

# 入札及び契約の過程に係る苦情処理手続要領

(平成 20 年 6 月 30 日 要領第 15 号)

改正 平成 31 年 4 月 18 日 財調管第 1026 号 (ア)

改正 2026 年 3 月 31 日 財調管第 2188 号 (イ)

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 この要領は、次条に定める成田国際空港株式会社（以下「会社」という。）が締結する契約に係る苦情を適切に処理する仕組みを整備することにより、契約事務の一層の透明性、客観性の向上を図ることを目的とする。

### (適用対象)

第 2 条 この要領による苦情処理の対象は次の各号に掲げるもののうち成田国際空港の秩序維持又は安全確保のため等業務の運営上秘密にする必要があるもの及び少額随意契約を除くものとする（以下、これらを総称し「工事等」という。）。

(1) 一般競争入札によった工事、委託、物件、調査等

(2) 随意契約によった工事

2 政府調達に関する協定(平成 7 年 12 月 8 日条約第 23 号)の対象である特定役務については本要領によらず、「政府調達に関する苦情の処理手続」(平成 7 年 12 月 14 日付け政府調達苦情処理推進本部決定)に基づく政府調達苦情検討委員会による苦情処理が行われるものとする。

## 第 2 章 一次苦情申立て

### (苦情の申立てができる者及び申立てができる範囲)

第 3 条 苦情の申立てができる者及び申立てができる範囲は次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 一般競争入札によった工事、委託、物品及び調査等

(ア) 応募申込書を提出した者のうち、会社から契約不適合者又は当該競争の参加者に対して求める条件を満たしていない者、若しくはその両方に該当する者で、当該理由に対して不服がある者は、会社に対して理由についての説明を求めることができる。

(イ) 総合評価方式を適用した場合において、契約の相手方として選定されなかった者のうち、当該非選定の結果に対して不服がある者は、会社に対して理由についての説明を求めることができる。

(2) 随意契約によった工事

(ア) 会社が定めた当該契約の工事種別に対応する建設業法(昭和 24 年 5 月 24 日法律 100 号)の建設工事の種類について建設業の許可を有する者(建設業法第 3 条第 1 項に規定する「許可」を受けている者をいう。)で、当該契約の相手方として選定されなかったことに対して不服がある者は、会社に対して当該契約の相手方として選定されなかった理由についての説明を求めることができる。

### (苦情の申立ての方法)

第 4 条 苦情の申立ては、以下に掲げる期間内に、書面により、会社に対して行うことができるものとする。書面には、申立者の氏名及び住所、申立の対象となる工事等の件名、不服のある事項及び不服の根拠となる事項等について記載(様式自由)するものとする。なお、書面の提出方法は、原則と

して持参する方法に限るものとする。ただし、調達部長が特に認めた場合にはその限りではない。

- (1) 前条第1号(ア)に掲げる苦情にあつては、申立者が会社から契約不適合者又は当該競争の参加者に対して求める条件を満たしていない者、若しくはその両方に該当すると認める旨を会社から通知された日の翌日から起算して5営業日以内に会社の所定の窓口に提出し、受領確認を受けること。
- (2) 前条第1号(イ)に掲げる苦情にあつては、価格交渉の相手方として選定されなかった旨を会社から通知された日の翌日から起算して5営業日以内に会社の所定の窓口に提出し、受領確認を受けること。
- (3) 前条第2号(ア)に掲げる苦情にあつては、会社が随意契約の相手方の氏名の公表を行った日の翌日から起算して5営業日以内に、会社の所定の窓口に提出し、受領確認を受けること。

#### (苦情の申立てへの回答)

第5条 苦情の申立てがあつた場合は、苦情を申立てることができる最終日の翌日から起算して5営業日以内に苦情申立てに係る回答書(以下「回答書」という。)(様式1)により回答するものとする。ただし、苦情件数が多数に及ぶ等事務処理上の困難その他の合理的かつ相当の理由があるときは、回答期間を延長できるものとする。

#### (苦情の申立ての却下)

第6条 会社は、以下の場合にその申立てを苦情申立て却下通知書(様式2)により却下することができるものとする。

- (1) 苦情の申立ての内容が第3条の範囲を逸脱しているとき。
- (2) 苦情が第4条の期限の経過後に提出されたとき。
- (3) 客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認められるとき。

#### (苦情申立てについての教示)

第7条 苦情申立てができる旨の教示を次のとおり行うものとする。ただし、この要領における対象工事に係るものに限る。

- (1) 一般競争入札にあつては、会社のホームページに掲示する公募情報に、第3条第1号(ア)及び(イ)に掲げる苦情申立てができる旨を教示する。
- (2) 随意契約にあつては、第3条第2号に掲げる苦情申立てができる旨を会社のホームページに掲示すること等により教示する。

#### (苦情処理手続に係る明示)

第8条 第3条から第5条に係る手続については、会社のホームページに掲示すること等により明示するものとする。

#### (苦情処理結果の公表)

第9条 会社は、申立者に回答を行ったときには、申立者の提出した書面及び回答書を、閲覧による方法により速やかに公表するものとする。ただし、苦情処理の対象とする工事等であっても、成田国際空港の秩序維持又は安全確保のため、やむをえないと認められるときは、これを公表しないことができる。

### 第3章 再苦情申立て

(再苦情申立てができる者及び苦情申立てができる範囲)

第10条 第5条の回答書を受理した申立者であって、回答書による説明に不服がある者は、会社に対して、再苦情の申立てを行うことができる。

(再苦情申立ての方法)

第11条 再苦情の申立ては、会社から第5条の回答書を受理した日から7営業日以内に、書面により会社に対して行うことができるものとする。

2 再苦情の申立てがあった場合は、会社は、速やかに「競争契約監視委員会設置運営要領（平成18年4月7日制定）」第11条に基づき、競争契約監視委員会(以下「委員会」という。)に審議を依頼するものとする。

(再苦情申立てへの回答)

第12条 会社は、申立者に対し、委員会の審議の結果を踏まえた上で、委員会から審議の報告を受けた日の翌日から起算して7営業日以内に、その結果を再苦情申立てに係る回答書(様式3)をもって回答するものとする。この場合において、申立てが認められなかったときは申立てに根拠が認められないと判断された理由を示してその旨を、申立てが認められたときは委員会の意見を尊重し、申立てが認められた旨及びこれに伴い会社が講じようとする措置の概要を再苦情申立者に対し明らかにするものとする。

(再苦情の申立ての却下)

第13条 会社は、申立期間の徒過その他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認めるときは、申立て後7営業日以内にその申立てを再苦情申立て却下通知書(様式4)により却下することができるものとする。

(再苦情申立てについての教示)

第14条 第5条の回答書中に、再苦情申立てができる旨を教示するものとする。

(苦情処理手続に係る明示)

第15条 第10条から第12条に係る手続については、第5条の回答書中に記載して明示するほか、第8条の方法により明示するものとする。

(再苦情処理結果の公表)

第16条 会社は、再苦情申立者に回答を行ったときには、再苦情申立者の提出した書面及び会社が回答を行った書面を、閲覧の方法により速やかに公表するものとする。第9条のただし書きの規定を適用したものについては、その例による。

### 第4章 その他

(苦情申立の効力)

第17条 この要領の規定に基づく苦情及び再苦情の申立ては、原則として契約手続の続行及び契約の効力を妨げない。

附則

- 1 この要領は、平成 20 年 6 月 30 日から施行する。
- 2 この要領の施行日前に契約の手續きに着手していた場合における当該手續きに係る契約については、従前の例によるものとする。

附則（平成 31 年 4 月 18 日 財調管第 1026 号）（ア）

- 1 この要領は、2019 年 5 月 1 日から施行する。

附則（2026 年 3 月 31 日 財調管第 2188 号）（イ）

この要領は、2026 年 4 月 1 日から施行する。