

○ 大阪市発注工事に係る苦情処理要領

制 定 平成 17 年 11 月 14 日

最近改正 令和 8 年 6 月 12 日

(目 的)

第 1 この要領は、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律（平成 12 年法律第 127 号）第 18 条第 1 項に規定する適正化指針に基づき、本市が発注する建設工事の入札及び契約に関する苦情を適切に処理するための手続に関し必要な事項を定める。

(対象工事)

第 2 この要領の対象となる工事は、大阪市契約管財局契約部において発注する工事のうち、次の各号に掲げるものとする。ただし、地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令（平成 7 年政令第 372 号）の規定が適用される契約を除く。

- (1) 一般競争入札による工事
- (2) 公募型指名競争入札による工事
- (3) 指名競争入札による工事
- (4) 随意契約による工事

(苦情の申立て)

第 3 苦情の申立てができる者及び申立てができる範囲は、次のとおりとする。

(1) 一般競争入札

ア 入札参加申請書（事後審査型制限付一般競争入札による場合にあつては、入札書）を提出した者のうち、契約管財局長又は水道局長（以下「契約管財局長等」という。）から入札参加資格を有しないことを確認した旨及びその理由の通知を受けた者で、当該入札参加資格を有しない理由に対して不服がある者は、契約管財局長等に対して当該入札参加資格を有しない理由について説明を求めることができる。

イ 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は、契約管財局長等に対して非落札理由についての説明を求めることができる。

(2) 公募型指名競争入札

入札参加申請書を提出した者のうち、契約管財局長等から指名しなかった旨及びその理由（以下「非指名理由」という。）の通知を受けた者で、当該非指名理由に対して不服がある者は、契約管財局長等に対して非指名理由について説明を求めることができる。

(3) 指名競争入札

当該工事に該当する工事種別で本市入札参加有資格者名簿に登録されている有資格者（当該工事に等級区分がある場合は当該等級及びその直近上位等級に承認されていること）で、当該指名競争入札に指名されなかったことに対して不服がある者は、契約管財局長等に対して非指名理由についての説明を求めることができる。

(4) 随意契約

当該工事に該当する工事種別に対応する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。）で、当該

契約の相手方として選定されなかったことに対して不服がある者は、契約管財局長等に対して当該契約の相手方として選定されなかった理由についての説明を求めることができる。

(苦情処理の協議による解決)

- 第4 第3に係る不服がある者は、直ちに第5に定める手続きによらざるを得ないと認められる場合を除き、まず、契約担当の職員に対し説明を求め、協議による解決が図られるよう努めなければならない。
- 2 契約担当の職員は、前項の規定により説明を求められた場合は、必要に応じて当該契約請求局設計担当者等と協議の上、適切に説明し、協議による解決を図るよう努めなければならない。
- 3 前2項の規定の運用にあたっては、第5に定める手続の行使を不当に制限しないよう留意しなければならない。

(苦情申立ての方法)

- 第5 苦情の申立ては、次に掲げる期間内に、契約管財局長等に対して書面(様式1。以下「苦情申立書」という。)により行わなければならない。
- (1) 第3(1)に掲げる苦情にあつては、契約管財局長等が入札参加資格を有しないことを確認した旨及びその理由の通知を行った日又は総合評価についての落札者決定の公表を行った日の翌日から起算して7日(大阪市の休日を定める条例(平成3年条例42)第1条に規定する休日(以下「休日」という。)を含まない。)以内。
- (2) 第3(2)及び(3)に掲げる苦情にあつては、契約管財局長等が指名業者の公表を行った日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内。
- (3) 第3(4)に掲げる苦情にあつては、契約管財局長等が随意契約の相手方の公表を行った日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内。
- 2 苦情申立書が郵便により提出された場合には、その郵便物の通信日付印により表示された日に提出されたものとみなす。

(苦情申立ての却下)

- 第6 契約管財局長等は、苦情申立ての期間の徒過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、苦情申立書を受け取った日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内にその申立てを却下することができる。
- 2 苦情申立ての却下は、申立者に対して書面(様式2)により通知する。

(苦情申立てへの回答)

- 第7 第6により苦情の申立てを却下する場合を除き、契約管財局長等は苦情を申し立てることができる最終日の翌日から起算して7日(休日を含まない。)以内に書面(様式3。以下「苦情申立回答書」という。)により回答する。ただし、苦情の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、回答期間を延長できる。
- 2 苦情申立回答書には、再苦情の申立てができる旨を教示する。

(苦情申立てについての周知)

- 第8 苦情申立てができる旨の周知を次により行うものとする。ただし、周知は本処理要

領における対象工事に限る。

- (1) 一般競争入札にあつては、入札参加資格を有しないことを確認した旨及びその理由の通知に第 3 (1) アに掲げる苦情申立てができる旨を記載することにより周知する。
- (2) 総合評価落札方式にあつては、第 3 (1) イに掲げる苦情申立てができる旨を調達・契約システム及び大阪市ホームページ上において周知する。
- (3) 公募型指名競争入札にあつては、非指名通知書に第 3 (2) に掲げる苦情申立てができる旨を記載することにより周知する。
- (4) 指名競争入札にあつては、第 3 (3) に掲げる苦情申立てができる旨を調達・契約システム及び大阪市ホームページ上において周知する。
- (5) 随意契約にあつては、第 3 (4) に掲げる苦情申立てができる旨を調達・契約システム及び大阪市ホームページ上において周知する。

(再苦情の申立て)

第 9 第 7 の苦情申立回答書を受理した申立者であつて、当該苦情申立回答書による説明に不服がある者は、契約管財局長等に対して、再苦情の申立てを行うことができる。

(再苦情申立ての方法)

第 10 再苦情の申立ては、契約管財局長等から第 7 の苦情申立回答書を受理した日の翌日から起算して 7 日（休日を含まない。）以内に、契約管財局長等に対して書面（様式 4。以下「再苦情申立書」という。）により行わなければならない。

2 再苦情申立書が郵便により提出された場合における取扱いは、第 5 第 2 項による。

(再苦情申立ての却下)

第 11 契約管財局長等は、再苦情申立期間の徒過その他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認めるときは、再苦情申立書を受け取った日の翌日から起算して 10 日（休日を含まない。）以内にその申立てを却下することができる。

2 再苦情申立ての却下は、申立者に対して書面（様式 2）により通知する。

(大阪市入札等監視委員会への審議依頼)

第 12 第 11 の規定により再苦情の申立てを却下する場合を除き、契約管財局長等は、速やかに大阪市入札等監視委員会（以下「委員会」という。）に審議を依頼する。

(再苦情申立てへの回答)

第 13 契約管財局長等は、委員会の審議結果を踏まえた上で、委員会からの意見書を受理した日の翌日から起算して 10 日（休日を含まない。）以内に、次の事項を書面（様式 5。以下「再苦情申立回答書」という。）により回答する。

- (1) 再苦情の申立てが認められなかったとき

再苦情の申立てが認められなかった旨と委員会において再苦情申立てに根拠が認められないと判断された理由

- (2) 再苦情の申立てが認められたとき

委員会の意見を尊重し、申立てが認められた旨及びこれに伴い契約管財局長等が講じようとする措置の概要

(再苦情処理結果の公表)

第 14 契約管財局長等は、再苦情申立者に回答を行ったときには、当該再苦情及び再苦情申立回答書を閲覧による方法により速やかに公表する。

(入札手続の執行)

第 15 苦情申立て及び再苦情の申立ては、原則として、入札手続の執行を妨げない。

附 則

1 この要領は、平成 17 年 11 月 14 日から施行する。

2 この要領は、この要領の施行の日以降に行われる公募型指名競争入札及び指名競争入札の指名、随意契約の相手方の選定について適用する。

附 則

この要領は、平成 18 年 6 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 19 年 10 月 9 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 26 年 7 月 3 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 26 年 10 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 28 年 11 月 9 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 8 年 7 月 1 日から施行する。

苦 情 申 立 書

令和〇〇年〇〇月〇〇日

契約管財局長等名 様

- 1 苦情申立者の住所氏名
〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇—〇—〇
商号又は名称 〇〇〇〇〇
代表者氏名 〇〇〇〇〇
建設業許可番号 〇〇許可〇〇第〇〇〇〇〇〇号
電話番号 〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇
本市承認番号 〇〇〇〇〇〇
本市承認種目 〇〇 ()

- 2 苦情申立ての対象となる工事名
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇工事

- 3 不服のある事項

- 4 3の主張の根拠となる事項

〇〇第〇〇〇〇〇号
令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇市〇〇町〇—〇—〇

〇〇〇〇〇〇会社

代表者 ○○○○○ 様

契約管財局長等名

却 下 通 知 書

令和〇〇年〇〇月〇〇日付けで（再）苦情申立てがあった件について、下記のとおり却下しましたので通知します。

記

- 1 (再) 苦情申立ての対象とされた工事名
○○○○○○○○○○○○○○工事
- 2 不服のあった事項
- 3 2の主張の根拠とされた事項
- 4 却下理由

〇〇第〇〇〇〇〇号
令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇市〇〇町〇—〇—〇
〇〇〇〇〇会社
代表者 〇〇〇〇〇 様

契約管財局長等名

苦 情 申 立 回 答 書

令和〇〇年〇〇月〇〇日付けで苦情申立てがあった件について、下記のとおり
回答します。

記

- 1 苦情申立ての対象とされた工事名
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇工事
- 2 不服のあった事項
- 3 2の主張の根拠とされた事項
- 4 回答内容

教示（再苦情申立てについて）

この回答書による説明に不服がある方は、回答書を受け取った日の翌日から起算して7日（日曜日、土曜日、祝日及び12月29日から1月3日まで（以下「休日」という。）を含まない）。以内に、再苦情申立書（別紙様式）により、再苦情申立てを行うことができます（再苦情申立書が郵便により提出された場合には、その郵便物の通信日付印により表示された日に提出されたものとみなします）。

再苦情の申立てがあった場合は、大阪市入札等監視委員会に審議を依頼し、再苦情の申立てがあった日から概ね50日以内に大阪市入札等監視委員会から審議結果の報告が出されます。この審議結果を踏まえた上で、委員会から報告を受けた日の翌日から起算して10日（休日を含まない。）以内に、再苦情申立者に対し、書面により回答します。申立てが認められなかったときは申立てに根拠が認められないと判断された理由を示してそのことを、申立てが認められたときは大阪市入札等監視委員会の意見を尊重し、申立てが認められたこと及びこれに伴い契約管財局長等が講じようとする措置の概要を再苦情申立者に対し明らかにします。

また、回答を行ったときには、再苦情申立者の提出した再苦情申立てに関する書面及び再苦情申立者に対して回答を行った書面を閲覧による方法等により、回答を行った日の属する年度とその翌年度において公表します。

再苦情の申立てが申立期間の徒過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、再苦情申立書を受け取った日の翌日から起算して10日（休日を含まない。）以内にその申立てを却下します。

なお、再苦情の申立ては、原則として、入札手続の執行を妨げるものではありません。

【再苦情申立書提出期間】

令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）から令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）までの休日を除く毎日午前〇時から午後〇時まで

【再苦情申立書提出場所】

〒〇〇〇-〇〇〇〇 大阪市〇〇区〇〇〇 〇-〇-〇

大阪市〇〇局〇〇課

電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

再 苦 情 申 立 書

令和〇〇年〇〇月〇〇日

契約管財局長等名 様

1 再苦情申立者の住所氏名

〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇—〇—〇

商号又は名称 〇〇〇〇〇

代表者氏名 〇〇〇〇〇

建設業許可番号 〇〇許可〇〇第〇〇〇〇〇〇号

電話番号 〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇

本市承認番号 〇〇〇〇〇〇

本市承認種目 〇〇 ()

2 再苦情申立ての対象となる工事名

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇工事

3 不服のある事項

4 3の主張の根拠となる事項

〇〇第〇〇〇〇〇号
令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇市〇〇町〇—〇—〇
〇〇〇〇〇会社
代表者 〇〇〇〇〇 様

契約管財局長等名

再 苦 情 申 立 回 答 書

令和〇〇年〇〇月〇〇日付けで再苦情申立てがあった件の審議結果について、
下記のとおり通知します。

記

- 1 再苦情申立ての対象とされた工事名
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇工事
- 2 不服のあった事項
- 3 2の主張の根拠とされた事項
- 4 審議結果

＊ 申立てが認められなかったときは、申立てに根拠が認められないと判断された理由を、申立てが認められたときは、申立てが認められたこと及びこれに伴い契約管財局長等が講じようとする措置の概要を記載する。