

(仮称)札幌市省エネ家電等転換キャンペーン運営業務 仕様書

I 一般事項

1 適用範囲

- (1) この仕様書は、「(仮称)札幌市省エネ家電等転換キャンペーン運営業務(以下「本業務」という)に適用する。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、契約書によるものとする。
- (3) 契約書に記載された事項は、この仕様書に優先するものとする。

2 用語の定義

この仕様書において「指示」、「協議」及び「承諾」とは次の定義による。

- (1) 「指示」とは、委託者が受託者に対して指導助言することをいう。
- (2) 「協議」とは、委託者と受託者の間に業務に関して疑義等が生じた場合に、委託者と受託者が話し合い、疑義等を解決することをいう。
- (3) 「承諾」とは、受託者が委託者の承諾を得ることをいう。

3 受託者の業務

受託者は、契約の履行に当たって、次の事項に留意の上、本業務を行なわなければならない。

- (1) 関係法規、規則等諸法令を遵守すること。
- (2) 本業務の処理に関し、得た秘密について他に漏らさないこと。
- (3) 定められた期間内に業務を完了するよう、進捗の管理に努めること。
- (4) 業務の実施に当たり、契約書及び委託者の指示等に従い、本業務の意図、目的を十分理解した上で、最高の成果を得るように努力すること。

4 疑義の解釈

この仕様書に定める事項について、疑義を生じた場合の当該業務の細目については、委託者と協議を行い、その指示を受けなければならない。

5 業務処理責任者

- (1) 受託者は、本業務の処理について業務処理責任者を定め、委託者に通知するものとする。業務処理責任者を変更した場合も同様とする。
- (2) 業務処理責任者は、契約書、仕様書等に基づき、本業務に関する一切の事項を処理するものとする。
- (3) 業務処理責任者は、本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と経験を有する者でなければならない。

6 提出書類

- (1) 受託者は、契約後、所定の様式により関係書類を委託者に遅延なく提出しなければならない。
- (2) 承諾及び協議は、原則として書面により行なうものとする。

7 打合せ

打合せはその結果を記録し、相互に確認するものとする。

8 業務の完了

受託者は、本業務を完了したときは、すみやかに当該委託業務の完了届及びその成果品を委託者に提出しなければならない。

9 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、別記1「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。
- (2) 別記2「個人情報取扱安全管理基準」を遵守し、また、個人情報保護のため別紙「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」を提出し、その内容について、原則、業務履行開始前までに担当課の評価を受けること。

10 その他

- (1) 本業務に係る著作権、印刷物及び提出された原稿・データに関する権利は札幌市に帰属する。
- (2) 本業務の履行においては、委託者である札幌市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。
- (3) 本業務の履行において、物品の使用及び印刷を行う際は、札幌市グリーン購入ガイドラインの基準に適合したものを調達・使用すること。
- (4) 原稿の作成に当たっては、「広報に関する色のガイドライン」に基づき、配色やデザイン等に配慮し作成すること。
- (5) この業務に関して生じる問題点は、委託者と受託者双方が協議し、処理すること。

II 業務内容

1 業務名

(仮称)札幌市省エネ家電等転換キャンペーン運営業務

2 業務の目的

本市では、地球温暖化を防止するために、2050年の温室効果ガス排出量の実質ゼロを目標に、化石燃料に依存しない脱炭素社会の実現に向けた取組を進めている。積雪寒冷地である本市において、住宅における冬季の暖房のエネルギー消費量は全国平均の約3倍であり、特に対策が求められている。

本業務においては、昨今の物価高騰における対策を進めるとともに、省エネ家電等への購入に対して支援を行うことによりCO₂排出量の削減を目指す。加えて、灯油の暖房、給湯機器からよりCO₂排出量の少ない電気やガスを使用する省エネ機器への転換(以下「熱源転換」という。)が進むように、支援事業と併せて、脱炭素型のライフスタイル普及を促す啓発を行うことを目的とする。

3 業務内容

以下の仕様にに基づき本事業に係る業務を行うこととし、詳細については企画提案内容を基に委託者と受託者が協議し、調整の上、決定する。

(1) キャンペーンの概要

ア 概要

期間中に対象店舗等において対象家電等を購入した札幌市民に対してキャッシュレス決済サービスのポイントや商品券等(以下「ポイント等」という。)を交付する。また、ポイント等の交付をインセンティブとし、積雪寒冷地の課題を踏まえた熱源転換等の環境保全に資する行動変容を促進するため、市民と接点を持つことができる家電量販店等と連携した普及啓発を実施する。

イ 対象者

札幌市民(個人、事業者は除く)

ウ 対象店舗

対象店舗として登録した札幌市内の実店舗(インターネット購入除く。)

エ 対象家電等

省エネ家電等転換キャンペーン開始日以降に購入した寒冷地エアコン、冷蔵庫、エコジョーズのうち、最新の省エネ基準達成率100%以上を満たすもの。ただし、申請は1人につき1回までで対象家電1種類のみ。

税込み本体価格(ポイント払いは現金払いとしてみなす。実際に店頭で支払った金額で、工事費、設置費、付属備品などは除く。)が、寒冷地エアコンと冷蔵庫は1台当たり50,000円以上のもの、エコジョーズは1台当たり100,000円以上のものに限る。

オ ポイント等交付合計額
3億6,700万円分(予定)

(2) 事業実施期間

対象店舗の募集期間、キャンペーンの事前周知期間、対象製品の購入がポイント等交付の対象となる期間(購入対象期間)及びポイント等交付申請受付期間は、以下を基本とし、委託契約締結後、委託者との協議により決定するものとする。

なお、ポイント等交付申請受付期間については、ポイント等の交付状況等により、委託者と受託者の協議により期間を変更する場合がある。

ア 対象店舗の募集期間

令和5年9月上旬からキャンペーン終了まで

イ キャンペーンの前周知期間

対象店舗の募集期間開始からキャンペーン開始の前日まで

ウ 購入対象期間

令和5年10月上～中旬から令和6年2月上旬まで

エ ポイント等交付申請受付期間

令和5年10月上～中旬から令和6年2月中旬まで

(3) 事務局の設置

受託者において事務局を設置し、本事業の実施に必要な人員、設備等を配備の上、業務の運営や委託者との連絡調整を行う。

- ・事務局は、受託者が確保する場所において設置すること
- ・事務局に、業務全体を統括するための統括責任者を置くこと
- ・統括責任者は、業務執行に必要な要員を確実に手配・確保すること

(4) 専用ホームページの開設及び維持管理

次の内容・機能を有する専用ホームページを開設し、委託契約が終了するまでの間、適切に維持・管理すること。なお、ホームページの階層・構成や掲載内容については、受託者が案を作成し、委託者と協議の上、決定する。

ア 専用ホームページの内容(想定)

- ・事業内容の告知
- ・熱源転換、省エネ家電導入のメリットを伝える内容
- ・キャンペーンへの参加を希望する店舗からの登録申請受付
- ・対象店舗リストの閲覧・検索(申請を踏まえ、定期的に情報を更新)
- ・対象製品リストの作成(情報更新は不要、以降の新製品は個別に調べてもらう)
- ・対象製品購入者からのポイント交付申請受付フォーム
- ・分かりやすく申請方法を伝える内容
- ・ポイント等の申請状況(予算の残額)
- ・質問事項の受付(問い合わせフォーム)、FAQ(よくある質問事項)の掲載
- ・委託者が指定する情報へのリンク
- ・同様の製品を対象とした他の補助制度を併用できないことの注意点

イ 専用ホームページの要件

- ・札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針に準拠していること。
- ・利用者が閲覧しやすいものとする。特に、スマートフォン等の小型の端末で閲覧した場合に適切な表示サイズ、レイアウト等に変更される等、スマートフォンユーザにも配慮したものとする。
- ・Windows、MacOS、iOS、Android の OS に対応する主要なブラウザ (Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari 等) で閲覧可能であること。
- ・個人情報を取り扱うことから、システムのセキュリティ対策については、最新の情報を基に万全の対策を実施すること。

ウ 委託者の管理用ページの設置

- ・随時のポイント交付状況が確認できる管理用ページを用意し、日別、店舗別、品目別、ポイント種類別等の区分ごとに最新のポイント交付件数・額が確認できるようにすること。
- ・管理用画面は、委託者の担当者以外の者が閲覧できないようにすること。

(5) コールセンターの設置

キャンペーンに関する各種問い合わせに電話及びメール対応するコールセンターを設置すること。コールセンターについての基本的事項は以下のとおりとすること。

ア コールセンターの開設期間

(ア) 店舗向けコールセンター

- ・対象店舗の事前募集期間中(9月上旬から3週間程度)は、平日午前10時から午後6時まで
- ・ポイント等交付申請受付期間開始(10月上～中旬)から令和6年1月3日(水)までは、毎日(土・日・祝日・年末年始を含む)午前10時から午後6時まで
- ・令和6年1月4日(木)からキャンペーン終了までは、平日午前10時から午後6時まで

(イ) 利用者向けコールセンター

- ・キャンペーンの事前周知期間開始から令和6年1月3日(水)までは、毎日(土・日・祝日・年末年始を含む)午前10時から午後6時まで
- ・令和6年1月4日(木)からキャンペーン終了までは、平日午前10時から午後6時まで

イ 共通事項

- ・コールセンターの運営に必要な電話設備、メールアドレス、問い合わせフォーム等の一切については受託者が用意すること。
- ・頻出すると思われる問い合わせ事項についてはFAQとしてまとめ、事前に委託者の承認を得た上で専用ホームページ上に掲載すること。
- ・FAQの内容は随時更新すること。

(6) 熱源転換を中心としたキャンペーンに係る広報

キャンペーンの広報は、上記(4)の専用ホームページへのコンテンツ掲載のほか、

ポスターやチラシ等の広報物の作成・配布、各種メディアを活用した事業周知等により、市民及び店舗等へ効果的な広報を行い、事業の認知度向上と併せた「熱源転換」の推進のため、具体的には以下の業務を実施すること。

なお、広報に当たっては、単に当該キャンペーンによるポイント等の付与の周知のみならず、機器買替による市民への具体的な効果や影響など、「熱源転換」に関する内容を必ず盛り込むこととし、ナッジ（行動経済学）等の知見を活用し、効果的な情報発信となるよう努めること。また、ポイント等の交付は早期に終了することもありうることから、ポイント等の交付の有無によらず、当該委託期間を通して訴求できる内容とするよう留意することし、当該項目に要する費用は10,000千円(税込)以上とすること。

ア 企業等との連携による市民向け情報発信

市民と接点を持つことができる家電量販店や、市民が直接、機器の性能を体感できるショールームや住宅展示場等において、キャンペーンに係る訴求を行うこと。

具体的には、連携先の選定・調整のほか、「熱源転換」を訴求するロゴ及びタッチフリーズの作成、リーフレットやポスター、POP、動画等の普及用コンテンツ等を必要数作成すること。

なお、連携先については、下記(7)のキャンペーン対象店舗と同一であることが望ましいが、その他、当該訴求を行うに当たり、効果的と認められる店舗等と連携できるよう調整すること。

イ WEBを活用した市民等に向けた情報発信

市公式ホームページ(以下「市HP」という。)の環境保全のページ(<https://www.city.sapporo.jp/kankyoo/index.html>)や、札幌商工会議所が立ち上げた「札幌ゼロカーボン推進ネットワーク」(以下「ネットワーク」という。)のプラットフォームとしてのホームページ(<https://www.sapporo-cci.or.jp/zerocarbon/>)などを活用し、上記アと同様、当該キャンペーンによるポイント等の付与のみならず、「熱源転換」に関連した内容を中心とした、持続可能なライフスタイルへの転換を促すための効果的な情報発信を実施すること。

具体的には、気候変動に関する札幌市の現状や、積雪寒冷地ならではのゼロカーボンシティ実現に向けた課題及びその解決策のほか、市民等が活用できる支援制度、気候変動対策等の環境保全に係る国等の最新情報、市民生活に関連する企業等の脱炭素に向けた活動や商品・サービス等について紹介するコラム等を10種以上作成し、上記(4)の専用ホームページへ掲載すること。

上記(4)の専用ホームページ以外は、委託者等においてアップロードするため、必要に応じ、原稿のテキストデータのほか、写真や挿絵等の画像データ等を委託者へ適宜納品すること。画像データにあっては、サイズは横700px×縦800pxまで、容量は5MB未満のPNGファイルとし、併せて、aiファイルも納品すること。

ウ SNSを活用した市民等に向けた情報発信

Facebook、Instagram、twitter、LINE等のSNSを活用し、上記アの内容と関連した市民向け情報発信を実施すること。発信に際しては、一方向の発信のみならずアンケート機能などにより、情報の受信者からの反応を得られる形となるよう工夫すること。

また、投稿・広告等には、その内容に関連する上記イで作成したコラム等のWEBページのリンクを必ず用意することとし、コラム等へのアクセス（リーチ）数・率及びそのコラム等からさらに遷移したコンバージョン数・率の集計・分析や、アンケート機能の活用等により、情報発信による効果を数値で示し分析すること。

なお、発信に活用するSNSのアカウントについては、必要に応じ委託者または受託者において新たに取得することとする。

エ その他媒体を用いた発信

上記ア～ウの他、市民等に訴求力のある雑誌、テレビ、ラジオその他広報媒体を活用して発信を行うこと。広報媒体は複数選定することとし、委託者にその媒体の効果や費用等を提示し、委託者と協議することとする。なお、掲載に当たり必要な費用については、当該委託費の内で見込むこと。

(7) キャンペーン対象店舗の募集及び登録

- ・店舗からの申請により、キャンペーン対象店舗を登録する。
- ・登録申請は、専用ホームページからのオンライン申請を基本とするが、店舗からの個別協議により、やむを得ないと認められる場合には、紙による登録申請も受け付けること。
- ・対象店舗の登録を受けるには、次のアの(ア)から(カ)の要件を満たす必要がある。

ア 基本要件

- (ア) 札幌市内に所在する実店舗(営業所等を含む。)であること。インターネット店舗等は対象外とする。
- (イ) 対象製品に省エネラベルを表示し、顧客に省エネ性能等について適切に案内をすること。
- (ロ) 対象家電のメーカーが推奨する設置方法など、設置に関する注意点を適切に案内すること。
- (エ) キャンペーンの実施に必要な手続等を行うこと。
- (オ) キャンペーンに関して不正が疑われる状況等を覚知した場合には、速やかに委託者に報告すること。
- (カ) キャンペーンの実施に関連する法令、条例等(家電リサイクル法等)を順守すること。

イ 対象店舗の登録・公表対象店舗の登録・公表

- ・専用ホームページから店舗の申請を受け付け、要件を満たす店舗を対象店舗として登録し、対象店舗のリストを専用ホームページへの掲載等により周知すること。
- ・対象店舗のリストについては、区単位で整理するほか地図上に表示する等、利

用者が閲覧しやすいものとするよう工夫すること。

- ・各対象店舗にて、どの機種を扱うかを確認できるようにすること。

ウ 対象店舗への印刷物等の送付対象店舗への印刷物等の送付

- ・対象店舗の登録後、速やかに対象店舗に以下の印刷物等を送付すること。
- ・キャンペーンの趣旨及び内容並びに参加店舗において必要なオペレーションを説明するマニュアル
- ・対象製品購入者がポイント等の交付を申請する際に入力が必要となる一意のコードを付したチケット(以下「キャンペーンチケット」という。)
- ・キャンペーン用ポスター、リーフレット、POP等
- ・委託者から受託者にあらかじめ送付するデータにより作製する印刷物

エ 店舗向け説明会の開催

- ・店舗向け説明会の開催については、以下のとおりオンライン形式を基本とし、必要に応じて対面形式またはハイブリッド形式でも開催すること。

(ア) オンライン形式

- ・開催時期：対象店舗募集開始日の付近で委託者と協議の上決定した日
- ・受託者の対応：店舗向けに必要な内容を説明すること

(イ) 対面開催

- ・開催時期：対象店舗募集開始日の付近で委託者と協議の上決定した日
- ・会場：受託者が手配する
- ・受託者の対応：店舗向けに必要な内容を説明すること

なお、説明会の録画内容を専用ホームページで配信する等、説明会当日に参加できなかった店舗等が後日内容を確認できるようにすること。

オ 対象店舗の登録取消し

- ・次のいずれかに該当する対象店舗があることが判明した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者が指示した場合は当該店舗の登録を取り消すものとする。

(ア) 法令、条例等に違反している場合

(イ) 登録申請において虚偽の内容があることが判明した場合

(ウ) 登録を取り消したいという申し出があった場合

(エ) その他、対象店舗として不適当と認められる場合

カ 対象製品リストの作成

- ・受託者は委託契約締結後速やかに、対象製品リストの作成用のフォーマット(エクセルファイル等)を委託者に提出する。
- ・委託者が作成する対象製品リストを受領した後、受託者は、専用ホームページに対象製品リストを掲載すること。

キ ポイント等の種類

- ・キャッシュレス決済サービスのポイント5種類以上及び商品券又は汎用型プリペイドカードを1種類以上選択できること。

ク ポイント等の交付額

下表のとおりポイント等を交付する。

対象機器	本体価格	ポイント等の 交付額
寒冷地エアコン	250,000 円以上	50,000 円分
	200,000 円以上 250,000 円未満	40,000 円分
	150,000 円以上 200,000 円未満	30,000 円分
	100,000 円以上 150,000 円未満	20,000 円分
	50,000 円以上 100,000 円未満	10,000 円分
冷蔵庫	200,000 円以上	20,000 円分
	150,000 円以上 200,000 円未満	15,000 円分
	100,000 円以上 150,000 円未満	10,000 円分
	50,000 円以上 100,000 円未満	5,000 円分
エコジョーズ	300,000 円以上	30,000 円分
	200,000 円以上 300,000 円未満	20,000 円分
	100,000 円以上 200,000 円未満	10,000 円分

ケ ポイント等交付に係る手続について

- ・ポイント等の交付申請手続は、専用ホームページからのオンライン申請を基本とすること。
- ・申請方法の決定に当たっては、不正な申請を防ぐための措置を講ずるとともに、事業の趣旨を踏まえ、利用する者にとってできる限り簡単かつ分かりやすい方法とすること。
- ・オンライン申請に対応できない人のため、郵送による申請も対応できるようにすること。

コ ポイント等交付の流れ

(ア) 登録店舗は、対象製品購入者が札幌市民であることを運転免許証やマイナンバーカードなどによって確認した上で、キャンペーンチケットを交付(チケット交付の際には、当該購入に係るレシート又は領収書にチケット交付済みであることが分かるようにすること。)

(イ) 購入者がパソコン、スマートフォン等から専用ホームページにアクセスし、必要情報を入力

(ロ) 事務局において申請データを受信し、内容を審査

(エ) 申請内容が適当と認められる場合は、ポイント等の交換に必要なコード番号等を購入者に電子メール等にて送信(商品券等を選択した場合は郵送)

サ 申請時に入力が必要となる項目

- ・申請者情報氏名、住所、電話番号、メールアドレス(有効なものであることを確認できるようメール認証の手順を組み込むこと)

- ・対象製品購入日、購入店舗、購入品目、製品型番、対象製品の購入金額
- ・その他委託者が設問を指定するアンケートへの回答
- ※購入店舗、購入品目はプルダウン等による選択式とすること

シ アップロードが必要となる資料

- ・対象製品購入に係るレシート画像、保証書画像
- ・対象製品に係る配送伝票等の画像
- ・申請者が札幌市民であることを確認できる証明書などの写し(運転免許証の表面及び裏面、マイナンバーカードの表面など)

ス ポイント等交付申請に係る審査

受託者は、対象製品購入者からポイント等の交付申請があったときは、キャンペーンチケットによりポイント等交付の対象であることを確認の上、申請データに係る入力内容及び添付書類に基づき、以下の審査を行うこと。

- ・必要書類(添付書類含む。)に不足がないこと
- ・申請者が札幌市民であること(入力と運転免許証の表面及び裏面、マイナンバーカードの表面などにより確認)
- ・購入品が対象製品であり、新品購入であること(入力、レシート、保証書により確認)
- ・購入日が対象期間内であること(入力、レシート、保証書により確認)
- ・購入先が対象店舗であること(入力、レシート、保証書により確認)
- ・既に申請があったものとの重複がないこと(同じ申請者がいないか、レシート・保証書の使いまわしがいないか)

セ ポイント等の交付

審査の結果、適当と認めるものについては、有効な申請があった日から起算して2～3週間程度を目処に申請者に対しポイントの交換に必要なコード番号等又は商品券等を交付すること。

なお、申請内容や添付書類に不備がある等の場合には、申請者に確認の上、入力内容の修正や添付書類の追加提出を受け付ける等の対応を行うものとするが、ポイントの交付が不適と認められる申請については、申請者に対し、ポイント交付が不可の旨及びその理由について、電子メール等により通知すること。

(8) アンケートの実施

ポイント等の交付申請の際に、今回のキャンペーンへの応募動機や熱源転換の意識調査などのアンケートを実施し、集計すること。併せて、寒冷地エアコンを購入した市民に対して、お住いの住宅の情報や機器の使用感を確認するアンケートも、キャンペーン終了間際に実施、集計すること。

また、対象店舗に対しても、寒冷地エアコンの販売方法に関する意識の変化などをアンケートで確認すること。

なお、アンケート内容は本業務の目的に合致するような設問とし、事前に委託者と調整すること。

(9) 事業効果の検証

キャンペーン期間終了後、以下の事項をまとめた報告書を市に提出すること。

ア ポイント等交付状況について品目、店舗(規模・業種別)、エリア等で集計したもの。

イ 本事業の効果について、ポイント等の交付を受けた者及び対象店舗へのアンケート結果を踏まえ検証した結果

(10) スケジュール

事業実施に係るおおよそのスケジュールは以下のとおりとする。なお、詳細の日程は、市と受託者が協議の上、決定する。

- ・ 8月中旬受託事業者決定、委託契約締結
- ・ 9月上旬対象店舗募集開始(3週間程度)
- ・ 10月上～中旬購入対象期間開始
- ・ 10月上～中旬頃ポイント等交付申請受付開始
- ・ 2月中旬ポイント等交付申請受付終了(状況により変更の可能性あり)
- ・ 3月受託者から市へ実績報告書を提出

(11) 成果品

以下ア及びイを提出すること。

ア 実績報告書(A4版 2部)

イ 実績報告書、業務実施に当たり収集及び作成したデータ 1式

4 委託料の支払い

前金払いを可能とし、支払いの額及び支払いの時期は、委託者と受託者が協議の上、決定する。最終的な委託料の支払いは、ポイント等の交付申請処理額に基づいて清算する。

5 履行期間

契約日から令和6年3月15日(金)までとする。

6 納品場所及び検査場所

環境局環境都市推進部環境エネルギー課

7 業務担当者

環境局環境都市推進部環境エネルギー課 海鋒、割石

TEL : 011-211-2872 FAX : 011-218-5108

【別記1】

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、
「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するにあたり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。
- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
 - (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託先が委託者指定様式(本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。)に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故(個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。)が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報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17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、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、委託者に対して、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18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(注)委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

【別記2】

個人情報取扱安全管理基準

- 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定
個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。
また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。
 - (1) 組織的安全管理措置
 - (2) 人的安全管理措置
 - (3) 物理的安全管理措置
 - (4) 技術的安全管理措置※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ (<https://www.ppc.go.jp>) に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」の「4-3-1」の「安全管理措置(法第66条)」を御確認ください。
- 2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置
個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。
- 3 従業員の指定、教育及び監督
 - (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
 - (2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。
 - (3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
 - (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。
- 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施
 - (1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。
【管理区域の例】
 - ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
 - ・ 個人情報を保管する区域
 - ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域
 - (2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業員を定めること。
また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。
 - (3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定め整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。
 - (4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。
 - (5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。
- 5 セキュリティ強化のための管理策
情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。
 - (1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
 - (2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業員を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
 - (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業員を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業員の利用状況を記録し、保管していること。
 - (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
 - (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業員を定めること。
 - (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業員を限定するとともにアクセスログ等から従業員の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
 - (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
 - (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業員が正当なアクセス権を有する者であることをユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
 - (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等(ウィルス対策ソフトウェア等)を導入していること。
 - (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
 - (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
 - (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。
- 6 事件・事故における報告連絡体制
 - (1) 従業員が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。

- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。
- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。
- 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制
本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。
- 8 関係法令の遵守
個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。
- 9 定期監査の実施
個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。
- 10 個人情報取扱状況報告書の提出
本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。
- 11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証
ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。