

平成 28 年 6 月  
法務省民事局

## 平成 27 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」といいます。）に基づき実施した平成 27 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 東京法務局①（本局，台東出張所，墨田出張所，新宿出張所，板橋出張所，豊島出張所，北出張所，江戸川出張所及び城北出張所）

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目 2 番 11 号

##### (2) 契約金額：1,607,040,000 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

###### ア 実施体制

実務経験者等 14 名を含め、本局に 38.26 名，台東出張所に 9.48 名，墨田出張所に 10.32 名，新宿出張所に 12.13 名，板橋出張所に 6.07 名，豊島出張所に 7.68 名，北出張所に 6.13 名，江戸川出張所に 7.19 名，城北出張所に 11.77 名の人員を配置する。

###### イ 実施方法

各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について、平成 29 年 9 月までは、85%以上の件数を、平成 29 年 10 月以降は、90%以上の件数を 20 分未満で処理を行い、利用者満足度に係るアンケート調査においては、待ち時間以外の項目の満足度について、平成 29 年 9 月までは 90%以上の利用者から、平成 29 年 10 月以降は 95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

証明書発行請求機の利用率が 40%未満の庁について、契約期間中に利用率を 10%以上アップさせる。

#### 2 東京法務局②（八王子支局，府中支局，西多摩支局，港出張所，品川出張所，城南出張所，世田谷出張所，渋谷出張所，中野出張所，杉並出張所，練馬出張所，町田出張所，立川出張所及び田無出張所）

##### (1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：水田正道

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：1,696,348,340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

ア 実施体制

実務経験者等18名を含め、八王子支局に7.29名、府中支局に13.9名、西多摩支局に6.03名、港出張所に16.9名、品川出張所に9.93名、城南出張所に8.29名、世田谷出張所に10.12名、渋谷出張所に13.48名、中野出張所に6.29名、杉並出張所に7.93名、練馬出張所に7.67名、町田出張所に5.67名、立川出張所に10.93名、田無出張所に7.80名、目黒法務局証明サービスセンターに1.67名、武蔵野法務局証明サービスセンターに1.67名、多摩法務局証明サービスセンターに1.67名の人員を配置する。

イ 実施方法

各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、90%以上の件数を30分未満で処理し、そのうち80%以上の件数を20分未満で処理を行い、利用者満足度に係るアンケート調査においては、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

管理部門員に乙号事務実務研修を受けた者を充てるほか、独自のお客様アンケートを実施する。

### 3 横浜地方法務局

(1) 受託事業者

名称：一般財団法人民事法務協会

代表者氏名：新堂幸司

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区内神田一丁目13番7号

(2) 契約金額：1,587,600,000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

ア 実施体制

実務経験者等18名を含め、不動産登記部門に15.65名、法人登記部門に8.29名、神奈川出張所に7.29名、金沢出張所に5.29名、青葉出張所に6.94名、港北出張所に7.94名、戸塚出張所に6.94名、栄出張所に5.29名、旭出張所に5.94名、湘南支局に14.29名、川崎支局に9.29名、麻生出張所に7.29名、横須賀支局に9.94名、西湘二宮支局に17.29名、秦野法務局証明サービスセンターに1.65名、小田原法務局証明サービスセンターに2.65名、平塚法務局証明サービスセンターに2.65名、厚木支局に7.29名、大和出張所に8.29名、相模原支局に10.29名、相模原法務局証明サービスセンターに1.65名の人員を配置する。

イ 実施方法

委託法務局が実施する利用者満足度に係る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、平成28年10月1日以降、90%以上の利用者から20分以内との評価を得る。

また、同アンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、平成28年10月1日以降、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

なお、証明書発行請求機の設置庁においては、利用を促すための方策及び利便性向上に向けての方策を検討し、実施する。

#### 4 さいたま地方法務局

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

##### (2) 契約金額：1,330,732,800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

###### ア 実施体制

実務経験者等18名を含め、本局に19.32名、川口出張所に7.61名、上尾出張所に4.21名、越谷支局に5.68名、春日部出張所に3.30名、草加出張所に6.23名、鴻巣出張所に2.32名、志木出張所に5.06名、川越支局に5.55名、所沢支局に7.61名、飯能出張所に2.41名、久喜支局に5.23名、坂戸出張所に2.37名、熊谷支局に5.72名、本庄出張所に2.35名、秩父支局に2.38名、東松山支局に2.86名、さいたま市北区法務局証明サービスセンターに0.84名、岩槻法務局証明サービスセンターに0.84名、戸田法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

###### イ 実施方法

証明書発行請求機の利用率を10%以上アップさせる。

利用者アンケートにおいて①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ついて、平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%以上の利用者から20分未満との評価を得る。②待ち時間以外の項目の満足度について、平成29年9月までは90%以上の利用者から、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

各種証明書等の交付又は閲覧までに要した時間について、平成29年9月までは85%以上の件数を、平成29年10月以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。

#### 5 千葉地方法務局

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：1,176,768,000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

ア 実施体制

実務経験者等16名を含め本局に14.61名、佐倉支局に4.57名、茂原支局に3.53名、松戸支局に7.68名、柏支局に8.31名、木更津支局に5.63名、館山支局に3.40名、匝瑳支局に3.35名、香取支局に2.41名、船橋支局に9.87名、市川支局に7.16名、市原出張所に3.94名、東金出張所に3.15名、成田出張所に4.32名、いすみ出張所に2.43名、野田法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度について、平成29年9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は閲覧までに要した時間として、平成29年9月までは85%以上、平成29年10月以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。法務局が実施するアンケート調査とは別に、年1回「お客様アンケート調査」を実施する。

証明書発行請求機の利用促進を行い、平成26年の利用率から10%以上アップさせる。

## 6 水戸地方法務局

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：水田正道

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：619,005,784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

ア 実施体制

実務経験者等12名を含め、本局に11.64人、日立支局に2.25人、常陸太田支局に3.38人、土浦支局に5.64人、龍ヶ崎支局に3.03人、鹿嶋支局に3.93人、下妻支局に4.64人、つくば出張所に3.77人、取手出張所に4.58人、筑西出張所に3.41人、笠間法務局証明サービスセンターに0.83人、ひたちなか法務局証明サービスセンターに0.83人、石岡法務局証明サービスセンターに0.83人、古河法務局証明サービスセンターに0.83人の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評

価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、90%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに80%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日モニタリング及び四半期モニタリングに加え、毎月1回の利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

## 7 宇都宮地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：株式会社東武

代表者氏名：中島照夫

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区中央二丁目8番13号

(2) 契約金額：376,358,400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

#### ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に12.52名、日光支局に2.80名、真岡支局に3.09名、大田原支局に5.00名、栃木支局に3.68名、足利支局に3.62名、小山出張所に4.09名、鹿沼法務局証明サービスセンターに1.67名、那須塩原法務局証明サービスセンターに2.19名、佐野法務局証明サービスセンターに1.67名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

待合室内に窓口案内を設置し、腕章等を付けたコンシェルジュを配置し、利用者を証明書発行請求機への誘導等で利用促進を図り、利用率アップにつなげ事務処理体制を軽減させる。利用者満足度に係るアンケート調査において、「利用者満足度」及び「各種証明書等の交付又は閲覧まで要した時間」を4年契約の年度ごとに従事者を熟練し成長させ、達成率を91%から1%ずつアップさせ最終年度に94%にする。

## 8 前橋地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：526,176,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に5.88名、高崎支局に7.92名、桐生支局に2.23名、伊勢崎支局に3.74名、太田支局に4.75名、沼田支局に2.26名、富岡支局に2.27名、中之条支局に2.30名、渋川出張所に2.21名、館林法務局証明書サービスセンターに0.84名、藤岡法務局証明書サ

ービスセンターに0.84名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」について、平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%以上の利用者から20分未満との評価を得る。また、待ち時間以外の項目の満足度について、平成29年9月までは90%以上の利用者から、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」、又は「普通」との評価を得る。

各種証明書等の交付又は閲覧までに要した時間について、平成29年9月までは85%以上の件数を、平成29年10月以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。

登記所内に設置している証明書発行請求機の利用促進により、平成26年の利用率から契約期間内に10%以上アップさせる。

毎月モニタリングと年2回の内部監査を実施し、問題等を確認した場合は、指導・研修を行う。

## 9 静岡地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：905,126,400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

#### ア 実施体制

実務経験者等11名を含め、本局に10.74名、沼津支局に11.61名、富士支局に6.48名、下田支局に3.26名、浜松支局に12.58名、掛川支局に4.26名、藤枝支局に7.16名、袋井支局に3.68名、清水出張所に6.55名、熱海出張所に4.26名、磐田出張所に3.87名、裾野法務局証明サービスセンターに0.84名、伊豆の国市法務局証明サービスセンターに0.84名、御殿場法務局証明サービスセンターに0.84名、三島法務局証明サービスセンターに1.35名、富士宮法務局証明サービスセンターに0.84名、北区法務局証明サービスセンターに0.84名、浜北区法務局証明サービスセンターに0.84名、伊東法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

「お客様アンケート調査」の結果及び手引書（No.2）別添2による報告から処理時間を測定し、設定した水準に達しない場合は、その原因を分析し、必要な措置を講じる。

また、同調査の結果について、報告書として取りまとめを行い、従事者にフィードバックし、全体として問題点を共有して改善を図る。

## 10 甲府地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：テンプスタッフファミリエ株式会社

代表者氏名：伊藤卓郎

本店（主たる事務所）の所在地：長野県長野市南千歳一丁目10番地6

### (2) 契約金額：228,980,840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

#### ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に9.94人、韮崎出張所に2.95人、鯉沢支局に2.36人、大月支局に3人、吉田出張所に3.35人の人員を配置する。

#### イ 実施方法

毎日モニタリング及び年6回の管理部門によるモニタリングを実施するほか、年2回の内部監査を実施する。

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、90%以上の件数を30分未満で処理し、そのうち80%以上の件数を20分未満で処理する。

## 11 長野地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

### (2) 契約金額：469,152,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に7.26名、松本支局に5.95名、上田支局に3.61名、飯田支局に2.8名、諏訪支局に3.56名、伊那支局に2.43名、大町支局に2.36名、飯山支局に2.52名、佐久支局に4.71名、木曾支局に2.41名及び千曲証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における待ち時間以外の項目の満足度について、平成29年9月までは90%以上の利用者から、平成29年10月からは95%以上の利用者から、「満足」、「ほぼ満足」及び「普通」との評価を得る。

## 12 新潟地方法務局

### (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：新潟県新潟市中央区東大通1丁目7番10号  
新潟セントラルビル6階

(2) 契約金額：518,400,000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

ア 実施体制

実務経験者等13名を含め、本局に9.46名、長岡支局に5.64名、三条支局に3.42名、柏崎支局に2.60名、新発田支局に4.50名、新津支局に4.70名、十日町支局に2.60名、村上支局に2.60名、糸魚川支局に2.60名、上越支局に5.64名、佐渡支局に2.60名、南魚沼支局に3.55名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度において、受託開始時の平成28年10月から95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

毎日・毎月モニタリングに加え、3か月に1回利用者アンケートを独自に実施する。また、年2回社内監査員による業務監査及び情報保護監査を実施する。

13 大阪法務局①（不動産登記部門、法人登記部門、天王寺出張所、堺支局、富田林支局及び岸和田支局）

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：1,036,800,000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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、不動産登記部門に17名、法人登記部門に12.87名、天王寺出張所に14.97名、堺支局に13.16名、富田林支局に5.19名、岸和田支局に9.23名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における待ち時間について平成29年9月までは85%以上、それ以降は90%以上の利用者から20分未満の評価を得る。待ち時間以外の満足度について平成29年9月までは90%以上、それ以降は95%以上の利用者から普通以上の評価を得る。

14 大阪法務局②（北出張所、池田出張所、枚方出張所、守口出張所、北大阪支局及び東大阪支局）

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：1,004,400,000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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、北出張所に20.65名、池田出張所に7.09名、枚方出張所に6.97名、守口出張所に3.87名、北大阪支局に12.48名、東大阪支局に14.19名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における待ち時間について平成29年9月までは85%以上、それ以降は90%以上の利用者から20分未満の評価を得る。待ち時間以外の満足度について平成29年9月までは90%以上、それ以降は95%以上の利用者から普通以上の評価を得る。

## 15 京都市方法務局

(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：岡山県岡山市北区中山下二丁目2番4号ホウ  
シンビル3F

(2) 契約金額：554,040,000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

ア 実施体制

実務経験者等12人を含め、不動産登記部門に11.89名、法人登記部門に6.46名、嵯峨出張所に4.78名、伏見出張所に4.73名、宇治支局に4.73名、木津出張所に2.13名、園部支局に2.13名、宮津支局に2.13名、京丹後支局に2.13名、舞鶴支局に2.13名、福知山支局に2.44名、亀岡法務局証明サービスセンターに0.83名の人員を配置する。

イ 実施方法

窓口での声掛け、音声ガイダンスの導入及びキャンペーンの実施等により、発行請求機の利用促進を図り、業務負担の軽減と交付業務全体の効率化を行う。また、公用申請について、請求方法を徹底することを促し、その余力を登記所の利用に不慣れなお客様のサービス向上につなげる。

## 16 神戸地方法務局

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：1,231,200,000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

ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に12.07名、西宮支局に6.97名、伊丹支局に7.74名、尼崎支局に6.62名、明石支局に8.90名、柏原支局に3.30名、姫路支局に9.71名、加古川支局に7.36名、社支局に5.35名、龍野支局に5.81名、豊岡支局に3.30名、洲本支局に4.64名、須磨出張所に5.29名、北出張所に3.87名、東神戸出張所に5.42名、三田出張所に3.23名、八鹿出張所に2.51名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用率を引き上げることにより、人件費の省力化を図る。

また、利用者の満足度を向上させるとともに、独自のアンケート調査を年1回実施し、関係者全員が全体としての問題点を共有し、改善を図る。

## 17 奈良地方法務局

(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：鹿児島県鹿児島市大黒町4番11号

(2) 契約金額：291,060,000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

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局12.79名、葛城支局5.26名、桜井支局3.76名、五條支局2.39名、橿原出張所4.26名の人員を配置する。

イ 実施方法

エリアマネージャーを本局に1名配置する。エリアマネージャーは、定期的な各登記所を巡回して、業務管理者等を監督、指導、育成する。

平成28年10月から、90%以上の件数を30分未満で処理する。

## 18 大津地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社東武

代表者氏名：中島照夫

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区中央2丁目8番13号

(2) 契約金額：294,045,120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

ア 実施体制

実務経験者7名を含め、本局に13.32名、甲賀支局に3.16名、彦根支局に3.65名、長浜支局に2.74名、高島出張所に2.87名、東近江出張所に4.64名、草津法務局証明サービスセンターに1.68名、守山法務局証明サービスセンターに1.68名の人員を配置する。

## イ 実施方法

受付・作製・引渡しにおいては、作製担当者及び引渡し担当者以外に確認担当者を置くチェック体制とする。

管理業務においては、月1回、地区統括責任者が各登記所の巡回確認を行う。また、複数の業務管理者代行者を各登記所に配置する。

証明書発行請求機の利用促進においては、入口及び待合室に大きな案内を設置し、入口に案内マットを設置する。また、待合室内に窓口案内人を配置する。

高い要求水準については、利用者アンケート（待ち時間以外の項目）及び証明書等の交付又は閲覧までに要した時間において、平成28年10月1日から平成29年9月30日までは91%以上の達成率を設定し、以後、年度ごとに達成率を1%ずつアップする。

## 19 和歌山地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

### (2) 契約金額：286,200,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に9.68名、橋本支局に2.52名、田辺支局に3.03名、御坊支局に2.52名、新宮支局に2.52名、湯浅出張所に2.52名、岩出出張所に2.52名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

証明書発行請求機の利用率の向上促進策を実施し、利用率を引上げることで、省力化を図る。また、利用者の満足度を向上させるための高い処理水準を設定するとともに、独自のアンケート調査を年1回行い、問題点の原因を分析し、サービスの改善措置を講じる。

## 20 名古屋法務局

### (1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・ピープル株式会社

代表者氏名：日比野三吉彦

本店（主たる事務所）の所在地：愛知県名古屋市中区新栄町一丁目5番地

### (2) 契約金額：1,450,332,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等15名を含め、不動産登記部門に11.83名、法人登記部門に10.38名、春日井支局に7.65名、津島支局に4.23名、一宮支局に7.65名、半田支局に7.24名、岡崎支局に6.83名、刈谷支局に5.44名、

豊田支局に6.85名、西尾支局に3.12名、豊橋支局に6.05名、新城支局に2.32名、熱田出張所に10.83名、名東出張所に6.83名、豊川出張所に3.84名、瀬戸証明サービスセンターに1.23名、蒲郡証明サービスセンター市役所に1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

従事者全員を誘導係として、法人の証明書を取得されるお客様を証明書発行請求機に誘導する。

受託開始時の平成28年10月から95%以上の利用者から「普通」以上の利用者の満足度を得る。

受託開始時の平成28年10月から90%以上の件数を30分未満で処理し、そのうち70%の件数を登記所の規模に応じて10～20分未満で処理を行う。

## 21 津地方法務局

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・ピープル株式会社

代表者氏名：日比野三吉彦

本店（主たる事務所）の所在地：愛知県名古屋市中区新栄町一丁目5番地

(2) 契約金額：422,830,800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

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に7.58名、四日市支局に8.06名、伊勢支局に4.03名、松阪支局に3.81名、桑名支局に3.55名、伊賀支局に3.68名、熊野支局に2.52名、鈴鹿出張所に3.03名及び尾鷲出張所に2.52名の人員を配置する。

イ 実施方法

熟練スタッフによる良質なサービスを安定的に提供し、かつ証明書発行請求機の利用促進を実施する。また、利用者の満足度及び証明書等の交付に要する時間について、いずれも国の要求水準より高い水準での事務処理を実施する。

## 22 岐阜地方法務局

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・ピープル株式会社

代表者氏名：日比野三吉彦

本店（主たる事務所）の所在地：愛知県名古屋市中区新栄町一丁目5番地

(2) 契約金額：441,199,440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

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に10.38名、八幡支局に1.83名、大垣支局に4.45名、美濃加茂支局に3.63名、多治見支局に3.04名、中津川支局に3.04名、高山支局に2.63名、関法務局証明サービスセンターに

1. 16名の人員を配置する。

イ 実施方法

(ア) 高い水準での事務処理を実現する提案

管理部門として、法務局と連絡調整等を担当する契約管理責任者と各登記所を巡回して監督等を担当する運営管理責任者を各1名ずつ配置するほか、毎日・毎月自己モニタリングを実施し、適正な業務の履行を確保する。また、全ての人員が基本的な事務処理を8割、高い水準の事務処理を2割行うこととして高い水準の事務処理の実現を図る。

(イ) 高い要求水準を設定する提案

利用者アンケートにおける待ち時間以外の満足度について、平成28年10月以降95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」の評価を得る。

また、各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について平成28年10月から90%以上の件数を30分未満で処理することとし、そのうち年間30万件以上の登記所は70%以上を20分未満、年間10万件から30万件の登記所は70%以上を15分未満、年間10万件未満の登記所は70%以上を10分未満で処理する。

## 23 福井地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：246,236,760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

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に14.08人、武生支局に4.55人、敦賀支局に2.58人、小浜支局に3.00人の人員を配置する。

イ 実施方法

業務従事者への面談、フォローアップ研修、県統括・業務管理者間の定例ミーティング及び品質モニタリングを定期的に行い、向上意識を醸成するとともに、作業効率における問題点や改善提案などの情報を収集・共有し、検証及び指導を行う。

## 24 金沢地方法務局

(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：新潟県新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：262,440,000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

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に9.9名、小松支局に4.2人、七尾支局に3.9人、輪島支局に2.6人の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用率を不動産20%、法人90%にすることで1日につき410分の人員削減を図る。要求水準について、95%以上の利用者から「普通」以上の満足度を得ることを前提に、交付までに要する時間を登記所の規模ごとに設定した。

## 25 富山地方法務局

(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：新潟県新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：247,320,000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

ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に8.18名、魚津支局に2.93名、高岡支局に5.09名、砺波支局2.93名の人員を配置する。

イ 実施方法

高い水準での事務処理を実現する提案として、証明書発行請求機の利用率を不動産20%、法人80%にすることで、1日につき208分の人員削減を可能にする。

高い要求水準を設定する提案として、利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度において、平成28年10月以降、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

## 26 広島法務局

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：615,600,000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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に16.52名、廿日市支局に5.15名、東広島支局に4.88名、呉支局に4.59名、尾道支局に4.76名、福山支局に7.48名、三次支局に2.92名、可部出張所に3.35名、安芸区役所法務局証明サービスセンターに0.84名、安佐南区役所法務局証明サービスセンターに0.84名、竹原市役所法務局証明サービスセンターに0.52名、三原

市役所法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書等交付業務では、窓口業務の繁忙緩和策及び人件費削減策として、登記所内証明書発行請求機利用率を受託期間中に10%以上アップさせる。また、同交付業務の処理時間を平成29年10月から20分未満で処理し、95%以上の利用者から「普通」以上の満足度を得る。

## 27 山口地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：313,098,480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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に7.19名、周南支局に4.10名、萩支局に2.80名、岩国支局に3.15名、下関支局に5.29名、宇部支局に5.20名、柳井出張所に2.80名、防府市役所法務局サービスセンターに0.97名の人員を配置する。

イ 実施方法

管理部門に全登記所の業務管理者を統括する県統括を配置する。県統括は、定期的に全登記所を巡回し、各種サポートを行うとともに、業務処理の均一化を促進する。

利用者満足度は、初年度90%以上、次年度以降95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得ること、また、交付等に要する時間は、初年度90%以上、次年度以降95%以上の件数を「30分未満」で処理する。

## 28 岡山地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社リョービシステムサービス

代表者氏名：松田 久

本店（主たる事務所）の所在地：岡山県岡山市南区豊成二丁目7番16号

(2) 契約金額：381,240,000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

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に7.32名、備前支局に1.87名、倉敷支局7.19名、笠岡支局3.00名、高梁支局2.58名、津山支局7.74名（美作市役所、真庭市役所法務局証明コーナー含む）、岡山西出張所に7.45名の人員を配置する。

イ 実施方法

各種証明書発行請求機の利用率を向上させることにより、業務従事者の負担を軽減させ、対象となる登記所の人員コストを削減させる。

また、利用者サービスの向上及び業務従事者のスキルアップにより、より高い公共サービス（満足度及び処理時間）の質を確保する。

## 29 鳥取地方法務局

### (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：新潟県新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：160,920,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等3名を含め、本局に5.94名、倉吉支局に2.59名、米子支局に5.74名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

契約管理責任者、運営管理責任者の配置及び自己モニタリングの実施等。

登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種簿冊等の閲覧の請求について、本局及び米子支局については90%以上の件数を20分未満で処理し、そのうち85%以上の件数を15分未満で処理を行う。また、倉吉支局については、90%以上の件数を15分未満で処理し、そのうち85%以上の件数を10分未満で処理を行う。

## 30 松江地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：150,125,400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

#### ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に5.15名、出雲支局に4.96名、浜田支局に3.70名、益田支局に2.52名、雲南法務局証明サービスセンターに0.97名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

各登記所を定期的に巡回し、管理監督する立場として県統括を1名配置する。

利用者アンケートの待ち時間以外の満足度について、平成29年9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。

各種証明書等の交付及び地図等の閲覧までに要した時間について、平成29年

9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の件数を30分未満で処理する。

### 31 福岡法務局

#### (1) 受託事業者

名称：株式会社紙資源

代表者氏名：大津正和

本店（主たる事務所）の所在地：福岡県福岡市東区箱崎ふ頭4-1-37

(2) 契約金額：813,649,536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

##### ア 実施体制

実務経験者等18人を含め、本局に27.29人、筑紫支局に5.12人、朝倉支局に2.39人、飯塚支局に3.55人、直方支局に3.22人、久留米支局に7.06人、柳川支局に5.36人、八女支局に3.38人、北九州支局に13.78人、行橋支局に3.46人、田川支局に3.44人、西新出張所に9.29人、箱崎出張所に5.02人、粕屋出張所に4.18人、福岡出張所に4.14人、八幡出張所に7.64人、うきは法務局証明サービスセンターに0.77人、大牟田法務局証明サービスセンターに0.84人の人員を配置する。

##### イ 実施方法

業務スキルの高い窓口担当者、及び窓口案内人を配置し、証明書発行請求機の利用件数の約7.9%増（平成26年比）を図るとともに、窓口における待ち時間の短縮（利用者の満足度の維持向上）及び誤交付の防止を図る。

### 32 佐賀地方法務局

#### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：代表取締役 辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：191,160,000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

##### ア 実施体制

実務経験者同等者5名を含め、本局に5.29人、鳥栖出張所2.52人、武雄支局に3.35人、伊万里支局に2.52人、唐津支局に2.48人の業務従事者を配置する。

##### イ 実施方法

上記アとは別に業務管理者の指導等を行うエリアマネージャー1名を配置する管理体制を構築し、苦情対応等は、各機関会議を開催の上、同様の事案の発生を防止するための研修等を企画し、現場へのフィードバックを図り、当該公共サービスの更なる向上を目指すこととしている。

また、高い要求水準として平成29年10月以降は90%以上の利用者に対し、

20分未満での事務処理を提供し、さらに、95%以上の利用者から「普通」以上の窓口利用満足度を獲得する目標を設定している。

### 33 長崎地方法務局

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：293,760,000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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に7.29名、諫早支局に4.13名、島原支局に2.29名、佐世保支局に5.35名、平戸支局に2.55名、壱岐支局に2.13名、五島支局に2.26名、対馬支局に2.26名、大村法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

受託事業者が入札時に提出した提案書の「加点項目に係る事項」のうち、「(ア)高い水準での事務処理を実現する提案」及び「(イ)高い要求水準を設定する提案」に基づき、各登記所（業務管理者）、受託事業者管理部門又は委託法務局との連絡調整等（総括管理）を行うエリアマネージャー（総括責任者）を1名配置し、エリアマネージャーによる無通告のモニタリング、内部監査（年2回）、乙号事務だよりの発行及び証明書発行請求機の利用促進等による事務処理を実施する。

また、事務処理に当たり、証明書等の交付等に要する時間を、平成29年9月まで85%以上の件数を、平成29年10月以降は90%以上の件数をそれぞれ20分未満で処理する。

### 34 大分地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：296,551,800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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に12.81名、杵築支局に3.65名、佐伯支局に3.65名、竹田支局に3名、中津支局に3.65名、宇佐支局に3.65名、日田支局に3.65名、別府法務局証明サービスセンターに0.9名、臼杵法務局証明サービスセンターに0.9名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進策として、窓口での案内、チラシの配布等を行う

ほか、利用者へのアンケートを実施する。また、研修の充実による受付業務等の精度を確保すること等により、民間競争入札実施要項において設定する要求水準をそれぞれ5%ずつ上回る高い要求水準を実現する。

### 35 熊本地方法務局

#### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

#### (2) 契約金額：383,400,000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

##### ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に14.32名、宇土支局に2.57名、玉名支局に2.52名、山鹿支局に2.12名、阿蘇大津支局に4.21名、八代支局に3.34名、人吉支局に2.25名、天草支局に2.15名、御船法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

##### イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進について、平成26年の利用率から契約期間内に10%以上アップさせる。

利用者の満足度（待ち時間以外の項目）に係るアンケート調査において、平成29年9月までは90%以上の利用者から、それ以降は95%以上の利用者から「普通」以上との評価を得るとともに、各種証明書等の交付等について、平成29年9月までは85%以上の件数を、それ以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。

### 36 鹿児島地方法務局

#### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

#### (2) 契約金額：421,200,000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

##### ア 実施体制

実務経験者等6名及び平成24年から同26年までの乙号事件数の平均が6万件に満たない登記所において直近1年以上継続して本委託業務に従事した経験を有する者4名を含め、本局に13.68名、霧島支局に4.00名、知覧支局に2.26名、川内支局に3.42名、鹿屋支局に3.61名、奄美支局に2.87名、種子島出張所に2.42名、南さつま出張所に2.00名、出水出張所に2.77名、曾於出張所に2.39名、伊仙法務局証明サービスセンターに0.77名、和泊法務局証明サービスセンターに0.77名の人員を配置する。

## イ 実施方法

### (ア) 高い水準での事務処理を実現する提案

登記所内に設置している証明書発行請求機の利用促進策を図ることにより、同請求機の利用率を契約期間内に50%まで引き上げる。

### (イ) 高い要求水準を設定する提案

#### ① 利用者の満足度

平成29年9月までは85%以上、同年10月以降は90%以上の利用者から20分未満との評価を得る。

また、平成29年9月までは90%以上、同年10月以降は95%以上の利用者から普通以上の評価を得る。

#### ② 証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間

平成29年9月までは85%以上、同年10月以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。

## 37 宮崎地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

### (2) 契約金額：201,960,000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

#### ア 実施体制

実務経験者等1名を含め、本局に8.64名、都城支局に2.70名、延岡支局に2.67名、日南支局に2.22名、高鍋出張所に2.06名、小林出張所に2.06名の人員を配置する。

#### イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進について、平成26年の利用率から契約期間内に10%以上アップさせる。

利用者の満足度（待ち時間以外の項目）に係るアンケート調査において、平成29年9月までは90%以上の利用者から、それ以降は95%以上の利用者から「普通」以上との評価を得るとともに、各種証明書等の交付等について、平成29年9月までは85%以上の件数を、それ以降は90%以上の件数を20分未満で処理する。

## 38 那覇地方法務局

### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

### (2) 契約金額：292,792,320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

ア 実施体制

実務経験者等2名を含め、本局に7.90名、沖縄支局に4.32名、名護支局に4.06名、宮古島支局に2.67名、石垣支局に2.67名及び宜野湾出張所に4.35名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進のため、利用率が低い不動産登記関係について、不動産の特定が確実な場合は、業務従事者が誘導するとともに窓口担当者が積極的に利用案内を行う。また、全ての登記所において、利用者満足度に係るアンケートにおける待ち時間について平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%以上の利用者から20分未満との評価を得ることとする。

### 39 仙台法務局

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・カメイ株式会社

代表者氏名：岩崎 聖

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区花京院一丁目1番20号

(2) 契約金額：472,971,571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

ア 実施体制

実務経験者等10名を含め、本局に22.54名、塩竈支局に3.61名、大河原支局に3.61名、古川支局に5.06名、石巻支局に5.32名、登米支局に2.61名、気仙沼支局に4.03名、名取出張所に3.96名、大和法務局証明サービスセンターに0.90名、栗原法務局証明サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進策を各種行うとともに、発行請求機専用窓口で交付する。

利用者満足度に係るアンケート調査において、95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。

交付する証明書等の90%以上を30分未満で交付し、そのうち80%以上を20分未満で交付する。

### 40 福島地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：442,800,000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

ア 実施体制

実務経験者等12名を含め、本局に7.87名、相馬支局に4.29名、郡山支局に10.81名、白河支局に5.06名、若松支局に6.87名、いわき支局に7.65名、二本松出張所に2.74名、田島出張所に3.16名、富岡出張所に3.29名、須賀川法務局証明サービスセンターに1.23名、喜多方法務局証明サービスセンターに0.97名、田村法務局証明サービスセンターに0.97名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機について、利用方法の業務従事者による説明、建物等への案内表示や音声メッセージによる誘導、請求書記載台での案内表示、案内チラシの配布等により利用促進を図る。

利用者満足度について、95%以上の利用者から普通以上の評価を得る。

各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について、95%以上の件数を30分未満で処理する。

#### 41 山形地方法務局

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・カメイ株式会社

代表者氏名：岩崎 聖

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区花京院一丁目1番20号

(2) 契約金額：306,108,979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

ア 実施体制

実務経験者等10名を含め、本局に9.58名、寒河江支局に2.32名、新庄支局に2.64名、米沢支局に4.29名、鶴岡支局3.29名、酒田支局3.29名、村山出張所に2.64名、長井法務局証明サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

全登記所を統括する運営管理責任者を配置して、管理部門と登記所との速やかな連絡調整を行い、自己モニタリングを実施することによって、適正な業務の履行を確保する。

高い要求水準の設定については、平成28年10月から90%以上の件数を、30分未満で処理し、そのうち80%以上の件数を20分未満で処理する。

#### 42 盛岡地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社東武

代表者氏名：中島照夫

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区中央二丁目8番13号

- (2) 契約金額：283,150,080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

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に10.81名、花巻支局に4.58名、二戸支局に3.29名、宮古支局に5.16名、水沢支局に5.19名、大船渡出張所に2.61名、久慈法務局証明サービスセンターに0.84名、釜石法務局証明サービスセンターに0.84名、一関法務局証明サービスセンターに1.48名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機利用促進のため待合室入口に「請求機の設置場所案内マット」を設置し、待合室内案内役「窓口コンシェルジュ」を配置する。

また、利用者の満足度及び各種証明書等の交付等に要した時間（30分未満）達成度を、契約初年度は91%以上に設定し以降毎年度1%ずつ向上する。

#### 43 秋田地方法務局

- (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

- (2) 契約金額：299,583,360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

ア 実施体制

対象登記所（法務局証明サービスセンターを含む。）において、実務経験者等6名を含め、本局に8.23名、能代支局に3.57名、本荘支局に3.21名、大館支局に3.87名、湯沢支局3.09名、大曲支局に5.13名、横手法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

毎日の朝礼、確認改善メモの活用、モニタリング、内部監査等により適正迅速な事務処理の実施を図る。各登記所の業務管理者とは別に、各登記所の総括管理を行う統括業務管理者を本局に配置し確実な事務管理を行う。これらにより、待ち時間や満足度について設定した、高い要求水準での事務処理を実現する。

#### 44 青森地方法務局

- (1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・カメイ株式会社

代表者氏名：岩崎 聖

本店（主たる事務所）の所在地：仙台市青葉区花京院一丁目1番20号

- (2) 契約金額：289,248,537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

ア 実施体制

実務経験者等6名を含め、本局に6.09名、むつ支局に1.96名、五所川原支局に2.54名、弘前支局に3.90名、八戸支局に5.09名、十和田支局に3.80名の人員を配置する。

イ 実施方法

平成28年10月から95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得るとの水準を設定するとともに、窓口における各種証明書等の請求及び簿冊等の閲覧について、平成28年10月から90%以上の件数を30分未満で処理し、そのうちの80%以上の件数を20分未満で処理するとともに水準を設定し実施する。

#### 45 札幌法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：714,058,200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

ア 実施体制

実務経験者等15名を含め、本局に17.42名、岩見沢支局に3.65名、滝川支局に2.65名、室蘭支局に3.65名、苫小牧支局に5.29名、日高支局に3.75名、小樽支局に4.65名、倶知安支局に2.65名、南出張所に7.65名、北出張所に6.65名、西出張所に5.29名、白石出張所に5.65名、江別出張所に2.65名、恵庭出張所に2.65名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明所発行請求機の利用促進策を具体的に打ち出し、実施していくことで省力化を推進していくことを提案している。利用者の満足度等につき、委託開始から1年間は90%以上、それ以降は95%以上と実施要項より5%高い基準を設定している。

#### 46 函館地方法務局

(1) 受託事業者

名称：キャリアバンク株式会社

代表者氏名：佐藤良雄

本店（主たる事務所）の所在地：札幌市中央区北五条西五丁目7番地

(2) 契約金額：123,120,000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

ア 実施体制

実務経験者等2名を含め、本局に10名、八雲支局に3名の人員を配置する。

イ 実施方法

発行請求機への案内業務を業務管理者や代行から行い、その後業務従事者の業

務とする。実務経験者を統括する統括実務経験者を置き実務経験者や運営管理責任者助言や業務補助をする。この「2プラス1」の体制により、各業務の推進者としての役割を担う。

#### 47 旭川地方法務局

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：185,187,600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

ア 実施体制

実務経験者等3名を含め、本局に7名、名寄支局に3名、稚内支局に3名の人員を配置する。

イ 実施方法

登記所内証明書発行請求機の利用率を10%以上向上させることと、独自のお客様アンケート調査を実施して分析し、改善することによって、各種証明書等の交付又は閲覧までに要する時間の短縮と待ち時間以外の利用者満足度において高い要求水準を達成する。

#### 48 釧路地方法務局

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：遠藤元太郎

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：223,102,080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

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に6.29名、帯広支局に8.65名、北見支局に5.45名、中標津出張所に2.80名、網走法務局証明サービスセンターに1.16名の人員を配置する。

イ 実施方法

証明書発行請求機の利用促進のため、案内人を配置するとともに、矢印導線、音声メッセージ、ポスター、チラシなどによる誘導を行うほか、申請書記載台から、印鑑証明書交付申請書を撤去する。

利用者満足度に係るアンケート調査における「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」について、平成29年9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「10分未満」、「20分未満」又は「30分未満」の評価、「待ち時間以外の項目の満足度」について、平成29年9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の利用者から「満足」、

「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

また、日常業務における「各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間」について、平成29年9月までは90%以上、平成29年10月以降は95%以上の件数を「30分未満」で処理する。

#### 49 高松法務局

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

##### (2) 契約金額：231,724,800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

###### ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に8.61名、丸亀支局に3.82名、観音寺支局に2.19名、寒川出張所に2.17名、土庄法務局証明サービスセンターに0.52名、坂出法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

###### イ 実施方法

証明書発行請求機の利用を促進するため、基本の利用促進策のほか、登記所の実情に応じた方策を掲げて実施する。また、利用者アンケート調査に係るお客様の満足度及び待ち時間においては、入札実施要項に示す要求水準以上の数値を掲げて実施する。

#### 50 徳島地方法務局

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

##### (2) 契約金額：196,473,600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

###### ア 実施体制

実務経験者等3名を含め、本局に10.19人、阿南支局に3.71人、美馬支局に2.97人、徳島地方法務局証明サービスセンターに0.84人の人員を配置する。

###### イ 実施方法

法務局実施のアンケート（年1回）に独自のアンケート（年1回）を加え、「お客様アンケート調査」を年2回実施する。アンケート結果等により処理水準を測定し、処理水準に達していない時は、その原因を分析し早急に措置を講じる。

#### 51 高知地方法務局

##### (1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：218,155,680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

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に6.87名、香美支局に2.74名、須崎支局に2.16名、安芸支局に2.16名、四万十支局に2.10名の人員を配置する。

イ 実施方法

エリアマネージャーを1名配置し、総括的管理を行う。

証明書等交付・閲覧に要する時間は、平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%以上の利用者から20分未満との評価を得る。

## 52 松山地方法務局

(1) 受託事業者

名称：日本郵便オフィスサポート株式会社

代表者氏名：辰巳宏行

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：329,754,240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

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に9.58人、大洲支局に2.65人、西条支局に3.94人、四国中央支局に2.52人、今治支局に2.42人、宇和島支局に2.29人、砥部出張所に2.29人、新居浜法務局証明サービスセンターに1.48人の人員を配置する。

イ 実施方法

登記所内証明書発行請求機の利用促進により、年間約11万円の経費削減を図る。

また、「お客様に最高のサービスを提供する」ことを基本理念とし、独自のお客様アンケート調査を年2回実施する。

## 第2 契約内容（第1の1から52まで共通）

### 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27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

各年度1回の利用者満足度に係る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、平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%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、平成29年9月までは85%以上の利用者から、平成29年10月以降は90%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

各種証明書等を正しく作製するとともに、各種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、不正・不当事案が発覚した場合は、発覚日中に委託法務局に報告するとともに、当該事案が発生した原因を調査して、改善策を検討し、委託法務局が指定する日までに書面で報告しなければならない。

ウ 各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間

登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種簿冊等の閲覧の請求について、平成29年9月までは85%以上の件数を、平成29年10月以降は90%以上の件数を30分未満で処理すること。

なお、処理時間は、受付から引渡しまでに要した時間とし、当該時間は、受付時及び引渡し時に請求書等に記録した時間によるものとする。

**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28年10月1日から平成32年9月30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) 受託事業者が委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により講ずべき措置に関する事項

ア 委託業務に係る管理体制の整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る管理体制を整備し、委託法務局が指定する日（平成28年9月上旬）までに、整備した管理体制に係る報告書を委託法務局に提出し、その承認を得なければならない。

また、当該報告書の内容については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

## イ 委託業務に係る実施要領の策定

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る実施要領を法令等に基づき適正に策定し、委託法務局が指定する日（平成28年7月中旬）までに、策定した実施要領を委託法務局に提出し、その承認を得なければならない。

また、当該実施要領については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

なお、策定した実施要領が法令等に基づき適正に策定されていない場合には、提出期限までに提出されなかったものとみなす。

## ウ 委託業務に係る人的体制の整備

### (ア) 第1次整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る人的体制について、委託法務局が指定する日（平成28年7月中旬）までに、原則として7割以上の業務従事者を確保し、当該業務従事者の名簿を委託法務局に提出しなければならない。

また、当該名簿等については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

### (イ) 第2次整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る人的体制を整備し、委託法務局が指定する日（平成28年9月上旬）までに、当該整備に係る業務従事者の名簿を委託法務局に提出しなければならない。

また、当該名簿等（未確認のものに限る。）については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

## エ 委託業務に係る研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・役職を踏まえ、研修実施要領の定めに従い、次のとおり、研修を実施しなければならない。

また、研修の実施に当たっては、受講者との間での雇用契約の締結・日当の支払など労働社会保険諸法令を遵守しなければならない。

なお、委託法務局が、立入調査、研修に使用した教材の確認その他適切な方法により、研修の実施状況の確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない（委託法務局は、受託事業者から提出された研修に使用した教材を、本委託業務を適正かつ確実に実施するために必要な範囲内で活用できるものとする。）。

おって、委託法務局は、研修の実施に当たり、研修講師として協力するとともに、研修に必要な環境（会場、端末の使用等）の確保について、可能な限り協力するものとする。

### (ア) 事前研修

委託業務の開始前に行う事前研修は、平成28年7月から同年9月中旬までの間に実施することとし、これに係る具体的な計画書（事前研修計画書）

を、実施要項6(1)ア(カ)に係る提案を踏まえ、研修実施要領の定めるところにより作成して、事前研修を実施する前までに委託法務局に提出しなければならない。

事前研修の実施後は、研修の実施結果に係る報告書（以下「事前研修実施結果報告書」という。）を、研修実施要領の定めるところにより作成し、研修に使用した教材とともに、委託法務局が指定する日（平成28年9月下旬）までに提出しなければならない。

なお、委託業務の開始後に新たに採用した業務従事者に対して行う事前研修についても同様に、事前研修計画書を事前研修を実施する前までに委託法務局に提出し、事前研修の実施後は、研修実施日の最終日から2週間以内に、事前研修実施結果報告書を、研修に使用した教材とともに、委託法務局に提出しなければならない。

#### (イ) 継続研修

継続研修は、毎年10月から翌年9月までの間に一定の単位数以上実施することとし、これに係る具体的な計画書（継続研修計画書）を、実施要項(1)ア(カ)に係る提案を踏まえ、研修実施要領の定めるところにより作成しなければならない。

継続研修の実施後は、研修の実施結果に係る報告書（継続研修実施結果報告書）を、研修実施要領の定めるところにより作成し、研修に使用した教材とともに、研修実施日の最終日から2週間以内に、委託法務局に提出しなければならない。

#### オ 引継ぎ等

委託法務局が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、委託法務局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て必要な引継ぎをするとともに、次期受託事業者が行う研修に協力（端末操作研修に用いる端末の確保等）しなければならない。

#### カ 委託業務の開始、中止及び終了

(7) 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。

(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、あらかじめ委託法務局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、委託法務局は、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。

キ 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。

ク 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。

ケ 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にする表示をしなければならない。

コ 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。

サ 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、委託法務局の承認を受けなければならない。

シ 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(イ)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、委託法務局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、再委託先に対し本項に規定する事項、個人情報 の適正な取扱い、秘密の保持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、上記カからク、コ及びサに規定する事項、個人情報 の適正な取扱い及び秘密の保持については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。

る。

(カ) 上記(イ)から(ウ)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、全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。

#### ス 委託契約の内容の変更

委託法務局及び受託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要がある場合又はやむを得ない事由がある場合において、本委託契約の内容を変更しようとするときは、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。

また、受託事業者が受託していない登記所の統合等を実施する場合には、委託法務局と受託事業者は協議し、契約金額等を変更するものとする。ただし、登記所の統合の場合は、契約金額に乙号事件数の変動割合を乗じた金額を限度とする。

さらに、受託事業者が受託している登記所の統合等を実施する場合には、廃止登記所等に係る事務処理体制は受入登記所等に移行するものとし、契約金額は変更しないものとする。ただし、廃止する登記所の管轄内に登記所外証明書発行請求機を設置するときは、当該設置場所における登記事項証明書等の発行業務も委託業務とし、当該業務に係る事務処理体制については、委託法務局と受託事業者が協議することとする。

#### セ 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から消費税及び地方消費税に相当する金額並びに当該解除の日までの委託業務を実施した期間に係る委託費を控除した金額の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（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。）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。

ソ 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、委託法務局と受託事業者で協議する。

(2) 受託事業者が委託業務を実施するに当たり国に対して報告すべき事項

ア 受託事業者は、毎日の業務開始の直後のほか、監督上必要と考えられるとき（委託法務局と受託事業者との協議により決定する。）に、業務従事者の出勤状況等を踏まえた事務処理体制及び事務処理状況を委託法務局に報告しなければならない。

さらに、受託事業者は、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、翌開庁日に委託法務局に提出しなければならない。

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）までに委託法務局に提出しなければならない。

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）までに委託法務局に提出しなければならない。

(3) 秘密の保持

ア 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。

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理由が存する場合は、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理由が存するときは、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理由が存するときは、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業務の内容は、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業務

## 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）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），手数料分の収入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，電子証明書等の内容の確認（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

手数料分の収入印紙の貼付状況の確認，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，タイムスタンプ処理

### (イ) 郵送請求

不足手数料分の収入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) オンライン請求

窓口における引渡し（申請情報・印鑑カード等の確認を含む。），私書箱への投函，発送手続

### (エ) 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），手数料分の収入印紙の貼付状況の確認，消印の処理，引渡し

## (2) 閲覧に係る業務

### 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），手数料分の収入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，タイムスタンプ処理，監視，返却された簿冊等の受領，点検

## (3) その他の業務

窓口及び電話による相談・質問・照会対応（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）

## (4) 管理業務

### ア 処理状況等の管理

### イ 適法性の管理

### ウ 個人情報保護

### エ 秘密情報等の保護

### オ セキュリティ対策

### カ 不正・不当事案の対応

### キ 定期的な内部監査の実施

### ク クレーム対応

### ケ 登記事項証明書交付等請求書類の手数料額と貼付印紙の確認等

### コ 郵券等の取扱い

### サ 備品，消耗品等（施設及び設備等を含む。）の使用

### シ 公印の適正な使用及び保管

### ス 地紋紙（証明専用の特種用紙）・印鑑証明書の専用紙の適正な使用及び保

管

- セ 書庫内に格納されている簿冊、書類等の管理
- ソ 乙号事務処理用端末の終了処理等
- タ 証明する登記官の名前及び日付の出力確認
- チ 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
- ツ 危機事態への対応
- テ 執務時間外（休日を含む。）における業務の実施
- ト 受託事業者の交代に伴う引継ぎ等
- ナ 国との連絡・調整

## 2 付随業務

- (1) 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
- (2) 使用設備の故障時の業者への連絡

## 3 職員と連携して受託事業者が処理する業務

- (1) システム障害発生時・プログラム変更時における対応
- (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。）
- (3) 登記情報及び地図情報の電子データによる提供
- (4) 不正行為者への初期的対応
- (5) 法務局職員による監査の実施