

令和9～11年度 札幌市ふるさと納税関係業務 仕様書

1 業務の名称

令和9～11年度 札幌市ふるさと納税関係業務

2 履行期間

令和9年（2027年）4月1日から令和12年（2030年）3月31日まで

3 業務目的

札幌市が行うふるさと納税に係る、返礼品の発注・発送、寄附に係る問合せ対応、寄附受領証明書の発送等の多岐にわたる関係事務について、民間事業者に委託することで、職員の事務負担の軽減及び事務の効率化を図る。また、受託者の持つ専門的知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品の掘り起こし等により、本市の魅力を発信するとともに、寄附者の満足度の向上を図り、寄附の獲得・拡大を目指すことを目的とする。

4 業務の内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) セキュリティ対策を伴った寄附管理システムの提供・運用及び寄附者情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務
- (7) 返礼品の新規開発・開拓・相談受付、既存返礼品の魅力向上、返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (8) 広報・PRに関する業務
- (9) 寄附獲得に向けた企画に関する業務
- (10) その他の業務

5 業務の詳細（主な項目）

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
 - ア 本市が利用するポータルサイト（委託期間中に追加するものを含む。）を經由した寄附の申込みに対応すること。
 - イ ポータルサイトに掲載する本市及び本市の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（返礼品の更新、在庫管理等を含む）を行うこと。また、本市からの指示に基づきページの修正・更新を迅速に行うこと。

特に、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握したうえで、魅力的なページとなるよう努めること。

ウ ポータルサイト内における広告等については、本市と協議のうえ、検索連動型広告等を戦略的に活用し、効果的なPRを行うこと。実施結果やその効果について本市に報告するとともに、検証結果を踏まえた継続的な改善案を提案すること。

なお、この費用については、5-(8)-ウに記載されている広報・PRの予算から賄うこと。

(2) 寄附管理システムの提供・運用及び寄附者情報の管理に関する業務

ア 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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを利用できる環境を提供するとともに、情報セキュリティ対策を行い、適切に運用すること。なお、寄附管理システムは、現在本市が利用しているLedgHOME又はこれと同等以上の機能及び本市既存データとの完全な互換性を有するシステムとし、LedgHOME以外を利用する場合においては、令和9年4月1日の業務開始に間に合うよう受託者の責任と負担において過去データの全件移行・検証を行い、本市の運用に支障を来さない体制を構築すること。また、データ移行に要する一切の費用は委託料に含めること。

イ 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。

ウ 寄附申込完了又は決済完了メールが寄附者に送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを当該システムから送信すること。

エ ポータルサイトを經由しない電話等による寄附の申込みについても寄附管理システムにおいて情報を管理すること。

オ 受託者は、本業務で管理する寄附情報及び寄附者情報について、寄附を受けた年度の翌年度から起算して5年間は安全かつ検索・参照が可能な状態で保持・管理すること。また、委託期間終了等に伴い新たな委託事業者へ引き継ぐ場合は、当該データを漏洩・紛失等がないよう適切かつ確実に引き継ぐこと。

(3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務

ア 受託者は、寄附者からの申込内容（過年度の寄附を含む。）に沿って、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。配送の遅延があった場合には速やかに本市に報告するとともに、改善策を講じること。

ウ 受託者は、配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

エ 受託者は、返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等が無いか随時確認を行うこと。

- オ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行し、本市に対して毎月の実績に基づき請求すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉を行うなど安価となるよう努めること。
- カ 返礼品事業者・配送業者への振込手数料及び配送業者へ支払う伝票発行等の手数料は、受託者が負担すること。
- (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
- ア 寄附金の入金確認が完了した場合、原則２週間以内に寄附者に対してお礼状、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成・封入れし、発送すること。なお、送付物の内容については、本市と協議のうえ決定すること。
- イ 寄附者から寄附受領証明書の再発行依頼に対応すること。なお、再発行に係る一切の費用については、受託者が負担すること。
- ウ 本市が同封物等を希望する場合について、柔軟に対応すること。
- エ 発送に必要な用紙や封筒等は、すべて受託者の負担において調達・用意すること。また、これらについて、本市の魅力が伝わるデザインを受託者が作成し、あらかじめ本市の承認を得たうえで使用すること。
- オ ポータルサイトを經由しない寄附で返礼品の希望がないものについても、本市が指示するものについては、お礼状、寄附受領証明書を送付すること。
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- ア 受託者は、特例申請書（変更申請を含む。以下同じ。）の受付業務を行うこと。
- イ 受け付けた申請書類の審査を行うこと。また、申請書類を提出した寄附者に対し、受理したことを速やかにメール等で通知するほか、申請内容等に不備があった場合には、その旨を通知すること。なお、メールアドレスの登録がない寄附者に対しては、書面にて通知すること。
- ウ 本市がeLTAX（地方税ポータルシステム）上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するためのCSVデータを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。
- エ オンラインワンストップ特例申請の受付・管理ができるシステムを提供すること。
- (6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務
- ア 寄附者からの問合せに対応するコールセンター等の本市専用の窓口を設置すること。
- イ コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申込手続に関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問合せ、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して、電話、FAX及びメールによる対応を可能とすること。

ウ コールセンター等は、平日（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）及び12月25日から12月31日の午前9時から午後5時まで対応することとする。なお、上記の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。

エ ポータルサイトに寄せられた問合せやレビューについて、速やかに回答、応答すること。

オ 寄附を希望する旨の申出があった場合には、寄附申出書、返礼品の一覧及び返信用封筒等を送付すること。

カ 受託者が寄附申出書を受けた場合は、当該寄附申出書を速やかに本市に提出すること。

キ 本市、受託者、寄附者又は返礼品提供事業者の間で発生した委託業務に関わるトラブルについて、適切・誠実に対応すること。トラブルが発生した場合、本市に対し、その内容及び状況を速やかに報告するとともに、本市の指示に基づき解決にあたること。

(7) 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行うこと。開発・開拓に当たっては、本市の返礼品の申込状況や他都市の動向、最新の消費者トレンド、市場の動向等を分析し、その結果を踏まえ、その時々傾向に沿った返礼品を開発・開拓すること。

イ シティプロモートの観点から、札幌市への誘客を促すような返礼品の開発・開拓に努めること。

ウ 返礼品の企画、開拓、選定に当たっては、関係事業者へ公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。

エ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。

オ 返礼品の新規開発や価格交渉のため、適宜、返礼品提供事業者との調整を行うこと。

(8) 広報・PRに関する業務

ア ふるさと納税ポータルサイトや広告媒体等を活用し、本市の更なる魅力発信や寄附獲得に向けて効果的なPRを行うこと。

イ 各種広告媒体等を活用したPRや首都圏等で開催されるイベントへの参加や、首都圏等から多く参加が見込まれるイベントでの広報・PRなど、本市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。

ウ 上記取組に係る予算については、受託者負担とし、本市が支払う委託料の内から予算を確保すること。なお、具体的に実施する取組内容や予算については、本市と事前協議すること。

エ 広告・PRの実施にあたっては、総務省告示・通知等を踏まえ、適切な寄附先の選択を阻害するような表現を用いたり、返礼品等を過度に強調して寄附者を誘引するような宣伝広告を行わないよう、受託者自ら遵守するとともに返礼品提供事

業者に対しても必要な指導・周知を行うこと。

(9) 寄附獲得に向けた企画に関する業務

ア 本市の予算規模に応じた寄附を獲得するための企画を提案し、実施すること。

イ 提案に当たっては、本市が重視しているシティプロモートの観点を十分に加味すること。

ウ 本市が実施する大学等との連携施策（ワークショップや講義等）において、本市から要請があった場合は、事業者の専門的見地に基づく指導・助言や企画の事業化検討など、必要な協力を行うこと。

(10) その他の業務

ア 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について提案すること。また、上記（7）の業務について、事前相談や事後報告を行うこと。

イ ふるさと納税の制度改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

ウ 本業務について、総務省・北海道等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

エ 過年度に受けた寄附に関して、寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼等の問合せがあった場合、速やかに対応すること。

6 個人情報の保護

受託者は、受託業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際は、「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守し、毎月、個人情報を適切に取り扱っていることを証明する報告書（本市の指定様式）を提出すること。

7 情報セキュリティ

(1) 本業務の作業実施体制・連絡体制を提示し、セキュリティ対策の責任者にはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。また、本市の求めに応じ、委託事業者の資本関係・役員等の情報、委託事業の実施場所、従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格等）・実績及び国籍に関する情報を提供すること。

(2) 情報セキュリティ対策を考慮したセキュリティ機能を備えること。具体的には、主体認証機能、アクセス制御機能、権限管理機能、証跡管理機能（ログ）、情報の機密性を確保するための暗号化機能（保存時及び通信時）、不正アクセスを防止するためのネットワーク構成等を適切に実装すること。

(3) 受託者は、本業務の遂行上知り得た秘密（個人情報、本市の業務情報等を含む情報資産全般）を業務中及び業務終了後も第三者に漏洩してはならない。また、提供を受けた情報資産を本業務の目的以外に利用し、又は必要以上に複製及び配布して

はならない。

- (4) 運用に当たってはデータの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行うこと。
また、受託者は委託者から依頼・指示があった場合に、バックアップに関する実績等について委託者が指定する期日までに報告するものとする。
- (5) システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。また、セキュリティパッチの提供がある場合はシステムへの影響を考慮し、影響がない場合は適用すること。
- (6) 本業務に基づくシステム構築が影響する範囲について、必要に応じて脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策のサービスレベルを検討した上で、使用するシステム、サービスを導入すること。
- (8) 情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制表に基づき速やかに委託元へ報告すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。
- (9) システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。
- (10) 受託者は、上記(1)～(8)のセキュリティ対策を遵守して運用していることを毎月書面にて報告すること。
- (11) 委託者の要請等に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関し、監査を行うことができる。特に個人情報を取り扱うことから、本市が必要と認める場合は、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認を実施することがある。
- (12) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。
- (13) 受託者は、業務の完了日又は契約解除の日以降、次の委託者への引き継ぎなどにより本市のふるさと納税に関する情報を管理する必要が無くなった際は、情報資産を破棄するとともに、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。
- (14) 情報システムを設置する管理区域、情報システムの運用、情報セキュリティ対策については、受託者にて管理を行う。受託者は、本業務で提供・運用する寄附管理システムを含む情報システムについて、本市との間の情報セキュリティに関する責任分界点を明確にした文書を提出するものとする。特に、クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービス提供者との責任分界点を含め、本市が負うべき責任範囲と受託者が負うべき責任範囲を明確に定めること。
- (15) 本業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

8 引継ぎ

受託者は、本委託業務開始時及び終了時において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅延なく行うこと。

(1) 契約締結後の開始準備及び引継ぎ

ア 契約締結後は、前受託者から業務を円滑に引き継ぐとともに、返礼品提供事業者との契約締結や各ポータルサイトのページ作成等を行い、令和9年4月1日から寄附者へのサービスが従前と同水準で開始できるよう、必要な準備を進めること。また、令和9年3月31日までに申し込まれた寄附であっても、4月1日以降に発送が必要となる返礼品の配送管理や問合せ対応等については、前受託者と円滑に連携・実施できるよう必要な準備を行うこと。なお、契約締結後から令和9年3月31日までの準備期間において、本市は委託料を支払わないものとし、この期間に要する費用は受託者の負担とすること。

イ 返礼品取扱事業者との契約手続及びポータルサイトページの作成は、可能な限り早期に行うこと。また、返礼品取扱事業者の返礼品送付業務が滞りなく開始できるよう必要な支援を行うこと。

【参考：返礼品取扱事業者との契約スケジュール（予定）】

令和9年1月末まで	現行の受託者による公募受付・返礼品審査
令和9年2月～	新規受託者による新規事業者の公募受付・返礼品審査開始、契約手続き・ポータルサイト掲載準備
令和9年4月～	新規受託者による令和9年度返礼品提供開始 (詳細は本市と協議のうえ決定する。)

(2) 契約終了時の残務処理及び後受託事業者への引継ぎ

ア 令和12年4月1日以降における本業務の一切（過年度に受けた寄附に係る未発送分の返礼品発注・配送管理、問合せ対応、ワンストップ特例申請受付等を含む。）については、後受託者が引き継いで対応することとし、受託者は、令和12年3月31日までに、寄附管理システム内のデータ、業務マニュアル、未完了の配送データその他本委託業務の履行に必要なすべての情報を後受託事業者及び本市へ確実に引き継ぐこと。

イ 後受託者との引き継ぎ及びデータ移行等に要する一切の費用は受託者（及び後受託者）の負担（委託料内）とし、本市は委託料以外の費用を一切負担しない。

ウ 本業務終了に伴い事業所の場所が変更となる場合は、後受託者へ郵便物が確実に届く体制をとること。また本業務で使用した電話番号が変更となる場合は、業務終了後においても1か月程度を目安に一定期間について自動応答等により新たな電話番号をアナウンスできるよう手配すること。なお、これらに要する費用は受託者の負担とする。

9 業務の再委託

- (1) 業務の全部の再委託は禁止する。
- (2) 業務の一部の再委託は、原則として認めない。ただし、業務の性質上やむを得ないものとして本市の事前承諾を得た場合、又は付随的部分で再委託が一般的な内容として本市へ事前に申し出た場合はこの限りではない。
- (3) 受託者は上記(2)により再委託を行う場合、あらかじめ本市の定めるところにより承諾依頼書または申出書並びに必要な書類を提出し、本市の承諾等を得なければならない。
- (4) 本市の参加停止の措置を受けている事業者への再委託は認めない。
- (5) 本業務に関するシステムの一部を再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、本市の承認を受けなければならない。
- (6) 受託者は、再委託先の行為及び成果について一切の責任を負うものとする。

10 経費の負担区分

本業務の履行に要する経費の負担区分は、原則として次のとおりとする。

- (1) 本市が負担する経費
 - ア 本市が利用するポータルサイトの利用料
 - イ 寄附に伴う決済代行手数料
 - ウ その他本市が直接負担することが適当と認めた経費
- (2) 受託者が負担する経費（委託料（見積金額）に含めるもの）
上記(1)に掲げる経費を除く、本業務の履行に必要な一切の経費

11 特記事項

- (1) 委託業務の履行にあたり疑義が生じた場合は、本市及び受託者双方の協議によって処理する。
- (2) 委託業務の履行にあたり、本市は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。
- (3) 本市または本市の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (4) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、本市の承諾を得た場合を除き、第三者に漏洩しないこと。
- (5) 受託者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (6) 受託者は、本市に対し、本契約に基づき受託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、受託者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

(7) 受託者は、本業務の履行にあたり、本市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、次のとおり環境負荷低減に努めること。

ア 電気、水道、用紙等の仕様にあたっては極力節約に努め、ごみ減量及びリサイクルを推進すること。

イ 業務に係る用品等は札幌市グリーン購入ガイドラインに従い極力指定品を使用すること。

ウ 業務従事者に対し、札幌市環境方針の理解及び環境配慮に関する教育・研修を行うこと。

【別紙 4】

特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

（特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守）

第1条 受託者は、「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。）、「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「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、「札幌市情報セキュリティポリシー基本方針」等に基づき、この特定個人情報等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。

（責任体制の整備）

第2条 受託者は、特定個人情報（番号法第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）及び個人番号（番号法第2条第5項に規定する個人番号をいう。以下同じ。）（以下「特定個人情報等」という。）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。

（保護責任者及び従業者）

第3条 受託者は、特定個人情報等の取扱いに係る保護責任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、特定個人情報等の取扱いに係る保護責任者及び従業者を変更する場合の手續を定めなければならない。

3 受託者は、保護責任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 保護責任者は、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、保護責任者の指示に従い、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、特定個人情報等を実際に取り扱って事務を実施する区域（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、特定個人情報等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、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、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当たり、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、本委託等業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等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特定個人情報等を、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責任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、特定個人情報等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、受託者に対して特定個人情報等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段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特定個人情報等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。

(特定個人情報等の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドライン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、当該特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- (1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等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) 取扱区域の管理、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、個人番号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。

(提供された特定個人情報等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特定個人情報等について、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特定個人情報等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、受託者に対して特定個人情報等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。

(特定個人情報等の返還、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特定個人情報等について、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特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、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、特定個人情報等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項の規定により特定個人情報等を廃棄する場合には、当該特定個人情報等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特定個人情報等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、特定個人情報等を消去し、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、特定個人情報等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、特定個人情報等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特定個人情報等の取扱いについて、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、受託者及び再委託先に対して、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特定個人情報等の漏えい等の事故（個人情報保護法若しくは番号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関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、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、特定個人情報等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特定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17条 委託者は、受託者が特記事項に定める義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。