

仕様書  
(保険付き住宅向けSRDMの送付等業務)

1. 件名

保険付き住宅向けSRDMの送付等業務

2. 業務の目的・概要

本業務は、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成19年法律第66号）第19条第1号に規定する住宅瑕疵担保責任保険契約に係る新築住宅（以下「保険付き住宅」という。）の所有者等に対して、保険付き住宅に係る相談及び紛争処理の制度とその利用方法等についての周知を図るとともに、その認知状況を把握することを目的とする。

周知方法は、住宅瑕疵担保責任保険の保険期間満了を控えた保険付き住宅の所有者等に対する、制度のリマインドを目的としたダイレクトメール（以下「SRDM」という。）の送付により行う。

なお、本仕様書は上記業務全体のうち、その一部である送付等に関する業務について規定するものである。

3. 業務内容

次表のうち、①、③、④の業務を、次の通り行う。（②、⑤の業務（以下「保険付き住宅向けSRDMの制作等業務」という。）については、本契約とは別に、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「支援センター」という。）と業務委託契約を締結し、それに基づいて業務を実施すること。）

保険付き住宅向けSRDMの制作・送付に必要な業務一覧	
①	送付先データのクレンジング及び送付
②	制作・印刷
③	アンケート調査の実施
④	バックメール処理
⑤	配達結果及びアンケートの整理分析（全体）

①：保険付き住宅の所有者等へのSRDMの送付

2017（平成29）年4月1日から2018（平成30）年3月31日までに住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）の保険証券が交付された保険付き住宅の所有者等に対して、SRDM

を送付する。

- 発送する SRDM は、上記の通り支援センターとの「保険付き住宅向け SRDM の制作等業務」契約に基づいて印刷したものをを用いること。送付は第一種郵便物として行うこと。それ以外の方法（メール便・宅配便等）は不可。
- SRDM の送付は、当社から提供する保険付き住宅の所有者等の送付先情報をもとに行う。送付先情報については、提供後、発送前に個別データについて修正を行う場合もあるため、個別の修正指示があった場合は対応すること。過年度に DM を送付した際に不達となったデータリスト（以下「DM のバックメールデータリスト」という。）を当社が提供した場合には、送付先情報の精査のために使用する。
- 上記送付先情報を精査し、データ上配達不可とする宛先を予め排除した発送先リストを作成し、かつ、排除した理由と結果の件数について発送前に当社及び支援センターに報告する。報告後に配達可・不可のルールについて変更を行う場合もあるため、変更指示があった場合は対応すること。
- 精査後のリストに基づき、宛名・保険法人名を印字すること。
- 発送は、2026（令和 8）年 11 月上旬ごろから都道府県ごとに時期をずらして行う（4 回程度）。
- SRDM の配達後に、その結果（配達済み、不達、転送など）を整理し、当社及び支援センターに報告すること。

### ③：SRDM のアンケート調査の実施

#### (1) アンケートハガキについて

上記 SRDM を切り取って回答・送付されたアンケートハガキを回収し、アンケートの記載内容を整理分析して当社及び支援センターに報告する。

アンケートハガキには、送付時に「提供元の保険法人」「都道府県」を識別できるコードを印字し、回収後分析できるようにしておくこと。

アンケート内容は 10 問程度の設問とする。アンケート分析については、ハガキの記入内容について、表計算ソフトを用いてデータベースを作成のうえ、有効回答を対象にアンケート項目毎の数値、割合、傾向等を集計し、図表を用いた分かり易い整理分析結果報告書を作成・提出すること。

アンケート集計期間は SRDM を最初に発送した日から 1 2 週間程度とする。

#### (2) Web アンケートについて

SRDM に記載された QR コードを通じてアクセスする、10 問程度の Web アンケートの専用サイト（設問は上記(1)と共通）を作成し、Web アンケートを実施する。Web アンケートの記載内容を整理分析して当社及び支援センターに報告する。

SRDM には、送付時に「提供元の保険法人」「都道府県」を識別できる QR コードを

印字し、分析できるようにしておくこと。

アンケート内容、整理分析、集計期間及び結果報告については、上記(1)同様とする。

※アンケートは、ハガキとWebを併用し、回答者はどちらで回答してもよいものとする。

#### ④：SRDMのバックメール処理

上記業務①で発送したが不達として戻ってきたSRDM（以下「バックメール」という。）を集計・管理し、元の送付先情報のうち不達となったレコードとその原因が個別に分かるような形式でデータリストを作成すること。

なお必要に応じて、郵送時にバックメール集計のための識別用コードも宛名欄に同時に印字しておくこと。

またバックメールについては、個人情報の保護に配慮した適切な形で保管し、その後個人情報の保護に配慮した適切な方法で処分の上廃棄証明書を提出すること。

#### 4. 発送数について

上記業務①における送付先情報の精査状況とその結果報告を受けて、支援センターが判断して指定する数量とする。

発送数の最大数（概数）は、約30万通である。

#### 【重要】契約金額及び支払について

郵券代については発送時に受託者が一旦立て替えて支払うこと。なお上記4.で示した通り、発送数は、送付先情報の精査後まで確定しない。そのため、送付費用の最終的な支払額については、郵券代も含めて発送実績に基づき、見積書に記載の単価に従い精算して確定するものとする。

#### 5. 履行期間

契約の翌日から2027（令和9）年3月31日（水）まで。

#### 6. 成果物

次表の記載の通り。なお、成果物に係る所有権その他一切の権利は、当社に属するものとし、当社の承認を得ずに公表、貸与、使用等をしてはならない。

また全ての成果物の納入後に業務完了報告書を当社宛てに提出すること。

品目等	数量 (部)	納入期限
配達結果報告書	2 <sup>※1</sup>	令和9年 3月31日
アンケート整理分析結果報告書	2 <sup>※1</sup>	
上記報告書及び元データベースを格納した電子データ形式	2 <sup>※2</sup>	
バックメールデータリスト	1 <sup>※2</sup>	
回収したアンケートハガキ現物（都道府県別に分別しておくこと。）	全て <sup>※3</sup>	

※1 当社に正本を、支援センターに副本を納品すること。

※2 セキュリティが確保された方式でデータ納品を行うこと。

支援センターへ納品する場合は、支援センターの指示するセキュリティが確保された方式でデータ納品を行うこと。

※3 納入に代えて廃棄を指示する場合がある。

## 7. 納入場所（報告先）

当社の本社及び（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（東京都千代田区九段北4-1-7九段センタービル3階）とする。

## 8. 検収条件

納入された成果物として納入すべき品目の数量及び内容について、当社の指名した者が、仕様書の記載に基づいて検査を行い、その結果を当社が仕様書に定めたとおり業務が行われたと認められたことをもって、検収とする。

## 9. その他条件

(1)仕様がない事項については、当社他、支援センターの指示に従うこと。

(2)本業務における再委託可能な軽微な業務は原則としてない。ただし、軽微な業務以外の業務について再委託しなければ業務が完了できない事情等があるときは、あらかじめ当社の承諾を得て再委託することができる。再委託に当たっては、業務委託契約書に定めるところにより行うものとする。なお、当社へ提出された個人情報の取扱いに関する覚書別紙「個人情報に関する管理体制表」（以下「覚書等」という。）の「再委託の有無等」欄に記載された再委託に関する記述をもって、業務委託契約書第4条第2項に基づく甲の承諾があったものとはみなさない。契約に当たっては、同条項に基づき、事前に甲の書面による承諾を改めて得ること。

(3)業務の実施に当たり、当社は、契約締結後、次のとおりデータを貸与する。受託者は貸与品の引渡しに当たっては借用書を当社に提出し、善良な管理者の注意をもって取り扱わなければならない。貸与品は複製してはならない。業務完了後直ちに貸与品は当社に直接返還する。

【貸与品】

- 保険付き住宅の所有者の送付先情報データ
- 当社が2018（平成30）年度に実施したDMのバックメールデータリストを提供した場合の当該データ

(4)業務の実施体制

- ①業務全体を統括するための業務責任者を置くこと。
- ②業務責任者は、業務執行の進捗状況を常に把握し、定期的に委託者へ口頭又は書面で報告すること。

(5)委託者が業務の履行のために提供した個人情報の取扱いについては、別添「個人情報の取扱いに関する覚書」を締結し、これに従うものとする。

以上