

仕 様 書

1 件名

資産運用リモートセンターにおける労働者の派遣

2 派遣先事業所の名称及び所在地並びに就業場所（組織単位）

(1) 名称

株式会社ゆうちょ銀行 本社

(2) 所在地

〒100-8792 東京都千代田区大手町二丁目3番1号

(3) 就業場所

就業場所のエリア選定において以下「3 就業場所」に記載の条件を満たしている。

(4) 組織単位

投資信託事業部（職名：投資信託事業部長）

3 就業場所

就業場所のエリア選定において以下記載の条件を満たしている。

(1) 横浜駅半径 2Km 以内

(2) ゆうちょ銀行が別に契約する委託先の手配する建屋内での業務を想定

4 派遣期間

(1) オペレーター

2024年8月23日（金）から2025年9月30日（火）まで

(2) 運行管理補助者

2024年6月3日（月）から2025年9月30日（火）まで

5 派遣人員等

(1) 人数

ア オペレーター15名

イ 運行管理補助者3名（スーパーバイザー）

(2) 派遣労働者を無期雇用派遣労働者又は60歳以上の者に限定するか否かの別 （該当するものに■表示）

無期雇用派遣労働者に限定

60歳以上の者に限定

限定しない

(3) 派遣労働者を協定対象労働者に限定するか否かの別

協定対象労働者に限定する

協定対象労働者に限定しない

6 本件業務の内容

ゆうちょ銀行本社営業部門投資信託事業部(以下「主管担当」という。)の指示により、投資信託商品に関する下記の事務を行う。

なお、業務に伴う責任の程度について、派遣労働者が役職に就かないため「役職なし」とする。

(1) 上記5(1)ア

ア 電話又はオンライン面談ツールを用いたお客さまへの商品説明、申込手続きの対応

イ 投資信託商品の既契約者に対するアフターフォロー

ウ 相談・照会等件数の取りまとめ

エ 顧客対応に伴うシステム処理

オ 郵便局等への事実確認等(当該郵便局等に連絡し、状況把握を実施)

カ 上記アからオまでに附帯する業務

(2) 上記5(1)イ

ア 上記(1)に記載のオペレーターが行う対応事務

イ オペレーターに対する研修指導、業務管理及び支援の実施

ウ オペレーターの運営状況の報告

エ 品質改善提案

7 業務を遂行するために必要とされる知識、能力又は経験水準

(1) 受託者

ア 投資信託に関する電話又はオンライン面談ツールを用いたお客さまへの商品説明、申込手続きの対応業務の運営実績を有している。

イ CXを向上させるための研修を実施している。

(2) 上記5(1)ア

ア 証券外務員資格(二種外務員)を有している又は今後取得する予定である。

イ 適切な言葉によりお客さまから正確に内容を取得し、対応することができるスキルを有している。

ウ Microsoft社製のOS「Windows」の操作経験並びにMicrosoft社製のOutlook、Word、Excel(関数を利用したデータ作成等)等の操作知識、技能について業務遂行に必要な能力を有している。

(3) 上記5(1)イ

ア 証券外務員資格(二種外務員)を有している又は今後取得する予定である。

イ 適切な言葉によりお客さまから正確に内容を取得し、対応することができるスキルを有していること。

ウ Microsoft社製のOS「Windows」の操作経験並びにMicrosoft社製のOutlook、Word、Excel(関数を利用したデータ作成等)等の操作知識、技能及び1年以上の操作経験を有している。

エ 一般的なコールセンター、リモートセンターにおけるオペレーター業務経験を3年以上有している。

オ 一般的なコールセンター、リモートセンターにおけるオペレーター業務研修をオペレーターに実施することができる。

カ 投資信託等の金融商品の取り扱いに関する業務の管理経験を有するもの。

8 就業日、就業時間、休憩時間、就業時間外労働、就業日外労働等

(1) 就業日

月曜日から金曜日までの営業日（この仕様書において「営業日」は、祝日、振替休日その他の国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12/31～1/3）以外の日とする。

(2) 就業時間

8時20分から17時20分まで、8時50分から17時50分まで又は9時20分から18時20分までのいずれかを主管担当が指定し、派遣元と協議の上で他の時間帯に変更することができるものとする。

就業時間開始後に引き続き10分及び終了前に引き続き5分は、業務開始・終了のための個人の準備を行う時間（準備時間）とし、就労を要しないものとする。（ただし、当該時間は就業時間として派遣料金支払の対象となるものであることから、当該時間内に就業が行われたとしても準備時間の変更や追加の料金の支払は行わないものとする。）

(3) 休憩時間

下記アからカまでのいずれかとし、就業時間と合わせて指定する。ただし、業務上必要がある場合は、変更することができるようにする。

ア 11時00分から12時00分まで

イ 11時30分から12時30分まで

ウ 12時00分から13時00分まで

エ 12時30分から13時30分まで

オ 12時45分から13時45分まで

カ 13時00分から14時00分まで

(4) 就業時間外労働

就業時間外に派遣が及ぶ場合は、1日4時間、月40時間の範囲内で、1分を単位として命じることができるようにする。ただし、1日4時間を超える時間外の労働を行う必要がある場合は、事前に派遣元責任者、派遣先責任者双方で協議した上で、派遣労働者に時間外勤務を命じることができるものとする。

なお、同一派遣労働者が1日8時間を超えて就業した場合又は同一派遣労働者が週40時間を超えて就業した場合の1時間当たりの単金は、就業時間内作業1時間当たりの単金×1.25の範囲内とする。また、月45時間を超えて就業した場合の1時間当たりの単金は、就業時間内作業1時間当たりの単金×1.30の範囲内、月60時間を超えた法定時間外労働分の単金は、就業時間内作業1時間当たりの単金×1.50の範囲内とし、並びに、1年360時間を超えて就業した場合の1時間当たりの単金は、就業時間内作業1時間当たりの単金×1.30の範囲内とする。

(5) 就業日外労働

1か月3日の範囲内で就業日外労働を命じることができるようにする。なお、就業日外労働の単金は、就業した日が法定休日か法定外休日かを問わず、就業時間内作業1時間当たりの単金×1.35の範囲内とする。

(6) 就業時間中に作業従事できなかった場合の措置

就業時間中に、病気その他の事由により予定した派遣労働者が作業に従事できなかった場合は、その時間を未就業時間として整理し、派遣労働者が従事する時間について1か月分（当該月の初日から末日まで）を合算し、その合計時間から未就業時間相当分を減じるものとする。

(7) 派遣労働者の責任によらず作業従事できなかった場合の措置

派遣労働者が、交通機関の遅延により始業時刻に間に合わなかった場合において当該遅延の遅延証明を派遣先責任者に提出し認められた場合や自然災害等により派遣先責任者の指示において作業従事しない時間があった場合は、当該時間は、作業従事したものとみなすことができるようにする。

(8) 端数処理

就業時間内労働の月間累計（未就業時間差引き後）及び就業時間外の月間累計について、端数処理は行わないものとする。

9 1名当たりの派遣労働時間（予定）

(1) 上記5(1)アの場合

ア 就業時間内の総派遣労働時間

2, 168時間（予定）

イ 就業時間外（（8時間／日）超え）及び就業日外（法定外休日）の1人当たり派遣労働時間

42時間（予定）

ウ 派遣労働時間の内訳（年末年始（12/31～1/3は除く）

派遣労働時間の内訳は、次表のとおり（予定）とし、派遣労働時間に変更がある場合は、派遣当該月の1か月前までに通知する。

年 月	就業日数	就業時間 (日)	就業時間 (月)	就業時間外 (月)
	日	時間	時間	時間
2024年 8月	6	8	48	3
" 9月	19	8	152	3
" 10月	22	8	176	3
" 11月	20	8	160	3
" 12月	21	8	168	3
2025年 1月	19	8	152	3
" 2月	18	8	144	3
" 3月	21	8	168	3
" 4月	21	8	168	3
" 5月	20	8	160	3
" 6月	21	8	168	3
" 7月	22	8	176	3
" 8月	20	8	160	3
" 9月	21	8	168	3
合 計	271	—	2, 168	42

(2) 上記5(1)イ

ア 就業時間内の総派遣労働時間

2,608時間(予定)

イ 就業時間外((8時間/日)超え)及び就業日外(法定外休日)の1人当たり派遣労働時間

240時間(予定)

ウ 派遣労働時間の内訳(年末年始(12/31~1/3は除く))

派遣労働時間の内訳は、次表のとおり(予定)とし、派遣労働時間に変更がある場合は、派遣当該月の1か月前までに通知する。

年 月	就業日数	就業時間 (日)	就業時間 (月)	就業時間外 (月)
	日	時間	時間	時間
2024年6月	20	8	160	15
" 7月	20	8	160	15
" 8月	21	8	168	15
" 9月	19	8	152	15
" 10月	22	8	176	15
" 11月	20	8	160	15
" 12月	21	8	168	15
2025年 1月	19	8	152	15
" 2月	18	8	144	15
" 3月	21	8	168	15
" 4月	21	8	168	15
" 5月	20	8	160	15
" 6月	21	8	168	15
" 7月	22	8	176	15
" 8月	20	8	160	15
" 9月	21	8	168	15
合 計	326	—	2608	240

10 指揮命令者及び指揮命令者の役割

(1) 指揮命令者

投資信託事業部 担当部長 溝口 翼

(指揮命令者の連絡先は、上記2(3)と同じとする。)

なお、上記指揮命令者が異動等により変更となった場合は、当該者の上司から後任の指揮命令者を書面で別途通知する。

(2) 指揮命令者の役割

就業場所において、派遣労働者に業務内容に関する具体的な指示を行う。

11 派遣先責任者及び事務範囲並びに派遣元責任者

(1) 派遣先責任者

投資信託事業部 担当部長 溝口 翼

(TEL:03—3477—2029)

なお、上記派遣先責任者が異動等により変更となった場合は、当該者の上司から後任の派遣先責任者を書面で別途通知する。

(2) 派遣先責任者の事務範囲

ア 指揮命令者に対する労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律の規定及び派遣契約内容の周知

イ 派遣労働者の安全及び衛生に関する派遣元事業主との連絡調整

ウ 派遣先管理台帳の作成及び保存に関すること

エ 派遣労働者からの苦情申立てがあった場合の処理

オ その他必要と認められるもの

(3) 派遣元責任者

〇〇担当（役職） （氏名）▲▲ ▲▲ （TEL:〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇）

なお、上記派遣元責任者が異動等により変更となった場合の取扱いは、本項(1)なお書きと同様とする。

12 派遣労働者への便宜供与及び福利厚生に関する措置

(1) 派遣事務の遂行に必要な建物の一部（トイレ等）、機器類、備品（指定するロッカー等）、消耗品類、式紙、光熱及び水道等は、無償で使用できるものとする。

なお、これらの使用に当たっては、善良な管理者の注意を払うようにする。

(2) 主管担当が提供するもの以外の備品等は、派遣元において負担する。

なお、派遣元で用意した備品等を派遣先に持ち込む場合は、事前に主管担当の承諾を得る。

13 安全及び衛生

パソコン、ワードプロセッサその他これらに類するもの（いわゆる VDT (Visual or Video Display Terminals)）を連続して操作する時間は、1時間までとする。また、1時間連続して操作した場合は、少なくとも10分間のVDT作業休止時間を与える。

14 派遣労働者からの苦情処理

(1) 派遣元又は派遣先で苦情の申出を受ける者

派遣元で苦情の申出を受ける者及び派遣先で苦情の申出を受ける者は、次のとおりとする。

ア 派遣元で苦情の申出を受ける者

〇〇担当（役職） （氏名）△△ △△ (TEL:〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇)

イ 派遣先で苦情の申出を受ける者

主管担当（役職）担当部長 （氏名）溝口 翼 (TEL: 03—3477—2029)

なお、上記苦情の申出を受ける者が異動等により変更となった場合は、当該者の上司から後任の苦情の申出を受ける者を書面で別途通知する。

(2) 苦情処理の方法、連携体制等

派遣元又は派遣先において派遣労働者から苦情の申出を受けたときには、派遣先及び派遣元責任者が中心となって誠意をもって遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処

理を図り、その結果について必ず派遣労働者に通知するようにする。この場合において、派遣元及び派遣先は、苦情（その解決が容易であり、自己のみで即時に処理したものを除く。）の内容を遅滞なく相手方に通知するとともに、密接に連絡調整を行いつつ、その解決を図るようにする。

15 派遣先の規律・秩序維持

派遣元は、派遣労働者が指揮命令に忠実に従い、職場の規律、秩序及び施設管理上の諸原則、作業心得、秘密保持義務等を遵守し、就業の諸規則に違反しないように、教育指導等適切な措置を講じる。これに反した場合は、派遣元は、連帯してその責めを負わなければならない。

16 情報セキュリティ教育の実施

派遣先責任者は、派遣労働者に対し、派遣業務を遂行するに当たり派遣労働者が遵守すべきルールについての情報セキュリティ教育を実施する。

17 派遣労働者の継続性の確保

- (1) 派遣元は、むやみに派遣労働者を交代させてはならない。
- (2) 派遣労働者の病気、事故、長期にわたる年次有給休暇の取得その他の理由により欠員が生じる場合は、派遣元は、責任を持って代替要員を確保する。
なお、代替要員については、従前の派遣労働者と同等の要件を満たすようにする。
おつて、欠員によって支障はないと派遣先が判断し、代替要員は不要とした場合は、この限りでない。

18 派遣労働者の交代

- (1) 派遣先責任者は、以下のいずれかの事情が発生した場合は、その理由を示して、派遣労働者の交代等を求めることができるようにし、その場合、派遣元は、早急に主管担当と協議の上、当該派遣労働者の勤務状況の是正又は代替要員の確保等の対応をしなければならない。
 - ア 業務処理に必要な要件を著しく欠いているとき
 - イ 指揮命令に従わないとき
 - ウ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しないとき
 - エ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められるとき
 - オ その他主管担当が派遣労働者の交代を求めるに値する事由があるとき
- (2) 派遣元の都合により派遣労働者を交代する場合は、派遣元は、原則として交代する日の前日から起算して30日前の日までに主管担当に通知するとともに、確実な事務引継ぎを行い、以降の業務に支障が生じないよう措置を講じる。
なお、この場合の経費負担は、派遣元が負うものとする。

19 派遣労働者の社会保険加入

派遣元は、社会保険加入義務が発生した派遣労働者については、遅滞なく社会保険に加入させる。

なお、契約締結後速やかに（契約締結時に社会保険加入義務が発生していない場合は、発生後速やかに）、加入していることが分かる資料を主管担当に提出する。

20 派遣元事業主に対する通知

派遣先責任者は、派遣元責任者に対し、以下の派遣労働者ごとの項目について1か月ごとに1回以上、一定の期日を定めて書面で通知する。また、派遣元から請求があった場合も、遅滞なく書面で通知する。

- (1) 派遣労働者の氏名
- (2) 派遣就業をした日
- (3) 派遣就業をした日ごとの始業し、及び終業した時刻並びに休憩した時間
- (4) 派遣労働者が労働者派遣に係る労働に従事した事業所の名称及び所在地その他派遣就業をした場所並びに組織単位
- (5) 従事した業務の種類

21 個人情報保護

- (1) 派遣元は、個人情報保護に関する内部規程を定めている。
- (2) 派遣元は、個人情報の取扱状況に関する点検及び監督について規程を定めている。
- (3) 派遣元は、個人情報の管理責任者を定めている。
- (4) 派遣元は、個人情報の取扱いに関する責任者を定めている。
- (5) 派遣元は、個人情報を扱う各段階での従業員の役割と責任を明確化している。
- (6) 派遣元は、社員（派遣労働者及びアルバイト・パート社員を含む。）に対して個人情報保護に関する教育を実施している。

22 休業

- (1) 派遣先は、感染症対策等による出勤抑制を目的として派遣労働者を休業させようとする場合は、当該休業日の前日までに、その旨を派遣元及び派遣労働者に通知するものとする。当該通知を受けた派遣元は、速やかに派遣労働者に対して休業を希望するか否かを確認し、派遣労働者が希望する場合にのみ、休業を適用するものとする。
- (2) 派遣先は、上記(1)による休業の適用を取りやめる場合、その対象となる日の前日までに、その旨を派遣元及び派遣労働者に通知するものとする。
- (3) 派遣労働者が休業した場合、派遣先は派遣元に対し、派遣労働者の通常勤務における単価に通常の勤務時間を乗じた値の100分の60に相当する金額を、休業を適用した派遣労働者の人数及び日数の分だけ支払うとする。

23 派遣先が派遣労働者を雇用する場合の紛争防止措置

この契約の終了後、この契約に基づき派遣された派遣労働者を雇用する場合には、その雇用意思を、事前に主管担当から派遣元に対して示すものとする。

この場合において、派遣元に対して紹介手数料を支払う。

なお、紹介手数料の額については、協議の上決定するものとする。

24 その他

- (1) 詳細については、主管担当からの指示による。

- (2) 派遣労働者の就業時間の確認には、タイムシート又はデジシートを使用し、詳細については、主管担当と協議の上定める。
- (3) 作業完了届等の履行を確認する書類は、この契約の履行に伴い、履行を完了した日の翌日から起算して3営業日以内に主管担当に提出する。

以上