

令和7年2月18日

一般社団法人 次世代自動車振興センター



入札告知

一般社団法人次世代自動車振興センター（以下「当センター」という）は、経済産業省から令和7年1月15日に「令和6年度補正予算クリーンエネルギー自動車の普及促進に向けた充電・充てんインフラ等導入促進補助金（以下「令和6年度補正 CEV インフラ補助金」という）の補助事業者として採択されました。また、当センターは経済産業省から令和7年1月15日に「令和6年度補正予算クリーンエネルギー自動車導入促進補助金」（以下「令和6年度補正 CEV 補助金」という）の補助事業者として採択され、令和7年2月3日に交付決定されました。

今回、これらの補助金事業を実施するに当たり下記のとおり入札を行ないます。

尚、当入札は、経済産業省から「令和6年度補正 CEV インフラ補助金」の補助事業者として交付決定されることを前提としております。

記

1. 入札件名

令和6年度補正 CEV インフラ補助金（充電設備、V2H 充放電設備 [個人宅以外]）および令和6年度補正 CEV 補助金（V2H 充放電設備 [個人宅]）におけるコールセンター受付と一次対応業務

2. 入札について

- (1) 別掲「仕様書」のとおり。
- (2) 入札に参加するための要件としては、「入札説明会への参加と指定された書類が期日までに提出されていること」になります。
- (3) 落札者の決定方法は総合評価落札方式とし、当センターが定める予定価格の範囲内で入札した者の中から、入札価格に係る評価点と業務実施体制及び派遣実績に係る評価点の合計が最高値の者を落札者とします。

3. 入札説明会

- (1) 入札説明会を Web 会議（Microsoft Teams）にて開催しますので、事前に申し込みのうえ参加願います。なお、入札説明会への参加要件としては、「全省統一資格、資格審査結果通知書（A 等級以上）の写し」が指定された期日までの提出になります。
- (2) 申し込みは電子メールにて、下記件名とメール本文には社名および担当者名、連絡先を記載し、提出書類を添付のうえ送付願います。

・宛先：setsumeikair6@cev-pc.or.jp

・メール件名：コールセンター受付と一次対応業務_説明会

・提出書類：全省統一資格、資格審査結果通知書（A 等級以上）の写し

- (3) 申込期日：2025年2月21日（金）17:00 まで ※期日厳守

- (4) 事務局から、入札関係書類を添付した Web 会議案内の返信をもって、入札説明会参加受付の完了といたします。

- (5) 開催日時：2025年2月25日（火）15:15 ～ 16:00

4. 入札参加申し込み

(1) 入札参加申し込みは電子メールにて、下記件名とメール本文には社名および担当者名、連絡先を記載し、(2) 項の必要書類を添付のうえ送付願います。

・宛先：setsumeikair6@cev-pc.or.jp

・メール件名：コールセンター受付と一次対応業務_入札参加

(2) 必用書類

・評価書

・競争入札参加届（会社印捺印）

・誓約書（会社印捺印）

・情報セキュリティ確保体制が構築されていることを証する書面

(3) 申込期日：2025年2月27日（木）12:00まで ※期限厳守

(4) 事務局からの返信をもって入札参加受付の完了といたします。

5. 入札および開札

(1) 入札および開札は同日に行います。入札参加申込期日までに必要書類が全て提出されていることが入札参加の要件です。

(2) 開催日時：2025年2月28日（水）14:00開始 ※開始後の入室はできません。

(3) 場 所

一般社団法人 次世代自動車振興センター 会議室
（東京都中央区日本橋一丁目16番3号 日本橋木村ビル10階）

(4) 持参いただく書類等

・入札書（オペレーター1席あたり月額費用を記載 会社実印捺印 封緘要）

・確認書（金額欄はブランクのまま持参）

・委任状（代理人が入札する場合）

・入札参加者の身分証明書（社員証、運転免許証等）、印鑑（認印）

6. 問い合わせ先

・事務局（電子メール宛先）まで e-mail でご連絡下さい。

7. その他

・入札保証金及び契約保証金：免除

・契約書作成の要否：要

・入札及び契約手続において使用する言語及び通貨：日本語及び日本国通貨

以上

仕様書

1. 事業名
令和6年度補正 CEV インフラ補助金（充電設備、V2H 充放電設備〔個人宅以外〕）および令和6年度補正 CEV 補助金（V2H 充放電設備〔個人宅〕）におけるコールセンター受付と一次対応業務
2. 目的
補助金申請者等からの電話問い合わせの受付と一次対応。
3. 実施期間
令和7年4月1日から令和8年3月31日まで。
※ 但し、補助事業等の状況により前後する可能性がある。
4. 委託する業務内容
 - (1) 充電インフラおよびV2H 補助金申請者等からの電話問い合わせ対応。
 - (2) 問い合わせ内容、回答内容などの指定システムへの入力。
 - (3) エスカレ案件など当センターの指示に従った対応。
 - (4) 入電対応結果など日報のメール提出。
5. コールセンター体制など
 - (1) 業務時間は平日9：00～17：15とし、土日祝日及び年末年始は原則休業とする。
 - (2) 当初の人員体制は管理者（Mgr）1名と電話対応要員はスーパーバイザー（SV）とオペレータ（OP）合わせて20名（座席定数）とし、また、時期に応じて人数の変更（増減）が可能であること。
 - (3) 業務にあたりマニュアルを作成し十分な教育、知識・ノウハウの共有、指導を行うこと。
 - (4) 感染症等の影響（クラスター発生）や震災など災害に備えたバックアップを講じていること。
 - (5) 経済産業省による検査がある場合、対応できること。
6. コールセンター利用機器など
 - (1) 業務は日本国内で十分なセキュリティ体制を有する貴社施設で実施すること。
 - (2) 電話は問合せ者の全額電話料金負担のナビダイヤルを貴社で開設し対応すること。
 - (3) ナビダイヤルで「充電設備補助金」および「V2H 充放電設備の導入補助金」を分けて対応すること。
 - (4) 入電状況（件数、通話時間、放棄数など）が記録されるシステムを利用していること。
 - (5) 業務パソコンは貴社のセキュリティに基づいたものを用い、また、当センターが指定する接続方法を確立でき、指定するアプリケーションをインストールできること。
7. 委託料
 - (1) コールセンター運営費用として、OP 1席にかかる月額費用を座席数で乗じ委託料とする。
 - (2) 委託料は月払いとする
 - (3) 受託者は毎月、業務報告書および委託料請求書を提出すること。
 - (4) 委託者は上記の報告書及び請求書が正当であると認めるときは、当該書類を受理した日から30日以内に受託者に対し委託料を支払うこととする。
 - (5) 受託者は、欠勤等により座席定数割れが生じ且つ放棄呼が発生した場合、原則として不足席数分の費用を精算した上で請求すること。
 - (6) 他に発生する費用については別途相談に応じるものとする。
8. 情報セキュリティ遵守事項 * 詳細は別添資料1の通り
本業務の遂行において知り得た重要情報を他に漏洩してはならず、本契約期間終了後も同様とする。又、委託先は、その従事者（その職を退いた後も含む。）が本契約業務の遂行において知り得た重要情報を他に漏洩しないよう、従事者に対して必要な事項を周知し、遵守状況の管理・監督及びその他必要な管理・監督を行うこととする。

以上

外部委託における情報セキュリティ遵守事項

1. 重要情報

重要情報とは一般社団法人次世代自動車振興センター（以下「NeV」という。）充電インフラ部情報セキュリティポリシーでは機密性 2 以上のものをいい、以下のとおり機密性による分類分けを行っている。

機密性分類	情報資産（例）	詳細
機密性 3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請者、職員の個人情報 ・ 認証情報（パスワード、ID、登録メールアドレス、電話番号等） ・ 申請情報 ・ 特定個人情報（マイナンバー） 	公開されない情報であって、情報が漏えいした場合に、プレスリリースが必要になり得る情報。 ※但し、充電設備設置場所の、名称、住所、設備の種別を除く。
機密性 2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請審査に関する全ての情報 	情報が漏えいした場合に、プレスリリースはしないものの、インシデント報告が必要な情報。
機密性 1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般公開された情報 	一般社団法人次世代自動車振興センターWeb サイトに掲載されている情報。

2. 守秘義務

(1) 受託期間中に知り得た重要情報については、本業務の従事者以外に提供してはならない。受託期間終了後（この契約が解除された後）においても同様とする。

(2) 受託期間中に知り得た重要情報は従事者の退職後についても有効な守秘義務を課さなければならない。

3. 目的外利用、受託者以外への提供禁止

受託期間中に知り得た重要情報については受託業務以外に利用し、または提供してはならない。

4. 利益相反の禁止

(1) 補助金受給者側（申請者、手続代行者、充電設備の製造及び工事業者等）業務の受託の禁止

(2) 受託者は、本契約の有効期間中、甲（委託者）に対し補助金受給者側と見なされる事業に関連する業務について、甲の書面による明確な事前の承諾なく行ってはならない。

5. 承諾の要件

受託者が補助金受給者側と見なされる事業に関連する業務を受託する場合は、事前に甲からの書面による承諾を得なければならない。承諾は甲の単独の裁量により与えられ、または拒否されるものとする。

6. 競業避止義務の存続

本契約終了後も一定期間*、受託者は同業他社として競合する事業に関連する業務を行うことを禁止されるものとし、その詳細は別途の競業避止契約に基づいて取り決めるものとする。

* 一定期間とは、原則、該当する補助金事業終了後 1 年間とする。

7. 違反時の措置

受託者がこの条項を違反した場合は、甲は契約を解除し、損害賠償を請求する権利を有するものとする。

受託者は、甲が損害賠償を請求した場合は従わなければならない。

8. 従事者への教育の義務

受託業務の実施前に、受託業務にかかわる全ての従事者に対して、本事項に示す NeV の情報セキュリティ対策を十分に周知させ、実行できるよう必要な措置を講じなければならない。

9. 報告義務

情報セキュリティを損ねるような事象、またはその恐れがある場合は、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

10. その他

受託者は、遵守事項の解釈について疑義が生じた場合、又は遵守事項に定めのない事項については、必要に応じて NeV と協議の上、定めるものとする。

以上