



契 約 書

役務の名称 札幌市コールセンター運營業務

上記の役務について、札幌市（以下「委託者」という。）と、
（以下「受託者」という。）は、
次のとおり契約を締結する。

1 契約金額 金 円
（うち消費税及び地方消費税の額 円）

令和元年10月1日以後の契約金額について、適用される消費税及び地方消費税の税率その他の措置に変動が生じた場合は改定することがある。その場合、受託者は、委託者からの改定に係る通知を受領後、速やかに請書を提出するものとし、これをもって改定契約が成立したものとみなすこととする。

2 履行期間 令和元年12月1日から
令和6年11月30日まで

3 契約保証金 「免除」又は「金 円」

4 その他の事項 別紙条項のとおり

この契約の証として本書2通を作成し、当事者記名押印のうえ各自1通を保有する。

年 月 日

委託者 札幌市中央区北1条西2丁目
札幌市
代表者 市長 秋元 克広

受託者 住 所
商号又は名称
代表者

注) 印紙については、契約の種別ごとに課税対象であるか否かを確認すること。

(総則)

第1条 委託者及び受託者は、契約書記載の業務（以下「本件業務」）の委託契約に関し、契約書に定めるもののほか、この契約に基づき、別冊の業務仕様書に従いこれを履行しなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者又は受託者の従業員は、本契約の履行期間及び履行期間経過後において、本件業務の遂行上知り得た次の各号に掲げる情報（以下「秘密情報」という。）を機密として保持することとし、いかなる第三者に対しても開示若しくは漏洩し、又は本契約の目的以外に使用してはならない。ただし、委託者から事前の書面による承諾を得たうえで開示する場合及び法令の定めるところにより国又は地方公共団体からの命令により開示を求められた場合はこの限りではない。

- (1) 秘密である旨が明示された資料、図面、写真、フィルム、その他関係資料等の書面又は電子媒体により委託者が受託者に提供した情報
- (2) 秘密である旨を告知されたうえで口頭、その他書面又は電子媒体以外の方法により委託者が受託者に提供した情報
- (3) 委託者より預託された秘密情報をもとにして処理し、又は加工して得られた結果の内容
- (4) その他委託者が指定する委託者の業務上及び技術上の秘密事項

2 受託者は、秘密情報の第三者への漏洩、又は紛失を防止するため、就業規則、業務規定、その他の規定等を整備するなど適切な措置を講じなければならない。

3 受託者は、本契約による業務を処理するに当たって個人情報（特定の個人を識別できる情報）を取り扱う際には、別記「個人情報取扱注意事項」を守らなければならない。

(秘密情報の返還義務)

第3条 受託者は、役務の完了日又は契約解除の日をもって、前条第1項各号の秘密情報を委託者に返還するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない。ただし、委託者が必要と認めるときは、その返還日を延期することができる。

(契約保証金)

第4条 受託者は、この契約の締結と同時に契約保証金を納付しなければならない。ただし、委託者が、札幌市契約規則（平成4年規則第9号）第25条の規定に基づき契約保証金の納付を免除した場合は、この限りでない。

2 前項の契約保証金の額は、契約金額を一年間に換算した額の100分の10以上としなければならない。

(権利義務の譲渡等の禁止)

第5条 受託者は、この契約によって生ずる権利若しくは義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合

はこの限りではない。

(再委託等の禁止)

第6条 受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。

2 前項但し書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を負うものとする。

(監督等)

第7条 委託者は、適正な役務の遂行を図るため、受託者に対して常に状況に応じた監督を行い、契約の履行を確保するものとする。

2 受託者は、前項の規定による委託者の監督を受け、委託者から役務改善命令等がなされた場合には、その補正等の措置をしなければならない。

(業務責任者)

第8条 受託者は、この契約締結後、業務責任者を定め、書面をもって委託者に通知しなければならない。業務責任者を変更したときも同様とする。

2 業務責任者は、担当職員の指示に従い本件業務に関して一切の事項を処理するものとする。

3 委託者は、受託者の業務責任者について、本件業務の履行又は管理につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対してその理由を明示した書面をもって必要な措置をとるべきことを求めることができる。

(業務の着手届)

第9条 受託者は、本件業務に着手したときは、直ちに書面をもってその旨を委託者に届けなければならない。

(業務日程表)

第10条 受託者は、この契約締結後、速やかに仕様書等に基づき業務日程表を作成し、委託者の承認を得なければならない。本件業務の変更があったときも同様とする。

(報告等)

第11条 委託者は必要に応じて、受託者に対し本件業務の処理状況につき報告を求めることができる。

(情報資産の取扱い)

第12条 受託者は、委託者の情報資産を取り扱うときは、取扱者を限定し、書面をもって委託者に通知しなければならない。

2 受託者は、前項の取扱者に、委託者から預託された情報資産の適正な取扱いに関する誓約書を提出させなければならない。

3 受託者は、役務で取り扱う委託者の情報資産を委託者の許可なく持ち出し、又は役務の目的以外に使用し、複写し、及び複製してはならない。

(資料及び物品の貸与等)

第 13 条 委託者は、受託者に対し本件業務に必要な資料及び机、椅子その他の物品を受託者と協議のうえ無償で貸与することができる。

2 前項の貸与にあたって、受託者は委託者が求めた場合は借用書又は受領書を提出しなければならない。

3 受託者は、委託者から提供を受けた貸与品を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、かつ、委託者の許可なく本件業務以外の用途に使用し、複写し、及び複製をしてはならない。

4 受託者は、使用後若しくは本件業務完了後又は第 20 条第 2 項及び第 21 条第 1 項の規定により契約を解除したときは、当該貸与品を直ちに委託者に返還するものとする。

5 受託者は、委託者から提供を受けた資料等に事故があった場合には、直ちに委託者に報告し、委託者の指示を受けなければならない。

(機器の使用)

第 14 条 受託者が本件業務で使用する機器は、受託者の所有する機器とする。ただし、受託者が、委託者の管理する機器その他の設備等の使用を必要とする場合は、あらかじめ作業計画書及び入退出許可申請書を委託者に提出し、委託者の指示に従い使用しなければならない。

2 前条第 3 項及び第 4 項の規定は前項の場合に準用する。

(委託者に対する損害賠償)

第 15 条 受託者は、役務の遂行上において、受託者の責に帰すべき事由により委託者に損害を与えた場合には、委託者の定めるところにより、その一切の損害を賠償しなければならない。

(第三者に対する損害賠償)

第 16 条 受託者は、役務の遂行上において、受託者の責に帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合には、その一切の損害を賠償しなければならない。

(検査等)

第 17 条 受託者は、一月ごとの役務を完了したときは、その旨を書面をもって委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して 10 日以内に受託者の立会のもとに役務内容の検査を行い、その結果を受託者に通知するものとする。

3 受託者は、前項の検査に合格しないときは、委託者の指示する期間内にこれを補正しなければならない。この場合の補正の完了の通知及び検査については、前 2 項

の規定を準用する。

(契約金額の支払)

第 18 条 受託者は、役務の成果について前条第 2 項の検査を受け、その結果当該検査に合格したときは、契約金額の支払を請求することができる。

2 委託者は、前項の規定による請求があったときは、請求を受けた日から 30 日以内に前項の契約金額を支払わなければならない。

3 委託者がその責に帰すべき事由により前条第 2 項の期間内に検査をしないときは、その期限を経過した日から検査をした日までの期間の日数は、前項の期間（以下「約定期間」という。）の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

4 委託者は、契約の履行に際して、役務の一部を履行しないものがある場合には、第 1 項の契約金額から役務の一部を履行しない割合に相当する金額を減額することができる。

5 委託者は、受託者が委託者に損害を与えたときには、委託者と受託者とが協議成立までの間、第 1 項の契約金額の支払を保留することができる。

(履行遅延の場合における違約金等)

第 19 条 受託者の責に帰すべき事由により履行期間内に役務を完了することができない場合においては、委託者は、違約金の支払を受託者に請求することができる。

2 前項の違約金の額は、契約金額につき、履行期間の翌日から完了検査（第 9 条第 3 項で準用する場合を含む。）に合格した日までの日数に応じ、契約締結の日において適用される政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和 24 年法律第 256 号）第 8 条第 1 項の規定に基づき政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率を定める件（昭和 24 年 12 月大蔵省告示第 991 号）において定める割合（以下「違約金算定率」という。）で計算した額（100 円未満の端数があるとき、又は 100 円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨てる。）とする。ただし、遅延日数は、当該完了検査に要した日数を除くものとする。

3 契約により期日を定めて分割履行する場合は、第 1 項の違約金は、その分割量に応ずる契約金額を基準とする。ただし、全部の履行がなされなければ契約の目的が達せられないときは、この限りでない。

4 委託者の責に帰すべき事由により、前条第 2 項の規定による契約金額の支払が遅れた場合において、受託者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、違約金算定率で計算した額の遅延利息の支払を委託者に請求することができる。

(談合行為に対する措置)

第 20 条 受託者は、この契約に係る入札に関して、次の各号の一に該当したときは、契約金額を契約期間のすべての給付額に相当する額の 10 分の 2 に相当する額を委

託者に支払わなければならない。この契約による役務が完了した後においても、同様とする。

(1) 公正取引委員会が、受託者に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。以下「独占禁止法」という。）第 49 条に規定する排除措置命令（排除措置命令がされなかった場合にあっては、同法第 62 条第 1 項に規定する納付命令）が確定したとき。

(2) 受託者又は受託者の役員若しくは使用人が刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 の規定に該当し、刑が確定（執行猶予の場合を含む。）したとき。

(3) 前 2 号に規定するもののほか、受託者又は受託者の役員若しくは使用人が独占禁止法又は刑法第 96 条の 6 の規定に該当する違法な行為をしたことが明らかになったとき。

2 前項に規定する場合においては、委託者は、契約を解除することができる。

3 前 2 項の規定は、委託者の受託者に対する損害賠償請求を妨げるものではない。（契約の解除等）

第 21 条 委託者は受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 1 項及び第 2 項の規定により一般競争入札に参加することができなくなったとき。

(2) 契約期間内に履行の見込みがないと認められるに至ったとき。

(3) 契約の締結若しくは履行又は入札に関し、不法の行為又は札幌市契約規則に違反する行為をしたとき。

(4) 受託者が次のいずれかに該当するとき。

イ 役員等（受託者が個人である場合にはその者を、受託者が法人である場合にはその役員又はその支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、受託者が団体である場合は代表者、理事等をいう。以下この号において同じ。）が札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成 25 年条例第 6 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下この号において「暴力団員」という。）であると認められるとき。

ロ 暴力団（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例第 2 条第 1 号に規定する暴力団をいう。以下この号において同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ハ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。

ニ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与し

ていると認められるとき。

ホ 役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

ヘ 再委託契約、資材の購入契約その他この契約に関連する契約(トにおいて「関連契約」という。)の相手方がイからホまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

ト 受託者が、イからホのいずれかに該当する者を関連契約の相手方としていた場合(ヘに該当する場合を除く。)に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求めたにもかかわらず、受託者がこれに応じなかったとき。

(5) その他契約を継続し難い重大な事由があると認められるとき。

2 前項の規定により契約を解除したときは、委託者は、契約金額を一年間に換算した額の100分の10に相当する金額を賠償金として請求することができる。

3 第1項の規定により契約を解除された場合に受託者に損害が生ずることがあっても、受託者は、委託者に対してその損害の賠償を求めることができない。

4 第1項の規定により契約を解除された場合において、契約保証金が納付されているときは、委託者は、当該契約保証金をもって第2項の賠償金に充当することができる。

(裁判管轄)

第22条 この契約に関する訴訟は、委託者の所在地を管轄する裁判所に提訴する。

(その他)

第23条 受託者は、この約款に定めるもののほか、札幌市契約規則及び労働基準法、労働組合法、労働関係調整法、最低賃金法、労働安全衛生法その他関係法令を遵守するものとする。

2 受託者は、委託者から、業務従事者の賃金支給状況、社会保険加入状況その他労働契約状況が確認できる書類の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

3 この契約約款に定めのない事項及びこの契約に疑義が生じたときは、委託者と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、役務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。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、札幌市が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報が記録された資料等を、札幌市の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに札幌市に返還するものとする。ただし、札幌市が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに札幌市に報告し、札幌市の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 札幌市は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。