

美濃加茂市ふるさと納税支援業務仕様書

1 業務名

美濃加茂市ふるさと納税支援業務

2 業務目的

本業務は、ふるさと納税制度に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発行・発送、ワンストップ特例申請の受付、寄附額・件数の増加に向けた取り組み等の多岐に渡る業務について、ふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った民間事業者（以下「受託者」という。）に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、美濃加茂市（以下「市」という。）の関係人口の創出、地域経済の振興、シティプロモーションの促進に寄与することを目的とする。

3 委託期間

令和6年9月1日から令和9年3月31日まで

4 前提条件

(1) 業務規模（参考値）

A. 寄附金額	425,000,000 円
B. ポータルサイト管理業務基礎額	297,500,000 円
C. 寄附件数（ワンストップあり）	7,000 件
D. 寄附件数（ワンストップなし）	12,000 件
E. ワンストップ特例申請の受付件数	7,000 件

※Bの「ポータルサイト管理業務基礎額」は、「さとふる」による寄附額を除いた金額

(2) ふるさと納税ポータルサイト等

利用するふるさと納税ポータルサイト（現地決済型ふるさと納税プラットフォームを含む。以下、総称して「ポータルサイト等」という。）は、表1の市が現在利用しているポータルサイト等を基本とする。なお、委託期間中にポータルサイト等を追加又は退会する場合がある。

表1 美濃加茂市が利用するポータルサイト等

ポータルサイト等の名称	①ふるさと納税事務支援業務	②寄附金受領証明書等発行・発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
ふるさとチョイス	○	○	○
さとふる	—	○	○
ふるなび	○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
セゾンのふるさと納税 ^{注1}	(○)	○	○

auPAY ふるさと納税 ^{注2}	(○)	○	○
ふるラボ ^{注3}	(○)	○	○
ふるさと納税 for Good!	○	○	○
ふるさと応援納税 ^{注4}	○	○	○

注1～3:「ふるさとチョイス」アライアンスパートナーサイトにつき、表中①の作業は「ふるさとチョイス」に含まれる。

注4:現地決済型ふるさと納税プラットフォーム

(2) ふるさと納税寄附管理システム

寄附及び返礼品に関する情報の管理は、シフトプラス株式会社が提供する「レジホーム」(以下、「寄附管理システム」という。)を返礼品提供事業者、市、受託者の三者で活用することとし、寄附管理システムの利用環境構築費用については、委託料に含むこととする。

なお、受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、書類発送管理等が可能であること。また、市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じて専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附情報管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

(3) 返礼品及び返礼品提供事業者の規模

市の令和6年3月1日現在の返礼品提供事業者数及び返礼品の品目数は以下のとおりである。

返礼品提供事業者数 約 120 事業者

返礼品数 約 650 品目

なお、委託期間中、返礼品の配送が受託者と配送事業者の間の直接契約において行われる場合は、受託者は準備期間中に返礼品提供事業者に対して配送方法の変更を説明し、業務開始と同時に返礼品の発送が滞りなく行えるようにサポートすること。

(4) 運用開始日までの作業項目

本委託契約の締結後、受託者は運用開始日までに市が行うべき作業項目とその実施日程案を市に対して速やかに提示し、運用開始までの準備が滞りなく行われるように取り計らうこと。

5 業務内容

- (1) ポータルサイト等の運営管理に関する業務
- (2) 返礼品の発注・発送管理に関する業務
- (3) 寄附者向けコールセンター業務
- (4) 返礼品提供事業者の支援に関する業務

- (5) 返礼品の企画調整に関する業務
- (6) ふるさと納税の PR・プロモーションに関する業務
- (7) 寄附金受領証明書等（ワンストップ特例申請に係る書類を含む）の発行・発送に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (9) 制度改正への対応等に関する業務

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト等の運営管理に関する業務

- ① 本業務の対象は上記4（1）に定めるポータルサイト等のうち、「さとふる」を除くすべてのポータルサイト等とする。
- ② ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。また、掲載内容の正確性及び適法性を確保すること。
- ③ 新しく追加するポータルサイト等については、自治体紹介や返礼品情報を含む、寄附申込に必要な各種情報の新規登録を行うこと。
- ④ 返礼品紹介ページの PR 力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄附者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。なお、そのための費用は受託者が負担すること。
- ⑤ 返礼品の露出強化のため、SEO（検索エンジン最適化）対策を適切に行うこと。
- ⑥ 寄附者によるレビュー投稿内容を確認し、返信すること。特に対応が必要と思われるレビュー内容については、速やかに市及び返礼品提供事業者へ報告すること。
- ⑦ 各サイト内の在庫情報を管理し、適時返礼品提供事業者と連携して在庫調整を行うこと。
- ⑧ その他ポータルサイト等の運用にあたり、寄附者への訴求力ならびに寄附者満足度を高めるための各種施策を適時提案し、市の承認を受けて実施すること。

(2) 返礼品の発注・発送管理に関する業務

- ① 本業務の対象は期間限定品や定期便等を含むすべての返礼品とする。
- ② 受託者は返礼品提供事業者への返礼品の発注、発送管理及び代金支払事務を行うこと。
- ③ 寄附金の収納が確認できたものについては、上記第4条第2項に定める寄附管理システムを用いて返礼品事業者に対し速やかに返礼品を発注し、その後の配送管理を行うこと。
- ④ 返礼品の発送完了を知らせるメールを寄附者へ送信すること。また、必要に応じて発送予告のメールを寄附者へ送信すること。
- ⑤ 寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者等からの問い合わせに迅速に対応すること。また、配送に係るトラブルが生じた場合は関係者と連絡調整しながら、解消に向け適切に対応すること。
- ⑥ 受託者は、返礼品の出荷状況に基づき返礼品提供事業者及び配送事業者（受託者が配送事業者と直接契約する場合）に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに返礼品提供事業者及び配送事業者（同上）が指定する口座へ代金を振り込むこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。

- ⑦ 受託者が返礼品提供事業者に対して支払った返礼品代及び送料を、毎月市に対して請求すること。またその際、事業者ごとの発送内訳や送付先、送料の根拠など請求内容を確認できる資料を添付すること。
- ⑧ 本業務については、運用開始日（令和6年9月1日）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品も対象とする。

（3）寄附者向けコールセンター業務

- ① 寄附者からの各種問い合わせ及びクレーム等（以下、「問い合わせ等」と言う。）に対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、利用するポータルサイト等において明示すること。なお、対応時間は原則、休日等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、大型連休や年末年始休暇等の受付対応については、市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長について決定する。
- ② 寄附者からの問い合わせ等について、電話やメール、ポータルサイト経由などその方法を制限することなく対応すること。
- ③ 個々の問い合わせ等とその対応内容について、寄附管理システム等に記録することにより、市と情報共有すること。また、必要に応じて返礼品提供事業者等とも情報共有し、寄附者への適切な対応を図ること。
- ④ 問い合わせ等の内容から必要と判断される場合は、寄附管理システム及びポータルサイト等の登録情報を変更し、その変更履歴を記録に残すこと。
- ⑤ 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は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、市に報告を行うこと。

（4）返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ① 返礼品提供事業者へ定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
- ② 返礼品提供事業者の候補となり得る事業者の情報を収集し、能動的にアプローチを行って返礼品提供による地元事業者の販路拡大を図ること。
- ③ 返礼品の魅力及び訴求力をより高め、リピーターを獲得するための具体的な手法について、受託者の有するノウハウを返礼品提供事業者へ伝えること。また、必要に応じて実践の手助けをすること。
- ④ 上記①～③に掛かる費用は受託者が負担すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者からの相談や問い合わせに対し、迅速に対応すること。また、返礼品事業者が抱える課題については、関係者との調整を図りながら解消に向けて対応すること。

（5）返礼品の企画調整に関する業務

- ① 本業務の遂行にあたっては、国の定める「地場産品基準」を含む関係法令等を遵守すること。
- ② 市が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、他自治体の実践例、分析結果、ノウハウ等をもとに、返礼品事業者と交渉し、市に対して新たな返礼品の企画提案をすること。
- ③ 返礼品事業者から応募された返礼品について、原材料等の産地や製造場所及び製造工程等、「地場

「産品基準」の適合是非に係る情報を市と共有すること。また、市及び総務省が承認したものが返礼品となることを認識し、調整にあたること。

- ④ 返礼品提供事業者から新しく応募された返礼品の情報を月毎に取りまとめ、毎月 20 日までに市へ報告すること。

(6) ふるさと納税の PR・プロモーションに関する業務

- ① ポータルサイト等の機能を活用し、多くの寄附者に向けて市の魅力をはじめ寄附金の使い道や返礼品等に関する PR を実施し、認知度を高めること。(クラウドファンディング型ふるさと納税を含む。)
- ② 寄附者の動向や市場の変化に柔軟に対応するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なプロモーションを市と調整の上、実施すること。なお、広告運用費や紙媒体の製作費等を含む PR・プロモーション業務に要する費用は委託料に含むものとする。
- ③ 実施した PR 業務の具体的内容及び費用対効果等の分析結果を都度市へ報告すること。
- ④ 寄附者の動向及び市場の変化の分析結果を毎月報告するとともに対応策の企画・提案すること。

(7) 寄附金受領証明書等（ワンストップ特例申請に係る書類を含む）の発行・発送に関する業務

- ① 寄附金の収納が確認できたものについては、寄附者に対して速やかに寄附金受領証明書を郵送すること。但し、電子データ導入促進等の観点から、電子ファイル形式での発行が望ましいと判断される場合、市はこれを妨げないものとする。
- ② 寄附金受領証明書の郵送形態については、受託者は市と協議の上、封筒、圧着はがき、及びその他から選択することができるものとする。なお、郵送に際して、市は自らが作成する寄附金活用報告パンフレット等を受託者に同封させることができるとともに、受託者は、寄附者との関係づくりに有効と思われる資料があれば、市の承認を得てこれを作成し同封することができる。
- ③ 受託者は、寄附者からの再発行依頼や送付先住所変更等について速やかに対応すること。また、PDF 等電子ファイル形式での発行を要請された場合はこれに応じること。
- ④ 寄附者から要請があった場合、郵便振替用紙及び銀行振込用納付書を発行し郵送すること。
- ⑤ 受託者は、上記業務の発送に係る郵便料の実費を別途市へ請求することができる。

(8) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ① ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、オンライン申請案内を含むワンストップ申請書類一式を送付すること。但し、電子データ導入促進等の観点から、電子ファイル形式での発行が望ましいと判断される場合はこの限りではない。
- ② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。受付完了時は、申請者へメール等にて、受付完了通知を行うこと。
- ③ 申請内容に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
- ④ 受付が完了したワンストップ申請書類については、市が付番する寄附申込番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類を確認できる状態にしておくこと。また、該当年の全件の受付が完了した時点で、速やかに市に移送すること。

- ⑤ 申告特例通知の電子データを市が指定する形式で作成し、市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は市が行うものとする。
- ⑥ 公的個人認証サービス IAM（アイアム）を導入し、寄附者がインターネット経由にて直接ワンストップ特例申請を行える環境を整えること。なお、アイアムを導入するにあたり、受託者のシステム利用環境の構築費用や登録保守料については、市は負担しないものとする。
- ⑦ 市が採択するその他のワンストップ申請オンライン受付システムを経由した申請分についても、同様に対応すること。
- ⑧ 申告特例申請については、オンライン申請の普及促進を図ること。

(9) 制度改正等への対応等に関する業務

- ① ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、市と協議の上、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ② 総務省が定める経費率 50%基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制の視点を持つこと。

7 業務完了報告

- (1) 受託者は、各月ごとの業務完了報告書を翌月 10 営業日までに市に提出すること。
- (2) 業務完了報告書には月間のポータルサイト等別の寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況、広告運用状況等を含むこと。

8 業務委託料の支払

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、委託料の支払いについては、1 カ月単位で行うこととし、市は受託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

「さとふる」を除く寄附金額に〇%の割合を掛けた金額。(消費税及び地方消費税を含む。)

ただし、災害支援に関連した寄附金額は対象に含まないこととする。

(2) 返礼品の調達及び配送に掛かった費用

- ① 返礼品の調達費 返礼品の調達単価×数量

調達単価は事前に市が承認した金額とする。

- ② 返礼品の送料 返礼品提供事業者または配送事業者実際に支払われた金額

- (3) 本契約に付随して、市が受託者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等該当するものがある場合は任意様式に記載すること。

9 著作物の取り扱い

- (1) 受託者が本契約の PR・プロモーション業務のために新たに制作したデータや画像、ポータルサイト上のページ（レビューや評価等を含む）、記録写真等の財産権、利用権、著作権はすべて市に帰属するものとし、市はこれを改編して使用することができるものとする。
- (2) 受託者は、市に対して著作人格権を行使しないこと。
- (3) 受託者が、その著作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の

承諾を得て利用すること。

- (4) 本業務を実施するに当たり、他からの無断転載等著作権の侵害となるような行為をしないこと。
転載等を行う場合は、著作権の帰属について確認し、その利用許諾等適切な手続きをとること。

1 0 再委託の禁止

受託者は本業務を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により市の承認を得なければならない。

1 1 業務内容の引継ぎ

- (1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、市の指示に従い業務引継ぎを確実に行うこと。
- (2) 本契約終了以降に市が引継ぎ未完了と認めた事柄については、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問い合わせにも応じること。
- (3) 受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後 1 年保存すること。

1 2 情報セキュリティ

- (1) 本委託業務の履行にあたり、各種情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失盗難、改ざんその他事故から保護するための適切な管理を行うこと。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他法令及び別紙「美濃加茂市個人情報取扱仕様書」の記載事項を遵守しなければならない。

1 3 契約の解除

市は、以下の場合においては、委託契約期間内であっても契約を解除することができる。なお、契約を解除するときは、事前の催告なしに行うことができるものとする。また、契約を解除した場合において、受託者に損失が生じた場合であっても、その補償の責を有しない。

- (1) 受託者の業務内容が本仕様書の定める通りに達成されていないと市が判断した場合。
- (2) 契約開始後相当期間を経過しても、寄附額の増加実績等、当市ふるさと納税推進事業における受託者の貢献度を示す具体的数値が得られない場合。
- (3) 履行期間の始期の属する年度の翌年度以降において、当該歳出予算に減額又は削除があった場合。

1 4 その他業務実施上の注意事項

- (1) 受託者は関係法令、規則等を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務の遂行にあたり、市、ポータルサイト運営事業者、その他ふるさと納税関係者と密に連携すること。
- (3) 受託者は、緊急性または重大性を有する事案が発生した時はその対応策を速やかに市へ報告し、市の承認を得てこれを適切に実施すること。

- (4) 受託者は、市及び受託者の双方による少なくとも月1回の運営に関する協議等を開催すること。
また、具体的な作業着手は事前に協議の上、行うこと。
- (5) 災害等の発生により市が被災自治体となった場合、受託者は市及び各ポータルサイト等と連携し、災害支援寄附の募集態勢を整えること。
- (6) 市は、必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況その他必要事項について報告を求め又は受託者の事務所に立ち入り、検査することができる。
- (7) 受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ市と協議の上、承認を得ること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者が協議し、定めること。
- (9) その他、業務の遂行にあたっては、市との協議・調整の上実施すること。

美濃加茂市個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報（以下「個人情報」という。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年 法律第57号。以下「法」という。）及び美濃加茂市（以下「市」という。）の定める美濃加茂市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年美濃加茂市条例第1号）その他関係法令及び本個人情報取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報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。

(作業責任者等の届出等)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により市に届け出なければならない。

2 受託者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により市に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定等)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、この契約による業務の着手前に書面により市に届け出なければならない。

2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により市に届け出なければならない。

3 受託者は、市の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

(教育及び研修の実施)

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、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者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。

(秘密の保持)

第6条 受託者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受託者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業従事者に周知しなければならない。

(個人情報の受領)

第7条 受託者は、市から個人情報を受領する場合は、市が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、市に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第8条 受託者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者(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。)を含む。)へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、次項の市の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を市に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受託者は市に対して、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。

4 受託者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、市の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を市に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、この契約による業務を派遣労働者、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、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項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、市に対して、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、個人情報を保持している間は、次の各号に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) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理が可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

(2) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(3) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故(以下「個人情報の漏えい等の事故」という。)を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。

(4) 市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さないこと。

(5) 個人情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報が記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された情報の正確性について、定期的に点検すること。

(6) 個人情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施す

こと。

- (7) 市の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報記録された資料を複写し、又は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報の漏えい等の事故の発生につながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により収集しなければならない。

- 2 受託者は、前項の規定により個人情報を収集する場合は、本人から直接収集するものとする。ただし、本人の同意を得た場合又は市の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受託者は、市の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報をこの契約による業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第13条 受託者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、市の指定した方法により、個人情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し市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。
- 3 受託者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、当該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。
- 4 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により市に対して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、市から、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、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。

(監査及び実地検査)

第15条 市は、個人情報の取扱いについて、この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の検証及び確認をするため、受託者及び再委託先に対して、監査又は実地検査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

- 2 受託者は、市が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、又は本委託業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。
- 3 市は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受託者に対して改善を要請できるものとする。

(事故発生時等の対応)

- 第16条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに市に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、市の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。
- 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、市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び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 市は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受託者は、市が受託者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。

(契約解除)

- 第17条 市は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約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、市に対して、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 受託者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、市又は第三者に損害を与えたときは、受託者は、市に対して、その損害を賠償しなければならない。