

「マイナンバー総合フリーダイヤルの設置運營業務」調達仕様書（案）に係る意見招請の提出意見等及び回答の一覧

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理由	回答
1	3	03_ (案) 仕様書	20	プライバシーマークに相当する社内規定を有しており、更に現在、プライバシーマーク認定申請中の場合に、留意事項（参加条件）をクリアしているとの認識でよいか確認したい。	当社においては、個人情報保護に関する組織的安全管理体制の構築・個人情報保護規定を制定し運用している。その上で、現在、プライバシーマーク認定の申請を実施しているところである。このような状況において、左記の留意事項をクリアしているとの認識でよいか確認したい。	提案書提出時点で「有している」が条件となります。
2	2	03_ (案) 仕様書	4	2.1.1 実績要件 ・行政機関や民間企業等が設置するマイナンバー制度に関するコールセンターの受託実績（令和7年9月末時点で通算1年以上）を有すること。 とあるが、通算1年以上という要件を記載しない等、緩和を検討いただけないでしょうか。	自治体等の業務において、年度途中に「マイナンバー制度に関するコールセンター」の業務を受託した場合、実績は1年未満になることが多いため、要件の緩和をご検討いただきたいと思います。 ちなみに同4頁「2.2.1 問合せ対応業務の提供②コールセンターにおける業務運用体制」においては、各スタッフの「マイナンバー制度に関するコールセンター」の従事実績要件は「6か月以上」という要件となっています。	実績、経験値を一定以上保つことはサービスの質を維持する大きな要因と考えております。サービスの質の低下は国民への提供サービスの質の低下に直結するため従前からの条件は維持させていただきます。
3	2	03_ (案) 仕様書	14	2.3.1 コールセンターで使用する電話設備の要件 ・電話機は多機能電話機とし、ソフトフォンは不可とする。 とあるが、「ソフトフォンは不可」という要件の緩和を検討いただけないでしょうか。	席数の大幅な増減にもタイムリーに対応が可能のため、他の省庁様の大規模コールセンター業務においても、ソフトフォンでコールセンターを運用するのが一般的になっており、通話品質についても安全に実施が可能となっている。また、コールセンター業界全般においてもソフトフォンを活用したセンターが一般的になっていることも鑑み、要件の緩和をご検討いただきたいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 検討させていただきます。
4	3	03_ (案) 仕様書	3	準備期間について「契約締結日」からとありますが想定している事業者決定までのスケジュールをご教授いただけますでしょうか (公示日、提案書提出日、事業者決定日など) またプレゼンテーションの想定はございますでしょうか	提案書作成の期間並びに業務準備期間の確認のため	公告時期等のスケジュールについて回答は出来ませんが、提案書のプレゼンテーションは、提案書の提出締切り後に実施する予定です。
5	3	03_ (案) 仕様書	3	「問合せ入力フォームの作成・管理含む」とございますが具体的な構築範囲及び構成例をご教授いただけますでしょうか	内容によって追加費用の可能性があるため	審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます
6	3	03_ (案) 仕様書	4	問合せ件数の状況等に応じ、この範囲内で開所時間を変更することがある。 こちらの範囲内とはどの程度の変更の想定でしょうか 過去に事例がありましたらご教授いただけますでしょうか また開所時間に変更になった場合に追加のご請求は可能でしょうか	どの程度の期間と規模で追加になるのか把握し、考慮した体制を構築するため	「この範囲内」とは仕様書にある、「平日は9時30分～20時00分、土日祝日は9時30分～17時30分」の範囲での変更であり、追加請求はないものとなります。
7	1	03_ (案) 仕様書	4	2.1.1 実績要件について不正行為の記載がございますが情報漏洩、情報の改ざんを具体的に明記することを提案します	不正行為の事象を定義することで認識の相違を防止できるかと存じます	ご提案ありがとうございます。 検討させていただきます。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
8	1	03_(案)仕様書	5	(エ)スーパーバイザーの業務経験について、コールセンターでスーパーバイザーとして従事経験1年以上かつ業務開始前までに業務知識を習得すること	「マイナンバー制度に関するコールセンターにおいて、現場責任者、スーパーバイザー若しくはオペレーターとして6か月以上（令和7年9月末時点）従事した経験」とした場合、現事業者有利な内容のため公平な入札とならないかと存じますのでご検討いただけますでしょうか	本事業では、国民に不信感を持たれることなく適切に対応していただく必要があるため、コールセンター内で直接電話対応する位置に経験者の配置を必須としています。
9	3	03_(案)仕様書	6	発信件数と平均通話時間についてご教授いただけますでしょうか	発信通話料が受託者負担となっており費用確認のため	個別に計測はしていない概ねの回答となりますが、回数は週に数回程度、時間は1回あたり5分程度、内容は主に他省庁等へのエスカレーションになります。
10	3	03_(案)仕様書	8	カスタマーハラスメントの対策について対応マニュアル等を作成とございますが現事業者のマニュアルもございますでしょうか	現事業者のマニュアルがない場合は別途作成工数を考慮する必要がありますため	今回の事業からの取組みとなるため、恐縮ですが提供できるマニュアルはありません。
11	1	03_(案)仕様書	11	「コールセンターは他の業務と共用しない独立した専用環境とし」 業務に関係する者の入室管理を徹底し、セキュリティ対策を講じた上で、専用スペースでなくても可とすることを検討いただけますでしょうか	運営体制に応じた委託費用適正化のため	ご提案ありがとうございます。 検討させていただきます。
12	3	03_(案)仕様書	12	2025年の4月から10月までの入電件数をご教授いただけますでしょうか また時間帯別の入電数と平均対応時間、現事業者の配置についてもご教授いただけますでしょうか	詳細の入電情報を基に適切な人員配置を検討するため	ご提案ありがとうございます。 仕様書へどこまで最新情報を掲載できるか、 検討させていただきます。
13	3	03_(案)仕様書	17	各種マニュアル作成について現事業者のマニュアルは提供いただけますでしょうか (著作権は貴庁と認識しているため)	現事業者のマニュアルがない場合は別途作成工数を考慮する必要がありますため	提供可能なマニュアルは仕様書の2.8成果物にあるマニュアルとなりますが、別途、現事業者との引継もあります。 仕様書内でどこまで記載できるか検討いたします。
14	1	03_(案)仕様書	20	資格についてプライバシーマークとIS027001を有していることと明確に記載することを提案します。	プライバシーマークは個人情報の適切な管理を証明し、IS027001は、組織としての情報の安全性、完全性、可用性の維持を求める規格です。 対象範囲と要求事項が異なるため、両方を必須にすることで事業者への信頼度が高くなるかと存じます	ご提案ありがとうございます。 検討させていただきます。
15	3	03_(案)仕様書	1	⑮～⑰記載の報告内容について現事業者の報告書を共有いただけますでしょうか 共有いただけない場合は記載必要項目について具体的にご教授いただけますでしょうか	現状業務を把握しより良い提案をするため	ご提案ありがとうございます。 原則、公表していない情報ですので、閲覧方法を含め検討させていただきます。
16	3	03_(案)仕様書	1	提案書についてページ数の制限はございますでしょうか	評価項目が多数あり、制限がある場合は割振りなどを検討するため	制限は設けておりませんが、審査対象となりますので審査可能な範囲ご判断ください。
17	3	03_(案)仕様書	2	③本業務に関連する実績等 ・代表的な本業務に類似する業務は、別添3の様式3（「組織としての類似事業の実績（令和7年9月末時点で通算1年以上）」）に記載し、必要に応じて補足する資料を添付すること。 補足する資料について具体的にご教授いただけますでしょうか	必要書類について事前に確認させていただきたいため	提案書等の審査に資するため理解し易い資料の添付をお願いいたします。 詳細については審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます
18	1	03_(案)仕様書	2	4 提出部数等（1）記載の「そのうち5部は会社名を伏せたものとする。」とありますが会社概要については対象外となりますでしょうか また「電子媒体（DVD-R、1部）」の格納するデータは会社名の記載があるものと会社名を伏せたもの両方の格納が必要でしょうか	必要書類について事前に確認させていただきたいため	電子媒体（DVD-R、1部）は会社名を記載したものと1部で結構です

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
19	1	-		専用のサービスサイトを立上げ、生成AIを活用したソリューションの導入を検討してはいかがでしょうか	問合せ者からの利便性向上につながるため提案します	デジタル庁で今回の調達と合せて導入することは出来ませんが、本事業をより有用な物とする提案は可能です。詳細につきましては審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます
20	3	03_(案)仕様書	6	コールセンターに着信した全ての通話を記録保存とございますが、保存期間の指定がございましたらご教示いただけますでしょうか。	コールシステムを使用する予定の協力会社との調整のため	そのときの状況（問題発生）や案件により変更すると思いますが、現在は半年程度としております。
21	3	03_(案)仕様書	6	システムに入力した対応記録は発注者の指示があるまで適切に保存とございますが、保存期間の指定がございましたらご教示いただけますでしょうか。	システムサーバー、ストレージの準備に影響が出るため	そのときの状況（問題発生）や案件により変更すると思いますが、現在は半年程度としております。
22	3	03_(案)仕様書	6	通話を切断する取り次ぎは原則行わないとのことですが、転送対象となる問合せを受けた際は、「システムへの対応記録の入力、引継ぎ先の関係省庁等への概要連絡」をしている間、質問者様をお待たせする認識でお間違いないでしょうか。また、上記の認識で間違いない場合は、お待たせしている間に切電された際の対応について、ご教示いただけますでしょうか。	貴庁の想定される業務イメージの理解のため	転送の際は質問者にお待ちいただくことになります。原則コールセンターからの連絡はいたしませんので、一方的に先方に切電されたさいは、回答準備をして再度連絡があった場合に対応させていただきます。
23	3	03_(案)仕様書	6	折り返し時に不着となった場合の対応について、ご教示いただけますでしょうか。	貴庁の想定される業務イメージの理解のため	回答準備をして再度連絡があった場合に対応させていただきます。
24	3	03_(案)仕様書	7	届出義務について、発注者への届出の形式に指定はございますでしょうか。	貴庁の想定される業務イメージの理解のため	特に指定はございません。
25	3	03_(案)仕様書	8	現履行業者様で使用されているマニュアルやFAQ、チェックシート等の帳票類は、受託時にデジタル庁様よりご共有いただける認識でお間違いないでしょうか。また、それらはexcel等の編集可能様式でいただけますでしょうか。	既存のマニュアルの有無により、業務準備にかかる費用に影響が出るため	事業開始時に作成指示されていたマニュアルは原則提供可能です。媒体によってはPDFのものも含まれます。
26	3	03_(案)仕様書	8	業務研修について、突発的な繁忙による人員補充の際にも、10日間ないしは15日間の研修及び、テストの実施が必要という認識でしょうか。	貴庁の想定される業務イメージの理解のため	7月より本格稼働となりますが、原則前事業者と遜色なく対応していただくことを想定しています。
27	3	03_(案)仕様書	11	過去履行実績として、体制2で履行した期間をご教示ください。	人員の適正配置のため	昨年度は年度当初から契約変更により増席対応いただいているため体制2の履行期間は、ほぼありませんでした。
28	3	03_(案)仕様書	14	対応管理のシステムについては、クラウドシステムを利用しても差し支えないでしょうか。セキュリティ基準を満たしている等の条件付で利用可能な場合はその旨ご教示ください。	対応管理システムの要件確認のため	セキュリティや事業継続性について影響が無ければ問題ありません。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
29	2	-		当社は、国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律（障害者優先調達推進法）の重度障害者多数雇用事業所です。本法を適用した調達とすることの調整を要望します。	障害者優先調達推進法は、同法第一条を達成させるため、調達を競争させない仕組みとして運用されている法律であるため。当社は、本法の対象事業者であること。今般提示の要件を満たしていることから、優先的に調達（公告出す前に協議）されるものと理解しています。他省でも同様に扱って頂き実績があります。	ご意見ありがとうございます。 本意見招請は仕様書案に対する意見招請となっておりますので、契約に係る個別の回答は控えさせていただきます。
30	3	03_（案）仕様書	3, 4	問合せ入力フォームは、「https://www.kojinbango card.go.jp/contact/inquiry/」の事でしょうか？または、新規で構築するということでしょうか？	問合せフォームとマイナンバーサイトとの連携について具体的に確認する必要があるため。	新たに構築することを想定しております。
31	3	03_（案）仕様書	5	スーパーバイザーは期間中も交代の可能性があるため、マイナンバー制度に関するコールセンターの経験がなくても選任できるように緩和出来ないか。	必ずしもオペレーターが、管理業務に向いているとは限らず、スーパーバイザーの交代が必要になることが起こりうる可能性があるため	本事業で国民への提供するサービスの質を維持するため、前事業者と同程度の対応を求めています。コールセンターの対応の遅れは国民への損失となるため、緩和は困難と考えます。
32	3	03_（案）仕様書	5	0120、050の各番号の契約内容、サービスについてご教授願います。	引継ぎが可能かどうか、引き継ぐための必要なサービスを確認するため。	原則、0120のフリーダイヤル対応としておりますが、一部のIP電話等利用できない電話用に、050の番号を用意しています。既に数年に渡り使用され番号も国民に浸透してきており、マイナンバーカードのサービスに関係する他省庁においても国民に向けて周知してきた番号であり国民の利便性を維持するため番号の継続は必須としています。
33	3	03_（案）仕様書	7	多言語対応について、状況に応じて再委託は可能でしょうか。	指定の言語へ対応するために、専門の事業者へ依頼することが効率的なことがあるため。	対応は可能です。
34	1.3	-		構築期間は何か月を想定されておりますでしょうか。本仕様を満たす拠点の構築には最低3ヶ月以上必要であるものと思慮いたします。公示スケジュールのご調整をご検討ください。	安全且つ高品質な業務環境構築のため。	公示スケジュールはお示し出来ませんが可能な限り急いでいるところです。なお、正式運用開始は7月となりますので、それまで構築いただきたいと考えております。
35	1	03_（案）仕様書	4	2.1.1 実績要件について、マイナンバー制度に関するコールセンターの受託実績については10件以上実績があることを条件に追加いただきたく存じます。	多くの実績をもつ事業者のみ参加できるようになり、業務の安定稼働が見込めるため。	ご指摘のとおり実績は重要な要素と思われませんが、ベンダーロックインをまねく恐れもあるため、当面は現状のままと考えております。
36	1	03_（案）仕様書	4.5	業務管理者、運用責任者、スーパーバイザーの必須要件として経験年月は5年以上にしていきたいです。	必要年数を繰り上げることで、より安定的な業務運営のため、経験豊富な人材をアサインすることが可能です。	ご指摘のとおり実績は重要な要素と思われませんが、優秀な人材を確保している事業者に固定化されるいわゆるベンダーロックインをまねく恐れもあるため、当面は現状のままと考えております。
37	1	-	15	現在運営されている事業者様の対応履歴システムにつきまして、クラウドCRMかオンプレミスサーバー上のCRMをご教示ください。クラウドの場合、Kintoneなど具体的なサービス名称もあわせてご教示ください。	事業者変更となった場合の対応履歴の引継ぎを円滑にするため。	オンプレミスサーバーとなります。仕様書の12、13ページ2.2.3②をご参照ください。
38	1	03_（案）仕様書	18	ISMS、プライバシーマークを受注者の必須条件とさせていただきますたく存じます。また、マイナンバー検定についても3級以上を保持していることを管理者の必須要件と設定いただけますと幸いです。	公的認証は、安心して業務を委託できる重要な判断材料となり、業務の信頼性確保とリスク低減のため	資格には様々な種類があり一部に限定することは考えておりません。また、運営体制につきましても審査対象となりえますので現状のままと考えております。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
39	3	03_(案)仕様書	4	業務管理者は常駐している必要はありますでしょうか。	体制確認のため。	特段定めておりませんが、審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ございませんがこれ以上の回答は控えさせていただきます。
40	3	03_(案)仕様書	5	050番号からの入電はボイスワープによる転送着信を想定でしょうか	050番号の発信が必要な場合は受注者側のシステムへ番号移行が必要となるため要否を確認したい。	転送ではなく、調達の都度回線名義を新規業者に名義上として対応することを想定しております。
41	3	03_(案)仕様書	6	「・受注者は通話録音装置を設置して、コールセンターに着信した全ての通話を記録保存し、発注者が要請した場合は速やかに提供すること」について、通話録音装置が実施する拠点に設置する必要がありますでしょうか。	データセンターに通録機器があり、WAN回線で接続している拠点がある為、実施拠点に物理的に設置しなくてはならないという要件であれば、候補から外して検討したいと考えています。	仕様書をご確認いただきご判断ください、審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます。
42	3	03_(案)仕様書	6	聴覚障がい者の対応は今どいようにおこなっていますでしょうか。対応するためのシステムや機材は発注者準備でしょうか、受託者準備でしょうか。	事業者変更となった場合でも円滑な業務引継ぎを実現するため。	機器の準備等を含め機材はすべて対応先仕様書をご確認いただきご判断ください、審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます。
43	3	03_(案)仕様書	7	外国語対応について、日常会話レベルを求められるのは、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語全てでしょうか。	タガログ語、ネパール語を日常会話レベルで話せる方は限られるため。	全てになります。
44	3	03_(案)仕様書	9	「③受注者負担で主たる拠点と第2の拠点の間を専用線又はVPN回線で結び、エスケーション、応対管理のシステムの活用について、第2の拠点から主たる拠点の機能を利用できること」について、主拠点と第2拠点で別々の環境を用意し、それぞれからエスケーション等を実施できる環境を構築することは問題ないでしょうか。	記載の内容は、第2の拠点から主拠点に接続し、利用しなくてはならないように見受けられます。万が一主拠点が震災等で機能しなくなった際に、第2拠点での業務継続が困難になると考えましたので質問させていただきました。	拠点間の回線については「第2の拠点から主拠点に接続して利用」を必須とはしておりません。回線の設置内容については、審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが詳細な回答は控えさせていただきます。
45	3	03_(案)仕様書	10	「業務従事者及び発注者が会議室や研修等で利用できる十分な面積を確保すること。なお、業務に支障が出る」と発注者が判断する場合は、発注者と協議の上、受注者において必要な面積を確保すること」について、会議室、研修室は本業務専用で設ける必要がありますでしょうか。の業務と共有利用することは可能でしょうか。	拠点によって専用で確保することが難しくなる可能性がある為	本業務専用で設ける必要はございませんが、情報漏洩等、他業務との共用に伴う危険性への対処については十分に説明を付していただく必要がございます。
46	3	03_(案)仕様書	10	「関係省庁HP等を閲覧できるようなインターネット環境を用意すること。なお、緊急時等でも発注者と連絡可能な体制を整えておくこと。」について、インターネット環境については、マイナポータルを利用できる環境を用意すること記載のインターネット回線は特殊な要件を求められていますでしょうか。具体的なサービス名等がございましたらあわせてご教示お願いいたします。	弊社拠点で既に敷設しているインターネット回線でも接続できるのかを確認したいと考えています。	一般的なインターネット環境で問題なく、特別な環境をご準備いただく必要はございません。
47	3	03_(案)仕様書	10	「事務机、キャビネット、コピー機（プリンタ機能及びスキャナ機能を備えた複合機であり、インクジェット方式のものを除く。）、その他必要な什器・備品等を整備すること。※上記の事務机及びキャビネットは、施錠可能なものとする」について、事務机は全て引き出し付きの物を手配する必要がありますでしょうか。	引き出しが付いているものは全て施錠可能な物を選定しますが、引き出しが無いものを選択する余地があるかを確認させてください。	本業務に支障がないのであれば問題はないと思われませんが、一般論として、資料などの情報管理については漏洩等が起こらないように徹底していただく必要がございます。審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんがこれ以上の回答は控えさせていただきます。
48	3	03_(案)仕様書	10	「・一般的な事務室として必要な程度、他の業務を行う事務室と相互に遮音されていること」について具体的にどれくらいの遮音性が必要となりますでしょうか。	天井までの壁を設けるのか、天井付近は空いている、もしくは移動式のパーテーションで区切るかを判断したいため。	特に基準は設けておりませんが、一般論としてお客様から個人情報等を聞き取る際等にその会話が他の業務を行う事務室に聞こえないようにご留意いただく必要がございます。審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ございませんがこれ以上の回答は控えさせていただきます。

項番	種類 (注)	文章名	頁数	意見又は質問の内容	理 由	回 答
49	3	03_ (案) 仕様書	11	実際の配置席数をご教示いただけますでしょうか。また、契約変更により最大150席とありますが、実際に150席稼働した実績はありますか。	体制確認のため。	令和7年度では契約変更を行い150席体制としており稼働実績はございます。
50	3	03_ (案) 仕様書	16	「2.5 コールセンターで使用する機器等の要件部品調達の保証・本契約期間において部品の調達が保障されている機器とすること」について、契約期間の途中で手配している機器等の製造やサービスが終了した場合は、後継や代替の物を手配し、業務を継続することは可能でしょうか。	令和8年～令和12年と長期になり、先の予想がし辛い為、確認させてください。	本業務に支障がないのであれば問題はないと思われませんが、審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんがこれ以上の回答は控えさせていただきます。
51	3	03_ (案) 仕様書	16	クライアントPCに導入が予定されているソフトなどがあればご教示ください。	どのようなソフトを使用するかを事前に把握したいため。	仕様書をご確認いただきご判断ください。審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます。
52	3	-		チャットボットの導入はご検討されていますでしょうか。	ご提案のため。	ご提案ありがとうございます。現時点で導入の検討はしておりませんが、審査の際にご提案いただいても問題ございません。
53	3	-		現受託者はどこの拠点で対応されていますでしょうか。	事業者変更となった場合、現行業務の実施拠点の運用体制を把握することで、より現実的かつ効率的な移行計画を立てるため。	原則、拠点の情報は個社の業務内容に関わるため公開しておりません。また、運用体制につきましては審査に影響のある内容と考えられるため、申し訳ありませんが回答は控えさせていただきます。

(注) 種類欄の番号は、1. 意見 2. 要望 3. 確認・質問 4. その他、となっている。