

仕様書

1 件名

住所不明契約に関する住所調査および案内書発送等の委託

(Consignment of address investigation and guidebook delivery regarding address unknown contract)

2 目的

株式会社かんぽ生命保険（以下「当社」という。）では、確実な保険金等の支払い等の目的のため、最新の住所が把握できていない契約（お客さまあて帳票等が不着となった契約等）の住所の調査を行う。お客さまの最新の住所を確認するため、当社が交付する住所調査関連データに基づく地方自治体等への照会（以下「役所照会」という。）を通じた住所の調査を行うとともに、当社の指定したお客さまへの案内書の発送を行うに当たり、当社の事務効率化のため、役所照会等に関する専門的な知見を有する会社に業務を委託する。

3 委託期間

契約締結日から 2029 年 10 月 8 日（月）まで

なお、委託内容ごとの委託期間は「【仕様書別紙 3】スケジュール」を参照。

4 委託内容

受託者は、当社契約サービス部支払促進室（以下「主管部」という。）の指示を受け、以下 (1) ～ (4) の項目についての作業および作業支援を行う。

(1) 登録住所変更案内書および支払通知書再送案内書の印刷・発送の事前準備

【期間：契約締結日から 2027 年 3 月下旬まで】

契約締結日から 2027 年 3 月下旬までの間、委託業務遂行のための準備（システムの設計、開発、テストおよび環境設定等）を行う。準備に関するスケジュールは主管部と協議の上、決定する。

事前準備に際して、地方自治体等への照会方法（システム処理を伴う場合は設計に関する事項を含む）、登録住所変更案内書および支払通知書再送案内書（以下「登録住所変更案内書等」という。）の見本帳票、製造に関する処理方法を示す資料、テストデータ等（主管部からテストデータまたは本番データを交付することもある）を用いて出力したテスト帳票・テストデータ等を納品する。

なお、別途主管部から指示があった場合、住所調査管理データベースの管理等に関する各種資料等を提出する。

おって、事前準備に必要な費用は委託金額に含めることとする。

（事前準備の例）

- ・ 帳票編集、データ生成等プログラム開発（設計書・テスト帳票の納品）

(2) 役所照会

【期間：契約締結日から 2029 年 8 月 31 日（金）まで】

ア 役所照会の準備作業

主管部から交付する調査対象となる事案に係るデータ（以下、「調査対象データ」）を基に作成した「住民票取得申請書」、次の(ア)、または(ア)(イ)の両方の疎明資料データを基に作成した「疎明資料」および契約者代理制度に係る説明資料を住民票等の取得に用いる書類とする。

なお、主管部から交付する疎明資料データは、複数枚（最大 10 枚）になる場合がある。

おって、別途主管部から原則として週次で調査対象データと疎明資料データを交付するが、(イ)は発生しない可能性があり、発生する場合は調査対象データから判定可能とするが交付は不定期となる（調査対象データと同時とは限らない）場合があるため、疎明資料データが充足するまで、調査対象データ等の管理を行う。

また、調査対象データおよび疎明資料データは主管部が指定する当社の複数拠点から交付されることもある。

(ア) 疎明資料データ（保険契約加入証明書に必要な顧客情報等をセットした CSV データ）

(イ) 疎明資料データ（紙媒体の不着郵便物の写し、申込書の写し、請求書の写しを PDF 化したデータ）

イ 住民票等の取得

主管部が交付する調査対象データの保険契約について、疎明資料が充足してから、7 日経過する日までに地方自治体へ申請を行い、調査対象者本人の住民票等を取得する。

なお、調査対象者本人の住民票等であることを確認するため、調査依頼時の氏名や住所等との連続性を確認する。

また、定額小為替料金および小為替手数料は委託金額に含めるものとする。

ウ 住所調査関連データの納品

アにて主管部等が交付する調査対象データおよび疎明資料データ等を基に、主管部が指示する形式で住所調査関連データを作成する。

なお、住所調査関連データには、役所照会の結果（判明住所、判明氏名）および判明・非判明の内訳（主管部が指定する約 30 種類の結果コード）を編集する。

おって、住所が判明した場合は、原則すべて最新の住所コード（住所コードは公益財団法人国土地理協会が発行する「全国町・字ファイル」を指し、使用する住所コードについては主管部から委託先に提供する）を導出した上で、住所調査関連データを編集する（住所コードを導出できない条件等については、主管部と協議の上、決定する。）とともに、住民票等を取得した結果、調査対象者の死亡が判明した場合

は、住所調査関連データに死亡日を編集し、別途主管部の指示する形式で死亡判明データを作成する。

エ 役所照会に関する留意事項

- (ア) 疎明資料では住民票等を取得できない地方自治体の場合は、照会を行わず、想定される取得不可理由を報告することを指示する場合がある。
- (イ) (ア)を指示する場合には、全国の地方自治体への住民票取得に関する情報を定期的に見直しの上、本委託業務に反映する。
- (ウ) 作業場所については、主管部からの顧客データの交付、主管部への顧客データの納品等を迅速に行うことができるよう、主管部と協議して決定する。
- (エ) 別途主管部から指示があった場合は、住民票等の原本（または写し）を納品する。
- (オ) 調査・納品スケジュール、納品データの仕様、業務フロー等に関する詳細は主管部と協議の上、決定する。
- (カ) 役所照会には次の5事案があり、照会期間は以下のとおり。

なお、調査結果の納品、住所調査関連データの納品等の付帯業務が以下の期間の後、連続して約3か月継続する。

- ・お客さまあて帳票等の不着事案：通年実施
- ・繰り返し調査事案：毎年5月～6月に1回目、12月に2回目
- ・支払通知書不着調査事案：通年実施
- ・フォローアップ調査事案：通年実施
- ・その他住所不明事案：通年実施

(3) 登録住所変更案内書等・再送用封筒の作成および発送等

【期間: 契約締結日から2029年9月28日(金)まで】

ア 登録住所変更等案内書等・再送用封筒の作成

「繰り返し調査事案」「支払通知書不着調査事案」「フォローアップ調査事案」については、新住所が判明した一部の保険契約または主管部が指定した保険契約について、次のとおり、主管部が指定する登録住所変更等案内書等および再送用封筒を作成の上、発送または主管部が指定する当社の拠点に、拠点ごとにまとめて納品する。

なお、印刷仕様は別紙1（委託内容実施手順書）のとおりであり、当社の拠点あてに納品する場合は、調査結果（判明住所等）と当社が交付した調査対象データが紐づく資料を作成し、併せて納品する。

- (ア) 主管部が指示する場合、作成済み案内書の引抜きや再発行に対応する。
- (イ) 登録住所の変更案内書に内容を判別できるコードなどを付定し、封入後においても内容の判別を可能とすること。ただし、保険証券（保険証書）記号番号などの顧客データを当該コードとして使用しない。
- (ウ) 案内の対象が複数契約（最大101件を想定）ある顧客など、別途主管部が指示するものについては、複数枚の変更案内書を1組とする。

(エ) 印字項目については次を想定している。

- ・ 宛先住所（判明住所）
- ・ 宛先氏名（判明氏名）
- ・ ページ数
- ・ 保険証券（保険証書）記号番号
- ・ 契約関係者種別
- ・ 保険種類
- ・ 登録住所
- ・ 登録氏名
- ・ 判明住所

イ 登録住所変更案内書等の改訂

契約維持管理期間において、登録住所変更案内書等の改訂を行うことがあるため、対応する。また、改訂に必要な費用は委託金額に含めることとする。

なお、受託者は改訂に関する処理方法（変更含む）を主管部に書面で報告するとともに、受託者が用意したケースに基づくテストデータを使用して帳票を出力するテスト、並びに、当社から本番データまたはテストデータを引き渡し、当該データに基づき帳票を出力するテストを実施することもあるため、対応する。

ウ 配達不能郵便物の不着管理

主管部と調整の上決定した私書箱等に還付された郵便物を回収し、データ化する（以下「不着データ」という。）。また、不着データは、発送時のバーコード番号等をデータ化の上、主管部が指定した不着理由ごとに管理し、主管部が指示した情報（通信回線を経由して交付（または、媒体授受により交付）した帳票印刷データに含まれるあて先等の情報）を付加したデータを作成する。

(4) その他

【期間：契約締結日から 2029 年 10 月 8 日（月）まで】

ア 取得物等の保管・廃棄

役所照会で取得した住民票等は、主管部の指示するセキュリティが確保された環境で保管し、廃棄を行う。

また、保管期間は、2029 年 9 月 28 日（金）までとする。

保管期間経過後、2029 年 10 月 8 日（月）までに、主管部あてに納品、または廃棄の上主管部に対し廃棄証明書を提出する。

イ 返却・納入

交付したデータおよび主管部が指示したその他委託業務において取得した情報などは、主管部の指示する期限までに、指定した方法で返却・納品、または廃棄の上主管部に対し廃棄証明書を提出する。

ウ 報告

(7) 定期報告

役所照会等で取得した情報については、主管部と協議して決定した頻度で報告する。

(イ) 随時報告

調査結果の管理、障害管理などについては、別途主管部と協議して決定した期限までに随時報告を行う。

(ウ) (7) (イ) に関する報告項目・報告フォーマットなどについては、主管部との協議結果に従い決定する。また、当社への業務報告書やエスカレ対応票や件数表、その他当社とのやりとりに使用するファイル等のドキュメントは、すべて Microsoft office 製のワード、パワーポイント、エクセル等を使用する。

(5) 非常対応

【期間：契約締結日から 2029 年 9 月 28 日（金）まで】

(1)～(4)に記載した委託業務について、非常時等においては主管部の指示に従い、次のとおり個別対応（以下「災害対策運用」という。）を行う（非常時の例：計画停電、震災・大型台風対応、緊急性を伴う対応など）。

ア 主管部から指示した地域あての役所照会を中止する。

イ アに関して、主管部が指示した場合、可能な限りすみやかに対応し、指示した翌営業日には災害対策運用に移行できるような環境を構築する。

ウ (1)～(4)の委託業務を実施する建屋が被災した場合の代行環境を事前に構築する。

エ 災害対策運用への切替および同運用からの復旧に関して、随時主管部に報告し、必要に応じて対応を協議して決定する。

(6) マネジメント

(1)～(5)に記載した委託業務について、作業内容、進捗、セキュリティ、人的リソースの確保、教育などのマネジメントを行う。

また、事務構築に係る詳細およびマネジメントの状況報告の頻度については、主管部と協議の上、決定する。

(7) セキュリティの確保

(1)～(5)に記載した委託業務については、個人情報保護法の適用を受ける膨大な個人データを取り扱うため、セキュリティレベルを複数持つ（プライバシーマークまたは ISO27001 などを有する）建屋において行う。

なお、顧客データ（疎明資料・住民票等の紙媒体を含む）等の移送に際しては、位置情報が確認でき、施錠できる専用ケースに梱包の上移送し、トラブル発生時に主管部と緊急連絡等ができる体制とする。

おって、別途主管部が指示した方法で、個人情報の授受や廃棄証明書等の証跡を提出する。

(8) サービスレベル

受託者は、落札決定後速やかにいかに定めた骨子を元に作成し、業務委託開始前までに主管部と合意した上で、運用する。サービスレベルは以下のとおりとする。

(7) 全体概要

全体概要の提出

(イ) サービス内容

月間対応件数：予定数量を処理できる体制

(ウ) 運用管理

運用スケジュール遵守率：99%以上

障害初報報告期限：発生判明から1 営業日以内

障害初動（対策）対応報告期限：発生判明から3 営業日以内

障害詳細報告期限（原因分析・再発防止策）：発生日から14 日以内（原因判明後、速やかに）

インシデント（※）初報報告期限：発生判明から2 営業日以内

インシデント 初動（対策）対応報告期限：発生判明から5 営業日以内

インシデント詳細報告期限（原因分析・再発防止策）：発生日から30 日以内

重大な脆弱性通知期限：発見から2 営業日以内

クリティカルパッチ適用期限：リリースから1 か月以内（なお、変更管理プロセスおよび事前テストを経て適用すること）

※インシデントの定義

インシデントとは、情報セキュリティ上の重大な事案であり、特に「個人情報の漏えいが発生した、またはその恐れがある場合」を含むものとする（例：顧客情報の漏えい、システムへの不正アクセス、許可されていない情報持ち出し等）。

(エ) 運用フロー

通常・例外対応フローの提出

(オ) 品質管理

業務ミス発生率：全処理の0.01%未満/年

成果物の誤納率：0.01%未満/年

顧客クレーム発生率：0.01%未満/年

(カ) 納期

成果物納期遵守率：99%以上

(キ) 報告内容・会議体

「月次品質報告書」「月次作業報告書」の提出：月1回

(ク) 通常時実施・連絡体制

体制表と連絡体制図の提出

(ケ) 緊急時実施・連絡体制

体制表と連絡体制図の提出

(9) その他の留意事項

当社がコーポレートカラーを印刷するよう指示する場合があります、その場合の指定色は、かんぼブルー（参考値：特色 DIC F43（4版））、ゆうせいレッド（参考値：特色 DIC 2493（4版））とする。

なお、別途主管部から交付するカラーチップを基準として、カラーチップの発色と同等になるよう、紙質ごとの発色を考慮し、調整する。

(10) 当社から貸与される社印などの印影の取り扱い

本件委託業務に係る契約の締結後、住所調査のために社印の印影を使用する必要性が生じたときは、主管部から交付する。

なお、社印の印影については、主管部の指示に従い、次のとおり取り扱う。

ア 社印などの印影は、第三者に対し開示・漏洩等をしてはならない。

イ 社印などの印影は、住民票取得業務実施のため、主管部が別途指定する書式に限り使用（印影の転写）することができる。

ウ 本件委託業務に係る契約終了後は、借用している各印影を遅滞なく当社に返却する。

エ 受託者が前(ア)～(ウ)に違反して当社に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

5 予定数量

【仕様書別紙2】予定数量のとおり

なお、主管部が定めた各年度の予定数量に対し、確定数量が上限30%、下限30%の範囲を超える著しい増減が生じ、受託者から協議の申し出があった場合には、主管部は協議に応じるものとする。

6 納品成果物および納入期限

項番4の(1)から(4)に記載の業務について、それぞれに記載の期間実施する。

なお、項番4(1)は期間の終期を納入期限とし、期間の終期は同(1)に記載のとおり、主管部と協議の上で決定する。

また、項番4(2)および(3)については、「月次品質報告書」および「月次作業報告書」を毎月提出するものとし、提出期限は作業月の翌月第5営業日までとする。

7 納入場所

(1) 主管部

〒140-0001 東京都品川区北品川 5-6-1 大崎ブライトタワー 9 階

TEL : 03-6455-6590

(2) 仙台契約サービスセンター

〒980-8792 宮城県仙台市青葉区上杉 3-2-7

(3) 東京契約サービスセンター

〒140-0001 東京都品川区北品川 5-6-1 大崎ブライトタワー

(4) 中部契約サービスセンター

〒491-8792 愛知県一宮市本町 2-2-2 JES-一宮ビル

(5) 京都契約サービスセンター

〒606-8792 京都府京都市下京区中堂寺栗田町 9-1 KRP10号館

(6) 福岡契約サービスセンター

〒812-8792 福岡県福岡市中央区大濠公園 1-1

※ (2)～(6) は、項番 4 (3) アの業務に限る。ただし、主管部から別の業務について (2)～(6) を納入場所とする旨の指示があった場合はこの限りではない。

8 その他留意事項

(1) 受託者は、労務管理、安全衛生管理等に配慮し、疑義が生じた場合は速やかに主管部へ連絡する。

(2) 検査方法は主管部の指示による。

なお、主管部の検査完了後、速やかにその検査完了した書類と併せて請求書を日本郵政コーポレートサービス株式会社九州BPOセンター（熊本駅前拠点）かんぽ生命調達担当（TEL：03-4566-3396）へ提出する。

(3) 本仕様書における疑義については、主管部（TEL：03-6455-6590）へ照会する。

(4) 契約締結後、速やかに年度別の経費内訳およびそれに紐づく月毎の支払の金額がわかる書類（支払計画書）を、当社総務部調達契約担当および主管部あてに提出する。

(5) 受託者がこの契約において履行すべき内容は、仕様書及び入札に際して受託者が提出した提案書並びにその他の書類で明記したすべての内容とする。

1 調査対象データ等の各種データ仕様

(1) 調査対象等データの仕様

ア 調査対象データ

- (ア) 「お客さまあて帳票等の不着事案」、「繰り返し調査事案」、「フォローアップ調査事案」および「その他住所不明事案」

ファイル形式 : c s v 形式 (データ長 : 可変長)

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

なお、項目はダブルクォーテーションで囲み、値のない項目は” ” とすることがある。

- (イ) 「支払通知書不着調査事案」

ファイル形式 : E x c e l 形式

イ 疎明資料データ (保険契約加入証明書に必要な顧客情報等をセットした C S V データ) の仕様

- (ア) 「お客さまあて帳票等の不着事案」、「繰り返し調査事案」、「支払通知書不着調査事案」および「その他住所不明事案」

ファイル形式 : c s v 形式

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

なお、項目はダブルクォーテーションで囲み、値のない項目は” ” とすることがある。

また、事案によりデータ長の可変長・固定長は異なる。

ウ 疎明資料データ (紙媒体の不着郵便物の写し、申込書の写し、請求書の写し、またはこれらを P D F 化したデータ) の仕様

- (ア) 「お客さまあて帳票等の不着事案」、「繰り返し調査事案」、および「その他住所不明事案」

ファイル名を調査対象データと紐づけ可能なユニークキーとした P D F 形式。

なお、P D F 1 ファイルにつき、原則 1 枚であるが、最大 9 枚となる可能性がある。

(2) 住所調査関連データ等の仕様

ア 住所調査関連データ

ファイル形式 : c s v 形式 (データ長 : 可変長)

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

なお、項目をダブルクォーテーションで囲み、値のない項目は” ” とすることがある。

イ 繰り返し調査に関する住所更新用データ

ファイル形式 : t x t 形式 (データ長 : 固定長)

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : 区切りなし

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

ウ 不着データ

ファイル形式 : c s v 形式 (データ長 : 可変長)

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

なお、項目をダブルクォーテーションで囲み、値のない項目は” ” とする。

エ 死亡判明データ

ファイル形式 : c s v 形式 (データ長 : 可変長)

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

外字 : 取扱いについて、主管部と協議の上決定

(3) その他データ等の仕様

ア 外字データ

取扱いについて、主管部と協議の上決定。

イ 住所マスターデータ

主管部から最新の住所コードおよび住所和名を導出するための住所マスターデータを以下のとおり提供する。

ファイル形式 : c s v 形式

文字コード : A S C II、S - J I S

レコード区切り : C R L F

項目区切り : 半角カンマ

(4) データ授受方法

専用線を伴わないインターネットを経由した A S P サービスによるデータ授受とする。

2 帳票様式 登録住所変更案内書等

(1) 登録住所変更案内書

ア 紙質

白上質N I P用紙。メートル坪量 81.4g/m²相当厚。

イ 規格

縦 297.0～305.0mm×横 210.0～210.8mm （詳細は別途主管部から指示）

ウ 印刷様式（N I P仕様）

（ア）オフセット1色（黒）

なお、エで作成した試作品について、主管部が問題ないと判断した場合はインクジェット用紙も可とする。

（イ）加工

表面上部にあて名が見えるように横三つ折りとする。

エ 試作品の提出

印刷物チェックのため、契約締結後に速やかに試作品を主管部に提出する。

(2) 支払通知書等再送案内書

ア 紙質

白上質N I P用紙。メートル坪量 81.4g/m²相当厚。

イ 規格

縦 297.0～305.0mm×横 210.0～210.8mm （詳細は別途主管部から指示）

ウ 印刷様式（N I P仕様）

（ア）オフセット1色（黒）

なお、エで作成した試作品について、主管部が問題ないと判断した場合はインクジェット用紙も可とする。

（イ）加工

表面上部にあて名が見えるように横三つ折りとする。

エ 試作品の提出

印刷物チェックのため、契約締結後に速やかに試作品を主管部に提出する。

(3) 登録住所変更案内書送付用封筒

ア 紙質

（ア）封筒 晒クラフト紙（白） メートル坪量 80g/m²

（イ）透かし窓 ポリスチレンフィルム 厚さ 0.03 mm

イ 規格

（ア）仕上げ寸法 縦 120.0 mm×横 235.0 mm

（イ）透かし窓の数 1 つ

（ウ）フラップの位置 封筒の正面上部

ウ 印刷様式

表 オフセット2色刷（赤色、青色）

裏 オフセット1色刷（青色）

なお、オで作成した試作品について、主管部が問題ないと判断した場合はインク

ジェット用紙も可とする。

エ 製袋

粘着力の強い精選した化学糊料をもって、むらのないように糊付けし、製袋仕上げを完全にする。

なお、封入口の上部に幅 10mm 以上の幅で口糊加工を施す。

おって、窓フィルムを貼るときは、そのきわで糊付けし、封入物が入れやすいように細心の注意をする。

オ 試作品の提出

印刷物チェックのため、契約締結後に速やかに試作品を主管部に提出する。

(4) 支払通知書等再送案内書送付用封筒

ア 紙質

(ア) 封筒 晒クラフト紙（白） メートル坪量 80g/m²

(イ) 透かし窓 ポリスチレンフィルム 厚さ 0.03 mm

イ 規格

(ア) 仕上げ寸法 縦 120.0 mm×横 235.0 mm

(イ) 透かし窓の数 2 つ

(ウ) フラップの位置 封筒の正面上部、正面下部

ウ 印刷様式

表 オフセット 2 色刷（赤色、青色）

裏 オフセット 1 色刷（青色）

なお、オで作成した試作品について、主管部が問題ないと判断した場合はインクジェット用紙も可とする。

エ 製袋

粘着力の強い精選した化学糊料をもって、むらのないように糊付けし、製袋仕上げを完全にする。

なお、封入口の上部に幅 10mm 以上の幅で口糊加工を施す。

おって、窓フィルムを貼るときは、そのきわで糊付けし、封入物が入れやすいように細心の注意をする。

オ 試作品の提出

印刷物チェックのため、契約締結後に速やかに試作品を主管部に提出する。

【仕様書別紙2】 予定数量

項目	2027年度																2028年度																2029年度								
	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月								
	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位	数量	単位							
1 役所組合（結果利用）																																									
お客さままで帳票不意事案	36,414	件					4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,301	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件							
繰り返し調査事案																																									
1回目	157	件																																							
2回目	0	件																																							
支払通知書事案	7,031	件					783	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件							
フォローアップ事案	905	件					105	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	101	件	98	件	98	件	98	件	98	件	98	件	98	件							
その他事案	847	件					95	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	28	件	27	件	27	件	27	件	27	件	27	件	27	件							
小為留	37,644	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	3,137	件	4,296	件	4,296	件	4,296	件	4,296	件	4,296	件	4,296	件	4,296	件							
2 登録住所変更案内書等の作成																																									
登録住所変更案内書・支払通知書等再送用案内書																																									
印刷・印字・加工・発送（送付状数）	1,237	通					141	通	137	通	137	通	137	通	137	通	137	通	137	通	135	通	135	通	135	通	135	通	135	通	135	通	134	通							
3 住民票の引換																																									
引換回数	8	回					1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回	1	回							
引換通数	800	通					100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通	100	通							
4 不意通数	9	通					1	件	1	件	1	件	2	件	1	件	1	件	1	件	1	通	1	通	0	通	0	通	0	通	0	通	0	通							
【その他】																																									
役所組合（依頼）※1																																									
お客さままで帳票不意事案	48,552	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,046	件	4,301	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	4,306	件	0	件					
除票再調査事案																																									
1回目	157	件																																							
2回目	1	件																																							
支払通知書事案	9,374	件	783	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	781	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件	779	件	0	件					
フォローアップ事案	1,205	件	105	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	100	件	101	件	98	件	98	件	98	件	98	件	98	件	98	件	0	件					
その他事案	1,129	件	95	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	94	件	28	件	27	件	27	件	27	件	27	件	27	件	27	件	0	件					

※1 役所組合（依頼）件数は、郵便費用および必要な人員・設備等の算出の参考資料です。
※2 予定数量については変更となる可能性があります。

◆住所調査(繰り返し調査事案以外)

	2026年度			2027年度					～	2028年度			2029年度				
	...	...	3月	4月	5月	...	...	...	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
プログラム作成の準備	契約締結日以降																
調査依頼 （役所照会）				24か月													
調査結果 （役所照会）					28か月												
登録住所の変更案内書等の 作成および発送					29か月												
不着郵便の管理					29か月												
住所調査関連 データ等作成 ・納品					29か月												

◆住所調査（繰返し調査事案）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
調査依頼 （役所照会）			1回目						2回目			
調査結果 （役所照会）			1回目						2回目			
変更案内書の作成および 発送等				1回目						2回目		
不着郵便の管理			1回目						2回目			
住所調査関連データ等作成・ 納品			1回目						2回目			

※ 毎年度同スケジュールとする。

※ 1回目、2回目については、それぞれ週次でのデータ連携は行わず、1回対応とする。

※ 1回目の繰返し調査については、9月末までに、住所更新まで実施できるスケジュールとすること。

※ 2回目の繰返し調査については、3月末までに、住所更新まで実施できるスケジュールとすること。

※ 2回繰返し調査を実施した結果、再調査が必要な場合については、主管部と協議の上個別対応を行うこと。