

札幌市第二マイナンバーカードセンター設置及び運営業務 仕様書

1 業務名

札幌市第二マイナンバーカードセンター設置及び運営業務

2 目的

本市では、デジタル社会の基盤であるマイナンバーカード（以下「カード」という。）の普及促進及び市民の利便性向上を目的として、令和3年8月に札幌市マイナンバーカードセンターを開設したところである。

本市におけるカードの保有者は年々増加し、現在においては、保有率が約76%となり、今後もカードの新規交付や更新及び電子証明書の更新等が続くことが見込まれる状況にある。

このことから、カードの交付、更新需要の増加に対応するために、2拠点目となる新たなマイナンバーカードセンターを開設し、業務体制を更に充実させる必要があることから、より一層の円滑かつ効率的なカード交付等の推進を図ることを目的として、本業務を実施する。

なお、今回設置するマイナンバーカードセンターの対外的呼称は「サッポロファクトリーマイナンバーカードセンター」とする。

3 業務実施期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 第二カードセンター運営日時

【開所時間】月・火・水曜日：12時から20時まで

土・日曜日：10時から18時まで

【休所日】木・金曜日、祝日（国民の祝日に関する法律に規定する休日、※祝日と日曜日が重なる日は除く）第3土曜日の翌日の日曜日、年末年始（12月29日から1月3日まで）、システムメンテナンス日（年に数日）

【所在地】サッポロファクトリー2条館4階（札幌市中央区北2条東4丁目）

5 業務内容

(1) 開設準備業務

ア レイアウトの作成（基本設計図の作成、実施設計図の作成含む）及び配置等

本市が提供する別紙1図面、別紙2内装関連手続き及び注意事項及び下記の内容を踏まえ、本市と協議のうえ、レイアウト（基本設計図及び実施設計図含む）を作成すること。なお、別紙2については、HP上に掲載しないので、応募を検討する場合は札幌市役所本庁舎2階住民情報課執務室まで担当者と調整のうえ書類を受け取りに来ること。

(ア) 机、椅子、移動書庫をはじめとする什器、機器等の調達について、その仕様や必要な数量等を明らかにすること。なお、個人情報記載された書類やカード等を保管する書庫等については、施錠可能な什器とすること。

(イ) レイアウトの作成については、利用者視点での快適さや分かりやすさに加え、職員等の作業効率や各種書類等の保管場所等にも十分に配慮すること。

(ウ) 休憩スペースは委託者と受託者が共用することも可とする。

(エ) 窓口数は16程度とする。

(オ) 本市では、カードの交付件数は【平均4,000件/月、最大7,000件/月】、電子証明書の更新及び暗証番号の再設定は【平均10,000件/月、最大13,000件/月】と想定しているため、これに対応できるレイアウトとすること。

(カ) カードの交付申請に使用する写真を撮影するためのブースを用意すること。

(キ) 来所者から事務室内が見えないよう、窓口エリアと事務室エリアは間仕切り等で区分すること。

(ク) B工事が極力発生しないレイアウトとすること（レイアウト作成後のサッポロファクトリーとの打ち合わせの中で、レイアウトの変更でB工事が避けられる場合はレイアウト等を修正してもらう可能性あり）。

イ 業務マニュアル作成及びFAQ作成

カードセンターに関する業務マニュアル及びFAQを受託者の実績・経験等に基づき作成すること。

なお、本市と協議しながら作成し、内容を検証したうえで、本市の承認を得ること。

ウ 業務従事者に対する研修

受託者は、業務従事者に対し、本業務の開始前に必ず、本市の承認を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順等を含む）を行うこと。また、業務開始後においても、必要に応じて随時、本業務の質の維持及び向上に努める取組を行うこと。

エ 業務従事者に対する実地研修

窓口業務に従事する者については、業務従事前の実地研修を必須とする。開所までの実地研修場所として、委託者からは札幌市マイナンバーカードセンター（小暮ビル）で2窓口程度、委託者が指定する2区役所程度で各区1窓口を提供する。委託者が提供する実地研修場所での研修を希望する場合は、あらかじめ委託者と内容を協議すること。また、各研修場所に必ず受託者の管理者が常駐して業務従事者を監督し、研修場所の管理者の指示に従うこと。

なお、区役所で実施研修する際の昼食時等の休憩場所や荷物の保管場所は、受託者が用意すること。

オ マイナンバーカードセンターの設置

委託者からレイアウトの了解を得た後に、図面基本設計図及び実施設計図（別紙2内装関連手続き及び注意事項に記載のインデックス付竣工図書及びCD-R(PDF,DXF)の作成を含み、本資料については委託者へも各2部提出すること。）を作成するとともに、必要な物品の調達、配置、造作を行うこと。

(2) カードセンター運営業務

ア 場内整理等業務

記載台や窓口への誘導や記載補助、持参が必要な書類の事前確認、予約者の把握・案内、混雑時の場内整理等を行い、来所者が常にスムーズに手続きを行えるよう案内すること。

イ 窓口業務

統合端末の操作を伴う次の窓口業務を行うこと。ただし、受託者が対応できない暗証番号の操作及び本人確認を除く。

業務内容		想定件数（1か月あたり）	
		平均	最大
(ア)	カードの交付、再交付（再交付に伴う返納・廃止を含む）	4,000	7,000
(イ)	電子証明書発行、失効、更新	7,500	10,000
(ウ)	券面記載事項更新	2,500	3,000
(エ)	暗証番号変更、再設定	2,500	3,000
(オ)	その他、カード及び電子証明書に関する業務全般	40	60

※一人の来所者が複数手続きをする場合を含む。

ウ カード申請受付業務

国が定める「申請サポート方式（交付時来庁方式）」によりカード申請受付を行うこと。ただし、本人確認書類等を持参しており「申請時来庁方式」による受付が可能で、申請者が希望する場合は「申請時来庁方式」で受付し、かつ、要件を満たす場合で申請者が希望する場合は「特急発行」で受付すること。なお、いずれの場合においても申請者が希望する場合は顔写真を撮影・印刷し、ID付き申請書の発行が必要な場合は、統合端末での発行処理も行うこと。

【想定平均件数1,400件/月、想定最大件数3,500件/月】

エ 交付前設定業務

「申請来庁方式」で受付したカードについて、統合端末で交付前設定処理を行うこと。

【想定平均件数400件/月、想定最大件数2,100件/月】

オ 郵送関連業務

(ア) 「申請時来庁方式」で申請した者のリストを受付日ごとに作成すること。なお、このリストは申請からカード送達までの進捗状況を管理できる様式とし、進捗状況を随時更新・管理すること。

(イ) 「申請時来庁方式」で申請した者の申請書を地方公共団体情報システム機構へ簡易書留で送付すること。

(ウ) 「申請時来庁方式」で申請した者のカードや案内書類を封入し、本人限定受取郵便等で送付すること。

(エ) 郵便局に提出する差出票等を作成し、郵便物と共に郵便局に持ち込み、料金後納郵便での郵送手続きを行うこと。手続き後、差出票等は委託者へ引き継ぐこと。

(オ) カードの郵送が完了した書類は、委託者に引き継ぐこと。

(カ) その他、委託者の指示により郵便物を送付すること。

【想定郵送件数600件/月、最大郵送件数2,400件/月】

カ 申請不備、返戻郵便物等の対応

受付したカードの申請に不備があった場合や郵送交付したカード等が返戻された場合には、札幌市マイナンバーカードセンター（小暮ビル）の受託者が運営する札幌市マイナンバーカードコールセンター（以下「コールセンター」という。）に対応を引き継ぐこと。

キ 予約状況の管理、予約者への対応

第二マイナンバーカードセンターにおいては、カードの交付については完全予約制、その他については優先予約制を導入する。

委託者がすでに設置している札幌市マイナンバーカードセンター（小暮ビル）にて、予約シ

システムを導入しており、本仕様書にて設置する札幌市第二マイナンバーカードセンターにおいても、このシステムを活用する。

委託者が指定する日時に、札幌市マイナンバーカードセンター（小暮ビル）からカード交付、電子証明書更新等に関する予約データ（予約日時、氏名、生月日、カード交付の場合はID）が提供されるため、予約者が来所した際に、優先的に窓口へ案内し、対応すること。

なお、優先予約制の1時間当たりの予約枠の上限については委託者と協議の上決定する。

ク 交付予約者のカード管理業務

交付予約者のカードについて、次の確認・準備を行い、適切に管理すること。

- (ア) 各区役所から届いたカードと予約者リストとの照合
- (イ) 予約時間ごとのカードの仕分け等、予約日前日までの交付準備
- (ウ) 予約日に来所しなかった市民のカードの予約変更日までの取り置き
- (エ) 予約日に来所しなかった市民のカードの各区役所への返却準備

ケ 申請書等集計、管理業務

受付した申請書等について、委託者があらかじめ指定した区分ごとに件数を日毎に集計の上、委託者が用意した簿冊に綴ること。

コ 申請書類等の電子データ化

上記イに示す業務内容ごとに、日別でスキャンを行い、PDFデータにて電子保管をすること。スキャンしたPDFデータについては、月末にCD-RやDVD-R等の記録媒体にて委託者へ提出すること。

サ 発券機等の設置

発券機及び呼び出し機を設置し、待ち人数や混雑状況を来所者へ表示するとともに、呼び出しの順番が近くなった際に、メールやショートメッセージ等で連絡すること。設置する発券機は、発券した時間や待ち時間等をデータで出力可能な機器とし、事前に委託者と導入する機種について協議すること。また、毎月の発券機データを本市へ報告することとし、報告する発券機データについては、1時間毎における取得者数や待ち時間について分析したものを併せて提出することとする。

また、待ち人数や混雑状況（待ち人数、想定待ち時間）を表示するホームページを作成し、外部へ公開すること。また、作成したホームページについては、本市のホームページにリンクを掲載することから、URLを本市に報告することとする。

(3) カードセンターの広報業務

多くの市民に対して、カードセンターの利用を促進するために、様々な手法を活用して広報を行うこと。なお、広報物等に掲載する問い合わせ先として電話番号を記載する際には、コールセンター「011-600-2323」とすること。

(4) カード等授受業務

札幌市マイナンバーカードセンター（小暮ビル）が毎週1回行うカード輸送業務で届くカード等を受け取り、輸送漏れがないか予約リスト等と照合すること。また、各区役所に返却するカード等を事前に準備して引き渡すこと。

(5) マイナンバーカードの利用サポート業務

第二カードセンター内の窓口ノートパソコン等の端末を配置し、来所者のカードの利用に関する各種のサポートを行うこと。

ア 本業務において取り扱うサポート項目

- (ア) カードを健康保険証として利用するための登録
- (イ) 公金受取口座の登録
- (ウ) マイナポータル閲覧支援
- (エ) その他委託者との協議により取り扱うサービス

イ 業務において使用する機器及び資材等

業務において使用するノートパソコン等端末機器・資材やネットワーク環境等は受託者が調達すること。また、受託者は、使用するノートパソコン等端末にマイナポータルアプリをインストールし、登録作業が可能な状態にすること。

ウ 窓口における業務

(ア) 窓口対応

受託者は、「(5) マイナンバーカードの利用サポート業務 ア」に規定する各種サービスに係る利用サポートについて、ノートパソコン等の操作補助のほか、必要な対応を行うこと。

(イ) 依頼書の受領

受託者は、カードの健康保険証利用登録及び公金受取口座登録等をサポートする際、来所者に利用サポートを依頼する旨の書面の提出を求め、これを受領すること。

6 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括責任者・業務責任者・業務従事者の要員を業務量に応じて適正

数配置し、効果的かつ効率的に運営が可能な体制を整備すること。

また、受託者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため、業務履行体制表を作成し、業務従事前に委託者に提出すること。なお、変更が生じた場合は、速やかに委託者に報告し、変更後の体制表を提出すること。

(1) 統括責任者

- ア 業務全体の責任者として、委託者との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- イ 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ウ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- エ 委託者に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- オ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2) 業務責任者

- ア 業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。
- イ 業務全体を掌握し、委託者職員と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ウ マイナンバー制度・住民情報を取り扱う事務等の知識を有する者であること。
- エ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知している者であること。
- オ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。
- カ 業務責任者はカードセンターに1名以上常駐すること。

(3) 業務従事者

- ア 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。
- イ 基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有する者であること。
- ウ 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できる者であること。
- エ 市民からのマイナンバー制度に関する問い合わせに答えられる程度の知識を有する者であること。

7 経費の負担区分

委託者と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- (1) カードセンターの居室にかかる賃料、共益費及び光熱費（受託者が調達するネットワーク環境に関する通信費を除く。）は、委託者の負担とする。
- (2) カードセンター運営に係る業務関連機器（住民基本台帳ネットワークシステム端末、住民記録システム端末、これらに接続されるプリンター及びカードの券面プリンター）及び本市職員が使用するイントラネット端末の調達並びにその保守については委託者の負担とするが、その他のカードセンター運営に必要な机、椅子などの備品類や居室内の回線の調達設置、備品等については受託者が準備すること。なお、郵便料（料金後納便を原則とする。）については委託者の負担とするが、郵便料の節減に努めること。
- (3) 受託者は、貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。
- (4) 受託者は、委託者より貸与を受けた備品等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに委託者にその旨を報告するとともに、受託者の負担と責任においてこれを復すること。
- (5) 受託者は、委託者より貸与を受けた備品等について、委託者から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (6) 各業務で必要な事務用品等の消耗品については、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないようにすること。

8 法令遵守と教育

- (1) 受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ特定個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容は事前に委託者の承認を得るものとする。

9 機密保持

- (1) 受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者及び受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、委託者が秘密と指定して開示した本契約の履行に必要な情報を他の用途に使用してはならない。本契約終了後においても同様とする。

- (3) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、委託者から引き渡された資料等を委託者の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに委託者あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、委託者の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (5) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面で委託者へ報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- (6) 受託者は、本契約の履行のために使用した情報が記録された媒体について、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (7) 本業務委託の履行にあたり、再委託を行う場合、受託者はあらかじめ文書で委託者に申し出て、委託者の承諾を得なければならない。
- (8) 受託者は、業務の履行にあたり個人情報保護法、別紙3「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を順守すること。
- (9) 受託者は、セキュリティ対策実施状況について、文書により委託者に報告すること。

10 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における委託者の責に帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を委託者に通知するものとし、委託者は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、委託者が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

11 危機管理

受託者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように委託者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、委託者に提出すること。

12 完了確認及び支払方法

- (1) 受託者は、各月ごとに業務の報告書をもって委託者に報告をすること。
- (2) 委託料の支払いは、受託者から請求書を徴して処理する。

13 損害賠償

- (1) 受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 委託者は、受託者又はその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

14 その他

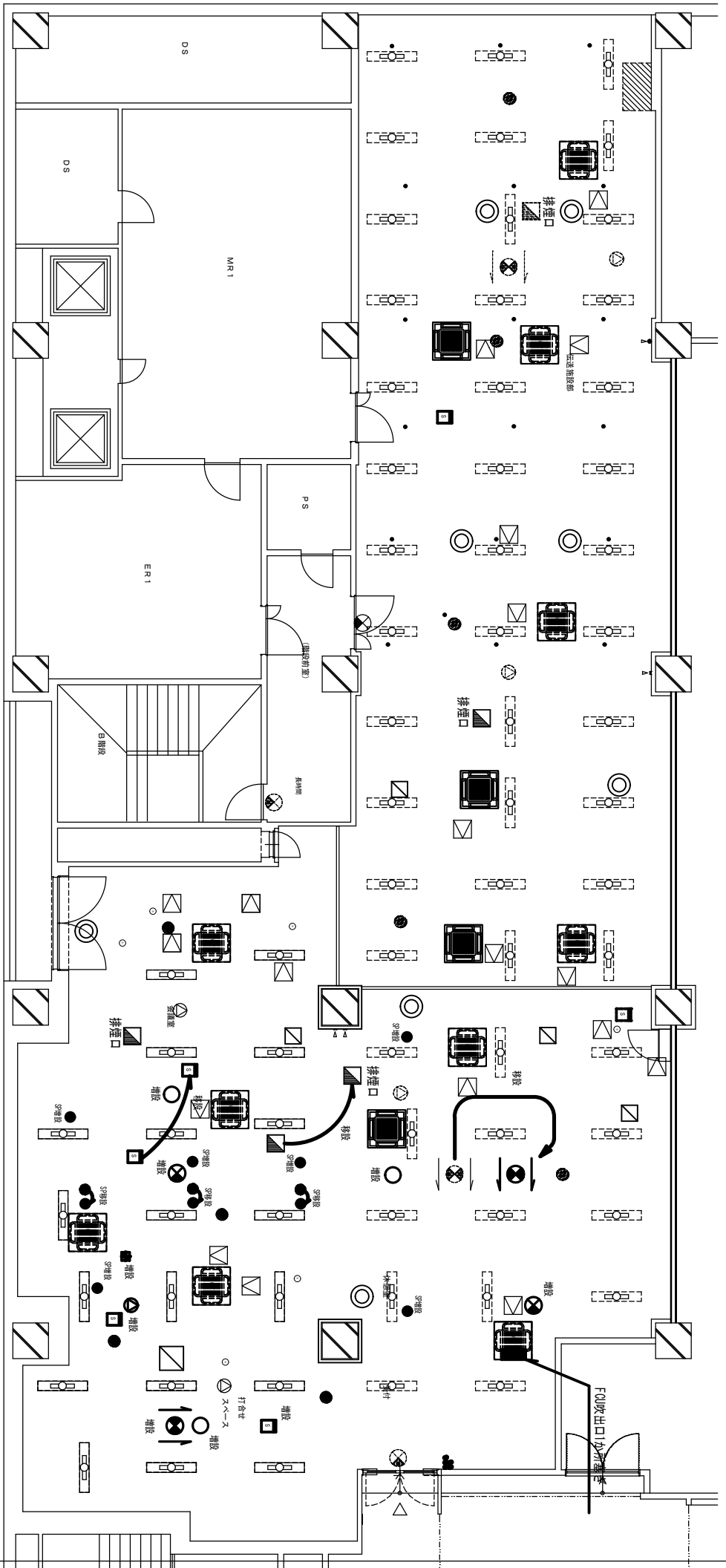
本業務委託の遂行に関して本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、委託者と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。

この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。なお、運営日時の変更があった場合も同様とする。

別紙 1

○ 増設避難口誘導灯 LED B&B型
→ 増設通路誘導灯 LED B&B型 両面

○ 増設非常灯 LED 埋込型 電源別置型
● 増設非常用スピーカー 天埋型
■ 煙感知器



項目		数量	単位	備注
避難口誘導灯	LED B&B型	10	個	
通路誘導灯	LED B&B型 両面	10	個	
非常灯	LED 埋込型 電源別置型	10	個	
非常用スピーカー	天埋型	10	個	
煙感知器		10	個	
大規模修繕工事計画書				

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8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続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、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、再委託者が委託者指定様式（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) 特定個人情報等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。