

工事、調査等及び業務委託における入札・契約の過程に係る苦情処理手続要領
(平成18年6月21日制定・要領第120号)

最終改正：令和6年3月27日

第1 対象となる工事等業務

1 本要領による苦情処理の対象となる工事、調査等及び業務委託（以下「工事等業務」という。）は、以下のとおりとする。

- (1) 条件付一般競争入札方式による工事及び業務委託
- (2) 簡易公募型プロポーザル方式による業務委託
- (3) 標準プロポーザル方式による調査等
- (4) 公募型競争入札方式及び簡易公募型競争入札方式以外の指名競争入札方式（以下「指名競争入札」という。）による工事等業務
- (5) 随意契約方式による工事等業務
- (6) 総合評価落札方式による工事

ただし、会社の行為を秘密にする必要がある工事等業務及び契約制限価格（消費税及び地方消費税相当額を含む。）が250万円以下の工事等業務を除く。

2 政府調達に関する協定（平成7年12月8日条約第23号）の対象となる工事等業務並びに「公共工事の入札・契約手続の改善に関する行動計画」運用指針（平成8年6月17日事務次官等会議申合せ）記4の対象となる調査等については、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 競争参加無資格通知等

契約責任者は、条件付一般競争入札において、技術資料又は業務提案書（以下「技術資料等」という。）を提出した者のうち当該工事等業務について、競争参加資格が無いと認めた者に対して、競争参加資格がないと認めた旨を書面により通知（以下「競争参加無資格通知」という。）するものとする。

また、契約責任者は、簡易公募型プロポーザル方式において参加表明書を提出した者のうち当該委託業務について選定しなかった者に対して、選定しなかった旨及び選定しなかった理由（以下「非選定理由」という。）又は簡易公募型プロポーザル方式及び標準プロポーザル方式において技術提案書を提出した者のうち技術提案書を特定しなかった者に対して、特定しなかった旨及び特定しなかった理由（以下「非特定理由」という。）を書面により通知するものとする。

2 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) 条件付一般競争入札方式による工事及び業務委託

技術資料等を提出した者のうち、契約責任者による競争参加無資格通知を受け取った者で、当該通知に対して不服がある者は、当該契約責任者に対して無資格となった理由についての説明を求めることができる。

(2) 簡易公募型プロポーザル方式による業務委託

イ 参加表明書を提出した者のうち、契約責任者による非選定理由の通知を受け取った者で、当該非選定理由について不服がある者は、当該契約責任者に対して非選定理由についての説明を求めることができる。

ロ 技術提案書を提出した者のうち、契約責任者による非特定理由の通知を受け取った者で、当該非特定理由について不服がある者は、当該契約責任者に対して非特定理由についての説明を求めることができる。

(3) 標準プロポーザル方式による調査等

イ 当該契約の行われる本社、支社又は事務所（以下「本社等」という。）において当該契約と同一の調査等種別に登録がある有資格業者のうち、当該調査等の技術提案書の提出者として選定されなかったことに対して不服がある者は、当該契約責任者に対して技術提案書の提出者に選定されなかった理由について説明を求めることができる。

ロ 技術提案書を提出した者のうち、契約責任者による非特定理由の通知を受け取った者で、当該非特定理由に対して不服がある者は、当該契約責任者に対して非特定理由についての説明を求めることができる。

(4) 指名競争入札方式による工事等業務

当該入札の行われる本社等において当該入札と同一の工事種別、調査等種別又は業務種別に登録がある有資格業者のうち、当該指名競争入札に参加できる者として指名されなかったことに対して不服がある者は、当該契約責任者に対して非指名理由についての説明を求めることができる。

(5) 随意契約方式（（2）及び（3）の場合を除く。）

当該契約と同一の工事種別に対応する建設業法（昭和24年法律第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。）又は当該契約と同一の調査等種別若しくは業務種別の有資格業者で、当該契約の相手方として選定されなかった理由に対して不服がある者は、当該契約責任者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。

(6) 総合評価落札方式による工事

イ 技術提案書を提出した者のうち、技術提案が適正と認められなかった理由に対して不服のある者は、当該契約責任者に対して技術提案が適正と認められなかった理由についての説明を求めることができる。

ロ 非落札者のうち、落札者の決定結果に対して不服のある者は、当該契約責任者に対して自らの非落札理由についての説明を求めることができる。

3 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、説明請求書（別紙1）により、本社の契約にあっては社長に、支社の契約にあっては支社長に又は事務所の契約にあっては事務所長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、申立ての対象となる工事等業務、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。

(1) 記第2のうち2(1)、2(2)イ、2(3)イ、2(4)、2(5)及び2(6)に掲げる苦情にあっては、社長等が指名業者名、選定業者名、随意契約の相手方又は落札者名の公表を行った日の翌日から起算して5日（行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条に規定する行政機関の休日（以下「休日」という。）を含まない。）以内。

(2) 記第2のうち2(2)ロ及び2(3)ロに掲げる苦情にあっては、社長等が特定業者名の公表を行った日の翌日から起算して7日（休日を含まない。）以内。

4 苦情申立てへの回答

苦情の申立てがあった場合は、社長等は苦情を申し立てることができる最終日の翌日から起算して5日（休日を含まない。）以内に回答書（別紙2）により回答するものとする。

ただし、記第2のうち2(2)ロ及び2(3)ロに掲げる苦情にあっては、苦情を申し立てることができる最終日の翌日から起算して10日（休日を含まない。）以内とする。

なお、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、回答期限を延長できるものとするが、その場合においてもできる限り速やかに回答するものとする。

5 苦情の申立ての却下

社長等は、申立期間が過ぎてしまったことその他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は、申立て後、5日（休日を含まない。）以内に、ただし、記第2のうち2(2)ロ及び2(3)ロに掲げる苦情にあっては10日（休日を含まない。）以内に、その申立てを却下通知書（別紙3）により却下することができるものとする。

6 苦情処理手続等についての明示等

記第2のうち1から4に係る手続及び苦情申立てができる旨の明示等を次のとおり行うものとする。ただし、本要領により対象となる工事等業務に係るものに限る。

(1) 条件付一般競争入札方式、簡易公募型プロポーザル方式、標準プロポーザル方式、総合評価落札方式（工事に限る）にあっては、技術資料作成要領、入札説明書又は技術提案書の提出要請書に、記第2のうち2(1)、2(2)、2(3)ロ及び2(6)に係る手続及び苦情申立てができる旨を明示し、周知を図ること。

(2) 標準プロポーザル方式及び指名競争入札方式にあっては、記第2のうち2(3)イ及び2(4)に係る手続及び苦情申立てができる旨を、本社等において掲示すること等により明示し、周知を図ること。

(3) 随意契約方式にあっては、記第2のうち2(5)に係る手続及び苦情申立てができる旨を、本社等において掲示すること等により明示し、周知を図ること。

7 苦情処理結果の公表

社長等は、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それに対する回答書を、電子的媒体により速やかに公表するものとする。

第3 再苦情申立て

1 再苦情の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4の回答書を受け取った申立者であって、回答書による説明に不服がある者は、本社の契約にあつては社長に、支社及び事務所の契約（当該支社の事務を分掌する事務所が発注した工事等業務に限る。）にあつては支社長に対して、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、社長、支社長又は事務所長から記第2のうち4の回答書を受け取った日から7日（休日を含まない。）以内に、再苦情申立書（別紙4）により社長又は支社長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つた場合は、社長又は支社長は、速やかに、入札監視委員会の設置及び運営要領（令和元年要領第103号。以下「入札監視委員会要領」という。）により設置される入札監視委員会（以下「入札監視委員会」という。）に審議を依頼するものとする。なお、当該入札監視委員会の審議に係る具体的な手続については、入札監視委員会要領によるものとする。

3 再苦情申立てへの回答

社長又は支社長は、申立者に対し、入札監視委員会の審議の結果を踏まえた上で、入札監視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日（休日を含まない。）以内に、その結果を再苦情回答書（別紙5）により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入札監視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契約責任者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

社長又は支社長は、申立できる者でない者からの申立であるとき、申立期間が過ぎてしまつているときその他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は、申立て後7日（休日を含まない。）以内にその申立てを却下することができるものとする。この場合、直ちに申立者にその旨を再苦情却下通知書（別紙6）により通知する。

5 再苦情処理手続等についての明示等

記第2のうち4の回答書中に、記第3のうち1から3に係る手続及び再苦情申立てができる旨を明示し、周知を図るものとする。

6 再苦情処理結果の公表

社長又は支社長は、再苦情申立者に回答（却下を含む）を行ったときには、再苦情申立者の提出した書面及びそれに対する回答書を、電子的媒体により速やかに公表するものとする。