

**PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式
民間競争入札実施要項（案）**

第 0.10 版

平成27年X月X日

目次

1 趣旨	3
2 PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	3
3 実施期間に関する事項	11
4 入札参加資格に関する事項	11
5 入札に参加する者の募集に関する事項	11
6 PIO-NET2015に係る運用等支援業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	13
7 PIO-NET2015に係る運用等支援業務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	15
8 PIO-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、国民生活センター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の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の受託事業者が講じるべき措置に関する事項	16
9 PIO-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、本業務を実施するに当たり第三者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本業務の受託事業者が負うべき責任に関する事項	19
10 PIO-NET2015に係る運用等支援業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	19
11 その他業務の実施に関し必要な事項	20

【資料一覧】

別紙 1	次期 PIO-NET ヘルプデスク満足度調査票
別紙 2	従来の実施状況に関する情報の開示
別紙 3	入札関係書類閲覧に関する誓約書
別紙 4	守秘義務に関する誓約書
別紙 5	業務フロー
別紙 6	国民生活センター組織図

別添 1	PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の提案書等作成要領（案）
別添 2	PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の総合評価基準書（案）
別添 3	PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の総合評価項目一覧（案）
別添 4	PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の適合証明明細書（案）
別添 5	PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の調達仕様書（案）

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。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、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を実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「PIO-NET2015に係る運用等支援業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 PIO-NET2015 に係る運用等支援業務一式の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) PIO-NET2015 に係る運用等支援業務の概要

ア 対象となる次期 PIO-NET の概要

(ア) 次期 PIO-NET への刷新の経緯

国民生活センターでは、複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、全国の消費生活センター等の協力のもと、消費生活相談情報（以下「相談情報」という。）を一元管理し、相談処理の参考に資することを目的として、昭和 59 年度に PIO-NET の運用を開始した。また、平成 19 年度には、PIO-NET 最適化計画を策定した上で、PIO-NET をそれまでのメインフレームからオープンシステムに刷新し、平成 22 年 3 月より現 PIO-NET（以下「PIO-NET2010」という。）が稼動している。

しかしながら、PIO-NET2010 への刷新においては、業務改善についての地方公共団体の理解が十分に得られなかったこともあり、相談受け付け後、直ちに PIO-NET への登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない。

一方、国の地方消費者行政強化の方針に基づき、平成 20 年度第 2 次補正予算（地方消費者行政活性化基金）が成立したことを受け、PIO-NET 端末設置基準を満たす消費生活相談窓口が飛躍的に増加したこと、PIO-NET のオープン化によりシステム導入に対する費用面のハードルが緩和されたことから、利用機関が増大するとともに、その利用形態・ニーズも多様化してきている。

こうしたことから、消費者庁では、「PIO-NET 刷新に関する検討会」を開催し、①PIO-NET を相談情報の収集・分析・提供業務に利用している利用者からのヒアリング、②地方公共団体に対するアンケート調査の結果、③事務局による類似システムの調査等を通じて、現状を把握し、検討する上での制約条件も勘案した上で、業務改善やシステム改善についての検討を行った。

上記検討会の中間報告では、定量的なデータが十分に揃っていない中で検討を行った結果、「システム刷新を行うため、今後、さらに定量的なデータを収集・分析し、具体的な刷新の内容をさらに検討した上で、最適化計画を策定すべき」との結論を得た。

上記検討会での結論を踏まえ、定量的なデータ等を収集・分析するために、「消費生活相談及び PIO-NET2010 に係る業務並びにシステムの分析等に関する業務」を平成 24 年度に実施した。また、業務・システムの分析結果を踏まえ、平成 25 年度国民生活センターでは新たな最適化計画を策定し、最適化計画に基づき、平成 25 年度から平成 26 年度にかけて PIO-NET2015（以下「次期 PIO-NET」という。）に刷新するための各種調達を実施している。

(イ) 次期 PIO-NET のシステム構成

PIO-NET の刷新に際しては、現在別システムとして稼動している PIO-ALERT、個人情報保護 DB、消費者行政フォーラム及び統合認証管理システムを必要な機能に絞り込んだ上で次期 PIO-NET に統合する。PIO-ALERT の機能は集計サブシステムの機能の一部として、個人情報保護 DB の機能は登録サブシステム及び検索サブシステムの機能の一部として実現する。

また、現在、導入時期により 2 つの回線事業者と契約している専用回線について、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合する。

消費生活センター等に対しては、現在と同様に PIO-NET 端末及び専用回線の配備を行うが、配備基準の見直しを行い、年間相談件数が少ない消費生活センター等については、LGWAN を通じて地方公共団体の業務端末を用いて PIO-NET の閲覧機能のみを提供することとする。

本システムにおける情報システムの全体概要を、図 2-1 に示す。

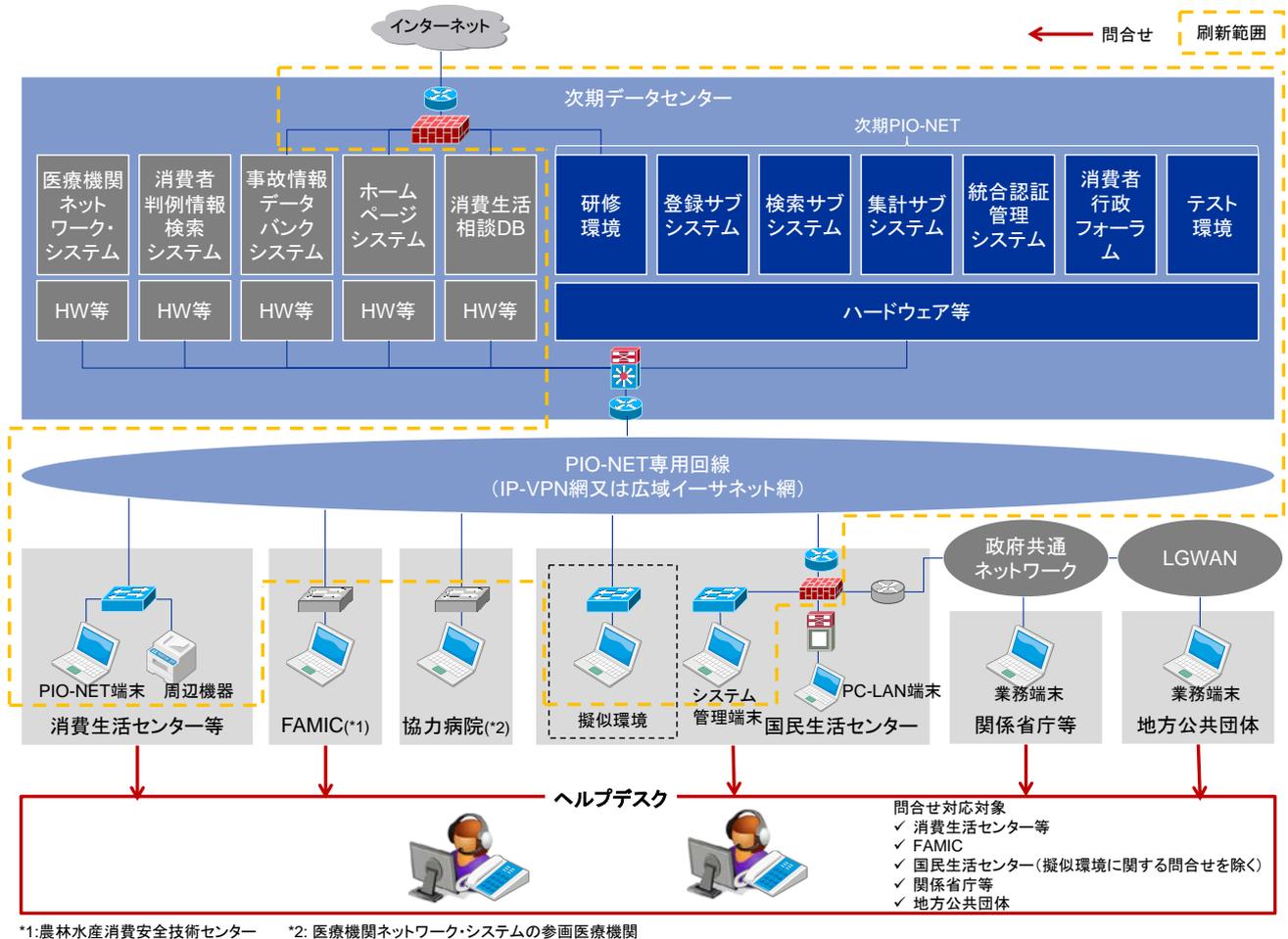


図 2-1 次期 PIO-NET の全体概要

(ウ) 作業範囲

本書で定義される作業範囲は、ヘルプデスク業務である。本業務の受託事業者の問合せ対応対象は、図 2-1 に示すとおり消費生活センター等、FAMIC、国民生活センター、関係省庁等、地方公共団体とし、協力病院からの問合せ及び国民生活センターからの擬似環境に関する問合せは対象外とする。また、問合せ内容は、次期 PIO-NET 利用に係るものとし、医療機関ネットワーク・システム等の他システムに関する問合せは対象外とする。次期 PIO-NET のテスト環境に関する問合せについても対象外とする。

(エ) 全体スケジュール

PIO-NET の刷新に係る全体スケジュールを図 2-2 に示す。次期 PIO-NET の稼働開始は、平成 27 年 10 月を予定している。

スケジュールについては、本業務を受託後、国民生活センターと協議の上で確定するものとする。

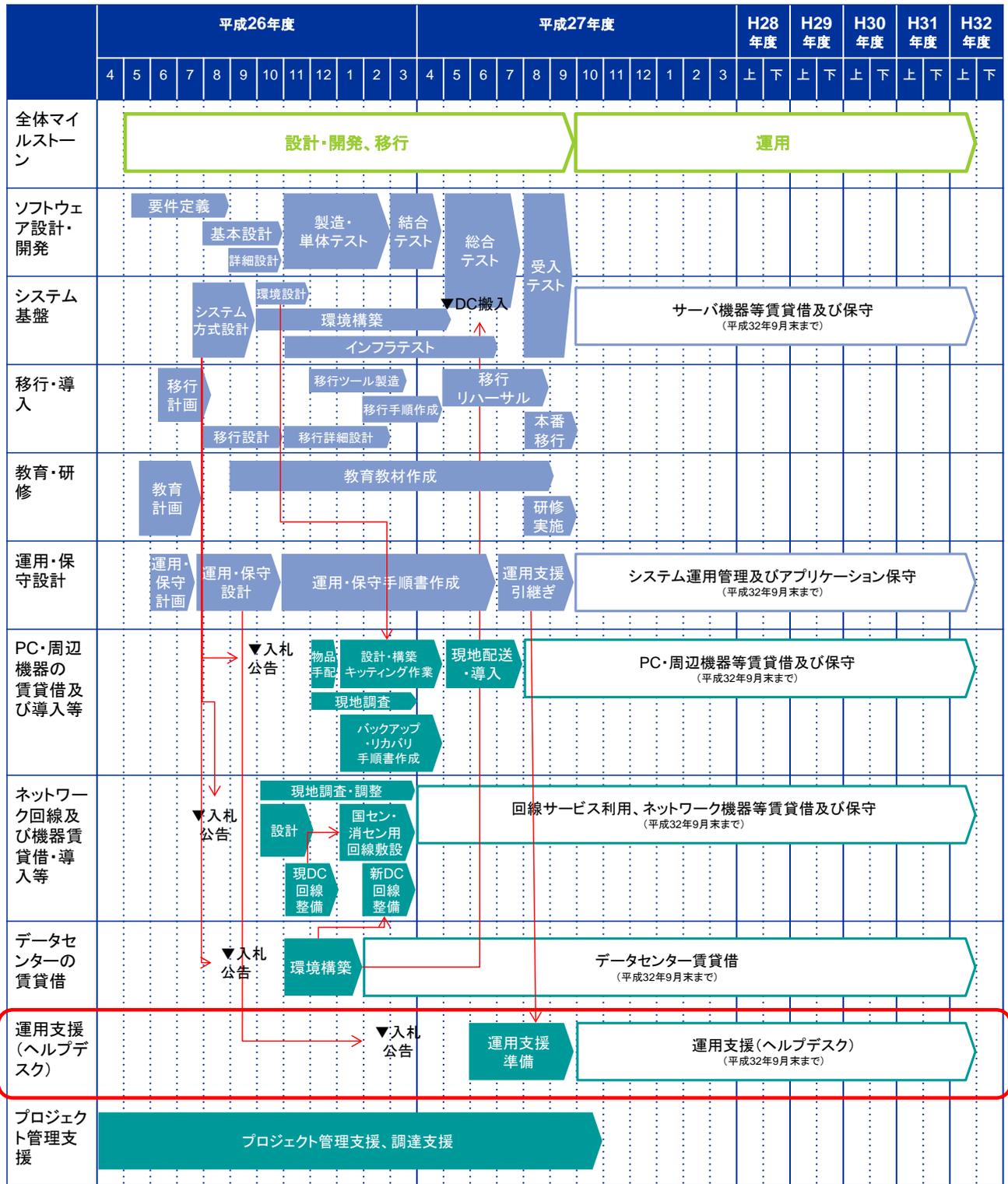


図 2-2 全体スケジュール

イ 対象業務の内容

本業務の受託事業者は、全国からのシステムの利用方法や各種次期 PIO-NET に係わる問合せに対応するためのヘルプデスクを設置し、ヘルプデスク業務を行う。次期 PIO-NET の運用支援対象は、国民生活センター、消費生活センター等、中央省庁等に分けられる。なお、消費生活センター等は、全国の消費生活センター等のうち、次期 PIO-NET 端末が配備された拠点及び LGWAN を通じてアクセスされる拠点を想定している。その詳細は別添 5「PIO-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書 別紙 1 現行施設一覧」を参照すること。なお、今後の消費者行政等の動向により、次期 PIO-NET 端末が配備されるセンターが増減する可能性があるため、それを考慮したプロジェクト計画書及びヘルプデスク運用計画書を作成すること。

次期 PIO-NET のシステム運用時間は、原則 24 時間（365 日）とする。

(ア) ヘルプデスク運用計画

本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した運用・保守計画書に基づき、本業務のサービス開始までに、サービス開始後のヘルプデスク業務運用について、ヘルプデスク運用計画書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。以下にヘルプデスク運用計画書の内容（案）を示す。

- ① 実施体制
- ② 会議体
- ③ 要員計画（サービス提供期間中）
- ④ 計画の改定手順及び変更管理手順

(イ) ヘルプデスク運用手順策定

本業務の受託事業者は、本業務を適正かつ円滑に遂行できるよう構築事業者が作成した運用・保守手順書に基づき、本業務の開始日までに運用等支援業務に関して必要となる引継ぎを受けること。当該引継ぎ内容については、国民生活センターにて実施状況の確認を行うこととする。また、本業務の開始日までに運用・保守手順書に基づき、本業務の受託事業者が実施すべき作業や事業者間における連絡等の手順を示したヘルプデスク運用手順書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

A サービスレベル

次期 PIO-NET の運用品質は、原則的に国民生活センターと本業務の受託事業者との間で合意し、締結されたサービス水準合意（Service Level Agreement：以下「SLA」と略す。）によって計測されることとする。

SLA の締結に先立ち、本調達の応札事業者は、提案時に以下に挙げる要件に基づく SLA 案を提示すること。国民生活センターは、本業務の受託事業者が提示した SLA 案を基に、国民生活センターが求めるサービス事項やサービス水準を提示し、国民生活センターが求める SLA 案を作成する。本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した SLA 案に基づき、サービスレベル定義書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

国民生活センターと本業務の受託事業者は、それらの SLA を基に協議を行い、合意された内容をもって運用業務を実施する。SLA の運用にあたっては、下記のとおり PDCA サイクルを回すこと。

- ① 本業務を実施するにあたり、サービス水準は、原則として数値化ができる客観的な指標にて設定すること。ただし、定量化が困難な事項については、その理由を示すこと。それらの項目については達成度評価等の別途評価を行うものとし、評価指標や評価方法等については国民生活センターと本業務の受託事業者の両方で協議の上設定すること。
- ② 想定している利用者数や端末数など、SLA の各項目に設けた水準の前提条件や環境を明らかにすること。
- ③ SLA 案の各項目について、国民生活センター及び本業務の受託事業者が実施する作業や責任等について具体的に示すこと。
- ④ SLA 案では表 2-1 に挙げる項目を参考とすること。表 2-1 に挙げる項目以外にも案がある場

合は、別途提示すること。

表 2-1 SLA 案

分類	項目	SLA 項目 (案)	SLA 要求水準 (案)
利用者の業務利用や満足度にかかわるもの	利用者対応	ヘルプデスク業務稼働率	100%
		ヘルプデスク問い合わせ時の一次回答率	85%以上 ※1
		ヘルプデスク正式回答率	60 分以内 80%以上 ※2

※1 一回の応答で完了した問合せが、問合せ全体の 85%以上であること。

※2 利用者の問合せに対して、60 分以内に回答をすべて完了した件数が、問合せ全体の 80%以上であること。

○ SLA に係る免責事項

以下の場合、SLA の適用外とする。

- (1) 本業務の受託事業者の瑕疵 (かし) によらずヘルプデスク業務が行えない場合
- (2) 国民生活センター及び本業務の受託事業者双方の協議の上で計測の除外とした場合

- ⑤ 締結された SLA に基づいて運用した結果、国民生活センター又は本業務の受託事業者が、SLA 項目の実効性が低い、もしくは実行が困難であると判断した場合、相手方にその旨を通知した上で再度協議を行い、その水準の見直しを行うこと。見直しの頻度は年 2 回とする。

B ヘルプデスクの設置

次期 PIO-NET の運用に際しては、利用者からの各種問合せに対応する受付窓口を開設し、ITIL¹に準拠した「インシデント管理」「問題管理」の運用プロセスを実施すること。

次期 PIO-NET のヘルプデスクに係る要件を表 2-2 に示す。

表 2-2 次期 PIO-NET のヘルプデスク要件

No.	項目	要件
1	受付時間	8:30~17:30(土日祝日、年末年始 12/29-1/3 は除く)
2	受付件数	月平均 323 件 ※平成 22 年 10 月から平成 26 年 5 月で月間受付数が最大月で 603 件、最小月で 174 件、月平均 323 件(システム安定稼働時)
3	平均応答率	90%以上
4	平均処理時間	10 分以内

(A) ヘルプデスク機能

ヘルプデスクの機能は以下のとおりである。本業務の受託事業者は、下記機能で作成した記録や履歴、FAQ やナレッジ共有資料等について、国民生活センターの要求に応じて提出すること。

- ① 利用者からの問合せ等のインシデント受付及びその記録 (コールログ)
- ② 過去に発生したインシデントの原因や対応等の記録や履歴の管理
- ③ インシデントの集計及び報告
- ④ 緊急連絡及び報告
- ⑤ 各受託事業者との障害受付時及び障害調査時における連携

¹ IT サービスマネジメントのベストプラクティスをまとめた、公開されたフレームワーク。

⑥ マニュアルやFAQの作成・更新及びナレッジ共有

(B) ヘルプデスク業務

本業務の受託事業者は、以下のヘルプデスク業務を行うこと。

- ① 各消費生活センター等との対応履歴について、対応日時、対応分類、対応内容等の履歴を記録すること。
- ② 問合せの受付がFAXやE-mailの場合も、回答は電話にて行うこと。E-mailで受け付けた問合せは電話回答後、完了の旨をE-mailで返信すること。
- ③ 呼量予測に基づいて適切な要員配置及び計画を実施すること。
- ④ ヘルプデスクへの問い合わせ件数・内容等について取りまとめ、国民生活センターに対して月次報告を実施すること。報告内容、範囲等については別途国民生活センターと協議の上、決定すること。
- ⑤ 問い合わせ対応においてクレームに発展し、収束見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問い合わせが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、本業務の受託事業者は、ヘルプデスク業務及び提供サービスに対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問い合わせの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について国民生活センターに報告を行うこと。なお、以下のようなマトリクス等に基づいて優先順位を設定する想定をしているが、本業務の受託事業者において別案がある場合には、適宜提案して構わない。

		影響度		
		高	中	低
緊急度	高	1	2	3
	中	2	3	4
	低	3	4	5

優先順位	優先順位の目安
1	平日/休日を問わず、即時報告が必要
2	営業日当日中の報告が必要
3	48時間以内の報告が必要
4	120時間以内の報告が必要
5	月次報告の一部としての報告が可能

- ⑥ 常に対応状況のステータス管理を行い、未完了のものについて適切に対処すること。
- ⑦ 各消費生活センター等に対するヘルプデスク業務のサービス、品質向上を図り、必要に応じて改善提案を実施すること。
- ⑧ ヘルプデスク運用に当たって必要となる月次報告、各種調整等を目的とした打合せを国民生活センターと実施すること。
- ⑨ ヘルプデスク運用に当たって必要となる事項をヘルプデスク運用手順書に反映すること。
- ⑩ ヘルプデスク運用の継続的改善のため、適宜ヘルプデスク運用手順書の記載内容を見直し、必要に応じて改定すること。改定を要する場合には、事前に改定内容について国民生活センターに説明し、承認を得ること。また、改定版のヘルプデスク運用手順書を国民生活センターに提出すること。なお、構築事業者では、必要に応じて基となる運用・保守手順書の改定を行う。

(C) ヘルプデスク設備

【構造及び設備】

- ① 一般的な事務室として必要な照明、電源、空調、OA用配線の設備、十分な床荷重及び防災設備等を有すること。
- ② 電話、FAX及びE-mailでの問合せ対応に必要な電話機、FAX機及びパソコンについて用意すること。電話機、FAX機は、回線数分用意し、パソコンは対応する人数分用意すること。用意するパソコンの推奨要件を以下に示す。

表 2-3 ヘルプデスク業務端末の推奨要件

要件	区分	要件内容
ソフトウェア要件	OS	Windows 8.1 Pro 64ビット版 又は Windows 7 SP1 Pro 32/64ビット版
	オフィススイート	Microsoft Office Standard 2010 SP2 (Word、Excel、PowerPoint)
	関連ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB ブラウザ (Internet Explorer 11) ・PDF を表示・印刷するソフト (Adobe Reader XI 以上) ・圧縮ツール (参考 Lhaforge. : フリー)

- ③ 事務机、キャビネット、コピー機その他、ヘルプデスク運用上必要な什器・備品を備えること。キャビネットは、国民生活センターが貸与した書類及び電子媒体等を格納するため、施錠可能とすること。
- ④ パーテーションによって、他の事務室と分けられ、相互に遮音されていること。
- ⑤ その他、静謐さ、清潔さ等能率的かつ健康的な執務が可能な事務室としての執務環境であること。

【セキュリティ】

- ① 事務室は、施錠付き扉を設置し、専用 ID カード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止すること。なお、入退室管理データの保管期間は、3ヶ月程度を想定している。
- ② ヘルプデスクに勤務する者は常に顔写真付きの ID カードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用すること。
- ③ ヘルプデスクに勤務する者以外（構築事業者等）の者が入室する際は、事前に国民生活センターと本業務の受託事業者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。

【電話、FAX、E-mail 及びインターネットに係る回線】

- ① ヘルプデスクの運用に当たって必要となる電話、FAX、E-mail 及びインターネット（次期 PIO-NET 研修環境への接続用）に係る回線の本数を国民生活センターと協議し、本業務の受託事業者において用意すること。なお、回線名義は本業務の受託事業者とし、契約料等の初期費用、基本料や通話料・通信料等のランニング費用は本業務の受託事業者において負担すること。
- ② 問合せ受付用に全国共通番号（専用の電話番号、FAX 番号）を取得し、料金指定サービスにより発信者の料金負担を全国一律の市内料金とすること。また、E-mail での問合せ受付用に共通の E-mail アドレスを準備すること。
- ③ 交換機及びその他回線引き込みに必要な設備を用意すること。
- ④ 電話番号、FAX 番号、E-mail アドレスを決定する際には、国民生活センターの承認を得ること。

(ウ) ヘルプデスク運用引継ぎ

本業務の受託事業者は、構築事業者が取りまとめた「引継ぎ資料」に基づき、構築事業者からヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを受けること。国民生活センターは、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本業務の受託事業者及び現行の受託事業者に対して必要な協力を行い、引継ぎ内容について確認を行うものとする。引継ぎ期間は 2ヶ月程度を想定しており、それまでに作成された成果物の内容やプロジェクト経緯などを双方の担当者同士で確認すること。

また、次期運用等支援事業者に対して、本業務の受託事業者は「引継ぎ資料」を取りまとめ、引継ぎ内容について国民生活センターの承認を得た上で、ヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを行うこと。

ウ 履行場所

本業務を実施する作業場所や設備は、本業務の受託事業者において用意すること。ただし、会議体

については、原則として国民生活センターにおいて会議室を用意して実施する。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は70%以上）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。なお、当該調査の内容は別紙1「次期PIO-NET ヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

イ SLAの締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、表2-1に例示するSLAを締結すること。

(3) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 国民生活センターは、業務請負契約に基づき、受託事業者が実施する本業務について、契約の履行に関し、PIO-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な1か月分の支払請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、国民生活センターは、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、受託事業者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。受託事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに国民生活センターに提出するものとする。

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、別途定める平成 27 年度の契約開始日より、平成 32 年 9 月 30 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第 14 条に基づき、当該契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ないもの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) 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第 15 条に該当しない者であること。
- (4) 会社更生法（昭和 27 年法律 172 号）に基づく更生手続開始の申立てをしていない者又は民事再生法（平成 11 年法律 225 号）に基づく再生手続開始の申立てをしていない者。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の申立てをした者又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てをした者であっても、手続開始の決定がなされた後において国の定める競争参加資格の再認定を受けている者は入札に参加できるものとする。
- (5) 平成 25・26・27 年度の競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、業者区分が「役務の提供等」で「A」又は「B」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域における資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で提案書及び入札書の受領期限までに競争参加資格審査を受け、競争参加資格者名簿に登録された者であること。
- (6) 本書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、ISO27001/ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）又は事業者を対象としたプライバシーマークを取得していること。
- (7) 以下の事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者については、入札に参加することはできない。

ア 調達仕様書の作成に直接関与した事業者の入札制限

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PI0-NET）の刷新に関する最適化計画策定及び調達支援業務」の受託事業者及びその関連事業者は本調達の入札に参加することはできない。

イ CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者の入札制限

国民生活センターにおける情報化統括責任者（CIO）補佐官及びその支援スタッフ等について、透明性及び公平性を確保するため、CIO 補佐官等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO 補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該 CIO 補佐官等が過去に行ったものを含む。）に、入札に参加することはできない。

(8) 共同事業体での入札について

ア 単独で本実施要領に定める業務内容の全てが担えない場合は、適正に業務を遂行できる共同事業体（当該業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成された組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同事業体を結成し、その代表となる企業（以下「代表企業」という。）及びその代表となる者（以下「代表者」という。）を定め、他の者は構成員（以下「グループ企業」という。）として参加するものとする。なお、代表企業及びグループ企業が、他の共同事業体に参加、もしくは単独で入札に参加することはできない。また、代表企業及びグループ企業は、共同事業体結成に関する協定書（またはこれに類する書類）を作成すること。

イ 共同事業体を構成するすべての企業は、上記(1)から(8)の全ての要件を満たすこと。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

入札公示：官報公示	平成 27 年 2 月中旬
入札説明会	2 月下旬
質問受付期限	3 月上旬
入札書（提案書）提出期限	4 月中旬
提案書の審査	4 月下旬
開札及び落札予定者の決定	5 月上旬
契約締結	6 月上旬

(2) 質問受付

入札公告以降、国民生活センターにおいて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、国民生活センターに対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び国民生活センターからの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

(3) 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、次に掲げる書類を国民生活センターが指定する期日及び方法により、国民生活センターが指定した場所に提出すること。

ア 提案書

別添 3「PI0-NET2015に係る運用等支援業務の総合評価項目一覧（以下「総合評価項目一覧」という。）」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

イ 適合証明明細書

別添 4「適合証明明細書」に示した事項について、入札者が仕様書に記載された内容を順守することを証明する書類。

ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の 108 分の 100 に相当する金額）を記載した書類。あわせて、内訳として、人件費の単価及び物件費等、調達仕様書の業務内容に基づき可能な限り詳細に記載した明細書を添付すること。なお、これらの金額はすべて契約後に発生する経費についてである。

エ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類。ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度の競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、業者区分が「役務の提供等」で「A」又は「B」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域における資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し。

カ 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類。

キ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

- ク 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成 18 年 7 月 5 日政令第 228 号）第 3 条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報。
- ケ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類。
- コ 指名停止等に関する申出書
各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類。
- サ 誓約書
本請負を完了できることを証明する書類。

(4) 開札にあたっての留意事項

- ア 開札は、入札者又はその代理人を立ち合わせて行う。ただし、入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員を立ち合わせて行う。
- イ 入札者又はその代理人は、開札時刻後においては、開札場に入場することは出来ない。
- ウ 入札者又はその代理人は、開札場に入場しようとするときは、入札関係職員の求めに応じ、身分証明書を提示しなければならない。
- エ 入札者又はその代理人は、入札中は、契約担当者が特にやむを得ない事情があると認めた場合のほか、開札場を退場することは出来ない。

6 PIO-NET2015 に係る運用等支援業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添 2「PIO-NET2015に係る運用等支援業務の総合評価基準書」（以下「総合評価基準書」という。）を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。評価は国民生活センターに設置する評価委員会において行うものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の得点配分は、下記のとおり 1 : 1 とする。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点 (2000 点満点)} + \text{技術点 (2000 点満点)}$$

(2) 決定方法

「総合評価項目一覧」の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

価格点は、入札価格を入札基準価格で除して得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{入札基準価格}) \times \text{価格点の得点配分}$$

イ 技術点

技術点の評価は以下のとおりとする。

- (ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として1000点を与える。
- (イ) 「総合評価項目一覧」の「評価区分」において「加点」とした項目について、各評価委員が提案内容の優劣に基づき評価する。
- (ウ) 加点項目については、技術等審査会の評価委員の採点のうち、評価項目ごとに最高評価及び最低評価をそれぞれ1つずつ取り除いた残りを平均(小数点第1位以下を切捨て)して算出し、基礎点と算出した加点の合計の値を技術点とする。
- (エ) 得点は、「総合評価項目一覧」で示す各加点項目により、絶対評価を行うものとする。それぞれの評価タイプごとに以下の4段階(絶対評価)の配点を行う。

絶対評価の場合の評価基準

評価	評価基準	配点
A	特に優れた提案がなされている。	200点/ 100点
B	提案内容が具体的に記載されており、妥当性がある。	150点/ 70点
C	提案内容が抽象的・不十分である。	100点/ 50点
D	提案書に記載がない。	0点

- (オ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点 (1000点満点)} + \text{加点 (1000点満点)}$$

(4) 落札者の決定

- ア PI0-NET2015に係る運用等支援業務調達仕様書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が独立行政法人国民生活センター会計規程第30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り、かつ、「総合評価基準書」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。
- イ 次に掲げる場合に該当すると認められる場合には、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札をした他の者のうち、総合評価のための書類が仕様書に定める要求要件をすべて満たし、次に有利な入札をした者を落札者とすることがある。
 - ・ 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場合
 - ・ 公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある場合
- ウ 落札者となるべき者が2人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない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。

(5) 落札者の公表

落札者が決定した時は、遅滞なく、落札者の氏名若しくは名称、落札金額、落札者の決定の理由について公表するものとする。

(6) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約責任者等が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

- ア 落札者が、契約を締結しない場合
- イ 入札書の無効が分かった場合

(7) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。なお、再度公告入札に付する際は、事業開始時期を考慮して、政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続を定める細則第6条第2項に基づき最短日程で入札公告を付し実施するものとする。

また、再度の公告によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、(3)の算定により総合評価点が高い値の者から順に交渉の上、随意契約にて決定することとし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 PI0-NET2015に係る運用等支援業務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) 開示情報

対象業務に関して、以下の情報は別紙2「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報、現行PI0-NET2010における本業務の業務量やSLAに係る情報（運用保守定例会の報告書該当部等）及び構築事業者が取りまとめる「引継ぎ資料」のインプットとなる文書（運用・保守計画書、運用・保守設計書等）は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、別紙3「入札関係書類閲覧に関する誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、国民生活センターは法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 PI0-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、国民生活センター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の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の受託事業者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務の受託事業者が国民生活センターに報告すべき事項、国民生活センターの指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 受託事業者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を国民生活センターに提出しなければならない。
- (イ) 受託事業者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに国民生活センターに報告するものとし、国民生活センターと受託事業者が協議するものとする。
- (ウ) 受託事業者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて国民生活センターから報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 国民生活センターは、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、法第26条第1項に基づき、受託事業者に対し必要な報告を求め、又は国民生活センターの職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする国民生活センターの職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを受託事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

国民生活センターは、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、受託事業者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 受託事業者は、本業務の実施に際して知り得た国民生活センターの情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条により罰則の適用がある。
- イ 受託事業者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、受託事業者からの文書による申出を国民生活センターが認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 受託事業者は、国民生活センターから提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 受託事業者は、国民生活センターの情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受託事業者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙4「守秘義務に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、国民生活センターは、受託事業者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき受託事業者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

受託事業者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

受託事業者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による国民生活センターの事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

- (ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、受託事業者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
- (イ) 受託事業者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、国民生活センターの承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

- (ア) 本業務の受託事業者は、納入成果物等を最後に納入した日から1年間、瑕疵担保責任を負うものとし、不備又は誤り等（以下「瑕疵」という。）があることが判明した場合には、その瑕疵が国民生活センターの指示によって生じた場合を除き、契約期間終了後においても必要な修正等を行い、指定された日時までに再度納入すること。
- (イ) 本業務の受託事業者は、納入成果物等の瑕疵が本業務の受託事業者の故意又は重大な過失に基づく場合には、前項の期間にかかわらず、当該瑕疵を発見したときから契約終了時まで、その責任を負うものとする。
- (ウ) 国民生活センターは、前各項の場合において、瑕疵の修正等とともに、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができる。

オ 再委託

- (ア) 本業務の受託事業者は、本書に基づく契約内容について自ら履行するものとし、原則として第三者に委託してはならない。ただし、作業全体に大きな影響を及ぼさない補助的作業及び機械的作業並びに国民生活センターが特別に認める場合については、第三者（別添5調達仕様書「6.2 入札制限」に記載の条件を除く。）に委託することができる。
- (イ) 作業の一括委託や作業の主たる部分の委託は許されない。また、統括責任者及びプロジェクトマネージャを再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (ウ) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、国民生活センター所定の再委託承認申請書を国民生活センターに提出し、あらかじめ承認を受けること。
- (エ) 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を国民生活センターに提出し、承認を受けなければならない。
- (オ) 再委託の相手方が再々委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合は、当該複数の段階の再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲を記載した書面を国民生活センターに提出しなければならない。また、本業務の受託事業者は、同書面の内容を変更する必要が生じた場合にも、書面による変更届を遅滞なく国民生活センターに提出しなければならない。
- (カ) 国民生活センターは、本業務の適正な実施のため必要があると認めるときは、本業務の受託

事業者に対し更に本業務の実施体制について書面による報告を求めることができるものとする。本業務の受託事業者は、本業務の実施体制について報告を求められた場合には、速やかに国民生活センターに対して書面により報告しなければならない。

- (キ) 本業務の受託事業者は(ウ)の規定により再委託を行うときは、再委託した相手方の行為について、国民生活センターに対して全ての責任を負わなければならない。なお、(オ)の規定により再々委託を行う場合も同様とする。

カ 契約内容の変更

国民生活センター及び受託事業者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 契約の解除

国民生活センターは、受託事業者が次のいずれかに該当するときは、受託事業者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、受託事業者は国民生活センターに対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、国民生活センターの定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、受託事業者は、国民生活センターとの協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
- (イ) 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場合。
- (ウ) 暴力団員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場合。
- (エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- (オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ク 談合等不正行為

受託事業者は、談合等の不正行為に関して、国民生活センターが定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ケ 損害賠償

受託事業者は、受託事業者の故意又は過失により国民生活センターに損害を与えたときは、国民生活センターに対し、その損害について賠償する責任を負う。また、国民生活センターは、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、国民生活センターから受託事業者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

コ 不可抗力免責・危険負担

国民生活センター及び受託事業者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、国民生活センターが物件を使用することができなくなったときは、受託事業者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

サ 金品等の授受の禁止

受託事業者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

シ 宣伝行為の禁止

受託事業者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

ス 法令の遵守

受託事業者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

セ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、国民生活センターと受託事業者との間で協議して解決する。

9 PI0-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、本業務を実施するに当たり第三者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本業務の受託事業者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、受託事業者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 国民生活センターが国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国民生活センターは受託事業者に対し、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民生活センターの責めに帰すべき理由が存する場合は、国民生活センター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。
- (2) 受託事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定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民生活センターの責めに帰すべき理由が存するときは、受託事業者は国民生活センターに対し、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を求償することができる。

10 PI0-NET2015に係る運用等支援業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

国民生活センターは、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成32年1月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年9月に状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 利用満足度調査の結果

各年度において、利用者に対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査。

イ サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の遵守率

サービスレベルアグリーメント（SLA）の要求水準値に対する実績値を調査。

(3) 意見聴取等

国民生活センターは、必要に応じ、本業務の受託事業者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

国民生活センターは、平成 31 年 11 月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を内閣総理大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

11 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) PI0-NET2015に係る運用等支援業務の実施状況等の監理委員会への報告

国民生活センターは、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へ報告することとする。

(2) 国民生活センターの監督体制

民間事業者からの報告を受けるにあたり、国民生活センターの検査・監督体制は次の通りとする。国民生活センターの組織図については、別紙 6「国民生活センター組織図」を参照すること。

- ア 本事業及び会計法令に係る監督は、情報管理部調査役を責任者とする。
- イ 監督は、情報管理部調査役が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他適切な方法によって行うものとする。

(3) 本業務の受託事業者の責務

- ア 本業務に従事する受託事業者は、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、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 受託事業者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。
- ウ 受託事業者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第 56 条により、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者が、その法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
- エ 受託事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国民生活センターを通じて、資料又は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る。

(4) 著作権

- ア 本業務における納入物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、国民生活センターに帰属するものとする。また、国民生活センターは納入物について、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに任意に開示できるものとする。なお、本業務の受託事業者は国民生活センタ

- 一に対し、一切の著作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。
- イ 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本業務の受託事業者は、当該既存著作物等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きを行うこと。この場合、受託事業者は、当該既存著作物の内容について、事前に国民生活センターの承認を得ることとし、国民生活センターは、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- ウ 本業務に係り第三者が有する知的所有権を利用する場合は、本業務の受託事業者の責任において解決すること。

(5) PI0-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添5「PI0-NET2015に係る運用等支援業務調達仕様書」に示すとおりである。

PIO-NET2015 ヘルプデスク満足度調査票

このアンケートは、国民生活センターPIO-NET2015 のヘルプデスク業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、本ヘルプデスク利用者を対象にヘルプデスク業務に対する満足度を調査するものです。つきましては、次の 5 つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

1. 問い合わせから回答までに要した時間について満足しているか。
 - 満足
 - やや満足
 - 普通
 - やや不満
 - 不満
2. 回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足しているか。
 - 満足
 - やや満足
 - 普通
 - やや不満
 - 不満
3. 回答又は手順に対する結果の正確性について満足しているか。
 - 満足
 - やや満足
 - 普通
 - やや不満
 - 不満
4. 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足しているか。
 - 満足
 - やや満足
 - 普通
 - やや不満
 - 不満

5. ヘルプデスクへのご感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

課室名： _____ 担当者名： _____

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23年度	平成24年度	平成25年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	40,200	40,200	40,200
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)		40,200	40,200	40,200
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		40,200	40,200	40,200

(注記事項)

経費については、PIO-NET2010構築・運用費用から、運用保守費用(ヘルプデスク・基盤管理・インフラ保守)分を転記。市場化テスト対象となるPIO-NET2015運用支援業務(ヘルプデスク)については、本経費から、基盤管理費用やインフラ保守費用等除いたものが相当となる。

役務費用には、機器・回線等料、その他などの費用が含まれる。

※ 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
(受託者における運用業務従事者)			
運用員	4.4	3.2	2.5

(業務従事者に求められる知識・経験等)

調達仕様書に記載の内容を遂行可能であること。

実態としては、問合せの95%程度をヘルプデスクにて回答しているため、

一般的な電話対応のスキルに加え、相応の業務知識(相談情報の登録～決裁、検索・集計といった業務の仕組み等)・システム知識、関係業者(回線、端末)との協調性等も必要。

※平成23年度の運用員の人数は、PIO-NET2010構築・運用費用の内訳から運用保守費用(ヘルプデスク・基盤管理・インフラ保守)に

割り当てられた担当人数を転記したものであり、平成24年度及び平成25年度の運用員の人数は、問い合わせ件数の推移から、平成23年度の運用員数を元に算出したものである。

(平成23年度)

(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	6	8	12	13	7	5	11	5	7	4	11	4	93
登録・修正	168	119	115	106	126	73	140	65	62	45	65	58	1142
検索・集計	48	48	42	37	23	19	28	23	24	14	23	8	337
決裁	35	21	27	29	21	12	19	10	14	11	6	18	223

システムメンテナンス	25	17	16	7	12	5	10	3	7	5	8	43	158
消費者行政フォーラム	2	4	5	10	4	1	5	3	3	4	7	3	51
アカウント関連	197	160	157	170	148	139	107	62	92	80	62	76	1450
統合認証管理システム	0	1	0	0	0	0	32	23	13	5	1	3	78
端末・プリンタ関連	91	107	102	92	80	54	50	61	48	47	43	54	829
回線・LAN関連	16	17	19	19	16	12	13	12	17	12	14	12	179
その他	15	11	22	30	15	14	16	13	9	28	11	11	195
計	603	513	517	513	452	334	431	280	296	255	251	290	4,735

(平成24年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	14	6	14	8	2	6	11	5	4	4	5	3	82
登録・修正	109	70	61	61	54	47	55	36	43	27	33	38	634
検索・集計	41	30	40	25	28	20	52	24	18	54	50	15	397
決裁	23	19	9	7	19	10	13	14	8	11	8	13	154
システムメンテナンス	23	11	13	16	16	13	6	15	20	5	4	7	149
消費者行政フォーラム	4	0	3	2	3	5	2	2	1	3	0	3	28
アカウント関連	151	101	81	73	73	62	73	60	76	74	55	74	953
統合認証管理システム	5	1	0	4	0	4	1	0	1	1	0	0	17
端末・プリンタ関連	69	69	58	69	57	71	57	51	37	48	47	67	700
回線・LAN関連	21	16	21	12	14	10	19	15	16	12	6	11	173
その他	21	17	28	6	10	20	14	21	8	34	11	6	196
計	481	340	328	283	276	268	303	243	232	273	219	237	3,483

(平成25年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	2	6	6	2	0	4	3	3	2	5	1	5	39
登録・修正	72	54	32	38	31	30	39	18	19	19	25	37	414
検索・集計	44	59	47	25	18	17	13	13	7	12	17	9	281
決裁	30	13	14	7	7	8	6	2	14	12	9	11	133
システムメンテナンス	6	1	3	1	7	4	2	0	3	2	1	7	37
消費者行政フォーラム	1	2	2	5	1	0	2	3	0	2	0	3	21
アカウント関連	141	66	64	62	54	48	51	52	83	67	45	76	809
統合認証管理システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
端末・プリンタ関連	61	51	66	75	68	45	57	57	59	52	62	78	731
回線・LAN関連	16	9	6	10	17	12	15	17	10	11	7	8	138
その他	9	15	13	9	9	8	8	15	11	9	7	9	122
計	382	276	253	234	212	176	196	180	208	191	174	243	2,725

(注記事項)

分類別のサービスデスクQ&A件数

3 従来の実施に要した施設及び設備

富士通株式会社

【施設】

施設名称: 幕張システムラボラトリ

【設備】

<電話回線数について>

3回線

<内線電話・作業機・端末数について>

対応する人数分を確保

貸与:

PIO-NET2010操作マニュアル、PIO-NET分類・キーワードマニュアル、消費生活相談カード記載要領(PIO-NET2010対応版)

外部拠点

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
サービスデスク業務稼働率	月ごとに100%	12回/12回	月ごとに100%	12回/12回	月ごとに100%	12回/12回
サービスデスク問い合わせ時の内部一次回答率	月ごとに95%以上	7回/9回 ^{※1}	月ごとに95%以上	12回/12回	月ごとに95%以上	12回/12回
サービスデスクによる正式回答率	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回

(注記事項)

※1: 平成23年度7月より本件のSLAを見直したため、平成23年度での「サービスデスク問い合わせ時の内部一次回答率」の確認回数は9回となっている。

※アンケートについてはPIO-NET2015から実施するためこれまでの実績はない。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙2-1 PIO-NET2010サービスデスク運用手順書のとおり

(注記事項)

PIO-NET2010 サービスデスク運用手順書

文書管理番号： E1-3-01

版数： 第 3.0 版

作成年月日： 2010 年 2 月 16 日

独立行政法人 国民生活センター

A 書類管理

A.1 変更履歴

版数	作成日	修正概要	修正箇所
1.0	2010年1月13日	新規作成	—
2.0	2010年1月29日	誤字修正	全般
3.0	2010年2月16日	1)SLA 遵守状況の報告 2)利用者への暫定回答が遅れる 場合は一報を入れる	1)2 サービスデスク運用作業 2)3 顧客からの問い合わせ 対応方法

B はじめに

B.1 表記について

本書での表記には以下のような意味があります。

- プロンプト
UNIX系システムの説明では、実行にシステム管理者（ルート）権限が必要なコマンドライン例の場合、先頭にシステム管理者プロンプトを示すハッシュ記号(#)が付いています。システム管理者権限を必要としないエントリの場合、先頭にドル(\$)が付いています。
- キーボード
印字されない文字のキーストロークは、<Enter>や<F1>などのキーアイコンで表示されません。
<Enter>はEnterというラベルのついたキーを押すことを意味し、<Ctrl>+はCtrlまたはControlというラベルのついたキーを押しながらキーを押すことを意味します。
- 書体／記号
以下の書体は特定要素の強調に使用されます。

書体／記号	使用方法
均等幅	コンピュータの出力、およびプログラムリスト、テキスト本文中のコマンドなどの項目
斜体、<斜体>	具体的な数値／文字列に置き換える必要のある変数 ー入力値ー
<均等幅>	具体的な数値／文字列に置き換える必要のある変数 ー出力値ー
太文字	記述どおりに入力する必要があるコマンドライン項目 記載内容の強調
「均等幅」	参照先のタイトル名、マニュアル名、画面名等
[均等幅]	ツールバー名、メニュー名、コマンド名、アイコン名
<均等幅>	ボタン名
《均等幅》	環境説明書で参照するシート名、章項目名
網掛け	コマンドライン上で、変更・確認場所を限定表示 記載内容の強調

B.2 商標について

以下の注意は商標に関するものです。

本書に記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示(™、®)を付記しておりません。

目次

0	前提条件	5
0.1	本手順書の概要について.....	5
1	サービスデスク運用体制	6
1.1	運用に係る担当者名と役割について.....	6
1.2	運用体制図.....	7
1.3	サービスデスク運用時間.....	8
2	サービスデスク運用作業	9
2.1	1日の作業スケジュール	9
2.2	サービスデスクの週次作業.....	9
2.3	サービスデスクの月次作業.....	10
2.4	サービスデスクの不定期作業.....	10
2.5	各種申請書について.....	11
3	顧客からの問い合わせ対応方法	12
3.1	電話応答について.....	12
3.1.1	電話応答の流れ.....	13
3.1.2	電話応答の対応例.....	14
3.2	メール対応について.....	15
3.2.1	メール対応の流れ.....	16
3.2.2	メール対応のフォーマットについて.....	17
3.3	FAX 対応について	19
3.3.1	FAX 対応の流れ	20
4	障害管理票及び問い合わせの対応方法	21
4.1	問い合わせ票の起票について.....	21
4.1.1	問い合わせ票.....	21
4.2	障害管理票の起票について.....	22
4.2.1	トラブル切り分け方法.....	22
4.2.2	障害管理票.....	23
4.2.3	障害管理票の回送の流れ.....	24
5	その他の申請書の対応について	25

0 前提条件

0.1 本手順書の概要について

本書はサービスデスク担当者向けの手順書になります。

1 サービスデスク運用体制

サービスデスクに係る PIO-NET2010 の運用体制と各担当者の役割分担について説明します。

1.1 運用に係る担当者名と役割について

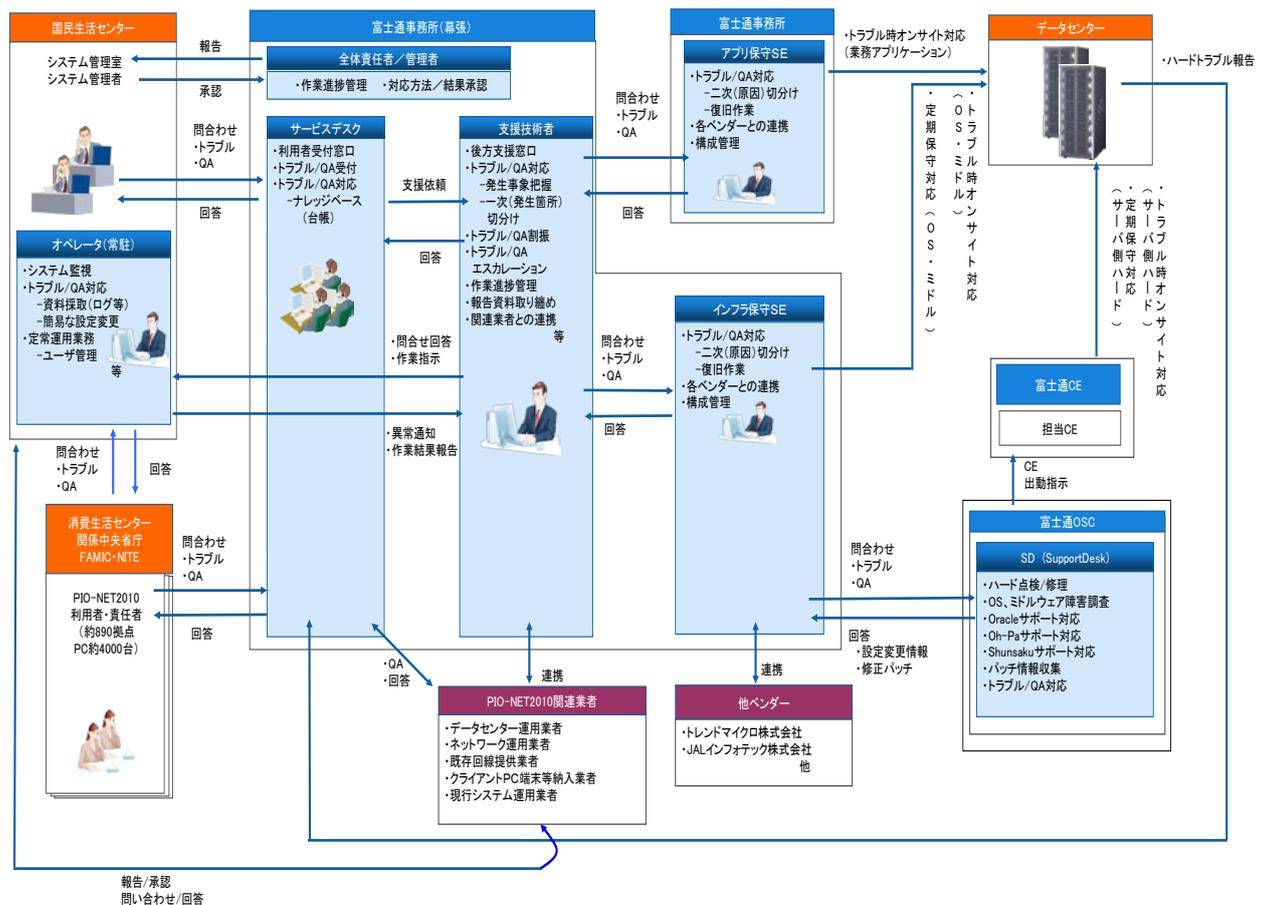
システムに係る担当者名と役割分担について下表に示します。

担当者名	担当者詳細	主な役割
運用・保守業者 サービスデスク	電話・FAX・E-mailなどで PIO-NET2010 利用者からの問い 合わせを一元的に受ける富士通 窓口	PIO-NET2010 利用者及び PI-NET2010 管理者からの質問(電 話・FAX・E-mail)を受付け、回答 を行う。
PIO-NET2010 利用者	各拠点の端末から PIO-NET2010 を利用する職員	・PIO-NET2010 の業務を実施する。 ・Q&A 等について、サービスデ スクに問い合わせを行う。
国民生活センター システム管理者	国民生活センターにて PIO-NET2010 を管理する担当者 (国民生活センター職員)	・サービスデスクや富士通 SE か らの PIO-NET2010 利用者への連絡 依頼を受付け、PIO-NET2010 利用 者へ連絡する。 ・国民生活センター職員からのト ラブル報告を受付け、サービスデ スクへ連絡する。
オペレータ	国民生活センター内にて運用サ ポートを行う富士通運用 SE	・国民生活センターにて、システ ムのエラーを監視し、障害発生を 随時検知する。 ・保守 SE から依頼された各種作 業の実施。
運用・保守業者 全体責任者/管理者	運用作業や保守作業・トラブル 対応作業にて対応方針、作業実 施の承認と作業管理を行う富士 通 SE 側の責任者	・運用内容の結果を確認し、運用 業者内の承認を行う。 ・保守作業・トラブル対応作業の 詳細報告を支援技術者から受け、 作業内容の運用業者内承認を行 う。
運用・保守業者 支援技術者	サービスデスクからのエスカレ ーションを受け、Q&A やトラブル 対応時に技術的支援を行う富士 通 SE	・サービスデスクからの Q&A 支援 依頼を受け、回答を行う。 ・Q&A が難解である場合はアプリ 保守 SE やインフラ保守 SE にエス カレーションを行う。
運用・保守業者 アプリ保守 SE・ インフラ保守 SE	支援技術者からのエスカレーシ ョンを受け、Q&A やトラブル対応 時に技術サポートやデータセン ターでの保守作業を行う富士通 SE	・支援技術者からの Q&A 支援依頼 を受け、回答を行う。 ・支援技術者からの対応依頼を受 け、トラブル対応を実施する。
富士通 OSC (Support Desk)	ハードウェアにてトラブルが発 生した際に、CE の出動要請とイ ンシデント管理を実施する富士 通技術サポート部隊	インフラ保守 SE から OS、ミドル、 ハードウェアのトラブル報告を 受け、インシデント管理と CE へ の出動要請を行う。
運用・保守 CE	ハードウェアの故障が発生した 場合に装置交換等を行う富士通 CE	富士通 OSC からの出動要請を受 け、補修機器の準備とデータセン ターでの機器交換を実施する。

PIO-NET2010 関連業者	PIO-NET2010 の分離調達に係る業者。クライアント等納品業者、ネットワーク構築業者、データセンター運用業者、既存回線提供業者、現行システム運用業者を想定。	サービスデスクに対し、データセンター機器及びPIO-NET2010アプリケーションに関するQ&Aの問い合わせを行う。
------------------	---	--

1.2 運用体制図

1.1 に記載した運用に係る担当者の関係を図示したものが以下になります。



1.3 サービスデスク運用時間

サービスデスクの運用時間を以下に定めます。

① サービス提供時間

9:00～17:00

※但し、土曜日、日曜日、祝祭日及び12月30,31・1月1,2,3を除きます。

② FAX およびメールでの問い合わせ受付

24時間／365日

※但し、FAX 及びメールでの返答及び対応時間は9:00～17:00とします。

③ 昼食について

昼食時にサービスデスクが無人にならないよう2交代制とします。

a) 11:30～12:30

b) 12:30～13:30

④ 時間外の問い合わせについて

原則時間外対応は行いません。

2 サービスデスク運用作業

サービスデスクが行う日常作業について以下に説明します。

2.1 1日の作業スケジュール

サービスデスクが実施日次の作業スケジュールについて説明します。

時間	作業内容	詳細
8:45	前日分(夜間)のメール及びFAXの確認	9:00までに前日分のFAX及びメールのチェックを行います。
9:00	サービスデスク受付開始	受付を開始します。作業内容については以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・PO-NET2010利用者からの問い合わせ対応・前日分の問い合わせの回答・障害管理票の発行・各種作業の窓口対応・PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・PIO-NET2010 端末申請の窓口・問い合わせ票の作成・FAX 確認(1時間毎)
11:30	昼食休憩1班	適宜取得して下さい。
12:30	昼食休憩2班	適宜取得して下さい。
17:00	サービスデスク受付終了	受付を終了します。
17:00～	後処理	業務時間後の処理については以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・問い合わせ未回答の対応・問い合わせ件数の集計・支援技術者への報告・SLA 遵守状況の報告

2.2 サービスデスクの週次作業

サービスデスクが実施する週次作業について説明します。

作業内容	詳細
週間対応件数の集計	1週間に対応した以下件数について集計します。 <ul style="list-style-type: none">・問い合わせ票・障害管理票・PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・SLA 遵守状況の報告

2.3 サービスデスクの月次作業

サービスデスクが実施する月次作業について説明します。

作業内容	詳細
月間対応件数の集計	1ヶ月間に対応した以下件数について集計します。 <ul style="list-style-type: none">・ 問い合わせ票・ 障害管理票・ PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・ PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・ SLA 遵守状況の報告
月次レポートの作成	月次稼働レポートにて作成する内容は以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・ 障害発生報告 報告月にて発生した障害の内容と件数、対処状況の報告・ 性能状況報告 報告月にて取得した性能情報を整理した、現状の性能値と月間の推移、今後の見込みの報告・ 問い合わせ状況報告 報告月の PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ件数と問い合わせ内容の報告・ 運用作業実施状況報告 報告月にて発生した運用作業の実績報告・ SLA 遵守状況の報告 報告月における SLA 順守状況の実績報告

2.4 サービスデスクの不定期作業

サービスデスクが実施する不定期作業について説明します。

作業内容	詳細
障害対応などの緊急作業	緊急作業時の応答 ※障害対応などでサーバ機器を停止する場合に PIO-NET2010 が利用できなくなることがありますので、利用者からの問い合わせに対して応答を行います。

2.5 各種申請書について

サービスデスクにて扱う申請書等について以下に説明します。

①アカウント関連

PIO-NET2010 を利用するアカウントの追加／削除／変更する場合に使用する申請書です。

- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_消費生活センター向け
- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_国民センター向け
- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_関係省庁・独立行政法人向け

②端末関連

PIO-NET2010 端末の追加／削除／変更する場合に使用する申請書です。

- ・PIO-NET2010 利用端末変更申請書
- ・PIO-NET2010 利用拠点変更申請書
- ・PIO-NET2010 利用端末変更申請書(自主調達端末)

③運用関連

運用・保守時に使用する資料です。

- ・問い合わせ票
※PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する資料になります。
- ・FAX 問い合わせ票
※PIO-NET2010 利用者からの FAX での問い合わせ資料になります。
- ・運用・保守作業依頼書
※オペレータと保守 SE が使用する資料です。サービスデスクでは主に依頼書の管理を行います。
- ・障害管理票
※障害発生した場合に記載する資料です。PIO-NET2010 端末が故障した場合などはこの資料を作成し、対応することになります。

3 顧客からの問い合わせ対応方法

3.1 電話応答について

PI0-NET2010 利用者からの電話応答について説明します。

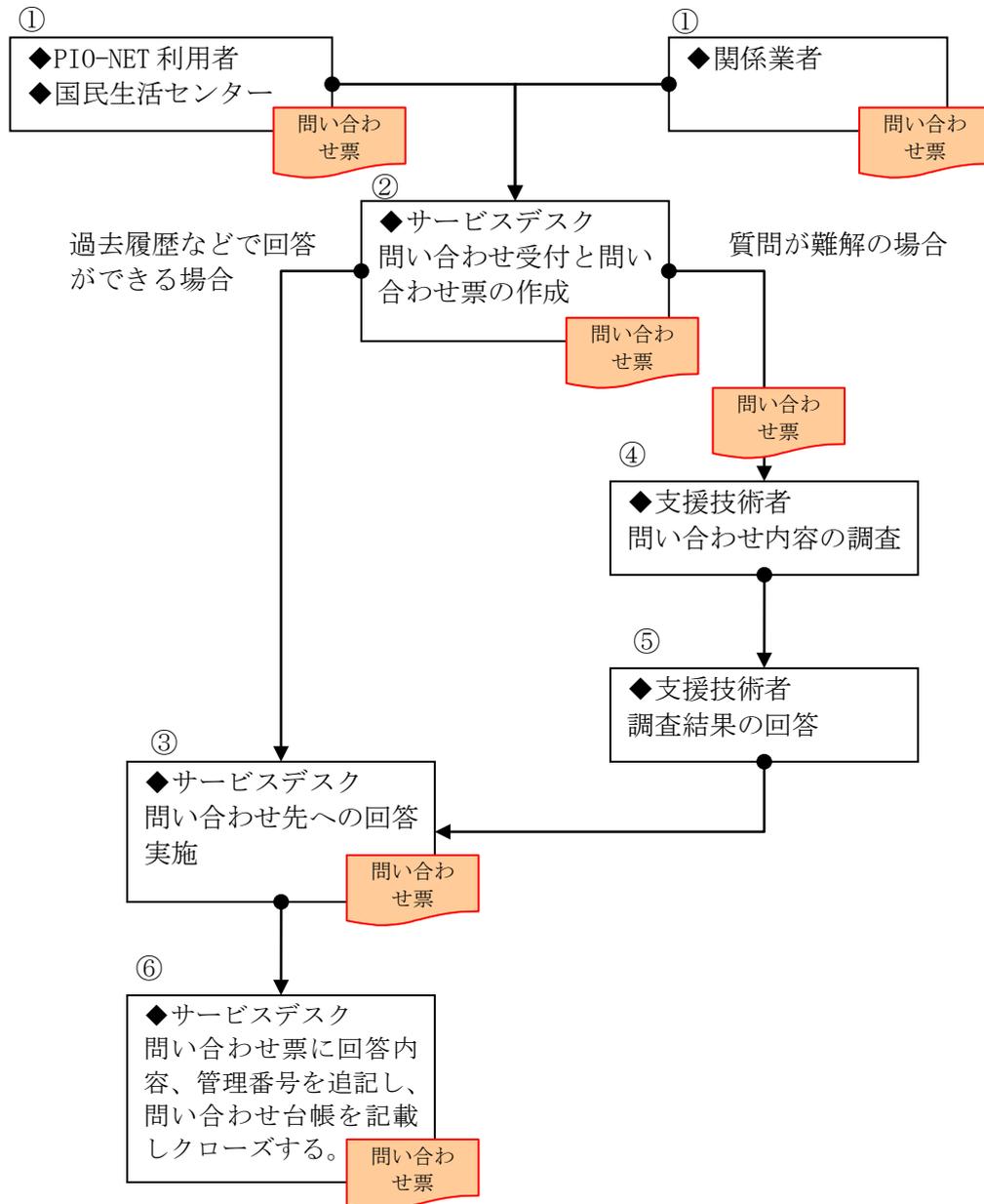
以下、電話応答の手順になります。

- ①電話受付時、問い合わせ票を準備し「はい、PI0-NET2010 サービスデスク担当〇〇でございます。」と応答します。
- ②まず、問い合わせてきた利用者の情報を確認し問い合わせ票に記載します。
 - a) 利用者氏名
 - b) 電話番号
 - c) センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d) 利用アカウント
 - e) 端末ホスト名続いて受付日時を記載してします。
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であればそのまま回答します。
内容が難解等でその場で回答が出来ない場合は、折り返し回答する旨を伝え、電話を切ります。問い合わせ内容を問い合わせ票に記載します。
- ④回答出来なかった問い合わせ内容を支援技術者(問い合わせ票を回付)に伝えます。
- ⑤支援技術者からの回答(問い合わせ票を回付)が来たら、利用者に連絡し問い合わせの回答をします。
※SLA に従い、利用者への回答が遅れる場合は利用者に対しその旨の一報と回答予定時刻を通知する。
- ⑥サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を記載してクローズします。

3.1.1 電話応答の流れ

PIO-NET2010 利用者からの電話応答の流れについて説明します。

「3.1 電話応答について」の手順の流れを以下に示します。



3.1.2 電話応答の対応例

電話応答時の対応例について以下に示します。

凡例

消・・・消費生活センター職員様

サ・・・サービスデスク担当者

- ①消：電話を掛ける。
- ②サ：「はい、PIO-NET2010 サービスデスク担当〇〇でございます。」
- ③消：「もしもし、質問なのですが～」
- ④サ：「はい。では、質問の前にお手数ですが利用者情報を確認させていただきます。」
- ・お名前
 - ・センター名
 - ・TEL 番号
 - ・利用アカウント
 - ・端末ホスト名 ・・・・(を確認して下さい)
- (上記、内容を確認後)
- サ：「ありがとうございます。では、ご質問をお伺い致します。」
- ⑤消：「PIO-NET にログイン出来ないんですが・・・」
- ⑥サ：「はい。では・・・で如何でしょうか？」
- 以下、サービスデスクで対応可能な場合と支援技術者へ対応依頼する②パターンがあります。
- ⑥-1 消：「あ、出来ました！もう大丈夫です。」
- ⑥-1 サ：「はい、ご利用ありがとうございました。失礼致します。」
- 以上で終了になります。問い合わせ票に管理番号を追記しクローズします。
- ⑥-2 消：「まだ、ログイン出来ません・・・」
- ⑥-2 サ：「では、担当の者に確認後、再度ご連絡致しますので、申し訳ございませんがお待ち下さい。」
- 上記後、問い合わせ内容を支援技術者に伝えて対応をお願いします。
支援技術者からの回答が帰ってきたら、利用者に連絡します。
- ⑦サ：「PIO-NET2010 サービスデスク〇〇と申しますが、〇〇様いらっしゃいますでしょうか？」
- サ：「お待たせいたしまして申し訳ございません。先ほどの回答なのですが・・・で如何でしょうか？」
- 消：「あ、出来ました！」
- サ：「はい、ご利用ありがとうございました。失礼致します。」
- 以上で終了になります。問い合わせ票に管理番号を追記しクローズします。

3.2 メール対応について

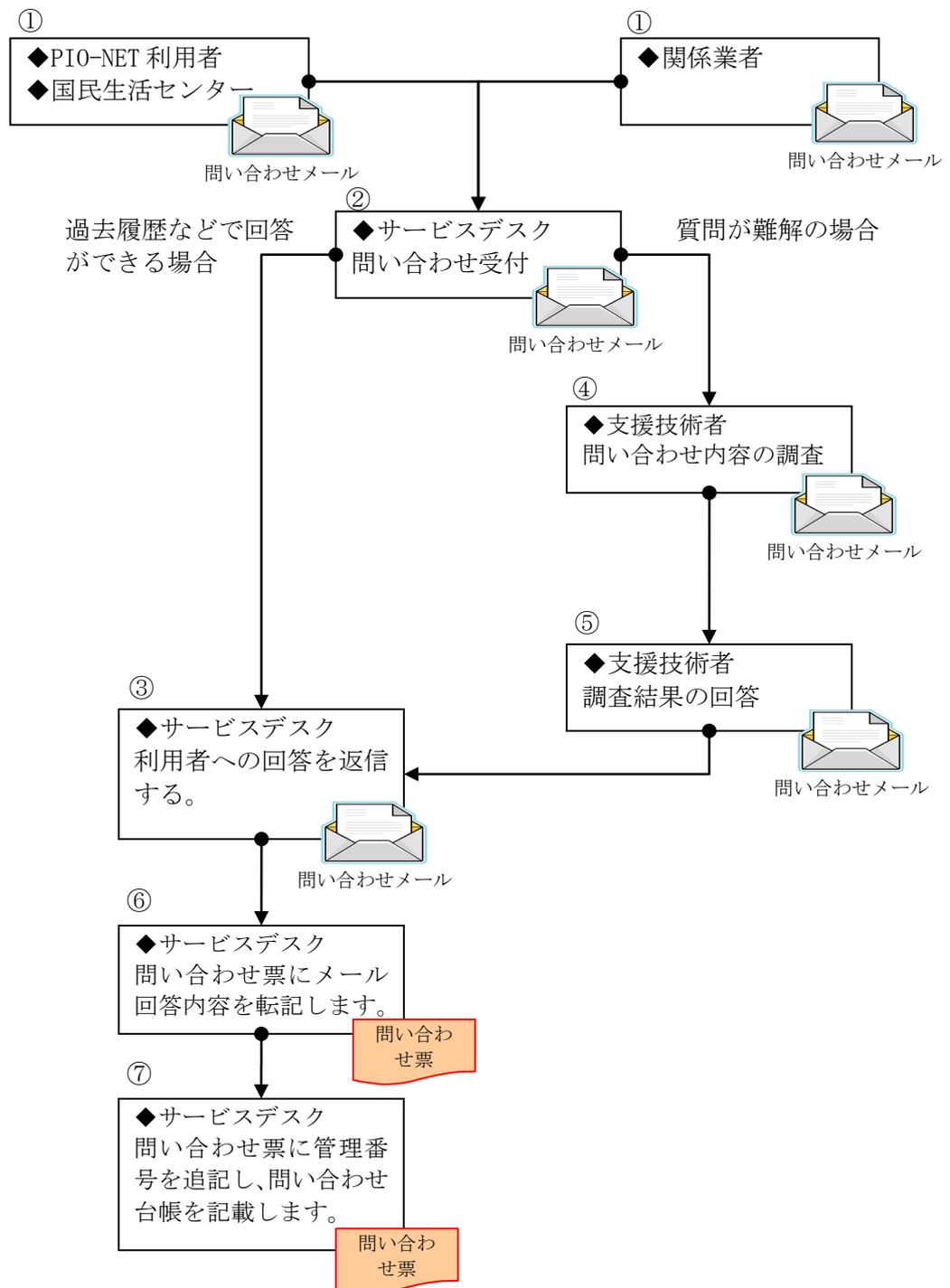
PIO-NET2010 利用者からのメール問い合わせについて説明します。
以下、メール対応の手順になります。

- ①PIO-NET2010 利用者からのメールを受信します。
- ②以下項目の利用者情報を確認します。利用者情報が足りない場合はメールを返信し、内容の確認を行います。
 - a)利用者氏名
 - b)電話番号
 - c)センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d)利用アカウント
 - e)端末ホスト名
 - f)E-mail
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であれば、「問い合わせメール回答フォーマット.txt」を利用しメールにて回答を行います。
- ④内容が難解でその場で回答が出来ない場合は、支援技術者に問い合わせメールを回付し対応の旨を伝えます。
- ⑤支援技術者からの回答が来たら、メールにて回答を行います。
- ⑥問い合わせがクローズしたら、作業内容を問い合わせ票に転記します。
- ⑦サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を追記し、問い合わせ台帳を記載しクローズします。

3.2.1 メール対応の流れ

PIO-NET2010 利用者からのメール対応の流れについて説明します。

「3.2 メール対応について」の手順の流れを以下に示します。



3.2.2 メール対応のフォーマットについて

メール応答時に使用するメールの定型文について以下に示します。

①問い合わせ時の定型文

☆☆☆ PIO-NET2010 問い合わせ 状況記入シート ☆☆☆

- =====
- センター名：
 - 端末ホスト名：
 - ご利用アカウント：
 - ご利用者氏名：
 - ご連絡先(e-mail)：
 - ご連絡先(TEL)：
- =====

○下記確認事項についてお分かりになる範囲でご記入頂き、
メールにてご返信くださいますようお願い致します。

■問合せ内容-----

【現象内容（できるだけ詳細に記述してください。）】

・

【現象発生手順（できるだけ詳細に記述してください。）】

・

【再現性の有無】該当するものに○を付けてください

- ・ 100 パーセント再現 ()
 - ・ 70 パーセント再現 ()
 - ・ まれに発生 ()
 - ・ 再現不可 ()
-

【その他特記事項】

(些細な事でも構いませんので、お気付きの点があれば記述してください。)

・

・

・

3.3 FAX 対応について

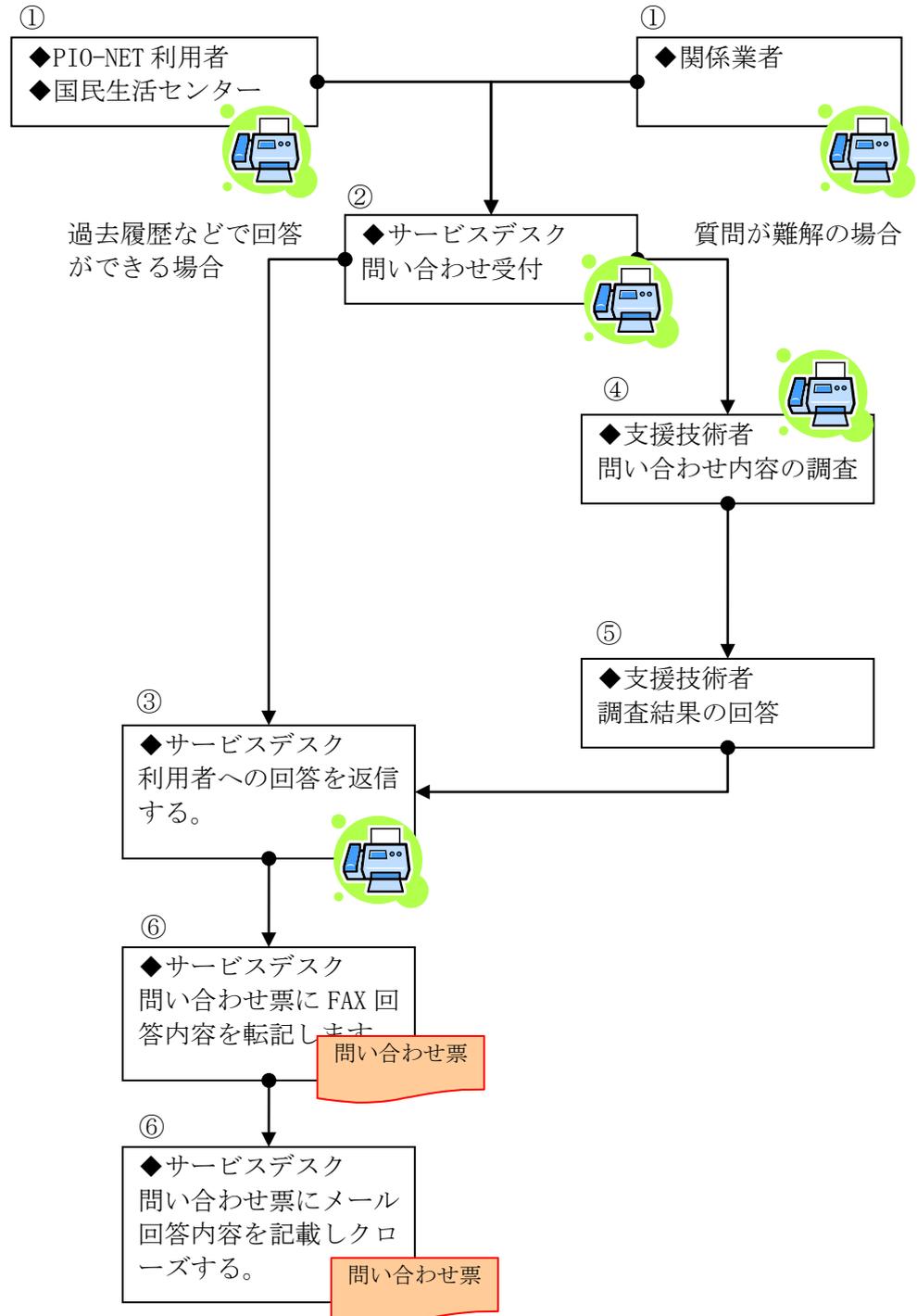
PIO-NET2010 利用者からの FAX 問い合わせについて説明します。
以下、FAX 対応の手順になります。

- ①PIO-NET2010 利用者からの FAX を受信します。(毎時に FAX を確認)
- ②以下項目の利用者情報を確認して下さい。利用者情報が足りない場合は TEL し、必要な情報の確認を行います。
 - a)利用者氏名
 - b)電話番号
 - c)センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d)利用アカウント
 - e)端末ホスト名
 - f)発生日時(分かる範囲で構いません)
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であれば、TEL またはメールにて回答を行います。
- ④回答出来ない FAX については支援技術者に FAX を回付します。
- ⑤支援技術者からの回答が来たら、TEL またはメールにて回答を行います。
- ⑥問い合わせがクローズしたら、作業内容を問い合わせ票に転記します。
- ⑦サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を追記し、問い合わせ台帳を記載しクローズします。

※FAX のフォーマットについては別紙「FAX 問い合わせ票」を使用します。

3.3.1 FAX 対応の流れ

PIO-NET2010 利用者からの FAX 対応の流れについて説明します。
「3.3FAX 対応について」の手順の流れを以下に示します。



4 障害管理票及び問い合わせの対応方法

4.1 問い合わせ票の起票について

PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する問い合わせ票とその回送方法について説明します。

4.1.1 問い合わせ票

PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する問合せ票について説明します。以下、問合せ表のフォーマットになります。

問い合わせ票

	ご利用者氏名	様	TEL	
	発生場所		センターコード	
	利用アカウント		端末ホスト名	
お客様情報	問い合わせ内容			
	<p>【入力項目の説明】 ご利用者氏名: 問合せしたユーザの氏名 TEL: ユーザの連絡先 発生場所: ●●消費センターなどの拠点名または関係省庁名など センターコード: 発生場所に該当するセンターコード(後で記載) 利用アカウント: 問合せしたユーザのアカウント 端末ホスト名: 問合せしたユーザ使用端末のホスト名 問い合わせ内容: 問い合わせ内容を記載する</p>			
サービスデスク記載	受付日時			
	暫定回答日時			
	正式回答日時			
	担当業者	PIO-NET2010運用・保守業者、関係業者()		
	原因区分			
	回答内容			
	【暫定回答】			
<p>【入力項目の説明】 受け付け日時: 問い合わせを受けた日時を記載する 暫定回答日時: 暫定回答した場合の日時を記載する 正式回答日時: 正式回答した日時を記載する 担当業者: 対応を行った担当業者名 原因区分: 問い合わせ原因の区分を記載する(インフラ、アプリ、ネットワーク関連、その他) 通信欄/添付資料有無: 連絡事項や添付資料がある場合記載する 回答内容: 問い合わせに対する回答を記載する 管理番号: 管理上の番号(後で記載)</p> <p>※日時に関しては全てYYYYMMDDhhmmまで記載すること (例2009/1/10 15:30)</p>				
通信欄/添付資料有無				
担当者	サービスデスク 平成 年 月 日 氏名: ○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	管理番号		

※問い合わせ票は、管理番号を採番し問い合わせ管理台帳にて管理を行います。

4.2 障害管理票の起票について

PIO-NET2010 利用者や PIO-NET2010 関連業者からの問い合わせ内容が障害である場合、障害管理票を起票し管理を行っていきます。障害管理票の起票方法及び回送について説明します。

4.2.1 トラブル切り分け方法

問い合わせ内容から障害としての切り分け方法について説明します。

①既存障害

障害管理台帳(以前発生した障害一覧表)に記載されているサーバ機器に分類された既存障害に合致する場合はサーバ装置の障害であると判断します。

②System Walker Centric Manager メッセージ

運用管理ソフトである System Walker Centric Manager メッセージが以下のものであるものについて、トラブルと判断します。

- ・最重要
- ・重要

※メッセージの詳細内容については支援技術者に確認することとします。

③機器のアラート LED の点灯

サーバ機器のハード障害が発生した場合、サーバ機器本体のアラート LED(オレンジ色 or 赤色)が点灯する場合があります、トラブルと判断します。

④PIO-NET2010 利用者からの報告内容

PIO-NET2010 利用者から送付された PIO-NET2010 端末画面ハードコピーの内容が OS のエラーダイアログであったり、PIO-NET2010 端末が起動しないなど、OS もしくは端末側ハードウェアであることが明確である場合は PIO-NET2010 端末の障害であると判断します。なお、この場合は端末業者へエスカレーションを行い、端末業者での対応を依頼することになります。

受付→障害管理票の起票→端末業者へエスカレーションという流れになります。

4.2.2 障害管理票

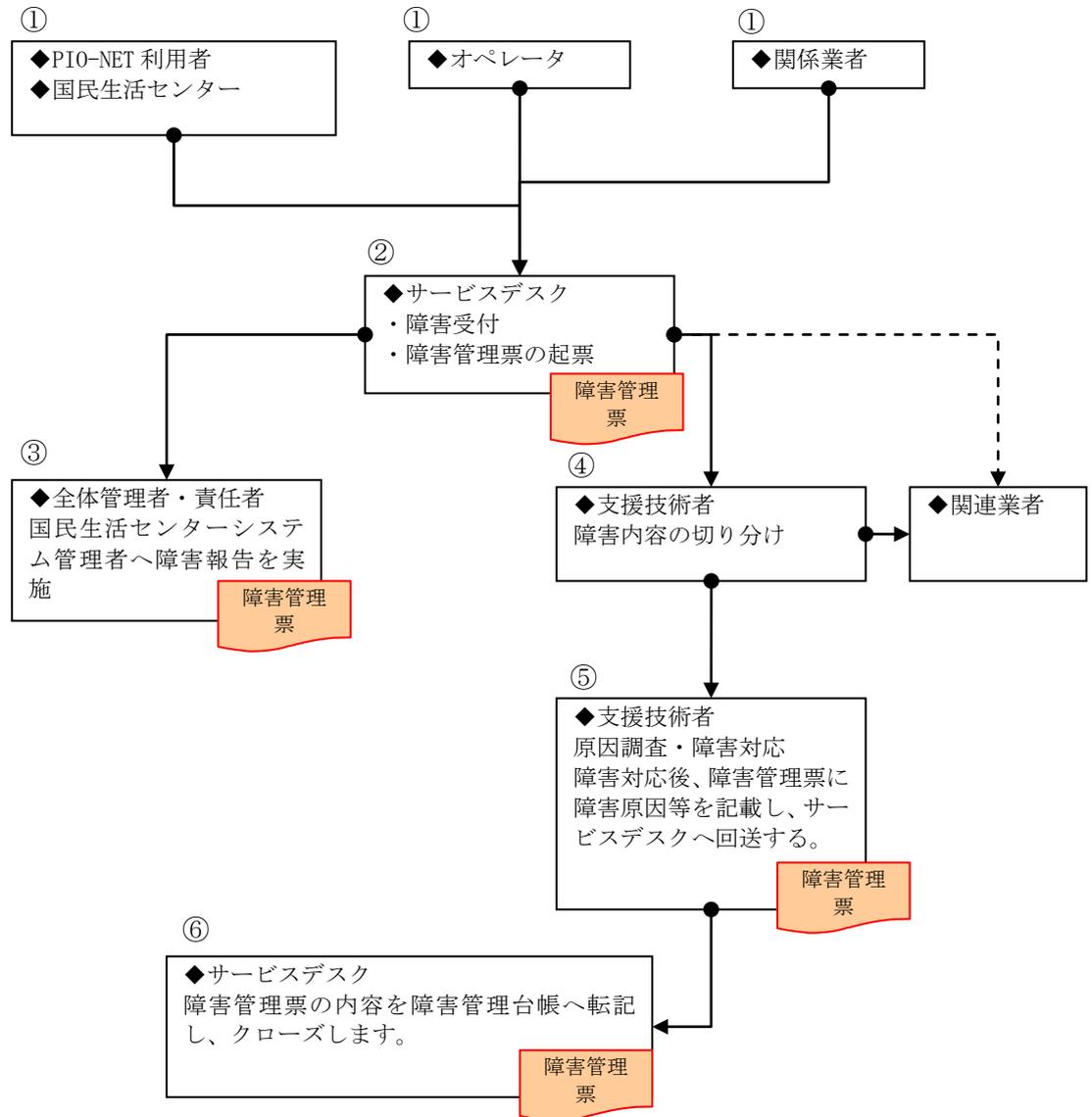
障害発生時に起票する障害管理票について説明します。以下、障害管理票のフォーマットになります。

障害管理票

	発生場所	○×消費生活センター	センタコード		管理番号	
	発生日時	2010/4/01 09:21:28		サブシステム		
	発生機器					重要度
	装置名					
障害発生状況	<p>【入力項目の説明】 オペレータ、サービスデスクにて記入し、支援技術者にて記載内容の追記／修正を行う。 ・発生日時：監視メッセージの出力時間またはサービスデスク受付時間の早い方。 ・サブシステム：登録、検索、集計、運用管理、全業務、回線等を想定。 ・重要度：運用保守設計書 3章で定義したもの</p> <p>障害発生状況について、運用管理端末上に表示された障害メッセージ、障害機器の状態等を記入する。</p>					
	監視メッセージ内容					
通知事項	取得資料：					
	<p>【入力項目の説明】 運用保守業者にて記載する。 ・他業者への障害票回送、障害対応依頼のために他業者への通知事項がある場合は記載する。 →通知前に運用保守業者で障害の一次切り分け結果の通知。取得した障害調査資料を添付するなど</p>					
回答	回答日付	2010/4/4				
	担当業者	PIO-NET2010運用・保守業者、関係業者()				
	原因区分					
	(1)発生条件 (2)原因 (3)暫定対応 (4)恒久対応					
	<p>【入力項目の説明】 ※障害発生元業者に回送し、回答を記入する。 ・担当業者：障害発生元の業者名を記載 ・原因区分：障害原因について、オペミス、手順誤り、設計ミス等をプルダウンで選択表示 ・発生条件：障害事象が発生する条件を記載する ・原因：障害事象の直接原因、根本原因を記載する。 ・暫定対応：仮復旧を行うための対応方法を記載する。 ・恒久対応：仮復旧から恒久対応を行うための方法を記載する。</p>					
通信欄／添付資料有無						
<p>【入力項目の説明】 ・障害原因等の補足資料として添付資料の有無がある場合などに使用。</p>						
担当者	暫定対応完了日時	2010/4/3 15:25		恒久対応完了日時	2010/4/4 10:05	
	オペレータ/サービスデスク 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	運用・保守業者 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	回線・端末・IDC業者 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	国民生活センター 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX		

4.2.3 障害管理票の回送の流れ

障害管理票の回送の流れについて説明します。



- ①PIO-NET2010 利用者、オペレータ、PIO-NET2010 関係業者より障害連絡があります。
- ②障害連絡を受け付け、障害管理票を起票します。全体責任者及び支援技術者へ障害管理票を回送します。
- ③全体責任者は、障害内容を国民生活センターシステム管理者へ報告します。
- ④障害内容を確認し、原因調査実施します。
- ⑤障害調査後、障害対応(場合によっては PIO-NET2010 関係業者へ対応依頼する)を実施する。対応後、障害管理票に原因、対応内容を追記します。
- ⑥支援技術者より追記された障害管理票を受け取り、障害管理台帳へ転記を行います。

5 その他の申請書の対応について

PIO-NET2010 アカウント申請書などの各種申請書に関しての窓口がサービスデスクになっていますので、各申請書が届いた場合はそれぞれの管理台帳に受付情報を記載し、支援技術者へエスカレーションを行います。

入札関係資料閲覧に関する誓約書

独立行政法人 国民生活センター理事長 殿

_____ (以下「弊社」という。) は、このたび、独立行政法人国民生活センター (以下「貴法人」という。) の行う「次期 PIO-NET」の入札 (以下「本入札」という。) に関する資料閲覧に関し、下記事項を誓約いたします。

第 1 条 (守秘義務の誓約)

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得た全ての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第 2 条 (資料複写の禁止等)

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、開示された資料一切の複写をしないことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第 3 条 (入札後の守秘義務)

弊社は、貴法人において本入札が行われた後といえども、第 1 条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

第 4 条 (守秘義務違反後の処置)

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

守秘義務に関する誓約書

独立行政法人 国民生活センター理事長 殿

_____（以下「弊社」という。）は、このたび、独立行政法人国民生活センター（以下「貴法人」という。）の行う「次期 PIO-NET」の入札（以下「本入札」という。）に関し、下記事項を誓約いたします。

第 1 条（守秘義務の誓約）

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得た全ての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第 2 条（資料の返還等）

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、貸与された資料一切の保管を厳重に行うことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第 3 条（請負業務後の守秘義務）

弊社は、貴法人において本請負業務が行われた後といえども、第 1 条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

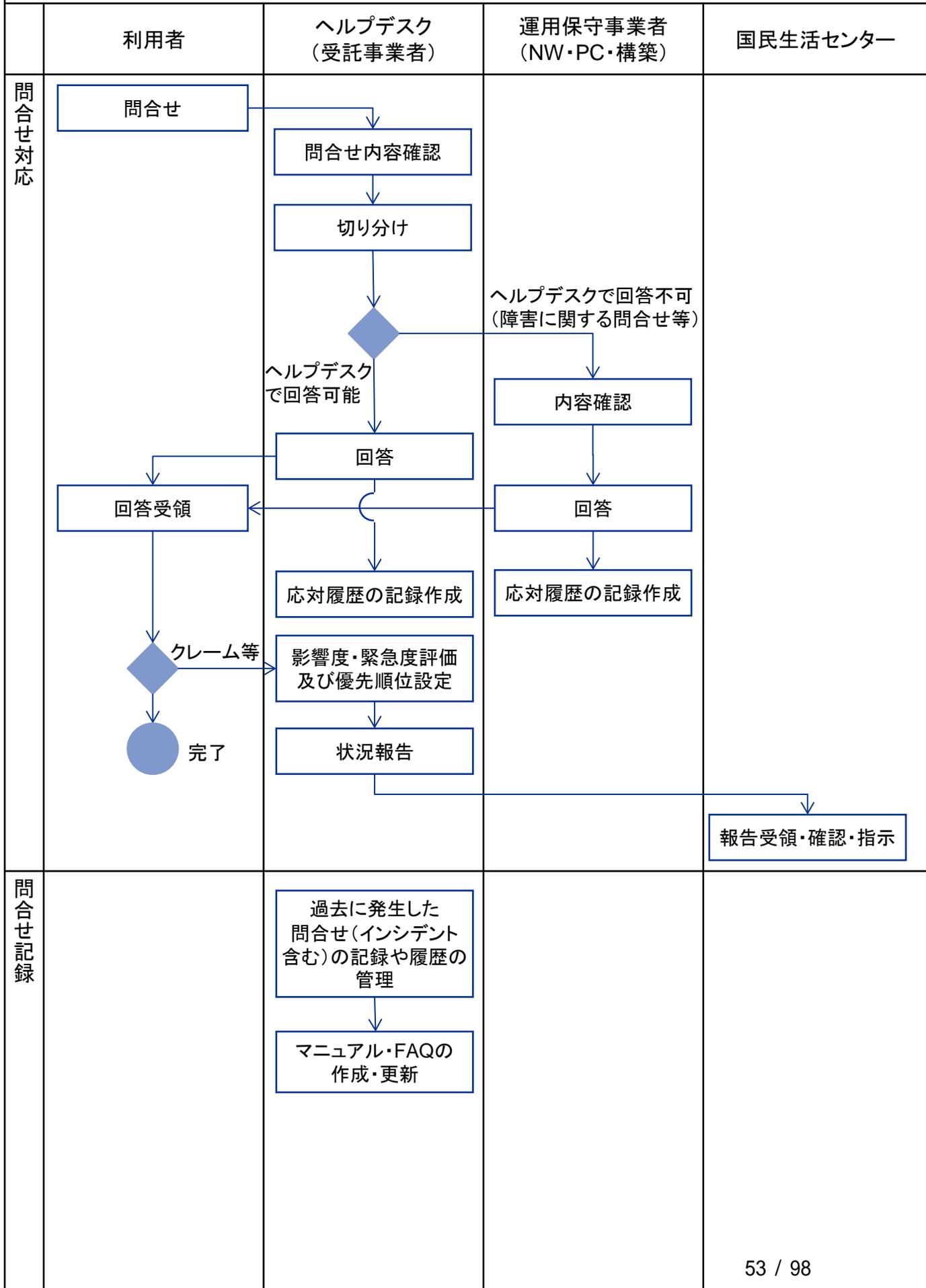
第 4 条（守秘義務違反後の処置）

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

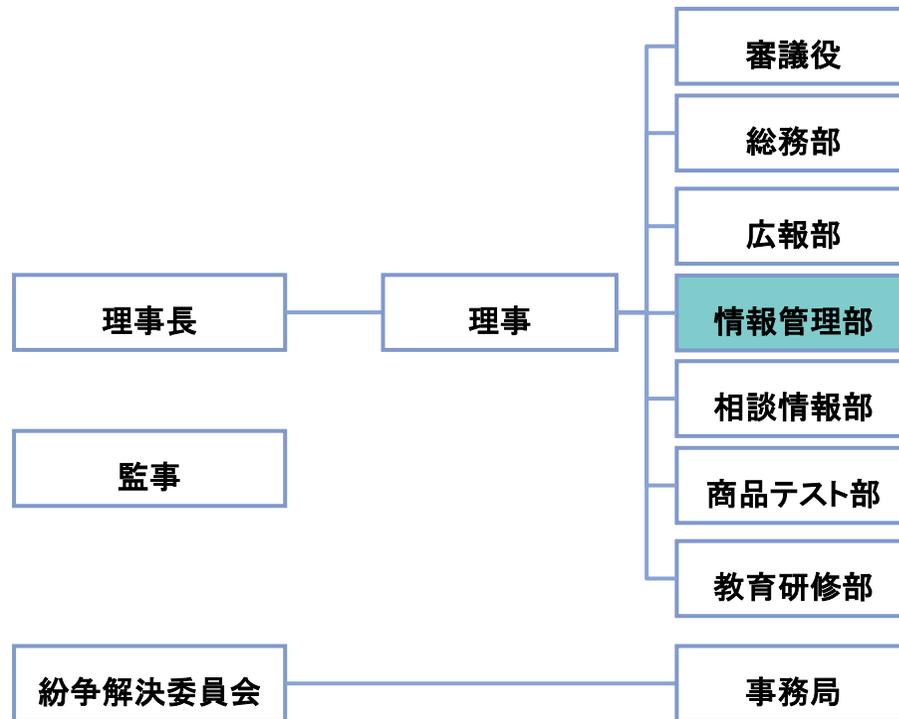
別紙5 PIO-NET2015に係る運用等支援業務フロー



別紙5 PIO-NET2015に係る運用等支援業務フロー

	利用者	ヘルプデスク (受託事業者)	運用保守事業者 (NW・PC・構築)	国民生活センター
業務実施報告		<pre> graph TD A[インシデントの集計] --> B[SLA項目の達成度評価] B --> C{達成できている場合} C -- 達成できている場合 --> D[業務実施報告書作成] C -- 達成できていない場合 --> E[サービス・品質向上に向けた改善提案の検討] E --> D D --> F[業務実施報告] F --> G[報告内容の確認] </pre>		<p>報告内容の確認</p>

別紙6 国民生活センター組織図



提案書等作成要領

1 調達件名

PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式

2 提案書等の提出

本調達に係る提案書等は、「PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式 調達仕様書」を踏まえ、以下の事項に沿って作成すること。

(1) 提出資料

- ① 提案書
- ② プレゼンテーション用資料

(2) 提出資料共通の作成要領

- ① 提出する書類はすべて日本語で作成すること。
- ② 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和 27 年 4 月 4 日内閣閣令第 16 号内閣官房長官依命通知）」を参考にする。
- ③ 情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（JIS）の規定を参考にする。

(3) 提案書（本編）の作成要領

- ① 提案書は最大 50 ページ程度以内（表紙、目次を除く、別添資料を含む）で作成し、ページ番号を付与すること。
- ② 表紙に「PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式 提案書」と記載し、正本の提案書には、提案者の住所、名称、代表者名及び社印、提案書の提出日、連絡担当者の所属、氏名、電話番号、電子メールアドレスを明記すること。
- ③ 紙媒体について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格 A 列 4 番横版横書き両面印刷又は縦版横書き両面印刷とするが、必要に応じて日本工業規格 A 列 3 番を使用すること。
- ④ 電子媒体については、「Microsoft PowerPoint 2010」又は「Microsoft Word 2010」のファイル形式で作成すること。
- ⑤ 提案書の目次構成は、総合評価基準書の項目の並びに沿った構成とすること。
- ⑥ 提案書の内容は、全て実現できるものを記載すること。実現不可能な提案を行い、後にそれが判明し、運用等支援業務に著しい影響を及ぼすものであった場合は、その時点で契約の解除及び損害賠償を請求することがある。

(4) プレゼンテーション用資料の作成要領

- ① プレゼンテーション用資料は最大 15 ページ程度以内（表紙、目次を除く）で作成し、ページ番号を付与すること。
- ② 表紙に「PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式 プレゼンテーション用資料」と記載し、正本の提案書には、提案者の住所、名称、連絡担当者の所属、氏名、電話番号、電子メールアドレスを明記すること。
- ③ 紙媒体について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格 A 列 4 番横版横書き両面印刷とする。
- ④ 電子媒体については、「Microsoft PowerPoint 2010」のファイル形式で作成すること。
- ⑤ プレゼンテーションの実施要領は「4(4) プレゼンテーションの実施」を参照すること。

3 留意事項

- ① 提案者特定情報が削除された副本については、ロゴマーク及びコーポレートカラー等を一切記載せず、提案者が特定できないよう、最大限の配慮を行うこと。
- ② 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や商品に関する一切の知識を有することなく、評価が可能な内容で作成すること。なお、必要に応じて、用語解説などを記載すること。
- ③ 上記の「(2)提出資料共通の作成要領」及び「3 留意事項」に従った提案書ではないと当センターが判断した場合は、提案書の評価を行わない。
- ④ 提案に係る経費は、提案者の負担とする。
- ⑤ 提出された提案書は返却しない。
- ⑥ 補足資料の提出やヒアリング等を求める場合があるので、当センターの指示に従い対応すること。

4 提案手続き等

(1) 提出部数

- ① 提案者名が記載された正本と、提案者特定情報（提案者名、事業者特有の表紙・スライドマスクなど）が削除された副本を、紙媒体（2つ穴でファイリング）及び電子媒体（CD-R）により作成すること。
- ② 紙媒体は9部（正本1部＋副本8部）、電子媒体は3部（正本1部＋副本2部）を提出すること。

(2) 提出期限

平成27年〇月〇日（ ）正午まで

(3) 提出先

国民生活センター総務部会計課
〒108-8602

東京都港区高輪3-13-22 国民生活センター東京事務所4階

(4) プレゼンテーションの実施

提出された提案書に基づき、国民生活センターの指定する日時にプレゼンテーション実施する。プレゼンテーションは、提案書の説明を行うもので、提案書に記載のない新たな提案は認めない。

プレゼンテーションは、提出された提案書の全ての基礎点項目を満たしたと判断する提案者のみ実施するものとする。なお、プレゼンテーションの日時、場所等の詳細は、別途提案者へ連絡する。

説明者は、本業務を請け負った場合におけるプロジェクトマネージャにあたる者とする。プレゼンテーション内容及び提案書内容に係る質疑応答についても、プロジェクトマネージャ又は各グループリーダーが実施すること。

(5) 問合せ先

独立行政法人国民生活センター情報管理部 江刺、深野

電話 03-3443-9005

FAX 03-3443-1202

総合評価基準書

1 はじめに

本総合評価基準書は、「PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式」に係る調達の評価基準について示したものであり、評価手続き等は以下のとおりとする。

2 評価方式

評価方式は、総合評価落札方式（加算方式）とし、価格点（入札価格に対する得点）と技術点の得点配分は、下記のとおり1：1とする。

価格点と技術点の合計である総合評価点の最も高い者を落札者とし、総合評価点の最も高い者が2者以上あるときは、「くじ」により落札者を決定する。入札に関する詳細な手続き等は、「入札説明書」を参照すること。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点 (2000 点満点)} + \text{技術点 (2000 点満点)}$$

3 価格点の評価方式

価格点は、入札価格を入札基準価格で除して得た値を1から減じて得た値に、価格点に対する得点配分を乗じて得た値とする。

なお、入札価格が入札基準価格を上回る場合は、「失格」とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{入札基準価格}) \times \text{価格点の得点配分}$$

4 技術点の評価方式

技術点は、国民生活センターが設置する評価委員会の評価委員が、別添1「提案書等作成要領」に示す提出資料及びプレゼンテーションにより、以下の評価方式に従い評価し、採点する。

(1) 提出資料の確認

別添1「提案書等作成要領」に示す提出資料について、全て提出されているか確認を行う。一つでも不足している場合は「失格」とし、以降の評価は行わない。

(2) 必須項目の確認等

別添3「総合評価項目一覧」の「評価区分」において「基礎点」とした項目について、1項目でも評価基準を満たさないと評価した場合は「失格」とし、以降の評価は行わない。

基礎点を全て満たしたものについて、1000点を与える。

(3) 加点項目の確認等

別添3「総合評価項目一覧」の「評価区分」において「加点」とした項目について、各評価委員が提案内容の優劣を「4(5)採点方式」に基づき評価する。

(4) 技術点の算出

加点項目については、評価委員会の評価委員の採点のうち、評価項目ごとに最高評価及び最低評価をそれぞれ1つずつ取り除いた残りを平均（小数点第1位以下を切捨て）して算出する。

「4(2)必須項目の確認等」で採点した基礎点と算出した加点の合計の値を技術点とする。

(5) 採点方式

得点は、別添3「総合評価項目一覧」で示す各加点項目により、絶対評価を行うものとする。それぞれの評価タイプごとに以下の4段階（絶対評価）の配点を行う。

絶対評価の場合の評価基準

評価	評価基準	配点
A	特に優れた提案がなされている。	200点/ 100点
B	提案内容が具体的に記載されており、妥当性がある。	150点/ 70点
C	提案内容が抽象的・不十分である。	100点/ 50点
D	提案書に記載がない。	0点

評価項目	仕様書番号	評価基準	評価方法			配点 (加点対象のみ)
			基礎点/加点	評価基準(内部用)	評価	
1. 消費生活相談業務及びPIO-NETに係る業務・システムへの理解						
本調達の背景に関する理解	全体	・調達仕様書及び公表資料等を参照し、本調達の背景に関する理解が十分であることが示されているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
対象となる業務及びシステムに関する理解	2.2 2.4 2.5	・調達仕様書及び公表資料等を参照し、本調達が対象とする業務及びシステムに関する理解が十分であることが示されているか。	加点	提案の絶対評価	A	200
					B	150
					C	100
					D	-
納入成果物	2.8	・調達仕様書に示す納入成果物について、必要に応じて詳細化又は別途必要と考える納入成果物が提案されており、各納入成果物の内容及び納入期日が明記されており、その内容が妥当であるか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
全体スケジュール	2.9	・調達仕様書に記載されている全体スケジュールを参照し、具体化された、スケジュールが提案されているか。 ・全体スケジュールは、関連する調達の調達スケジュール及び導入スケジュールとも整合性が取れた内容となっているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
詳細作業スケジュール	2.9	・全体スケジュールを基にし、各工程の作業内容、作業担当者、作業開始予定日及び終了予定日、作業工数、成果物、主要なマイルストーン等がWBS等により詳細化されているか。 ・各作業内容の作業期間や作業工数が合理性・妥当性がある内容となっているか。 ・国民生活センターや消費生活センター等、関連する調達の受託事業者による作業期間を考慮した余裕のあるスケジュールとなっているか。	加点	提案の絶対評価	A	100
					B	70
					C	50
					D	-
2. 運用要件						
運用要件に関する全体的な理解	3	・調達仕様書で示した運用要件を理解した上で、ヘルプデスク業務を通して運用等が円滑に行われることを支援するための、受託事業者の経験・ノウハウに基づいた具体的なかつ妥当性のある提案がされているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
SLA案	3.3.1	・調達仕様書の「3.3.1 サービスレベル」を参照し、受託事業者が国民生活センターと合意・締結するSLA案が具体的に示されており、要求水準が本システムの特性から妥当な内容となっているか。 ・SLAの要求水準が調達仕様書の「3.3.1 サービスレベル」で示すものより高いレベルの内容となっているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
					加点	提案の絶対評価
			B	150		
			C	100		
D	-					
ヘルプデスクの設置	3.3.2	・ヘルプデスクの機能、業務、設備に関する提案が、調達仕様書の「3.3.2 ヘルプデスクの設置」で示すものより高いレベルの内容となっているか。	加点	提案の絶対評価	A	200
					B	150
					C	100
					D	-
3. 作業の体制及び方法						
受託事業者の作業体制	4.1	・受託事業者の実施体制図が記載され、調達仕様書に記載された作業体制及び要員に関する要件を全て充足しているか。 ・本業務の一部を調達仕様書の「7.3 再委託」の要件を踏まえた上で第三者に再委託する場合、再委託先の事業者名、再委託する業務の範囲が示されているか。 ・PIO-NETに係る業務及びシステムを理解し、より質の高いヘルプデスクサービスを実施するための体制が提案されているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
					加点	提案の絶対評価
			B	150		
			C	100		
D	-					
4. プロジェクト管理要件						
プロジェクト管理手法	5	・調達仕様書に示されている要件に従い、以下に示すプロジェクト管理に係る管理方針が具体的に示されているか。 - 進捗管理 - 会議体及び議事録 - コミュニケーション管理 - 品質管理 - 変更管理 - 課題管理 - リスク管理 - Q&A管理 - To-Do管理 - 文書管理	加点	提案の絶対評価	A	100
					B	70
					C	50
					D	-
5. その他						
セキュリティ管理	7.5	・受託事業者の情報セキュリティを確保するための体制が明記されているか。 ・本調達において取り扱う情報の適正な保護・管理対策が適切な内容となっているか。 ・本調達に従事する各要員に対するセキュリティ教育の実施方針が適切な内容となっているか。	基礎点	該当する内容が記載されていないと判断される場合には失格	-	-
合計	基礎点					1000
	加点					1000
	合計点					2000

PIO-NET2015に係る運用等支援業務 一式
適合証明明細書

項番	項目	内容	入札者の証明内容	整理欄
1	調達仕様書	—	—	
2	1 調達件名	—	—	
3	2 作業の概要	—	—	
4	2.1 背景	記載されている内容を理解すること。		
5	2.2 PIO-NET刷新の目的	記載されている内容を理解すること。		
6	2.3 用語の定義	記載されている内容を理解すること。		
7	2.4 対象業務の概要	記載されている内容を理解すること。		
8	2.5 次期PIO-NETの全体概要	記載されている内容を理解すること。		
9	2.6 作業内容	—	—	
10	2.6.1 作業範囲	記載されている内容を遵守すること。		
11	2.7 契約期間	記載されている内容を遵守すること。		
12	2.8 納入成果物	—	—	
13	2.9 全体スケジュール	記載されている内容を遵守すること。		
14	3 運用要件	記載されている内容を遵守すること。		
15	3.1 前提条件	—	—	
16	3.1.1 運用時間	記載されている内容を遵守すること。		
17	3.1.2 運用支援対象	記載されている内容を遵守すること。		
18	3.2 ヘルプデスク運用計画	記載されている内容を遵守すること。		
19	3.3 ヘルプデスク運用手順策定	記載されている内容を遵守すること。		
20	3.3.1 サービスレベル	記載されている内容を遵守すること。		

項番	項目	内容	入札者の証明内容	整理欄
21	3.3.2 ヘルプデスクの設置	記載されている内容を遵守すること。		
22	4 作業の体制及び方法	記載されている内容を遵守すること。		
23	4.1 作業体制	記載されている内容を遵守すること。		
24	5 プロジェクト管理要件	記載されている内容を遵守すること。		
25	5.1 プロジェクト計画	記載されている内容を遵守すること。		
26	5.2 スコープ	記載されている内容を遵守すること。		
27	5.3 進捗管理	記載されている内容を遵守すること。		
28	5.4 会議体	記載されている内容を遵守すること。		
29	5.5 議事録	記載されている内容を遵守すること。		
30	5.6 コミュニケーション管理	記載されている内容を遵守すること。		
31	5.7 品質管理	記載されている内容を遵守すること。		
32	5.8 変更管理	記載されている内容を遵守すること。		
33	5.9 課題管理	記載されている内容を遵守すること。		
34	5.10 リスク管理	記載されている内容を遵守すること。		
35	5.11 Q&A管理	記載されている内容を遵守すること。		
36	5.12 To-Do管理	記載されている内容を遵守すること。		
37	5.13 文書管理	記載されている内容を遵守すること。		
38	6 応札条件	記載されている内容を遵守すること。		
39	6.1 事業者の条件	記載されている内容を遵守すること。		
40	6.2 入札制限	記載されている内容を遵守すること。		
41	7 その他	—	—	

項番	項目	内容	入札者の証明内容	整理欄
42	7.1 検収	記載されている内容を遵守すること。		
43	7.2 瑕疵担保	記載されている内容を遵守すること。		
44	7.3 再委託	記載されている内容を遵守すること。		
45	7.4 知的財産等	記載されている内容を遵守すること。		
46	7.5 セキュリティ管理	記載されている内容を遵守すること。		
47	8 妥当性証明	—	—	

**PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式
調達仕様書（案）**

目次

1	調達件名	4
2	作業の概要	4
2.1	背景	4
2.2	PIO-NET 刷新の目的	4
2.3	用語の定義	4
2.4	対象業務の概要	6
2.5	次期 PIO-NET の全体概要	7
2.6	作業内容	8
2.6.1	作業範囲	8
2.7	契約期間	8
2.8	納入成果物	8
2.9	全体スケジュール	9
3	運用要件	10
3.1	前提条件	10
3.1.1	運用時間	10
3.1.2	運用支援対象	10
3.2	ヘルプデスク運用計画	10
3.3	ヘルプデスク運用手順策定	10
3.3.1	サービスレベル	10
3.3.2	ヘルプデスクの設置	11
3.4	ヘルプデスク運用引継ぎ	13
4	作業の体制及び方法	14
4.1	作業体制	14
5	プロジェクト管理要件	17
5.1	プロジェクト計画	17
5.2	スコープ	17
5.3	進捗管理	17
5.4	会議体	17
5.5	議事録	18
5.6	コミュニケーション管理	18
5.7	品質管理	19
5.8	変更管理	19
5.9	課題管理	19
5.10	リスク管理	19
5.11	Q&A 管理	19
5.12	To-Do 管理	20
5.13	文書管理	20
6	応札条件	21
6.1	事業者の条件	21
6.2	入札制限	21
7	その他	22
7.1	検収	22
7.2	瑕疵担保	22
7.3	再委託	22
7.4	知的財産等	23
7.5	セキュリティ管理	23

8 妥当性証明 24

1 調達件名

PIO-NET2015に係る運用等支援業務 一式

2 作業の概要

2.1 背景

国民生活センターでは、複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、全国の消費生活センター等の協力のもと、消費生活相談情報（以下「相談情報」という。）を一元管理し、相談処理の参考に資することを目的として、昭和 59 年度に PIO-NET の運用を開始した。また、平成 19 年度には、PIO-NET 最適化計画を策定した上で、PIO-NET をそれまでのメインフレームからオープンシステムに刷新し、平成 22 年 3 月より現 PIO-NET（以下「PIO-NET2010」という。）が稼動している。

しかしながら、PIO-NET2010 への刷新においては、業務改善についての地方公共団体の理解が十分に得られなかったこともあり、相談受け付け後、直ちに PIO-NET への登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない。

一方、国の地方消費者行政強化の方針に基づき、平成 20 年度第 2 次補正予算（地方消費者行政活性化基金）が成立したことを受け、PIO-NET 端末設置基準を満たす消費生活相談窓口が飛躍的に増加したこと、PIO-NET のオープン化によりシステム導入に対する費用面のハードルが緩和されたことから、利用機関が増大するとともに、その利用形態・ニーズも多様化してきている。

こうしたことから、消費者庁では、「PIO-NET 刷新に関する検討会」を開催し、①PIO-NET を相談情報の収集・分析・提供業務に利用している利用者からのヒアリング、②地方公共団体に対するアンケート調査の結果、③事務局による類似システムの調査等を通じて、現状を把握し、検討する上での制約条件も勘案した上で、業務改善やシステム改善についての検討を行った。

上記検討会の中間報告では、定量的なデータが十分に揃っていない中で検討を行った結果、「システム刷新を行うため、今後、さらに定量的なデータを収集・分析し、具体的な刷新の内容をさらに検討した上で、最適化計画を策定すべき」との結論を得た。

上記検討会での結論を踏まえ、定量的なデータ等を収集・分析するために、「消費生活相談及び PIO-NET2010 に係る業務並びにシステムの分析等に関する業務」を平成 24 年度に実施した。また、業務・システムの分析結果を踏まえ、平成 25 年度国民生活センターでは新たな最適化計画を策定し、最適化計画に基づき、平成 25 年度から平成 26 年度にかけて PIO-NET2015（以下「次期 PIO-NET」という。）に刷新するための各種調達を実施している。

2.2 PIO-NET 刷新の目的

最適化計画に基づき、国民生活の向上に資する行政サービスの提供及び予算効率の高い簡素かつ透明な業務・システムの構築を基本理念とし、以下の観点から PIO-NET 刷新に取り組むこととする。

- ① 相談の受け付けから PIO-NET に登録されるまでの日数を短縮することで、複雑化・多様化・広域化する消費者被害への対処の迅速化を図る。
- ② 相談現場において相談員による PIO-NET 端末に係る負担を軽減するとともに、「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換させて、消費生活相談サービス品質向上を図る。
- ③ 今後も相談窓口の増加が見込まれる中、PIO-NET システムの管理・運用を効率化し、システム機能を向上させつつ、これに係る運用経費の増加を抑制する。

2.3 用語の定義

本書における主な用語とその概要は表 2-1 のとおりである。

表 2-1 用語一覧

No.	カテゴリ	用語	内容
1	基本的な用語	全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)	国民生活センターと全国の地方消費生活センター・消費生活相談窓口(以下、「消費生活センター等」という。)をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用するシステム。
2		PIO-NET 端末	国民生活センターから全国の消費生活センター等に配備される端末。PIO-NET 及び関連システムにのみ接続可能。相談員が受け付けた相談情報の入力、登録された相談情報の検索がこの端末で行われる。
3		メインセンター	消費生活センター等のうち、消費生活相談業務を行う都道府県及び政令指定都市に設置され、都道府県、政令指定都市内の中核となる消費生活センター。都道府県、政令指定都市内のサブセンターに対して様々な支援等を行う。 PIO-NET の運用としては、サブセンターで第二決裁された相談情報に対して承認を行う、地域データに登録された相談情報の管理を行うなどの役割がある。
4		サブセンター	各地方公共団体が設置している消費生活センター等のうち、メインセンターを除いた消費生活センター等の総称。サブセンターは都道府県又は政令指定都市のメインセンターの管轄に入る。
5		相談員	消費生活相談業務において、相談者から受付・聞き取りをした上で、助言・あっせん・情報提供などを行う役割の者。
6		相談情報	相談者から受付・聞き取りして収集した情報、相談処理を行い、助言・情報提供等を行った情報を総括的に表現したもの。受付情報・結果情報に分けられる。
7		消費生活相談情報	全国の消費生活センター等と国民生活センターに寄せられ、PIO-NET に保存される、消費生活に関する相談情報。
8		LGWAN	地方公共団体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。正式名称は「総合行政ネットワーク」。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである政府共通ネットワークにも接続されている。国民生活センターとは政府共通ネットワーク経由で接続されている。
9		システム操作上の用語	受付情報
10	一時保存		相談員がPIO-NET 端末での相談情報入力時に、入力途中の内容を一時的にPIO-NET へ保存すること。当該相談情報の新規作成後、初めて一時保存される際は、自動で情報番号の採番が行われる。 一時保存した相談情報は、画面を表示した状態でそのまま継続して入力することもできる。画面を閉じた場合でも、既に入力し、一時保存や完結された相談情報の修正や決裁を行うための画面(以下、「相談情報修正・決裁画面」という。)から該当情報を検索して、入力を再開できる。
11	完結		相談情報について、相談員が入力を完了する処理。この処理によって、完成した相談情報を決裁者が決裁を行うことができる状態となる。受付完結と処理完結とは別に完結を行うことができる。 なお、新規登録の場合には処理のステータスを受付のステータスより先に進めることはできないが、本登録済データの修正の場合には、受付と処理のステータスをそれぞれ別に進めることができる。
12	決裁		決裁者の役割・権限を持ったユーザが行う処理。自センターで入力された相談情報に対して決裁する。「第一決裁」と「第二決裁」の2つの決裁があり、「第二決裁」は次のメインセンターによる承認に進むために必ず必要な処理。

No.	カテゴリ	用語	内容
13		承認	サブセンターにて第二決裁が完了した消費生活相談情報に対して、全国データ・地域データとして登録・更新するためにメインセンターが行う処理。ただし、センターマスタによって、承認対象外と設定されたサブセンターについては、メインセンターによる承認業務の対象外とすることができる。なお、メインセンターで入力された消費生活相談情報は、第二決裁と同時に承認となるため、改めて承認の処理を行う必要はない。
14		国セン承認	各消費生活センター等が本登録後データを修正した場合、その修正について国民生活センターが行う処理。
15		本登録	毎日実行する夜間バッチによって、相談情報ステータスが「承認済」(本登録後データの修正の場合は、「国セン承認済」)の相談情報を「本登録済」に更新すること。本登録済となった相談情報は、全国の消費生活センター等や中央省庁等で検索・集計対象となる。
16		全国データ	全国の消費生活相談情報が蓄積されたデータベース。検索対象は当該年度を含む過去11年度分で、原則として相談種別は苦情のみ。
17		地域データ	各都道府県内の消費生活相談情報が蓄積されたデータベース。検索対象は各消費生活センター等ごとに設定された保存期間年数以内で、相談種別は苦情、問合せ、要望。
18		相談員	消費者からの相談受け付け、相談処理、相談情報の入力から完結までの処理を行う。
19	PIO-NET の重要項目	相談種別	相談の内容が、苦情、問合せ、要望のいずれであるかを識別するための項目。全国データには苦情が登録されており、問合せ、要望は地域データで検索する。
20		危害・危険	危害は、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談の場合にチェックする項目。危険は、危害を受けたわけではないが、その恐れがある相談の場合にチェックする項目。
21	PIO-NET と密接に関連するシステム	事故情報データバンクシステム	関係機関より「事故情報」「危険情報」を広く収集し、事故防止に役立てるためのデータを収集・提供するシステム。
22		消費生活相談データベース	国民生活センターホームページ上で、PIO-NET の商品分類等による検索・集計と事例の一部を閲覧するためのシステム。
23		消費者判例情報検索システム	国民生活センターが収集した消費者問題に関する裁判例と、消費者判例情報評価委員会の解説を付した裁判例を検索、閲覧するためのシステム。
24		医療機関ネットワークシステム	参画医療機関から収集した危害情報を蓄積するためのシステム。
25		PIO-ALERT	消費生活情報早期警戒システムの愛称で、早期警戒指標の提供と統計機能の提供を目的として構築された。次期 PIO-NET では、PIO-ALERT が有する機能のうち、急増指標と特商法指標に係る機能のみ実装する。

2.4 対象業務の概要

消費者と事業者との間で生じる消費生活に関するトラブルについての苦情相談受け付けやあっせん、情報の収集・提供などの事務は、消費者安全法第8条において、消費者にとって身近な行政主体である市町村及び都道府県が実施する自治事務として整理されている。また、各地方公共団体には、消費生活相談業務を行う組織として、消費生活センター等が設置されている。

平成21年度からの3年間で、消費生活センターは220箇所増加し、721箇所に、また、消費生活センター等を含む相談窓口を設置している地方公共団体数は228箇所増加し、1,603箇所になるとともに、相談員も555名増員され、3,355名になっている(いずれも平成24年4月1日現在)。

相談業務においては、相談者への対応が第一であり、電話で相談を受ける場合、聞き取りに集中しながら、内容の把握に努めている。そのため、手書きでメモをとりながら相談を受けている相談員が多く、聞き取った内容を整理した後に、PIO-NET 端末を使用して相談情報が入力され、地方公共団体内の決裁を

経て、PIO-NET へ登録されている。また、電話での相談受付終了後、メモの内容を整理した上で、PIO-NET 端末を使用してデータ入力するための時間は、相談内容によって異なるが、概ね 10～20 分程度である。また、現行の業務・システムの調査・分析により確認した 9 箇所の消費生活センター等においては、相談員 1 人が 1 日に受ける新規の相談件数は、平均 3～4 件程度である。

2.5 次期 PIO-NET の全体概要

本業務における情報システムの全体概要を、図 2-1 に示す。

次期 PIO-NET は、PIO-NET の刷新に際して、これまで別システムとして稼動していた PIO-ALERT、個人情報保護 DB、消費者行政フォーラム及び統合認証管理システムを必要な機能に絞り込んだ上で次期 PIO-NET として統合された。PIO-ALERT の機能は集計サブシステムの機能の一部として、個人情報保護 DB の機能は登録サブシステム及び検索サブシステムの機能の一部として実現されている。

また、これまで導入時期により 2 つの回線事業者と契約している専用回線について、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合された。

消費生活センター等に対しては、これまでと同様に PIO-NET 端末及び専用回線の配備を行うが、配備基準の見直しを行い、年間相談件数が少ない消費生活センター等については、LGWAN を通じて地方公共団体の業務端末を用いて PIO-NET の閲覧機能のみを提供することとした。

また、以下のシステムは、次期 PIO-NET の対象外であるが、次期 PIO-NET とデータ連携するなど、密接に関連していることから、本業務を行う際には留意すること。

- ①消費生活相談データベース
- ②事故情報データバンクシステム
- ③消費者判例情報検索システム

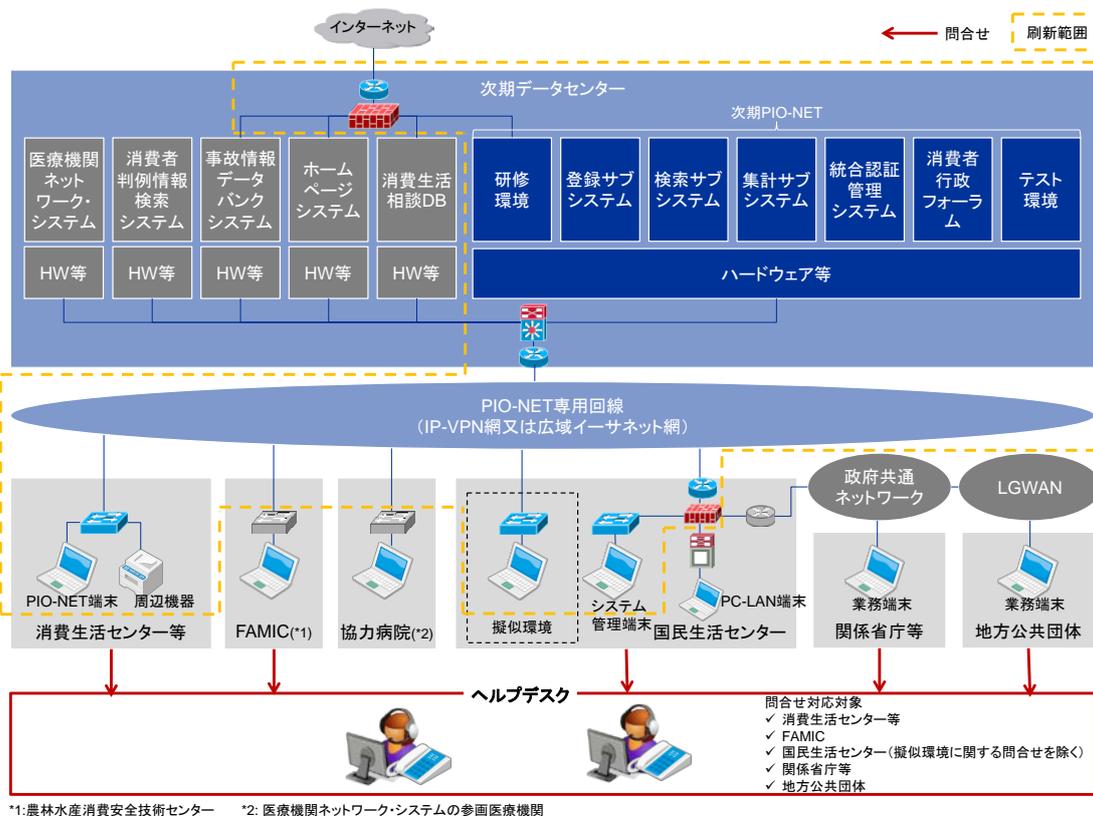


図 2-1 次期 PIO-NET の全体概要

2.6 作業内容

2.6.1 作業範囲

本書で定義される作業範囲は、ヘルプデスク業務である。本業務の受託事業者の問合せ対応対象は、図 2-1 に示すとおり消費生活センター等、FAMIC、国民生活センター、関係省庁等、地方公共団体とし、協力病院からの問合せ及び国民生活センターからの擬似環境に関する問合せは対象外とする。また、問合せ内容は、次期 PIO-NET 利用に係るものとし、医療機関ネットワーク・システム等の他システムに関する問合せは対象外とする。次期 PIO-NET のテスト環境に関する問合せについても対象外とする。

2.7 契約期間

契約期間は、別途定める平成 27 年度の契約開始日より、平成 32 年 9 月 30 日までとする。

2.8 納入成果物

(1) 納入成果物

表 2-2 に示す納入成果物を指定する期日までに提出すること。

表 2-2 納入成果物一覧

No.	成果物名	本書における主な該当記載箇所	納入期日
1	プロジェクト計画書	5 プロジェクト管理要件	契約締結日より 7 日以内
2	進捗管理関連資料	5 プロジェクト管理要件	随時
3	ヘルプデスク運用計画書	3 運用要件	平成 27 年 8 月末
4	ヘルプデスク運用手順書	3 運用要件	平成 27 年 9 月末
5	サービスレベル定義書	3 運用要件	平成 27 年 9 月末
6	月次業務実施報告書	3 運用要件	毎月月末
7	年間業務実績報告書	3 運用要件	毎年度末

(2) 納入方法

- ① 納入成果物は紙媒体及び電子媒体により作成し、紙媒体及び電子媒体は正・副各 1 部を納入すること。
- ② 紙媒体による納入について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格 A 列 4 番とするが、必要に応じて日本工業規格 A 列 3 番を使用すること。
- ③ 電子媒体による納入について、文書、図画等は「Microsoft Word 2010」、「Microsoft Excel 2010」または「Microsoft PowerPoint 2010」のファイル形式で作成し、必要に応じて PDF 形式で納入すること。
- ④ 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和 27 年 4 月 4 日内閣閣甲第 16 号内閣官房長官依命通知）」を参考にすること。
- ⑤ 情報処理に関連する用語の表記については、日本工業規格（JIS）の規定を参考にすること。

(3) 納入場所

原則として、納入成果物は次の場所において引き渡しを行うこと。ただし、国民生活センターが納入場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22 独立行政法人国民生活センター6 階 情報管理部

2.9 全体スケジュール

PIO-NET の刷新に係る全体スケジュールを図 2-2 に示す。次期 PIO-NET の稼働開始は、平成 27 年 10 月を予定している。

スケジュールについては、本業務を受託後、国民生活センターと協議の上で確定するものとする。なお、国民生活センター等の関係者によるレビューに必要な期間等も考慮した、現実的なスケジュールを提案すること。

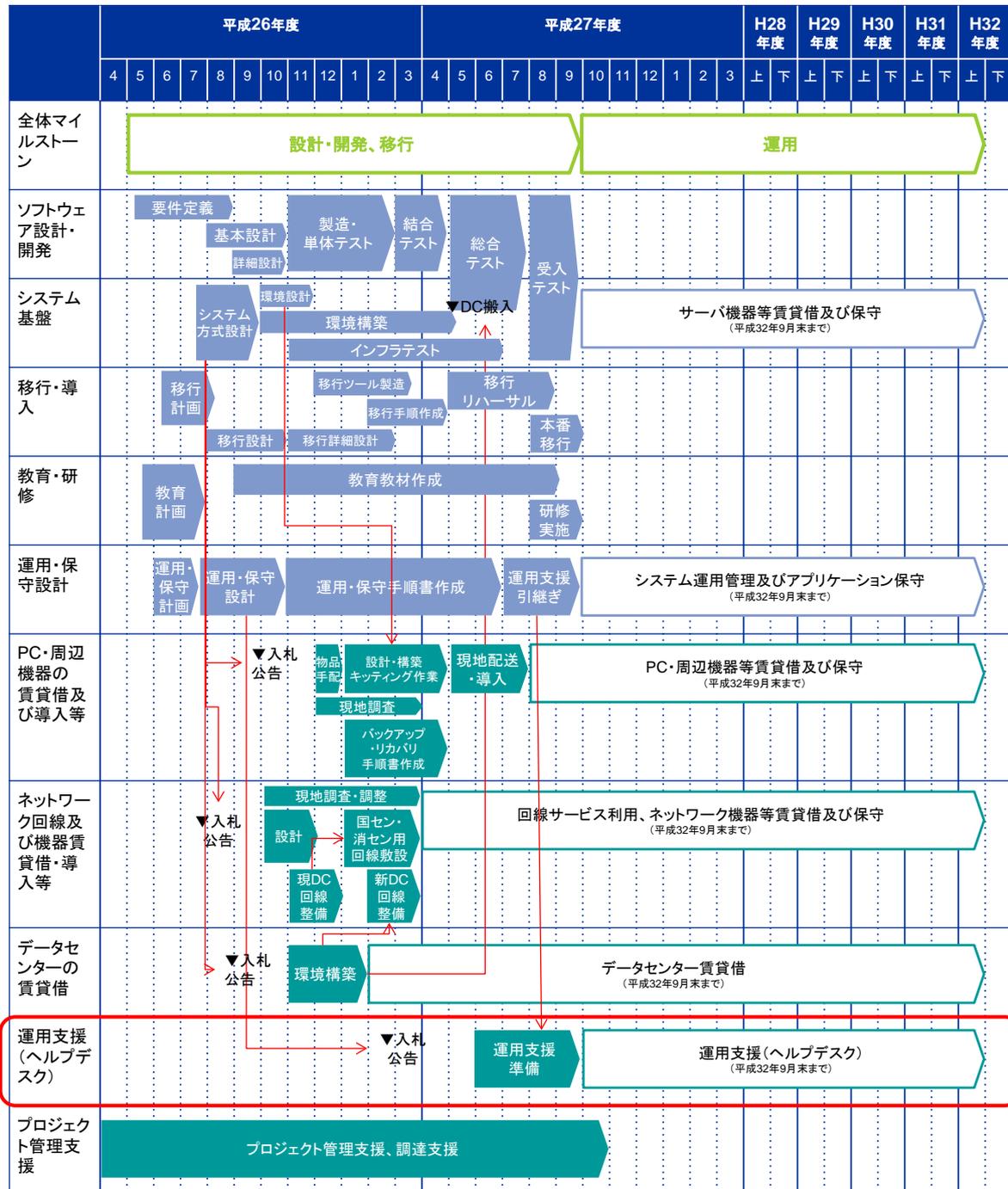


図 2-2 PIO-NET 刷新に係る全体スケジュール

3 運用要件

本業務の受託事業者は、全国からのシステムの利用方法や各種次期 PIO-NET に係わる問合せに対応するためのヘルプデスクを設置し、電話、FAX 及び E-mail による問合せに対応したヘルプデスク業務を行う。

3.1 前提条件

3.1.1 運用時間

次期 PIO-NET のシステム運用時間は、原則 24 時間（365 日）とする。

3.1.2 運用支援対象

次期 PIO-NET の運用支援対象は、国民生活センター、消費生活センター等、中央省庁等に分けられる。なお、消費生活センター等は、全国の消費生活センター等のうち、次期 PIO-NET 端末が配備された拠点及び LGWAN を通してアクセスされる拠点を想定している。その詳細は別紙 1「現行施設一覧」を参照すること。なお、今後の消費者行政等の動向により、次期 PIO-NET 端末が配備されるセンターが増減する可能性があるため、それを考慮したプロジェクト計画書及びヘルプデスク運用計画書を作成すること。

3.2 ヘルプデスク運用計画

本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した運用・保守計画書に基づき、本業務のサービス開始までに、サービス開始後のヘルプデスク業務運用について、ヘルプデスク運用計画書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。以下にヘルプデスク運用計画書の内容（案）を示す。

- ① 実施体制
- ② 会議体
- ③ 要員計画（サービス提供期間中）
- ④ 計画の改定手順及び変更管理手順

3.3 ヘルプデスク運用手順策定

本業務の受託事業者は、本業務を適正かつ円滑に遂行できるよう構築事業者が作成した運用・保守手順書に基づき、本業務の開始日までに運用等支援業務に関して必要となる引継ぎを受けること。当該引継ぎ内容については、国民生活センターにて実施状況の確認を行うこととする。また、本業務の開始日までに運用・保守手順書に基づき、本業務の受託事業者が実施すべき作業や事業者間における連絡等の手順を示したヘルプデスク運用手順書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

3.3.1 サービスレベル

次期 PIO-NET の運用品質は、原則的に国民生活センターと本業務の受託事業者との間で合意し、締結されたサービス水準合意（Service Level Agreement：以下「SLA」と略す。）によって計測される事とする。

SLA の締結に先立ち、本調達の応札事業者は、提案時に以下に挙げる要件に基づく SLA 案を提示すること。国民生活センターは、本業務の受託事業者が提示した SLA 案を基に、国民生活センターが求めるサービス事項やサービス水準を提示し、国民生活センターが求める SLA 案を作成する。本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した SLA 案に基づき、サービスレベル定義書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

国民生活センターと本業務の受託事業者は、それらの SLA を基に協議を行い、合意された内容をもって運用業務を実施する。SLA の運用にあたっては、下記のとおり PDCA サイクルを回すこと。

- ① 本業務を実施するにあたり、サービス水準は、原則として数値化ができる客観的な指標にて設定すること。ただし、定量化が困難な事項については、その理由を示すこと。それらの項目については達成度評価等の別途評価を行うものとし、評価指標や評価方法等については国民生活センターと本業務の受託事業者の両方で協議の上設定すること。
- ② 想定している利用者数や端末数など、SLAの各項目に設けた水準の前提条件や環境を明らかにすること。
- ③ SLA案の各項目について、国民生活センター及び本業務の受託事業者が実施する作業や責任等について具体的に示すこと。
- ④ SLA案では表 3-1 に挙げる項目を参考とすること。表 3-1 に挙げる項目以外にも案がある場合は、別途提案すること。

表 3-1 SLA 案

分類	項目	SLA 項目 (案)	SLA 要求水準 (案)
利用者の業務利用や満足度にかかわるもの	利用者対応	ヘルプデスク業務稼働率	100%
		ヘルプデスク問い合わせ時の一次回答率	85%以上 ※1
		ヘルプデスク正式回答率	60 分以内 80%以上 ※2

※1 一回の応答で完了した問合せが、問合せ全体の 85%以上であること。

※2 利用者の問合せに対して、60 分以内に回答をすべて完了した件数が、問合せ全体の 80%以上であること。

○ SLAに係る免責事項

以下の場合、SLAの適用外とする。

- (1) 本業務の受託事業者の瑕疵(かし)によらずヘルプデスク業務が行えない場合
- (2) 国民生活センター及び本業務の受託事業者双方の協議の上で計測の除外とした場合

- ⑤ 締結された SLA に基づいて運用した結果、国民生活センター又は本業務の受託事業者が、SLA 項目の実効性が低い、もしくは実行が困難であると判断した場合、相手方にその旨を通知した上で再度協議を行い、その水準の見直しを行うこと。見直しの頻度は年 2 回とする。

3.3.2 ヘルプデスクの設置

次期 PIO-NET の運用に際しては、利用者からの各種問合せに対応する受付窓口を開設し、ITIL¹に準拠した「インシデント管理」「問題管理」の運用プロセスを実施すること。

次期 PIO-NET のヘルプデスクに係る要件を表 3-2 に示す。

表 3-2 次期 PIO-NET のヘルプデスク要件

No.	項目	要件
1	受付時間	8:30~17:30(土日祝日、年末年始 12/29-1/3 は除く)
2	受付件数	月平均 323 件 ※平成 22 年 10 月から平成 26 年 5 月で月間受付数が最大月で 603 件、最小月で 174 件、月平均 323 件(システム安定稼働時)
3	平均応答率	90%以上
4	平均処理時間	10 分以内

¹ IT サービスマネジメントのベストプラクティスをまとめた、公開されたフレームワーク。

(1) ヘルプデスク機能

ヘルプデスクの機能は以下のとおりである。本業務の受託事業者は、下記機能で作成した記録や履歴、FAQやナレッジ共有資料等について、国民生活センターの要求に応じて提出すること。

- ① 利用者からの問合せ等のインシデント受付及びその記録（コールログ）
- ② 過去に発生したインシデントの原因や対応等の記録や履歴の管理
- ③ インシデントの集計及び報告
- ④ 緊急連絡及び報告
- ⑤ 各受託事業者との障害受付時及び障害調査時における連携
- ⑥ マニュアルやFAQの作成・更新及びナレッジ共有

(2) ヘルプデスク業務

本業務の受託事業者は、以下のヘルプデスク業務を行うこと。

- ① 各消費生活センター等との対応履歴について、対応日時、対応分類、対応内容等の履歴を記録すること。
- ② 問合せの受付がFAXやE-mailの場合も、回答は電話にて行うこと。E-mailで受け付けた問合せは電話回答後、完了の旨をE-mailで返信すること。
- ③ 呼量予測に基づいて適切な要員配置及び計画を実施すること。
- ④ ヘルプデスクへの問い合わせ件数・内容等について取りまとめ、国民生活センターに対して月次報告を実施すること。報告内容、範囲等については別途国民生活センターと協議の上、決定すること。
- ⑤ 問い合わせ対応においてクレームに発展し、収束見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問い合わせが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、本業務の受託事業者は、ヘルプデスク業務及び提供サービスに対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問い合わせの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について国民生活センターに報告を行うこと。なお、以下のようなマトリクス等に基づいて優先順位を設定する想定をしているが、本業務の受託事業者において別案がある場合には、適宜提案して構わない。

		影響度		
		高	中	低
緊急度	高	1	2	3
	中	2	3	4
	低	3	4	5

優先順位	優先順位の目安
1	平日／休日を問わず、即時報告が必要
2	営業日当日中の報告が必要
3	48時間以内の報告が必要
4	120時間以内の報告が必要
5	月次報告の一部としての報告が可能

- ⑥ 常に対応状況のステータス管理を行い、未完了のものについて適切に対処すること。
- ⑦ 各消費生活センター等に対するヘルプデスク業務のサービス、品質向上を図り、必要に応じて改善提案を実施すること。
- ⑧ ヘルプデスク運用に当たって必要となる月次報告、各種調整等を目的とした打合せを国民生活センターと実施すること。
- ⑨ ヘルプデスク運用に当たって必要となる事項をヘルプデスク運用手順書に反映すること。
- ⑩ ヘルプデスク運用の継続的改善のため、適宜ヘルプデスク運用手順書の記載内容を見直し、必要に応じて改定すること。改定を要する場合には、事前に改定内容について国民生活センターに説明し、承認を得ること。また、改定版のヘルプデスク運用手順書を国民生活センターに提出すること。なお、構築事業者では、必要に応じて基となる運用・保守手順書の改定を行う。

(3) ヘルプデスク設備

【構造及び設備】

- ① 一般的な事務室として必要な照明、電源、空調、OA用配線の設備、十分な床荷重及び防災設備等

を有すること。

- ② 電話、FAX 及び E-mail での問合せ対応に必要な電話機、FAX 機及びパソコンについて用意すること。電話機、FAX 機は、回線数分用意し、パソコンは対応する人数分用意すること。用意するパソコンの推奨要件を以下に示す。

表 3-3 ヘルプデスク業務端末の推奨要件

要件	区分	要件内容
ソフトウェア要件	OS	Windows 8.1 Pro 64 ビット版 又は Windows 7 SP1 Pro 32/64 ビット版
	オフィススイート	Microsoft Office Standard 2010 SP2 (Word, Excel, PowerPoint)
	関連ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB ブラウザ (Internet Explorer 11) ・PDF を表示・印刷するソフト (Adobe Reader XI 以上) ・圧縮ツール (参考 Lhaforge. : フリー)

- ③ 事務机、キャビネット、コピー機その他、ヘルプデスク運用上必要な什器・備品を備えること。キャビネットは、国民生活センターが貸与した書類及び電子媒体等を格納するため、施錠可能とすること。
- ④ パーテーションによって、他の事務室と分けられ、相互に遮音されていること。
- ⑤ その他、静謐さ、清潔さ等能率的かつ健康的な執務が可能な事務室としての執務環境であること。

【セキュリティ】

- ① 事務室は、施錠付き扉を設置し、専用 ID カード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止すること。なお、入退室管理データの保管期間は、3 ヶ月程度を想定している。
- ② ヘルプデスクに勤務する者は常に顔写真付きの ID カードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用すること。
- ③ ヘルプデスクに勤務する者以外（構築事業者等）の者が入室する際は、事前に国民生活センターと本業務の受託事業者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。

【電話、FAX、E-mail 及びインターネットに係る回線】

- ① ヘルプデスクの運用に当たって必要となる電話、FAX、E-mail 及びインターネット（次期 PIO-NET 研修環境への接続用）に係る回線の本数を国民生活センターと協議し、本業務の受託事業者において用意すること。なお、回線名義は本業務の受託事業者とし、契約料等の初期費用、基本料や通話料・通信料等のランニング費用は本業務の受託事業者において負担すること。
- ② 問合せ受付用に全国共通番号（専用の電話番号、FAX 番号）を取得し、料金指定サービスにより発信者の料金負担を全国一律の市内料金とすること。また、E-mail での問合せ受付用に共通の E-mail アドレスを準備すること。
- ③ 交換機及びその他回線引き込みに必要な設備を用意すること。
- ④ 電話番号、FAX 番号、E-mail アドレスを決定する際には、国民生活センターの承認を得ること。

3.4 ヘルプデスク運用引継ぎ

本業務の受託事業者は、構築事業者が取りまとめた「引継ぎ資料」に基づき、構築事業者からヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを受けること。国民生活センターは、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本業務の受託事業者及び現行の受託事業者に対して必要な協力を行い、引継ぎ内容について確認を行うものとする。引継ぎ期間は 2 ヶ月程度を想定しており、それまでに作成された成果物の内容やプロジェクト経緯などを双方の担当者同士で確認すること。

また、次期運用等支援事業者に対して、本業務の受託事業者は「引継ぎ資料」を取りまとめ、引継ぎ内容について国民生活センターの承認を得た上で、ヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを行うこと。

4 作業の体制及び方法

4.1 作業体制

(1) 本業務全体の作業体制

本業務の実施における作業体制は図 4-1 に示すとおりである。

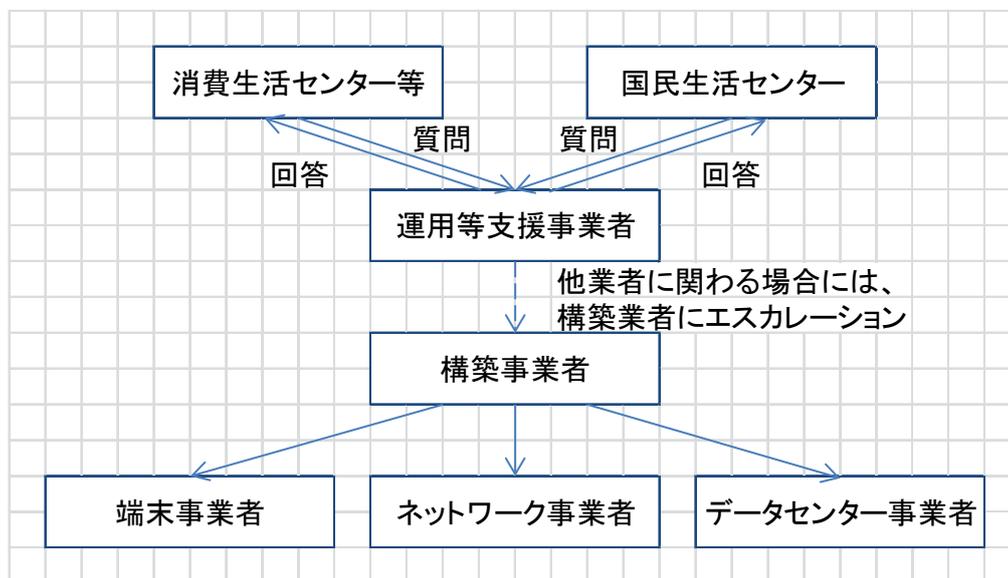


図 4-1 本業務全体の作業体制

表 4-1 要員の説明

No.	組織	説明
1	消費生活センター等	次期 PIO-NET の利用者
2	国民生活センター	次期 PIO-NET の利用者
3	運用等支援事業者	利用者からの問合せを受ける者
4	構築事業者	次期 PIO-NET の運用・保守を実施する者
5	ネットワーク事業者	次期 PIO-NET 専用回線を提供する事業者
6	端末事業者	次期 PIO-NET 端末を提供する事業者
7	データセンター事業者	次期 PIO-NET を設置するデータセンターを提供する事業者

表 4-2 各要員の主な役割

No.	組織	要員	作業分類	主な役割
1	消費生活センター等	利用者	通常運用	次期 PIO-NET の業務を実施する。
ヘルプデスクに問合せを行う。				
障害対応			トラブル発生時、ヘルプデスクに問合せを行う。	
4	国民生活センター	システム管理者	通常運用	運用管理者に運用作業依頼を行う。
5				維持管理者に問合せを行う。
6				アカウントの追加、変更、削除等を承認する。

No.	組織	要員	作業分類	主な役割	
7	運用等支援事業者	ヘルプデスク	障害対応	マスタデータ等の追加、変更、削除等を維持管理者に依頼する。	
8				国民生活センター職員からのトラブル報告を受け付け、運用管理者へ連絡する。	
9				構築事業者の障害対応等の作業内容を確認、最終承認を行う。	
10				運用・保守作業報告会を開催し、構築事業者から定期的に報告を受ける。	
11				ヘルプデスクから定期的に報告を受ける。	
12			通常運用	利用者からの問合せ（電話、FAX、E-mail）を受け付け、回答を行う。	
13				問合せの回答が難しい場合は、維持管理者へエスカレーションを行う。 ※内容切り分けが可能であれば、他事業者へのエスカレーションを行う。	
14				問合せ内容（インシデント）の管理を行う。	
15				手順書やFAQの作成、更新、及びナレッジ共有を行う。	
16				障害対応	利用者からのトラブル報告（電話、FAX、E-mail）を受け付け、回答を行う。
17					トラブル対応が難しい場合は、維持管理者へエスカレーションを行う。 ※内容切り分けが可能であれば、他事業者へのエスカレーションを行う。
18	トラブル内容（インシデント）の管理を行う。				
19	定期報告	システム管理者に対して、定期的にインシデントの報告を行う。			
20	構築事業者	運用管理者		通常運用	サービスレベル計測を行う。
21					SLA内容の見直しを行う。
22			備品・消耗品を台帳管理する。		
23			各種システム資源を台帳などで管理する。		
24			運用オペレータの体制管理を行う。		
25			運用オペレータへの作業指示・結果確認を行う。		
26			作業による入退室を台帳管理する。		
27			キャパシティやパフォーマンスに関するデータを分析する。		
28			障害対応	トラブル対応作業の詳細報告を受け、作業内容の承認を行う。	
29				承認を行った作業について、作業進捗の管理を行う。	
30				トラブル対応後にシステム管理者へのトラブル対応結果報告を行う。	
31			定期報告	定期的に運用・保守作業報告会を開催し、SLA遵守状況、運用作業やトラブル対応作業の作業実績報告等を実施する。	
32			維持管理者	通常運用	問合せ（電話、FAX、E-mail）を受け付け、回答を行う。 ※利用者からの問合せで、リモートアクセスによる対応が必要な場合は、ヘルプデスクをスキップし、直接利用者とやりとりする。
33					HW/SWに関する問合せについては、HW/SW保守者への問合せを行う。
34	他事業者に関する問合せについては、その事業者への問合せを行う。				
35	アカウント、マスタデータ等の追加、変更、削除等を実施する。				
36	保守作業	アプリケーション改修案件の調整、及び改修を行う。			
37		一時的にジョブの登録内容を変更する。			
38		パッチ情報やバージョンアップ情報の提供等、HW/SW保守を行う。			
39		備品・消耗品の交換と補給を行う。			
40	システムアカウントの管理をする。				
41	必要に応じて、パフォーマンスチューニングを行う。				
42	バックアップ・リストアやシステム縮退の訓練を行う。				

No.	組織	要員	作業分類	主な役割		
43			障害対応	運用期間終了後、撤去と廃棄を行う。		
44				運用期間終了する前に、新たなシステムへの移行支援を行う。		
45				運用管理者からトラブル対応依頼を受け、トラブル対応を行う。		
46				HW/SWに関するトラブル時には、HW/SW 保守者との連携を行う。		
47				他事業者に関するトラブル時には、その事業者との連携を行う。		
48				作業結果をシステム管理者に報告する。		
49				定期的な運用・保守作業報告会を開催し、保守作業の作業実績報告等を実施する。		
50				運用オペレータ	通常運用	監視ツールにてシステム監視を行い、障害発生を随時検知する。
51						監視ツールの結果確認など定期的に作業する。
52			依頼や問合せに基づき、本番データ抽出やリストアを行う。			
53			作業結果を運用管理者に報告する。			
54			障害対応	障害対応	トラブル連絡（電話、FAX、E-mail）を受け付け、回答を行う。	
55					トラブル対応の作業結果報告を行う。	
56					トラブル対応が難解である場合は、運用管理者にエスカレーションを行う。	
57					作業結果を運用管理者に報告する。	
58			HW/SW 保守者	保守作業	維持管理者から問合せを受け、回答する。	
59					障害対応	維持管理者からの依頼を受け、連携して対応する。 必要に応じて、オンサイト対応を行う。
60						維持管理者への作業結果の報告を行う。
61			ネットワーク事業者	-	通常運用	問合せを受け、回答する。
62	障害対応	トラブル対応依頼を受け、調査し、対応結果を回答する。				
63	端末事業者	-	通常運用	問合せを受け、回答する。		
64			次期 PIO-NET 端末を配備、撤去する。			
65			障害対応	トラブル対応依頼を受け、調査し、対応結果を回答する。		
66	データセンター事業者	-	通常運用	問合せを受け、回答する。		
67			バックアップテープを交換し、遠隔地へ保管する。			
68			障害対応	トラブル対応依頼を受け、調査し、対応結果を回答する。		

- ① 図 4-1 に記載された他の委託事業者と緊密な連携をとり、常に相互に最新の情報を共有すること。
- ② 各種の報告書、作業マニュアル、問合せ等に関する受付・受付管理簿等を作成し、定められた時期や期間に国民生活センターに提出すること。なお、提出する時点や時期等については、契約を行う際に国民生活センターと協議することとする。
- ③ 本業務の受託事業者は、上記②で求める文書や、その他報告や問題解決に関する書類等について、時期や期間を問わず、国民生活センターの求めに応じ、速やかにそれら文書や書類を提出すること。
- ④ システム監査や検査等への対応として、必要に応じて、資料の提示やヒアリング対応、質問に対する回答や指摘事項に対して協力すること。
- ⑤ 本調達仕様書に記載のない細部事項、業務上の問題点等については、国民生活センターの指定する職員と協議し、その指示に従うこと。

(2) 作業環境

本業務を実施する作業場所や設備は、本業務の受託事業者において用意すること。ただし、「5.4 会議体」に示す会議体については、原則として国民生活センターにおいて会議室を用意して実施する。

5 プロジェクト管理要件

本業務に係るプロジェクト管理は、原則的に「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」（2006年3月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）及びPMBOK（Project Management Body of Knowledge）等の体系化されたプロジェクト管理基準を踏まえ、以下に示す要件に留意して行うこと。

5.1 プロジェクト計画

本業務の受託事業者は、以下に述べる進捗管理、会議体、コミュニケーション管理、品質管理、リスク管理等について、受託後速やかに計画を定めてプロジェクト計画書に整理し、国民生活センターの承認を受けること。

5.2 スコープ

- ① 本業務及び本業務で開発するシステムの目的、受託する業務の範囲についての理解をプロジェクト計画書に明示すること。
- ② プロジェクト計画書に明示した目的及び業務範囲は、プロジェクトの進行に従い変更を要する可能性が生じた場合は、「5.8 変更管理」に則り、国民生活センターと協議を行い、両者で合意した対応を取ることを。

5.3 進捗管理

- ① プロジェクト計画書作成時点においては、全工程の作業が把握可能なレベルまで掘り下げて、概略のWBS（Work Breakdown Structure）を作成し、プロジェクト計画書の別添として明示すること。
- ② 各工程開始前までに、当該局面の各作業項目（WBS項目）を5人日程度（最長でも10人日程度）の単位まで詳細化すること。詳細化に際しては、WBSの管理しやすさや国民生活センターへの説明のしやすさ等を鑑み、作業の粒度、プロジェクトの進捗段階、作業分野に合わせて適宜必要部分を別資料として詳細化する等、工夫すること。
- ③ WBS上の各タスクについて、開始基準、完了基準及び進捗を定量的に測定する方法を定義すること。
- ④ WBSの各タスクと成果物との関係を明確にするため、各タスクと「2.8 納入成果物」に示す各種成果物との紐付けをWBSに明示すること。
- ⑤ 進捗状況は、原則週次で国民生活センターに報告すること。進捗報告の際は、進捗状況の概略を整理した進捗報告書を提示すること。
- ⑥ スケジュール変更が必要となった場合は、変更内容、変更理由、変更に伴う影響を報告し、国民生活センターに承認を得ること。

5.4 会議体

- ① 表 5-1 に示す会議体を主催又は会議体に参加すること。また、プロジェクト計画書にて会議体の名称、目的、開催日時又は開催頻度、参加者及び開催場所等の詳細を国民生活センターに提案し、両者で合意した会議体を運営すること。
- ② 会議のアジェンダは3営業日前までに関係者に示すこと。
- ③ 資料の確認に時間を要するものについては、会議開催日前に資料を事前送付し、事前に資料を確認する時間を確保すること。
- ④ PIO-NET 刷新に係る関係事業者が主催する会議体について、必要に応じて会議体に参加し、必要な資料作成、情報提供等の支援を行うこと。
- ⑤ 表 5-1 に示す会議体とは別に、国民生活センターと協議・検討が必要な事項がある場合は、適宜国民生活センターに会議を提案し、調整を図ること。

- ⑥ 現場訪問等を除く通常の会議の実施場所は、原則として国民生活センター東京事務所とする。
- ⑦ 月次会議のみ平成 32 年 9 月 30 日まで行うこととし、その他の会議体については平成 27 年 9 月末までとする。

表 5-1 会議体一覧

No.	会議体	概要	主催者	開催頻度
1	プロジェクトキックオフ会議	本業務の受託事業者が、国民生活センター及び関係者に本業務に係るプロジェクト計画書及び業務実施計画書の内容を報告する。	本業務の受託事業者	プロジェクト開始時
2	全体進捗管理会議	PIO-NET 刷新に係る関係事業者(本業務の受託事業者を含む。)が、国民生活センター及び関係者に各工程の進捗状況や重大な問題・課題に関する対応状況等を報告する。	国民生活センター、プロジェクト管理支援事業者	隔週又は月 1 回
3	定例進捗会議	本業務の受託事業者が、国民生活センター及び関係者に本業務の進捗状況、課題管理、リスク管理、品質管理等のプロジェクト管理全般の対応状況を報告する。	本業務の受託事業者	隔週
4	月次会議	本業務の受託事業者が、国民生活センター及び関係者に本業務に係る重要な課題、リスク、変更要求等について報告し、必要な対応方針の意思決定を行う。	本業務の受託事業者	月 1 回
5	検討会議	本業務の受託事業者が、国民生活センター及び関係者に検討内容や各種計画書等の内容の確認を行う。	本業務の受託事業者	必要に応じて随時

5.5 議事録

- ① 「5.4 会議体」に示す会議体のうち本業務の受託事業者が主催する会議体、及び国民生活センターが同席する本業務に係る各種会議については、全て決定事項及び経緯を記した議事録を作成すること。
- ② 議事録は原則会議開催後 2 営業日以内に関係者に提出し、国民生活センターの承認を受けること。

5.6 コミュニケーション管理

- ① 国民生活センターとの連絡窓口を定め、連絡先とともにプロジェクト計画書に明記すること。ただし、コミュニケーション経路の複雑化とミスコミュニケーションを防ぐため、連絡窓口担当者は必要最低限に抑えること。
- ② 本業務受託後、PIO-NET 刷新に係る関係事業者とコミュニケーションを取る必要がある場合は、その旨を国民生活センターに申し出た上で、連絡方法、連絡窓口等について協議すること。
- ③ 本業務において、国民生活センターを含めずに関係事業者と会議を実施する場合は、その議題等について事前に国民生活センターに通知し、参加の有無を確認すること。
- ④ 運用支援準備期間中、平日 9:00～18:00 まで常に連絡が可能な窓口を用意すること。
- ⑤ コミュニケーション管理を円滑に進める方法をプロジェクト計画書にて提案し、国民生活センターの承認を受けること。

5.7 品質管理

- ① 全ての成果物に対して、目的の品質が確保できているかを確認するため、本業務の受託事業者内部で複数回レビューを実施する等の措置を取ること。
- ② 本業務の受託事業者は、国民生活センターの要請に応じてレビューに対応すること。レビューへの対応期限は、原則として国民生活センターの要請から1週間以内とし、指定された箇所の意図、処理の説明等を行い、改善や誤り等の指摘を受けた場合には、品質を向上させるよう指摘箇所を是正すること。
- ③ 上記の他に、国民生活センターが、本業務の適正な実施のため必要があると判断する場合は、国民生活センターの要請に応じて成果物の品質について報告を行うこと。また、国民生活センターが、成果物の品質について問題があると判断する場合は、是正要求に応じること。

5.8 変更管理

- ① 本業務の実施計画に対して、重要なマイルストーン、工数の増減、要件の変更に伴う著しい変更が生じた際の変更管理を行うこと。
- ② 変更管理は、変更対象、影響範囲に応じて分類し、変更の状況について定期的に国民生活センターに報告すること。
- ③ 著しい変更は、変更管理表により起票し、変更の状況、実施有無、変更内容等について証跡を残すこと。
- ④ プロジェクト計画書において、変更管理の実施手順及び様式を定めること。

5.9 課題管理

- ① 本業務で発生した課題事項を一覧化し、課題管理を行うこと。また、各課題は、原因となったWBSと関連付けて管理すること。
- ② 各課題は、課題区分、影響範囲、対応優先度に応じて分類し、各課題の対応状況について定期的に国民生活センターに報告すること。
- ③ 課題解決のための対応は、To-Doリストに抽出して実行管理すること。
- ④ 課題対応状況の報告は、対応の推移がわかるように行うこと。
- ⑤ プロジェクト計画書において、課題管理の実施手順及び様式を定めること。

5.10 リスク管理

- ① 本業務の実施計画の阻害要因となり得る事項をリスクとして識別して各リスクが顕在化した場合の影響を評価し、各リスクが顕在化しないよう、又は万が一顕在化した場合に影響を最小限に留めることができるよう対応策を整理し、追跡管理すること。
- ② リスクとして識別した事項を一覧化し、リスクレベル、リスク区分、影響範囲に応じて分類し、各リスクの対応状況について、リスク要因と推定されるWBSと対応付けて定期的に国民生活センターに報告すること。
- ③ 万が一リスクが顕在化した場合は課題管理対象とし、当該リスクのリスク管理を完了させること。
- ④ リスク対応状況の報告は、対応の推移がわかるように行うこと。
- ⑤ プロジェクト計画書において、リスク管理の実施手順及び様式を定めること。

5.11 Q&A 管理

- ① PIO-NET 刷新に係る関係事業者間で発生した質問に対する回答管理を行うこと。関係事業者以外の

関係者（国民生活センター、関係省庁、消費生活センター等）についても、必要に応じて管理対象とすること。

- ② Q&A は、起票者、Q&A 先、対象区分、対応優先度、影響範囲に応じて分類し、Q&A の対応状況について定期的に国民生活センターに報告すること。
- ③ プロジェクト計画書において、Q&A 管理の実施手順、様式を定めること。

5.12 To-Do 管理

- ① 課題管理、リスク管理、品質管理等に関連する実施項目について一元管理すること。
- ② To-Do は、内容、対象区分、担当者に応じて分類し、対応状況と実施結果を定期的に国民生活センターに報告すること。
- ③ プロジェクト計画書において、To-Do 管理の実施手順及び様式を定めること。

5.13 文書管理

- ① 文書標準を作成し、当該標準に従って成果物を作成すること。
- ② 文書管理の対象は、各種計画書、手順書、報告書、議事録、管理表など各工程及びプロジェクト管理において作成する成果物とすること。
- ③ プロジェクト計画書にバージョン管理方法を定めること。

6 応札条件

本業務の受託事業者は、次に掲げる条件を満たすこと。また、応札にあたり、本業務に従事する要員全員の体制図及び実務経歴を提出すること。

6.1 事業者の条件

- ① 本書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、ISO27001/ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）又は事業者を対象としたプライバシーマークを取得していること。
- ② 平成 25・26・27 年度の競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、業者区分が「役務の提供等」で「A」又は「B」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域における資格を有しているものであること。

6.2 入札制限

以下の事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者については、入札に参加することはできない。

(1) 調達仕様書の作成に直接関与した事業者の入札制限

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新に関する最適化計画策定及び調達支援業務」の受託事業者及びその関連事業者は本調達の入札に参加することはできない。

(2) CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者の入札制限

国民生活センターにおける情報化統括責任者（CIO）補佐官及びその支援スタッフ等について、透明性及び公平性を確保するため、CIO 補佐官等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO 補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該 CIO 補佐官等が過去に行ったものを含む。）に、入札に参加することはできない。

7 その他

7.1 検収

- ① 本業務の受託事業者は、納入成果物等について、「2.8 納入成果物」に記載する提出期限までに国民生活センターに内容の説明を実施して検収を受けること。
- ② 検収の結果、納入成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について国民生活センターに説明を行った上で、指定された日時までに再度納入すること。

7.2 瑕疵担保

- ① 本業務の受託事業者は、納入成果物等を最後に納入した日から1年間、瑕疵担保責任を負うものとし、不備又は誤り等（以下「瑕疵」という。）があることが判明した場合には、その瑕疵が国民生活センターの指示によって生じた場合を除き、契約期間終了後においても必要な修正等を行い、指定された日時までに再度納入すること。
- ② 本業務の受託事業者は、納入成果物等の瑕疵が本業務の受託事業者の故意又は重大な過失に基づく場合には、前項の期間にかかわらず、当該瑕疵を発見したときから契約終了時まで、その責任を負うものとする。
- ③ 国民生活センターは、前各項の場合において、瑕疵の修正等とともに、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができる。

7.3 再委託

- ① 本業務の受託事業者は、本書に基づく契約内容について自ら履行するものとし、原則として第三者に委託してはならない。ただし、作業全体に大きな影響を及ぼさない補助的作業及び機械的作業並びに国民生活センターが特別に認める場合については、第三者（「6.2 入札制限」に記載の条件を除く。）に委託することができる。
- ② 作業の一括委託や作業の主たる部分の委託は許されない。また、統括責任者及びプロジェクトマネージャを再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ③ 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、当センター所定の再委託承認申請書を当センターに提出し、あらかじめ承認を受けること。
- ④ 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を国民生活センターに提出し、承認を受けなければならない。
- ⑤ 「4.1 作業体制」に関して、体制図には再委託先も含め、担当者の位置づけ、担当業務を明示すること。特に、本書で作業担当者のスキル要件として述べた事項について、これを満たす担当者として担当業務を示すこと。
- ⑥ 「5.6 コミュニケーション管理」に関して、再委託先についても連絡窓口担当者を定め、プロジェクト管理責任者はこれを把握し、連絡先とともにプロジェクト計画書に明記すること。
- ⑦ 再委託の相手方が再々委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合は、当該複数の段階の再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲を記載した書面を国民生活センターに提出しなければならない。また、本業務の受託事業者は、同書面の内容を変更する必要が生じた場合にも、書面による変更届を遅滞なく国民生活センターに提出しなければならない。
- ⑧ 国民生活センターは、本業務の適正な実施のため必要があると認めるときは、本業務の受託事業者に対し更に本業務の実施体制について書面による報告を求めることができるものとする。本業務の受託事業者は、本業務の実施体制について報告を求められた場合には、速やかに国民生活センターに対して書面により報告しなければならない。
- ⑨ 本業務の受託事業者は③の規定により再委託を行うときは、再委託した相手方の行為について、国民生活センターに対して全ての責任を負わなければならない。なお、⑦の規定により再々委託を行う場合も同様とする。

7.4 知的財産等

- ① 本業務における納入物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、国民生活センターに帰属するものとする。また、国民生活センターは納入物について、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに任意に開示できるものとする。なお、本業務の受託事業者は国民生活センターに対し、一切の著作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。
- ② 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本業務の受託事業者は、当該既存著作物等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きを行うこと。この場合、受託業者は、当該既存著作物の内容について、事前に国民生活センターの承認を得ることとし、国民生活センターは、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- ③ 本業務に係り第三者が有する知的所有権を利用する場合は、本業務の受託事業者の責任において解決すること。

7.5 セキュリティ管理

- ① 本業務に係る業務の実施のため、国民生活センターから提供する情報その他該当業務の実施において知り得た情報については、その秘密を保持し、また当該業務の目的以外に使用しないこと。
- ② 本業務の実施のため、国民生活センターから提供する情報については、複製をしないこと。また、業務終了時に国民生活センターに返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。
- ③ 本業務に係る情報及び情報システム以外の国民生活センターや、関係機関が所管する情報及び情報システムにアクセスしないこと。
- ④ 上記①から③に述べる事項等の情報セキュリティが侵害された、又は侵害される恐れが発生した場合は、速やかに国民生活センターに報告すること。
- ⑤ 本業務の遂行において、本業務の受託事業者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であると国民生活センターが認めた場合は、本業務の受託事業者は国民生活センターの求めに応じ協議を行い、両者で合意の上で、改善を図ること。
- ⑥ 本業務に携わる要員に対しては、情報セキュリティ研修の定期実施を含めて必要な対策をとること。情報セキュリティ研修に要する内容は、システム導入時と運用時で異なるため、それぞれ別途実施すること。
- ⑦ セキュリティへの新たな脅威が発見された場合や、システム変更があった場合は、適宜研修内容を変更し、実施すること。
- ⑧ 貸与データ及び業務によって作成されたデータは、原則的に国民生活センターに承認された作業場所のみでの使用とし、万が一、データの一部であっても他の場所に持ち出す必要がある場合は、あらかじめ書面にて国民生活センターに報告を行い、承認された場所のみとすること。
- ⑨ 各種システムのサーバ機器を格納するデータセンター施設に出入りする場合は、所定の手続きを行うこと。
- ⑩ 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成 26 年度版）」及び国民生活センターの情報セキュリティポリシーを遵守すること。（契約期間中に更新があった場合は、最新版に準拠することとする。）

8 妥当性証明

本書の内容が妥当であることを確認した調達担当課室の長は以下のとおりである。

独立行政法人国民生活センター情報管理部長 窪田美男

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
1	01001	北海道立消費生活センター	○			14	2	○		○			
2	01041	札幌市消費者センター	○			20	2		○			○	
3	01100	函館市消費生活センター		○		4	1	○		○			
4	01101	江差町消費生活相談所		○	LGWAN	LGWAN			○				
5	01102	小樽・北しりべし消費者センター		○		5	1	○		○			
6	01103	岩見沢市消費者センター		○		3	1	○			○		
7	01104	滝川地方消費者センター		○		3	1	○			○		
8	01105	深川地域消費者センター		○		3	1	○		○			
9	01106	旭川市消費生活センター		○		8	1	○			○		
10	01107	名寄市消費生活センター		○		2	1	○			○		
11	01108	富良野市消費生活センター		○		3	1	○		○			
12	01109	留萌地域消費生活センター		○		4	1	○			○		
13	01110	稚内市消費者センター		○		4	1	○			○		
14	01111	北見市消費者相談室		○		4	1	○		○			
15	01112	紋別市消費者センター		○		3	1	○		○			
16	01113	室蘭市消費生活センター		○		5	1	○		○			
17	01114	苫小牧市消費者センター		○		5	1	○		○			
18	01115	浦河町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN					○		
19	01116	帯広市消費生活アドバイスセンター		○		6	1	○		○			
20	01117	釧路市消費生活センター		○		8	1	○			○		
21	01118	根室市消費生活センター		○		2	1	○			○		
22	01150	江別市消費生活相談窓口		○		3	1	○		○			
23	01151	千歳市消費生活相談室		○		3	1	○		○			
24	01152	恵庭市消費生活相談窓口		○		4	1	○		○			
25	01153	北広島市消費生活相談室		○		2	1	○		○			
26	01154	石狩市消費生活相談窓口		○		2	1		○	○			
27	01156	美唄市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN					○		
28	01157	芦別市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN				○			
29	01158	赤平市消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN				○			
30	01159	北海道三笠消費者協会(三笠市消費生活相談窓口)		○		2	1	○			○		
31	01161	歌志内市市民課		○	LGWAN	LGWAN					○		
32	01162	士別地区広域消費生活センター		○		2	1				○		
33	01163	網走市消費者相談室		○		2	1	○		○			
34	01164	登別市消費生活センター		○		3	1	○		○			
35	01165	伊達市市民部市民課		○		2	1	○		○			
36	01254	北斗市消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN				○			
37	01300	北海道檜山郡上ノ国町		○	LGWAN	LGWAN					○		
38	01301	厚沢部町		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
39	01302	乙部町		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
40	01304	せたな町役場		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
41	01305	奥尻町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
42	01308	今金町		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
43	01354	ようてい地域消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
44	01361	岩内消費生活相談センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
45	01366	仁木町役場		○	LGWAN	LGWAN			○			○	
46	01404	上砂川町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN		○			○		
47	01408	月形町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
48	01409	浦臼町役場産業建設課商工観光係		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
49	01416	幌加内町産業課商工観光室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
50	01450	北海道鷹栖町役場		○		2	1	○			○		
51	01455	上川町役場産業経済課商工観光グループ		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
52	01457	美瑛町住民生活課		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
53	01467	美深町住民生活課		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
54	01506	天塩相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
55	01552	中頓別町消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN		○			○		
56	01600	大空町役場		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
57	01602	美幌町消費生活相談窓口		○		3	1	○			○		
58	01604	斜里町消費生活相談所		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
59	01605	清里町役場町民課		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
60	01606	小清水町相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
61	01608	訓子府町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
62	01609	置戸町産業振興課商工観光係		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
63	01611	佐呂間町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
64	01614	遠軽町役場消費相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
65	01617	湧別町商工観光課消費相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
66	01619	滝上町役場林政商工観光課		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
67	01620	興部町		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
68	01621	西興部村		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
69	01622	雄武町消費相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
70	01654	壮瞥町		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
71	01655	白老町消費生活相談窓口		○		2	1	○			○		
72	01700	日高町役場		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
73	01701	平取町役場産業課商工観光係		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
74	01704	新ひだか町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
75	01706	様似町役場消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
76	01750	音更町消費生活センター		○		4	1	○		○			
77	01754	新得町役場住民生活課住民活動係		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
78	01755	清水消費者センター		○		2	1	○		○			
79	01756	芽室町消費生活センター		○		4	1	○			○		
80	01757	中札内村消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
81	01758	更別村消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
82	01760	大樹町消費者相談室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
83	01762	幕別町消費生活相談室		○		4	1	○		○			
84	01765	本別町役場企画振興課		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
85	01766	足寄町役場		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
86	01768	浦幌町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
87	01800	釧路町消費者協会		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
88	01801	厚岸町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
89	01850	別海町役場福祉部町民課		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
90	01851	中標津町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
91	01852	標津町役場		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
92	01853	羅臼町環境生活課環境生活係		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
93	02001	青森県消費生活センターNPO法人青森県消費者協会	○			12	2	○		○			
94	02002	青森県消費生活センター弘前相談室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
95	02003	青森県消費生活センター八戸相談室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
96	02004	青森県消費生活センターむつ相談室		○	LGWAN	LGWAN			○		○		
97	02041	弘前市市民生活センター		○		5	1	○		○			
98	02042	八戸市消費生活センター		○		5	1	○		○			
99	02043	青森市民消費生活センター		○		4	1	○		○			
100	02045	五所川原市商工観光課消費生活相談室		○		3	1		○	○			
101	02046	十和田市消費生活センター		○		3	1		○	○			
102	02048	むつ市消費生活センター		○		2	1		○	○			
103	03001	岩手県立県民生活センター	○			9	1	○		○			
104	03041	盛岡市消費生活センター		○		14	2	○		○			

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)			
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他
105	03051	花巻市生活福祉部市民生活総合相談センター		○	5	1	○		○			
106	03061	北上市消費生活センター		○	5	1	○		○			
107	03071	久慈市消費生活センター		○	4	1	○		○			
108	03081	二戸消費生活センター		○	4	1	○		○			
109	03091	奥州市市民課総合相談室		○	4	1	○		○			
110	03092	奥州市江刺総合支所市民課相談窓口		○	2	1	○		○			
111	03101	滝沢村健康福祉部福祉課生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
112	03111	遠野市消費生活相談窓口		○	3	1		○	○			
113	03121	釜石市消費生活センター		○	4	1	○		○			
114	03131	一関市消費生活センター一関相談室		○	3	1		○	○			
115	03132	一関市消費生活センター千厩相談室		○	3	1		○	○			
116	03151	雫石町役場福祉課		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
117	03161	八幡平市市民課		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
118	03171	大船渡市消費生活センター		○	3	1	○			○		
119	03181	宮古市消費生活センター		○	3	1		○	○			
120	04001	宮城県消費生活センター	○		16	2	○		○			
121	04002	宮城県北部地方振興事務所県民サービスセンター		○	3	1	○		○			
122	04003	宮城県東部地方振興事務所県民サービスセンター		○	3	1	○		○			
123	04004	宮城県大河原地方振興事務所県民サービスセンター		○	3	1	○		○			
124	04005	宮城県東部地方振興事務所登米地域事務所県民サービスセンター		○	3	1	○			○		
125	04006	宮城県北部地方振興事務所栗原地域事務所県民サービスセンター		○	3	1	○			○		
126	04007	宮城県気仙沼地方振興事務所県民サービスセンター		○	3	1	○			○		
127	04041	仙台市消費生活センター	○		16	1		○			○	
128	04042	白石市消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
129	04043	角田市市民福祉部生活環境課		○	LGWAN	LGWAN		○		○		
130	04045	名取市消費生活相談窓口		○	3	1	○		○			
131	04046	塩竈市消費生活相談窓口		○	2	1	○		○			
132	04047	多賀城市市民相談室		○	3	1	○		○			
133	04048	大崎市消費生活センター		○	6	1	○		○			
134	04049	石巻市市民相談センター		○	4	1	○		○			
135	04050	気仙沼市商工課消費生活相談窓口		○	3	1	○		○			
136	04051	登米市消費生活相談窓口		○	4	1	○		○			
137	04052	栗原市消費生活相談窓口		○	3	1		○	○			
138	04053	宮城県東松島市市民生活部市民課		○	2	1	○			○		
139	04058	柴田町町民環境課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
140	04061	亘理町町民生活課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
141	04066	大和町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
142	04070	色麻町役場総合振興課消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
143	04073	美里町役場町民生活課		○	3	1	○		○			
144	05001	秋田県生活センター	○		8	1	○		○			
145	05011	秋田県生活センター北部消費生活相談室		○	4	1		○	○			
146	05012	秋田県生活センター南部消費生活相談室		○	4	1		○	○			
147	05042	秋田市市民相談センター消費生活担当		○	8	1	○		○			
148	05043	能代市消費生活相談所		○	2	1	○		○			
149	05044	横手市消費生活センター		○	2	1	○		○			
150	05045	大館市市民部市民課市民相談室		○	3	1	○		○			
151	05046	男鹿市生活環境課		○	2	1	○		○			
152	05047	湯沢市消費生活センター		○	3	1	○		○			
153	05048	鹿角市市民共働課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
154	05049	由利本荘市市民課		○	3	1	○		○			
155	05050	潟上市生活環境課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
156	05051	大仙市消費生活相談室		○	3	1	○		○			
157	05052	北秋田市生活課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
158	05053	にかほ市生活環境課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
159	05054	仙北市環境防災課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
160	05058	三種町商工観光交流課		○	LGWAN	LGWAN	○			○		
161	06001	山形県消費生活センター	○		10	2	○		○			
162	06002	山形県庄内消費生活センター		○	2	1	○			○		
163	06003	山形県最上消費生活センター		○	2	1	○		○			
164	06004	山形県置賜消費生活センター		○	2	1	○		○			
165	06041	酒田市消費生活センター		○	4	1	○		○			
166	06042	米沢市消費生活センター		○	3	1	○		○			
167	06044	鶴岡市消費生活センター		○	2	1	○		○			
168	06045	山形市消費生活センター		○	7	1	○		○			
169	06046	上山市市民生活課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
170	06047	天童市消費生活センター		○	2	1	○		○			
171	06048	寒河江市市民生活課		○	2	1	○		○			
172	06049	村山市市民課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
173	06050	東根市消費生活センター		○	2	1	○		○			
174	06051	新庄市市民相談室		○	2	1	○		○			
175	06052	長井市市民相談センター		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
176	06053	尾花沢市市民税務課		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
177	06054	南陽市市民課		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
178	06061	山辺町政策推進課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
179	06062	最上町町民税務課		○	LGWAN	LGWAN	○			○		
180	06063	舟形町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○		
181	06064	金山町町民税務課		○	LGWAN	LGWAN		○	○			
182	07001	福島県消費生活センター	○		14	2	○		○			
183	07041	いわき市消費生活センター		○	5	1	○		○			
184	07042	郡山市消費生活センター		○	6	1	○		○			
185	07043	福島市消費生活センター		○	5	1	○		○			
186	07044	会津若松市消費生活センター		○	3	1	○		○			
187	07045	伊達市消費生活センター		○	3	1	○		○			
188	08001	茨城県消費生活センター	○		14	2	○		○			
189	08006	茨城県生活環境部生活文化課		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
190	08041	水戸市消費生活センター		○	6	1	○			○		
191	08042	日立市女性青少年課消費生活センター		○	4	1	○		○			
192	08043	土浦市消費生活センター		○	4	1	○		○			
193	08044	取手市消費生活センター		○	4	1	○		○			
194	08045	阿見町消費生活センター		○	3	1	○		○			
195	08047	つくば市消費生活センター		○	4	1	○		○			
196	08048	ひたちなか市消費生活センター		○	3	1	○		○			
197	08049	結城市消費生活センター		○	3	1	○		○			
198	08051	龍ヶ崎市消費生活センター		○	3	1	○			○		
199	08052	古河市消費生活センター		○	4	1	○		○			
200	08053	石岡市消費生活センター		○	3	1	○			○		
201	08054	守谷市消費生活センター		○	3	1	○		○			
202	08055	常陸太田市消費生活センター		○	2	1	○		○			
203	08056	笠間市消費生活センター		○	3	1	○			○		
204	08057	神栖市消費生活センター		○	4	1	○		○			
205	08058	常陸大宮市消費生活センター		○	2	1	○		○			
206	08059	稲敷市消費生活センター		○	3	1	○			○		
207	08060	潮来市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN	○		○			
208	08061	東海村消費生活センター		○	3	1	○		○			

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
209	08062	那珂市消費生活センター		○		3	1	○		○			
210	08063	坂東市消費生活センター		○		3	1	○		○			
211	08064	かすみがうら市消費生活センター		○		3	1	○			○		
212	08065	美浦村消費生活センター		○		2	1	○		○			
213	08066	つくばみらい市消費生活センター		○		3	1	○		○			
214	08067	鉾田市消費生活センター		○		3	1	○		○			
215	08068	下妻市消費生活センター		○		2	1	○			○		
216	08069	大洗町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
217	08070	牛久市消費生活センター		○		2	1	○		○			
218	08071	筑西市消費生活センター		○		3	1	○		○			
219	08072	常総市消費生活センター		○		3	1	○		○			
220	08073	桜川市消費生活センター		○		3	1	○		○			
221	08074	高萩市消費生活センター		○		2	1	○		○			
222	08075	行方市消費生活センター		○		2	1	○			○		
223	08076	小美玉市消費生活センター		○		3	1	○		○			
224	08077	茨城町消費生活センター		○		2	1	○		○			
225	08078	北茨城市消費生活センター		○		2	1		○	○			
226	08079	大子町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
227	08080	城里町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
228	08081	鹿嶋市消費生活センター		○		3	1	○		○			
229	09001	栃木県消費生活センター	○			9	1	○		○			
230	09041	鹿沼市消費生活センター		○		5	1	○		○			
231	09042	那須塩原市消費生活センター		○		4	1	○		○			
232	09043	小山市消費生活センター		○		4	1	○		○			
233	09044	真岡市消費生活センター		○		3	1	○		○			
234	09045	栃木市消費生活センター		○		4	1	○		○			
235	09046	矢板市消費生活センター		○		1	1	○		○			
236	09047	日光市消費生活センター		○		4	1	○		○			
237	09048	大田原市消費生活センター		○		4	1	○		○			
238	09049	宇都宮市消費生活センター		○		11	1	○			○		
239	09050	足利市消費生活センター		○		5	1	○		○			
240	09051	佐野市消費生活センター		○		4	1	○			○		
241	09053	さくら市消費生活センター		○		2	1	○		○			
242	09054	下野市消費生活センター		○		2	1	○		○			
243	09055	那須烏山市消費生活センター		○		2	1	○		○			
244	09056	那珂川町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN		○			○		
245	09057	芳賀地区消費生活センター		○		3	1		○	○			
246	09058	壬生町消費生活センター		○		3	1		○	○			
247	09059	野木町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
248	09060	塩谷町役場産業振興課林務商工観光担当		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
249	09061	高根沢町産業課商工観光担当		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
250	09062	那須町消費生活センター		○		2	1		○	○			
251	09063	栃木県上三川町消費生活センター		○		2	1	○			○		
252	10001	群馬県消費生活センター(群馬県生活文化スポーツ部消費生活課)	○			11	1	○		○			
253	10041	高崎市消費生活センター		○		5	1	○		○			
254	10042	太田市消費生活センター		○		5	1	○			○		
255	10043	前橋市消費生活センター		○		5	1	○		○			
256	10044	桐生市消費生活センター		○		4	1	○			○		
257	10045	富岡市消費生活センター		○		2	1	○			○		
258	10046	伊勢崎市消費生活センター		○		5	1	○		○			
259	10047	沼田市消費生活センター		○		3	1	○			○		
260	10048	渋川市消費生活センター		○		3	1	○		○			
261	10049	館林市消費生活センター		○		4	1	○		○			
262	10050	藤岡市消費生活センター		○		3	1	○		○			
263	10051	安中市消費生活センター		○		3	1	○			○		
264	10053	みどり市消費生活センター		○		2	1	○			○		
265	10054	玉村町消費生活センター		○		3	1	○		○			
266	10055	大泉町消費生活センター		○		2	1	○		○			
267	10056	邑楽町消費生活センター		○		3	1	○		○			
268	10057	甘楽町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
269	10058	吾妻郡消費生活センター		○		3	1	○		○			
270	10059	明和町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
271	10060	板倉町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○			
272	11001	埼玉県消費生活支援センター	○			20	2	○		○			
273	11002	埼玉県消費生活支援センター熊谷		○		10	1	○		○			
274	11003	埼玉県消費生活支援センター川越		○		11	1	○		○			
275	11004	埼玉県消費生活支援センター春日部		○		10	1	○		○			
276	11005	埼玉県消費生活課		○	LGWAN	LGWAN		○					不明
277	11008	川口市市民生活部市民相談室(川口市消費生活相談コーナー)		○		4	1	○			○		
278	11009	さいたま市浦和消費生活センター		○		7	1	○			○		
279	11010	さいたま市消費生活総合センター	○			10	1	○		○			
280	11011	鴻巣市消費生活センター		○		2	1	○		○			
281	11012	上尾市消費生活センター		○		5	1	○		○			
282	11014	蕨市消費生活センター		○		2	1	○		○			
283	11015	戸田市消費生活センター		○		1	1	○		○			
284	11017	桶川市消費生活センター		○		2	1	○		○			
285	11018	久喜市消費生活相談室		○		2	1	○		○			
286	11019	北本市消費生活センター		○		3	1	○		○			
287	11020	蓮田市消費生活センター		○		2	1	○		○			
288	11021	伊奈町		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
289	11022	加須市消費生活相談西支所		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
290	11023	白岡市消費生活センター		○		2	1	○		○			
291	11025	熊谷市消費生活相談窓口		○		2	1	○			○		
292	11026	行田市消費生活センター		○		2	1	○		○			
293	11027	秩父市消費生活センター		○		2	1	○		○			
294	11028	本庄市消費生活相談窓口		○		1	1	○		○			
295	11029	羽生市消費生活相談		○		1	1	○		○			
296	11030	深谷市消費生活センター		○		2	1	○		○			
297	11044	上里町消費生活相談窓口		○		2	1	○		○			
298	11051	寄居町消費生活センター		○		2	1	○		○			
299	11054	川越市生活情報センター		○		3	1	○			○		
300	11055	所沢市消費生活センター		○		3	1	○		○			
301	11056	飯能市役所生活安全課		○		3	1	○			○		
302	11057	消費生活センター東松山		○		2	1	○		○			
303	11058	狭山市消費生活センター		○		5	1	○		○			
304	11059	入間市消費生活センター		○		3	1	○		○			
305	11060	朝霞市消費生活相談室		○		3	1	○		○			
306	11061	志木市市民生活部地域振興課		○		2	1	○		○			
307	11062	和光市消費生活センター		○		3	1	○		○			
308	11063	新座市消費生活相談室		○		5	1	○		○			
309	11064	富士見市消費生活センター		○		2	1	○			○		
310	11065	ふじみ野市消費生活センター		○		3	1	○		○			
311	11066	坂戸市消費生活センター		○		2	1	○		○			
312	11067	鶴ヶ島市消費生活センター		○		3	1	○		○			

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末設備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
313	11068	日高市消費生活相談センター		○	2	1	○		○				
314	11070	三芳町消費生活相談		○	2	1	○		○				
315	11071	毛呂山町消費者相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
316	11072	越生町消費生活相談		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
317	11075	嵐山町消費生活相談コーナー		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
318	11076	小川町消費生活センター		○	2	1	○		○				
319	11077	ときがわ町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
320	11081	鳩山町消費生活相談		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
321	11082	東秩父村役場		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
322	11083	加須市市民相談室消費生活相談窓口		○	3	1	○		○				
323	11084	さいたま市岩槻消費生活センター		○	3	1	○		○				
324	11085	春日部市消費生活相談		○	2	1	○		○				
325	11086	草加市消費生活センター		○	3	1	○		○				
326	11087	越谷市立消費生活センター		○	3	1	○		○				
327	11088	八潮市消費生活相談		○	3	1	○		○				
328	11089	三郷市消費生活相談室		○	2	1	○		○				
329	11090	幸手市消費生活センター		○	2	1	○		○				
330	11091	加須市消費生活相談北川辺支所		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
331	11093	宮代町消費生活センター		○	2	1	○		○				
332	11096	杉戸町消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
333	11097	松伏町消費生活センター		○	2	1	○		○				
334	11098	吉川市消費生活センター		○	2	1	○		○				
335	12003	千葉県消費者センター	○		25	2		○			○		
336	12024	横芝光町		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
337	12027	山武市消費生活センター		○	3	1	○		○				
338	12039	千葉県環境生活部県民生活課		○	3	1	○		○				不明
339	12041	千葉市消費生活センター	○		13	2	○		○				
340	12042	船橋市消費生活センター		○	8	1	○		○				
341	12043	柏市消費生活センター		○	10	1	○		○				
342	12044	銚子市消費生活センター		○	3	1	○		○				
343	12045	八千代市消費生活センター		○	4	1	○		○				
344	12046	市川市消費生活センター		○	6	1	○		○				
345	12047	市原市消費生活センター		○	5	1	○		○				
346	12048	習志野市消費生活センター		○	5	1	○		○				
347	12049	木更津市消費生活センター		○	4	1	○		○				
348	12050	四街道市消費生活センター		○	4	1	○		○				
349	12051	松戸市消費生活センター		○	7	1	○		○				
350	12052	館山市市長公室社会安全課		○	2	1	○		○				
351	12053	野田市消費生活センター		○	3	1	○		○				
352	12054	香取市消費生活センター		○	2	1	○		○				
353	12055	茂原市消費生活センター		○	3	1	○		○				
354	12056	成田市消費生活センター		○	4	1	○		○				
355	12057	佐倉市消費生活センター		○	4	1	○		○				
356	12058	千葉県東金市		○	2	1	○		○				
357	12059	匝瑳市		○	2	1	○		○				
358	12060	旭市消費生活センター		○	3	1	○		○				
359	12062	我孫子市消費生活センター		○	5	1	○		○				
360	12064	鎌ヶ谷市消費生活センター		○	2	1	○		○				
361	12065	君津市消費生活センター		○	2	1	○		○				
362	12066	富津市		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
363	12067	浦安市消費生活センター		○	6	1	○		○				
364	12068	流山市消費生活センター		○	5	1	○		○				
365	12080	南房総市商工観光課		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
366	12083	八街市消費生活センター		○	3	1	○		○				
367	12085	大網白里市		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
368	12088	袖ヶ浦市消費生活センター		○	2	1	○		○				不明
369	12089	富里市消費生活センター		○	2	1	○		○				
370	12090	白井市消費生活センター		○	2	1	○		○				
371	12091	印西市消費生活センター		○	2	1	○		○				
372	13001	東京都消費生活総合センター	○		57	6		○			○		
373	13005	東京都多摩消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN	○						不明
374	13009	東京都生活文化局消費生活部		○	LGWAN	LGWAN	○						不明
375	13011	千代田区消費生活センター		○	5	1	○		○				
376	13012	中央区消費生活センター		○	5	1	○		○				
377	13013	港区立消費者センター		○	9	1	○		○				
378	13014	新宿区立新宿消費生活センター		○	7	1	○		○				
379	13015	文京区消費生活センター		○	5	1	○		○				
380	13016	台東区消費者相談コーナー		○	6	1	○		○				
381	13017	すみだ消費者センター		○	6	1	○		○				
382	13018	江東区消費者センター		○	6	1	○		○				
383	13019	品川区消費者センター		○	7	1	○		○				
384	13020	目黒区消費生活センター		○	8	1	○		○				
385	13021	大田区立消費者生活センター		○	9	1	○		○				
386	13022	世田谷区消費生活センター		○	11	1	○		○				
387	13023	渋谷区立消費者センター		○	3	1	○		○				
388	13024	中野区消費生活センター		○	5	1	○		○				
389	13025	杉並区立消費者センター		○	9	1	○		○				
390	13026	豊島区消費生活センター		○	5	1	○		○				
391	13027	北区消費生活センター		○	5	1	○		○				
392	13028	荒川区消費者相談室		○	4	1	○		○				
393	13029	板橋区消費者センター		○	7	1	○		○				
394	13030	練馬区消費生活センター		○	7	1	○		○				
395	13031	足立区消費者センター		○	8	1	○		○				
396	13032	葛飾区消費生活センター		○	6	1	○		○				
397	13033	江戸川区消費者センター		○	10	1	○		○				
398	13041	八王子市消費生活センター		○	9	1	○		○				
399	13042	立川市消費生活センター		○	4	1	○		○				
400	13043	武蔵野市消費生活センター		○	5	1	○		○				
401	13044	三鷹市消費者活動センター		○	3	1	○		○				
402	13045	青梅市消費者相談室		○	3	1	○		○				
403	13046	府中市消費生活相談室		○	4	1	○		○				
404	13047	昭島市消費生活相談室		○	3	1	○		○				
405	13048	調布市消費生活相談室		○	4	1	○		○				
406	13049	町田市消費生活センター		○	6	1	○		○				
407	13050	小金井市消費生活相談室		○	3	1	○		○				
408	13051	小平市消費生活相談室		○	3	1	○		○				
409	13052	日野市消費生活相談室		○	4	1	○		○				
410	13053	東村山市消費生活センター		○	4	1	○		○				
411	13054	国分寺市消費生活相談室		○	2	1	○		○				
412	13055	国立市消費生活相談コーナー		○	2	1	○		○				
413	13058	清瀬市消費生活センター		○	3	1	○		○				
414	13059	狛江市消費生活相談コーナー		○	3	1	○		○				
415	13060	東久留米市消費者センター		○	3	1	○		○				
416	13061	福生市消費生活相談室		○	2	1	○		○				不明

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末設備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
417	13062	武蔵村山市消費生活相談コーナー		○	2	1	○			○			
418	13063	東大和市消費生活相談		○	2	1	○						不明
419	13064	多摩市消費生活センター		○	5	1	○			○			
420	13065	稲城市消費者ルーム		○	2	1	○			○			
421	13067	西東京市消費者センター		○	4	1	○			○			
422	13068	あきる野市消費生活相談窓口		○	3	1	○			○			
423	13071	羽村市消費生活センター		○	2	1	○			○			
424	13072	瑞穂町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
425	14000	神奈川県消費生活課		○	LGWAN	LGWAN	○						不明
426	14021	かながわ中央消費生活センター	○		16	2	○			○			
427	14040	横浜市経済局市民経済労働部消費経済課		○	LGWAN	LGWAN	○						不明
428	14041	横浜市消費生活総合センター	○		33	3	○	○				○	
429	14042	川崎市消費者行政センター	○		17	1	○			○			
430	14044	藤沢市消費生活センター		○	6	1	○			○			
431	14045	横須賀市消費生活センター		○	5	1	○			○			
432	14046	鎌倉市消費生活センター		○	5	1	○			○			
433	14047	平塚市消費生活センター		○	5	1	○			○			
434	14048	大和市消費生活センター		○	4	1	○				○		
435	14049	相模原市南消費生活センター		○	4	1	○			○			
436	14050	伊勢原市消費生活センター		○	3	1	○			○			
437	14051	秦野市消費生活センター		○	3	1	○			○			
438	14053	相模原市相模原消費生活センター		○	5	1	○			○			
439	14055	厚木市消費生活センター		○	5	1	○			○			
440	14056	海老名市消費生活センター		○	4	1	○				○		
441	14057	座間市消費生活センター		○	3	1	○			○			
442	14058	綾瀬市消費生活センター		○	2	1	○				○		
443	14062	小田原市消費生活センター		○	3	1	○			○			
444	14063	茅ヶ崎市消費生活センター		○	4	1	○				○		
445	14064	南足柄市消費生活センター		○	2	1	○			○			
446	14065	寒川町消費生活相談室		○	2	1	○			○			
447	14068	相模原市北消費生活センター	○		5	1	○			○			
448	15000	新潟県民生活・環境部消費者行政課		○	2	1	○	○		○			
449	15001	新潟県消費生活センター	○		10	2	○			○			
450	15041	新潟市消費生活センター		○	9	1	○			○			
451	15042	長岡市立消費生活センター		○	8	1	○			○			
452	15043	上越市消費生活センター		○	3	1	○			○			
453	15045	佐渡市立消費生活センター		○	2	1	○				○		
454	15046	村上市消費生活センター		○	3	1	○				○		
455	15047	柏崎市消費生活センター		○	5	1	○			○			
456	15048	加茂市商工観光課消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
457	15049	新発田市市民生活部市民生活課 市民相談センター		○	2	1	○			○			
458	15050	小千谷市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
459	15051	見附市消費生活相談窓口		○	3	1	○			○			
460	15052	南魚沼市消費生活センター		○	2	1	○				○		
461	15053	聖籠町消費生活センター		○	2	1	○			○			
462	15054	三条市民なんでも相談室[消費生活相談窓口]		○	2	1	○	○		○			
463	15055	十日町市消費生活相談窓口		○	2	1	○	○		○			
464	15056	燕市商工観光部商工振興課		○	LGWAN	LGWAN	○	○		○			
465	15057	糸魚川市消費生活相談窓口		○	2	1	○	○		○			
466	15058	新潟県五泉市消費生活相談窓口		○	2	1	○				○		
467	16001	富山県消費生活センター	○		12	2	○			○			
468	16002	富山県消費生活センター高岡支所		○	5	1	○			○			
469	16041	富山市消費生活センター		○	8	1	○			○			
470	16042	高岡市市民協働課消費生活担当		○	1	1	○			○			
471	16043	魚津市市民相談・消費生活相談窓口		○	2	1	○			○			
472	16044	氷見市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
473	16045	滑川市役所産業民生部生活環境課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
474	16046	砺波市役所生活環境課		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
475	16047	小矢部市市民協働課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
476	16048	南砺市住生活課		○	2	1	○				○		
477	16049	射水市生活安全課		○	2	1	○				○		
478	16050	上市町役場町民課相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
479	16051	黒部市市民環境課		○	1	1	○	○		○			
480	17001	石川県消費生活支援センター	○		12	1	○			○			
481	17041	金沢市近江町消費生活センター		○	5	1	○			○			
482	17042	七尾市消費生活センター		○	2	1	○			○			
483	17043	小松市あんしん相談センター		○	2	1	○			○			
484	17044	輪島市産業部漆器商工課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
485	17045	珠洲市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
486	17046	加賀市地域福祉課消費者相談窓口		○	2	1	○			○			
487	17047	羽咋市商工観光課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
488	17049	かほく市消費生活センター		○	3	1	○				○		
489	17050	白山市消費生活センター		○	4	1	○			○			
490	17051	能美市消費生活相談室		○	2	1	○				○		
491	17065	川北町総務課		○	LGWAN	LGWAN	○	○			○		
492	17068	野々市市消費生活センター		○	2	1	○			○			
493	17074	津幡町消費生活相談室(交流経済課)		○	2	1	○			○			
494	17078	内灘町町民生活課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
495	17080	宝達志水町産業振興課		○	LGWAN	LGWAN	○	○			○		
496	17081	志賀町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN	○	○					地域系光回線
497	17084	中能登町企画課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
498	17089	穴水町産業振興課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
499	17091	能登町ふるさと振興課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
500	17201	奥能登広域圏事務組合 消費生活相談室		○	2	1	○						1M1-サ・HTNet 不明
501	18000	福井県安全環境部県民安全課		○	LGWAN	LGWAN	-	-					
502	18001	福井県消費生活センター	○		8	1	○			○			
503	18011	福井県嶺南消費生活センター		○	4	1	○			○			
504	18041	福井市消費者センター		○	5	1	○			○			
505	18042	敦賀市消費生活センター		○	4	1	○			○			
506	18043	越前市消費者センター		○	4	1	○			○			
507	18044	小浜市消費生活相談室		○	3	1	○			○			
508	18045	大野市消費者相談センター		○	2	1	○			○			
509	18046	勝山市消費者センター		○	2	1	○				○		
510	18047	鯖江市消費者センター		○	4	1	○				○		
511	18050	永平寺町消費者相談コーナー		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
512	18054	あわら市消費者センター		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
513	18058	坂井市消費者センター		○	2	1	○			○			
514	18060	池田町役場消費者相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
515	18061	南越前町役場総務課		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
516	18066	越前町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○				○		
517	19001	山梨県県民生活センター	○		10	1	○			○			
518	19002	山梨県県民生活センター地方相談室		○	2	1	○			○			

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)					
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他		
519	19041	甲府市消費生活センター		○		3	1	○				○		
520	19043	富士吉田市消費生活センター		○		3	1	○				○		
521	19044	上野原市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
522	19045	大月市役所消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
523	19046	都留市役所市民・厚生部市民生活課		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
524	19047	韮崎市役所商工観光課消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
525	20001	長野県長野消費生活センター	○			7	1	○				○		
526	20002	長野県松本消費生活センター		○		7	1	○				○		
527	20003	長野県飯田消費生活センター		○		4	1	○				○		
528	20004	長野県上田消費生活センター		○		5	1	○				○		
529	20041	長野市消費生活センター		○		4	1	○				○		
530	20042	松本市消費生活センター		○		2	1	○				○		
531	20043	上田市市民相談室		○		2	1	○				○		
532	20044	岡谷市社会福祉課生活福祉相談		○		2	1	○				○		
533	20045	小諸市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
534	20046	大町市消費生活センター		○		2	1	○				○		
535	20047	茅野市消費生活センター		○		3	1	○				○		
536	20048	千曲市消費生活センター		○		2	1	○				○		
537	20049	飯田市男女共同参画課		○		2	1	○				○		
538	20050	須坂市市民課消費者相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
539	20051	伊那市消費生活センター		○		2	1	○				○		
540	20052	駒ヶ根市 環境対策課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
541	20053	中野市市民課(消費生活相談窓口)		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
542	20054	飯山市民生部市民環境課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
543	20055	塩尻市市民課くらしの相談係		○		3	1	○				○		
544	20056	佐久市生活環境課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
545	20057	東御市市民課消費生活相談窓口		○		2	1	○				○		
546	20058	安曇野市消費生活センター		○		2	1		○			○		
547	20059	諏訪市市民課		○		1	1		○			○		
548	20060	下諏訪町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
549	20061	山ノ内町消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
550	21001	岐阜県環境生活部県民生活相談センター	○			15	2	○				○		
551	21006	岐阜県中濃振興局振興課		○		2	1	○				○		
552	21007	岐阜県東濃振興局振興課		○		2	1	○				○		
553	21010	岐阜県飛騨振興局振興課		○		2	1	○				○		
554	21201	岐阜市消費生活センター		○		5	1	○				○		
555	21202	大垣市まちづくり推進課		○		3	1	○				○		
556	21203	高山市消費生活相談窓口		○		3	1		○			○		
557	21204	多治見市くらし人権課		○		2	1	○				○		
558	21205	関市消費生活相談室		○		1	1		○			○		
559	21206	中津川市消費生活相談室		○		2	1	○				○		
560	21207	美濃市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
561	21208	瑞浪市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
562	21209	羽島市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
563	21210	恵那市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
564	21211	美濃加茂市商工観光課消費生活相談室		○		4	1	○				○		
565	21212	土岐市秘書広報課広報広聴係		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
566	21213	各務原市役所(市民活動推進課)		○		2	1		○			○		
567	21214	可児市消費生活相談窓口		○		2	1	○				○		
568	21215	山県市市民環境部生活環境課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
569	21216	瑞穂市商工農政課消費生活相談室		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
570	21217	飛騨市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
571	21218	本巣市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
572	21219	郡上市総務部総務課消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
573	21220	下呂市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
574	21221	海津市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
575	21302	岐南町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
576	21303	笠松町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
577	21341	養老町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
578	21361	垂井町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
579	21362	関ヶ原町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
580	21381	神戸町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
581	21382	輪之内町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
582	21383	安八町役場総務部総務課		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
583	21401	揖斐川町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
584	21403	大野町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
585	21404	池田町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
586	21421	北方町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
587	21504	七宗町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
588	21505	八百津町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
589	21506	白川町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
590	21507	東白川村消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
591	21521	御嵩町役場住環境課		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
592	22000	静岡県くらし・環境部県民生活局県民生活課	○			LGWAN	LGWAN	○				○		
593	22001	静岡県中部県民生活センター		○		6	1	○				○		不明
594	22002	静岡県東部県民生活センター		○		7	1	○				○		
595	22003	静岡県西部県民生活センター		○		6	1	○				○		
596	22004	静岡県東部県民生活センター賀茂駐在		○		2	1	○				○		
597	22021	熱海市協働環境課市民協働推進室		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
598	22022	富士宮市消費生活センター		○		3	1	○				○		
599	22023	伊東市市民課市民サービスセンター		○	LGWAN	LGWAN			○			○		
600	22024	磐田市消費生活センター		○		2	1	○				○		
601	22025	焼津市消費生活センター		○		3	1	○				○		
602	22026	掛川市消費生活センター		○		1	1	○				○		
603	22027	御殿場市消費生活センター		○		4	1	○				○		
604	22028	袋井市消費生活センター		○		2	1	○				○		
605	22030	湖西市消費生活相談室		○		2	1	○				○		
606	22038	伊豆市市民課案内相談スタッフ		○		2	1	○				○		
607	22042	沼津市企画部市民相談センター		○		3	1	○				○		
608	22044	裾野市消費生活センター		○		3	1	○				○		
609	22045	富士市消費生活センター		○		5	1	○				○		
610	22046	三島市市民相談室		○		3	1	○				○		
611	22047	島田市消費生活センター		○		3	1	○				○		
612	22048	浜松市くらしのセンター		○		8	1	○				○		
613	22049	静岡市消費生活センター	○			9	1	○				○		
614	22050	藤枝市消費生活センター		○		4	1	○				○		
615	22052	函南町消費生活センター		○		2	1		○			○		
616	22057	長泉町総合相談センター		○	LGWAN	LGWAN		○				○		
617	22058	小山町消費生活センター		○		2	1	○				○		
618	22065	御前崎市消費生活相談窓口		○		2	1	○				○		
619	22067	牧之原市市民相談センター		○		3	1	○				○		
620	22075	菊川市消費生活センター		○		1	1	○				○		
621	22082	清水町消費生活センター		○		2	1	○				○		
622	23011	愛知県中央県民生活プラザ	○			15	2	○				○		

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
623	23012	愛知県尾張県民生活プラザ		○	4	1	○		○				
624	23013	愛知県海部県民生活プラザ		○	3	1	○		○				
625	23014	愛知県知多県民生活プラザ		○	3	1	○		○				
626	23015	愛知県西三河県民生活プラザ		○	5	1	○		○				
627	23016	愛知県豊田加茂県民生活プラザ		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
628	23017	愛知県新城設楽県民生活プラザ		○	2	1	○			○			
629	23018	愛知県東三河県民生活プラザ		○	4	1	○		○				
630	23041	名古屋市消費生活センター	○		23	2		○				○	
631	23045	小牧市消費生活相談センター		○	4	1	○		○				
632	23046	半田市消費生活相談室		○	3	1		○	○				
633	23047	豊田消費生活センター		○	5	1	○		○				
634	23048	豊橋市消費生活相談室		○	5	1	○		○				
635	23049	岡崎市消費生活相談室		○	3	1	○		○				
636	23050	岩倉市役所相談室		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
637	23051	一宮市消費生活相談窓口		○	3	1	○		○				
638	23052	春日井市市民活動推進課 消費生活相談室		○	3	1	○		○				
639	23053	豊川市消費生活センター		○	3	1	○		○				
640	23054	扶桑町役場産業振興課		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
641	23055	刈谷市役所市民安全課		○	2	1		○	○				
642	23056	蒲郡市消費生活相談室		○	2	1		○	○				
643	23057	愛知県瀬戸市消費生活相談室		○	2	1							
644	24001	三重県消費生活センター(三重県環境生活部交通安全・消費生活課)	○		10	1	○		○				
645	24041	四日市市市民生活課市民・消費生活相談室		○	4	1	○		○				
646	24042	津市消費生活センター		○	4	1	○			○			
647	24043	鈴鹿亀山消費生活センター		○	4	1	○		○				
648	24044	伊勢市消費生活センター		○	4	1	○		○				
649	24045	松阪市まちづくり交流部商工政策課		○	3	1	○		○				
650	24046	鳥羽市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
651	24047	菰野町観光産業課観光商工推進室		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
652	24048	桑名市消費生活相談室		○	3	1		○	○				
653	24049	名張市役所市民部総合窓口センター		○	3	1		○	○				
654	24050	尾鷲市商工観光推進課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
655	24051	志摩市商工観光部商工課		○	2	1		○	○				
656	24052	伊賀市市民生活課		○	2	1		○	○				
657	24053	東員町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○	○				
658	24054	大台町役場産業課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
659	24055	玉城町役場産業振興課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
660	24056	大紀町役場企画調整課		○	LGWAN	LGWAN		○					地域系光回線
661	24057	南伊勢町役場		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
662	24058	紀北町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
663	25001	滋賀県消費生活センター	○		17	1	○		○				
664	25003	滋賀県総合政策部県民活動生活課		○	2	1	○		○				
665	25041	大津市消費生活センター		○	7	1	○		○				
666	25042	草津市消費生活センター		○	5	1	○		○				
667	25043	守山市消費生活相談窓口		○	3	1	○		○				
668	25044	長浜市役所環境保全課消費生活相談窓口		○	2	1	○		○				
669	25045	近江八幡市消費生活センター		○	3	1	○		○				
670	25046	彦根市消費生活相談窓口		○	3	1	○		○				
671	25047	栗東市消費生活相談窓口		○	1	1	○		○				
672	25049	甲賀市消費生活相談窓口		○	2	1	○		○				
673	25050	湖南市消費生活相談窓口		○	2	1	○		○				
674	25051	野洲市市民生活相談課		○	4	1	○		○				
675	25052	東近江市消費生活センター		○	4	1	○		○				
676	25053	高島市消費生活相談窓口		○	2	1	○		○				
677	25054	米原市消費生活相談窓口		○	2	1	○			○			
678	25071	日野町		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
679	25072	竜王町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
680	25073	愛荘町		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
681	25074	豊郷町		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
682	25075	甲良町		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
683	25076	多賀町総務課		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
684	26001	京都府消費生活安全センター	○		15	2	○		○				
685	26002	京都府山城広域振興局 商工労働観光室		○	2	1	○			○			
686	26003	京都府南丹広域振興局 商工労働観光室		○	2	1	○			○			
687	26004	京都府中丹広域振興局 商工労働観光室		○	2	1	○			○			
688	26005	京都府丹後広域振興局 商工労働観光室		○	2	1	○			○			
689	26041	京都市文化市民局市民生活部消費生活総合センター	○		14	2	○		○				
690	26042	宇治市消費生活センター		○	4	1	○		○				
691	26043	八幡市生活情報センター		○	3	1	○		○				
692	26044	城陽市消費生活センター		○	3	1	○		○				
693	26045	舞鶴市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
694	26046	亀岡市消費生活センター		○	3	1	○		○				
695	26047	向日市消費生活相談窓口		○	2	1	○		○				
696	26048	長岡京市消費生活センター		○	2	1	○		○				
697	26049	京田辺市消費生活相談室		○	3	1	○		○				
698	26050	福知山市消費生活センター		○	2	1	○		○				
699	26051	京丹後市消費生活センター		○	3	1	○			○			
700	26052	相楽消費生活センター		○	3	1	○		○				
701	26053	綾部市消費生活センター		○	2	1		○	○				
702	26054	宮津与謝消費生活センター		○	3	1		○	○				
703	26055	南丹市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○	○				
704	27001	大阪府消費生活センター	○		15	2		○				○	
705	27041	大阪市消費者センター	○		17	2		○				○	
706	27042	堺市立消費生活センター	○		13	2	○		○				
707	27043	寝屋川市立消費生活センター		○	5	1	○		○				
708	27044	岸和田市立消費生活センター		○	4	1	○		○				
709	27045	豊中市立生活情報センターくらしかん		○	11	1	○		○				
710	27046	吹田市立消費生活センター		○	5	1	○			○			
711	27047	門真市消費生活センター		○	3	1	○		○				
712	27048	守口市消費生活センター		○	4	1	○		○				
713	27049	枚方市立消費生活センター		○	7	1	○		○				
714	27050	茨木市消費生活センター		○	6	1	○		○				
715	27051	高槻市立消費生活センター		○	6	1	○		○				
716	27052	東大阪市立消費生活センター		○	6	1	○			○			
717	27053	八尾市経済環境部産業政策課消費生活係		○	4	1	○		○				
718	27054	池田市立消費生活センター		○	5	1	○		○				
719	27055	箕面市立消費生活センター		○	3	1	○		○				
720	27056	泉大津市消費生活センター		○	3	1	○		○				
721	27058	和泉市消費生活センター		○	4	1	○		○				
722	27059	河内長野市消費生活センター		○	4	1	○		○				
723	27060	交野市消費者相談コーナー		○	4	1	○		○				
724	27062	高石市消費生活センター		○	4	1	○		○				
725	27063	泉佐野市消費生活センター		○	3	1	○		○				

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)					
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他		
726	27064	泉南市消費生活センター		○		2	1	○		○				
727	27065	摂津市消費生活相談ルーム		○		3	1	○		○				
728	27066	大東市消費生活センター		○		4	1	○		○				
729	27067	松原市消費生活相談コーナー		○		2	1	○		○				
730	27068	貝塚市消費生活センター		○		2	1	○		○				
731	27069	羽曳野市消費生活センター		○		2	1	○		○				
732	27070	藤井寺市消費生活相談		○		2	1	○		○				
733	27071	島本町消費者相談		○		2	1	○		○				
734	27072	豊能町消費生活コーナー		○		2	1	○		○				
735	27073	忠岡町消費生活専門相談		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
736	27074	熊取町消費生活センター		○		2	1	○		○				
737	27075	太子町地域整備室にぎわいまちづくりグループ		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
738	27077	大阪狭山市消費生活センター		○		4	1	○		○				
739	27078	阪南市消費者相談		○		2	1	○		○				
740	27079	富田林市消費者相談室		○		3	1		○	○				
741	27080	四條畷市消費生活センター		○		3	1		○	○				
742	27081	河南町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
743	28000	兵庫県健康福祉部生活消費局消費生活課		○		LGWAN	LGWAN	-	-					不明
744	28001	兵庫県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター	○			15	2	○		○				
745	28002	兵庫県東播磨消費生活センター		○		4	1	○		○				
746	28003	兵庫県中播磨消費生活創造センター		○		3	1	○		○				
747	28004	兵庫県西播磨消費生活センター		○		4	1	○			○			
748	28005	兵庫県但馬消費生活センター		○		3	1	○		○				
749	28006	兵庫県丹波消費生活センター		○		3	1	○		○				
750	28007	兵庫県淡路消費生活センター		○		3	1	○			○			
751	28041	神戸市生活情報センター	○			18	1		○			○		
752	28042	尼崎市立消費生活センター		○		8	1	○		○				
753	28043	西宮市消費生活センター		○		9	1	○		○				
754	28044	伊丹市立消費生活センター		○		5	1	○		○				
755	28045	宝塚市消費生活センター		○		6	1	○		○				
756	28046	芦屋市消費生活センター		○		4	1	○		○				
757	28047	姫路市消費生活センター		○		6	1	○		○				
758	28048	あかし消費生活センター		○		7	1	○		○				
759	28049	川西市消費生活センター		○		4	1	○		○				
760	28050	加西市消費生活相談窓口		○		2	1	○		○				
761	28051	加古川市消費生活センター		○		3	1	○		○				
762	28052	三田市消費生活相談センター		○		5	1	○		○				
763	28053	丹波市消費生活センター		○		2	1	○		○				
764	28054	養父市消費生活センター		○		2	1	○			○			
765	28055	高砂市消費生活センター		○		4	1	○		○				
766	28056	朝来市消費生活相談窓口		○		2	1	○			○			
767	28057	洲本市消費生活センター		○		4	1	○		○				
768	28058	南あわじ市消費生活センター		○		2	1	○			○			
769	28059	淡路市消費生活センター		○		1	1	○			○			
770	28060	豊岡市くらしの相談室		○		3	1	○		○				
771	28061	相生市消費生活センター		○		1	1	○		○				
772	28062	たつの市市民生活部なんでも相談課		○		2	1	○		○				
773	28063	赤穂市消費生活センター		○		2	1	○		○				
774	28064	宍粟市消費生活センター		○		3	1	○			○			
775	28065	三木市消費生活センター		○		2	1	○		○				
776	28066	加東市消費生活相談窓口		○		2	1	○			○			
777	28067	小野市消費生活相談コーナー		○		2	1	○		○				
778	28068	西脇市消費生活センター		○		2	1	○		○				
779	28081	福崎町立生活科学センター		○		4	1	○			○			
780	28082	播磨町消費生活相談コーナー		○		2	1	○		○				
781	28083	神河町役場住生活課		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
782	28084	市川町役場住環境課		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
783	28085	新温泉町消費生活相談室		○		2	1	○			○			
784	28086	篠山市消費生活センター		○		3	1	○			○			
785	28087	猪名川町消費生活相談コーナー		○		1	1	○		○				
786	28088	香美町町民課消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
787	28089	香美町村岡地域局健康福祉課(相談窓口)		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
788	28090	香美町小代地域局健康福祉課(相談窓口)		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
789	28091	稲美町危機管理課消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
790	28092	太子町生活福祉部生活環境課		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
791	28093	上郡町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
792	28094	佐用町消費生活センター		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
793	28095	多可町消費生活センター		○		2	1	○			○			
794	28100	たじま消費者ホットライン		○		2	1	○		○				
795	29001	奈良県消費生活センター	○			14	2	○		○				
796	29002	奈良県消費生活センター-中南和相談所		○		4	1	○		○				
797	29021	奈良市消費生活相談センター		○		5	1	○		○				
798	29022	大和高田市消費生活センター		○		3	1	○		○				
799	29023	大和郡山市消費者センター		○		3	1	○		○				
800	29024	天理市消費生活センター		○		3	1	○		○				
801	29025	橿原市消費生活センター		○		3	1	○		○				
802	29026	桜井市消費生活相談室		○		3	1		○	○				
803	29028	御所市消費生活相談		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
804	29029	生駒市消費生活センター		○		5	1	○		○				
805	29031	葛城市消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
806	29044	平群町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
807	29045	三郷町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
808	29046	斑鳩町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
809	29047	安堵町消費生活相談窓口		○		LGWAN	LGWAN		○	○				
810	29050	田原本町消費生活相談室		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
811	29062	上牧町消費生活相談室		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
812	29065	河合町消費生活相談室		○		LGWAN	LGWAN	○			○			
813	30001	和歌山県消費生活センター	○			7	1	○		○				
814	30002	和歌山県消費生活センター-紀南支所		○		3	1	○		○				
815	30021	和歌山市役所市民生活相談センター		○		3	1	○		○				
816	30023	橋本市市民生活部市民生活環境課		○		2	1	○		○				
817	30025	御坊市(商工振興課)		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
818	30084	上富田町総務政策課		○		LGWAN	LGWAN	○		○				
819	31001	鳥取県立消費生活センター-西部消費生活相談室	○			4	1	○		○				
820	31002	鳥取県立消費生活センター-東部消費生活相談室		○		3	1	○		○				
821	31003	鳥取県立消費生活センター-中部消費生活相談室		○		1	0	○		○				
822	31041	米子市消費生活相談室		○		5	1	○		○				
823	31042	境港市消費生活相談室		○		2	1	○			○			
824	31043	鳥取市市民総合相談センター		○		4	1	○		○				
825	31046	中部消費生活センター		○		2	1	○						不明
826	32001	島根県消費者センター	○			9	1	○			○			
827	32002	島根県消費者センター-石見地区相談室		○		2	1	○			○			
828	32041	浜田市消費生活相談窓口(くらしと環境課)		○		2	1	○		○				
829	32042	松江市消費・生活相談室		○		5	1	○		○				

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
830	32043	出雲市生活消費相談センター		○		3	1	○		○			
831	32044	安来市消費生活センター		○		2	1		○	○			
832	32045	益田市消費生活センター		○		2	1		○	○			
833	32046	大田市総務部人権推進課		○					○	○			
834	32047	江津市消費生活相談窓口		○					○	○			
835	32048	雲南市消費生活センター		○					○		○		
836	33001	岡山県消費生活センター	○			15	2		○			○	
837	33002	岡山県消費生活センター津山分室		○		3	1	○		○			
838	33041	倉敷市消費生活センター		○		8	1	○		○			
839	33042	岡山市消費生活センター	○			7	1	○			○		
840	33043	津山市消費生活センター		○		3	1	○			○		
841	33044	笠岡市消費生活センター		○		3	1	○			○		
842	33045	真庭市消費生活センター		○		2	1		○		○		
843	33046	浅口市消費生活センター		○		2	1		○		○		
844	33047	井原市消費生活相談窓口		○		2	1		○		○		
845	33048	瀬戸内市消費生活相談窓口		○		2	1		○		○		
846	33049	岡山県総社市役所人権・まちづくり課		○		2	1	○			○		
847	34001	広島県環境県民局 消費生活課(広島県生活センター)	○			9	1	○		○			
848	34041	広島市消費生活センター	○			16	2		○			○	
849	34042	呉市消費生活センター		○		4	1	○		○			
850	34043	竹原市消費生活相談室		○		2	1		○		○		
851	34044	三原市消費生活センター		○		3	1	○		○			
852	34045	尾道市消費生活センター		○		3	1	○			○		
853	34047	福山市消費生活センター		○		9	1	○		○			
854	34048	府中市消費生活センター		○		2	1		○		○		
855	34049	三次市消費生活センター		○		2	1	○		○			
856	34050	庄原市消費生活センター		○		3	1	○			○		
857	34052	東広島市消費生活センター		○		4	1	○		○			
858	34053	廿日市市消費生活センター		○		2	1	○		○			
859	34054	府中町消費生活相談コーナー		○		1	1		○		○		
860	34055	安芸高田市消費生活相談窓口		○					○		○		
861	34056	安芸太田町消費生活相談所		○					○		○		
862	35001	山口県消費生活センター	○			11	1	○		○			
863	35041	下関市消費生活センター		○		5	1	○			○		
864	35042	宇部市消費生活センター		○		2	1	○		○			
865	35043	山口市消費生活センター		○		4	1	○			○		
866	35044	萩市消費生活センター		○		3	1	○			○		
867	35046	防府市市政なんでも相談課消費生活センター		○		4	1	○		○			
868	35047	下松市消費生活センター		○		4	1	○			○		
869	35048	岩国市消費生活センター		○		5	1	○		○			
870	35050	光市消費生活センター		○		4	1	○			○		
871	35051	長門市消費生活センター		○		2	1	○			○		
872	35052	柳井市消費生活センター		○		2	1	○		○			
873	35053	美祢市消費者相談窓口		○					○		○		
874	35097	周南市消費生活センター		○		6	1	○		○			
875	35098	山陽小野田市消費生活センター		○		3	1	○		○			
876	35099	周防大島町商工観光課		○					○		○		
877	36001	徳島県消費者情報センター	○			12	2	○		○			
878	36041	徳島市消費生活センター		○		4	1	○		○			
879	36042	鳴門市消費生活センター		○		2	1	○		○			
880	36203	小松島市消費生活センター		○		3	1		○		○		
881	36204	阿南市消費生活センター		○		4	1		○		○		
882	36207	美馬市消費生活センター		○		3	1		○		○		
883	36404	板野町消費生活相談所		○		3	1		○		○		
884	36405	上板町消費生活相談窓口		○		2	1		○		○		
885	37001	香川県消費生活センター	○			11	1	○			○		
886	37002	香川県東讃県民センター		○		2	1	○			○		
887	37003	香川県小豆県民センター		○		2	1	○			○		
888	37004	香川県中讃県民センター		○		3	1	○		○			
889	37005	香川県西讃県民センター		○		2	1	○		○			
890	37041	高松市消費生活センター		○		5	1	○		○			
891	37042	観音寺市経済部商工観光課		○					○		○		
892	37044	坂出市		○					○		○		
893	38001	愛媛県消費生活センター	○			11	1	○		○			
894	38041	松山市消費生活センター		○		6	1	○		○			
895	38042	新居浜市消費生活センター		○		4	1	○		○			
896	38043	今治市市民相談室消費生活相談窓口		○		2	1	○		○			
897	38044	八幡浜市消費生活センター		○		2	1	○		○			
898	38045	宇和島市消費生活センター		○		2	1	○		○			
899	38046	西条市役所広報聴課		○		2	1	○		○			
900	38047	大洲市消費生活センター		○		2	1	○		○			
901	38048	四国中央市生活行政相談室		○		2	1	○		○			
902	38049	西予市消費生活センター		○		3	1	○			○		
903	38050	鬼北町消費生活相談窓口		○		2	1	○			○		
904	38051	愛南町消費生活相談窓口		○					○		○		
905	38052	伊予市消費者相談窓口		○					○		○		
906	38053	東温市消費生活相談窓口		○		1	1	○		○			
907	38054	松前町消費生活相談窓口(産業課内)		○					○		○		
908	38055	松野町産業振興課		○					○		○		
909	38056	久万高原町住民課		○					○		○		
910	38057	砥部町役場企画財政課消費者相談窓口		○					○		○		
911	38058	内子町消費生活相談窓口		○		2	1		○				地域系光回線
912	38059	伊方町消費生活相談窓口		○					○		○		
913	39001	高知県立消費生活センター	○			13	2	○		○			
914	39041	高知市消費生活センター		○		6	1	○			○		
915	39042	南国市消費生活センター		○		2	1	○		○			
916	39043	黒潮町役場産業推進室商工観光係		○					○		○		
917	39044	幡多広域消費生活センター		○		4	1		○		○		
918	39045	高知県香美市役所産業振興課		○		2	1	○			○		
919	40001	福岡県新社会推進部生活安全課消費生活センター	○			11	2		○			○	
920	40041	福岡市消費生活センター	○			12	2		○			○	
921	40042	北九州市立消費生活センター	○			9	1		○			○	
922	40045	久留米市消費生活センター		○		6	1	○		○			
923	40046	飯塚市消費生活センター		○		3	1	○		○			
924	40048	直隼広域消費生活センター		○		2	1		○		○		
925	40050	宗像市消費生活センター		○		6	1	○		○			
926	40051	筑紫野市消費生活センター		○		3	1	○		○			
927	40052	筑後市消費生活相談窓口		○		2	1	○			○		
928	40053	大牟田市消費生活相談窓口		○		3	1	○			○		
929	40054	中間市消費生活センター		○		2	1	○		○			
930	40055	小郡市消費生活相談室		○		1	1	○		○			
931	40056	春日市消費生活センター		○		3	1	○		○			
932	40057	福津市消費生活相談窓口		○		3	1	○			○		

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末設備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)					
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他		
933	40059	朝倉市消費生活センター		○		2	1	○						
934	40066	八女市消費生活相談窓口		○		3	1	○		○				
935	40067	大川市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○		○				
936	40068	行橋市広域消費生活センター		○		4	1	○		○				
937	40069	大野城市消費生活センター		○		3	1	○		○				
938	40071	遠賀町消費生活相談窓口		○		2	1	○			○			
939	40072	広川町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
940	40073	川崎町農商観光課		○	LGWAN	LGWAN					○			
941	40075	豊前市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN				○				
942	40076	太宰府市消費生活相談窓口		○		2	1	○		○				
943	40077	糸島市消費生活センター		○		4	1	○		○				
944	40078	古賀市消費生活センター		○		2	1	○		○				
945	40079	宮若市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
946	40080	岡垣町地域づくり課安全安心係		○		2	1		○		○			
947	40081	志免町消費生活相談窓口		○		3	1		○		○			
948	40082	柳川・みやま消費生活センター		○		3	1		○		○			
949	40083	水巻町消費生活相談窓口		○		2	1		○		○			
950	40084	筑前町消費生活センター		○		2	1		○		○			
951	40085	芦屋町地域づくり課		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
952	40086	鞍手町企画財政課		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
953	41001	佐賀県消費生活センター(佐賀県くらしの安全安心課)	○			7	1	○		○				
954	41041	佐賀市消費生活センター		○		5	1	○		○				
955	41042	唐津市消費生活センター		○		4	1	○			○			
956	41043	鳥栖市消費生活センター		○		3	1	○		○				
957	41044	伊万里市消費生活センター		○		2	1	○		○				
958	41045	武雄市消費生活センター		○		3	1	○			○			
959	41046	小城市市民部市民課消費生活相談係		○		2	1	○			○			
960	41047	多久市役所市民生活課生活環境係		○		2	1	○			○			
961	41048	嬉野市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
962	41049	神崎市消費生活相談窓口		○		1	1		○	○				
963	42001	長崎県消費生活センター	○			8	1	○		○				
964	42041	佐世保市消費生活センター		○		4	1	○		○				
965	42042	長崎市消費者センター		○		9	1	○		○				
966	42043	諫早市消費生活センター		○		3	1	○		○				
967	42044	大村市消費生活センター		○		5	1	○		○				
968	42045	松浦市消費生活センター		○		3	1	○		○				
969	42046	五島市消費生活センター		○		2	1	○			○			
970	42047	雲仙市消費生活センター		○		3	1	○			○			
971	42048	南島原市消費生活センター		○		3	1		○		○			
972	42049	島原市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
973	42050	波佐見町商工振興課		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
974	42051	平戸市役所市民課 市民総合相談窓口		○		2	1		○		○			
975	42052	長崎県西海市消費生活センター		○		1	1	○			○			
976	42053	長崎県(仮)対馬市消費生活相談所		○		2	1	○			○			
977	43001	熊本県消費生活センター	○			15	2		○			○		
978	43041	熊本市消費者センター		○		10	1	○		○				
979	43042	八代市消費生活センター		○		3	1	○		○				
980	43043	人吉市消費生活センター		○		5	1	○		○				
981	43044	天草市消費生活センター		○		4	1	○		○				
982	43045	山鹿市消費生活センター		○		2	1	○		○				
983	43046	宇城市消費生活センター		○		3	1	○		○				
984	43047	多良木町消費者相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○			○			
985	43048	荒尾市消費生活センター		○		3	1		○	○				
986	43049	水俣市消費生活センター		○		3	1		○	○				
987	43050	玉名市消費生活センター		○		3	1		○	○				
988	43051	菊池市消費生活センター		○		2	1		○	○				
989	43052	宇土市消費生活センター		○		2	1		○	○				
990	43053	上天草市消費生活センター		○		3	1		○	○		○		
991	43054	大津町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
992	43055	合志市消費生活センター		○		2	1		○		○			
993	43056	阿蘇市消費生活センター		○		2	1		○		○			
994	44001	大分県消費生活・男女共同参画プラザ	○			8	1	○		○				
995	44041	大分市市民活動・消費生活センター		○		6	1	○		○				
996	44042	別府市消費生活センター		○		2	1	○			○			
997	44043	中津市消費生活相談窓口		○		3	1	○		○				
998	44044	日田市役所消費生活相談窓口		○		2	1	○		○				
999	44045	佐伯市役所公聴広報課		○		1	1	○		○				
1000	44046	臼杵市市民課		○		2	1	○		○				
1001	44047	津久見市市民生活課		○	LGWAN	LGWAN			○					
1002	44048	竹田市消費生活センター		○		2	1	○			○			
1003	44049	豊後高田市消費生活センター		○		3	1	○			○			
1004	44050	杵築市役所商工観光課		○	LGWAN	LGWAN			○					
1005	44051	宇佐市消費生活センター		○		2	1	○		○				
1006	44052	豊後大野市消費生活センター		○		2	1	○			○			
1007	44053	由布市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1008	44054	国東市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1009	44056	日出町役場総務課		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
1010	44057	九重町消費生活相談窓口		○		1	1		○					地域系光回線
1011	44058	玖珠町役場商工観光振興課		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1012	45001	宮崎県消費生活センター	○			10	1	○		○				
1013	45002	宮崎県消費生活センター都城支所		○		4	1	○		○				
1014	45003	宮崎県消費生活センター延岡支所		○		4	1	○		○				
1015	45041	宮崎市地域振興部生活安全課消費生活センター		○		6	1	○		○				
1016	45051	都城市消費生活センター		○		3	1	○		○				
1017	45061	延岡市男女共同参画センター		○		3	1		○	○				
1018	45071	日南市総務部危機管理課危機管理係		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
1019	45091	日向市消費生活センター		○		1	1	○		○				
1020	45301	三股町福祉・消費生活相談センター		○	LGWAN	LGWAN			○	○				
1021	45611	新富町町民子ども課		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1022	46001	鹿児島県消費生活センター	○			12	2	○		○				
1023	46002	鹿児島県大島消費生活相談所		○		3	1	○		○				
1024	46042	枕崎市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1025	46043	鹿児島市消費生活センター		○		7	1	○		○				
1026	46044	鹿屋市消費生活センター		○		5	1	○		○				
1027	46045	出水市消費生活センター		○		3	1	○		○				
1028	46046	西之表市消費生活センター		○		2	1	○			○			
1029	46047	薩摩川内市総合相談窓口		○		4	1	○			○			
1030	46048	日置市消費生活相談窓口		○		2	1	○		○				
1031	46050	霧島市消費生活センター		○		3	1	○		○				
1032	46051	いちき串木野市消費生活相談窓口		○		1	1	○		○				
1033	46052	南さつま市消費生活センター		○		3	1	○		○				
1034	46053	東串良町企画課		○	LGWAN	LGWAN			○		○			
1035	46054	和泊町企画課相談窓口		○	LGWAN	LGWAN			○		○			

No	センターコード	消費生活センター名等	センター種別		PIO-NET2015 端末配備台数		現行回線事業者 (※)		現行回線 (※)				
			メイン	サブ	PC	プリンタ	KDDI	SBTM	光	ADSL	Ether	その他	
1036	46055	阿久根市消費生活相談窓口		○	1	1	○		○				
1037	46056	指宿市消費生活センター		○	2	1	○		○				
1038	46057	垂水市消費生活センター		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
1039	46058	曾於市経済課消費者相談窓口		○	2	1	○			○			
1040	46059	志布志市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
1041	46060	南九州市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○			○			
1042	46061	伊佐市消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN	○		○				
1043	46062	与論町商工観光課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1044	46063	中種子町役場企画課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1045	46064	伊仙町消費生活相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1046	46065	奄美市役所市民協働推進課市民生活係		○	3	1		○	○				
1047	46066	始良市消費生活センター		○	4	1		○	○				
1048	46067	湧水町役場商工観光課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1049	46068	瀬戸内町役場まちづくり観光課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1050	46069	さつま町相談窓口		○	LGWAN	LGWAN		○	○				
1051	46072	大崎町役場企画調整課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1052	47001	沖縄県県民生活センター	○		10	2	○		○				
1053	47002	沖縄県県民生活センター八重山分室		○	3	1	○		○				
1054	47003	沖縄県県民生活センター宮古分室		○	3	1	○		○				
1055	47041	沖縄市市民生活課消費生活相談		○	3	1	○		○				
1056	47042	那覇市市民生活相談室消費生活相談		○	4	1	○		○				
1057	47043	宜野湾市市民経済部市民生活課		○	2	1	○		○				
1058	01611A	佐呂間町役場経済課		○	LGWAN	LGWAN		○		○			
1059	16042A	高岡市市民協働課消費生活相談コーナー		○	2	1	○		○				
1060	22049A	静岡市消費生活センター清水相談窓口		○	3	1	○						不明
1061	27041A	大阪市消費者センター(市役所・市民相談室)		○	2	1	○		○				
1062	27041B	大阪市消費者センター(天王寺サービスカウンター)		○	2	1	○			○			
1063	28059A	淡路市消費生活センター(出前市役所)		○	2	1		○	○				
1064	40042A	北九州市立消費生活センター門司相談窓口		○	3	1	○		○				
1065	40042B	北九州市立消費生活センター小倉北相談窓口		○	4	1	○		○				
1066	40042C	北九州市立消費生活センター小倉南相談窓口		○	4	1	○			○			
1067	40042D	北九州市立消費生活センター若松相談窓口		○	3	1	○		○				
1068	40042E	北九州市立消費生活センター八幡東相談窓口		○	3	1	○			○			
1069	40042F	北九州市立消費生活センター八幡西相談窓口		○	5	1	○		○				
合計			64	1005	3266	827	852	214	729	305	15		19

(※)参考情報として掲載、次期PIO-NETでは回線が統合されるため1事業者となる