

特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務委託仕様書

この仕様書は、委託者（以下「甲」という。）が実施する「特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務」（以下「委託業務」という。）の内容を示すものであり、受託者（以下「乙」という。）は、この仕様書に定める事項については、確実に履行しなければならない。

1 業務の目的

本業務は、金融機関等が設置しているATM（現金自動預払機）の警戒活動を実施することで、還付金詐欺等の特殊詐欺やSNS型投資詐欺・ロマンス詐欺被害の水際阻止を図るとともに、ATM利用者への注意喚起を図ることを目的とする。

2 対象地域等

主として大分市内に所在する金融機関のATM設置箇所及びその他ATM設置箇所周辺を対象（以下「対象地点」という。）とする。ただし、特殊詐欺等の被害発生又はその前兆事案を甲が認知した際に詐欺被害防止のため必要と判断したときは、乙と協議の上、対象地域を大分県内において指定することができる。

なお、対象地点における駐車その他の活動を円滑に行うため、対象地点を管理する店舗等について、あらかじめ甲において承諾を得るものとする。

3 委託業務の内容等

甲が乙に委託する業務の区分及び内容は、次のとおりとする。

(1) 巡回警戒

対象地点を巡回し、顧客等への声掛け、チラシの配布、駐留警戒等を実施すること。

なお、委託業務の実施期間における巡回対象地点数については、480箇所以上とする。（月毎の巡回対象地点数は、240箇所以上とする。）

(2) 顧客等への声掛け

特殊詐欺等の被害防止を図るため、対象地点において、電話をしながらATMの操作をしている顧客等に積極的に声掛けを実施し、操作を一時中断させるなどの措置を講じること。

(3) チラシの配布

特殊詐欺等の被害防止を図るために、対象地点において、顧客等に対し、声掛けを行うとともに注意喚起チラシを配布すること。

(4) 駐留警戒

対象地点において、顧客等の動静を確認し、被害に遭うおそれのある者を認めるときは声掛けなどを実施すること。

4 実施期間及び体制等

(1) 実施期間

委託業務の実施期間は、令和7年11月4日から同年12月26日までとする。

(2) 業務の実施日及び時間

委託業務の実施日は、原則として土曜日、日曜日、祝祭日を除く日とし、業務実施時間は、午後0時00分から午後5時00分までの時間とする。

(簡易的な休憩は、業務に支障が出ない、かつ県民から疑念を抱かれることのない範囲で取得すること)

(3) 体制

委託業務の体制については、1班あたり2名以上の計2班体制とし、各班とも車両1台で対象地域のATM設置箇所の巡回警戒を実施するとともに、駐留警戒も行うこと。

なお、駐留警戒における滞在時間は、1箇所あたり最大30分とする。

5 実施上の遵守事項

(1) 受託者の遵守事項

ア 乙は、委託業務の実施に当たり、業務従事者に対し、法令を遵守させること。

イ 乙は、本契約により乙及び業務従事者に特別な権限が付されたものではないことを理解し、従事者にその趣旨を確実に指導すること。

ウ 乙は、乙の都合により委託業務の履行に支障が生じるおそれが生じた場合、代替要員を準備し、業務を確実に履行することとする。ただし、不測の事態が生じ、対応が必要となった場合は、甲と協議し調整するものとする。

エ 乙は、委託業務の実施中に発生した事故については、その原因が甲の責めに帰するものである場合を除き、乙が責任を負う。

(2) 統括責任者の選任

乙は、委託業務の円滑な推進及び各種事故防止を図るため、統括責任者を選任して委託業務に関する甲との調整及び業務従事者に対する指導・監督をはじめとする委託業務全般の統括管理を行わせること。

(3) 業務に必要とする物品等の調達

乙は、委託業務の実施のため、次の物品等を調達しなければならない。

ア 業務従事者の服装

業務従事者の服装は、著しく華美なものを避け、端正な服装にすること。

なお、服装の上から着用するベストについては、甲が貸与する。

イ 移動に要する車両

車両燃料及び維持管理等の一切の費用は乙の負担とする。

ウ 委託業務に必要な物品等

携帯電話等の委託業務に必要な物品の調達、その他一切の費用は乙が負担すること。

なお、駐留警戒時に配布するチラシについては、甲が準備する。

6 実施要領

(1) 定期報告等

乙は、次表に掲げる書類を作成し、指定の期日までに甲に提出すること。

提出及び作成する書類

名 称	提出及び作成要領等
① 特殊詐欺等被害防止ATM 警戒業務従事者名簿 (様式1)	○ 委託契約締結後又は従事者に変更が生じたときは、その都度速やかに提出する。
② 業務計画書 (様式2)	○ 委託業務の実施計画について、前月の25日までに提出する。ただし、初回分については、契約締結後、速やかに提出する。
③ 業務日誌 (様式3)	○ 業務日毎の業務実施状況を翌月の10日までに提出する。
④ 特殊詐欺等被害防止ATM 警戒業務実績報告書(月報) (様式4)	○ 業務実績を「月報内訳」とともに、翌月の10日までに提出する。
⑤ 研修実施計画書及び実施 結果報告書 (任意の様式)	○ 研修実施計画書及び実施した研修結果を受講対象者毎に記録し、甲の求めに応じて提出する。

(2) 業務マニュアルの作成及び研修の実施

ア 業務マニュアルの作成

乙は、委託業務の適正かつ円滑な推進に向け、甲の提出する資料等を基に、甲と協議の上、次の要件を満たす業務マニュアルを作成すること。

- (ア) 委託業務に係る業務概要
- (イ) 委託業務の実施に係る遵守事項
- (ロ) 警戒要領及び問い合わせ等の対応要領
 - * 「ビジネスマナー」、「Q & A集」等を含むこと。
- (ハ) 苦情等紛議に係る対応要領
- (ニ) 特殊詐欺等に係る教養資料
 - * 特殊詐欺犯罪等の形態、発生状況、被害防止対策等
- (ホ) 被害防止対策の現状等

イ 業務従事者に対する研修

乙は、委託業務を実施するにあたって、業務従事者に対して、業務開始までの間に甲と協議のうえ、前記アの業務マニュアルに基づく研修を実施すること。

(3) 委託業務の事務処理

ア 統括責任者の任務

(ア) 業務の管理

統括責任者は、委託業務が実効性のあるものとなるよう、甲と緊密に連携及び情報交換を行うとともに、甲からの指示等に応じて注意喚起の内容や方法等の検討を行い、業務従事者に対して必要な指示を行うこと。

(イ) 業務開始時の連絡

統括責任者は、委託業務の毎始業前に甲に対し、下記事項等について報告を行うとともに、甲の指示を受けその内容を業務従事者に指示すること。

- a 当日の業務従事者の人数及び氏名
- b 当日の巡回警戒に係る対象地域等の計画

(ウ) 紛議対応

統括責任者は、本業務を通じて紛議が発生した場合には、甲に対し速やかに報告するとともに、事実確認や相手方との対応に当たること。

イ 業務従事者の任務

(ア) 巡回警戒等

業務従事者は、業務計画に基づいて、前記3(1)から(4)の活動を行うこと。

(イ) 問い合わせ等の対応

業務従事者は、委託業務を通じて、各種問い合わせ及びクレーム等の一次的な受理を行うこと。ただし、問い合わせ等に対して、一次受理者が対応できない場合には、統括責任者に引き継ぐこと。

(ウ) 特殊詐欺被害事案等の報告

業務従事者は、委託業務を通じて早急な対応が必要な特殊詐欺被害事案等（現に特殊詐欺等の被害に遭い、または被害に遭うおそれのある者を認知した場合等）を把握した場合、または業務従事者が危害を加えられるおそれがある場合は、直ちに110番通報すること。

前記以外の事案で、早急な対応が必要がない事案等については、甲へ報告すること。

7 その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項については、甲、乙協議の上決定するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない費用が生じた場合においても、本委託業務に係る一切の費用は、乙が負担すること。
- (3) 乙は、委託業務の実施状況に関する報道機関等の取材や部外者の視察等の依頼があった場合は、甲に報告するとともに、甲の承認を得た上で対応すること。

様式1

特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務従事者名簿

令和 年 月 日

大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

(受託者)

主たる事業所の

所在地

名称

代表者氏名

特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務の従事者について、下記のとおり提出します。

記

1 統括責任者

	氏名・生年月日	住所・連絡先	役職等
1	S・H . .		

2 業務従事者

	氏名・生年月日	住所・連絡先	備考
1	S・H . .		
2	S・H . .		
3	S・H . .		

4	S · H · ·		
5	S · H · ·		
6	S · H · ·		
7	S · H · ·		
8	S · H · ·		
9	S · H · ·		
10	S · H · ·		

様式2

業 務 計 画 書

令和 年 月 日

大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

受託者名

特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務従事者の業務計画について、別添のとおり報告します。

統括責任者

業 務 日 誌

勤務日	令和	年	月	日	(曜日)				
統括責任者									
業務従事者		A							
		B							
		C							
		D							
統括責任者等からの指示事項									
	時間		実施場所			実施内容		特異事項	
						声掛け 人数	チラシ 配布枚数		
1 班	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
2 班	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
	:	:							
合計						0	0		

様式4

特殊詐欺等被害防止ATM警戒業務実績報告書（月報）

令和 年 月 日

大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

（受託者）

主たる事業所の
所在地
名称
代表者氏名

標記の件について、別添のとおり報告します。

