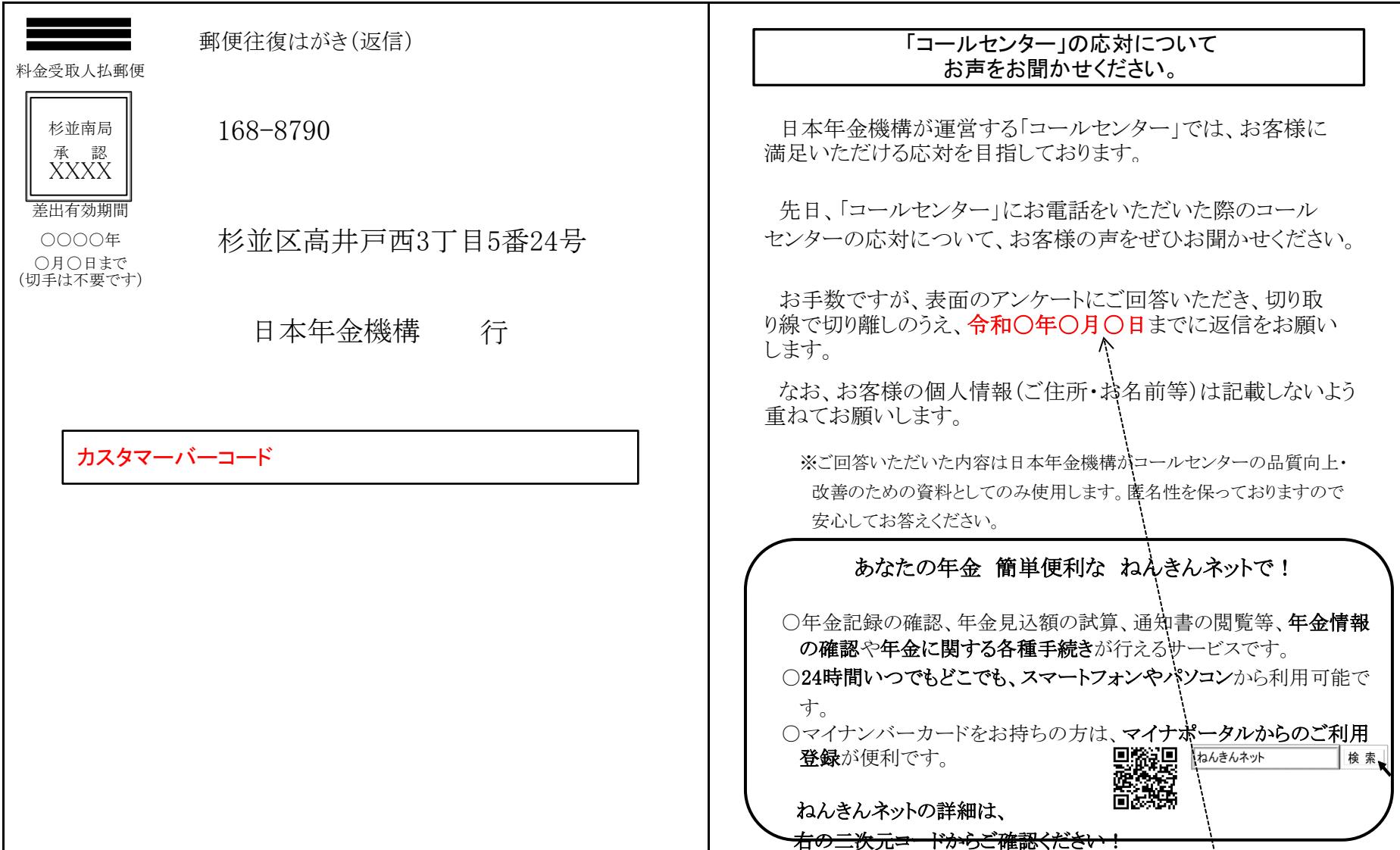
☆ご協力ありがとうございました。
☆お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないようお願いいたします。
☆ご記入後は、お手数ですが、令和〇年〇月〇日までにご返送ください。
↓ 5mm → 案件ID

入電日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	提出期限
9月〇日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日

152~154mm

(裏面)

はがき設計(コールセンター用)②



2

入電日	お客様名	郵便番号	住所	案件ID	提出期限
9月〇日	相談者 一	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 二	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 三	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日
9月〇日	相談者 四	168-0082	東京都杉並区久我山〇-〇	A1-260900-0000000	令和8年10月〇日

(年金事務所用 ・ 年金相談センター用 ・ コールセンター用)

令和 年 月 日

※いずれかに○してください

お客様満足度調査用アンケートはがき 差出通数票(バーコード有・無)

5桁、3桁区分(発送地域(県)名)

(受託事業者名)

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人

お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所 在 地

法人名又は商号

氏 名

印

本番品にかかる品質保証書

「お客様満足度調査のアンケート用はがき作成及び発送準備業務」にかかる本番品については、先に提出した本番検証品と同一の環境で作成し、同一の内容であったことを確認し、仕様書どおりに印刷していることを保証します。