

# 仕 様 書

## 1. 件名

放送受信料の契約・収納業務（群馬県前橋市）

## 2. 仕様内容

### （1）対象業務の内容

以下の業務を包括的に委託することとし、効率的・効果的な実施の手段・方法については、受託者の提案に委ねるものとする。

#### （ア）放送受信料の契約・収納業務

NHK営業システムの携帯端末を使用し、以下の業務を行うものとする。

- ① 対象地区内の「全戸点検」（※1）による放送受信契約未契約者の点検、放送受信契約の締結および放送受信契約者の転入に伴う住所変更の手続き
- ② 放送受信料の未収者および「一部未納者」（※2）に対する収納および収納督促（※3）
- ③ 放送受信料の口座振替・クレジットカード継続払（以下、「口座/クレジット」という。）の勧奨と手続き
- ④ 放送受信契約者の契約氏名等の各種変更手続き
- ⑤ 放送受信契約者の転出等の手続き
- ⑥ 訪問・面接時等の結果登録

①および②の業務にあたっては、全戸点検も含め繰り返し訪問を行うものとする。

①および②の業務にあたって収納した放送受信料は、当日または翌日（当該日がNHKの指定する口座の金融機関の休日にあたる場合は、その後の最初の営業日）までにNHKの指定する口座に振り込むものとする。

③の業務にあたっては、新規契約時をはじめ、面接時等機会あるごとに利用勧奨を行うものとする。

各業務の実施にあたっては、受託者提案の手法により効率的・効果的に遂行するものとするが、視聴者の公共放送、受信料制度への信頼維持および理解促進に最大限配慮するとともに、NHKの事業運営に役立てるための視聴者意向収集にも努めるものとする。

受託者は、各業務の実施にあたって、必要に応じて視聴者に配付する資材類を独自に作成することができる。ただし、上記の観点から、事前にNHKに内容の確認を行うものとする。

受託者は、各業務の実施にあたって、受託者内の業務管理ならびにNHKと

の窓口の役割を果たす管理者を配置するものとする。

(※1)「全戸点検」とは、NHK営業システムの携帯端末に登録された視聴者・空家情報と対象地区における全家屋（事業所含む）を一軒一軒照合のうえ、契約のない世帯・事業所を訪問して居住・テレビ設置・転居の有無等を確認することをいう。

(※2)「一部未納者」とは、一時的に、口座/クレジット支払が振替不能になった者、継続振込支払で未払込の者をいう。

(※3)未収者については、年2回以上、そのすべてに書面による収納督促をNHKが実施する。

#### (イ) 報告書等の作成業務

NHKが行う業務との連携を確保する観点から、月単位に業務計画の概要を対策シフト表で作成し提出するとともに、以下の事項について取りまとめて、対象地区を担当するNHKの局・センターへ報告するものとする。

##### ① 日次報告

原則、業務実施日の当日または翌日、NHK営業システムの携帯端末の送受信により報告するものとする（別途日々業績報告を求めることがある。）。

##### ② 週間報告

原則、月間3回（報告日は別途設定）、放送受信契約書・住所変更届等の帳票等を添付した上で、業務実施地域、収納金額・枚数、取次件数、携帯端末で使用するロール紙使用数等の業務実施結果をNHK所定の報告書にまとめて報告するものとする。

#### (ウ) 契約・収納業務に付随する視聴者対応

視聴者から当該契約・収納業務に関わる問合せや苦情等があった場合は、必要に応じて訪問・電話等により、解決に向けた最善の視聴者対応と必要な処理を行うものとする。

なお、NHKが視聴者から直接受けた電話等で視聴者対応や現地確認が必要なものはNHKから対応・確認を指示することがある。

#### (エ) 携帯端末の使用に付随する業務

NHK営業システムの携帯端末の使用者登録や業務データの交付・返戻等を行うものとする。

#### (オ) 資材類の管理

NHK営業システムの携帯端末やプリンター、携帯端末で使用するロール紙等、NHKから交付された資材類の管理を行うものとする。

(カ) 適正な取次および視聴者対応を確認する業務

要求水準構成項目の地上および衛星の新規取次、地上および衛星の転入取次、衛星契約変更取次、支払再開取次を対象に、適正な取次および視聴者対応がなされたことを確認する業務（電話を活用した視聴者への連絡等）を行うものとする。実施結果は毎月NHKへ報告するものとする。

(2) 契約期間・準備期間・業務実施期間等

(ア) 契約期間

平成27年6月1日～平成30年11月30日

(イ) 準備期間

平成27年6月1日～平成27年9月30日

準備期間には、NHKに関する知識・貸与する携帯端末等の使用方法の習熟のため講習会への参加を必須とする。

(ウ) 業務実施期間

平成27年10月1日～平成30年11月30日

(エ) 契約期間の延長

本契約期間の満了10か月前の末日時点において、下記条件のいずれも満たす場合、双方協議の上、期間満了の日の翌日から起算してさらに2年間延長できるものとする。

- ・ 受託者において、上記時点における要求水準ごとの実績の合計が、同時点における標準進捗水準の合計の90%以上であること
- ・ 受託者において、本契約期間の満了時点においても全要求水準の達成率90%以上が見込まれること
- ・ 受託者において、業務実施プロセスに特に問題がないと認められること
- ・ 受託者において、NHKが定める入札に参加する者に必要な資格を引き続き、満たしていること
- ・ 受託者において、NHKが定める「総合評価基準」を引き続き、満たしていること
- ・ 契約期間の延長に関し、評価委員会の承認があること

上記（エ）に基づき、本契約期間を延長した場合の委託費については2（4）（ウ）④によるものとする。

### （3）対象地区等

#### （ア）群馬県前橋市

- ※ 対象地区等の詳細は、別紙「対象地区および業務開始時期一覧」を参照のこと。
- ※ 上記対象地区内において、NHKが指定する一部の地域・集合住宅・会社等の寮・事業所は除くものとする。
- ※ 2（3）（イ）②または③により、対象地区に、群馬県高崎市の一部を協議により付け加えることができる。

#### （イ）対象地区の一部の変更（地域入替・追加）

- ①業務委託期間の途中において、別途協議の上、近隣の小規模地域（群馬県高崎市の一部を含むが、これらに限られない。）について、上記（ア）の対象地区に追加することがある。その場合は、拡大した地域の要求水準を加えるものとする。
- ②各年度の11月末日時点において（ただし、初年度については業務開始日から同時点までに6か月以上経過している場合に限る。）、同時点における業務開始日からの要求水準ごとの実績の合計が同時点における業務開始日からの標準進捗水準の合計の90%以上であり、かつ、当該年度末時点においても業務開始日からの要求水準ごとの実績が全て要求水準達成率90%以上であることが見込まれる場合、双方協議の上、次年度において、次のとおり対象地区の一部の変更をすることができるものとする。
  - （i）契約締結時における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする地域を縮減し、縮減する地域の規模に相当する規模のNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う。
  - （ii）契約締結時における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とするNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う（この場合は、追加した地域の要求水準を加えるものとする。）。

※ 「年度」とは、毎年4月1日から翌年の3月31日までをいう。ただし、初年度については、本契約期間の初日から、最初に到来する3月31日までをいう。

※ 上記（i）（ii）については、両方またはいずれか一方の変更について協議することができる。

※ 上記（イ）②による対象地区の変更は本契約期間中に1回のみとする。

③上記（イ）②により対象地区の一部の変更が行われた場合であって、当該変更実施年度の11月末日時点において（ただし、同時点が本契約期間満了の日の直近の11月末日時点である場合は除く。）、当該変更実施年度の11月末日時点における業務開始日からの要求水準ごとの実績の合計が同時点における業務開始日からの標準進捗水準の合計の90%以上であり、かつ、当該変更実施年度末時点においても業務開始日からの要求水準ごとの実績が全て要求水準達成率90%以上であることが見込まれるときは、双方協議の上、次年度において、次のとおり再度対象地区の一部の変更をすることができるものとする。

（i）契約締結時における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする地域を縮減し、縮減する地域の規模に相当する規模のNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う。

（ii）契約締結時における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とするNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う（この場合は、追加した地域の要求水準を加えるものとする。）。

※ 上記（i）（ii）については、両方またはいずれか一方の変更について協議することができる。

※ 上記（ii）については、上記（イ）②において（イ）②（ii）に基づき対象地区を追加する変更を行った場合には、当該追加した地域と合計して、契約締結時における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする。

（ウ）契約期間の延長時における対象地区の一部の変更（地域入替・追加）

上記2（2）（エ）の契約期間の延長に併せて、双方協議の上、次のとおり対象地区の一部の変更をすることができるものとする。

①契約期間の延長前における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする地域を縮減し、縮減する地域の規模に相当する規模のNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う。

②契約期間の延長前における総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とするNHKが指定する地域を追加する対象地区の変更を行う（この場合は、追加した地域の要求水準を加えるものとする。）。

※ 上記①②については、両方またはいずれか一方の変更について協議することができる。

※ 契約期間の延長後1年経過時にも再度同様の条件で協議することができるものとする。但し、上記①②のいずれの場合においても、対象地区の変更により追加することができる地域の規模は、それぞれ延長前の総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする（延長時において追加した地域と合計して、延長前の総数取次の要求水準の20%に相当する規模を上限とする。）。

#### （４）事業実施に関して確保されるべき事業の質

##### （ア）想定業績

入札参加者が企画提案をするにあたっての参考値として、業務実施期間における想定業績をNHKが算出するものとする。想定業績は、2（４）（イ）①（i）〔要求水準の設定の考え方〕によって、業務実施期間の直前年度の数値により算出するものとする。

（別紙「対象地区想定業績一覧」参照）

##### （イ）本事業に関する要求水準

事業実施に関して確保されるべき業務の質を確保するため、受託者に対して事業の達成目標として要求水準（以下、「要求水準」という。）を設定するものとする。

###### ① 放送受信料の契約・収納業務

###### （i）要求水準の設定

NHKが収支予算・事業計画で定める受信料収入を確保し、放送受信料の支払率を向上させるために必要な取次数および収納数等を設定し、これを要求水準とする。

要求水準は、下記〔要求水準の設定の考え方〕で年度ごと、総数・衛星・支払再開・口座/クレジットの取次、収納ごとにNHKが算出し、受託者に対して書面で明示するものとする。ただし、年度ごとの要求水準は、2（４）（ア）想定業績に対して20%以上かい離する設定は行わないものとする。

要求水準の明示は、業務実施期間の初年度は落札者決定後の準備期間中、翌年度以降は当該年度の前年度末までに行うものとする。

業務の開始および終了時期が年度途中の場合については、業務実施期間により按分し算出するものとする。

- ※ 総数の取次とは、地上契約・衛星契約の新規・転入取次をいう。
- ※ 衛星の取次とは、衛星契約の新規・転入取次、地上契約から衛星契約への契約変更取次をいう。
- ※ 支払再開の取次とは、未収者から、収納または口座/クレジットの取次を行い、支払いを再開することをいう。  
 なお、未収者については、年2回以上、そのすべてに書面による収納督促をNHKが実施するが、この書面による収納督促については、受託者の実績としない。
- ※ 口座/クレジットの取次とは、新規取次または支払再開取次と同時の取次、継続振込支払者等からの取次をいう。
- ※ 収納とは、一部未納者から一部未納分を収納、またはふれあい収納の適用者から収納することをいう。
- ※ 受託者に対する要求水準は、下記の〔要求水準の設定の考え方〕で算出した数値から、視聴者の自主申出数（見込み）を控除し算出するものとする。

〔要求水準の設定の考え方〕

①総数取次

総数増加目標、世帯数(推計)、受信契約数、転居等にもなう契約減少数等から対象地区において必要な総数取次数を設定

②衛星取次

衛星増加目標、世帯数(推計)、衛星受信契約数、転居等にもなう衛星契約減少数等から対象地区において必要な衛星取次数を設定

③支払再開取次

未収削減目標、未収発生数(推計)、転居等にもなう契約減少数等から対象地区において必要な支払再開取次数を設定

④口座/クレジット取次

口座/クレジット増加目標、総数・支払再開取次および収納の各要求水準等から対象地区において必要な口座/クレジット取次数を設定

⑤収納

一部未納発生数(推計)等から対象地区において必要な収納口数を設定

※「総数増加目標」とは、各年度の収支予算・事業計画において設定した総数増加計画から、地域毎の世帯増加傾向等をふまえ、対象地区を管轄するNHKの局・センター分として設定した数値。

※「衛星増加目標」とは、各年度の収支予算・事業計画において設定した衛星増加計画から、地域毎の衛星契約増加実績等をふまえ、対象地区を管轄するNHKの局・センター分として設定した数値。

※「未収削減目標」とは、各年度の収支予算・事業計画において設定した未収削減計画から、受信料収納安定化の観点から、対象地区を管轄するNHKの局・センター分として設定した数値。

※「口座／クレジット増加目標」は、各年度の収支予算・事業計画において設定した口座振替およびクレジットカード継続払増加計画から、受信料収納安定化の観点から、対象地区を管轄するNHKの局・センター分として設定した数値。

## (ii) 最低水準の設定

最低限の質を確保する観点から最低水準を設定するものとする。最低水準は、年度ごと、総数・衛星・支払再開・口座/クレジットの取次、収納ごとに設定するものとする。

### 〔最低水準の設定の考え方〕

各要求水準の80%

※端数については四捨五入するものとする。

## (iii) 標準進捗水準・最低進捗水準の設定

確実な業績確保を図る観点から、世帯移動等を勘案し、各期（放送受信規約第6条第1項に定める各期をいう。）ごとに標準進捗水準・最低進捗水準（標準進捗水準の80%）を設定するものとする。

### 〔標準進捗水準の設定の考え方〕

過去の各期の実績や業績に影響を与える社会的イベント等の予定をもとに、期別標準進捗率（別紙「対象地区想定業績一覧」参照）を設定し、これに要求水準を乗じて算出した取次数および収納数を「各期の標準進捗水準」として設定する。要求水準と各期の標準進捗水準の合計数とは同数となる。

※ 期とは、第1期（4～5月）、第2期（6～7月）、第3期（8～9月）、第4期（10～11月）、第5期（12～1月）、第6期（2～3月）

## (iv) 最低進捗水準を下回った場合の措置

### (a) 業績補完措置

NHKは、各期において、各要求水準のうち、受託者の実績が各期の最低進捗水準を1つでも下回ったまたは下回ることが明らかにな



ったと判断した場合は、受託者に対して、業務改善指示を行うとともに、当該年度・当該期までの標準進捗水準の合計（以下、「累計標準進捗水準」という。）までの回復を図るため、業績補完措置を実施することができる。ただし、当該年度・当該期までの受託者の累計実績が、当該年度・当該期までの最低進捗水準の合計（以下、「累計最低進捗水準」という。）を上回ったまたは上回ることが見込まれる場合は、業績補完措置は実施しないものとする。

業績補完措置とは、訪問・文書・電話等により、NHKが対象地区において全部または一部の契約・収納業務を実施することをいう。NHKは、当該年度・当該期までの累計標準進捗水準まで回復し、または回復することが確実となった後、業績補完措置の実施にかかる業務を受託者へ円滑に引き継ぐことができる体制が整った時点、または期末の時点において、業績補完措置の実施を終了するものとする。なお、累計標準進捗水準まで回復しまたは回復することが確実となる以前に期末を迎えた場合は、引き続き翌期に業績補完措置を実施することができる。

当該業績補完措置によりNHKが獲得した実績については、受託者の業績に含めないものとする。

#### (b) 対象地区の縮減

NHKは、受託者において、本契約期間の満了前1年6か月の間に、2期連続して各期の各要求水準のうち最低進捗水準を下回る項目が1つでもある場合、その翌期以降、契約締結時における総数取次の要求水準の40%に相当する規模を上限とする地域を縮減することができるものとする。この場合は、縮減した地域の要求水準を減ずるものとする。

#### (v) 契約の解除

業務改善指示を行っても、一定期間、各期の最低進捗水準を下回るなど、業績改善が見られない場合には、当該契約の事業全体の状況を考慮した上で、NHKは業務委託契約書第18条第3項第①号イに基づき契約を解除することができる。ただし、当該年度・当該期までの受託者の累計実績が、当該年度・当該期までの累計最低進捗水準を上回っている場合は該当しないものとする。

なお、平成27年10月から平成28年3月の期間は「業務定着期間」とし、契約の解除等に関わる各期の最低進捗水準は、本来の当該期の最低

進捗水準の80%～90%で設定するものとする。※端数については四捨五入するものとする。

〔「業務定着期間」における最低進捗水準〕

27年10月～27年11月	本来の当該期の最低進捗水準の80%
27年12月～28年1月	〃 85%
28年2月～28年3月	〃 90%

(vi) 要求水準・最低水準の見直し

要求水準および最低水準は、見直しを行うことがある。その場合は、受託者およびNHKは、要求水準および最低水準の見直しについて公平誠実を旨として協議し、その結果、要求水準および最低水準の見直しが必要であるとの合意に至った場合は、要求水準および最低水準を変更することができる。

(vii) 本事業の停止に係る措置

NHKが業務委託契約書第20条第1項または個人情報の取扱いに関する覚書第13条第4項に基づき本事業を停止するときは、要求水準および最低水準の見直しを行わないものとする。

② 報告書等の作成業務ほか

報告書等の作成業務、契約・収納業務に付随する視聴者対応、携帯端末の使用に付随する業務、資材類の管理、適正な取次および視聴者対応を確認する業務それぞれについて、別添の本事業に関わるマニュアル等および契約の定めに従って適切に行うものとする。

(ウ) 委託費

① 委託費の算出方法

委託費は、基本額Ⅰと基本額Ⅱで構成するものとする。

基本額Ⅰと基本額Ⅱを算出する際の基礎とする金額は落札金額とし、これは本事業の対象地区においてすべての要求水準を達成するために受託者が企画提案した金額であることを前提とする。

(i) 基本額Ⅰの算出方法

基本額 I は、以下の手順に従って算出するものとする。

(a) 下表の要求水準を構成する構成項目ごとに、落札金額に当該構成項目に該当する比率を乗じた金額をそれぞれ算出するものとする（円位未満で四捨五入）。

(b) 下表の要求水準を構成する構成項目ごとに、(a) で算出した金額を、別紙「平成 27 年度から平成 30 年度想定業績の内訳」記載の構成項目ごとの想定業績の合計数で除して得た金額（円位未満で四捨五入）を算出し、これを要求水準構成項目別の単価とする。

※なお、年度ごとの要求水準は想定業績に対して変動するが、単価は変更しないものとする。また、要求水準および最低水準を 2 (3) (イ) ①から③まで、2 (3) (ウ)、2 (4) (イ) ① (iv) (b) および 2 (4) (イ) ① (vi) に基づき見直した場合についても、単価は変更しないものとする。

(c) 下表の要求水準を構成する構成項目ごとに、当該構成項目別の各月の実績に上記 (b) で算出した単価を乗じた金額を算出し、これらを合計した金額を、「各月分の基本額 I」とする。

(d) 基本額 I は、上記 (c) で算出した「各月分の基本額 I」の合計額とする。

要求水準	構成項目	比率 (%)
総数取次	地上新規取次	9.90
	地上転入取次	2.34
衛星取次	衛星新規取次	18.27
	衛星転入取次	1.52
	衛星契約変更取次	5.63
支払再開取次	支払再開取次	8.90
口座/クレジット取次	新規契約同時口座/クレジット取次	23.41
	支払再開同時口座/クレジット取次	5.04
	口座/クレジット取次 (新規契約同時および支払再開同時口座/クレジット取次を除く)	2.20
収納	一部未納者収納口数	3.34

(ii) 基本額Ⅱの算出方法

基本額Ⅱは、落札金額の19.45%相当額とする（円位未満で四捨五入）。

基本額Ⅱを業務実施期間の月数（38か月）で除して得た金額を、業務実施期間中の「各月分の基本額Ⅱ」とする（円位未満で四捨五入。38か月分を合計した額が基本額Ⅱと等しくない場合は、平成30年11月分で調整する。）。

なお、年度ごとの要求水準が想定業績に対して変動することに伴い、受託者およびNHKは基本額Ⅱの変更について協議を求めることができる。公平誠実を旨として協議し、その結果、基本額Ⅱの変更が必要であるとの合意に至った場合は、契約を変更することができる。

また、要求水準および最低水準を2（3）（イ）①から③まで、および2（4）（イ）①（vi）に基づき見直した場合も、受託者およびNHKは基本額Ⅱの変更について協議することができる。その結果、基本額Ⅱの変更が必要であるとの合意に至った場合は、契約を変更することができる。

(iii) 年度ごとの基本額Ⅱの増額または減額措置

年度ごとの実績が下表の条件にあてはまる場合は、当該年度の「各月分の基本額Ⅱ」の合計額に、下表に定める率を乗じて得た金額（円位未満で四捨五入）を当該年度において増額または減額する措置を講ずるものとする。

条件		率	措置
(A)	年度ごとの要求水準のすべての項目において、要求水準に対する達成率(※)が120%以上の場合	6%	増額
(B)	年度ごとの要求水準のすべての項目において、要求水準に対する達成率(※)が110%以上で、かつ(A)に該当しない場合	3%	増額
(C)	年度ごと、項目ごとに、各期の最低進捗水準の合計を下回る項目が1項目以上ある場合	10%	減額

(※)達成率(%)=(当該年度の受託者の実績/当該年度の要求水準)×100

② 対象地区が拡大した場合の委託費

基本額Ⅰについては、要求水準を構成する構成項目ごとに、上記①（i）（b）で算出した要求水準構成項目別の単価に、「拡大地域における要求水準構成項目ごとの各月の実績」を乗じて得た額を「各月分の基本額Ⅰ」に

追加して毎月ごとに支払うものとする。

なお、受託者およびNHKは基本額Ⅱの変更について協議することができる。その結果、基本額Ⅱの変更が必要であるとの合意に至った場合は、契約を変更することができる。

### ③ 支払方法

基本額Ⅰについては、当該月分の「各月分の基本額Ⅰ」を、翌月の末日までに、NHKが受託者の指定する口座に振り込む方法で支払うものとする。ただし、振込手数料はNHKの負担とする。

基本額Ⅱについては、当該月分の「各月分の基本額Ⅱ」を、当月の末日までに、NHKが受託者の指定する口座に振り込む方法で支払うものとする。ただし、振込手数料はNHKの負担とする。上記①（iii）の年度ごとの基本額Ⅱの増額または減額措置については、当該年度の最終月分の「各月分の基本額Ⅰ」の支払いにあわせて精算するものとする。

### ④ 対象地区を縮減した場合の委託費

基本額Ⅰについては、要求水準を構成する構成項目ごとに、上記①（i）（b）で算出した要求水準構成項目別の単価に、2（4）（イ）①（iv）（b）に基づき縮減した後における要求水準構成項目別の各月の実績を乗じて得た額を毎月ごとに支払うものとする。

基本額Ⅱについては、「各月分の基本額Ⅱ」から、その額に2（4）（イ）①（iv）（b）により対象地区を縮減した割合（上限40%）を乗じて得た額を減じて得た額を、縮減後の基本額Ⅱの額とする（円位未満で四捨五入）。

なお、支払方法は上記③を準用するものとする。

### ⑤ 契約期間延長の場合の委託費

基本額Ⅰについては、要求水準を構成する構成項目ごとに、上記①（i）（b）で算出した要求水準構成項目別の単価に、延長期間における要求水準構成項目別の各月の実績を乗じて得た額を毎月ごとに支払うものとする。

基本額Ⅱについては、「各月分の基本額Ⅱ」に10%加算した額（円位未満で四捨五入）を毎月支払分として設定し、支払うものとする。また、延長期間における年度ごとの実績に応じて、上記①（iii）の年度ごとの基本額Ⅱの増額または減額措置（この場合、「当該年度の「各月分の基本額Ⅱ」の合計額」の算出についても、上記「各月分の基本額Ⅱ」に10%加算した額（円位未満で四捨五入）を使用するものとする。）を講ずるものとする。

とする。

なお、支払方法は上記③を準用するものとする。

#### ⑥ 契約期間の途中で契約が終了した場合の委託費の精算方法

契約が解除その他の事由により終了した場合であって、NHKまたは受託者が相手方に対し契約または仕様書の定めに従い支払うべき委託費に関する精算金がある場合は、当該精算金を支払うべき当事者は、相手方に対し、当該精算金を、契約が終了した日が属する月の翌末日までに、相手方の指定する口座に振り込む方法で支払うことにより精算するものとする。ただし、振込手数料は精算金を支払う者の負担とする。

### 3. 受託者に提供する情報等

#### (1) 受信契約者等の情報

放送受信料の契約・収納業務に係る情報は、原則、偶数月の1日に、NHK営業システムの携帯端末にて受託者に提供するものとする。提供する情報の範囲は以下のとおりとし、視聴者の異動情報等は日々更新するものとする。

なお、携帯端末での提供のほか受託者の企画提案等により必要に応じて電子データ等で提供するものとする。

(ア) 放送受信契約者の基本情報(氏名、住所、契約・支払内容等)

(イ) NHKで把握している一部の未契約者・空家情報

(ウ) 受信契約者・未契約者等に対する契約勧奨・収納督促の事蹟

#### (2) 本事業の実施状況

事業の実施状況に係る情報は、必要に応じて月間・週間・日々単位に、電子データ等で受託者に対し提供するものとする。

#### (3) NHKに関する情報

放送受信料の契約・収納業務に必要なNHKに関する以下の情報・資材を随時提供するものとする。

(ア) NHKが公表する経営情報・報道資料

(イ) NHK関連報道に対する見解等

(ウ) 番組パンフレット等の広報・理解促進用資材

#### 4. NHKとの連携・協力

NHKと受託者が連携を図るとともに、NHKにおいて受託者の事業実施状況の把握と分析を行い、必要に応じて助言・提案を行うなど、双方が協力して受信料の公平負担の徹底に取り組む体制を構築するものとする。また、初期段階においては、業務の早期定着を図るため、受託者の要望により、NHKが可能な範囲において支援を行うものとする。支援とは、本事業を担当する者（以下、「業務担当者」という。）への契約・収納業務の同行、講習会の実施、研修用の実施地域の提供等をいう。

また、受託者が、NHKの名称またはNHKの業務であると類推される表現を用いて業務担当者等の募集を行う際には、事前にNHKに掲載記事・内容の確認を行うものとする。

#### 5. 受託者に貸与する物品等および設備等

- (1) 携帯端末・プリンター・送受信装置およびこれらに付随する物品等（電子決済端末およびこれに付随する物品等を除く）を無償で貸与するものとする。携帯端末の機能更新により必須機能以外の拡張機能が追加される場合は、拡張機能相当分を有償で貸与・提供することがある。

また、電子決済端末およびこれに付随する物品等については、すべて有償で貸与するものとする。

なお、貸与台数は、受託者の提案等によりNHKが判断するものとする。

- (2) 受託者が、上記（1）の物品等の貸与を受けるにあたっては、「物品貸与申請書」を作成し、NHKの承認を得なければならない。
- (3) 上記（1）の定めに従い、受託者がNHKより有償で電子決済端末およびこれに付随する物品等の貸与を受ける場合は、NHK所定の申込書をNHKに提出するものとする。また、使用料は「当該月分の基本額Ⅰ」から当月利用分を控除する方法で精算するものとする。
- (4) 携帯端末の使用に付随する業務を行うために必要となる、NHK営業システムについては、NHK内の指定するスペースで使用するものとする。
- (5) 受託者は、善良なる管理者の注意をもって、貸与された物品等および設備等を使用、管理するものとし、また、本契約の目的以外に使用しないものとする。受託者は、物品等および設備等の不具合を発見した場合には、直ちにNHKに対し報告するものとする。

- (6) 受託者は、貸与された物品等および設備等について、受託者の責による理由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。
- (7) 受託者は、業務担当者に対し、NHKが交付する、当該業務担当者が本事業に従事する者であることを示す証明書を本事業の実施に従事する際は常時携帯させ、関係人から請求があった場合はこれを随時提示させなければならない。
- (8) 受託者は、NHKが要求する場合、または本契約が事由の如何を問わず終了した場合には、直ちに貸与された物品等および設備等のすべてをNHKに対し返還し、またはNHKの指示に従い廃棄するものとする。

## 6. 名刺の使用

- (1) NHKは、受託者による本事業の円滑な実施のため、受託者に対し、NHK所定の名刺を本事業の実施に必要な範囲内で使用することを許諾するものとする。
- (2) NHKは、受託者からNHK所定の申込書および念書の提出を受けた場合は、上記(1)の名刺を作成し、受託者に対し提供するものとし、受託者は、NHKに対し、提供を受けた名刺に対する対価として、NHK所定の金額を支払うものとする。
- (3) 受託者は、本契約が事由の如何を問わず終了した場合は、上記(1)(2)に基づきNHKから提供を受けた名刺の未使用分のすべてを直ちにNHKに対し返還するものとする。

## 7. 委託業務の実施状況の報告・調査

### (1) 報告

受託者は、必要に応じてNHKから業務実施状況等について報告を求められた場合は、その都度定める様式により報告するものとする。

### (2) 調査

- (ア) NHKは、受託者による本事業の適正、適法かつ確実な実施を確保するために必要があると認めた場合は、受託者に対し、本事業の状況（個人情報の取扱状況を含む。）に関し必要な報告を求め、または、受託者の事務所および実施施設において、書類等の提示を求め、受託者の本事業の実施状況を調査し、関係者に質問することができる。



(イ) NHKは、NHKがその事業の都合上必要があると認めた場合は、受託者の本事業の実施中であっても、受託者の本事業の実施状況（上記（ア）の調査の結果を含む。）を公表することができる。

(3) 指示

NHKは、受託者による本事業の適正、適法かつ確実な実施を確保するために必要があると認めた場合は、受託者に対し、必要な措置を講ずるよう指示することができる。

8. 受託者が秘密を厳正に取り扱うために必要な措置

(1) 受託者は、NHKから提供された受信契約者等の一切の個人情報および本事業の実施に関して知り得た一切の情報を秘密として保持し、本契約有効期間中はもとより、事由の如何を問わず本契約が終了した後も、第三者に一切、開示・公表・公開・漏洩してはならず、業務担当者にもこれを遵守させ、違反することがないように、合理的な措置を講じるものとする。

(2) 受託者および業務担当者（かつて業務担当者であった者を含む。）は、本事業の実施に関して知り得た秘密（受信契約者等の個人情報を含む。）を漏らし、流用もしくは転用して本事業以外の業務を行い、または自己の利益のために使用してはならない。

(3) 受託者は、本事業実施のために貸与または提供された書類・データ等について、責任をもって保管および使用し、それらをNHKの書面による事前の承諾を得ることなく複製または本事業の実施場所以外に持ち出してはならない。

9. 受託者が法令および本委託契約に基づき講ずべき措置

(1) 業務担当者による法令等の遵守のための措置

受託者は、業務担当者すべてに対し、NHKの名誉および信用を毀損する行為を行わせないようにするため、各種法令を遵守させる。また、受託者において放送法に基づき放送受信契約を締結して受信料の支払いを適切に行うことは勿論のこと、放送法に基づき放送受信契約を締結して受信料の支払いを適切に行っている者を業務委託契約書第9条第1項に定める「業務担当者」に指定し、委託業務に従事させるものとする。加えて、別途NHKが受託者に示す委託業務に関わるマニュアル等に記載された訪問マナー等を遵守させるため、教育・指導等の必要な措置を講じるものとする。

(2) 業務担当者の報告等

(ア) 受託者は、業務担当者の氏名、住所等を予めNHKに報告するものとする。

(イ) NHKは上記(ア)により報告された業務担当者の個人情報を委託業務の管理に必要な範囲内で使用するほか、業務担当者の放送受信契約の確認および受信料の収納等に使用することができる。

(ウ) 受託者は上記(ア)(イ)について、業務担当者の同意を得るものとする。

10. 添付書類

上記1.～9.のほか、委託業務の遂行にあたっては次の添付書類に定める事項を遵守するものとする。

- 日本放送協会放送受信規約
- 日本放送協会放送受信料免除基準
- NHK個人情報保護方針
- NHK個人情報保護規程
- NHK情報セキュリティポリシー（業務委託契約締結後交付）
- （マニュアル）受託業務における情報セキュリティガイドライン（業務委託契約締結後交付）
- （マニュアル）営業事務処理手順書（業務委託契約締結後交付）
- （マニュアル）業務ガイドブック（業務委託契約締結後交付）

## 対象地区および業務開始時期一覧

【前橋放送局 営業部】

対象地区		対象業務				
		総数取次	衛星取次	支払再開 取次	口座/クレジット 取次	収納
群馬県前橋市	全域	業務開始日 平成27年10月1日				

## 対象地区想定業績一覧(群馬県 前橋市)

標準進捗水準(要求水準が想定業績と同数の場合)

年度 期	27年度						想定業績
	1期	2期	3期	4期	5期	6期	
総数取次	-	-	-	832	707	747	2,286
衛星取次	-	-	-	432	384	328	1,144
支払再開	-	-	-	174	168	168	510
口座/クレジット	-	-	-	803	713	739	2,255
収納	-	-	-	854	854	854	2,562

年度 期	28年度						想定業績
	1期	2期	3期	4期	5期	6期	
総数取次	1,380	713	683	857	729	770	5,132
衛星取次	767	409	374	445	396	338	2,729
支払再開	193	193	186	169	163	163	1,067
口座/クレジット	1,187	722	707	818	725	754	4,913
収納	796	785	854	854	854	854	4,997

年度 期	29年度						想定業績
	1期	2期	3期	4期	5期	6期	
総数取次	1,421	735	703	883	751	793	5,286
衛星取次	789	422	385	458	408	349	2,811
支払再開	188	187	180	164	158	158	1,035
口座/クレジット	1,213	733	717	833	738	767	5,001
収納	796	785	854	854	854	854	4,997

年度 期	30年度						想定業績
	1期	2期	3期	4期	5期	6期	
総数取次	1,465	757	724	909	-	-	3,855
衛星取次	814	434	397	472	-	-	2,117
支払再開	180	182	175	159	-	-	696
口座/クレジット	1,136	640	612	732	-	-	3,120
収納	0	0	0	0	-	-	0

〔期別標準進捗率〕

27年度						
1期	2期	3期	4期	5期	6期	
-	-	-	16.7%	14.2%	15.0%	
-	-	-	16.3%	14.5%	12.4%	
-	-	-	15.8%	15.3%	15.3%	
-	-	-	16.6%	14.8%	15.4%	
-	-	-	17.1%	17.1%	17.1%	

28年度						
1期	2期	3期	4期	5期	6期	
26.9%	13.9%	13.3%	16.7%	14.2%	15.0%	
28.1%	15.0%	13.7%	16.3%	14.5%	12.4%	
18.1%	18.1%	17.4%	15.8%	15.3%	15.3%	
24.2%	14.7%	14.4%	16.6%	14.8%	15.3%	
15.9%	15.7%	17.1%	17.1%	17.1%	17.1%	

29年度						
1期	2期	3期	4期	5期	6期	
26.9%	13.9%	13.3%	16.7%	14.2%	15.0%	
28.1%	15.0%	13.7%	16.3%	14.5%	12.4%	
18.1%	18.1%	17.4%	15.8%	15.3%	15.3%	
24.2%	14.7%	14.3%	16.7%	14.8%	15.3%	
15.9%	15.7%	17.1%	17.1%	17.1%	17.1%	

30年度						
1期	2期	3期	4期	5期	6期	
26.9%	13.9%	13.3%	16.7%	-	-	
28.1%	15.0%	13.7%	16.3%	-	-	
18.1%	18.1%	17.4%	15.8%	-	-	
25.5%	14.5%	13.9%	16.6%	-	-	
-	-	-	-	-	-	

## 平成27年度から平成30年度想定業績の内訳

## 【群馬県 前橋市】

	要求水準	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	計
	構成項目					
総数取次	地上新規取次	1,087	2,439	2,512	1,832	7,870
	地上転入取次	342	767	790	577	2,476
衛星取次	衛星新規取次	724	1,626	1,675	1,221	5,246
	衛星転入取次	133	300	309	225	967
	衛星契約変更取次	287	803	827	671	2,588
支払再開取次	支払再開取次	510	1,067	1,035	696	3,308
口座/クレ取次	新規契約同時口座/クレ取次	1,603	3,598	3,705	2,702	11,608
	支払再開同時口座/クレ取次	306	640	621	418	1,985
	口座/クレ取次 (新規契約同時、支払再開同時 口座/クレ取次を除く)	346	675	675	0	1,696
収納	一部未納者収納口数	2,562	4,997	4,997	0	12,556