

特殊詐欺被害防止コールセンター業務委託仕様書

この仕様書は、島根県警察（以下「委託者」という。）が実施する特殊詐欺被害防止コールセンター委託業務の内容を示すものであり、受託者（以下「受託者」という。）は、この仕様書に定める事項については、確実に履行しなければならない。

1 委託業務の名称

特殊詐欺被害防止コールセンター業務

2 委託業務の目的

本業務は、委託者が主体となって行う事業であり、民間事業者の創意工夫に基づき、県民に対する特殊詐欺の被害防止に向けた注意喚起を内容とする電話架電業務を実施し、県民生活の大きな脅威となっている特殊詐欺に対する県民の抵抗力の強化を図ることにより安心・安全力を確保し、安全なくらしづくりに寄与することを目的とする。

3 委託契約期間

契約日から令和8年3月31日までとする。

ただし、契約締結後、2週間を架電準備期間とすることができる。

4 実施区域

島根県内全域とする。

5 業務の内容

(1) 架電業務

架電により次の業務を行うこととする。

ア 委託者が提供する資料のほか電話番号リスト（N T T西日本ハローページ個人名編）に基づく、特殊詐欺に対する注意喚起を目的とした架電業務及び受話者からの関連情報聴取業務（※1）

イ 上記アの実施に伴い発生する問い合わせ対応業務

ウ 上記アの実施に伴い発生するクレーム対応業務

エ 上記アの実施に伴い発生するエスカレーション対応業務（※2）

※1：受話者から犯人の携帯電話番号、口座番号などの情報を収集できた際には、即時委託者へ報告する。

委託者への連絡対象の詳細な基準は、別途委託者との協議の上定める。

※2：受話者からの問い合わせ等に対して、一次受付者が対応できない場合に、管理者等、上位の者に引き継ぐ業務

(2) 架電結果の記録業務

前記5(1)アイウエの実施に伴う対応履歴記録業務（※3）

※3：注意喚起、情報入手、拒否等の結果を記録する業務で、架電実施先リスト（完了、未完了を問わず、業務日単位に架電した対象をとりまとめたもの）の作成業務で、データ項目は、通常「架電日、架電時間、住所、架電対象者氏名、電話番号、応対者、応対状況等」を、卒業生名簿に基づく架電の場合は、前記事項に加え、学校名、卒業年度」等、委託者が必要とする事項とする。

資料化の方法の詳細は、委託者受託者の協議による。

(3) その他、業務に付帯すること。

6 業務委託期間中の架電完了目標件数

委託業務委託契約期間中の架電完了件数は、7,000件を目標とする。

本業務委託期間中に架電完了件数の目標を達成した場合においても、受託者は委託者の求めに基づき、業務委託期間満了までの間、継続して本業務の架電業務を実施すること。

ただし、目標件数に達しなかった場合は、その理由等を明記し、委託者へ報告すること。

なお、架電完了の定義は下表のとおりとする。

発信結果	定 義
応 対	相手方又はその家族が電話に應對し(会話が成立し)、案内を伝えることができた場合、架電完了とする。
留守番電話への吹き込み	○ 通常架電時 留守番電話設定の場合は、時間を空けて再度架電し、2回目の架電時に更に留守番電話であった場合は、注意喚起の要旨について、吹き込みを行い架電完了とする。 ○ 緊急架電時 具体的な事案の認知に伴い、被害に遭う危険度が高い対象に対する緊急かつ集中的な架電であるため、留守番電話設定の場合には、注意喚起の要旨を吹き込みを行い完了とする。
拒 否	相手方に電話が繋がったが、「うちは結構です・・・」など、電話対応を拒否された場合、架電完了とみなす。
テレマ止め	「二度とこの様な連絡をしないでください」「リストから私の電話番号を削除してください」等の申し出があった場合、架電完了とみなす。

※ 「現在使われておりません」等、アナウンスが流れた場合（以下、「アナウンス」という。）は、架電完了とはみなさないが、様式5「3連絡不可件数」により、その旨報告すること。

7 業務体制等

(1) 業務の推進体制

受託者は、架電業務を行うに当たり、常勤の身分にある業務統括責任者1人を置くこと。

(2) 任務

ア 業務統括責任者

本業務実施に当たり、受託者は、業務統括責任者を選任し、実施業務に関する委託者との調整に当たらせるとともに、受託業務の指導・監督を始めとする業務の統括管理をさせること。

業務統括責任者は、本業務が実効あるものとなるよう、委託者と連絡を緊密にして、特殊詐欺等の発生状況や手口の把握に努め、架電対象、注意喚起内容の調整を図り、架電可能者に対し、必要な指示・指導を行うものとする。

業務統括責任者は、日々の業務推進に当たり、次の業務を進めること。

(ア) 業務開始時の連絡

毎業務日の始業前に委託者に対し、

従事架電可能者の人数及び氏名

当日の架電対象（地域、使用する名簿等）

架電対象条件（対象性別、名前、使用する名簿等）

架電予定件数、注意喚起の内容

等を連絡するとともに、必要な指示を受け、その内容に基づき、当日の勤務内容を架電可能者に指示するものとする。

(イ) 業務の調整

各勤務日に従事する架電可能者に対する架電対象の分担、委託者との連絡調整、架電可能者の架電対応技能向上に向けた業務指導・助言、クレーム対応、エスカレーション対応に当たるほか、必要な書類作成に当たる。

(ウ) 業務に伴う紛議対応

本業務を通じて紛議が発生した場合には、委託者に対し速やかに報告するとともに、事実確認や相手方との調整対応に当たる。

イ 架電可能者

架電業務、架電に対する問い合わせ対応を直接実施する者であり、架電対象者に対する被害防止に向けた電話による注意喚起活動等を行う。

(3) 業務推進上の留意事項

ア 架電の種別

架電の種別は、次のとおりとする。

(ア) 通常架電

あらかじめの実施計画に基づき、県民に対し、特殊詐欺の被害防止に向けた注意喚起を行うもの。

(イ) 緊急架電

特殊詐欺の前兆電話や被害を委託者が認知した際に、事案の内容に応じ抽出される被害対象者を選定し、具体的事案の被害防止に向けた緊急かつ集中的な架電をいう。

受託者は、委託者から、緊急架電実施に関する連絡を受けた場合には、通常架電を中止し、速やかに、指定された対象に対し、必要な内容の注意喚起架電を実施すること。

イ 架電先から聴取した特異事項の速報

架電可能者は、架電業務を通じて県民から事件に関する情報を得た場合は、委託者に速報すること。

ウ 架電先が話中等で複数回架電しても不通の場合の対応

委託者から特段の指示がある場合、複数回架電を実施しても通話中等で不通の場合は、委託者に速報することとする。

これ以外の場合は、業務終了時に委託者に連絡するとともに、その後の対処方法について委託者から指示を受けるものとする。

8 勤務要領

(1) 架電業務実施期間

受託者は、委託者との業務委託契約締結後、業務実施に必要な資機材の調達、架電可能者に対する事前教養等の必要な準備を速やかに行い、業務実施準備が整い次第、委託者との協議の上、速やかに業務を開始すること。

(2) 架電業務時間

架電業務は、午前9時から概ね午後5時20分の間実施することとする。

(3) 業務開始時、終了時の勤務員相互の調整等

受託者は架電業務日には、業務開始前の朝礼、業務終了時の終礼を行い、各架電可

能者の業務分担や業務推進上の諸連絡、調整を行い、円滑に業務を推進すること。

また、委託者と受託者は、勤務時間内容を変更する必要があると認められる場合において、全体の実施内容が大幅に変化しない範囲において、協議の上変更することができる。

(4) 服装

ア 受託者は、本業務従事者に対し、端正な身だしなみと厳正な勤務を行わせるものとする。

イ 受託者は、本業務従事者に対し、勤務時間中、本業務の従事者である旨の記載がある顔写真入りの身分証明書を着装させること。

また、身分証明書については、退職及び業務完了の際に、受託者が回収して委託者に提出し、委託者が裁断処分することとする。

9 業務管理

(1) 業務統括責任者による指導・監督

本業務実施期間中、受託者は、業務の円滑な推進並びに各種事故防止に向け、業務統括責任者により、適宜、架電可能者に対する指導・監督を行うこと。

(2) 業務統括責任者の常駐

業務の実施に当たり、架電業務の業務時間中、コールセンター拠点に業務の適切かつ円滑な推進を図るため、業務統括責任者を常駐させること。

受託者は、業務統括責任者に事故があった場合は、速やかに委託者に報告し、対応を協議すること。

(3) 指示

委託者は、コールセンター業務従事者の指導及び効率的な活動に資するよう、必要に応じて、業務統括責任者に対し指示を行う。

10 業務に必要な資機材等の準備

受託者は、業務の推進に必要な次の資機材等を準備するものとする。

(1) コールセンター拠点

受託者は、本業務推進の拠点を島根県内に設置すること。なお、当該拠点については、出入口、開口部には施錠設備を設けるなど、入退室者の管理を厳格に行うこと。また、業務資料については、施錠設備がある収納庫で保管するほか、資機材の亡失、盗難がないよう、厳重に管理すること。

(2) 電話回線等

受託者は、本業務の実施に当たり、架電対象等からの問い合わせや委託者との連絡に対応するために必要な電話回線及び機器（FAXを含む。）を用意すること。

なお、県民への架電に使用する電話回線については、フリーダイヤルは不可とし、島根県内から発信していることが分かるものとする。

(3) 電話番号リスト

受託者は、本業務の実施に当たり、業務開始時は、委託者が提供する架電リスト及びN T T 西日本のハローページ個人名編に基づく電話番号リストを用意するとともに、同リストをデータ化して架電対応履歴を管理するものとする。

(4) 通話料等

受託者は、本業務の実施に係る電話回線使用料、通話料を負担するものとする。

(5) パソコン等

受託者は、5(2)で入力業務に使用する専用パソコン及びプリンター等を準備し、これに必要な費用を負担すること。

また、業務請負期間終了時には、本業務請負に伴い作成した全てのデータを委託者に交付するとともに、保存している本業務関連のデータについて、再生利用が不能となる方法で確実に消去すること。

(6) 業務マニュアル

受託者は、本業務の適正かつ円滑な推進に向け、委託者と協議の上、次の要件を含む業務マニュアルを作成する。また、実施期間中、必要に応じて委託者との調整により、同マニュアルの見直しを図るものとする。

ア 案内手順及び報告書類の作成

イ 前記「5 業務の内容」に関する基本対応

ウ Q&A（よくある質問と回答）

エ トークスクリプト

(7) その他

本業務を推進する上で必要となる什器は、受託者の負担により準備すること。

11 その他の事項

(1) 架電可能者に対する教養

受託者は、本業務を推進するに当たって、業務に従事する架電可能者に対して、委託者と協議しながら下記要件を含む研修を行うこととし、当該研修の実施計画、実施状況を書面により記録すること。

ア 電話対応の基礎

イ ビジネスマナー

ウ クレーム対応

エ 情報セキュリティ

オ 紛議や事故の発生時の対応要領

カ 特殊詐欺の現状と被害防止対策について

(2) 遵守事項

ア 受託者は、業務の実施に当たり、従事者に対し、法令を遵守させること。

イ 受託者は、本委託契約により、受託者及び業務従事者に特別な権限が付されたものではないことを理解し、従事者にその趣旨を確実に指導すること。

ウ 受託者は、受託者の都合により本業務の履行に支障が生じるおそれが生じた場合、研修を受けた代替の要員を準備し、業務を確実に履行することとする。ただし、不測の事態が生じ、対応が必要となった場合は、委託者と協議し調整するものとする。

エ 受託者は、本業務活動中に発生した事故については、その原因が委託者の責めに帰すべきものである場合を除き、受託者が責任を負う。

(3) 指導・連携の強化

受託者は、本事業を適切かつ円滑に実施するため、委託者受託者相互に緊密な連携を図るとともに、受託者は、委託者の指導・助言を受け、適切かつ効果的な活動を推進しなければならない。

(4) 再委託の禁止

本事業については、再委託を禁止する。

12 業務報告

(1) 書面の作成、提出

当該業務にかかる委託者の業務管理の必要から、受託者は、次表に掲げる書類を作成し、指定の期日までに提出(事業拠点への備え付け)すること。

提出書面	提出要領
コールセンター業務従事者名簿（様式1）	業務委託契約締結後速やかに提出すること。 勤務従事者に変更が生じた場合はその都度速やかに提出すること。
教育計画	業務委託契約締結後、速やかに架電業務従事者に対する研修の実施計画を策定し提出すること。（任意の様式）
教育実施簿	前記教育計画に基づき実施した教育や、臨時に行った研修等を受講対象者別に記録した書面を事業拠点に備え付け、委託者の求めに応じ、提示すること。（任意の様式）
業務計画書（様式2）	本委託業務従事者の月間の勤務予定等、翌月の業務の推進計画について、前月25日までに提出すること。 なお、業務委託期間の初月分については、契約締結後速やかに提出すること。
業務日誌（様式3）	業務統括責任者が勤務日ごとに各架電可能者の業務結果を取りまとめて作成し、疎明資料を添付のうえ、毎日委託者に提出すること。
連絡メモ（様式4）	受託者は、5(1)により、聴取した情報について、特殊詐欺等の犯罪のおそれが認められる場合は、連絡メモを作成し、業務日誌と併せ、委託者に提出すること。
業務実績報告書【月報】（様式5）	受託者は当月の業務実績報告書を作成のうえ、委託者に提出すること。提出期限は、翌月10日まで（10日が休日となる場合は、休日明けの初日まで、3月分は3月31日）とする。
効果的事例等報告書【月報】（様式6）	受託者は、5(1)により聴取した情報について、本業務に関する効果的事例、意見等があった場合は、効果的事例等報告書を作成し、業務実績報告書と併せ、委託者に提出すること。
業務マニュアル	業務委託契約締結後、速やかに提出すること。なお、内容の見直しを行い、変更が生じた場合も、その都度速やかに提出すること。
委託業務完了報告書	委託業務完了後、3月31日までに提出すること。 併せて、架電先と架電結果等のデータを遅滞なく、Excel又はCSVファイルにより、委託者に提出すること。

(2) 業務推進状況の管理

業務統括責任者は、架電先と架電結果等をデータ管理し、委託者の求めがあった場

合、架電業務に当たり作成したメモ等と併せて速やかに提出すること。

なお、データ化し提出する項目については、架電先、対話者、対話の状況、架電件数とするが、詳細については、別途委託者受託者協議の上決定する。

13 立入検査

委託者は、適宜、本業務推進の拠点に立入り、業務推進状況等について検査を行うとともに、関係者から業務に関する必要な聞き取りを行う。

立入の結果、業務を適正かつ円滑に推進していく上で改善を要すると認められる点があった場合には、この改善を求めるものとし、受託者はこれに応じなければならない。

14 業務の完了時の検査

本業務委託期間満了時に委託者は、本委託業務の推進状況について、受託者関係者の立会の下、業務の完了に伴う事業推進状況に関する検査を行う。

15 その他

(1) 本仕様書に記載のない事項については、委託者、受託者協議の上決定するものとする。

(2) 委託者が開設式等の式典の開催を希望する場合には、受託者はこれに協力すること。

(3) 受託者は、架電業務の実施状況に関する報道機関等の取材や委託者関係者の視察、映像撮影等の依頼があった場合は、適宜対応すること。

また、受託者に対して取材や見学の依頼などがあった時は、即答することなく、委託者に報告し、委託者の許可を得た上で対応すること。

(4) 受託者は、島根県暴力団排除条例（島根県条例第49号）、島根県物品調達及び庁舎管理等に係る暴力団排除措置要綱（平成23年6月30日島根県告示第454号）の内容及び趣旨を十分理解し、業務を行うものとする。

様式 1

特殊詐欺被害防止コールセンター業務従事者名簿

令和 年 月 日

島根県警察本部長 殿

(受託者)
事業所の
所在地
名称
代表者氏名

特殊詐欺被害防止コールセンター業務従事者は下記のとおりですので、提出します。

記

区 分	氏 名 ・ 生 年 月 日	住 所 ・ 連 絡 先	役 職 等
業務統括責任者	S ・ H ・ ・		
架 電 可 能 者	氏 名 ・ 生 年 月 日	住 所 ・ 連 絡 先	確 認 書 類
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）
	S ・ H ・ ・		☐ 雇用保険受給資格者証 ☐ 公的身分証 ☐ 履歴書 ☐ その他（ ）

※ 提出に当たっては、当該者の身分を証する書類の写し、別添の経歴書を添付すること。

経歴書

住 所

氏 名

生年月日 (歳)

業 務 特殊詐欺被害防止コールセンター業務

職 別 ☐ 業務統括責任者 ☐ 架電可能者

1 経歴

	経 歴	
1	年 月	
2	年 月	
3	年 月	
4	年 月	
5	年 月	
6	年 月	

2 資格

	取 得 年 月	取 得 資 格 (名 称 ・ 番 号 等)
1	年 月	名 称 : 番号等 :
2	年 月	名 称 : 番号等 :
3	年 月	名 称 : 番号等 :
4	年 月	名 称 : 番号等 :
5	年 月	名 称 : 番号等 :

様式 2

業 務 計 画 書

令和 年 月 日

島根県警察本部長 殿

事業者名

令和 年 月分の特殊詐欺被害防止コールセンター業務従事者の勤務計画等の
業務の推進計画について、別添のとおり報告します。

別添

特殊詐欺被害防止コールセンター業務計画書（令和 年 月）

1 / 2

		業務統括責任者		架 電 可 能 者								備 考（研修等の行事）
日	曜											
		センター立寄り	終日他用務	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
1 0												
1 1												
1 2												
1 3												
1 4												
1 5												

凡例 ◎～警察本部への事務連絡
 ◆～終日休暇 ▲半日休暇

特殊詐欺被害防止コールセンター業務計画書（令和 年 月）

2 / 2

		業務統括責任者		架 電 可 能 者								備 考（研修等の行事）
日	曜											
		センター立寄り	終日他用務	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	通常勤務	そ の 他	
1 6												
1 7												
1 8												
1 9												
2 0												
2 1												
2 2												
2 3												
2 4												
2 5												
2 6												
2 7												
2 8												
2 9												
3 0												
3 1												

凡例 ◎～警察本部への事務連絡
 ◆～終日休暇 ▲半日休暇

様式 3

業 務 日 誌

令和 年 月 日 () 天候			作成者			印			
指示事項									
勤 務 員		勤務時間		架電件数	架 電 完 了 件 数			備 考	
		時 分自 時 分至		件	応 対 留 守 電 拒 否 テレマ止め			件 件 件 件	
		時 分自 時 分至		件	応 対 留 守 電 拒 否 テレマ止め			件 件 件 件	
		時 分自 時 分至		件	応 対 留 守 電 拒 否 テレマ止め			件 件 件 件	
		時 分自 時 分至		件	応 対 留 守 電 拒 否 テレマ止め			件 件 件 件	
特 記 事 項	☐ 問い合わせ業務 件・ ☐ クレーム対応 件								

連 絡 メ モ

管 理 番 号	通番 —		担 当 者	
発 信 日 時	年 月 日 () 時 分 (対話時間 分)			
架 電 区 分	☐ 通常架電 ☐ 緊急架電			
架 電 資 料	☐ ハローページ ☐ 警察庁リスト ☐ 同窓生名簿(高校 年卒) ☐ その他(使用資料名)			
資料登載者	架 電 エ リ ア	市 ・ 町 ・ 村 エ リ ア		
	住 所			
	登 録 者 名			
	電 話 番 号			
対 話 者	☐ 登載者本人 ☐ 登載者の家族() ☐ その他()			
情報の概要	情 報 1	☐ 電話 ☐ メール ☐ ハガキ・封書 ☐ FAX ☐ その他() いつ頃: 相手の性別: 概 要: 対 応:()		
	情 報 2	☐ 電話 ☐ メール ☐ ハガキ・封書 ☐ FAX ☐ その他() いつ頃: 相手の性別: 概 要: 対 応:()		
※ 対応状況 (選択)	1 聴取した情報は、相当期間経過しているもの(内容が曖昧)であり、一般的注意喚起を行った。 2 警察への連絡が必要な事案と認められるため、警察署への連絡を教示した。 3 警察対応が必要と認められる事案であり、警察への即時通報を教示すると共に、警察本部に速報した。 4 緊急の警察対応が必要と認められる事案であり、警察への通報を教示するとともに、110番通報した。 5 架電の趣旨について理解が得られず、紛議に至ることが予想された(紛議に至った)ため、警察本部に速報した。			

※ 「これからお金を受け取りに来る」「これから送金手続きに行く」といった事案は、相手の了解を得て「110番」通報

様式 5

特殊詐欺被害防止コールセンター業務実績報告書（月報）
（令和 年 月分）

令和 年 月 日

島根県警察本部長 殿

（受託者）
事業所の所在地
名称
代表者氏名

標記の件について、下記のとおり実施しましたので報告します。

記

1 架電件数（下記「2 架電完了件数」＋「3 連絡不可件数」）

- | | |
|-------------------------------------|---|
| (1) 警察庁リスト | 件 |
| (2) ハローページ | 件 |
| (3) その他（資料名： ） | 件 |

2 架電完了件数

- (1) 警察庁リスト（番号 ～ ）
（内訳）

応 対	件
留守電への吹き込み	件
拒 否	件
テ レ マ 止 め	件

- (2) ハローページ

（内訳）

応 対	件
留守電への吹き込み	件
拒 否	件
テ レ マ 止 め	件

- (3) その他（資料名： ）
（内訳）

応 対	件
留守電への吹き込み	件
拒 否	件
テ レ マ 止 め	件

3 連絡不可件数（アナウンス、死亡、転居、宛先間違い等の件数）

- | | | | |
|-----|-----------|---|---|
| (1) | 警察庁リスト（番号 | ） | 件 |
| (2) | ハローページ | | 件 |
| (3) | その他（資料名： | ） | 件 |

4 特記事項

5 添付書類

效果的事例等報告書【月報】[illegible]