

平成 23 年 3 月
法務省民事局

平成 22 年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）民間競争入札に係る契約の締結について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）に基づく民間競争入札として実施した平成 22 年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）民間競争入札について、次のとおり契約を締結しました。

第 1 契約の相手方の概要

1 札幌法務局（本局，小樽支局，南出張所，西出張所，北出張所，滝川支局，岩見沢支局，日高支局，倶知安支局，白石出張所，恵庭出張所及び江別出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目 37 番 12 号

(2) 契約金額：267,120,000 円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等 4 名を含め、本局に 15 名、小樽支局に 4 名、南出張所に 8 名、西出張所に 5 名、北出張所に 10 名、滝川支局に 2 名、岩見沢支局に 4 名、日高支局に 2 名、倶知安支局に 2 名、白石出張所に 5 名、恵庭出張所に 2 名、江別出張所に 2 名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇・クレーム処理研修を実施し、業務管理者等には、マネジメント研修を実施する。また、接遇マナーアンケート及び内部監査を実施する。

2 旭川地方法務局（本局）

(1) 受託事業者

名称：日本コンベンションサービス株式会社

代表者氏名：近浪弘武

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区霞が関一丁目 4 番 2 号

(2) 契約金額：47,209,424 円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等 1 名を含め、本局に 9 名程度の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、委託業務開始後に月 1 回の研修会を実施する。また、四半期毎に 50 項目程度の自己モニタリングを実施する。

3 釧路地方法務局（本局，帯広支局，中標津出張所）

(1) 受託事業者

名称：財団法人民事法務協会

代表者氏名：小池信行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区神田淡路町二丁目8番地5

(2) 契約金額：81,131,351円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に7名、帯広支局に9名、中標津出張所に3名の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、通信研修及び集合研修を四半期に1回、実務研修を毎月1回以上実施する。また、定期的に自己モニタリング、毎年前期と後期にお客様満足調査及び処理時間測定を実施する。

4 函館地方法務局（本局及び八雲出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：39,690,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に8名、八雲出張所に3名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇・クレーム処理研修を実施し、業務管理者等には、マネジメント研修を実施する。また、接遇マナーアンケート及び内部監査を実施する。

5 青森地方法務局（本局、むつ支局、五所川原支局、弘前支局、八戸支局及び十和田支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：116,424,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等は、本局及び八戸支局に各1名配置する。業務従事者は、各庁に平成21年度実績人数以上の従事者を配置する。研修体制は、事前研修のほか、年間を通じて管理責任のレベルに応じたOJTを中心とした研修を実施する。

6 秋田地方法務局（本荘支局、横手支局、湯沢支局及び大曲支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

- (2) 契約金額：39,312,000円（税込み）
- (3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要
大曲支局に実務経験者を配置し、各支局には21年度実績人数以上の従事者を配置する。研修体制については、事前研修はもとより、年間を通じての階層別の研修及び自己モニタリングを実施し、スキルアップを行う。

7 盛岡地方法務局（本局，花巻支局，二戸支局，大船渡出張所，宮古支局，一関支局及び水沢支局）

- (1) 受託事業者
名称：アイエーカンパニー合資会社
代表者氏名：池田賢白
本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号
- (2) 契約金額：131,670,000円（税込み）
- (3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要
実務経験者3名は、本局，花巻支局，水沢支局に配置する。業務従事者は各庁に、21年度の実績人数以上を配置する。研修体制は、事前研修のほか、年間を通じて管理責任者のレベルに応じた、OJTを中心とした研修を実施する。

8 山形地方法務局（村山出張所，新庄支局及び米沢支局）

- (1) 受託事業者
名称：株式会社総合人材センター
代表者氏名：東 祐一
本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号日宝いづるビル
- (2) 契約金額：42,315,000円（税込み）
- (3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要
実務経験者等1名を含めを米沢支局に6名，登記所外証明書発行請求機（長井市役所）に1名，窓口責任者を含め新庄支局に4名，村山出張所に4名の人員をそれぞれ配置する。全スタッフには、定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、定期的に自己モニタリングを実施する。

9 仙台法務局（本局，塩竈支局，名取出張所，大河原支局，石巻支局，登米支局及び気仙沼支局）

- (1) 受託事業者
名称：アイエーカンパニー合資会社
代表者氏名：池田賢白
本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号
- (2) 契約金額：138,600,000円（税込み）
- (3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者は、本局、石巻支局、登米支局に配置する。業務従事者は、各庁に、21年度の実績人数以上を配置する。

全従事者には定期的に接遇・クレーム処理研修を実施し、窓口責任者及び実務経験者にはマネジメント研修を実施するほか、年間を通じてOJT研修を実施する。

10 福島地方法務局（本局、二本松出張所、郡山支局、白河支局、須賀川出張所、田島出張所及び富岡出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号日宝いづるビル

(2) 契約金額：99,750,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局登記部門に11名、郡山支局に14名、白河支局に5名、二本松出張所に3名、須賀川出張所に5名、田島出張所に3名、富岡出張所に3名の人員を配置する。全スタッフには定期的にコンプライアンス・セキュリティ研修及び接遇マナー・クレーム処理研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、定期的に自己モニタリングを実施する。

11 水戸地方法務局（本局、常陸太田支局、土浦支局、つくば出張所、龍ヶ崎支局、下妻支局及び古河出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：188,475,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等3名を含め、本局に12名、土浦支局に9名、つくば出張所に6名、龍ヶ崎支局に4名、下妻支局に4名、常陸太田支局に4名、古河出張所に4名、登記所外証明書発行請求機設置場所に各2名の人員を配置する。全スタッフに、事前研修及び業務開始後の継続研修を行う。業務管理者には、マネジメント研修を行う。また、自己モニタリングとして、業務管理者による日常的な処理状況確認及び監査員による内部監査を実施する。

12 宇都宮地方法務局（本局、烏山支局、足利支局及び佐野出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：105,283,500円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に14名、烏山支局に3名、足利支局に3名、鹿沼市役所の登記所外発行請求機設置場所に2名、佐野市役所の登記所外発行請求機設置場所に2名の人員を配置する。事前研修に加え、スキルアップを目的としたOJT継続研修のほか、3か月ごとにコンプライアンス・セキュリティ研修を行う。また、毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による内部監査を年2回実施する。

13 前橋地方法務局（本局、高崎支局、桐生支局、伊勢崎支局及び中之条支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：124,740,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局不動産・法人登記部門に9名、高崎支局に10名、藤岡市役所に2名、桐生支局に5名、伊勢崎支局に6名及び中之条支局に2名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、接遇マナーアンケート及び監査員による内部監査を実施する。

14 さいたま地方法務局（本局、川口出張所、戸田出張所、坂戸出張所、熊谷支局、本庄出張所、大宮支局、上尾出張所、秩父支局、東松山支局、越谷支局、岩槻出張所、春日部出張所及び草加出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：396,900,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者を最低6名（内訳：本局2名・川口1名・熊谷1名・越谷1名・草加1名）、その他の履行場所に窓口責任者を配置する。各庁の人員配置については、平成21年度の実績人数以上の人数を確保して、業務を行う。支部長と称する全業務管理者を統率する者が、国の管理部門担当者と連絡・調整を行う。研修は、一般従事者に合計50単位、業務管理者には更に10単位の研修を行う。自己モニタリングの一環として、年2回接遇マナーキャンペーンと内部監査を実施する。

15 千葉地方法務局（本局、千葉東出張所、東金出張所、松戸支局、野田出張所、柏支

局，木更津支局，館山支局，匝瑳支局，香取支局及び船橋支局)

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：350,385,000円（税込み）

(3) 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者7名を含め、実施全登記所でフルタイム勤務者43名、パートタイム勤務者33名、合計76名（フルタイム換算63.4名）の人員を配置し、実施登記所を4チームにエリア区分を行い、リーダー登記所の実務経験者はチーム内の窓口責任者と連携を図る。また、各登記所に配置した業務管理者（コントローラー）は業務処理全体を把握し、処理が滞留している業務が認められる場合は適切な人員配置を指示する。

16 東京法務局（本局，板橋出張所及び豊島出張所）

(1) 受託事業者

名称：日本コンベンションサービス株式会社

代表者氏名：近浪弘武

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区霞が関一丁目4番2号

(2) 契約金額：314,927,412円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等6名を含め、本局に50名程度、板橋出張所に9名程度、豊島出張所に10名程度の人員を配置する。すべての業務従事者が様々な事務に習熟できるようにローテーション制、突発的な人員供給不足に対応するパートタイム業務従事者の待機当番制を導入する。業務従事者に対し、四半期ごとに定期的自己モニタリングを実施する。また、接遇・クレーム研修等の研修を受託後も定期的実施する。

17 東京法務局（港出張所，世田谷出張所，新宿出張所，中野出張所，杉並出張所及び練馬出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：451,395,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等6名を含め、港出張所に24名、世田谷出張所に19名、新宿出張所に18名、中野出張所に9名、杉並出張所に9名、練馬出張所に11名の人員を配置する。事前研修に加え、スキルアップを目的としたOJT継続研修のほか、3か月ごとにコンプライアンス・セキュリティ研修を行う。また、毎日・毎月モニタ

リングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による内部監査を年2回実施する。

18 東京法務局（八王子支局，台東出張所，城北出張所，町田出張所，多摩出張所，渋谷出張所，目黒出張所及び立川出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：392,700,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等8名を含め、八王子支局に10名、台東出張所に10名、城北出張所に14名、町田出張所に9名、多摩出張所に7名、渋谷出張所に14名、目黒出張所に9名、立川出張所に9名の人員を配置する。事前研修に加え、スキルアップを目的としたOJT継続研修のほか、3か月ごとにコンプライアンス・セキュリティ研修を行う。また、毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による内部監査を年2回実施する。

19 横浜地方法務局（本局，神奈川出張所，麻生出張所，小田原支局，平塚出張所，厚木支局，大和出張所及び相模原支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木2丁目1番1号

(2) 契約金額：412,650,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等9名を含め、本局不動産登記部門に10名、本局法人登記部門に11名、小田原支局に10名、厚木支局に11名、相模原支局に11名、神奈川出張所に10名、麻生出張所に11名、平塚出張所に8名、大和出張所に10名、登記所外発行請求機設置場所である秦野市役所には2名の人員をそれぞれ配置する。

全従事者には、委託業務開始前に事前研修として登記事務に関する知識、コンプライアンス・セキュリティ、接遇・クレームの各研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。さらに、業務開始以降も継続研修として、週1回、業務管理者から従事者に対し、受託登記所で発生した過誤事案・自己モニタリング結果に基づく研修を実施する。

20 新潟地方法務局（本局，柏崎支局，新発田支局，新津支局，十日町支局，村上支局，佐渡支局及び南魚沼支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：寺西英機

本店（主たる事務所）の所在地：東京都墨田区両国2丁目10-6

(2) 契約金額：144,900,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者2名を本局に配置し、そのうち1名を受託庁を巡回する統括業務管理者とする。受託庁には、パートタイムを含め、計52名の人員を配置するとともに、不測の事態に備え、人員補助体制を確立する。研修については、委託業務開始前の研修のほか、年6回の業務研修及びスキルアップ研修などを実施する。また、注意期間を設け、各期間に応じて必要な研修を行うなどの対策を講じ、過誤処理の防止に努める。適切な事務処理を行うために定期的に自己モニタリング及び処理時間測定を実施する。

21 甲府地方方法務局（本局、山梨出張所及び吉田出張所）

(1) 受託事業者

名称：日本コンベンションサービス株式会社

代表者氏名：近浪弘武

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区霞が関一丁目4番2号

(2) 契約金額：67,976,588円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者2名を含め、本局登記部門に13名、山梨出張所に3名、吉田出張所に4名の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、委託業務開始後に月1回の研修会を実施する。また、四半期毎に50項目程度の自己モニタリングを実施する。

22 長野地方方法務局（本局、上田支局、木曾支局、大町支局、諏訪支局、飯田支局及び伊那支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号

(2) 契約金額：126,000,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局登記部門に17名、上田支局に8名、飯田支局に5名、諏訪支局に7名、伊那支局に5名、大町支局に4名、木曾支局に4名の人員を配置する。

従事者には、委託業務開始前及び開始後に接遇マナー・クレームに関する研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、定期的に自己モニタリングを実施する。

23 静岡地方法務局（本局，沼津支局，富士支局，下田支局，掛川支局，袋井支局，清水出張所，藤枝出張所，島田出張所，焼津出張所，熱海出張所，富士宮出張所及び磐田出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：323,581,860円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

業務処理体制については、実務経験者等を本局，沼津支局，富士支局及び掛川支局に配置し，実務経験者等が不在の庁には窓口責任者を配置し，実務経験者と窓口責任者は連携して業務処理機能の保持とサービスの質の向上を図る。従事者3名がひとつのグループとして，欠員補充に関してお互いをサポートし合うとともに，実務経験者等の配置された登記所と実務経験者不在の登記所2か所をひとつのグループとして連携し合う「トリプルサポート」システムを整える。

24 岐阜地方法務局（本局，関出張所，八幡支局，大垣支局，中津川支局及び高山支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：143,640,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実施庁すべてにおいて，実施要項の従来の実施に要した人員数以上を確保する。実務経験者等は，本局，大垣支局，中津川支局及び高山支局に各1名配置し，実務経験者等不在の庁は，窓口責任者が実務経験者等と連携する。

全従事者に，ホームワーク及び乙号テストを義務づけ，登記事務に関する知識を習得させる。3月のリハーサル月間には，法務局の協力が得られる限り，ロールプレイング研修を重ね，同時に自己モニタリングを実施し，従事者各自の具体的なスキル向上の目標を意識化させる。

25 金沢地方法務局（本局，金沢西出張所，小松支局，七尾支局及び輪島支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフフォーラム株式会社

代表者氏名：廣田靖人

本店（主たる事務所）の所在地：新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：137,763,390円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者として，実務経験3年以上の者を2名以上確保し，定期的に各登記所

に勤務する。

サービスの質の向上に資する改善策として、1台の地図情報システム端末での処理として、作業工程を分解して3名で並行処理をすることにより、証明書等交付時間の短縮を図る。

毎日、及び毎月自己モニタリングを実施し、毎月のモニタリングには、覆面確認等を行う。

26 名古屋法務局（本局，名東出張所，一宮支局，半田支局，刈谷支局，豊田支局，豊橋支局及び新城支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：360,360,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等を5名（本局，一宮支局，半田支局，豊田支局及び豊橋支局に各1名）を含め、本局に29名，一宮支局，半田支局及び名東出張所に各12名，刈谷支局に11名，豊田支局に10名，豊橋支局に8名及び新城支局に2名の人員を配置する。また，全従事者には，内定次第，ホームワーク及び乙号テストを義務付けて登記事務に関する知識習得に努めさせたり，自己モニタリングの一環として，「接遇マナーキャンペーン・内部監査」を実施する。

27 津地方法務局（本局，鈴鹿出張所，松坂支局，伊勢支局，熊野支局及び尾鷲出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：108,360,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実施庁すべてにおいて，実施要項の従来の実施に要した人員数以上を確保する。実務経験者等は，本局及び伊勢支局に各1名配置し，実務経験者等不在の庁は，窓口責任者が実務経験者等と連携する。

全従事者に，ホームワーク及び乙号テストを義務づけ，登記事務に関する知識を習得させる。3月のリハーサル月間には，法務局の協力が得られる限り，ロールプレイング研修を重ね，同時に自己モニタリングを実施し，従事者各自の具体的なスキル向上の目標を意識化させる。

28 京都地方法務局（本局，嵯峨出張所，伏見出張所，園部支局，亀岡出張所，宮津支局，京丹後支局，舞鶴支局及び福知山支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：204,806,700円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等を3名（本局、嵯峨出張所及び福知山支局に各1名）を含め、本局に22名、嵯峨出張所に7名、伏見出張所に7名、園部支局に2名、亀岡出張所に2名、宮津支局に2名、京丹後支局に2名、舞鶴支局に2名及び福知山支局に4名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇・クレーム処理研修を実施し、業務管理者等には、マネジメント研修を実施する。また、制服の着用、無線インカムの使用、接遇マナーキャンペーン（アンケートの実施）及び内部監査を実施する。

29 大阪法務局（本局、枚方出張所、守口出張所及び東大阪支局）

(1) 受託事業者

名称：日本コンベンションサービス株式会社

代表者氏名：近浪弘武

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区霞が関一丁目4番2号

(2) 契約金額：367,150,875円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等5名を含め、本局に45名程度、枚方出張所に11名程度、守口出張所に6名程度、東大阪支局に18名程度の人員を配置する。すべての業務従事者が様々な事務に習熟できるようにローテーション制、突発的な人員供給不足に対応するパートタイム業務従事者の待機当番制を導入する。業務従事者に対し、四半期ごとに定期的自己モニタリングを実施する。また、接遇・クレーム研修等の研修を受託後も定期的に実施する。

30 大阪法務局（北出張所、天王寺出張所、池田出張所及び北大阪支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：寺西英機

本店（主たる事務所）の所在地：東京都墨田区両国2丁目10-6

(2) 契約金額：329,910,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等6名を含め、北出張所に40名、天王寺出張所に30名、池田出張所に24名、北大阪支局に29名の人員を配置する。自己モニタリングについては、業務知識に関するもの、業務全般に関するもの、個人情報保護及び接遇に関するものの3種類を組み合わせて四半期に1回実施する。受託後においても業務従事者に対してスキルアップ研修を実施し、業務管理者に対してはマネジメント研修を含め

た業務管理者会議を実施する。

31 神戸地方法務局（本局，北出張所，東神戸出張所，西宮支局，伊丹支局，三田出張所，尼崎支局，明石支局，柏原支局，豊岡支局，八鹿出張所及び洲本支局）

(1) 受託事業者

名称：日本コンベンションサービス株式会社

代表者氏名：近浪弘武

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区霞が関一丁目4番2号

(2) 契約金額：374,587,500円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等5名を含め、本局に16名、西宮支局に8名、伊丹支局に8名、尼崎支局に8名、明石支局に10名、柏原支局に3名、豊岡支局に4名、洲本支局に5名、北出張所に4名、東神戸出張所に5名、三田出張所に3名、八鹿出張所に3名の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、委託業務開始後に月1回程度の登記事務に関する知識を習得させるための研修を実施する。また、四半期毎に50項目程度の自己モニタリングを実施する。

32 奈良地方法務局（葛城支局，桜井支局及び橿原出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号

(2) 契約金額：46,830,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

葛城支局に実務経験者1名を含め、8名（フルタイム4名・パート5時間4名）、桜井支局に4名（フルタイム2名・パート5時間2名）、橿原出張所に7名（フルタイム3名・パート5時間4名）の人員を配置する。業務従事者に対し、週1回自己モニタリングを行い、定期的に受託事業者担当者による監査モニタリングも実施する。また、受託後においても、接遇マナー・クレーム研修を実施し、業務管理者等にマネージメント研修を実施する。

33 大津地方法務局（本局，草津出張所，守山出張所，高島出張所，甲賀支局，彦根支局，東近江出張所及び長浜支局）

(1) 受託事業者

名称：有限会社ネットワーク

代表者氏名：池田学司

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区奥田一丁目5番30号

(2) 契約金額：146,160,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等は当該公共サービス実施要項に記された、最低必要人数である3名を登記所の規模及び地域の特性を考慮し本局、草津出張所、東近江出張所へ各1名配置し、実務経験者等を配置しない他の登記所には窓口責任者が配置される。当該公共サービス委託後は、実務経験者と窓口責任者が連携し、業務に必要な知識を高めるために登記所間の交流を実施しながら当該公共サービスを実施していくこととなる。

34 松江地方法務局（雲南支局及び益田支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：20,769,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者1名を含め、雲南支局に支局に1～2名、益田支局に1～2名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、接遇マナーアンケート及び監査員による内部監査を実施する。

35 岡山地方法務局（本局、岡山西出張所、備前支局、高梁支局、津山支局及び真庭支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号

(2) 契約金額：116,550,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に11名、備前支局に3名、高梁支局に7名、津山支局に7名、真庭支局に3名、岡山西出張所に11名、美作市役所（登記所外証明書発行請求機設置場所）に1名の人員を配置する。

全スタッフには定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し、業務管理者及び窓口責任者にはマネジメント研修を実施する。また、定期的に自己モニタリングを実施する。

36 広島法務局（本局、海田出張所、可部出張所、廿日市支局、東広島支局、呉支局、竹原支局、尾道支局、三原出張所及び三次支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号
(2) 契約金額：226,800,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等6名を含め、本局に19名程度、廿日市支局7名程度、東広島支局8名程度、呉支局6名程度、尾道支局3名程度、三次支局2名程度、海田出張所3名程度、可部出張所6名程度、三原出張所2名程度の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また、接遇マナーアンケート及び監査員による内部監査を実施する。

37 山口地方法務局（本局、下関支局、宇部支局及び柳井出張所）

(1) 受託事業者

名称：有限会社鳳晋

代表者氏名：金村泰河

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区中山下二丁目2番4号

(2) 契約金額：87,780,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に7名、登記所外発行請求機設置場所に2名、下関支局に7名、宇部支局に7名、柳井出張所に3名を配置する。

委託業務開始前の研修のほか、委託業務開始後も接遇・クレーム対応向上講座やマネジメント研修を実施する。また、アンケート用紙を常設し、四半期ごとに内部監査を実施する。

38 高松法務局（本局、寒川出張所、丸亀支局及び観音寺支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：80,640,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に10名、寒川出張所に2名、丸亀支局に8名、観音寺支局に4名の人員を配置する。定期的に全従事者を対象として接遇・クレーム研修を実施し、業務管理者にはマネジメント研修も実施する。また、接遇マナーアンケートを行い、この結果に基づいて内部監査を実施する。自己モニタリングは、各従事者の自己評価とこれに対する企業評価の二重評価形式で実施し、この結果を本社管理部で分析後、各従事者へフィードバックする。

39 高知法務局（本局、いの支局、香美支局、須崎支局、安芸支局及び四万十支局）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：81,144,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者を本局及び四万十支局に各1名配置し、その他の庁には窓口責任者を配置する。実務経験者若しくは窓口責任者は、業務管理者を兼ねる。

入札実施要項別紙8「従来の実施方法等」の年間乙号事件数、曜日別・時間別事件数動向を客観的に分析し、パートタイム従事者をフレキシブルに配置することによって、時間帯別混雑分布にも対応した人員を、「従来の実施に要した人員」数以上配置する。

40 松山地方法務局（本局，西条支局，四国中央支局及び今治支局）

(1) 受託事業者

名称：財団法人民事法務協会

代表者氏名：小池信行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区神田淡路町二丁目8番地5

(2) 契約金額：95,562,597円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に12名、西条支局に6名（うち新居浜市役所登記所外証明書発行請求機2名）、四国中央支局に3名、今治支局に3名の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、通信研修及び集合研修を四半期に1回、実務研修を毎月1回以上実施する。また、定期的に自己モニタリング、毎年前期と後期にお客様満足度調査及び処理時間測定を実施する。

41 福岡法務局（本局，粕屋出張所，福岡出張所，朝倉支局，飯塚支局，直方支局，北九州支局，八幡出張所，行橋支局及び田川支局）

(1) 受託事業者

名称：有限会社ネットワーク

代表者氏名：池田学司

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区奥田一丁目5番30号

(2) 契約金額：238,140,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等6名を含め、本局24.5名、朝倉支局2名、飯塚支局3.4名、直方支局3.6名、北九州支局12.4名、行橋支局3.6名、田川支局3名、粕屋出張所2.3名、福岡出張所5.2名、八幡出張所8.7名の人員（1人工=7.75時間）を配置する。業務従事者のスキルに応じて、基礎研修及び総合研修を実施し、定期的に自己モニタリングを実施する。

42 長崎地方法務局（佐世保支局，平戸支局，杵岐支局及び対馬支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：寺西英機

本店（主たる事務所）の所在地：東京都墨田区両国2丁目10-6

(2) 契約金額：49,980,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等は、巡回の統括業務管理者として佐世保支局に配置する。統括業務管理者を配置した佐世保支局、及び実務経験者等を配置しない他の支局には、窓口責任者を配置し業務管理者兼務とする。以上の配置体制をとることで、実務経験者等と窓口責任者との連携において、①電話だけでない臨機な指導・教育、②窓口責任者不在時の業務代行、③業務処理状況の確認、連携した業務改善の取組等を確保している。

43 大分地方法務局（本局，鶴崎出張所，別府出張所，杵築支局，臼杵支局，佐伯支局，竹田支局，中津支局，宇佐支局及び日田支局）

(1) 受託事業者

名称：有限会社鳳晋

代表者氏名：金村泰河

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区中山下二丁目2番4号

(2) 契約金額：142,800,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に8名、鶴崎出張所に6名、別府出張所に4名、杵築支局に4名、臼杵支局に3名、佐伯支局に4名、竹田支局に3名、中津支局に4名、宇佐支局に4名、日田支局に4名の人員を配置する。接遇・マナー教育、クレーム対応研修を実施するほか、マネジメント研修を実施する。また、利用者アンケート調査の内容を基に要望や不具合事項を分析し、利用者の満足度の向上を図る。

44 熊本地方法務局（本局，大津出張所，玉名支局，山鹿支局及び阿蘇支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号

(2) 契約金額：92,820,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め、本局に18名、阿蘇大津支局に6名、玉名支局に4名、山鹿支局に3名の人員を配置する。委託業務開始前の研修のほか、随時、登記事務に関する知識習得研修，端末研修，コンプライアンス・セキュリティ研修を行い，平成23年9月には，接遇マナー・クレーム座学研修，マネジメント研修を実施

する。

45 鹿児島地方法務局（本局，種子島出張所，霧島支局，南さつま出張所，川内支局，曾於出張所，奄美支局及び徳之島出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：114,660,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

本局，霧島支局に各1名ずつ配置した実務経験者等を含め，各委託対象登記所に入札実施要項に示された「平成21年度の従来の実施に要した人員」以上の人員を配置する。また，乙号事件数，オンライン利用率，曜日別・時間別動向等を勘案の上，1日の総就業時間を定めた。

委託業務開始前の研修のほか，年間を通じたフォローアップ研修を行うとともに，自己モニタリング，公共サービスの品質管理の定期検査を行う。

46 宮崎地方法務局（本局，都城支局，延岡支局，日南支局，高鍋出張所及び小林出張所）

(1) 受託事業者

名称：アイエーカンパニー合資会社

代表者氏名：池田賢白

本店（主たる事務所）の所在地：東京都世田谷区北沢五丁目37番12号

(2) 契約金額：79,455,600円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者等2名を含め，本局に9名，都城支局に1.7名，延岡支局に1.7名，日南支局に2.7名，高鍋出張所に1.7名及び小林出張所に1.7名の人員を配置する。全スタッフには定期的に接遇マナー研修及びクレーム処理研修を実施し，業務管理者にはマネジメント研修を実施する。また，接遇マナーアンケート及び監査員による内部監査を実施する。

47 那覇地方法務局（本局，宜野湾出張所，宮古島支局及び石垣支局）

(1) 受託事業者

名称：有限会社ネットワーク

代表者氏名：池田学司

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区奥田一丁目5番30号

(2) 契約金額：72,676,800円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

実務経験者1名を含め，本局に10.5人，実務経験者1名を含め，宜野湾出張

所に5.2人、宮古島支局に1.8人、石垣支局に2.2人と時間帯別混雑分布に対応した適切な人員を配置する。

委託業務開始前の座学とテキストによる自習、業務開始後の通信教育の基礎研修の他、業務委託開始後はスキルを補うためのブラザー・シスター制度による総合研修等を実施する。また、年2回の接遇アンケート及び内部監査並びに同監査後のスキルアップ研修も実施する。

第2 契約内容（第1 1ないし4 7共通）

1 民間競争入札対象公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき民間競争入札対象公共サービスの質に関する事項

(1) 公共サービスの内容

公共サービスの内容は、「平成22年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）別紙2「委託業務の内容」のとおりである（別添参照）。

(2) 確保されるべき公共サービスの質

ア 利用者の満足度

法務省が別に定める実施方法（調査対象、調査日・時間、配布・回収・集計方法等）により四半期に1回実施する利用者アンケート調査において、下記の(ア)(イ)の要件をいずれも満たすこと。

(ア) 同アンケートの調査項目の「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」において、85%以上の利用者から「10分未満」、「20分未満」又は「30分未満」との評価

(イ) 同アンケートの調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、85%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価

イ 各種証明書等の適正な作製・引渡し

委託業務において取り扱う各種証明書等を正しく作製するとともに、同証明書等及び印鑑カードを請求者以外の第三者に誤って引き渡さないこと。

なお、受託事業者は、各種証明書等の作製・引渡しに係る過誤事案が発生した場合には、直ちに当該事案が発生した原因を調査して、改善策を講じ、速やかに国に報告しなければならない。

2 民間競争入札対象公共サービスの実施期間に関する事項

平成23年4月1日から平成25年3月31日まで

3 公共サービス実施民間事業者が、民間競争入札対象公共サービスを実施するに当たり、国の行政機関等の長等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の民間競争入札対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 報告事項等

ア 報告事項

- (ア) 受託事業者は、毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作成し、編綴した登記事項証明書等交付請求書等とともに、翌開庁日に国に提出しなければならない（なお、報告すべき事項については、国と受託事業者との協議により追加することができる。）。
- (イ) 受託事業者は、毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月7日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに国に提出しなければならない（なお、報告すべき事項については、国と受託事業者との協議により追加することができる。）。
- (ウ) 受託事業者は、毎月の処理事件数統計表を作成し、翌月7日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに国に提出しなければならない。
- (エ) 受託事業者は、委託業務が終了したときは、終了の日から1ヶ月以内に、委託業務に係る収支計算書及び実施に要した経費に関する報告書を国に提出しなければならない。
- (オ) 国は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、受託事業者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は国の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。

立入検査をする国の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を受託事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

イ 指示

国は、実施要項2(4)に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(2) 秘密の保持等

ア 個人情報の取扱い等

- (ア) 受託事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。
 - a 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
 - b 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務に従事する職員に対して研修を実施すること。
- (イ) 受託事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。
 - a 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項
 - b 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
 - c 個人情報の取扱いに関する責任者及び委託業務に従事する職員の役割及び責任に関する事項
 - d 個人情報の取扱いに関する規定に違反した委託業務に従事する職員に対する処分に関する事項
- (ウ) 上記(ア)及び(イ)については、受託事業者が委託業務に関して知り得た法人の

情報についても同様である。

イ 秘密の保持

(ア) 受託事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の委託業務に従事する者（以下「受託事業者等」という。）又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

(イ) 受託事業者等又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(ウ) 上記(ア)に該当する場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(3) 契約に基づき受託事業者が講ずべき措置

ア 研修及び引継ぎの実施

(ア) 研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、実施要項6（1）ア（エ）に係る研修計画の具体案を策定して、委託業務の開始前に行う研修については平成23年1月中旬頃までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修についてはその都度、国に提出し、これに従って、委託する業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。

受託事業者は、研修実施前までに、当該研修に参加する者を記載した研修員名簿を国に提出する。また、受託事業者は、当該研修参加者との間での雇用契約の締結又は日当の支払など労働関係法令を遵守すること。

国は、研修計画の策定に当たり、受託事業者に対して必要な助言を行うものとする。

国は、登記に係る知識の習得、端末操作の指導等、必要に応じ研修に協力するものとする。

受託事業者は、実施した研修の結果を、委託業務の開始前に行う研修については平成23年3月末までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修については研修実施後速やかに、国に報告しなければならない。

受託事業者は、委託業務の開始前に、実施要項6（1）ア（ア）で指定した窓口責任者に対して、国が実施する研修（以下「窓口責任者研修」という。）を1か月程度受講させなければならない。

また、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者が実施する研修及び国が次期受託事業者の窓口責任者に対して実施する窓口責任者研修の実施に協力しなければならない。

(イ) 引継ぎ

国は引継ぎに必要な措置を講じるので、受託事業者は、委託業務の開始前に、現に乙号事務を実施している国又は民間事業者から、委託業務の実施に必要な引継ぎ（地紋紙、郵券等の管理帳簿及び貸与物品類の引継ぎ、統計表作成上の留意点、その他特に引き継ぐべき事項）を受けなければならない。

なお、業務管理者に対する業務処理上のノウハウの引継ぎは、業務管理者の能力・経験を踏まえた上で、国が十分な期間を確保して行うものとする。

また、受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者に対し必要な引継ぎをしなければならない。

イ 委託業務の開始、中止及び終了

(ア) 受託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

なお、委託業務を開始する前までに（平成23年3月中旬頃）、業務に従事する予定者の名簿（業務従事者名簿）を国に提出すること。

(イ) 受託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ国の承認を受けなければならない。

なお、受託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合においては、国は、当該月の委託費（毎月、委託費の額の月割りの額を支給）を日割計算にて支給するものとする。

ウ 公正な取扱い

受託事業者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公正に取り扱わなければならない。

エ 利用者への勧誘等の禁止

受託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

オ 委託業務の表示等

受託事業者は、委託業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が国の委託を受けて実施されている旨を明らかとする表示をしなければならない。

カ 帳簿、書類等

受託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

キ 権利の譲渡等

(ア) 受託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(イ) 受託事業者は、委託業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(ウ) 受託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、国の承認を受けなければならない。

ク 再委託

(ア) 受託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。

(イ) 受託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原

則としてあらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲（実施要項6(1)ア(ア)の実務経験者等に行わせる業務の範囲を含む。）、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の運営管理の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。

- (ウ) 受託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、国の承認を得なければならない。
- (エ) 受託事業者は、再委託をする場合には、受託事業者が国に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し実施要項10(2)及び(3)に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- (オ) 再委託先は、実施要項10(2)並びに(3)イからエ、カ及びキに掲げる事項については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。
- (カ) 上記(イ)から(オ)までに基づき、受託事業者が再委託先に業務を実施させる場合は、すべて受託事業者の責任において行うものとし、再委託先の責めに帰すべき事由については、受託事業者の責めに帰すべき事由とみなして、受託事業者が責任を負うものとする。

ケ 委託契約の内容の変更

国及び受託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要があるため、又はやむを得ない事由がある場合のほか、登記所の統廃合等により本委託契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

なお、登記所の統廃合等による契約の変更について、事務処理体制の変更を要する程度の乙号事件数の変動が見込まれる場合には、契約金額に当該変動割合を乗じた金額を限度として契約金額を変更するものとする。その際、原則として、実務経験者等の最低必要人数の変更は行わないものとする。

コ 委託契約の解除等

国は、受託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託事業者に対し、委託費の支払いを停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、前記により国が契約を解除したときは、受託事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を国に納付するとともに、国との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- (ア) 偽りその他の不正の行為により落札者となったとき。
- (イ) 法第14条第2項第3号又は法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (ウ) 法第33条の2第2項各号に掲げる受託事業者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。

- (エ) 法第20条第1項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。
- (オ) (エ)に掲げる場合のほか、法第20条第1項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (カ) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (キ) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。
- (ク) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- (ケ) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。
- (コ) 暴力団員を業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。
- (カ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。
- (シ) 法第33条の2第8項の規定による契約の解除の事由に該当したとき。

サ 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、国と受託事業者で協議する。

4 受託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該受託事業者が負うべき責任に関する事項

(1) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

ア 国が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国は、受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国の責めに帰すべき事由が存する場合には、国が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

イ 受託事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国の責めに帰すべき事由が存するときは、当該受託事業者は、国に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

(2) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、国に損害を加えた場合には、受託事業者は、当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、国の責めに帰すべき事由が存するときは、当該国の過失割合に応じた部分を除く。）。

委託業務の内容

民間事業者が行う具体的事務の内容は、以下のとおりである。

1 民間事業者が行うべき業務の具体的内容

(1) 登記事項証明書等の交付に係る事務

ア 受付

(ア) 窓口請求（登記所の窓口において直接請求がされた場合）

登記事項証明書等交付請求書の受領，印鑑カードの受領（印鑑証明書請求の場合），請求の具体的理由の確認（公用請求の場合），手数料分の登記印紙の貼付状況の確認並びに消印及びタイムスタンプ処理

(イ) 郵送請求（郵送により登記所に請求がされた場合）

登記事項証明書等交付請求書の受領，印鑑カードの受領（印鑑証明書請求の場合），請求の具体的理由の確認（公用請求の場合），手数料分の登記印紙の貼付状況の確認，消印の処理及び郵券の確認

(ウ) オンライン請求（インターネットを利用して登記所に請求がされた場合）

請求の有無に係る確認，請求情報の取得・確認，手数料の納付の確認，署名検証の確認（印鑑証明書請求の場合）

イ 作製

(ア) 窓口請求・郵送請求

a 電子化されたもの

請求情報の乙号事務処理用端末への入力，請求物件等の特定，認証文の付された登記事項証明書等の出力指示及び内容の確認，証明を請求する事項を記載した書面と登記事項等の照合

b 電子化されていないもの

(a) 複写機により謄抄本，写しを作成するもの

簿冊等の搬出入，複写，認証文等の付記，公印の押印（せん孔を含む。）及び内容の確認

(b) 証明を請求する事項を記載した書面と登記事項を照合するもの

簿冊の搬出入，証明を請求する事項を記載した書面と登記事項等の照合，認証文の付記及び公印の押印（せん孔を含む。）（登記事項に関する証明書請求の場合）

(イ) オンライン請求

認証文の付された登記事項証明書等の出力指示及び内容の確認

(ウ) 証明書発行請求機（登記所外証明書発行請求機を含む。以下同じ。）による請求（設置庁のみ）

出力された登記事項証明書等の内容の確認

ウ 引渡し

(ア) 窓口請求

不足手数料分の登記印紙の受領，消印の処理，印鑑カードの返却（印鑑証明書

請求の場合), 引渡し

(イ) 郵送請求・オンライン請求

不足手数料分の登記印紙の追加送付連絡(郵送請求のみ), 発送手続(印鑑カードの返却を含む。)

(ウ) 証明書発行請求機による請求(設置庁のみ)

整理番号票の受領, 印鑑カードの確認(印鑑証明書請求の場合), 手数料分の登記印紙の受領, 消印の処理, 引渡し

(2) 閲覧に係る事務

ア 受付

閲覧請求書の受領, 請求の具体的理由の確認(公用請求の場合), 手数料分の登記印紙の貼付状況の確認及び消印, タイムスタンプ処理

イ 閲覧の実施

簿冊等の搬出入, 引渡し, 監視, 返却された簿冊等の受領, 点検

(3) その他の事務

乙号事務に係る利用者からの質問への窓口対応及び電話対応(管轄案内, 道案内, 登記事項証明書等の記載事項に係る説明, 住居表示番号による地番・家屋番号照会への対応, 処理状況確認への対応等), 不正行為者への初期的対応, タイムスタンプ欠番記録簿への記録

(4) 管理業務

登記事項証明書の交付等の委託業務の進捗管理, サービス及び成果物の品質管理, 苦情・相談対応, 職員との連絡調整, 登記事項証明書交付等請求書類の手数料額と貼付登記印紙の確認・編綴・職員への引渡し, 乙号事務処理用端末及び複合認証機の起動及び終了又は停止, 証明する登記官の名前及び日付の出力確認, 職員から貸与を受けた公印の適正な使用及び保管, 職員から払出しを受けた地紋紙(証明専用の特殊用紙)・印鑑証明書の専用紙の適正な使用及び保管, 法務局又は地方法務局への業務報告書(日報)・事業報告書(月報)及び処理事件数統計表(毎月)の作成及び提出等

(5) 付随事務

ア 執務室及び窓口の整理整頓等乙号事務処理に当たっての準備作業

イ 使用設備の故障時の業者への連絡

2 職員と連携して受託事業者が処理する事務

(1) システム障害発生時における対応

(2) 登記申請と同時に登記事項証明書等の請求がされた場合の対応(本取扱いを認めている登記所に限る。)