

見積書提出留意事項（単価）

見積書を提出する際には、下記の項目について遵守して頂きますようお願いいたします。

○見積書の様式

日本年金機構ホームページに掲載される見積書の様式を使用してください。

※掲載場所：日本年金機構ホームページ＞調達情報＞全国の調達情報＞見積依頼のお知らせ
＞「見積書提出方法の変更について」

記入欄は全て記入し、記入漏れがないようにしてください。

自社の様式を使用した場合は有効な見積書となりませんのでご注意ください。

（こちらから再提出依頼の連絡をおこないます。）

○見積額

予定数量に対する1件当たりの単価を記載してください。

（単価は税抜きとし、総価は記載しないでください。）

○見積書の宛先

「**日本年金機構 理事長代理人 お客様サービス推進部長**」宛にしてください。（見積公告別紙宛先参照）

○見積書の提出方法

ファクシミリによる提出とします。

なお、郵送、信書便、電報、電話その他による提出は認めません。

・見積書をご提出いただく際に、見積書等に必要記入事項が記入されていることを確認の上、ファクシミリ番号03-6892-0771あてに、送信願います。

※番号誤りが多くなっております。「0（ゼロ）」発信のファクシミリ機でお送りいただく場合は、0（ゼロ）を押してからファクシミリ番号を押していただくようお願いします。

（「0（ゼロ）」を押し忘れますと、別の番号に送信される恐れがあります。）

○注意事項

- ・天災地変等やむをえない理由による場合を除き、決定後の辞退は認められません。決定後に辞退した場合、同じ決定日の調達案件について、すべて辞退申し出たこととみなします。また、原則として後日、当機構から競争参加資格停止等の処分が行われます。
- ・辞退が原因で当機構に損害が発生した場合は、損害賠償を請求することがあります。

○見積書提出期限 令和8年3月31日（火）午前11時まで（必着）

見積書の提出期限時点で未着の場合、その責任は見積者に属するものとし、期限内の提出がなかったものとみなします。

○決定日 令和8年4月2日（木）午後

結果は、選定した事業者に対してのみ、原則ファクシミリにて連絡します。

また、日本年金機構ホームページ及び本部掲示板にて結果を掲示しますのでご確認ください。

○見積書及び積算内訳書の郵送（契約事業者のみ）

契約事業者は、契約締結から1週間以内に見積書と積算内訳書の原本を調達管理部契約グループに郵送してください。

積算内訳書は、任意の様式により見積金額の内訳が分かるものとしてください。

（納品物ごとの金額や諸経費の金額等がわかるもの）

○照会先

見積書提出に関すること：調達管理部契約グループ 榎本・田村（TEL：03-6892-0722）

仕様書の内容に関すること：仕様書に記載の所管部署

年金事務所等のお客様満足度調査における
アンケートはがきのデータ入力業務

仕様書

日本年金機構 お客様サービス推進部
令和8年3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、街角の年金相談センター及びコールセンター（以下、「年金事務所等」という。）で相談されたお客様を対象に、アンケート形式でお客様満足度調査を実施している。

本事業は、お客様から機構に提出されたアンケートはがき（以下、「はがき」という。）の集計を行ってお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実践状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図ることを目的とする。

(2) 業務概要

① 令和8年度に実施する年金事務所等のお客様満足度調査で、お客様から提出されたはがきについて、以下の業務を行う。

ア はがきの引受業務

イ はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務

ウ はがきの回答内容等のデータ入力業務

エ はがきの仕分け・梱包業務

オ はがき及びエで作成した回答内容のデータの納品

② 当該業務の主体的な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、委託要領「6（1）第三者への委託」を確認すること。

なお、業務の実施にあたっては、受託事業者には総括管理責任者を設置し、業務の品質確保及び業務により得られた情報の適切な管理を行う体制を構築するとともに、業務スケジュールや業務内容の確認及び照会方法等について機構と協議を行い進めていくこと。

2 委託（予定）件数

96,060 件

※ 委託（予定）件数の月別内訳及び履行スケジュール（引渡日、納品日）については、別紙1「月別委託予定件数及び委託・納品日」のとおり。

※ 数量は予定数であることから、増減があっても異議を申し立てないこととする。また、引渡日、納品日は、協議の上変更する場合がある。

3 委託業務の期間

(1) 委託期間 契約締結日～令和9年4月23日（契約終了日）

(2) 履行期間 令和8年5月29日（履行開始日）～令和9年4月16日（履行終了日）

4 履行場所

受託事業所が用意する場所（日本国内に限る。）

5 引渡し及び納品場所

アンケートの引渡し及び納品は郵送（特定記録郵便等の追跡可能な送付手段）もしくは対面のいずれかとし、受託事業者決定後、協議の上、決定する。

引渡し及び納品に発生する費用は、受託事業者負担とする。

なお、対面の場合、引渡し及び納品場所は以下のとおり。

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

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

※ アンケートはがきデータ入力帳表及びアンケートはがき回収枚数表は、メール添付による納品も可能とする。詳細は、委託要領「5 納品」の留意事項を確認すること。

※ 引渡し及び納品の際に必要な作業人員及び台車等の備品については、受託事業者において用意すること。

6 作業手順

(1) 作業手順

仕様書のほか、委託要領（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

(2) 仕様書等の疑義

仕様書の内容に関して疑義が生じた場合は、令和8年3月23日（月）17時までに「7 所管部署」に「仕様書に対する質問書」（別紙2）にて質問を提出すること。

なお、回答は令和8年3月26日（木）18時までに行う。

7 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

8 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、受託業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室内で作業を行うこと。
- ② 書類は適切に保管するものとし、管理にあたっては業務の総括管理責任者、紛失・破棄等がないように最善の注意を行うこと。
- ③ 作業終了後は整理整頓に心掛け、火気等には十分留意すること。

(2) 搬送に係る事項

- ① 搬送に使用する車両は、受託事業者の自社便または配送業者を使用すること。
- ② 搬送にあたっては、搬送物の水漏れや落下物等による破損、盗難及び紛失等による情報漏えいを防止するための所要の措置を講ずること。

(3) 秘密の保持

- ① 本業務において知り得た秘密について、委託業務以外の目的に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならない。
- ② 業務委託員と、機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約を締結すること。（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。）等により、秘密の保持等のための管理体制を整備する。
- ③ 不正の利益を得る目的、もしくは機構又は受託事業者に損害を与える目的を持って違反した者について、就業規則等に従い厳正な処分を行い、その内容を機構に報告する。

(4) 作業の検査、報告等

本業務の履行期間中に外部監査が実施された場合は、機構の求めに応じ対応すること。

(5) スケジュールの厳守及び進捗状況

受託事業者は、納品スケジュールを厳守するとともに、機構の要求に応じて作業の進捗状況を報告すること。

やむを得ない事由により納期に遅れが生じると判断した場合又は、業務の履行中に事故等が発生した場合は、直ちに「7 所管部署」に連絡すること。

(6) 完了の届出等

受託事業者は、作業完了後速やかにその旨を報告した上で成果物を納品し、検査を受けること。

なお、納品検査に合格しなかった場合は、受託事業者の責任において作業をやり直し、再度、成果物を納品し、検査を受けること。

9 業務研修

業務委託に際し、機構は業務研修を実施しない。

10 その他

(1) 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とき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、日本年金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。

上記の書面取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、日本年金機構と受託事業者が協議の上、決定することとする。

(2) 本契約の納品成果物の著作権は、成果物の完成と同時に受託事業者から機構に譲渡されるものとする。

(3) 本業務の実施にあたっては、受託事業者は諸法令、法規を厳守し、事故の防止に万全の注意を払わなければならない。万一、事故が発生したときは、受託事業者の責任において処理するものとする。

月別委託予定件数及び委託・納品日

委託回数	委託日（引渡日）	納品日（返却日）	A：年金事務所 予定件数	B：年金相談センター 予定件数	C：コールセンター 予定件数	合計 予定件数
1回目	令和8年5月29日	令和8年6月16日	6,400件	1,740件	—	8,140件
2回目	令和8年6月17日	令和8年7月3日	6,400件	1,740件	1,200件	9,340件
3回目	令和8年7月7日	令和8年7月24日	6,400件	1,740件	—	8,140件
4回目	令和8年7月28日	令和8年8月14日	6,400件	1,740件	—	8,140件
5回目	令和8年8月18日	令和8年9月3日	6,400件	1,740件	—	8,140件
6回目	令和8年9月2日	令和8年9月18日	6,400件	1,740件	—	8,140件
7回目	令和8年11月26日	令和8年12月14日	6,400件	1,740件	—	8,140件
8回目	令和8年12月16日	令和9年1月7日	6,400件	1,740件	1,200件	9,340件
9回目	令和9年1月12日	令和9年1月28日	6,400件	1,740件	—	8,140件
10回目	令和9年2月1日	令和9年2月18日	6,400件	—	—	6,400件
11回目	令和9年3月2日	令和9年3月18日	6,400件	—	—	6,400件
12回目	令和9年3月26日	令和9年4月13日	6,400件	—	1,200件	7,600件
合計件数	—	—	76,800件	15,660件	3,600件	96,060件

「年金事務所等のお客様満足度調査におけるアンケートはがきのデータ入力業務」の
仕様書に対する質問書

日本年金機構 理事長代理人

お客様サービス推進部長 殿

令和 年 月 日提出

住 所：

会社名：

担当者：

連絡先：TEL

FAX

項 番	質問事項	回 答
1		
2		
3		
4		

【質問書提出期限】

令和8年3月23日（月）17時 必着

【質問書の提出先】

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

FAX：03-6892-0759

TEL：03-5344-1100

担 当：柳、山口

※電話にて到着確認を行うこと。

※質問があった場合、質問内容及びその回答は、令和8年3月26日（木）18時頃までに日本年金機構ホームページに掲載します。

年金事務所等のお客様満足度調査における
アンケートはがきのデータ入力業務

委託要領

日本年金機構本部お客様サービス推進部

令和8年3月

1 受託事業者へ引渡すアンケートはがき（以下、「はがき」という。）の仕様

（１）規格

縦：154mm × 横：107mm

（２）はがきレイアウト

レイアウトは別紙1「アンケートはがきサンプル」のとおり。「アンケートはがきサンプル」の年金事務所分（以下、「サンプルA」という。）、年金相談センター分（以下、「サンプルB」という。）、コールセンター分（以下、「サンプルC」という。）の区別方法は下記のとおり。

レイアウト	案件ID（はがき表面右下）
サンプルA（年金事務所分）	下2桁99以外
サンプルB（年金相談センター分）	下2桁99
サンプルC（コールセンター分）	A01、A02、A03から始まるもの

2 はがきのデータ入力業務にかかる作業内容

作業内容はサンプルA～Cで一部異なる。

（１）はがきの引受業務【サンプルA、B、C共通】

日本年金機構（以下、「機構」という。）は、はがき及びはがきの引渡し枚数が記載された別紙2「回付表」を受託事業者へ引渡す。サンプルA、B、Cのはがきは、あらかじめ3つのダンボールに分けて引渡す。

※ 機構はダンボールに「A」、「B」、「C」のラベルを貼り付け、引渡す。

なお、受託事業者は、別紙2「回付表」に記載されたはがきの引渡し枚数と引き受けたはがき件数が一致することを確認する。

（２）はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務【サンプルA、B】

はがきの自由記入欄の内容について、別紙3-1「意見・要望分類表（年金事務所・年金相談センター用）」に基づき、該当する意見区分コード（4桁）を、はがき内の「機構使用欄」に記載する。
〔留意事項〕

- ・ 機構使用欄の記入を行う場合は、赤色のインクで行うこと。（修正する場合は二重取り消し線で差し支えない。）
- ・ 意見区分の分類については、別紙3-1を参考に分類すること。
なお、複数の内容が記載されている場合は、小さい番号を優先に最大3コードまで記載する。
- ・ 記載内容が「なし」や「特にありません」など、これらと同様の内容は、機構使用欄の記入対象としない。
- ・ 自由記入欄外に記載された意見・要望については、文章上、欄外にはみ出たものを除き、機構使用欄の記入対象としない。
- ・ 機構使用欄に分類コードを記入後、記入した者以外の直接雇用する者が（別紙3-1）を参考に意見区分の分類に誤りがないかダブルチェックを行う。
- ・ 受託事業者で判断できない内容については、適宜、総括管理責任者が所管部署に照会すること。

（３）はがきの回答内容等のデータ入力業務【サンプルA、B】

サンプルAのはがきは、別紙4-1「アンケートはがきデータ入力帳表A（年金事務所分）」を、サンプルBのはがきは、別紙4-2「アンケートはがきデータ入力帳表B（年金相談センター分）」を使用すること。それぞれ、はがきレイアウトの案件ID別に、以下の①から⑫のデータを作成す

ること。

① 通番

納品ごとに、1から入力すること。

② 引渡し日

機構が受託事業者にアンケートはがきを引渡した日（委託日）を入力すること。

（例）令和8年5月29日→2026/5/29

③ 項番1

・ サンプルA、Bの案件IDは6桁、7桁、14桁の数字から成り立つ。6桁を項番1の左に、7桁を中央に、14桁を右に入力すること。

（例）260528-1111111-0000000000101→（左）：260528

（中央）：1111111

（右）：0000000000101

・ 汚損等により案件IDの判別が不可能なはがきや、Q1以降の回答が全く記入されていないはがきは、「入力不可」と分類し、入力を行わないこと。

④ 項番2

・ はがきのQ1について、チェック（✓）されている項目が「1. 解消した」であれば「1」、「2. おおむね解消した」であれば「2」、「3. 解消しなかった」であれば「3」、を、それぞれ入力すること。

・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

⑤ 項番3

・ はがきのQ2について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。

・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

⑥ 項番4

・ はがきのQ2回答理由について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「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」、「⑪その他」）に「1」を入力すること。

・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。

⑦ 項番5

・ はがきのQ3について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。

・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

⑧ 項番6

・ はがきのQ3回答理由について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「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」）に「1」を入力すること。

・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。

⑨ 項番7

・ はがきのQ4について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。

・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

⑩ 項番 8

- ・ はがきの Q 4 回答理由について、チェック (✓) されている項目別に、該当する欄 (「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」) に「1」を入力すること。

⑪ 項番 9

- ・ はがきの自由記入欄について、記入されている内容をそのまま入力すること。解読できない文字については「●」に置き換えて入力すること。
- ・ 自由記入欄外に記入された意見・要望については入力の対象としないこと (文章上、欄外にはみ出したものを除く)。はがきアンケートの自由記入欄に記入される文字数については、10～40文字程度と見込まれる。

⑫ 項番 10

- 2 (2) はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務で記載した機構使用欄について、入力すること。

〔留意事項〕

- ・ 別紙 4-1 「アンケートはがきデータ入力帳表 A (年金事務所分)」および別紙 4-2 「アンケートはがきデータ入力帳表 B (年金相談センター分)」は適宜行を追加し入力すること。
- ・ 入力管理等のため、はがきアンケート表面の余白部分に、作業用の表示を記載して差し支えない。
- ・ 入力が完了した別紙 4-1 「アンケートはがきデータ入力帳表 A (年金事務所分)」および別紙 4-2 「アンケートはがきデータ入力帳表 B (年金相談センター分)」について、入力担当者以外

の直接雇用する者が、はがきアンケートの記載内容と相違ないかダブルチェックを行うこと。

(4) はがきの回答内容等のデータ入力業務【サンプル C】

別紙 4-3 「アンケートはがきデータ入力帳表 C (コールセンター分)」を使用すること。はがき (案件 I D) 別に、以下の①から⑧のデータを作成すること。

① 項番 1

- ・ 案件 I D (拠点) : 案件 I D の上 2 桁 (半角アルファベット + 数字) 「A 1」、「A 2」、「A 3」のいずれか
- ・ 案件 I D (相談日) : 案件 I D の中 6 桁の数字 「260401」、「260402」等
- ・ 案件 I D (通番) : 案件 I D の下 8 桁の数字 「00000001」からの通番
- ・ 汚損等により案件 I D の判別が不可能なはがきや、Q 1 以降の回答が全く記入されていないはがきは、「入力不可」と分類し、入力を行わないこと。

② 項番 2

- ・ はがきの Q 1 について、チェック (✓) されている項目が「1. 解消した」であれば「1」、「2. おおむね解消した」であれば「2」、「3. 解消しなかった」であれば「3」、を、それぞれ入力すること。
- ・ 複数回答にチェック (✓) されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

③ 項番 3

- ・ はがきの Q 2 について、チェック (✓) されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
- ・ 複数回答にチェック (✓) されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

④ 項番 4

- ・ はがきのQ3について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「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聞き取りやすい声の大きさだった」、「⑩声が小さかった」、「⑪その他」）に「1」を入力すること。
- ・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
- ・ お客様がはがきのQ3の回答「⑪その他」に任意の文字（不定数）を記載している場合は、「⑪その他」にチェック（✓）が記入されていない場合も入力すること。
- ・ 記載内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。

⑤ 項番 5

- ・ はがきのQ4について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
- ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

⑥ 項番 6

- ・ はがきのQ5について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「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」）に「1」を入力すること。
- ・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
- ・ お客様がはがきの問5の回答「⑧その他」に任意の文字（不定数）を記載している場合は、「⑧その他」にチェック（✓）が記入されていない場合も入力すること。
- ・ 記載内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。

⑦ 項番 7

- ・ お客様がはがきの自由記入欄に記載した任意の文字（不定数）を記入すること。
- ・ 記入内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分1）」について、自由記入欄に記載されている内容を確認し、記入内容に応じた該当する欄（「①お礼」、「②コールセンターへの苦情・要望」、「③コールセンター以外への苦情・要望」、「④年金についての相談」、「⑤その他（①～④に該当しない）」）に「1」を入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分2）」について、「自由記入欄（意見区分1）」で「②コールセンターへの苦情・要望」または「③コールセンター以外への苦情・要望」に「1」を入力した場合のみ入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分1）」で「②コールセンターへの苦情・要望」に「1」を入力した場合、自由記入欄の記入内容に応じて「自由記入欄（意見区分2）」の該当する欄（「①相談内容についての苦情・要望」、「②相談対応の仕方についての苦情・要望」、「③電話に関する苦情・要望」、「④アンケートそのものについての苦情・要望」、「⑤その他（①～④以外に対する苦情・要望）」）に「1」を入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分1）」で「③コールセンター以外への苦情・要望」に「1」を入力した場合、自由記入欄の記載内容に応じて「自由記入欄（意見区分2）」の該当する欄（「⑥送付物についての苦情・要望」、「⑦年金制度・事務処理についての苦情・要望」、「⑧その他（⑥⑦以外に対する苦情・要望）」）に「1」を入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分1）」及び「自由記入欄（意見区分2）」について、自由記入欄の内容が複数項目に該当する場合は数値の小さい回答を入力すること。
- ・ 「自由記入欄（意見区分1）」及び「自由記入欄（意見区分2）」の判断基準については、別紙3-2「意見・要望分類表（コールセンター用）」を参照すること。

- ・別紙3-2「意見・要望分類表（コールセンター用）」によっても区分の判断がつかない場合は、「自由記入欄（意見区分1）」の「⑤その他（①～④に該当しない）」に「1」を入力すること。

⑧ 案件ID

はがきに記載されている「案件ID」を入力すること。

(5) 入力内容の検証（サンプルA、B、C共通）

- ① 入力内容の検証を行うため2度打ちを行うこと。2度打ちは、1度目の入力作業と2度目の入力作業は違う担当者（別人）が実施し、2度打ちしたデータによりベリファイを行うこと。
- ② ベリファイの結果、誤りが判明した場合は、1度目の入力作業の担当者及び2度目の入力作業の担当者以外の者が、修正箇所を補正すること。補正した内容について、1度目の入力担当者、2度目の入力担当者、補正した担当者以外の者が目視にて確認すること。

3 アンケートはがき回収枚数表の作成（サンプルA、B、C共通）

サンプルA、B、Cについて、別紙5「アンケートはがき回収枚数表」に引渡し枚数、入力件数及び入力不可件数を入力すること。

なお、別紙2「回付表」の引渡し枚数と別紙5「アンケートはがき回収枚数表」の引渡し枚数が一致していることを確認すること。

4 データ入力後のはがきの仕分け・梱包

仕分け・梱包方法は以下のとおりとする。

入力を行ったはがきと、入力を行わなかったはがきを仕分けし、はがきは100通で1束として、通番ごとに昇順で並べたうえで作成する。

別紙6の「はがき束管理表（以下、「束管理表」という。）」を作成のうえ、印刷した束管理表と、はがきをダンボールに梱包すること。また、別紙7の「箱管理表」を作成し、ダンボール上部の見やすい場所に貼り付けること。

[留意事項]

- ・はがきの束は輪ゴムで十字結束すること。
- ・作成した束に束番号を記載する。記載場所は束の1枚目のはがき右上の見える位置とする。
(例：サンプルAのはがきの1束目→「A1」)
- ・束管理表には、引渡し日、納品日、受託事業者名、入力を行ったはがきの束番号（「A1」から、「B1」から、「C1」からの昇順）、枚数、通番を記載すること。入力を行わなかったはがきは「入力不可」の項目に枚数を記載すること。
- ・作成した束のうち、束番号がAから始まる束、Bから始まる束、Cから始まる束に分け、それぞれ別のダンボールに梱包すること。
- ・ダンボール箱の大きさはAから始まる束、Bから始まる束、Cから始まる束がそれぞれ梱包できるサイズとし、受託事業者が用意すること。（はがきを引渡す際に使用した箱は使用不可）
- ・ダンボール箱は、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）。
- ・はがきを入れたダンボール箱を6つ程度重ねて置いた場合でも箱がつぶれない強度を持つ材質を使用すること。
- ・箱管理表には、引渡し日、納品日、受託事業者名を記載すること。

5 納品

委託業者は納品日に以下の①～⑤を機構に提出する。納品方法は、契約締結後に両者間で協議することとする。郵送の場合、納品日に機構に必着することとし、郵送作業が完了したら、仕様書「7 所管部署（連絡先）」に連絡すること。

- ①別紙4-1 アンケートはがきデータ入力帳表A（年金事務所分）

- ②別紙 4-2 アンケートはがきデータ入力帳表B（年金相談センター分）
- ③別紙 4-3 アンケートはがきデータ入力帳表C（コールセンター分）
- ④別紙 5 アンケートはがき回収枚数表
- ⑤はがき

[留意事項]

※上記①、②、③、④の各様式については、機構から雛形（Excel 形式）を外部電磁的記録媒体（セキュア USB）で提供する。パスワード（半角 12 桁以上 4 種（英大文字、英小文字、数字、記号）混在）は別途通知する。

※上記①、②、③、④については、機構が提供した外部電磁的記録媒体（セキュア USB）に格納またはメール添付により、納品すること。納品方法は、契約締結後に両者間で協議することとする。

※納品時には最新のウィルスパターンに対応したウィルスチェック（スキャン）を実施の上、ウィルスが検知されなかったものを納品すること。

※納品するファイルは、「Microsoft Excel 2024」で読み書き可能なファイル形式で作成されたものとする。

※はがきについては、4 データ入力後のはがきの仕分け・梱包のとおり、箱番号が「A」、「B」、「C」の 3 つのダンボール箱に梱包したものを納品すること。

6 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、事前に日本年金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、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日本年金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、次の業務に限る。

- ・「2（1）はがきの引受業務」のうち、運送業務
 - ・「5 納品」のうち、納品時における納品物の運送業務
- ② 日本年金機構は、再委託先の監督を受託事業者に求めるものとする。
- ③ 再委託にあたっては、以下の事項を遵守すること。
- ア 再委託事業者に対する委託要領については、この委託要領に定める「委託条件」を必ず規定すること。
 - イ 再委託先との契約に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・報告徴取に関する権限。
 - ・再委託先における個人情報等の漏えい・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等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、日本年金機構は再委託の承認を取り消すとともに、受託事業者は日本年金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）運送等について

- ① 運送に使用する車輛は、受託事業者の自社便または配送業者を使用すること。
- ② 運送に使用する車輛は、施錠できる有蓋車とすること。

(3) 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、入力誤り等に注意を払うこと。
- ② 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、直ちに事故処理状況等を日本年金機構に報告し、日本年金機構の指示を仰ぐこと。
- ③ 納品物に不良箇所が判明した場合、直ちに日本年金機構に報告し、その後の対応について日本年金機構の指示を仰ぐこと。

(4) 外部電磁的記録媒体の取扱いについて

外部電磁的記録媒体（セキュア USB）を利用して納品する場合は、以下に留意すること。

- ① 本委託要領の外部電磁的記録媒体を日本年金機構に送付する際は、追跡可能な方法によることとし、送付物の送付事跡を記録（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）すること。
- ② 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、直ちに日本年金機構に報告の上、外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により日本年金機構へ返却（又は提出）すること。なお、日本年金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、日本年金機構からその旨連絡する。受託事業者は、連絡受け後直ちに外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により日本年金機構へ返却（又は提出）すること。

(表面)

アンケートはがきサンプルA (年金事務所分)

<p style="text-align: center;">郵便往復はがき(往信)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 20px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="font-size: 8px;">料金後納 郵便</p> </div> <p style="color: red; margin-top: 20px;">〒郵便番号</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">住所</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">お名前</p> <div style="text-align: center; margin-top: 40px;">  <p style="font-size: 16px; font-weight: bold;">日本年金機構</p> <p style="font-weight: bold;">Japan Pension Service</p> <p>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p> </div>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 14px;">アンケート用紙</p> <p>☆●月●日にお越しいただきました「○○年金事務所」の対応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？ <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？ <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？ <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？ <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案内がわかりにくい(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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>●自由記入欄</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 10px;">☆ご協力ありがとうございました</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 15px;">機構使用欄</td> <td style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">案件ID</td> </tr> </table>	機構使用欄			案件ID		
機構使用欄							
案件ID							

切り取り線
様

152~154mm

210~214mm

アンケートはがきサンプルA（年金事務所分）

（裏面）

<div data-bbox="246 199 392 247"></div> <p data-bbox="459 215 728 247">郵便往復はがき(返信)</p> <p data-bbox="235 247 414 279">料金受取人払郵便</p> <div data-bbox="257 287 392 438" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p data-bbox="280 319 369 343">杉並南局</p> <p data-bbox="291 359 358 383">承認</p> <p data-bbox="280 399 369 422">×××</p> </div> <p data-bbox="481 319 627 351">168-8790</p> <p data-bbox="257 438 392 470">差出有効期間</p> <p data-bbox="268 478 380 502">〇〇〇〇年</p> <p data-bbox="257 518 392 550">〇月〇日まで</p> <p data-bbox="246 558 403 590">(切手は不要です)</p> <p data-bbox="481 518 929 550">杉並区高井戸西3丁目5番24号</p> <p data-bbox="414 638 817 718">日本年金機構 「お客様満足度調査」係 行</p> <div data-bbox="302 790 985 869" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p data-bbox="313 813 560 845">カスタマーバーコード</p> </div>	<div data-bbox="1120 215 1848 279" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p data-bbox="1232 223 1736 263">アンケートにご協力をお願いします</p> </div> <p data-bbox="1142 319 1803 430">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まにアンケート調査を行っています。</p> <p data-bbox="1142 454 1836 566">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(〇)までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。</p> <p data-bbox="1142 598 1825 670">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 data-bbox="1142 702 1836 813">※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> <div data-bbox="1097 845 1892 1268" style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px;"> <p data-bbox="1220 869 1747 901" style="text-align: center;">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"> <li data-bbox="1131 949 1859 1013">○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。 <li data-bbox="1131 1021 1848 1045">○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。 <li data-bbox="1131 1053 1859 1117">○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。 <div data-bbox="1467 1125 1702 1173" style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <input data-bbox="1467 1125 1646 1157" type="text" value="ねんきんネット"/> <input data-bbox="1646 1125 1702 1157" type="button" value="検索"/> </div> <div data-bbox="1747 1125 1825 1204" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="1142 1165 1344 1197">詳しくはWEBで！</p> <p data-bbox="1142 1204 1512 1236">https://www.nenkin.go.jp/n_net/</p> </div>
--	--

切り取り線

152~154m

2

210~214mm

(表面)

アンケートはがきサンプルB (年金相談センター分)

<p style="text-align: center;">郵便往復はがき(往信)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 20px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="font-size: 8px;">料金後納 郵便</p> </div> <p style="color: red; margin-top: 20px;">〒郵便番号</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">住所</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">お名前</p> <div style="text-align: center; margin-top: 40px;">  <p style="font-size: 16px; font-weight: bold;">日本年金機構</p> <p style="font-weight: bold;">Japan Pension Service</p> <p>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p> </div>	<p style="writing-mode: vertical-rl; font-size: 10px;">切り取り線</p>	<h3 style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">アンケート用紙</h3> <p style="color: red; font-size: 10px;">☆●月●日にお越しいただきました「○○年金相談センター」の対応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？ <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？ <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 style="font-size: 8px;">※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？ <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 style="font-size: 8px;">※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？ <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 style="font-size: 8px;">※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案内がわかりにくい(所内) <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい </p> <p style="font-size: 8px;">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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p style="font-size: 8px;">●自由記入欄</p> <p style="border-top: 1px dashed black; border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 10px;">☆ご協力ありがとうございました。</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 60%; font-size: 8px;">機構使用欄</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; border: 1px solid black; font-size: 8px; color: red;">案件ID</td> </tr> </table>	機構使用欄			案件ID		
機構使用欄								
案件ID								

(裏面)

アンケートはがきサンプルB (年金相談センター分)


 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
 (切手は不要です)

168-8790

杉並区高井戸西3丁目5番24号

日本年金機構
「お客様満足度調査」係 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○年○月○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 検索



詳しくはWEBで！
https://www.nenkin.go.jp/n_net/

152~154mm

2

210~214mm

アンケートはがきサンプルC (コールセンター分)

<div data-bbox="219 220 353 268" style="background-color: black; width: 60px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>郵便往復はがき(返信)</p> <p>料金受取人払郵便</p> <div data-bbox="219 316 353 450" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 杉並南局 承認 XXXX </div> <p>168-8790</p> <p>差出有効期間</p> <p>〇〇〇〇年 〇月〇日まで (切手は不要です)</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> <div data-bbox="264 730 965 799" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"> カスタマーバーコード </div>	<div data-bbox="1104 236 1845 304" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 「コールセンター」の対応について お声をお聞かせください。 </div> <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対応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対応について、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> <div data-bbox="1104 874 1845 1294" style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <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> <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。 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <input style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px;" type="text" value="ねんきんネット"/> <input style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;" type="button" value="検索"/> </div> <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>
---	--

152~154mm

210~214mm

回付表

アンケートはがき 引渡し枚数

※ゼロ枚の場合は、「0」と書き入れること

総計 (A+B+C)	0	枚
A 年金事務所分		枚
B 年金相談センター分		枚
C コールセンター分		枚

※受託業者においても枚数を確認の上、(別紙5)「アンケートはがき 回収枚数表」を作成すること。

※枚数に相違がある場合は、必ず確認すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 お客様サービス推進部

意見・要望分類表(年金事務所、年金相談センター用)

《インデックス》

【職員の応接態度に関するもの（電話対応除く）】

○対応が良かった	0101	～	0107
○対応が悪かった	0201	～	0210

【予約制に関するもの】

	0301	～	0308
--	------	---	------

【待ち時間に関するもの】

	0351	～	0355
--	------	---	------

【施設の利用に関するもの】

	0401	～	0408
--	------	---	------

【電話の利用に関するもの】

	0501	～	0512
--	------	---	------

【事務処理について】

○事務処理が遅い	0601	～	0606
○通知書等（ねんきん定期便を除く）	0701	～	0702
○アンケートについて	0801		
○周知，広報について	0901		

【日本年金機構や年金制度への批判・評価】

○年金記録（記録問題，ねんきん定期便含む）について	1001		
○機構の体制についての批判・要望	1002		
○機構が行う事業，取組みについて	1003	～	1004
○個人情報の管理について	1005		
○年金制度（運用含む）について	1101	～	1102
○健康保険（けんぽ協会関係）について	1201		
○お褒め，励まし，感謝等	1401	～	1402

【その他】

○その他	1501	～	1502
○機構ホームページについて	1601		
○「ねんきんネット」について	1602		
○住所等	9999		

【職員の応接態度に関するもの（電話対応除く）】

意見区分	コード	ご意見の例 ※下線部は主なキーワード等
○対応が良かった		
・あいさつ	0101	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>あいさつ</u>がとても感じが良い。 ・ はじめに気持ちの良い<u>あいさつ</u>があり、安心して相談できた。
・ 応接態度	0102	<ul style="list-style-type: none"> ・ 笑顔で説明してくれ、感じが良かった。 ・ <u>安心感</u>のある態度で説明してくれた。 ・ 担当者が<u>穏やかな</u>口調だったので、安心して相談できた。
・ 対応の速さ	0103	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口ですぐに声をかけてくれたので、迷わずに済んだ。 ・ 担当者が<u>テキパキ</u>と対応してくれ、たいへん満足である。
・ 説明のわかりやすさ	0104	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>大変わかりやすく</u>説明してもらった。 ・ <u>丁寧に</u>説明してくれたので、よく理解できた。 ・ <u>具体的に</u>わかりやすい説明でした。 ・ <u>専門用語</u>をわかりやすく置き換えて説明してくれた。
・ プラスの一言	0105	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞いたこと以上に、さらに関連する情報も教えてくれた。 ・ 年金に関する<u>新しい情報</u>も教えてくれた。 ・ 今まで知らなかった<u>有益な情報</u>についても教えてくれた。
・ 親切	0106	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>親身</u>になって相談にのってくれ、感謝している。 ・ <u>丁寧に</u>説明してくれたので、よく理解できた。 ・ <u>親切</u>でわかりやすい説明だった。 ・ 担当者が<u>丁寧に</u>良かった。次回も同じ担当者をお願いしたい。
・ その他	0107	<ul style="list-style-type: none"> ・ 満足のできる対応でした。また相談に行きたいと思いました。 ・ 不安が安心になって帰ってこれました。お世話になりました。 ・ 今回対応してくれた職員は、前回より良かった。 ・ いつも良くしてくれて感謝している。

意見区分	コード	ご意見の例 ※下線部は主なキーワード等
○対応が悪かった		
・あいさつ	0201	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>あいさつ</u>もなく、いきなり用件を聞かれた。 ・ <u>あいさつ</u>が暗い感じで、表情もなく無愛想だった。
・応接態度	0202	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横柄で威圧的な態度が不快に感じた。 ・ 接客の姿勢がなっていない。お役所感覚が残っている。 ・ <u>上から目線</u>での物言いで、非常に感じが悪かった。 ・ 聞きたいことが聞けない程、雰囲気が悪かった。 ・ <u>一方的な説明</u>で、こちらの話を遮るような対応があった。
・身だしなみ	0203	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>服装、化粧</u>が職場に相応しくない。 ・ 咳をしているのにマスクを着用していなかった。 ・ 担当者の口臭、化粧などの<u>ニオイ</u>が気になった。
・対応が迅速でない	0204	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>説明が長く</u>、簡潔にしてほしかった。 ・ もっと要領よく、<u>テキパキと説明</u>してほしい。 ・ 「お待ちください」と言って席を離れ、なかなか話が<u>進まない</u>。
・説明が分かりにくい	0205	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分かりやすく説明してほしい。理解できな<u>かった</u>。 ・ 説明に専門用語が多く、<u>分かりにくかった</u>。 ・ 質問に対して、<u>はっきりした回答</u>がなかった。 ・ 一回聞いただけではわからないため、<u>何度も出向く必要</u>を感じた。
・専門的な知識	0206	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応する職員の<u>知識不足、経験不足</u>を感じた。 ・ <u>担当者によって説明が異なり</u>、不満である。
・不親切	0207	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>親身、親切な対応</u>を望む。 ・ こちらは素人なので、<u>相手の身になって対応</u>してほしい。 ・ 説明が<u>事務的</u>で、非常に冷たい印象を受けた。
・プラスの一言がない	0208	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年金以外のことでも、<u>関係していること</u>くらいは説明してほしい。 ・ <u>聞かれたこと</u>だけでなく、相談者に有益な情報を教えてほしい。 ・ 共済年金や企業年金のことも教えてほしい。
・声の大きさ	0209	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>職員の声</u>が大きく、周りに聞かれてしまいそうで不安。 ・ 担当者の声<small>が小さく</small>、説明が聞き取りにくかった。
・その他	0210	<ul style="list-style-type: none"> ・ その時は満足して帰ったが、後になってわからなくなった。 ・ <u>たらい回し</u>にされた。 ・ 毎回、同じ職員に対応してほしい。

【予約制に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○予約制に満足		
○予約制でよかった	0301	・予約制を利用し、スムーズな相談ができた。
○予約制に不満、要望		
○予約制を知らなかった	0302	・予約ができるということを知らなかった。 ・予約をしないといけないということを知らなかった。
○予約なしで断られた	0303	・予約をしないと相談できないと言われた。 ・予約をしていなかったので二度手間になった。 ・予約をしていなかったため、再度行くことになった。
○予約なしで待たされた	0304	・予約をしなかったら、長時間待つこととなった。 ・予約をしなかったら、長時間待つと言われた。
○予約したが待たされた	0305	・予約をして来たのに、予約時間に相談ができなかった。 ・予約をして来たのに、相談開始まで待つことになった。
○予約の電話がつながりにくい	0306	・予約を取るのに、何度電話してもつながらない。 ・予約を取るのに、なかなかつながらず、苦勞した。
○予約が取れない	0307	・予約をしないと相談できないと言われたが、○週間先までとれない。 ・希望する日時に予約が取れない。 ・近い日で予約が取れない。
○予約なしでやってほしい	0308	・簡単な相談は予約なしでもやってほしい。 ・予約をしないでも相談できる枠を作ってほしい。 ・予約の電話（内容や質問）が長すぎる。 ・予約の電話でプライバシーを話すのが嫌だ。

【待ち時間に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○待ち時間が長い	0351	・待ち時間が長い。
○混雑時に対応者を増やすなど柔軟な対応をしてほしい。	0352	・待っている人がいるのに、閉めているブースがあるのはおかしい。 ・混雑のピーク時には、窓口を全部開くべきではないか。
○待ち時間解消のための取組を広報するべき	0353	・案件によって窓口を分けるとか、何か工夫してほしい。 ・待ち時間表示は、もう少し分かりやすくしたほうが良い。
○その他（待ち時間に関する不満、要望）	0354	・案内の人の不手際（不慣れ）で待ち時間が長くなった。
○予想より待ち時間が短かった	0355	・一日中かかると聞いていたが、早くて良かった。 ・今日は待ち時間が短くて助かった。

【施設の利用に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○駐車場が狭い、少ない	0401	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場が狭い。 ・ いつも駐車場が混んでいて、駐車することができない。 ・ 駐車スペースが少なく、常に満車状態に辟易する。
○案内表示への不満、要望		
・ 外観	0402	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年金事務所の看板が分かりにくい。 ・ 駅からの道順が分かりにくい。 ・ 道路標識を分かりやすい場所に設置すべき。
・ 所内	0403	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所内の案内板がどこにあるのか分からなかった。 ・ 目の不自由な方のために、点字を表示すべき。
○プライバシーへの配慮への不満、要望（設備面で）	0404	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容が待合スペースで待っている人のところまで聞こえるので、対策が必要ではないか。 ・ パーテーションがあっても隣ブースからの声が聞こえてくる。
○待合スペースへの不満、要望	0405	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待合スペースが暑い or 寒い ・ 待つ順番が分かりにくい。 ・ 音声案内が聞こえにくい。 ・ 記載台の筆記用具が整頓されていない。 ・ 雑誌を置いたり、音楽を流してはどうか。 ・ 無料の飲み物を提供してほしい。
○設備への不満、要望	0406	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所内の照明が全体的に暗い。 ・ 所内の空調が全体的に暑い or 寒い ・ ソファや椅子、記載台への不満（古い・汚い）。 ・ 事務所内、外が清掃されていない。 ・ トイレが汚い。 ・ エレベーターがあると良い。
○その他（施設に関する不満、要望）	0407	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談ブース（窓口）が少ない。 ・ 年金事務所 or 街角の年金相談センターが少ない。 ・ 立地が不便、場所がわかりにくい。 ・ ●●市 or ●●駅の近くにも年金相談センターを開設してほしい。
○施設、設備、環境等が良かった	0408	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入ってすぐに総合案内の表示があったので、迷わずに済んだ。 ・ 以前より開かれた受付になっていると感じた。 ・ 街の中にこのような相談コーナーがあることは大変ありがたい。 ・ 駅に近くて、とても良い。

【電話の利用に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○電話が繋がらない		
(年金事務所と特定できるもの)	0501	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何回電話してもつながらない。つながりにくい。 ・ 回線や対応職員を増やすべきではないか。
(コールセンターと特定できるもの)	0502	
(特定できないもの)	0503	
○電話での対応が悪かった		
(年金事務所と特定できるもの)	0504	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話に出た職員の対応が悪かった。 ・ 対応がスムーズでなかった。 ・ 待たされたあげく、たらい回しにされた。
(コールセンターと特定できるもの)	0505	
(特定できないもの)	0506	
○電話での説明がわかりにくい		
(年金事務所と特定できるもの)	0507	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での説明がわかりにくい。 ・ 電話で相談(確認)したが、間違った内容を言われた。 ・ 説明が早口で聞き取りにくかった。 ・ 一方的な説明で、理解ができなかった(質問ができなかった)。
(コールセンターと特定できるもの)	0508	
(特定できないもの)	0509	
○その他(電話に関する不満、要望)	0510	<ul style="list-style-type: none"> ・ 音声ガイダンス(自動応答)がわかりにくい。 ・ フリーダイヤル「0120」にしてほしい。 ・ 電話で全て手続きできるようにしたら良いのではないか。
○電話での対応が良かった	0512	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での対応が良かった。 ・ 電話で相談したが、わかりやすく教えてくれた。

【事務処理について】

意見区分	コード	ご意見の例
○事務処理が遅い		
・ 通知	0601	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支払の通知は事前に送付すべき。 ・ 保険料の払い込み通知が届いたが、すでに支払っている。 ・ 事前にパンフレットを配るなど、知らせるべき。
・ 決定（裁定）	0602	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請から実際に振り込みがあるまでの時間（日数）がかかりすぎ。 ・ 記録の訂正（修正）処理をしたのに、その支払いがまだです。 ・ 障害年金の決定を早くしてほしい。審査に時間がかかりすぎ。
・ 保険証	0603	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険証が手元に届くまで時間がかかる。
・ その他	0604	<ul style="list-style-type: none"> ・ あらゆる事務処理が遅いので、早くしてもらいたい。 ・ 質問した回答がなかなかこない。 ・ 証明書の発行もすぐにできない。
○手続きが煩雑	0605	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続きが煩雑・複雑でよくわからない。 ・ 年金受給申請に必要な書類が多すぎる。 ・ （申請書等の）記入欄が多すぎる。
○事務処理、手続きが良かった	0606	<ul style="list-style-type: none"> ・ 思ったより年金が早く支給されて良かった。 ・ すぐに対応してくれた。 ・ 手続きは難しくなかった。
○通知書等（ねんきん定期便を除く）		
・ わかりにくい	0701	<ul style="list-style-type: none"> ・ 読んでも一般の人には理解できない。専門用語がわかりにくい。 ・ 文字が小さくてよくわからない。 ・ 送られてくる書類が多すぎる。
・ わかりやすい	0702	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前と比べて、見やすくなった。
○アンケートについて	0801	<ul style="list-style-type: none"> ・ このようなアンケート調査は続けるべき。 or 必要ない（ムダ）。 ・ 自分でポストに投函するのは面倒だ。
○周知，広報について	0901	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学生や若い世代に広報すべき。 ・ メディアを活用した広報をする必要がある。 ・ 悪意に満ちたマスコミに対しては、きちんと反論すべき。

【日本年金機構や年金制度への批判・評価】

意見区分	コード	ご意見の例
○年金記録（記録問題、ねんきん定期便含む）について	1001	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の年金記録は正しいのか。過去の履歴が消えている。 ・年金記録は大切な個人の情報であり、管理を徹底してください。 ・記録問題は、徹底的に解決することが望まれる。 ・ねんきん定期便の内容がわかりにくい。正しい内容なのか。
○機構の体制についての批判・要望	1002	<ul style="list-style-type: none"> ・お役所的な仕事姿勢が続いている。 ・職員が多すぎる。or 少なすぎる。 ・組織が変わっても中身や職員の意識は変わっていない。 ・日本年金機構は信用できない。 ・知識のある職員を窓口に配置すべき。
○機構が行う事業・取組についての批判・要望		
・相談窓口関係	1003	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所は夜間や毎週土日も開所すべき。 ・職員が外回りをすべきではないか。
・全般	1004	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークや共済年金、企業年金等の他の機関と連携すべき。 ・保険料を納付したが督促電話があった。ムダな事業は止めるべき。 ・業務を外注化すべきでない。 ・保険料をムダ遣いしている。 ・過去の不祥事の責任をとるべき。
○個人情報の管理について	1005	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の流出はあってはならない。 ・個人情報の取扱いには十分気を付けてほしい。
○年金制度（運用含む）について		
・批判・要望	1101	<ul style="list-style-type: none"> ・制度が複雑。分かりやすい制度にすべき。 ・年金額が少ない。減らさないでほしい。 ・将来もらえるのか。信用していません。 ・現在の年金制度はおかしい。不満である。 ・保険料を勝手に運用すべきではない。
・理解・感謝	1102	<ul style="list-style-type: none"> ・年金が支給されて良かった。 ・日本の年金制度は良くできている。 ・年金制度を信用している。
○健康保険（けんぽ協会関係）について	1201	<ul style="list-style-type: none"> ・協会けんぽの窓口がなくなり不便。 ・協会けんぽとの連携も必要。
○お褒め・励まし・感謝等		
・職員個人や年金事務所に対するもの	1401	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございました。 ・今後も期待しています。 ・●●さん or ●●年金事務所にはいつもお世話になっている。
・機構組織や機構全体の事業・取組に関するもの	1402	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険庁当時より対応が良くなった。 ・改善しようとしている努力は感じられる。 ・他の行政機関より対応が良い。 ・引き続き頑張ってもらいたい。

【その他】

意見区分	コード	ご意見の例
○その他		
・感想, 質問, 訪問内容 や現状の報告など	1501	(感想, 質問, 訪問内容や現状の報告など) ・ようやく手続きできて一安心です。 ・決定の連絡はあるのでしょうか? ・今日は、●●の用で伺いました。
・他制度のこと	1502	(機構や年金制度に関連のないこと) ・介護保険料が高い。 ・ハローワークでの対応。 ・年金から税金が引かれるのはおかしい。 ・公務員がもらう共済年金は優遇されている。 ・企業年金が解散した。
○機構ホームページについて	1601	・レイアウトがわかりにくい。 ・いつもフリーズしている。 ・他の公的機関のHPより見やすく良い。
○「ねんきんネット」について	1602	・存在を知らなかった。便利な仕組みなので、広報をもっとすべき。 ・パソコンで確認できるのは便利で良い。 ・アクセスキー発行に期限があるのはおかしくないか。 ・パスワードを忘れてしまうので、何かほかに工夫はないか。 ・インターネットを使わないので、必要ない。
○住所等	9999	(住所・氏名のみ記載の場合)

意見・要望分類表(コールセンター用)

意見区分①		意見区分②		ご意見の例
区分① 番号	区分名	区分② 番号	区分名	
1	お礼 (コールセンターに 対するお礼、お褒め、励まし)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい説明だった。よく理解できた。 ・求めている回答が得られた。詳細に説明してもらった。 ・丁寧に対応してもらった。 ・感じが良かった。明るい対応で良かった。 ・スピーディな対応で良かった。 ・お世話になりました。ありがとうございました。お疲れ様でした。
2	コールセンターへの苦情、 要望 (コールセンターに関するもの、お礼を除く)	1	相談内容 (相談の内容 に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・説明が理解できなかった。 (分かりにくい(要領を得ない、回りくどい)回答だった。専門用語で説明された。オペレーターが知識不足だった。等) ・満足できる(求めている)回答が得られなかった。説明が足りなかった。 ・間違った説明をされた。
		2	相談対応 (オペレーターの応接 態度に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶がない。 ・言葉遣いが悪い。心無い発言をされた。 ・話すスピードが速い(遅い)。 ・声が小さい(大きい)。 ・事務的な対応だった。 ・長時間待たされた。何度も保留にされた。 ・人によって対応に差がある。 ・話し方が下手。
		3	電話関係 (電話の利用に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・電話がなかなか(全然)繋がらない。 ・音声ガイダンスが聞き取りにくい(わかりにくい)。長い。 ・電話操作が面倒。わかりにくい。時間がかかる。 ・通話料金がかからないようにしてほしい。(フリーダイヤルにしてほしい。)
		4	アンケート (アンケート実施に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを実施する必要はない(無駄である)。 ・自分に送付しないで欲しい。 ・アンケートの送付時期を変えるべきではないか。
		5	その他 (上記「1」～「4」のい ずれにも当てはまらないもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時に依頼した送付物の到着が遅い。 ・相談時における個人情報に関する確認(項目)が多い。
3	コールセンター以外への苦 情・要望 (コールセンター以外に関するもの、お礼を除く)	6	送付物 (日本年金機構から の送付物に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構から送付される通知(等)が多すぎる。 ・日本年金機構から通知が届いたが内容が分からない。どう取り扱えばよいのか。 ・通知書の内容を見やすくしてほしい。 ・通知の送付時期が遅い。 ・無駄だから(不要だから)送付しないでほしい。
		7	年金制度 ・事務処理 (年金制度、日本年 金機構への評価・批 判、日本年金機構の 業務に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・年金制度が分かりにくい。 ・〇〇制度は問題だ。やめて欲しい。変えるべきだ。 ・早く年金問題を解決して欲しい。 ・年金記録の管理を徹底して欲しい。 ・年金額を増やして欲しい。年金が必ずもらえるようにしてほしい。 ・提出した書類の処理が遅い。年金の支給まで時間がかかりすぎる。 ・手続きの方法をわかりやすく教えて欲しい。 ・年金の啓蒙活動を活発に行なって欲しい。 ・HPが見にくい、アクセスできない。
		8	その他 (上記「6」「7」のい ずれにも当てはまらないもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・役所(市役所、税務署等)との連携をしっかりとって欲しい。 ・年金事務所の窓口対応が悪い。待ち時間が長い。
4	年金相談 (年金に関するご相談)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ年金額が変わったのか。 ・年金請求の仕方を教えて欲しい。 ・自分は何くらい年金がもらえるのか。 ・自分の記録を調べて欲しい。 ・住所変更を行いたいけどどうしたらよいか。
5	その他 (上記「1」～「4」のい ずれにも当てはまらないもの)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・みんながもっと年金に対し真剣に考えるべき。 ・もっと福祉(医療、農業等)を充実させるべき。 ・【機構に対するお礼・お褒め・励ましのお言葉】社会保険庁時代よりよくなった。〇〇通知が届いて助かった。〇〇制度(HP、ねんきん定期便、ねんきんネット等)はとても役立っている。窓口での対応がよかった。

アンケートはがき回収枚数表

【 A：年金事務所分 】

引渡し日	令和8年5月29日	令和8年6月17日	令和8年7月7日	令和8年7月28日	令和8年8月18日	令和8年9月2日	令和8年11月26日	令和8年12月16日	令和9年1月12日	令和9年2月1日	令和9年3月2日	令和9年3月26日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

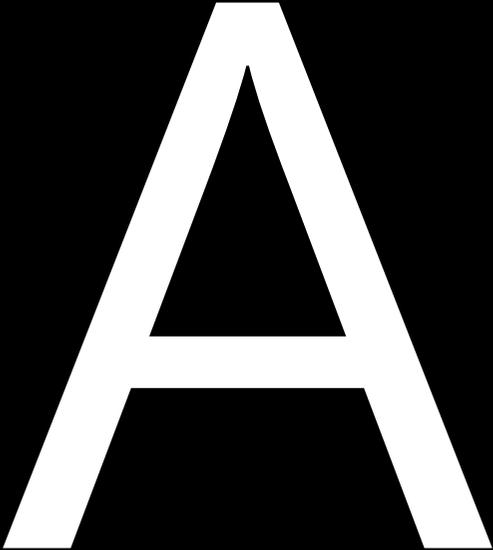
【 B：年金相談センター分 】

引渡し日	令和8年5月29日	令和8年6月17日	令和8年7月7日	令和8年7月28日	令和8年8月18日	令和8年9月2日	令和8年11月26日	令和8年12月16日	令和9年1月12日	令和9年2月1日	令和9年3月2日	令和9年3月26日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

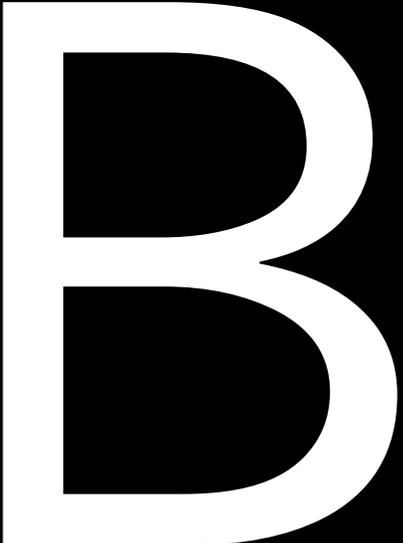
【 C：コールセンター分 】

引渡し日	令和8年5月29日	令和8年6月17日	令和8年7月7日	令和8年7月28日	令和8年8月18日	令和8年9月2日	令和8年11月26日	令和8年12月16日	令和9年1月12日	令和9年2月1日	令和9年3月2日	令和9年3月26日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

箱管理表 (A)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名

箱管理表 (B)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名

箱管理表 (C)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名

業務委託契約書（案）

収入印紙
貼 付

日本年金機構 を甲とし、〇〇〇〇 を乙として、下記の案件について以下各条項から構成される契約を締結する。ただし、物品等を甲の指定する場所に納品（搬入の場合も含む。以下同じ。）する等、契約の履行に要する費用は、契約金額中に含むものとする。

記

契約件名 年金事務所等のお客様満足度調査におけるアンケートはがきのデータ
入力業務

予定数量 96,060 件
予定数量（件数）については増減がありうる。

契約単価 _____円
（上記の契約単価は1件当たりの単価であり、消費税等額を含まない額である。）

契約保証金 全額免除

（総則）

第1条 乙は、本契約書のほか、本契約書に付属する仕様書、委託要領及び運用仕様書（又は提案書）等当該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。）に定める業務を信義に則り誠実に実施し、履行期限（成果物の納入期限を含む。以下同じ。）までに完了するとともに、仕様書等に成果物の納入が義務付けられている場合は、その成果物を履行期限までに甲の指定する場所に納入し、甲は、その対価を乙に支払うものとする。

（法令遵守等）

第2条 本契約の履行に当たり、乙は、甲が作成する仕様書等に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、乙の従業員（事業主（法人である場合はその役員）を含む。）で当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置するものとする。

2 乙は、当該業務の実施に関し、業務委託員への指導監督と教育指導を行い、業務の趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理しなければならない。

3 乙は、関係諸法令の定めるところにより、公租公課の納付を適切に行うものとする。

(労働法上の責任)

第3条 乙は、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）、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、責任を持って労務管理し、甲に対し一切責任及び迷惑等を及ぼさないものとする。

2 乙は、甲に対し、業務委託員に関し、甲の所有又は占有にかかる建築物、設備、装置、通路等乙が使用を許されているものについて安全又は衛生上の責任を負うとともに、危険・有害のおそれが発見されたときはその旨を直ちに甲に申し出るものとし、甲乙協議の上、甲又は乙が速やかに措置を行うこととする。

(仕様書等の疑義)

第4条 乙は、仕様書等に疑義がある場合は、速やかに甲に説明を求めるものとする。

2 乙は、前項の説明に従ったことを理由として、本契約に定める義務の履行の責を免れない。ただし、乙がその説明の不適當なことを知って、速やかに甲に異議を申し立てたにもかかわらず、甲が当該説明によることを求めたときは、この限りでない。

(委託期間等)

第5条 当該業務の委託期間、履行期限及び履行場所は、次のとおりとする。

委託期間：契約締結日から令和9年4月23日まで

履行期限：仕様書等のおり

履行場所：仕様書等のおり

(サービス品質に関する合意)

第6条 甲及び乙は、契約締結に当たり、目標とすべき業務の品質に関する合意事項について、書面を作成することとする。なお、この書面については、仕様書の一部とする。

2 乙は、前項の目標とする業務の品質について、定期的な進捗管理を行うとともに、甲と緊密な連携をもって、目標を達成するよう努力をしなければならない。

(情報の取得)

第7条 乙は、当該業務の遂行上、組織的に用いるものとして作成又は取得した文書等について、甲から要求があった場合については、速やかに提出するものとする。

ただし、やむを得ない事情により、乙が作成又は取得した文書等の全部又は一部について、甲に提出できないことを協議し、承認を得た場合については、この限りではない。

(情報の帰属)

第8条 当該業務の実施にかかる全ての情報は、甲に帰属する。ただし、当該業務の実施前より乙に帰属している情報は除くものとする。

(情報等の適正な取扱い)

第9条 乙は、当該業務の実施に際し入手した全ての情報について、目的外利用等を行ってはならない。

2 乙は、当該業務の実施に際し入手した情報の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。ただし、甲が必要と認めた場合はこの限りでない。

3 乙は、当該業務の実施に当たり、複写複製等を行う必要がある場合は、あらかじめ甲の承認を受けるものとする。

4 乙は、前項の規定により複写複製物等を作成していた場合において、当該業務が終了し、又は甲からの指示があったときは、いずれも甲の指示に従い適切に廃棄又は消去した上、作業の完了を甲に報告しなければならない。

5 乙は、第1項及び第2項を遵守するための措置を講じなければならない。

6 乙は、甲から貸与された情報の媒体等は業務終了後又は甲が指定する期日までに返却しなければならない。

(主体的部分等の再委託の禁止)

第10条 乙は、当該業務の全部又は仕様書等に定める主体的部分を第三者（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含む。以下同じ。）に委託してはならない。

(再委託の承認及び変更)

第11条 乙は、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を第三者に委託しようとするときは、当該第三者の名称、所在地、連絡先、委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性、必要性、当該第三者の履行能力及び報告徴収の方法、個人情報を取り扱う業務にあつては個人情報の管理、その他運営管理の方法等の詳細を示した上、事前に書面により甲の承認を得なければならない。乙が甲の承認を得た再委託先を変更しようとする場合も同様とする。

2 甲は、乙が前項に基づいて承認を求める第三者へ再委託することが不相当であると認められるときは、承認をしないことができる。承認をした再委託先が後に不相当であると判明したときは、甲は、乙に対してその変更又は再委託の中止を求めることができる。

3 乙は、第1項の承認を受けた場合には、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）第10条に定める運送約款に基づき搬送する場合を除き、速やかに再委託先と本契約にて乙に課せら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。）及び必要に応じ、甲が自ら、再委託先に対して調査等を実施することを可能とする条項が含まれた契約を締結することとし、甲からその契約書の写しについて提示の要求があった場合は、速やかにこれを提示するものとする。

4 第1項の規定に基づき、第三者に当該業務の一部を委託した場合、その業務における管理責任、事故等の報告義務等については、乙が負うこととする。

5 乙は、再委託先による当該業務の更なる第三者への委託をさせてはならない。

(災害時の対応)

第12条 乙は、当該業務の実施に際し、火災その他非常事態が発生したときは、甲に協力して、当該業務における甲の損害を最小限にとどめるよう努めなければならない。

- 2 乙は、前項の非常事態が発生した後において、甲に協力して、当該業務が継続的に行えるよう努めなければならない。

(報告及び検査)

第13条 乙は、業務結果について、報告書を作成し、その内容について、甲が甲の職員の中から指定する監督職員（以下「監督職員」という。）の検査を受けなければならない。

- 2 前項の検査の結果、不合格となった場合、乙は、監督職員の指示に従い遅滞なく当該業務を補正しなければならない。
- 3 乙は、月ごとに当該処理月分にかかる仕様書等に示す成果物又は業務実施報告書を作成し、その内容について、甲が甲の職員の中から指定する検査職員（以下「検査職員」という。）の検査を受けなければならない。
- 4 検査職員は前項に規定する成果物又は業務実施報告書を受領した日から起算して10日以内（10日目が甲の不就業日に該当する場合はその翌就業日まで）に検査を行い、合格又は不合格を判定するものとする。
- 5 乙は、第3項の検査に合格したときをもって当該月にかかる業務を完了したものとする。
- 6 甲は、第3項の検査の結果、乙の作成した成果物又は業務実施報告書が、仕様書等で示す品質を満たしていないと判断した場合は、当該成果物又は業務実施報告書について、不合格と判定するとともに、期日を定めて乙にこれの補正を指示するものとする。
- 7 乙は、前項の規定による指示があった場合は、甲が指定する期日までに、該当する成果物又は業務実施報告書を補正の上、再提出し、改めて第3項に規定する検査を受けなければならない。

(監督)

第14条 甲は、本契約の履行に関し、乙に業務遂行上の不適切な行為がある場合には、監督職員に乙の業務を監督させ、必要な指示を行わせることができる。

- 2 前項の場合、乙は、監督職員の監督又は指示に従わなければならない。

(調査等)

第15条 甲は、乙に対し、随時に当該業務に関する資料の提出又は必要な報告を求めることができるものとする。

- 2 甲又は監督職員は、乙の事務所又は作業場所に立ち入り、当該業務の実施状況及び実施結果について、随時に調査を行うこととし、乙に必要な報告を求めることができるものとする。
- 3 前項の場合、甲又は監督職員は、乙に対して業務遂行上必要な指導を行うことができるものとする。
- 4 第2項の調査において、仕様書等に定める事項に違反する事象が判明した場合、甲は乙に対して、業務の停止を指示できるものとし、乙は異議を申し立てることができない。
- 5 甲が番号法第11条及び個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条に基づく適切な監督を実施するために、乙は、甲の求めに応じ必要な資料を提出しなければならない。
- 6 前2項の規定は、次条第1項の監査について準用する。

- 7 甲は、国の甲に対する検査・監督上の要請に対応するため、必要に応じて、乙に対し当該業務に関する資料の提出その他の必要な調査等について協力を求めることができる。

(監査)

第16条 乙は、当該業務の実施状況について、甲から、外部専門家による監査も含めた監査の実施に関し、協力の求めがあった場合においては、これに協力しなければならない。

- 2 前項の場合において、甲又は甲から監査に関し委託を受けた外部専門家が乙の作業場所に立ち入る際は、事前に通知を行うこととし、原則として乙は立ち会うものとする。ただし、甲が通知を不要と判断した場合には、事前に通知することなく立入監査を実施することができるものとする。
- 3 前2項に定めるもののほか、監査の実施に関する必要な事項は、甲乙協議の上決定するものとする。

(所有権の移転及び危険負担)

第17条 本契約に基づく成果物の所有権は、第13条第3項に規定する甲の検査に合格し、甲が受領したときに乙から甲に移転するものとする。

- 2 前項の規定により成果物の所有権が甲に移転したときより、甲は乙の責に帰すべからざる事由による成果物の滅失、毀損等の責任を負担するものとする。

(事故報告等)

第18条 乙は、当該業務の実施に際し、次の各号の一に該当するときは、直ちに必要な応急的措置を講じるとともに、監督職員に報告し、その指示を受けなければならない。

- (1) 情報セキュリティインシデントが発生したとき
- (2) 個人情報や機密情報の漏えい又は漏えいが疑われる事象等が発生したとき
- (3) 前2号に掲げる場合のほか、事故が発生したとき。
- 2 乙は、前項の報告をした後、速やかに事故内容等の詳細を文書により監督職員に報告しなければならない。
- 3 乙は、当該業務の実施に際し、仕様書等に定める事項に違反する又は違反すると疑われる事象に関する情報、若しくは法令違反通報、内部通報又は外部からの指摘（報道を含む。）等の情報を把握したときは、直ちにその把握した情報の詳細について文書により監督職員に報告しなければならない。本契約終了後においても同様とする。この場合、報告を受けた監督職員は必要に応じて指示を行うものとする。
- 4 乙は、公租公課を滞納した場合は、速やかにその事実を甲に報告しなければならない。
- 5 乙は、第1項から第3項までに規定する事故等が発生した場合に対応するための体制を整備しなければならない。
- 6 甲又は監督職員は、第1項から第3項までに規定する事故等が発生した場合、第20条による調査等及び第21条による監査を行うことができる。
- 7 乙は、乙又はその役員若しくは使用人が、厚生労働省所管法令違反又は個人情報の保護に関する諸法令違反により監督官庁から行政処分を受け又は送検された場合は、速やかにその事実を甲に報告しなければならない。
- 8 乙は、次の各号の一に該当したときは、速やかにその事実を甲に報告しなければならない。

ならない。ただし、本契約締結以前に第2号から第4号までの認定を受けていない場合は、この限りではない。

- (1) 情報セキュリティに関する第三者評価（プライバシーマーク、ISO/IEC 27001又はJISQ 27001）の認証が取り消されたとき
- (2) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）に基づく認定（えるぼし認定又はプラチナえるぼし認定）が取り消されたとき
- (3) 次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）に基づく認定（くるみん認定、トライくるみん認定又はプラチナくるみん認定）が取り消されたとき
- (4) 青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和45年法律第98号）に基づく認定（ユースエール認定）が取り消されたとき

（公益通報者の保護）

第19条 甲及び乙は、業務委託員が甲の職員、代理人その他の者について公益通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、甲若しくは甲があらかじめ定めた者、当該公益通報対象事実について処分若しくは勧告等をする権限を有する行政機関又はその者に対し当該公益通報対象事実を通報することがその発生若しくはこれによる被害の拡大を防止するために必要であると認められる者に通報したことを理由として、甲においては本契約の解除、業務委託員の就業停止その他不利益な取扱いをしてはならず、乙においては当該業務委託員に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（対価の支払）

第20条 乙は、第13条第3項の検査に合格したときは、対価の支払を、甲の出納責任者（会計・資産管理部長）に月単位に請求することができることとする。ただし、対価の請求額については、次の各号により算出した額の合計額とする。

- (1) 契約単価に第13条第3項の検査に合格した数量を乗じて算出した額。ただし、算出した額に1円未満の端数が生じた場合には、これを切り捨てた額とする。
 - (2) 前号の額に消費税法（昭和63年法律第108号）第28条第1項及び第29条並びに地方税法（昭和25年法律第226号）第72条の82及び第72条の83の規定に基づく税率を乗じて得た額（以下「消費税等額」という。）。ただし、この場合、消費税等額に1円未満の端数が生じた場合には、これを切り捨てた額とする。
- 2 出納責任者は、乙の適法な支払請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に支払うものとする。
- 3 甲は、前項の規定にかかわらず、損害賠償、違約金その他金銭債権の保全又はその額の算定等の適正を図るため必要がある場合、その額が確定するまでの間、乙に対する支払を留保することができる。その場合、乙は、次条の支払遅延損害金を請求することができない。

（支払遅延損害金）

第21条 出納責任者の責に帰す理由により前条の約定期限内にし出納責任者が対価を支払わないときは、乙は、甲に対して支払うべき対価金額に対する期限の翌日から支払済みまで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条に基づき財務大臣が決定する率（年当たりの割合は、うるう年の日を含む期間についても、365日の割合とする。）を乗じて算出した遅延損害金（100円未満の端数があるとき、又は100円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨て

る。)の支払を請求することができる。ただし、約定期限内に支払をしないことが天災地変等やむを得ない理由による場合は、当該理由の継続する期間を、遅延損害金を支払う日数から減ずるものとする。

(権利義務の譲渡等)

第22条 乙は、甲の承諾を得た場合を除き、本契約によって生ずる権利又は義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡又は委任してはならない。ただし、信用保証協会、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、資産の流動化に関する法律(平成10年法律第105号)第2条第3項に規定する特定目的会社又は信託業法(平成16年法律第154号)第2条第2項に規定する信託会社に対し債権を譲渡する場合は、この限りでない。

2 乙が本契約の履行を完了する前に、乙が前項ただし書に基づいて、特定目的会社又は信託会社(以下「丙」という。)に債権の譲渡を行い、乙が甲に対し、民法(明治29年法律第89号)第467条又は動産及び債権の譲渡の対抗要件に関する民法の特例等に関する法律(平成10年法律第104号)第4条第2項に規定する通知又は承諾の依頼を行い、若しくは、乙が信託業法に規定する公告を行った場合にあっては、甲は次の各号に掲げる異議を留めるものとする。

(1) 甲は、乙に対して反対債権を有するときは、譲渡対象債権金額と相殺し、又は、譲渡対象債権金額を軽減する権利を保留する。

(2) 丙は、譲渡対象債権を第1項ただし書に掲げる者以外の者に譲渡し又はこれに質権を設定しその他債権の帰属並びに行使を害すべきことはできないこと。

(3) 甲は、債権譲渡後も、乙との協議のみにより、納入地の変更、契約金額の変更その他契約内容の変更を行うことがあり、この場合、丙は異議を申し立てないものとし、本契約の変更により、譲渡対象債権の内容に影響が及ぶ場合には、もっぱら乙と丙の間において解決されなければならない。

(特許権等の費用負担)

第23条 当該業務の実施に当たり、第三者の特許権、実用新案権等の使用をするときは、その権利者又は代理者に対する使用料その他の義務は、乙がこれを負うものとする。

(著作権等)

第24条 本契約の範囲内で第三者が権利を有する著作物、知的所有権等を利用する場合は、乙の責任においてその権利の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うこととする。

2 本契約により新たに作成される成果物の著作権等の取扱いは、次の各号の規定による。

(1) 本契約により新たに作成される成果物に関する権利(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する全ての権利を含む。)は、全て甲に帰属するものとし、乙は当該著作権を甲に無償で譲渡するものとする。

ただし、納入された成果物に関し、契約履行過程で生じたルーチン、モジュール等については、乙は自由に使用することができる。また、乙が契約履行前から著作権を保有するルーチン、モジュール等について、甲は複製、改変を行えるものとし、甲は第三者に対し、複製、改変を許諾できるものとする。乙は、著作者人格権を行使しない。

- (2) 乙は、甲がその旨を求めるときは、別紙様式による著作権譲渡証明書を甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、業務の一部を第三者に再委託した場合、再委託先より、業務の履行により作成された成果物に対する著作権が甲に帰属することの承諾を書面で取り付けなければならない。
- (4) 甲は、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書で指定する物件を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- (5) 乙は、甲に対して、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）を行使することができない。

（契約不適合責任）

第 25 条 甲は、本契約に基づく成果物が、種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であることを知ったときは、直ちに乙に期限を指定して、修補の要求又は代替物若しくは不足分の引渡しの要求による履行の追完をするとともに、損害賠償の請求をすることができ、乙は、甲が請求した方法に従いその履行を追完するものとする。

2 前項の場合において、甲が相当の期限を定めて履行の追完を催告し、その期間内に履行の追完がないときは、甲は対価の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告することなく、直ちに対価の減額を請求することもできる。

- (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示したとき。
- (3) 特定の日時又は期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、乙が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- (4) 前 3 号に掲げる場合のほか、甲がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みが無いことが明らかであるとき。

（契約不適合責任期間等）

第 26 条 甲は、成果物が契約不適合である場合において、前条に規定する履行の追完の請求、損害賠償の請求又は対価の減額の請求をするときは、甲が契約不適合の事実を知った時から 1 年が経過する日までに乙に対して契約不適合である旨を通知しなければならない。ただし、契約不適合が乙の故意又は重過失により生じたものであるときは、この限りでない。

（履行不能等の通知）

第 27 条 乙は、理由の如何を問わず、履行期限までに本契約の履行を完了する見込みがなくなった場合、又は本契約の履行を完了することができなくなった場合は、直ちに甲にこの旨を書面により通知するものとする。

（甲の解除権）

第 28 条 甲は自己の都合によって本契約の全部又は一部の解除を行う場合は、乙に対して 30 日前までに文書による予告を行うことにより本契約の全部又は一部を解除することができる。

2 甲は、成果物が契約不適合である場合において、第 25 条第 1 項に規定する履行の

追完を請求し、その期限内に履行がないときは、その程度の如何にかかわらず本契約の全部又は一部を解除することができる。

3 甲は、乙が第33条第1項の規定に該当する場合を除き、次の各号の一に該当するときは、乙に対して何らの予告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。なお、本契約の全部又は一部が解除された場合において、乙は、甲又は甲の指定する者に対し当該業務の円滑な引継ぎをなし、業務処理の継続に支障がないよう協力する義務を負う。

(1) 甲が事前に行う本契約の相手方として適当であるかを判断する審査において、偽りその他不正行為により本契約の相手方となったとき。

(2) 本契約締結後、乙が仕様書等に定める業務履行体制を確保できないと認められるとき。

(3) 第5条に規定する履行期限内に仕様書等に定める業務を完了しないとき。

(4) 本契約の解除を請求し、その理由が正当なとき。

(5) 乙の責に帰すべき理由により、本契約の全部若しくは一部を履行しないとき、又は履行する見込みがないと明らかに認められるとき。

(6) 本契約の履行につき、不適切な行為があり、甲の業務に支障を及ぼすと認められるとき。

(7) 本契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は監督、検査、調査等を不当に拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

(8) 乙又は業務委託員が本契約に違反し、当該業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

(9) 本契約又は仕様書等に定められた内容に違反したとき。

(10) 公租公課を滞納し、納付する見込みがないと明らかに認められるとき。

(11) 甲が乙の社会保険料について各月の納期内納入がされなかったことを確認したとき。

(12) 甲と別に契約を締結している場合で、当該別契約に解除事由（乙の責に帰すべきものに限る。）が生じたとき。

(13) 手形交換所の取引停止処分があったとき。

(14) 乙の財産上の信用にかかわる差押え、仮差押え又は仮処分を受けたとき、若しくは競売、強制執行、滞納処分等を受けたとき。

(15) 破産、民事再生、会社更生等の申立てがあったとき。

(16) 営業を廃止し、又は清算に入ったとき。

(17) 監督官庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消し等の処分を受けたとき。

(18) 反社会的勢力と判明した場合又は取引がある場合。

なお、反社会的勢力とは、暴力団、国際犯罪組織、国際テロリスト等、その他次のいずれかに該当する者をいう。

ア 甲が提供するサービスを不正に利用し、又は不正な目的をもって利用する者

イ 甲が提供するサービスの利用を通じて、社会的妥当性を欠く不当な要求をする者

ウ その他、社会的妥当性を欠く不当な要求をする者

(19) 甲との取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いたとき。

(20) 私的独占又は不当な取引制限行為をしたと疑うに足りる相当な理由があると

き。

- (21) 乙が本契約締結以前に甲に提出した、契約の資格要件に関する申立書に虚偽があったことが判明したとき。
 - (22) 乙又はその役員若しくは使用人が、厚生労働省所管法令違反又は個人情報の保護に関する諸法令違反により監督官庁から行政処分を受け若しくは送検されたとき又はこれらの状況に至ったことを乙が甲に報告しなかったことが判明したとき。
 - (23) 乙が、情報セキュリティに関する第三者評価（プライバシーマーク、ISO／IEC 27001又はJISQ 27001）の認定を取り消されたとき又は認定を取り消されたことを乙が甲に報告しなかったことが判明したとき。
 - (24) 乙が、前各号に定めるもののほか、民法第542条各項各号に定める事由が発生したとき。
- 4 本契約の再委託先において、前項第17号及び第21号から第23号までの状況に至った場合には、甲は、乙に対して何らの予告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。
 - 5 甲は、乙から提供される業務の品質が、本契約の締結の際に定められた業務の品質に関する合意に達しない場合で、かつ、その改善が見込めない場合には、本契約の全部又は一部を解除することができる。
 - 6 第2項から前項までの規定により本契約の全部又は一部が解除された場合には、委託内容が既に履行されているとき、又は返還すべき成果物が既にその用に供せられているときであっても、甲は、これにより受けた利益を返還しないものとする。

（違約金）

- 第29条 前条第2項から第5項までの規定により本契約の全部又は一部が解除されたときには、違約金として、乙は契約単価に予定数量を乗じて算出した金額から第13条第3項の規定による検査が完了した期間に相当する金額又は納品され合格となった成果物の対価を差し引いて得た金額の100分の10に相当する金額(以下「違約金額」という。)を甲の指定する期限内に、甲に支払わなければならない。
- 2 乙は、契約の履行を理由として、前項の違約金を免れることができない。
 - 3 第1項に規定する違約金額が、第31条第3項の甲に対する損害賠償額を下回る場合については、同項の甲に対する損害賠償額をもって違約金とする。

（乙の解除権）

- 第30条 乙は、甲がその責に帰すべき理由により、本契約上の義務に違反した場合には、相当の期間を定めてその履行を催告し、その期間内に履行がないときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 2 前項の規定は、乙が乙に生じた損害につき、賠償を請求することを妨げない。

（損害賠償）

- 第31条 乙が本契約を誠実に履行する目的で業務に着手後、甲が、乙に不利な時期に第28条第1項に基づき本契約の全部又は一部の解除をした場合は、乙は、甲に対し、その損害の賠償を請求することができる。
- 2 甲が前項の請求を受けたときは、甲乙協議により損害額の確認を行い、通常の損害に限り賠償することとする。ただし、乙の同意を得て解除した場合はこの限りでない。

- 3 第 28 条第 2 項から第 4 項までの規定により本契約の全部又は一部が解除された場合において、乙が甲に損害を与えたときには、乙は甲に対して生じた損害を賠償しなければならない。この損害額が第 29 条第 1 項の違約金額を下回る場合は、同違約金をもって損害賠償額とする。
- 4 甲及び乙は、本契約書又は仕様書等に掲げる事項を遵守せず、相手方に損害を与えた場合には、相手方に対して生じた損害を賠償しなければならない。ただし、第 40 条第 1 項に規定する損害を賠償する場合はこの限りでない。
- 5 本契約において相手方に請求できる損害賠償の範囲には、天災地変その他の不可抗力により生じた損害、第三者の行為等相手方の責によらない事由によって生じた損害、自己の責に帰すべき事由により生じた損害及び逸失利益は含まれないものとする。
- 6 第 15 条第 4 項の規定により、甲が当該業務の全部又は一部を中止した場合、乙は、これによって乙に生じた損害の賠償について、甲に請求することができない。

(事情の変更)

- 第 32 条 甲及び乙は、本契約の締結後、天災地変、法令の制定又は改廃、その他の著しい事情の変更により、本契約に定めるところが不当となったと認められる場合は、本契約に定めるところを変更するため、協議することができる。
- 2 甲は、市場価格の動向、技術革新等からみて本契約金額について変更の必要があると認める場合は、乙と協議することができる。
 - 3 前項の規定により契約金額の変更に関して、協議が行われる場合は、乙は、見積書等甲が必要とする書類を作成し、速やかに甲に提出するものとする。

(談合等の不正行為にかかる解除)

- 第 33 条 甲は、本契約に関して、次の各号の一に該当するときは、乙に対して何らの予告なしに直ちに本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（乙又は乙の代理人が法人の場合にあっては、その役員又は使用人。以下同じ。）に対し、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（独占禁止法第 8 条第 1 号又は第 2 号に該当する行為の場合に限る。）の規定による排除措置命令を行ったとき、独占禁止法第 7 条の 2 第 1 項（独占禁止法第 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、又は独占禁止法第 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。
 - (2) 乙又は乙の代理人が刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 若しくは同法第 198 条又は独占禁止法第 89 条第 1 項の規定による刑の容疑により公訴を提起されたとき（乙の役員又はその使用人が当該公訴を提起されたときを含む。）。
- 2 乙は、本契約に関して、乙又は乙の代理人が独占禁止法第 7 条の 4 第 7 項又は第 7 条の 7 第 3 項の規定による通知を受けた場合には、速やかに、当該通知文書の写しを甲に提出しなければならない。

(談合等の不正行為にかかる違約金等)

- 第 34 条 乙は、本契約に関し、次の各号の一に該当するときは、甲が本契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、甲の請求に基づき、違約金として、契約単価に予定数量を乗じて算出した金額の 100 分の 10 に相当する金額（以下「不正行為

- 違約金」という。)を甲が指定する期日までに支払わなければならない。
- 2 乙は、前項第4号に規定する場合に該当し、かつ、次の各号の一に該当するときは、前項に規定する不正行為違約金のほか、契約単価に予定数量を乗じて算出した金額の100分の5に相当する金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。
 - 3 乙は、本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項に規定する違約金の合計額(以下「不正行為にかかる違約金額」という。)が、次条第1項の甲に対する損害賠償額を下回る場合については、同項の甲に対する損害賠償額をもって違約金とする。

(談合等の不正行為にかかる損害賠償)

- 第35条 第33条第1項各号の一に該当した場合において、乙が甲に損害を与えたときは、乙は、甲に対して生じた損害を賠償しなければならない。
- 2 前項に規定する損害賠償額が不正行為にかかる違約金額を下回る場合については、不正行為にかかる違約金額をもって損害賠償額とする。

(談合等の不正行為にかかる違約金に関する遅延損害金)

- 第36条 乙が第34条に規定する違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、国の債権の管理等に関する法律施行令(昭和31年政令第337号)第29条に基づき財務大臣が定める率(年当たりの割合は、うるう年の日を含む期間についても、365日の割合とする。)を乗じて算出した金額(100円未満の端数があるとき、又は100円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨てる。)を遅延損害金として甲に支払わなければならない。

(施設、機器等の使用)

- 第37条 甲は、甲の構内において、乙が当該業務を行う場合については、当該履行場所における施設機器及び電力等を無償で使用させるものとする。
- 2 乙は、前項の規定により使用を認められた施設、機器等については、善良なる管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

(補償事項)

- 第38条 乙は、本契約に基づいて行った当該業務の履行中に、乙又は乙の業務委託員の責に帰すべき事由により、甲の建物、施設機器又はその他物品に損害を与えたときは、無償で物品の取替え又は修理をするものとする。

(業務の処理責任)

- 第39条 乙の行う当該業務の処理に誤り又は不適切な点等があり、又は善良な管理者の注意を欠いたため、不完全な処理が行われた場合には、乙は甲に対し直ちに完全な履行となるよう追完を行うとともに、甲に生じた損害につき賠償する責に任ずる。ただし、甲の提供した部品、資材等に乙において発見することが困難な契約不適合があった場合等乙の責に基づかない場合はこの限りではない。

(知的財産権)

- 第40条 乙は、仕様書等に定める委託内容の履行並びに納入された成果物の使用、収

益及び処分が第三者の知的財産権を侵害しないことを保証する。乙は第三者の知的財産権の侵害に関する請求、訴訟等により甲に生じる一切の損害を賠償するものとする。

- 2 乙は、仕様書等に知的財産権に関する特別な定めがあるときは、これに従うものとする。

(損害賠償等にかかる調査)

第 41 条 甲は、本契約の履行について、その原価を確認する必要がある場合、又は本契約に基づいて生じた損害賠償、違約金その他金銭債権の保全又はその額の算定等の適正を図るため必要がある場合は、乙に対し、その業務若しくは資産の状況に関して質問し、帳簿書類その他の物件を調査し、参考となるべき報告若しくは資料の提出を求め、又は監督職員に乙の営業所、工場その他の関係場所に立ち入り、調査させることができる。

- 2 乙は、前項に規定する調査に協力しなければならない。

- 3 前 2 項の規定は、当該業務の主体的部分を除く一部を第三者に再委託する場合において、当該第三者に対しても適用する。

(支払対価の相殺)

第 42 条 本契約により乙が甲に支払うべき金額があるときは、甲はいつでもこの金額と乙に支払う対価を相殺することができる。

(紛争又は疑義の解決方法)

第 43 条 本契約について、甲乙間に紛争又は疑義が生じた場合には、必要に応じて甲乙協議の上解決するものとする。

(裁判所管轄)

第 44 条 本契約に関する一切の紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属合意裁判所として処理するものとする。

上記の契約の締結を証するため、この証書 2 通を作成し、両者記名押印のうえ各自 1 通を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲 東京都杉並区高井戸西 3-5-24
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 印

乙 ○○○○ ○○ ○○ 印

著作権譲渡証明書

令和 年 月 日

日本年金機構理事長 殿

住 所
法人名又は商号
氏 名 印

1. 契約名称

2. 作成者名

上記の名称で特定される著作物に関する全ての著作権（著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 21 条から第 28 条までに規定する全ての権利を含む。)は、その発生と同時に、日本年金機構に譲渡することを異議なく承諾いたします。

また、当該著作物に関する著作者人格権を、自ら行使せず、当該著作物の作成者その他の第三者に行使させないことを誓約いたします。

以上