

## 第三者機関の活用と苦情への適切な対応について

(論点) 企業評価や入札方式等の見直しに伴い、発注者の主体的な判断が必要となる場面が増加するものと考えられるが、入札契約制度の適切な運用を確保するためには、第三者機関の活用や苦情への対応についてどのような取組みを行うことが重要か。

### 1. 基本的な考え方

入札契約適正化法に基づく適正化指針においては、入札契約手続の透明性を高め、公正な競争を確保する手段として、

- ・ 競争参加資格の設定・確認、指名の経緯等について定期的に報告を聴取し、その内容の審査及び意見の具申等ができる入札監視委員会等の第三者機関の活用その他の学識経験者等の第三者の意見を適切に反映する方策を講ずること
- ・ 入札及び契約の過程や工事成績評価についての苦情に対し適切に説明するとともに、さらに不服がある場合には、その苦情を受け付け、中立・公正に処理する仕組みを整備すること

が定められている。

また、工事請負契約についての紛争は建設業法に基づき、建設工事紛争審査会による斡旋・調停の制度がある。

さらに、公共工事の品質の確保の促進に関する法律においては、技術提案の審査及び評価にあたり、「発注者は、中立かつ公正な審査及び評価が行われるようこれらに関する当事者からの苦情を適切に処理することその他の必要な措置を講ずる。」とされたところである。

今後、価格のみならず、広く企業の能力を評価する方式を推進していこうとすれば、従来に比して、発注者による主体的判断が必要となる事項が増加することを踏まえ、苦情への適切な対応と入札監視委員会等の第三者機関の活用を徹底し、入札契約の透明性と公正性をさらに高め

ることが必要ではないか。

## **2. 具体的な検討事項**

今後、技術提案を受け付ける入札方式の拡大・普及を図っていく上では、その審査及び評価の中立性・公正性を担保することが必要であり、そのため、当事者からの苦情への適切な対応と入札監視委員会等の第三者機関の活用について各発注者が徹底するよう取り組むべきではないか。

現在、適正化指針等において、発注者が適切に対応すべきとされている苦情には、指名停止に係る苦情は含まれていないが、事業者にとって指名停止は、事実上非常に大きな影響を及ぼすものであることから、その対象に含めるよう改めるべきではないか。

第三者機関の設置と苦情への適切な対応は、早急に全発注者が講じる必要があるが、特に規模の小さい市町村については、共同での機関設置の促進のほか、ニーズや体制整備に留意しつつ、都道府県又は国に設置されている機関の活用についても検討すべきではないか。

さらに各発注者による取組み状況を踏まえつつ、透明性・公平性の確保を確実なものとするため、第三者機関の活用や苦情処理方法等について法制化することを検討すべきではないか。この際、各発注者とは別の組織による苦情、紛争等の適正処理方策についても検討すべきではないか。

# 入札契約適正化法に基づく適正化指針（抜粋）

## 苦情処理

### 苦情に対する説明等

- ・ 個別の公共工事に係る一般競争入札の競争参加資格の確認の結果、当該競争参加資格を認められなかった者が、（中略）、競争参加資格があるとの申出をした場合においては、当該申出の内容を検討し、回答することとする。
- ・ 指名競争入札において、指名されなかった者が、（中略）理由の説明を求めた場合は、その理由を適切に説明するとともに、その者が指名されることが適切であるとの申出をした場合においては、当該申出の内容を検討し、回答することとする。
- ・ 総合評価方式において、落札者とならなかった者が、（中略）理由の説明を求めた場合は、その理由を適切に説明するとともにその者が落札者となることが適切であるとの申出をした場合においては、当該申出の内容を検討し、回答することとする。
- ・ 工事成績評定に対して苦情の申出があったときは、（中略）適切な説明をする

### 再苦情処理における第三者機関の活用

- ・ これらの説明等に不服のある場合にさらに苦情を処理できることとすることも検討すべきであり、（中略）この場合においては、入札及び契約について審査等を行う入札監視委員会等の第三者機関を活用することが適切である。

## 第三者によるチェック

- ・ 入札及び契約の過程並びに契約の内容の透明性を確保するためには、第三者の監視を受けることが有効であることから、各省各庁の長等は、（中略）入札監視委員会等の第三者機関の活用その他の学識経験者等の第三者の意見を適切に反映する方策を講ずるものとする。

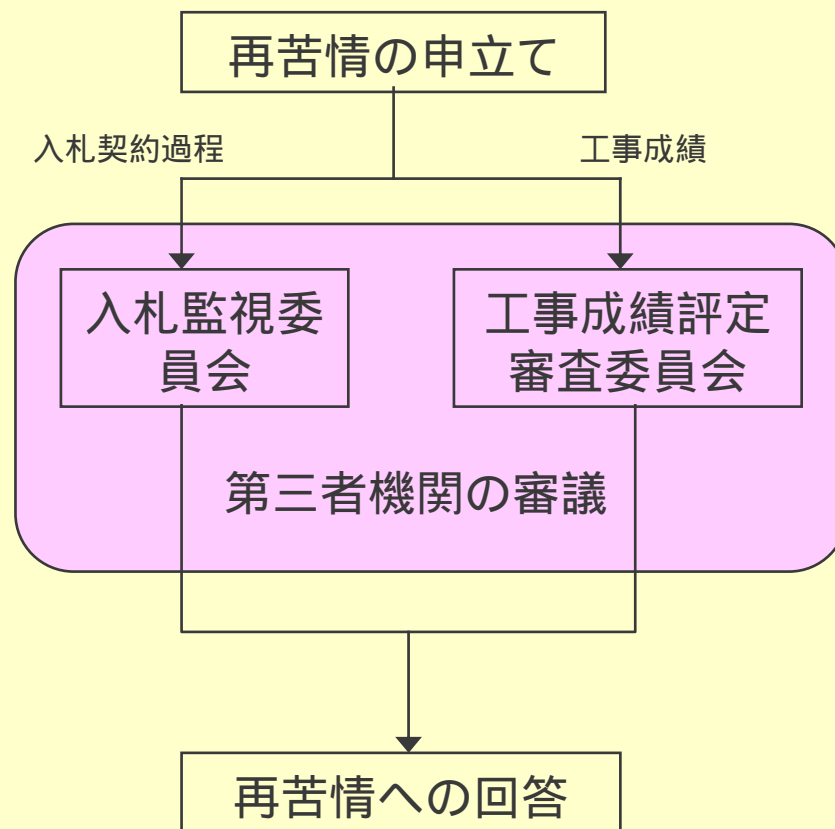
# 国土交通省直轄工事における苦情処理の仕組み

入札契約適正化法に基づき策定された適正化指針において、入札及び契約の過程や工事成績評定に関する苦情を適切に処理する仕組みを整備することとされたこと等を踏まえ、地方整備局等が実施する苦情の処理のための制度を構築

## 申立ての対象

- (1) 入札及び契約の過程に関する苦情  
非指名理由  
総合評価方式による非落札理由  
随意契約方式における契約の相手方としての非選定理由 等  
ただし、国の行為を秘密にする必要があるもの及び予定価格(消費税及び地方消費税相当額を含む。)が250万円を超えないものを除く。  
政府調達に関する協定対象工事については、政府調達苦情検討委員会による苦情処理が行われる。
- (2) 工事成績に関する苦情  
成績評定の結果

## 再苦情への対応



# 苦情処理方策の策定及び公表について

入札契約適正化法及び適正化指針の措置状況調査結果より（平成16年10月15日）

		策定済み		未策定	
		14年度	15年度	14年度	15年度
国		11	13	7	5
		61.1%	72.2%	38.9%	27.8%
特殊法人等		34	33	5	4
		87.2%	89.2%	12.8%	10.8%
地方公共 団体	都道府県	40	42	7	5
		85.1%	89.4%	14.9%	10.6%
	指定都市	12	12	1	1
		92.3%	92.3%	7.7%	7.7%
	市区町村	236	255	2960	2887
小計	288	309	2968	2893	
		8.9%	9.7%	91.1%	90.3%
計		333	355	2980	2902
		10.0%	10.9%	90.0%	89.1%

# 建設工事紛争審査会における紛争処理の仕組み

建設工事の請負契約に関する紛争を簡易・迅速に解決するための準司法的機関(裁判外紛争処理機関)として、建設業法に基づき、国土交通省(中央審査会)及び各都道府県に、建設工事紛争審査会が設置されている。

## 申立ての対象

建設工事の請負契約をめぐる紛争

(例) 業者の工事に欠陥があり、雨漏りがする(発注者対請負業者)

元請業者が下請業者に工事代金を払ってくれない(元請業者対下請業者)

## 処理手順

申請

中央建設工事紛争審査会  
(大臣許可業者の場合等)

又は

各都道府県紛争審査会  
(知事許可業者の場合等)

専門的知識のある委員(原則3人)による審理

- ・法律委員(弁護士など)
- ・技術委員(建築、土木などの専門家)
- ・一般委員(行政経験者など)

あっせん

軽易な紛争の場合  
民法上の和解の効力

調停

争点が多い場合  
民法上の和解の効力

仲裁

当事者間の仲裁合意が前提  
裁判所の判決と同様の効力

紛争解決

(和解成立又は仲裁判断)  
又は和解不成立による打ち切り、取り下げ