

工事における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 2019 年度 財調管第 1026 号 (ア)

第 1 対象工事

1 本要領による苦情処理の対象となる工事は以下のとおりとする。

- (1) 公募型競争契約の方式によった工事
- (2) 随意契約の方式によった工事

ただし、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契約制限価格が 250 万円を超えないものを除く。

2 政府調達に関する協定(平成 7 年 12 月 8 日条約第 23 号)の対象工事については、「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ことに留意すること。

第 2 一次苦情申立て

1 苦情の申立てができる者及び申立てができる範囲

苦情の申立てができる者及び申立てができる範囲は以下のとおりとする。

(1) 公募型競争契約の方式によった工事

イ 応募申込書を提出した者のうち、会社から競争に参加する資格がない旨の通知を受領した者で、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。

ロ 価格と価格以外の要素を含め総合的に会社に最も有利な者をもって価格交渉の相手方とする方法(以下「総合評価方式」という。)を適用した場合における価格交渉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) 随意契約方式の方式によった工事

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。

2 苦情の申立ての方法

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すること。(様式自由)

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) 記第 2 のうち 1(1)イに掲げる苦情にあつては、申立者が競争に参加する資格がない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へ提出し、受領確認を受けること。

- (2) 記第2のうち1(1)ロ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出し、受領確認を受けること。
- (3) 記第2のうち1(2)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出し、受領確認を受けること。

3 苦情の申立てへの回答

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営業日以内に書面(以下「回答書」という。)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。

4 苦情の申立ての却下

会社は、以下の場合にその申立てを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記第2のうち1の範囲を逸脱しているとき。
- (2) 苦情が記第2のうち2(1)から2(3)の期限の経過後に出されたとき。
- (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。

5 苦情申立てについての教示

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、本要領における対象工事に係るものに限る。

- (1) 公募型競争契約の方式にあつては、会社のホームページ及び会社の本社内所定箇所に掲示する公募情報に、記第2のうち1(1)イ及びロに掲げる苦情申立てができる旨を教示する。
- (2) 随意契約の方式にあつては、記第2のうち1(2)に掲げる苦情申立てができる旨を本社内所定箇所に掲示すること等により教示する。

6 苦情処理手続に係る明示

記第2のうち1から3に係る手続については、本社内所定箇所に掲示すること等により明示するものとする。

7 苦情処理結果の公表

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であっても、「工事に係る契約情報等の公表取扱要領」(平成20年6月30日要領第14号)附則第3号の規定が適用される工事については、これを公表しないことができる。

第3 再苦情申立て

1 再苦情申立てができる者及び苦情申立てができる範囲

記第2のうち3の回答書を受領した申立者であつて、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。

2 再苦情申立ての方法

- (1) 再苦情の申立ては、会社から記第2のうち3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。

3 再苦情申立てへの回答

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、その結果を書面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。

4 再苦情の申立ての却下

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却下することができるものとする。

5 再苦情申立てについての教示

記第2のうち3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。

6 苦情処理手続に係る明示

記第3のうち1から3に係る手続については、記第2のうち3の回答書中に記載して明示するほか、記第2のうち6の方法により明示するものとする。

7 再苦情処理結果の公表

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。記第2のうち7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 苦情申立の効力

本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続きに着手していた場合における当該手続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 2019年度 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。

○年○月○日

商号又は名称

代表者名 様

成田国際空港株式会社

代表取締役社長 ○○○ ○○

苦情申立に係る回答書

○年○月○日付で申立があった不服事項等については、下記のとおり回答します。

記

1. 工事件名

2. 申立事項への説明

3. 再苦情申立について

本回答書について異議がある場合は、再苦情の申立てを行うことができます。

再苦情の申立てを行う場合は、本回答書による回答を受理した日から 7 営業日以内に書面によるものとし、申立者の氏名及び住所、申立の対象となる工事件名、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してください。（様式自由）

再苦情の申立ては、当社が定める「競争契約監視委員会」において審議され、当該委員会からの審議の報告後 7 営業日以内に、その結果を回答します。

○年○月○日

商号又は名称

代表者名 様

成田国際空港株式会社

代表取締役社長 ○○○ ○○

苦情申立て却下通知書

○年○月○日付で申立があった苦情申立てについては、下記の理由により却下します。

記

1. 工事件名

2. 却下の理由

＜理由の事例＞

- ・「工事における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）に定める苦情の申立てができる範囲を逸脱しているため。
- ・「工事における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）に定める申立てができる期限を経過後に提出されたため。
 苦情の申立てができる期限：○年○月○日
 苦情の申立てがされた日：○年○月○日
- ・申立ての適格を欠くと判断したため。 など

○年○月○日

商号又は名称

代表者名 様

成田国際空港株式会社

代表取締役社長 ○○○ ○○

再苦情申立てに係る回答書

○年○月○日付で申立てがあった不服事項等については、下記のとおり回答します。

記

1. 工事件名

2. 申立事項への説明

○年○月○日

商号又は名称

代表者名 様

成田国際空港株式会社

代表取締役社長 ○○○ ○○

再苦情申立て却下通知書

○年○月○日付で申立があった再苦情申立てについては、下記の理由により却下します。

記

1. 工事件名

2. 却下の理由

<理由の事例>

・「工事における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）に定める再苦情の申立てができる期限を経過後に提出されたため。

再苦情の申立てができる期限（回答書受理日から7営業日以内）：○年○月○日

再苦情の申立てがされた日：○年○月○日

・申立ての適格を欠くと判断したため。