

入札・契約の過程にかかる苦情処理要領

目次

第1章 総則（第1条～第3条）

第2章 一次苦情申立て（説明請求）（第4条～第10条）

第3章 再苦情申立て（第11条～第15条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 本要領は、次条に定める工事等及び物品等の購買等における入札・契約の過程に係る苦情を適切に処理する仕組みを整備することにより、入札契約手続の一層の透明性、客観性の向上を図ることを目的とする。

（用語の定義）

第2条 この要領における用語の定義は、「東日本高速道路株式会社契約事務処理要領」（平成23年2月21日東高技調第596号。以下「契約事務処理要領」という。）に定めるところによる。

（本要領の対象）

第3条 本要領による苦情処理の対象は、以下の各号に掲げる場合を除く全ての工事等及び物品等の購買等とする。

- 一 当社の行為を秘密にする必要がある工事等及び物品等の購買等
- 二 政府調達に関する協定（平成7年12月8日条約第23号。以下「政府調達協定」という。）の対象となる工事等及び物品等の購買等
- 三 「公共工事の入札・契約手続の改善に関する行動計画」運用指針（平成8年6月17日事務次官等会議申合せ。以下「運用指針」という。）記4の対象となる調査等
- 四 契約制限価格が250万円未満の工事等及び物品等の購買等
- 五 政府調達協定の対象とならず、かつ調達方式が随意契約方式である物品等の購買等

2 政府調達協定の対象となる工事等及び物品等の購買等並びに運用指針記4の対象となる調査

等については、政府調達に関する苦情の処理手続（平成7年12月14日付け政府調達苦情処理推進本部決定）に基づく政府調達苦情検討委員会による苦情処理が行われることになるため、本要領を適用しない。

第2章 一次苦情申立て（説明請求）

（理由の通知）

第4条 契約責任者（東日本高速道路株式会社契約規程実施細則（平成17年細則第16号）第2条の契約責任者をいう。以下同じ。）は、第3条第1項に掲げる工事等及び物品等の購買等について、契約事務処理要領の定めに従い、別表1-1に定めるとおり理由を通知するものとする。

（説明請求できる者、その範囲及び期間）

第5条 説明請求できる者、その範囲及び期間は、別表1-1または1-2に定めるとおりとする。

（説明請求の方法）

第6条 説明を請求する者は、契約責任者に対し、説明請求者の氏名及び住所、説明請求の対象となる工事等又は物品等の購買等名、不服のある事項並びに不服の根拠となる事項等を記載した書面（様式自由）を、持参、書留郵便または電子メールにより提出しなければならない。

（説明請求に対する回答）

第7条 契約責任者は、説明請求があった場合には、別表1-1または1-2に定める期間内に書面（様式1。以下「回答書」という。）により回答するものとする。

2 契約責任者は、苦情件数が多数に及ぶ等事務処理上の困難その他の合理的かつ相当の理由があるときは、回答期限を延長できるものとする。ただし、その場合においても、できる限り速やかに回答するものとする。

（説明請求の却下）

第8条 契約責任者は、説明請求期間が過ぎてしまったことその他客観的かつ明白に説明請求の適格を欠くと認められるときは、別表1-1または1-2に定める期間内に、様式2によりその請求を却下することができるものとする。

（説明請求手続等についての明示等）

第9条 契約責任者は、第4条から前条までに定める手続及び説明請求ができる旨の明示等を、別表1-1または1-2に定めるとおり行うものとする。ただし、本要領の対象となる工事等及び物品等に係るものに限る。

(説明請求及び回答の公表)

第10条 契約責任者は、説明請求者に第7条または第8条の回答を行ったときには、説明請求者の提出した書面及びそれに対する回答書を、当社ホームページへの掲載等により遅滞なく公表するものとする。

2 契約責任者は、説明請求者の提出した書面及びそれに対する回答書を公表することにより、入札手続きにおける公正性、透明性、競争性の確保に支障をきたす恐れがあると認められる場合は、前項によらず、当該入札手続きの終了後遅滞なく公表するものとする。

第3章 再苦情申立て

(再苦情の申立てができる者及び方法等)

第11条 回答書を受け取った者であって、回答書による説明に不服がある者は、再苦情の申立てを行うことができるものとする。

2 前項の再苦情の申立ては、回答書を受け取った日から7日(休日を含まない。)以内に、再苦情申立て者の氏名及び住所、再苦情申立の対象となる工事等及び物品等の購買等名、不服のある事項並びに不服の根拠となる事項等を記載した書面(様式自由)により、契約責任者に対して行うことができるものとする。

3 契約責任者は、再苦情の申立てがあった場合には、速やかに、「入札監視委員会の設置に関する規程」(平成17年規程第34号。以下「入札監視委員会規程」という。)により設置される入札監視委員会(以下「入札監視委員会」という。)に審議を依頼するものとする。

4 入札監視委員会の審議に係る具体的な手続は、入札監視委員会規程等によるものとする。

(再苦情申立てへの回答)

第12条 契約責任者は、申立者に対し、入札監視委員会の審議の結果を踏まえたうえで、入札監視委員会から審議の報告を受けた日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内に、その結果を以下のとおり書面(様式3)により回答するものとする。

類型	申立者に対し明らかにする内容
申立てが認められなかったとき	申立てに根拠がないと判断された理由を示してその旨
申立てが認められたとき	申立てが認められた旨及びこれに伴い契約責任者が講じようとする措置の概要

(再苦情の申立ての却下)

第13条 契約責任者は、申立期間が過ぎてしまったことその他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認められるときは、再苦情申立て後7日(休日を含まない。)以内に、様式4によりその申立てを却下することができるものとする。

(再苦情処理手続等についての明示等)

第14条 契約責任者は、第7条第1項の回答書中に、第11条の再苦情申立てができる旨を明示し、周知を図るものとする。

(再苦情処理結果の公表)

第15条 契約責任者は、再苦情申立者に第12条または第13条の回答を行ったときには、再苦情申立者の提出した書面及びそれに対する回答書を、閲覧による方法により速やかに公表するものとする。

附 則 (令和6年3月27日東高総調第235号)

- 1 この要領は、令和6年4月1日から施行する。
- 2 この要領の施行により、「工事等における入札・契約の過程にかかる苦情処理要領」(平成24年3月2日東高技調第402号)は廃止する。

附 則 (令和7年3月26日東高総調第120号)

- 1 この要領は、令和7年4月1日から施行する。

別表 1－1 （第 2 章関係）

調達方式	理由の通知（第 4 条関係）		説明請求（第 5 条関係）			説明請求に対する 回答期限 （第 7 条関係）	説明請求を却下で きる期間 （第 8 条関係）	説明請求手続き等の明示 等の方法 （第 9 条関係）
	通知の名宛人	通知する内容	説明請求できる者	説明請求できる範囲	説明請求できる期間 （休日を含まない）			
一般競争入札方式	競争参加資格がないと認めた競争参加希望者	競争参加資格がないと認めた理由	競争参加資格がないとされた競争参加希望者で不服のある者	競争参加資格がないとされた理由	競争参加資格確認結果の通知日の翌日から 7 日間	説明請求できる期間の最終日の翌日から 5 日後（休日を含まない） ※説明請求書を受領した日以降であれば、説明請求できる期間の最終日を待たずに回答することは可能。	説明請求のあった日の翌日から 5 日以内（休日を含まない）	入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
一般競争入札方式 （指名併用型）	競争参加資格がないと認めた競争参加希望者	競争参加資格がないと認めた理由	競争参加資格がないとされた競争参加希望者で不服のある者	競争参加資格がないとされた理由	競争参加資格確認結果の通知日の翌日から 7 日間			入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
条件付一般競争入札方式	競争参加資格がないと認めた競争参加希望者	競争参加資格がないと認めた理由	競争参加資格がないとされた競争参加希望者で不服のある者	競争参加資格がないとされた理由	競争参加資格確認結果の通知日の翌日から 7 日間			入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
条件付一般競争入札方式 （指名併用型）	競争参加資格がないと認めた競争参加希望者	競争参加資格がないと認めた理由	競争参加資格がないとされた競争参加希望者で不服のある者	競争参加資格がないとされた理由	競争参加資格確認結果の通知日の翌日から 7 日間			入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
指名競争入札方式			当該入札と同一の工事種別等に登録がある有資格業者のうち、当該入札に参加する者として指名されなかった者で不服のある者	指名されなかった理由	指名競争入札の公表を行った日の翌日から 7 日間			指名競争入札の公表において、説明請求ができる旨を明示
簡易公募型競争入札方式	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった競争参加希望者	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった理由	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった競争参加希望者で不服のある者	技術（業務）提案書の提出者として選定されなかった理由	非選定通知の日の翌日から 7 日間			入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
簡易公募型プロポーザル方式	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった参加表明書の提出者	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった理由	技術（業務）提案書の提出者として選定しなかった参加表明書の提出者で不服のある者	技術（業務）提案書の提出者として選定されなかった理由	非選定通知の日の翌日から 7 日間			入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示
	見積者として特定しなかった技術提案書の提出者	見積者として特定しなかった理由	見積者として特定しなかった技術提案書の提出者で不服のある者	見積者として特定されなかった理由	非特定通知の日の翌日から 7 日間			
標準プロポーザル方式			当該入札と同一の業種に登録がある有資格業者のうち、当該入札に参加する者として指名されなかった者で不服のある者	指名されなかった理由	指名競争入札の公表を行った日の翌日から 7 日間			指名競争入札の公表において、説明請求ができる旨を明示
	見積者として特定しなかった技術（業務）提案書の提出者	見積者として特定しなかった理由	見積者として特定しなかった技術（業務）提案書の提出者で不服のある者	見積者として特定されなかった理由	非特定通知の日の翌日から 7 日間			技術（業務）提案書の提出要請書において、説明請求ができる旨を明示

随意契約方式			当該契約と同一の工事種別に対応する建設業法（昭和２４年法律第１００号）の建設工事の種類について建設業の許可を有する者（建設業法第３条第１項に規定する「許可」を受けている者をいう。）又は当該契約と同一の有資格業者で不服のある者	当該契約の相手方として選定されなかった理由	随意契約結果書の公表を行った日の翌日から７日間			随意契約結果書または当社ＨＰにおいて、説明請求ができる旨を明示
--------	--	--	--	-----------------------	-------------------------	--	--	---------------------------------

別表 1－2 （第 2 章関係）

落札決定方式	理由の通知（第 4 条関係）		説明請求（第 5 条関係）			説明請求に対する 回答期限 （第 7 条関係）	説明請求を却下で きる期間 （第 8 条関係）	説明請求手続き等の明示 等の方法 （第 9 条関係）
	通知の名宛人	通知する内容	説明請求できる者	説明請求できる範囲	説明請求できる期間 （休日を含まない）			
			総合評価落札方式における非落札者のうち、落札者の決定結果に対して不服がある者	非落札理由 ※「非落札理由」とは、総合評価を行った結果、当該非落札者が落札者とされなかった理由をいう。	落札者決定の公表を行った日の翌日から 7 日間	説明請求できる期間の最終日の翌日から 5 日後（休日を含まない） ※説明請求書を受領した日以降であれば、説明請求できる期間の最終日を待たずに回答することは可能。	説明請求のあった日の翌日から 5 日以内（休日を含まない）	入札公告または説明書において、説明請求ができる旨を明示

【様式1】（回答書）

文 書 番 号
令和 年 月 日

住所
商号又は名称
代表者氏名

東日本高速道路株式会社〇〇支社（〇〇事務所）
《契約責任者名》

回答書

令和 年 月 日付で貴社から説明請求のありました件につきまして、下記のとおり回答します。

本回答に不服のある場合は、本回答書を受け取った日の翌日から7日（休日を含まない。）以内に、当職に対し、氏名及び住所、対象となる工事等または物品等の購買等名、不服のある事項並びに不服の根拠となる事項等を記載した書面で、再苦情を申し立てることができます。

【青色着色部は、WTO／運用指針基準額未満の場合のみ記載すること】

本回答に不服のある場合は、政府調達に関する苦情の処理手続（平成7年12月14日付け政府調達苦情処理推進本部決定）に基づき設置された政府調達苦情検討委員会に対し、苦情処理を申し立てることができます。【緑色着色部は、WTO／運用指針基準額以上の場合のみ記載すること】

記

1. 説明請求の対象工事(調査等)(件)名
2. 不服のある事項
3. 説明請求に対する回答

以 上

【様式2】（説明請求却下書）

文 書 番 号
令和 年 月 日

住所
商号又は名称
代表者氏名

東日本高速道路株式会社〇〇支社（〇〇事務所）
《契約責任者名》

説明請求却下書

令和 年 月 日付けで貴社から説明請求のありました件は、下記の理由により却下します。
本回答に不服のある場合は、本却下書を受け取った日から7日（休日を含まない。）以内に、
当職に対し、再苦情を申し立てることができます。なお、この再苦情は、〇〇支社入札監視委
員会において審議されます。

記

1. 説明請求の対象工事(調査等)(件)名
2. 不服のある事項
3. 説明請求を却下した理由

以 上

【様式3】（再苦情申立に対する回答書）

文 書 番 号
令和 年 月 日

住所
商号又は名称
代表者氏名

東日本高速道路株式会社〇〇支社（〇〇事務所）
《契約責任者名》

再苦情申立に対する回答書

令和 年 月 日付で貴社から再苦情申立のありました件につきまして、下記のとおり回答します。

なお、本回答は、〇〇支社入札監視委員会において審議された結果を踏まえた内容であることを申し添えます。

記

1. 再苦情申立の対象工事(調査等)(件)名
2. 不服のある事項
3. 再苦情申立に対する回答

以 上

【様式4】（再苦情申立却下書）

文 書 番 号
令和 年 月 日

住所
商号又は名称
代表者氏名

東日本高速道路株式会社〇〇支社（〇〇事務所）
《契約責任者名》

再苦情申立却下書

令和 年 月 日付で貴社から再苦情申立のありました件は、下記の理由により却下します。

記

1. 再苦情申立の対象工事(調査等)(件)名
2. 不服のある事項
3. 再苦情申立を却下した理由

以 上