

仕 様 書

(件 名)

中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口業務

(目 的)

衛星放送は衛星より送信された 12GHz 帯の電波を各建物に設置されているアンテナで受信し、LNB(Low Noise Block)により同軸ケーブルによる伝送に適した中間周波数帯 (BS・CS-IF) に変換した後、集合住宅や宅内での配信による損失を補うためにブースタにより増幅され、適宜分配器により分配されることで、各戸や宅内の各部屋のテレビ用壁面端子まで同軸ケーブルにより伝送されているが、中間周波数帯の電波が漏洩し、重複する周波数を用いる他の無線システムへの有害な干渉を生ずる例が報告されています。

従来衛星放送の中間周波数帯は約 1～約 2GHz ですが、平成 30 年から新しく始まった衛星による新 4 K 8 K 衛星放送 (左旋円偏波を利用) の中間周波数帯は約 2.2～約 3.2GHz に拡大されたことから、すでにサービスを実施している他のサービスとの共用における懸念が指摘されています。

本事業は、他の無線システムに影響を及ぼすことが懸念される衛星基幹放送用受信設備を改修し、適切な受信環境を整備することを支援するために実施するものです。

(事業概要)

2018 年 12 月より衛星による新 4 K 8 K 衛星放送がスタートした。この新 4 K 8 K 衛星放送は、適切な受信設備を用いなければ放送の受信が困難になるだけでなく、他の無線局の運用へ影響を及ぼす可能性がある状況も広く知られていないことから、技術講習会やイベントを捉えて、効率的に受信環境整備に係る周知啓発を行う。

この新 4 K 8 K 衛星放送の受信機器普及の進展に伴い、特に専門的な知識が必要である販売担当や工事担当などの関係者および一般視聴者からも電波漏洩に関わる相談、対策のノウハウなどについて問合せが顕在化することとなる。

さらには、電波漏洩対策の実態を調査およびその対策の評価・分析を行うため、個人情報を取得し、これを管理する体制を整える必要がある。

以上のことから、中間周波数漏洩対策の専門技術知識を持ち、かつ、個人情報の管理体制を整えた「電波漏洩対策の電話相談窓口」を設置する。

(業務内容)

① 電話相談窓口の設置

本中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口は、基礎知識として「新 4 K 8 K 衛星放送の受信

技術」「電波漏洩の技術基準や法令」「中間周波数漏洩による他の無線システムとの与干渉被干渉」、さらには受信者等が行う「中間周波数漏洩対策事業」の電波漏洩対策に関する助成金制度など、専門的かつ高度な知識が必要であり、こうした多岐に渡る質問や相談に答えるための電話相談窓口を設置すること。あわせて（一社）放送サービス高度化推進協会（以下、A-PAB）が行う訪問サポート活動（電波漏洩対策および助成金活用のための訪問活動）の説明および受付業務、さらには電波漏洩対策工事等の実態調査を行うための相談、受付業務を行う。

電話相談窓口は想定する問い合わせ状況に応じた年間の受付体制を構築し、電話回線は「ナビダイヤル」とし、最低2回線を確保すること。（ナビダイヤル番号は1つ）

②要員構成

電話相談への適切な対応のため、オペレーター（以下、OP）を1名以上配置すること。

電波漏洩対策の特殊性や技術的な相談、高度な衛星放送に関する相談に的確に対応することおよび業務管理者としてテクニカルスーパーバイザー（以下、TSV）を1名以上配置すること。TSVは、電話対応オペレーターおよびスーパーバイザーの指導、教育、サポートを行い、円滑な電話受付体制を確立すること。

また、電波漏洩対策工事等の実態調査の受付を確実にを行うため、また、訪問サポート活動（電波漏洩対策および助成金活用のための訪問活動）のため、この相談者の個人情報（住所・氏名・電話番号等）を適切に管理・運用するためスーパーバイザー（以下SV）を1名以上配置すること。

③窓口設置（運用開始日）

電話窓口は、4月1日（木）（予定）の午前9時から開設し、年度末まで設置する。

受付時間は原則平日（土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日の年末年始を除く）の9時から17時とする。

なお、対応時間外の入電については、電話システムからの「運用時間ガイダンス」等の応答を行うこと。

④応答要領の作成

A-PABと協力して窓口での応答要領を作成すること。

応答要領の作成に当たっては、完成まで随時A-PABと調整を図ること。

また、応答要領は新4K8K衛星放送に関する環境の進展及び電話相談の内容を踏まえ随時見直すこととする。

なお、電話応答のためのシステムを構築し、かつ、このシステムによる入電、応答、対応結果分析などデイリーな対応結果のレポートおよび、月毎のレポートの作成に役立てること。

さらに、個人情報を入手・管理することから受付および実態の把握が出来る入電管理システムの導入を行うこと。

⑤オペレーターの研修等

新4K8K衛星放送の基礎知識および受信技術、漏洩のメカニズムや技術基準、電波法改正等の状況の情報を確実に習得し、電話対応に備えること。

なお、オペレーターの研修計画について、事前にA-PABへ提出、報告し承認を得ること。

⑥相談の分析

電話相談窓口への相談内容について、総呼数、着信数、応答数の実績およびその相談内容について記録し、A-PABへの報告等のため分かりやすく分析を行い、レポートとして提出すること。

⑦情報セキュリティ対策

・請負者は、情報セキュリティ対策を確実に継続的に実施するための責任者を定め、個別の対策の実施・点検・改善等を行う体制（以下「情報セキュリティを確保するための体制」という。）を整備し、本業務の着手に先立ち、その概要を示す資料を提示すること。実施期間中、整備した情報セキュリティを確保するための体制を維持すること。

・請負者は、本業務の一部を他の請負者への再委託により行わせる場合には、A-PABが本請負者に求めるものと同水準の情報セキュリティを確保するための対策を再委託先に行わせること。再委託先に行わせた情報セキュリティ対策及びこれを行わせた結果に関する報告を請負者に求める場合がある。

・請負者の責任者は、本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性をA-PABが認める場合には、A-PABの求めに応じ協議を行い、合意した対応を取ること。

・請負者は、本業務の実施のためにA-PABから提供する情報及び当該業務の実施において知り得た情報について、以下の事項を遵守すること。ただし、既に公知である情報については、この限りではない。

（ア）本業務にのみ使用し、他の目的には使用しないこと。

（イ）本業務を行う者以外には機密とすること。

・請負者は、本業務の実施のためにA-PABから提供する情報について、「情報保護・管理要領」に従い、十分な管理を行うこと。

・請負者は、本業務の実施に使用する情報システム等において不正なアクセスが行われていないかを確認するために、監査証跡を取得すること。また、必要に応じて監査証跡を分析の上、その結果についてA-PABへ報告すること。不正なアクセス又はそのおそれが確認された場合には、遅くとも1時間以内にA-PABへ報告すること。

・請負者は、本業務の実施のために取得し、処理する要機密情報を、全て国内法が適用される場所に保存すること。

・請負者は、本業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合及びそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を策定するとともに、証跡（例：ログ、機器など事象の精査に必要なもの）の取得・分析が可能な体制を整備し、A-PABに提示すること。証跡の取得・分析が可能な体制の整備に当たっては、当該業務の遂行する担当者以外の専門部署（例：セキュリティ担当、構築担当など）の関与を含めること。また、本業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合又はそのおそれがある場合には、以下に従って対処すること。

（ア）作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると判断した場合には、業務を一時中断するなどの必要な措置を講じた上で、直ちにA-PABに、口頭にてその旨第

一報を入れること。A-PABへの第一報は、情報セキュリティインシデントの発生を認知してから遅くとも1時間以内に行われるように留意して行うこと。

(イ) 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係する業務の作業者を明らかにし、平日の9時から18時の間は3時間以内に、それ以外の時間帯は8時間以内にA-PABに報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なくA-PABに提出すること。

(ウ) A-PABの指示に基づき、対応措置を実施すること。また、対応措置を実施するに当たっては、当該業務の関係法令等（例：個人情報保護法、一般データ保護規則など）で求められる対応事項及び報告期限等を厳守すること。情報セキュリティが侵害された場合としては、以下に示す事象が想定される。

- ・不正プログラムへの感染
 - ・サービス不能攻撃によるシステムの停止
 - ・情報システムへの不正アクセス
 - ・書面又は外部電磁的記録媒体の盗難又は紛失
 - ・要機密情報の流出・漏えい・改ざん
 - ・異常処理等、予期せぬ長時間のシステム停止
 - ・A-PABが請負者に提供したまたは請負者にアクセスを認めたA-PABの情報の目的外利用又は漏えい
 - ・アクセスを許可していないA-PABの情報への請負者によるアクセス
- ・請負者は、A-PABから本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況に関する以下の事項の報告を求められた場合は、速やかに回答すること。

(ア) 本仕様書において求める情報セキュリティ対策の実績

(イ) 請負者に取り扱わせるA-PABの情報の機密保持等に係る管理状況

- ・請負者は、取扱制限の明示等がなされている場合には、当該取扱制限の指示内容に従って当該情報を取り扱うこと。保存された情報の保存期間が定められている場合には、当該情報を保存期間が満了する日まで保存すること。また、当該情報である電磁的記録又は重要な設計書について、滅失、消失又は改ざんされるおそれが大きく、業務の遂行に支障を及ぼす可能性が高いと判断される時は、データのバックアップを取得しておくこと。
- ・請負者は、情報を外部電磁的記録媒体に保存する場合は、管理簿を作成し、当該外部電磁的記録媒体を放置せずに、施錠可能な保管庫、棚等に施錠保管すること。また、外部電磁的記録媒体が主体認証機能や暗号化機能を備えるセキュアな外部電磁的記録媒体である場合、これに備わる機能を利用すること。
- ・請負者は、外部電磁的記録媒体の存在確認のため、現物確認、不整合の確認、管理簿の更新、棚卸し結果の報告等の棚卸し作業を年1回以上実施すること。

⑧その他

これらの業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

また、相談者がA-PABによる訪問サポート活動を希望した場合、および漏洩対策の実態調査を受け付けた場合は、A-PABと協議して定めた方法により情報を管理し、伝達するこ

とで確実な個人情報の保護を行う。

(ナビダイヤルの設定)

①電話番号の設定

A-PABと協議して電波漏洩対策専用のナビダイヤルの電話番号を設定する。

設定にあたっては、新4K8K衛星放送と関連するような番号を選択できるよう、電話請負者と交渉して対応すること。

②本電話番号の設定は、契約締結後、速やかに実施すること。

(対応席数)

月毎のTSV、スーパーバイザーおよびオペレーターの席数を次表に示す。

なお、この席数は、あくまで現時点における想定であり、かつ、繁忙時間帯は、TSVもオペレーターと共に電話対応を行い、極力、入電に対する応答率を確保すること。

今後の周知活動の状況により、コール数の増大等が発生した場合は、対応席数や回線数の見直しなど、双方で協議することとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
テクニカル スーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
スーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
オペレーター	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

※上記の席数はコール業務を運営する上で最低席数であり、入電状況に応じ適宜変更する。

(資格要件)

TSVはテレビ送受信技術の実務経験者で、テレビ送受信関連の資格（第二級陸上無線技術士以上、または第2級CATV技術者以上）を有するか、または、これに相当する衛星放送等のテレビ放送受信技術業務の技能を有するものとする。

(業務実施期間)

2021年4月1日（予定） から 2022年3月31日まで

(業務報告書)

業務報告書(業務従事記録を含む)を作成し、A-PABへ提出する。

(成果物)

要員体制、オペレーター研修の計画書、業務報告書など、関係書類を電子媒体（CD-R または DVD-R）に収録し、この電子媒体を成果物とすることが出来る。

(実施体制の報告)

契約締結後2週間以内に本業務の実施体制表を提出すること。

実施体制表には、各実施項目の責任者や役割を明記した体制図及び秘密保持体制の案を包含すること。

(定期報告)

本請負の全内容について、1ヶ月単位で定期的に進捗報告等を実施すること。

A-PABと打合せを行った際には、その結果を議事録に取りまとめ、報告すること。

なお、A-PAB及び請負者の双方で合意し、議事録に記載した決定事項は本仕様書に記載された事項より優先することとする。

本請負の内容について、A-PABが指示する資料を作成すること。

その他不明な事項がある場合は、A-PABと相談の上、指示に従うこと。

これら業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

(業務報告書および成果物の提出期限)

業務実施月の翌月10日までに業務報告書および成果物を提出する。

なお、業務請負契約書および本仕様書に記載の「納期」は、本項目の提出期限として定義する。

(業務報告書および成果物の納品場所)

納入場所： 一般社団法人 放送サービス高度化推進協会 (A-PAB)

4K8K推進センター 問い合わせ窓口業務担当 宛

住所： 〒107-0061 東京都港区北青山1-2-3 青山ビル5F

(その他)

①具体的な業務内容は、A-PABと協議し、指示に従うこと。

②請負者が本業務で使用する物品の調達および外注等を行う場合には、一般競争に付すこととし、一般競争に付すことが困難等である場合には随意契約を行う客観的かつ合理的な選定理由書等を作成すること。

③請負者は、機密保持のため本業務履行過程で生じた成果物及びA-PABから提供した資料等すべての情報について責任をもって保管すること。

④請負者は、機密保持のため、本業務履行過程で生じた資料、成果物及びA-PABから提供した資料等すべて情報について、契約期間終了後、紙媒体の情報は請負者の社内でシュレッダーをかけて処分し、また電子媒体の情報は完全にデータ消去して、再生できないようにして請負者の社内で責任をもって処分すること。

⑤請負者は、本業務に関してA-PABが開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）及び業務履行過程で生じた納入成果物に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。

なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前にA-PABに承認を得ること。（本件に関し知り得た事項は、外部に漏らさぬこと。）

⑥本業務履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第27条及び28条に定める権利を含む

全ての著作権及びノウハウ（営業秘密）はA-PABに帰属し、A-PABが独占的に使用するものとする。ただし、請負者が本業務履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権又はノウハウ（営業秘密）を自ら使用又は第三者として使用させる場合は、A-PABと別途協議するものとする。

なお、請負者はA-PABに対し、一切の著作権者人格権を行使しないこととし、また第三者として行使させないものとする。

⑦納入成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、A-PABが特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負者は当該契約等の内容について事前にA-PABの承認を得ることとし、A-PABは既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

⑧本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専らA-PABの責めに帰す場合を除き、請負者の責任と負担において一切を処理すること。この場合、A-PABは係る紛争等の事実を知ったときは、請負者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

⑨本業務は、本業務の実施期間中や終了後、総務省職員および総務省が委託した監査法人等が経理処理状況等を確認するための検査（監査）が随時行われる。この検査（監査）により、本事業実施者が請求した業務委託経費や請求内容等に指摘事項等があった場合には、請負者はこれに誠実に協力・対応し回答すること。

⑩本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項に関しては、A-PABと協議の上、指示に従うこと。

⑪業務を請負う者が、下請業者または他者へ再委託して本業務を行う場合は、当協会との契約締結時にその旨を申告すること。なお、本申告が無い場合は、下請けまたは再委託を行わずに本業務を行うものとみなす。

⑫通信費・通話料は、別途実費を支払うので、電話料金等の請求明細または支払明細を添付すること。

⑬作業に際して不明の点は、A-PABの指示に従うと共に、不明点について協議すること。

⑭本業務に際して知り得た情報は秘匿するとともに他に流用しないこと。

以上

委託業者選定のための評価項目

A-PAB 4K8K 推進センター

番号	評価項目		評価要件		
1	委託業務実施体制	全体の統括能力	1	委託業務の統括体制等の整備	
		組織・体制	2	委託業務の組織・体制	
	当該委託業務の 遂行能力	業務計画	3	委託業務の計画性	
		業務推進能力	4	全体の委託業務の推進能力	
		業務管理能力	5	委託業務の管理能力	
		報告・まとめ能力	6	業務報告等の作成能力	
		苦情対応等	7		
		委託業務実施要員 (計画)	具体要員体制 (計画)	8	要員体制の計画はどうか
	見積書	要員数	9	要員数の過不足は無いか	
		管理者数	10	管理者の過不足は無いか	
		見積内容	11	見積の項目・内容は妥当か	
			見積の単価は妥当か	12	
			見積書額	13	
2	経 験	過去の類似業務の実績、経験等記載書類	14	過去の実績などの評価	
3	安全対策・個人情報保護の実施		安全対策、個人情報保護の取組等は万全か		
4	内部監査、会計検査院の検査への協力		契約書での協力の約束が可能か		
5	現在の組織及び運営に関する事項を記載した書類		書類の有無		
6	現に行っている業務の概要を記載した書類		書類の有無		
7	その他参考となる事項を記載した書類		書類の有無		
			合計点		

上記の評価点に従い、中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口業務の業務委託先の候補者を選考する。

(注) 評価点は、各項目につき、A-PABの基準により0点から10点の評価を採点する。

(注) 見積参加者が単独のときには、総計評点の半分に満たない場合は再公募とする。