

インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務
民間競争入札実施要項

総務省

目次

1	趣旨	3
2	請負業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質	3
3	契約期間	6
4	入札参加資格	6
5	入札に参加する者の募集に関する事項	7
6	請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項	9
7	入札対象事業に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	14
8	請負事業者が当該事業を実施するに当たり総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置、その他請負業務の適切かつ確実な実施確保のために契約により請負事業者が講ずべき措置に関する事項等	14
9	請負事業者が請負業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により請負事業者が負うべき責任に関する事項等	18
10	請負業務に係る評価に関する事項	19
11	その他請負業務の実施に関し必要な事項	19
別紙1	請負業務の内容	22
別紙2	評価アンケート	27
別紙3	提案内容整理票様式	28
別紙4	従来の実施状況に関する情報の開示	29

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。)は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスの提供を実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、総務省は、公共サービス改革基本方針(平成 27 年 7 月閣議決定)別表(新プロセス移行事業一覧)において選定されたインターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負について、民間事業者の創意工夫やノウハウ(営業秘密)を活用することにより、当該業務の効率化及び質の向上を図ることを目的として、法第 14 条並びに第 15 条で準用する法第 10 条、第 11 条第 1 項、第 12 条並びに第 13 条第 1 項及び第 3 項に基づき、民間競争入札を実施するものである。

2 請負業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質

(1) 請負業務の概要

インターネット上では、著作権侵害や名誉毀損を始めとする権利侵害等の違法・有害情報が広く流通して、社会問題となっている。これらの情報への対応に関する一般のインターネット利用者からの相談や、ネットいじめ等への対応に関する学校関係者からの相談、一般の利用者、人権侵害に関する機関、インターネット・ホットラインセンター及び警察機関等からの削除依頼に関するプロバイダ等からの相談をメールや電話で受け付けるとともに、これらの対応方法に関する学校関係者やプロバイダ等に対する普及啓発活動の実施、寄せられた相談内容の集計・分析を踏まえた今後の相談業務の改善等を行うこととしているものが本請負業務である。

なお、本請負業務は違法・有害情報[※]への相談者による対応に関する相談を受け付けるものであり、インターネット上の情報の検閲や監視を行うものではない。

このようなインターネット上の違法・有害情報に関するトラブルに対しては、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律(平成 13 年法律第 137 号)、私事性的画像記録の提供等による被害の防止に関する法律(平成 26 年法律第 126 号)、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和 35 年法律第 145 号)及びその他の関係法令(以下、総称して「プロバイダ責任制限法等」という。)並びに各種ガイドラインによって、その情報に対して取りうる対応が定められており、こうした法令、ガイドラインを的確に理解し、適切な対応を行うことが求められる。

(※本事業においては、「(2) 請負業務の詳細」の「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する相談業務」で列記された相談内容に対応する情報を「違法・有害情報」とする。)

(2) 請負業務の詳細

イ インターネット上の違法・有害情報への対応に関する相談業務

インターネット上の違法・有害情報へ適切な対応に関する一般のインターネット利用者や学校関係者、プロバイダ等からのメールや電話による以下の相談に円滑に対応（なお相談事案のうち一定のものについて、同センターから、予め連携体制を確立したプロバイダ等に対し情報提供を行うことにより自主的な削除の検討を促すことも含む。）するために、違法・有害情報相談センター（以下「相談センター」という。）を設置し、これを運用する。

(イ) 一般のインターネット利用者等から寄せられる相談

- A インターネット上の権利侵害（著作権侵害、名誉棄損、プライバシー侵害等）への対応に関する相談
- B インターネット上の違法情報（児童ポルノ、違法薬物等）への対応に関する相談
- C インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
- D なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談
- E インターネット上の自殺に関する情報への対応に関する相談
- F プロバイダ責任制限法等、インターネット上の違法・有害情報に関する法令に関する相談
- G その他インターネット上の違法・有害情報に関する相談

(ロ) 学校関係者から寄せられる相談

- A インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
- B なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談

(ハ) プロバイダ等から寄せられる相談

- A インターネット上の権利侵害への対応に関する相談
- B インターネット上の違法情報への対応に関する相談
- C 人権侵害に関する機関からのインターネット上の権利侵害情報の削除依頼への対応に関する相談
- D インターネット・ホットラインセンター及び警察機関等からの違法・有害情報の削除依頼への対応に関する相談
- E インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
- F なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談
- G インターネット上の自殺に関する情報への対応に関する相談
- H プロバイダ責任制限法等、インターネット上の違法・有害情報に関する法令に関する相談

- I その他インターネット上の違法・有害情報に関する相談
- ロ インターネット上の違法・有害情報に関する法令及び各種ガイドライン並びにそれらに基づく対応方法の関係者に対する啓発業務
 - 相談センターを円滑に運用させるために、インターネット上の違法・有害情報に関する法令及び各種ガイドラインを包括的に収集し、関連業界団体、窓口等への周知を通じて学校関係者やプロバイダに対する啓発等を実施する。
- ハ 相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析業務
 - 相談窓口に寄せられた相談内容を業務請負期間において定量的に集計し分析するとともに、相談対応の評価分析を行い、インターネット上の違法・有害情報への対応に関する現状分析及び今後の課題の抽出を行う。
- ニ 相談窓口業務の運用に関する見直し業務等
 - 相談窓口業務に関して、第三者的観点から運用を評価する組織体制を整え、そこにおいて相談窓口業務の運用に関するマニュアル等の見直し、業界団体との情報共有、インターネット上の違法・有害情報に関する新たな事案の協議を実施する。
 - なお、イ～ニに係る具体的な請負業務の内容は、別紙1「請負業務の内容」のとおりである。相談員については何らかの資格を前提とするものではない。

(3) 対象事業履行場所

相談センターについては、相談がメール・電話によるものであることに鑑み、所在は問わないが、総務省が必要に応じて相談センター関係者と打ち合わせを行う際は、支障がないようにすること。

第三者的観点から運用を評価する組織については、都内に設置するものとする。

(4) 業務実施時間等

イ 業務実施時間

相談センターの業務実施時間については、平日午前9時から午後5時（17時）までを要求水準とする。（本要求水準は、総務省が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。業務実施時間は後述の落札者を決定するための評価における加点項目としており、入札の際の企画書のなかで提案されたい。）

なお、相談対応中に業務実施時間が終了しても対応を継続するなど、業務実施時間終了後においても、相談の状況に応じて柔軟に対応する。

また、業務実施時間の変更がある場合には、あらかじめ請負事業者に通知するものとし、請負事業者はそれに従わなければならない。

ロ 休日

休日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成6年法律第33号）に規定する週休日並びに12月29日から翌年の1月3日までの日（年末年始の休日）とする。

(5) 確保されるべき公共サービスの質

イ 請負業務の適正かつ確実な履行

本請負業務に関して公共サービスの質を確保するため、後記6の「請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項」に掲げる業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行する。

ロ 要求水準

上記イを行った上で、本請負業務実施に関して公共サービスの質を確保するため、請負事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、総務省が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

(要求水準)

総務省が別紙2に定める実施方法により各年度に2回(9月及び3月)実施する利用者アンケート調査において、対応の親切さ・丁寧さ、回答の早さ及び回答の分かりやすさに関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」及び「普通」の評価の合計が80%以上であること。

(6) 契約の形態及び請負費の支払

イ 契約の形態は、請負契約とする。

ロ 総務省は、本請負業務の実施状況を確認した上で請負費を支払う。請負費は、落札した金額に消費税率を乗じた額を加算した額を基本額とし、当該基本額を下記3の契約期間の月数で除して得た額を、端数を調整の上、業務実施期間の各月において支払うものとする。

(7) 業務の改善策の作成・提出等

請負事業者は、次の場合、速やかに業務の改善策(総務省への改善提案を含む。)を作成し、総務省の承認を得た上で改善策を実施するものとする。なお、請負事業者は、改善策の作成・実施に当たり、総務省に対して必要な助言及び協力を求めることができる。

イ 総務省が8(1)イに示す報告及び業務の実施状況の検査の結果、業務の質が満たされないおそれがあるとして、業務の改善を求めた場合

ロ 請負事業者が業務の実施状況を踏まえ、業務の質の確保・向上を図るための業務の改善が必要と判断した場合

3 契約期間

請負契約の契約期間は、平成30年4月1日から平成33年3月31日までとする。

4 入札参加資格

(1) 法第15条において準用する法第10条各号(第11号を除く。)に該当する者でないこ

と。

- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号。以下「予決令」という。）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 予決令第 71 条に該当しないこと。
- (4) 各省各庁から指名停止等を受けていない者（支出負担行為担当官が特に認める者を含む。）であること。
- (5) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保される者であること。
- (6) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、国発注業務等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札に係るスケジュール（予定）

イ 入札公告：平成 30 年 1 月下旬～2 月下旬

ロ 入札説明会：平成 30 年 2 月上旬

※ 別紙 1 で記述している相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析の毎年度の報告書を閲覧することが可能である。（なお、報告書にある個人情報や企業名等の公開できないと判断される部分は塗りつぶし処理の上、閲覧させる。）

ハ 入札説明会終了後の質問期限：平成 30 年 2 月中旬

※ 入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、総務省に対して質問を行うことができる。質問は原則として書面により行い、質問内容及び総務省の回答は、入札説明書の交付を受けた全ての者に公開することとする。

ニ 入札書提出期限：平成 30 年 2 月下旬

ホ 開札：平成 30 年 3 月上旬

ヘ 契約：平成 30 年 4 月 2 日

ト 引継・準備期間：平成 30 年 3 月上旬～3 月末

チ 事業開始：平成 30 年 4 月

(2) 入札実施手続

イ 入札の単位

入札は、上記 2 (2) のイ～ニの 4 業務を一括し、これを一の単位として実施する。

ロ 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札価格を記載した書類（以下「入札書」という。）及び総合評価のための事業運営の具体的な方法、公共サービスの質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）を提出す

ること。

ハ 入札書の内容

入札参加者が提出する入札書に記載する金額は、本請負業務に要する一切の諸経費の108分の100に相当する金額を記載することとする。

ニ 企画書の内容

企画書には後記6の「請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項」に示した各要求項目に対する提案を具体的に記載すること。

ホ 企画書の添付資料の内容

(イ) 企画書の内容の概要に関する資料

別紙3に定める様式により、提案内容を要約した「提案内容整理票」を作成すること。

(ロ) 民間事業者に関する資料

A 民間事業者の概要に関する資料

B 企画書の記載内容を証する資料

(ハ) 法第15条において準用する法第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類

(ニ) ワーク・ライフ・バランスを推進する企業として、各種認定等（えるぼし認定企業、くるみん企業、プラチナくるみん企業、ユースエール企業等）を受けている場合は各種認定通知書の写しを、女性活躍推進法第8条に基づく一般事業主行動計画を策定している場合は一般事業主行動計画策定届等（受領印の押印があるものに限る。）の写しを、それぞれ添付すること。

ヘ 入札の無効

本実施要項に示した入札参加資格のない者、別に定める入札説明書の入札条件に違反した者又は入札参加書に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書類は無効とする。

ト 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であつて、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

チ 代理人による入札

(イ) 代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印（外国人の署名を含む。）するとともに、入札書提出期限までに委任状を提出しなければならない。

(ロ) 入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

6 請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項

請負業務を実施する者（この項において「落札者」という。）の決定は、総合評価方式によるものとする。

(1) 評価の内容

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、請負業務の目的に沿った実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、効果的なものであるか（加点項目審査）について行う。

イ 必須項目審査

必須項目審査においては、入札参加者が企画書に記載した内容が、次の（イ）から（ハ）までの必須項目（最低限の要求項目）を満たしていることを確認する。全て満たす場合は合格として基礎点（75点）を与え、1つでも満たしていない場合は失格とする。

（イ）業務処理体制について

請負業務の開始時点から直ちに業務処理を行えるよう、メールや電話による相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。

なお、その一部について再委託により配置する場合はその旨及び再委託範囲等を記載すること（後述8（3）チ（ロ）参照）。

（ロ）管理体制について

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- A コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）
- B 業務従事者の管理（総括管理者を定めること等）
- C 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識等公共サービスの質を維持向上させるための措置等）
- D トラブル時等緊急事態への対応

（ハ）研修体制について

請負業務を適正かつ確実に実施するため、次の内容を含む研修の計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対して研修を実施すること。

- A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を習得させるための研修
- B 接遇・クレーム処理研修
- C コンプライアンス・セキュリティ研修
- D マネジメント研修（総括管理者に対する研修）

ロ 加点項目審査（提案内容の効果期待性を審査）【加算点：最高85点】

イで合格となった企画書の内容について、さらに次の（イ）から（ホ）までの加点

項目について、請負業務の目的及び内容に照らし、具体的かつ効果的な実施が期待されるかという観点から審査を行う。

具体的には、各評価者は次の採点基準により採点を行い、得点については、各評価者の付与した評価点の算術平均に重要度に応じた加重を乗じた値とする。詳細は別表のとおり。

採点基準	評価点
非常に優れている	5点
優れている	3点
標準的・普通	1点
記載無し又は効果が期待できない	0点

ただし、「ワーク・ライフ・バランス等の推進に係る認定状況」の得点については、認定段階等（別表参照）によるものとし、複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行うものとする（重複しての加点は行わない。）。

(イ) 相談業務の処理体制に関する提案

- A 適切な接遇を行うための体制や電話による相談の場合の待ち時間及び相談を受け付けた後の適切な応答までに要する時間の短縮などサービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- B 相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- C 業務実施時間の設定が相談を適切に処理する上で効果的なものであるか。

(ロ) その他の請負業務の内容に関する提案

- A 関連業界団体や窓口等を通じた相談センターの周知の方法及び関係者に対するセミナーの開催等の啓発業務に関する提案が具体的で、かつ効果的なものであるか。
- B 相談窓口に寄せられた相談内容の集計、分析を行う体制に関する提案が具体的で、かつ効果的なものであるか。
- C 協議会の運営に関する提案が具体的で、かつ効果的なものであるか。

(ハ) 研修計画に関する提案

次の事項に関するスキルアップのための研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

- A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識
- B 接遇・クレーム処理
- C コンプライアンス・セキュリティ管理

D マネジメント能力（対象は総括管理者）

(ニ) 自己モニタリングの実施に関する提案

過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、

A 自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

B 自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

C 業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

(ホ) ワーク・ライフ・バランス等の推進に係る認定状況

詳細は別表のとおり。

(別表)

採点事項	加重	評価点の算術平均に加重を乗じた結果、得られる最高の得点
【必須項目】		
(イ) 業務処理体制について 請負業務の開始時点から直ちに業務処理を行えるよう、メールや電話による相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。	1	75
(ロ) 管理体制について		
A コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）		
B 業務従事者の管理（総括管理者を定めること等）		
C 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識等公共サービスの質を維持向上させるための措置等）		
D トラブル時等緊急事態への対応		
(ハ) 研修体制について		
A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を習得させるための研修		
B 接遇・クレーム処理研修		
C コンプライアンス・セキュリティ研修		
D マネジメント研修（総括管理者に対する研修）		
小計		75
【加点項目】		
(イ) 相談業務の処理体制に関する提案		
A 適切な接遇を行うための体制や電話による相談の場合の待ち時間及び相談を受け付けた後の適切な応答までに要する時間の短縮などサービスの質の向上に資する対策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	2	10
B 相談対応業務についての実務経験を有する者の配置及び請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を有する者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	2	10
C 業務実施時間の設定が相談を適切に処理する上で効果的なものであるか。	1	5
(ロ) その他の請負業務の内容に関する提案		
A 関連業界団体や窓口等を通じた相談センターの周知の方法及び関係者に対するセミナーの開催等の啓発業務に関する提案が具体的に、かつ効果的なものであるか。	2	10

	B 相談窓口に寄せられた相談内容の集計、分析を行う体制に関する提案が具体的で、かつ効果的なものであるか。	1	5
	C 協議会の運営に関する提案が具体的で、かつ効果的なものであるか。	1	5
(ハ) 研修計画についての提案			
	A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識	1	5
	B 待遇・クレーム処理	1	5
	C コンプライアンス・セキュリティ管理	1	5
	D マネジメント能力（対象は総括管理者）	1	5
(ニ) 自己モニタリングの実施に関する提案			
	A 自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	1	5
	B 自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	1	5
	C 業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。	1	5
(ホ) ワーク・ライフ・バランス等の推進に係る認定状況（内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当各認定等に準ずる）			
女性活躍推進法に基づく認定（えるぼし認定企業）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1段階目（※1）：2点 ・ 2段階目（※1）：4点 ・ 3段階目：5点 ・ 行動計画（※2）：1点 <p>※1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。</p> <p>※2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）に限る（契約期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。</p>		5
次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみん企業・プラチナくるみん企業）	<ul style="list-style-type: none"> ・ くるみん（旧基準（※3））：2点 ・ くるみん（新基準（※4））：3点 ・ プラチナくるみん：5点 <p>※3 旧くるみん認定マーク（改正前認定基準（又は改正省令附則2条第3項の経過措置）により認定）。</p>		

		※4 新くるみん認定マーク（改正後認定基準（平成29年4月1日施行）により認定）。	
	青少年の雇用の促進等に関する法律に基づく認定（ユースエール企業）	少年の雇用の促進等に関する法律に基づく認定を受けていること。 ・ユースエール認定：5点	
小計			85
計			160

（2）落札者の決定等

イ 必須項目審査により得られた基礎点（75点）と加点項目審査により得られた加算点（最高85点）の合計点を入札価格（予決令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であるものに限る。）で除して得た数値が最も高い者を落札者とする。

ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、基礎点と加算点の合計点を当該入札者の入札価格で除して得た数値が最も高い者を落札者とすることがある。

ロ 落札者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札参加者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札参加者又はその代理人が直接くじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

ハ 落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の決定理由等について公表するものとする。

ニ 入札参加者又は代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。

7 入札対象事業に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

- （1）請負業務に関する従来の実施に要した経費
別紙4のとおり。
- （2）請負業務に関する従来の実施に要した人員
別紙4のとおり。
- （3）請負業務に関する従来の実施に要した施設及び設備
別紙4のとおり。
- （4）従来の実施における目的の達成水準

別紙4のとおり。

(5) 従来の実施方法等

別紙4のとおり。

8 請負事業者が当該事業を実施するに当たり総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置、その他請負業務の適切かつ確実な実施確保のために契約により請負事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

イ 報告事項

(イ) 請負事業者は、別に定める様式に従って毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに総務省に提出しなければならない（なお、報告すべき事項については、総務省と請負事業者との協議により追加することができる。）。また、請負事業者は毎月の実施状況を報告する定例会を開催するものとする。

(ロ) 請負事業者は各年度の請負業務が終了するごとに、終了の日から1ヶ月以内に、請負業務に係る収支計算書及び実施に要した経費に関する報告書を総務省に提出しなければならない。

(ハ) 総務省は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、請負事業者に対し、請負業務の実施に関し必要な報告を求め、又は総務省の職員に事務所その他の施設に立ち入り、請負業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。

立入検査をする総務省の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を請負事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

ロ 指示

総務省は、上記2(5)に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、請負事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(2) 秘密の保持等

イ 個人情報の取扱い等

(イ) 請負事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

A 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。

B 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて請負業務に従事する職員に対して研修を実施すること。

(ロ) 請負事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。

A 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項

- B 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
- C 個人情報の取扱いに関する責任者及び請負業務に従事する職員の役割及び責任に関する事項
- D 個人情報の取扱いに関する規定に違反した請負業務に従事する職員に対する処分に関する事項

(ハ) 上記(イ)及び(ロ)については、請負事業者が請負業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

(ニ) 情報セキュリティに関する事故が発生した場合は、速やかに総務省に報告し、今後の対応方針について協議を行う。

ロ 秘密の保持

(イ) 請負事業者は、請負業務に関して総務省が開示した情報等(公知の事実等を除く。)及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏えいしてはならないものとし、そのための必要な措置を講ずることとする。

(ロ) 請負事業者(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請負業務に従事する者(以下「請負事業者等」という。)又は請負事業者等であった者は、請負業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(ハ) 請負事業者等又は請負事業者等であった者は、請負業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、請負業務の実施に関して知り得た情報を請負業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

ハ 処理

請負事業者の責任に起因する情報の漏えい等により損害が発生した場合は、請負事業者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこととする。

(3) 契約に基づき請負事業者が講ずべき措置

イ 研修及び引継ぎの実施

(イ) 研修

請負事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、上記6(1)ロ(ハ)に係る研修計画の具体案を策定して、総務省に提出し、これに従って、請負業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。なお、総務省は、研修計画の策定に当たり、請負事業者に対して必要な助言を行うものとする。

また、総務省は、請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識の習得の指導等、必要に応じて研修に協力するものとする。

請負事業者は、実施した研修の結果を、研修実施後速やかに、総務省に報告しなければならない。

請負事業者は、請負業務の終了に伴い請負事業者が変更する場合は、次期請負事

業者が実施する研修に協力しなければならない。また、業務終了前に総務省が請負事業者に対し、引継ぎに必要な資料を求めた場合は、請負事業者はこれに応じなければならない。

(ロ) 引継ぎ

総括管理者に対する業務処理上のノウハウ（営業秘密）の引継ぎは、総括管理者の能力・経験を踏まえた上で、総務省が行うものとする。

また、請負事業者は、請負業務の終了に伴い請負事業者が変更する場合は、総務省及び次期請負事業者に対し必要な引継ぎをしなければならない。

ロ 請負業務の開始、中止及び終了

(イ) 請負事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に請負業務を開始しなければならない。

(ロ) 請負事業者は、やむを得ない事情により、請負業務を中止しようとするときは、あらかじめ総務省の承認を受けなければならない。なお、請負事業者の責めに帰すことのできない事情により請負業務を中止する場合には、当該月の請負費を日割計算にて支給するものとする。

ハ 公正な取扱い

請負事業者は、サービスの提供について、利用者を区分することなく公正に取り扱わなければならない。

ニ 利用者への勧誘等の禁止

請負事業者は、請負業務を実施するに当たって、利用者に対し、請負業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

ホ 請負業務であることの明示

請負事業者は、必要に応じて、利用者に対し、当該業務が総務省の請負である旨を明示する。

ヘ 帳簿、書類等

請負事業者は、請負業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、請負業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

ト 権利の譲渡等

(イ) 請負事業者は、請負契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(ロ) 請負事業者は、請負業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、請負事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(ハ) 請負事業者は、請負業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ総務省の承認を得なければならない。

チ 再委託

- (イ) 請負事業者は、請負業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。
- (ロ) 請負事業者は、請負業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則としてあらかじめ企画書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の管理運営の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。
- (ハ) 請負事業者は、請負契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、総務省の承認を得なければならない。
- (ニ) 請負事業者は、再委託をする場合には、請負事業者が総務省に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し上記 8（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- (ホ) 再委託先は、上記 8（2）並びに（3）ロからニまで並びにへ及びトに掲げる事項については、請負事業者と同様の義務を負うものとする。

リ 請負契約の内容の変更

総務省及び請負事業者は、請負業務の更なる質の向上を図る必要がある場合や、やむを得ない事由がある場合等により本請負契約の内容を変更しようとするときは、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

ヌ 請負契約の解除等

総務省は、請負事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、請負事業者に対し、請負費の支払を停止し、又は請負契約を解除することができる。

なお、前記により総務省が契約を解除したときは、請負事業者は、違約金として契約金額の 100 分の 10 に相当する金額を総務省に納付するとともに、総務省との協議に基づき、請負業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- (イ) 偽りその他の不正の行為により落札者となったこと。
- (ロ) 法第 14 条第 2 項第 3 号又は法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (ハ) 法第 20 条第 1 項の規定による契約に従って請負業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。
- (ニ) (ハ) に掲げる場合のほか、法第 20 条第 1 項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (ホ) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (へ) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。
- (ト) 請負事業者等が、法令又は契約に違反して、請負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。

(チ) 請負事業者等が、法令又は契約に違反して、請負業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。

(リ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。

(ヌ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。

ル 請負契約の解釈

請負契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、総務省と請負事業者で協議する。

9 請負事業者が請負業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該請負事業者が負うべき責任に関する事項等

(1) 請負業務を実施するに当たり、請負事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

イ 国が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国は請負事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存する場合は、国が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

ロ 請負事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存するときは、当該請負事業者は国に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

(2) 請負業務を実施するに当たり、請負事業者等が、故意又は過失により、総務省に損害を与えた場合には、請負事業者は当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、総務省の責めに帰すべき理由が存するときは、当該国の過失割合に応じた部分を除く。）。

10 請負業務に係る評価に関する事項

(1) 請負業務の実施状況に関する調査の時期

請負業務の実施状況調査については、総務大臣が行う評価の時期（平成 32 年 6 月予定）を踏まえて行うものとする。

(2) 調査の実施方法

国は、請負業務が適正かつ確実に履行されたかを定性的に評価するとともに、次の調査項目について、実施状況の調査を行い、質の維持向上が達成できたかを定量的に評価する。

イ 業務開始日から調査日までの総相談数（全ての相談件数）、延べ従事者数、平均回

答時間

ロ 利用者アンケート調査結果（２（５）ロの利用者アンケート調査結果を用いる。）

ハ 実施経費

ニ 実施したセミナー等の周知・普及啓発に係る取組

(3) 意見聴取

総務省は、必要に応じ、請負事業者から意見の聴取を行うことができる。

(4) 評価に係る実施状況等の提出

①総務省は、本事業の評価に係る実施状況等について、平成32年5月を目途に総務大臣へ提出（届出）するものとする。なお、総務省は、実施状況等を提出するに当たり、外部有識者の意見を聴くものとする。また、必要に応じて総務省契約監視会とも情報を共有するものとする。

②法第45条に基づき監理委員会から求められた場合には、本事業の実施状況等について監理委員会への報告又は資料の提供を行うこととする。

11 その他請負業務の実施に関し必要な事項

(1) 請負業務実施状況等の委員会への報告及び公表

イ 請負事業者の請負業務実施状況については、上記8（1）イ（イ）の規定に基づく報告等を踏まえ、総務省において確認を行った上で、年度ごとに取りまとめて監理委員会に報告するとともに、公表することとする。

ロ 請負事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、請負業務終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

(2) 総務省の監督体制

イ 本請負業務の契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

ロ 本請負業務の実施状況に係る監督は、上記8（1）により行うこととする。

ハ 本請負業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から情報共有や課題の検討を行うため、請負事業者との間で、必要に応じて随時打合せを行うこととする。

ニ 総務省は、請負事業者が置いた総括管理者との連絡・調整（請負事業者からの業務処理上の質問に対する対応を含む。）を行う職員（請負元責任者）を置くものとする。

(3) 請負事業者の責務等

イ 本請負業務に従事する者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法第25条第2項の規定により公務に従事する職員とみなされる。

ロ 請負事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第25条及び第26条により、会計検査院の実地の検査を受けたり、同院

から直接又は国を通じて、資料・報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがあり、これに応じなければならない。

ハ 次のいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により 30 万円以下の罰金に処せられる。

(イ) 法第 26 条第 1 項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をした者

(ロ) 正当な理由なく、法第 27 条第 1 項の規定による指示に違反した者

ニ 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記ハの違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して上記ハの刑が科されることとなる。

(4) 知的財産権

イ 請負事業者は、本契約に関して総務省が開示した情報等及び契約履行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講じること（公知の情報等は除く。）。ただし、当該情報等を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に総務省の承認を得ること。

ロ 本契約履行過程で生じた、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ（営業秘密）は総務省に帰属し、総務省が独占的に使用するものとする。ただし、請負事業者は、本契約履行過程で生じた著作権又はノウハウ（営業秘密）を自ら使用又は第三者をして使用させる場合は、総務省と別に定める使用契約を締結するものとする。

なお、請負事業者は総務省に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。

ハ 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、総務省が特に使用を指示した場合を除き、請負事業者は当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負事業者は当該契約等の内容について事前に総務省の承認を得ることとし、総務省は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

請負業務の内容

1 インターネット上の違法・有害情報への対応に関する相談業務

(1) 違法・有害情報相談センター（以下「相談センター」という。）の運用

インターネット上の違法・有害情報への適切な対応を促進するために、相談センターを平日午前9時から午後5時（17時）まで業務を実施することを要求水準とする。

(2) 相談対象者について

インターネット上の違法・有害情報の対応について支援を必要とする一般のインターネット利用者や学校関係者、プロバイダ等を相談対象者として位置付ける。

(3) 相談センターの要員等について

相談受付等を行う上で、少なくとも、各年度における相談（※過去の相談件数については別紙4参照）に対し円滑かつ遅滞なく対応可能な体制となるよう、次のとおり相談員等を確保することとする。

イ 相談員

相談対象者から寄せられるインターネット上の違法・有害情報に関する相談に対して、技術、制度等の専門的なスキルを有し、適切なアドバイスが可能な相談員を平日月曜から金曜までの午前9時から午後5時（17時）まで配置することを要求水準とする。ただし、午後0時（12時）から午後1時（13時）の間は少なくとも1名を配置することとし、それ以外の相談員は休憩に充てることとする。

ロ センター長

インターネット上の違法・有害情報に関する十分な知識・経験を有し、センターの運営方針を定め、相談員の指導・育成、相談対応への助言を行うとともに、相談内容の集計・分析及びそれに基づく今後の課題の抽出等を行うなど、相談センター業務を統括管理するセンター長を配置することを要求水準とする。

相談員の指導・育成に必要な資料の準備やカリキュラムの作成、関係省庁・関係団体との調整等はセンター長が行うこととする。

ハ 法務アドバイザー

法律問題に係わる相談であって、高度な法的専門的知見が求められる相談に対応するために、日常の相談業務の中で電話及びメールで相談を行うことのできる顧問弁護士を確保する。

(4) 相談の内容について

相談センターでは、以下の相談に対応することとする。

イ 一般のインターネット利用者から寄せられる相談

(イ) インターネット上の権利侵害（著作権侵害、名誉棄損、プライバシー侵害等）への対応に関する相談

(ロ) インターネット上の違法情報（児童ポルノ、違法薬物等）への対応に関する相談

- (ハ) インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
- (ニ) なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談
- (ホ) インターネット上の自殺に関する情報への対応に関する相談
- (ヘ) プロバイダ責任制限法等、インターネット上の違法・有害情報に関する法令に関する相談
- (ト) その他インターネット上の違法・有害情報に関する相談
- ロ 学校関係者から寄せられる相談
 - (イ) インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
 - (ロ) なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談
- ハ プロバイダ等から寄せられる相談
 - (イ) インターネット上の権利侵害への対応に関する相談
 - (ロ) インターネット上の違法情報への対応に関する相談
 - (ハ) 人権侵害に関する機関からのインターネット上の権利侵害情報の削除依頼への対応に関する相談
 - (ニ) インターネット・ホットラインセンター及び警察機関等からの違法・有害情報の削除依頼への対応に関する相談
 - (ホ) インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応に関する相談
 - (ヘ) なりすまし、ネットいじめ等への対応に関する相談
 - (ト) インターネット上の自殺に関する情報への対応に関する相談
 - (チ) プロバイダ責任制限法等、インターネット上の違法・有害情報に関する法令に関する相談
 - (リ) その他インターネット上の違法・有害情報に関する相談

※ なお、相談事案のうち一定のもの（概ね 18 歳未満の青少年に係る権利侵害を内容とするもの等）への対応には、相談センターから予め連携体制を確立したプロバイダ等（以下「協力事業者」という。）に対し事案に関する情報を提供して、当該協力事業者の内部基準に基づき自主的な削除の検討を促すことを含む（情報提供の対象事案として見込まれる件数は、最大で相談件数全体の 10%程度（算定根拠は注参照））。

ただし、当該情報提供は、当該協力事業者に何ら法的義務を負わせるものではなく、また、相談者本人の権利行使を代行するものでもないことに留意すること。

注：青少年の権利侵害に係る相談者数は平成 28 年度で 154 名であり、相談者全体（1439 名）の約 10.7%であったことによる（なお、平成 28 年度の相談件数（5251 件）を前提とすると約 525 件となる。）。情報提供の実施には、①協力事業者の拡大に向けた検討・交渉、②協力事業者に情報提供を行う対象事案の選定、③協力事業者への情報提供とそれに伴う連絡対応、④対応結果に関する協力事業者からの情報収集といった事務作業が含まれる。

2 インターネット上の違法・有害情報に関する法令及び各種ガイドライン及びそれらに基づく対応方法の関係者に対する啓発業務

相談センターを円滑に運用させるために、インターネット上の違法・有害情報に関する法令及び各種ガイドラインを包括的に収集し、関連団体、窓口等への周知を通じて学校関係者やプロバイダ、その他関係者に対する啓発等を実施する。

具体的な業務の内容については以下のとおりである。

(1) インターネット上の違法・有害情報に関する法令等の資料収集

次に掲げる資料を収集し、まとめたものを報告書（A4、100ページ程度、20部）に記載し、毎年度3月31日までに作成し、提出すること。なお、報告書は総務省において公表するものとする。

イ インターネット上の違法・有害情報に関する法令、判決

ロ 業界団体等が作成した各種ガイドライン、運用マニュアル、規約

ハ 相談対応に必要となる諸外国の法令、判決及び諸外国における動向並びにそれらの和訳

(2) 関係者向け啓発資料の見直し

各種法令やガイドライン、相談センターの案内等を内容とする関係者向けの啓発資料を必要に応じて見直すこと。

(3) ホームページの構築及び運営

関係者へ分かりやすく活動内容を伝えるため、更にはホームページから相談がスムーズに行えるような環境を整えるためにホームページを構築し、定期的に情報を更新すること。

(4) 相談センターの周知

相談センターのホームページアドレスについて、広く周知を実施すること。

(5) 関係者向けセミナーの実施

各種法令やガイドラインの内容、具体的な事例への対処方法、関連企業・団体のインターネット上の違法・有害情報に対する取組の紹介等を内容とする関係者向けセミナー等を各年度で3回以上実施すること。当該セミナーの参加者の参加費は無料とする。なお、当該セミナーは基本的に50名以上収容可能な会場において実施することとし、会場は請負事業者において準備すること。また、各セミナー会場において参加者からの相談に対応できる体制を整えること。また、セミナー開催後は、その結果を取りまとめて、2(1)に掲げる報告書に記載すること。

(6) 学校関係者向けセミナーの開催

学校における違法・有害情報に関する問題及び当該情報に対する取組の紹介等を内容とする学校関係者向けセミナー等を各年度で3回以上開催すること。当該セミナーの参加者の参加費は無料とする。なお、当該セミナーは基本的に80名以上収容可能な会場において開催することとし、会場は請負事業者において準備すること。また、各セ

ミナー会場において参加者からの相談に対応できる体制を整えること。さらに、学校向け事例集を必要に応じて見直し、各セミナー会場にて出席者に配布するとともに、希望する者には郵送で送付すること。セミナー開催後は、その結果を取りまとめて、2(1)に掲げる報告書に記載すること。

3 相談窓口寄せられた相談内容の集計・分析業務

以下の通り相談者から寄せられた相談内容を業務請負期間において定量的に集計し分析するとともに、相談対応の評価分析を行い、インターネット上の違法・有害情報への対応に関する現状及び今後の課題の抽出を行い、総務省に対する意見を取りまとめ、2(1)に掲げる報告書に記載するほか、必要な参考資料を作成し総務省に提出する。また、適宜総務省からの求めに応じ報告を行う。

(1) カスタマーサポートの仕組みについて

相談内容の集計・分析を円滑に行うために、データマイニングソフト等の集計・分析システムを整えること。カスタマーサポートに利用されるPCや電話が容易に連携できるようなアプリケーションを整備することによって、相談員間の情報の共有、相談内容の検索、相談事例・マニュアルの表示、相談案件の記載等が簡便にできるようにする。

(2) 相談内容分析及び相談評価分析

相談内容をデータで分析するとともに、相談センターの対応評価分析を実施する。集計・分析結果は、毎月レポートにするほか、2(1)に掲げる報告書に記載するとともに必要な参考資料を作成し総務省に提出する。レポートの作成に当たっては、相談件数や新たに生じた相談案件等を記載し、当該期間における相談業務の概要を示すものとなるよう留意する。

(3) 相談者の相談、問合せニーズの把握等

インターネット上の違法・有害情報への対応に関する現状分析を行うとともに、特に問題となっている課題に関して調査を実施する。関係者(違法・有害情報対策の取組を行っている事業者や公的機関等)へのヒアリングを10件程度実施するとともに、プロバイダ責任制限法の運用実態に関する調査を実施すること。文献資料などによる情報収集や、定量的に状況を把握するためのアンケート等を用いたデータ分析も併せて行う。

(4) 総務省に対する意見

相談窓口寄せられた相談内容の集計・分析業務により得られた知見に基づき、総務省のインターネット上の違法・有害情報への対応に関する相談業務の改善に寄与するよう、意見を取りまとめ、2(1)に掲げる報告書に記載する。

4 相談窓口業務の運用に関する見直し業務等

相談窓口業務に関して、第三者的観点から運用を評価する組織体制を整え、そこにおいて相談窓口業務の運用に関するマニュアル等の見直し、業界団体との情報共有、インター

ネット上の違法・有害情報に関する新たな事案の協議を実施する。

(1) 協議会の設置

相談センターの協議会を設置する。

イ 構成員

センター長を中心に、弁護士、関係業界団体・協議会、学校関係者、学識経験者等を構成員として構成する。なお、構成員の選定は請負事業者において行うこととし、最低でも 10 名の構成員を確保することとする。また、構成員には、必要に応じて、総務省諸謝金等使用基準及び国家公務員等の旅費に関する法律に準じ、謝礼金及び旅費を支払うこととする。

ロ 協議会の体制

年 2 回以上開催することとする。会場の手配や資料の印刷等の事務局機能は請負事業者が担うこととする。

(2) 運用マニュアル等の見直し

相談状況の確認、評価、運用マニュアル等の見直し、新たなインターネット上の違法・有害情報に関する事案の協議を行う。相談窓口業務の運用に関して、協議会等で検討、策定された運用マニュアル等の見直しを随時行う。

(3) 各業界団体、窓口等との連携等

相談センターと関連業界団体や消費者相談センター、各種窓口等がインターネット上の違法・有害情報に対して連携して対応できるように、またそれぞれが関係者への確かな対応方法を啓発し、各種情報を共有できるように、必要に応じて関係者に協議会への参加を依頼する。なお、特に電気通信事業者関連団体との連携については、密接になるよう努めるものとする。

アンケート票

各年9月及び3月において、相談員がメール及び電話で対応し処理が完了した相談について、相談者にアンケートに協力してもらえるかを確認し、協力していただけるとの回答をいただいた方について、以下の項目についてアンケートを実施する。

アンケート内容

① 相談員の対応の親切さ、丁寧でしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

② 相談内容について、回答の早さは適切でしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

③ 相談内容について、回答の分かりやすいものでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

④その他、違法・有害情報相談センターの運營業務について、御意見・御要望がございましたらお答えください。

--

ご協力ありがとうございました。

落札者を決定するための評価の基準

提案内容整理票

評価の項目及び評価の要素			提案内容の要約	提案書 該当頁
項目	評価区分	要求要件		

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成 27 年度	平成 28 年度
人件費	常勤職員	0	0
	非常勤職員	0	0
物件費		0	0
請負費	請負費定額部分	42,840	42,840
	成果報酬等	0	0
	旅費その他	0	0
計(a)			
参考値 (b)	減価償却費	0	0
	退職給付費用	0	0
	間接部門費	0	0
(a)+(b)		42,840	42,840

(注記事項)

1. 本事業は平成 21 年度から開始された事業である。
2. 前回の契約期間は、平成 27 年 4 月から平成 30 年 3 月までの 3 カ年であり、請負費の内訳詳細は次のとおりである。(端数処理のため、合計に誤差あり。一般管理費を含む。)

人件費：職員基本給、職員諸手当

物件費等：賃料、通信運搬費、相談業務用システム等

諸謝金：顧問弁護士、協議会委員への謝金

諸経費等：出張費、交通費、印刷費等

(単位：千円)

	平成 27 年度	平成 28 年度
人件費① (相談業務)	16,434	19,048
人件費② (調査分析業務)	14,831	13,369
物件費等	6,322	6,016
諸謝金	3,111	3,185
諸経費等	2,140	1,219
合計	42,840	42,840

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)		
請負先における人員	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	
常勤職員（相談員）	4	4	4	
非常勤職員	1	1	0	
法務アドバイザー	2	2	2	
センター長	1	1	1	
(業務従事者に求められる知識・経験等) ・全て業務請負による実施をしており、上記は請負先での人員である。 ・対象事業者から寄せられてくるインターネット上の違法・有害情報に関する相談に対して、技術、制度等の専門的なスキルを有し、適切なアドバイスが可能であること				

3 従来の実施に要した施設及び設備	
(必要となる機材等) 相談内容の集計・分析を円滑に行うために、データマイニングソフト等の集計、分析システムを整えることが必要となる。また、カスタマーサポートに利用されるPCや電話が容易に連携できるようなアプリケーションを整備することによって、相談員間の情報の共有、相談内容の検索、相談事例・マニュアルの表示、相談案件の記載等が簡便にできるようにする設備が必要となる。	
(注記事項) 入札対象業務の一切につき、国が用意する建物、設備、物品等はない。	

4 従来の実施における目的の達成水準

年2回（9月及び3月）、利用者アンケートを実施。

①相談員の対応の親切さ、丁寧さ（平成28年度）

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回目	54	2	6	1	1	64
構成比	84.4%	3.1%	9.4%	1.6%	1.6%	100.0%
第2回目	37	6	4	2	1	50
構成比	74.0%	12.0%	8.0%	4.0%	2.0%	100.0%
計	91	8	10	3	2	114
構成比	79.8%	7.0%	8.8%	2.6%	1.8%	100.0%
良い～普通の合計	95.6%					

②相談内容について、回答の早さ（平成 28 年度）

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	49	2	8	3	2	64
構成比	76.6%	3.1%	12.5%	4.7%	3.1%	100.0%
第2回目	32	6	5	4	3	50
構成比	64.0%	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	100.0%
計	81	8	13	7	5	114
構成比	71.1%	7.0%	11.4%	6.1%	4.4%	100.0%
良い～普通の合計	86.0%					

③相談内容について、回答の分かりやすさ（平成 28 年度）

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	52	2	5	3	2	64
構成比	81.3%	3.1%	7.8%	4.7%	3.1%	100.0%
第2回目	35	4	5	4	2	50
構成比	70.0%	8.0%	10.0%	8.0%	4.0%	100.0%
計	87	6	10	7	4	114
構成比	76.3%	5.3%	8.8%	6.1%	3.5%	100.0%
良い～普通の合計	88.0%					

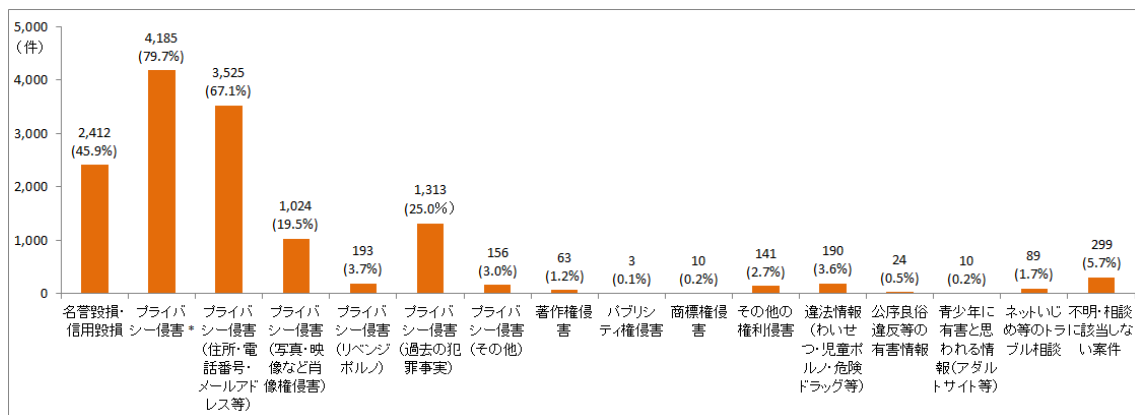
5 従来の実施方法等

入札説明会において、別紙1で記述している相談窓口に寄せられてきた相談内容の集計・分析の毎年度の報告書を閲覧することが可能である。（なお、報告書にある個人情報や企業名等の公開できないと判断される部分は塗りつぶし処理の上、閲覧させる。）

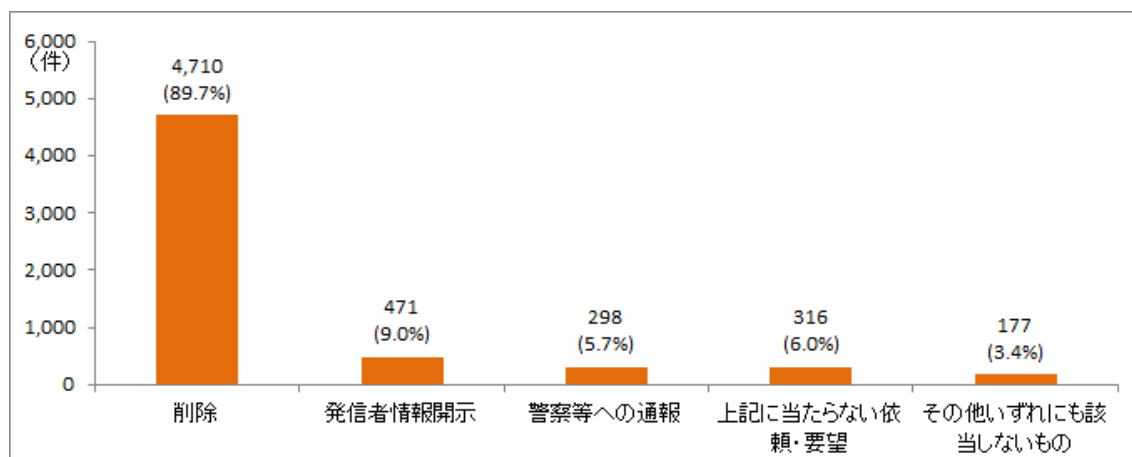
（相談件数の推移）

- ・平成 21 年度：592 件（8 月～3 月）
- ・平成 22 年度：1,337 件
- ・平成 23 年度：1,560 件
- ・平成 24 年度：2,386 件
- ・平成 25 年度：2,927 件
- ・平成 26 年度：3,400 件
- ・平成 27 年度：5,200 件
- ・平成 28 年度：5,251 件

(相談内容の内訳 (平成 28 年度、重複あり))



(権利侵害に対する対応手段 (平成 28 年度、重複あり))



(相談に対して回答に要した平均時間)

平成 27 年度 3.6 日

平成 28 年度 1.8 日

(法務アドバイザーについて)

(1) 相談する時

イ 法律の専門家に聞かなければ、相談員や実務アドバイザーではどのような回答をしてよいか分からない場合。

(2) 相談例

イ 刑期を終えた者から寄せられた相談で、インターネット上に残っている犯罪事実に関する情報の削除を依頼してきた事例について、どのような項目をどのような考え方に基づいて判断すべきかを相談した。

ロ 故人の権利侵害情報を削除する方法がないかという企業からの相談に対して、法的な観点から削除依頼が行えるかどうかを相談した。

ハ 相談者がインターネットで外国から購入した放射線測定器の販売元とのトラブルの対応について相談した。

(3) 月別件数

月平均3.4件程度の相談が法務アドバイザーになされている。寄せられる相談の内容が高度化、複雑化しており、法務アドバイザーの専門的知識が必要となる場合がある。

(普及啓発活動(セミナー・講演会)開催実績)

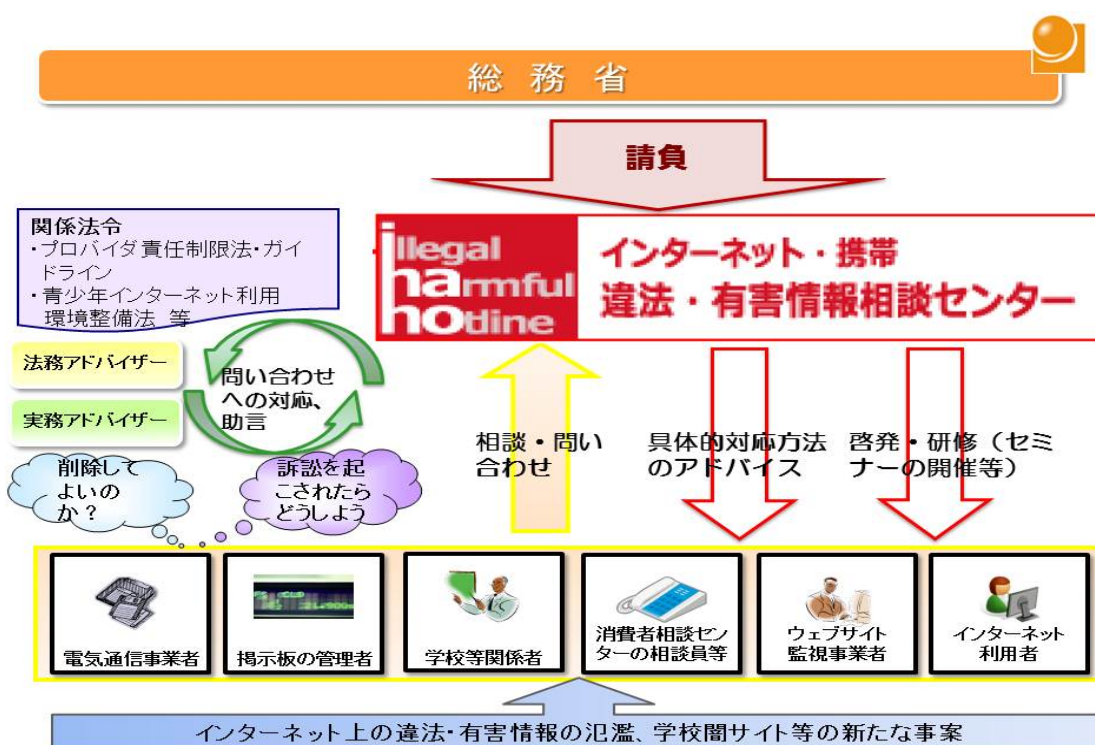
平成27年度: 33回

平成28年度: 38回

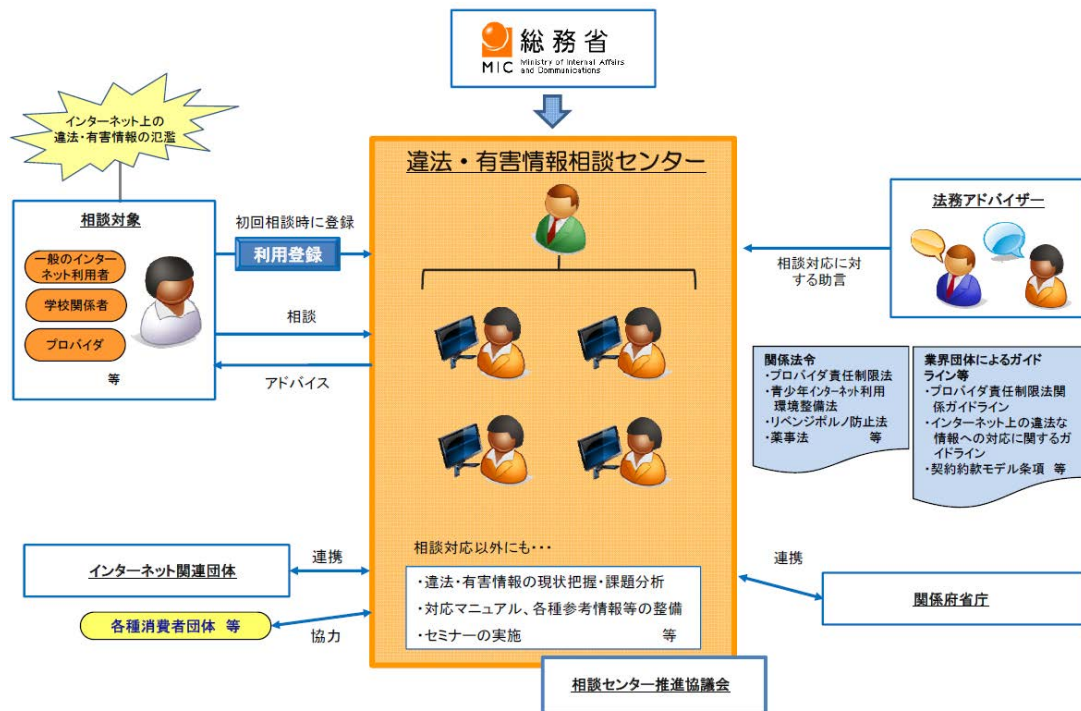
(協議会の開催実績)

平成27年度(11月、3月)、平成28年度(11月、3月)

(体制図)



(相談業務フロー)



(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

- ・相談員は、相談者からの相談に対して親切・丁寧に対応すること。
- ・法務アドバイザー等との連携体制、専門知識を有する相談員の人員確保及び相談内容を集計分析するための設備構築がなされること。
- ・相談員がプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等について適切な知識を習得しているとともに、その習得に向けた研修を実施すること。
- ・中小プロバイダや学校関係者を対象とするプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関するセミナーの開催をはじめとする普及・啓発活動を積極的に実施すること。