

香南市ふるさと納税事業等支援委託業務 仕様書

1 業務名

香南市ふるさと納税事業等支援委託業務

2 業務目的

本業務は、業務を受注する者（以下「受注者」という。）が持つアイデアやノウハウを活用し、香南市（以下「発注者」という。）へのふるさと納税寄附の受付やふるさと納税寄附管理システムの管理、返礼品の発注・配送管理、新たな返礼品の提案及び情報発信等を民間事業者に委託することにより、更なる寄附金の増加、ふるさと納税を活用した魅力発信及び地元特産品・地元事業者のPR、新たな地場産品の発掘や販路拡大、観光資源の発掘やPRによる誘客促進等に伴う地域の経済活性化及び事務の効率化を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

- (1) 本業務の対象となる寄附の受付期間は令和9年4月1日から令和12年3月31日までとし、以下のとおりとする。
 - ① 契約締結日から令和9年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、令和9年4月1日から業務を開始できるように引継ぎ等を実施し準備を進めること。なお、準備期間中に発生する費用については、受注者が負担し委託料は発生しないものとする。
 - ② 令和9年4月1日から令和12年3月31日までの受付分の寄附に対する業務のほか、令和9年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送やワンストップ特例申請の発行受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応についても対象とする。

4 前提条件

- (1) 寄附者情報管理システムについて
本業務の遂行にあたっては、「株式会社シフトプラス」のポータルサイト一括管理システム「レジホーム」（以下、「寄附管理システム」という。）とし、発注者が使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、決済に関する情報をAPI自動連携等により集約し一元管理すること。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し受注者の責任において発注者の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

(2) 発注者が使用するポータルサイトについて

委託期間当初のポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下の表のとおりとする。

なお、委託期間中に、利用するポータルサイトの追加・変更する場合があるが、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

業務 ポータルサイト名称	5 業務内容 (1)～(4)、(6)～(8)	5 業務内容 (5)
ふるさとチョイス※	○	○
ふるなび	○	○
ふるさとプレミアム	○	○
さとふる※	○	○
楽天ふるさと納税	○	○
ANA のふるさと納税	○	○
JRE ふるさと納税	○	○
JAL ふるさと納税	○	○
Amazon ふるさと納税	○	○
一休.com ふるさと納税		○
Yahoo!トラベルふるさと納税		○
ジモッペイ		○
三越伊勢丹ふるさと納税		○
まいふる	○	○
ふるコミ	○	○
香南市ふるさと納税特設サイト	○	○

※パートナーサイト含む

さとふるは掲載プランのため、返礼品の登録作業等は発注者にて行うが、掲載内容の充実及び適正な情報発信への助言については都度行うこと。

- (3) 香南市内に本店、支店または営業所を有している者又は令和 9 年 4 月 1 日時点で、香南市内へ本店、支店または営業所の開設を確約すること。
- (4) 受注者は、業務委託期間の開始前に、返礼品提供事業者を対象とした説明会を 1 回以上実施するとともに、理解促進及び円滑な事業運営に資するため、その他効果的な手法による情報提供及び支援を継続的に実施すること。

5 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理・運用業務
- (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の開発・発注及び配送管理業務
- (4) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の販路拡大等に関する業務
- (7) 魅力発信及び地域活性化に関する業務
- (8) その他本業務に付随する業務

6 業務の仕様

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理・運用業務
 - ① 寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理及び書類発送管理等に関する寄附管理システムにより一元管理すること。
 - ② 各ポータルサイトを經由した寄附申込情報を取り込むことができる寄附管理システムを提供すること。寄附管理システムは、各ポータルサイトとの API 自動連携が可能であること。API 自動連携が困難な場合は、代替手段により業務実施に支障が生じないようにすること。受注者は、各ポータルサイトを經由した寄附について、原則、寄附申込受付日の翌日（土・日祝日については受注者の翌営業日まで）までに、寄附管理システムへのデータ取込作業を行うこと。また、内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
 - ③ 各ポータルサイトを經由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）

を受付するために返礼品カタログを制作し寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。申込状況、納付情報及び返礼品の申し込みに関する情報を正確に管理し(1)①と同様に一元管理すること。

- ④ 寄附申込情報、寄附金の納付状況、配送状況など寄附申込に係る進捗状況について、随時発注者でも確認ができるものとし、CSV形式でのデータ出力を可能とすること。
- ⑤ 寄附金及び決済情報、入金状況等の管理を行うこと。各ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済情報等を寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
- ⑥ 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附者にメールを送信すること。

(2) ポータルサイトの管理運営に関する業務

- ① 発注者が契約する各ポータルサイトを經由した寄附申込情報を管理し対応すること。
- ② 各ポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を随時行うこと。返礼品提供事業者から各ポータルサイトへの掲載に必要な情報等の収集及び必要に応じた写真撮影を行い、各ポータルサイトへ掲載すること。また、写真の加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させ、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。
- ③ 各ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規登録及び変更にあたっては、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付し、発注者の承認を受けること。
- ④ 返礼品提供事業者の登録にあたっては、香南市ふるさと応援寄附金返礼品提供事業者募集要綱に基づき、当該事業者を訪問し、登録申請に向けた調整等を実施のうえ、説明する資料を添付し、発注者の承認を受けること。
- ⑤ 寄附金額については、各ポータルサイトの金額に差異が生じないよう適切に管理すること。ただし、特集ページ等に掲載する場合を除く。
- ⑥ 各ポータルサイトの機能、特色を活用したページ作成等を行うこと。またSEO(検索エンジン最適化)対策等を行いタイトル及び紹介文等掲載内容の工夫を行うこと。
- ⑦ 寄附額の拡大への取り組みとして、検索連動型広告等の的確な運用を行うこと。運

用においては専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮したうえで、最小のコストで最大の効果を上げるよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。

- ⑧ ⑦の広告運用に要する費用については、予算の範囲内において発注者の負担とするが、必要に応じて受注者の負担で実施できるものとする。
- ⑨ ふるさと納税型クラウドファンディングによる寄附受付を行う際、受注者がポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の開発、発注及び配送管理業務

- ① 寄附管理システムを活用し、発注者が指定した価格で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い返礼品の発注及び配送、その管理を行うこと。既に登録している返礼品については、現在の価格での発注及び管理を行うこと。
- ② 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品の内容（総務省告示第 179 号第 5 条関係）」を作成すること。
- ③ 新たな返礼品及び既存返礼品の変更等については、受注者において返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間、食料品については消費期限の保証等の必要な協議を行った上で、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付し発注者の承認を受けて掲載すること。
- ④ 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、週 1 回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ⑤ 寄附者からの返礼品の品質や配送遅滞等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品提供事業者と連携して対応すること。なお、重大な案件については速やかに発注者に報告すること。
- ⑥ 寄附者より指定された返礼品については、寄附の入金確認日から 30 日以内に指定された配送先へ配送できるよう、返礼品提供事業者への発注等を行い、配送管理を行うこと。ただし、返礼品の発送時期をあらかじめ示している場合（季節限定品等）及びスピード発送対象返礼品については、この限りではない。
- ⑦ 返礼品の発送に係る送り状（配送伝票）の取扱いについては、返礼品提供事業者の業務負担軽減及び円滑な発送業務の実現を目的として、受注者と返礼品提供事業者が協議のうえ、事業者ごとの実情に応じた運用方法を決定すること。
- ⑧ 返礼品の発送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

- ⑨ 返礼品提供事業者と連携して在庫管理を行い、過剰な発注を受けないよう各ポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。また、在庫切れが生じないように、各ポータルサイトで在庫設定を行い寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- ⑩ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ⑪ 配送対象地域の制限、返礼品送付対象外の寄附者からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑫ 返礼品提供事業者への返礼品代金等、返礼品の調達に係る費用を月次集計のうえ、支払いを代行すること。
- ⑬ 返礼品の配送料に係る費用を月次集計のうえ、支払いを代行すること。なお、配送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
※現在、発注者が利用している返礼品配送業者はヤマト運輸株式会社
- ⑭ ⑫、⑬について支払った費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて発注者に提出すること。

(4) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

- ① 本業務に係る寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ（ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、返礼品の発送予定等）については、受注者の負担にて問い合わせ専用電話（コールセンター）を設置すること。また、各ポータルサイトに問い合わせ先として掲載し、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。なお、対応時間は、原則として、土日祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始等の繁忙期については、発注者と協議のうえ決定する。
- ② 寄附者からの問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。
- ③ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、記録し発注者と情報共有すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合には、返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求め、苦情の解決に向けた調整を行うこと。緊急及び重要な問い合わせの場合には、速やかに発注者に

報告のうえ、協議し対応するものとする。

- ⑤ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。併せてデータ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ⑥ 寄附者から電話等で寄附申込の依頼があった場合は、6(1)③の対応を行うこと。

(5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務

- ① 寄附金の入金確認が完了した場合、14日以内に寄附者に対してお礼状及び寄附受領証明書等を作成・封入し発送すること。また、ワンストップ特例申請書発送希望者には、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を同封すること。送付物の内容については、発注者と協議のうえ決定し公印の印影は発注者が指定するものを使用すること。必要に応じて再発行や再発送を行うこと。
- ② ワンストップ特例のオンライン申請の利用促進に向けた対策を講じること。
- ③ 年末の寄附には、ワンストップ特例申請期限（1月10日）を考慮し、遅滞がないように対応すること。
- ④ 受付した申請書類の審査を行うこと。また、申請内容等に不備があった場合には申請者に連絡し、適切に対応すること。特例申請書（ワンストップを含む）に関する情報は、寄附管理システムへ寄附者情報と一致させる形で反映させること。また申請書類を提出した寄附者に対しては、受付・受理したことを申請者に連絡すること。
- ⑤ 発注者がeLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書を送付するための、電子データを作成し、発注者が指定する期日までに提出すること。

(6) 返礼品提供事業者の販路拡大等に関する業務

- ① 返礼品提供事業者に対し、個別訪問を原則とし、必要に応じて個別面談（オンラインを含む。）を実施すること。個別訪問又は個別面談は月5回以上実施するとともに、事業者向けセミナーを年2回以上開催し、商品開発や自社ECの運営を含む販路拡大等につながる支援を行うこと。

(7) 魅力発信及び地域活性化に関する業務

- ① メールマガジンの配信を通じて返礼品や発注者の魅力を発信し、リピーター増加及び関係人口の拡大を目指すこと。その際に発注者のシティプロモーションに貢

献する内容を必ず含め月2回以上配信すること。

発注者が現在利用している株式会社LTV-Xの「ふるさとLab」と同等以上の機能を備えたシステムを使用することとし、当該システムの利用料は受注者負担とする。

- ② ふるさと納税業務における受領証明書発送及び返礼品配送を活用したPRチラシの同封・同梱による発注者の観光及び移住情報等のPRを行うこと。
- ③ 受注者は、発注者の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組等について発注者へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、上記目的にかかる各種イベント等の出店や宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(8) その他本業務に付随する業務

- ① 業務の履行の経過を毎月、業務報告書として提出すること。
- ② 年間及び履行期間全体についての業務計画書を提出すること。なお、業務計画書はプロポーザルの提案内容を反映させたものとする。
- ③ 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別寄附ランキングなど、寄附に関するデータについて、発注者からの依頼に応じて集計し、提出すること。
- ④ 発注者が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、発注者と協議のうえ、対応すること。
- ⑤ 業務を円滑に実施するため、月1回以上は発注者と定例会議を行うこと。
- ⑥ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更、返礼品提供事業者への調査等の対応、駆け込み需要の取込み等、必要な対応を迅速に行うこと。大きな制度改正等については返礼品提供事業者向け説明会を実施するなど、適切に対応すること。
- ⑦ 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守し、発注者が関係機関に対して提出する書類がある場合、発注者の指示に従い、書類の作成等を行うこと。
- ⑧ 返礼品調達費を含むふるさと納税関連の経費について、法令等で定められた基準および上限額を遵守し、当該上限を超過しないよう適切に管理・抑制し業務全般にわたって経費抑制の意識を持つこと。また、発注者からの指示に応じて、経費率を速やかに算出・提示できる体制を整えておくこと。
- ⑨ 食品返礼品の取り扱いにおいては、産地名の適正な表示を確保するよう、返礼品

提供事業者に対し必要な調査、確認を行うなど適切に対応すること。

7 業務委託料

- (1) 受注者に支払う経費は次のとおりとする。業務委託料については、受注者が「6(8)①業務報告書」を発注者に提出し、発注者による検査に合格したものについて支払うものとする。また、発注者は、受注者から適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- ① 基本委託料
寄附金額に対する指定割合とする。
- ②～⑤に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、発注者が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。
- ② 寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書・返信用封筒等の作成・発送費用
1件当たり決まった額とする。
- ③ ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成費用
1件当たり決まった額とする。
- ④ 返礼品の調達費用
実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。
- ⑤ 返礼品配送費用
実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

8 著作権等の取扱い

- (1) 受注者が本業務により製作した制作物の著作権は、受注者が従前から著作権を有していた著作物を除き、発注者に帰属するものとする。また、発注者は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は発注者に対して著作者人格権を行使しないものとする。
- (2) 受注者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受注者が負うものとする。

9 事務等の引継ぎ

- (1) 本委託業務終了時には、業務を支障なく円滑に運営できるよう、次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。引継ぎに対し要する費用については、両者の協議により負担することとし、発注者は一切負担しない。

10 その他

- (1) 業務内容については、仕様書及び提案内容に基づき、実施すること。
- (2) 共通返礼品に関する事項については、事前に発注者の確認を受けたうえで協議を行うこと。
- (3) 業務の遂行にあたっては、発注者と協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 発注者は受注者に対して業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができるものとする。
- (5) 受注者は契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、発注者の求めに応じて引き渡すこと。
- (6) 受注者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、発注者と協議し、あらかじめ書面により発注者の承認を得た上で、業務の一部を委託することができるものとする。
- (7) 個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (8) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。
- (9) 契約締結後、速やかに本業務に係る管理体制表を提出すること。提出にあたっては各業務について、責任者や担当者を記載すること。
- (10) 受注者は、発注者に対し、本業務において受注者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受注者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、発注者及び発注者が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (11) 返礼品が国の示す地場産品基準を逸脱することがないか定期的に確認を行うこと。
- (12) 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する「募集適性基準」

を遵守するため、返礼品の金額設定やその他経費等に関して発注者と密に連携を図ること。

(13)本業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りではない。

(14) その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受注者で協議の上決定する。

別記

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報、行政機関等匿名加工情報等又は個人番号及び特定個人情報（以下「個人情報等」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 受注者は、個人情報等の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第3 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等を取り扱う責任者（以下「業務責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ発注者に報告しなければならない。業務責任者及び業務従事者を変更する場合も同様とする。

2 業務責任者は、本件特記事項に定める事項を適切に実施するよう、業務従事者を監督しなければならない。

3 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、本件特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所等の特定)

第4 受注者は、個人情報等を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、あらかじめ発注者に届け出なければならない。

3 受注者は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）を取り扱う事務を実施する区域を明確にし、物理的安全管理措置を講ずるものとする。

4 受注者は、業務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(従事者に対する教育)

第5 受注者は、業務従事者に対して、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本件特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他この契約に係

る業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第6 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(再委託の禁止)

第7 受注者は、この契約による業務の全部又は一部を第三者（以下「再委託先」という。）に委託（以下「再委託」という。）する場合（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合又は二以上の段階にわたる委託である場合を含む。以下同じ。）は、あらかじめ次に掲げる項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託の期間
- (3) 再委託の相手方
- (4) 再委託が必要である理由
- (5) 再委託で取り扱う個人情報等
- (6) 再委託の相手方に求める個人情報等保護措置の内容
- (7) 前号の個人情報等保護措置の内容を遵守し、個人情報等を適切に取り扱うという再委託の相手方の誓約
- (8) 再委託の相手方の監督方法
- (9) その他発注者が必要があると認める事項

2 受注者は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託の相手方における次に掲げる事項を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- (1) 再委託先
- (2) 再委託をする業務の内容
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託先の責任体制等（業務従事者への教育方法、作業場所、保管場所及び保管方法を含む。）
- (5) 再委託先の個人情報等の保護に関する事項の内容及び監督方法
- (6) その他発注者が必要があると認める事項

3 受注者は、前項の内容を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

4 受注者は、再委託を行った場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務

を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報等の取扱いに関する責任を負うものとする。

- 5 受注者は、再委託を行った場合は、その履行状況を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。

（派遣労働者の利用時の措置）

- 第 8 受注者は、この契約による業務を派遣労働者（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（昭和 60 年法律第 88 号）第 2 条第 2 号に規定する派遣労働者をいう。以下同じ。）に行わせる場合は、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報等の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

- 2 受注者は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して派遣労働者による個人情報等の処理に関する責任を負うものとする。

（収集及び保管の制限）

- 第 9 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報及び行政機関等匿名加工情報等を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

- 2 受注者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）第 19 条各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報等を収集し、又は保管してはならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

- 第 10 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報及び行政機関等匿名加工情報等を、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

- 2 受注者は、この契約による業務を行うために収集した特定個人情報等について、番号法第 19 条各号に掲げられたものについて発注者が第三者への提供を指示した場合を除き、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（提供の求めの制限）

- 第 11 受注者は、個人番号利用事務又は個人番号関係事務（以下「個人番号利用事務等」という。）を処理するために必要な場合その他番号法で定める場合を除き、個人番号の提供を求めてはならない。

（複写、複製及び作成の禁止）

- 第 12 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため発注者から提供を受けた個人情報等が記録された資料等を複写し、又は複製してはなら

ない。

- 2 受注者は、個人番号利用事務等処理するために必要な場合その他番号法で定める場合を除き、特定個人情報ファイルを作成してはならない。

(個人情報等の適正管理)

第13 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等について、漏えい、滅失及び毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報等の適正な管理のため、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報及び行政機関等匿名加工情報等の秘匿性等その内容及び必要に応じて台帳等を整備し、責任者、保管場所その他の項目を当該台帳に記録すること。
- (2) 特定個人情報等を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の項目を当該台帳に記録すること。
- (3) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等で個人情報等を保管すること。
- (4) 発注者の承諾があるときを除き、特定した場所から個人情報等を持ち出さないこと。
- (5) 個人情報等を電子データで持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を行うこと。
- (6) 個人情報等を電子データで保管する場合は、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報等の正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 作業場所に、私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報等を扱う作業を行わせないこと。
- (8) 個人情報等を利用する作業を行うパソコンに、個人情報等の漏えい等につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (9) インターネット上で提供されているデータ共有サービス等への個人情報等の登録を行わないこと。ただし、この契約による業務の実施において、発注者が必要があると認める場合は、この限りでない。なお、この場合においても、情報閲覧者のアクセス制限や暗号化処理を行うなど、漏えい等の防止に必要な措置を講じること。
- (10) 前各号に掲げる場合のほか、個人情報等の漏えい等の防止その他個人情報等の適正な管理のため必要な措置を講じること。

(外的環境の把握)

第 14 受注者は、外国（民間事業者が提供するクラウドサービスを利用する場合においてはクラウドサービス提供事業者が所在する外国及び個人データが保存されるサーバが所在する外国が該当する。）において取り扱われる場合は、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、個人情報等の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（資料等の返還等）

第 15 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報等について、この契約の終了後又は契約を解除された後において、発注者の指示に基づいて返還し、廃棄し、又は消去しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報等を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報等が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

（報告義務）

第 16 発注者は、この契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報等の管理状況について、必要があると認めるときは、受注者に報告を求めることができる。

（検査及び調査）

第 17 発注者は、この契約による業務の処理に伴う個人情報及び行政機関等匿名加工情報等の取扱いについて、秘匿性等その内容やその量等に応じて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認する必要があると認めるときは、受注者又は再委託先に対して、少なくとも年 1 回以上、原則として実地検査により行うものとする。

2 発注者は、前項の目的を達成するため、受注者に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

3 発注者は、この契約による業務の処理に伴う特定個人情報等の取扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認する必要があると認めるときは、受注者に対して調査を行うことができる。

4 発注者は、前項の目的を達成するため、作業場所を立入調査することができるものとし、受注者に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

（事故報告）

第 18 受注者は、この契約による業務の処理に関して個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故に係る個人情報等の内容、件数、発生場所、発生状況等を

書面により速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

3 発注者は、この契約による業務の処理に関して個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 19 発注者は、受注者が特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 20 受注者は、特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者又は第三者が被害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。