

2021年1月29日

デジタル混信受信者対応コールセンター業務に関する業務委託先の公募

一般財団法人 電波技術協会

地上テレビジョン放送については、全国で2012年3月31日までに地上アナログ放送が終了し、地上デジタル放送へ移行しました。一方で地上デジタルテレビ放送へ移行後も、デジタル混信で受信障害を受けている方への対策等、受信環境の整備を必要とする地域があります。

総務省では、2021年度も引き続き「無線システム普及支援事業費等補助金（デジタル混信対策事業）」を行うこととしています。

当協会は、2021年度「無線システム普及支援事業費等補助金（デジタル混信対策事業）」を実施することを想定し、「デジタル混信受信者対応コールセンター業務」について業務委託先を公募します。なお、応募に当たっては、別途配付する仕様書等の受領が必要です。

業務委託先の選定は、提出された書類を学識経験者等で構成する評価委員会に諮り、その結果に基づき行うこととします。ただし、業務委託契約の締結については、総務省の2021年度「無線システム普及支援事業費等補助金（デジタル混信対策事業）」を実施する団体として当協会が採択され、補助金の交付決定を受けた場合に限りです。

記

1. 公募の目的

デジタル混信対策事業に伴う受信者からの相談・問い合わせに対応する「デジタル混信受信者対応コールセンター業務」について、業務委託先を1社選定いたします。

2. 業務概要

デジタル混信受信者対応コールセンターの業務は、以下の内容及びこれに付帯する業務です。

- ① 受信者等から寄せられる地上デジタルテレビ放送のデジタル混信に関する電話相談対応業務。
- ② 送信局対策等に伴い地上デジタルテレビ放送受信機のチャンネル設定変更等が必要な受信者等から寄せられるチャンネル変更に関する電話相談対応業務、及び訪問を希望する受信者等について、訪問に必要な情報等をデジタル混信対策センターが指定する箇所へ連絡する業務。

3. 公募の内容

(1) 配付する仕様書等を基に下記の書類を提出していただきます。

- ・受託に関する意思の決定書
- ・会社概要、組織図（業務展開が可能なことを示すもの）
- ・実施体制（要員、機材、管理体制等がわかるもの）
- ・事業実績等調書（コールセンター業務に関する事業実績）
- ・情報セキュリティ管理体制に関する規程及び取り組み
- ・個人情報保護管理体制に関する規程及び取り組み
- ・安全対策（個人情報保護、労働安全衛生等）
- ・暴力団等反社会的勢力でないこと等に関する表明・確約書
- ・定款及び登記簿の謄本（写し）
- ・直近の決算書、監査報告書
- ・事業報告書、貸借対照表、収支決算書等
- ・内部監査及び会計検査院実地検査への協力同意書
- ・デジタル混信受信者対応コールセンター業務に関する提案書
- ・見積書（見積内容・内訳等）等

(2) 本業務実施期間は、契約締結日から2022年3月31日までを予定しています。

4. 募集日程

(1) 仕様書等配付期間及び受領方法

・【手交の場合】

配付期間：2021年1月29日（金）14時から2021年2月8日（月）15時まで

（厳守）

担当窓口へ事前に電子メールにより「公募業務の名称、仕様書等を受領される者の所属会社（団体）名、役職名、氏名、所属先の所在地、連絡先（電話番号、FAX番号、メールアドレス）」について連絡を受けた後、下記の当協会本部にて配付します。

・【郵送の場合】

メール受付期間：2021年1月29日（金）14時から2021年2月5日（金）15時まで

（厳守）

担当窓口へ期限までに電子メールにより「公募業務の名称、仕様書等を受領される者の所属会社（団体）名、役職名、氏名、所属先の所在地、連絡先（電話番号、FAX番号、メールアドレス）、送付先）」について連絡を受けた後、郵送します。

※ 郵送費は受領者負担となります。

(2) 配付場所

- ・一般財団法人 電波技術協会 本部

〒215-0004 神奈川県川崎市麻生区万福寺1-2-3 農住ビルアーシス9階

(3) 質問受付期間及び回答日

受付期間：2021年2月10日（水）15時まで担当窓口あて電子メールにて受付

回答日：2021年2月15日（月）17時までに電子メールにて全ての受領社宛に回答

(4) 応募受付期間及び提出方法

- ・応募期間：2021年1月29日（金）14時～2月19日（金）16時まで 必着（厳守）
- ・提出方法：手交又は郵送（郵送の場合も上記期間内に必着とします。）
- ・提出部数：2部

(5) 委託候補者決定：2021年3月中旬（予定）

5. 資格要件

(1) 地上デジタルテレビ放送に関する知識を有し、受信者からの相談に対応ができること。

(2) 地上デジタルテレビ放送受信機のチャンネル設定方法等、受信機に関する相談へ対応ができること。

(3) 過去にコールセンター運営を行った経験があること。

(4) 個人情報について、適切な保護措置を講ずる体制を整備しプライバシーマークを取得していること。

(5) 以下の暴力団排除対象者に該当しない者。

①契約の相手方として不適当な者

ア. 法人等（個人、法人又は団体をいう。）の役員等（個人である場合はその者、法人である場合は、役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、団体である場合は代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ）又は暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ）であるとき。

イ. 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用する等しているとき。

ウ. 役員等が暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与する等、直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき。

エ. 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有しているとき。

オ. 暴力団又は暴力団員が、経営に実質的に関与又はその経営を支配しているとき。

②契約の相手方として不適当な行為をする者

ア. 暴力的な要求行為を行う者。

- イ. 法的な責任を超えた不当な要求行為を行う者。
- ウ. 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為を行う者。
- エ. 偽計又は威力を用いて契約担当官等の業務を妨害する行為を行う者。
- オ. その他前各号に準ずる行為を行う者。

(6) 上記暴力団排除対象者であることを知りながら下請負又は再委託の相手方としないこと。

(7) 本応募資格のない者の提出書類等は、無効とします。

6. 担当窓口 一般財団法人 電波技術協会 本部
〒215-0004
神奈川県川崎市麻生区万福寺1-2-3 農住ビルアーシス9階
電 話：044-965-2345
F A X：044-965-2350
E-mail: tvkon-kobo@tvkon.jp
担当：江幡 佳子
 坪井 宏司