

美濃加茂市ふるさと納税支援委託業務仕様書

1 業務名

美濃加茂市ふるさと納税支援委託業務

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「受注者」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「発注者」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9年4月1日から令和12年3月31日まで

※ただし、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市と受託者の双方合意のうえ、上記の契約期間以降も業務委託契約を更新することができるものとする。

※令和9年4月1日以降、速やかに寄附受付を開始できるよう、前任の受託事業者から引継ぎ等の準備を進めること。

※令和9年3月31日までは引継ぎ及びシステム等の準備期間とするが、当期間に発生した費用については、受注者が負担するものとする。なお、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を発注者と協議の上、行うものとする。

4 前提条件

(1) 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、発注者が現在利用しているポータルサイト等（表1）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）

ふるさとチョイス
さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む）
ふるなび
楽天ふるさと納税
ANAのふるさと納税
Amazon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1}
ふるラボ ^{注1}
JRE MALL ふるさと納税 ^{注1}
KABU & ふるさと納税 ^{注1}
まいふる ^{注1}
ふるさと納税デパート ^{注1}
マルイふるさと納税 ^{注1}
ケアネットふるさと納税 ^{注1}
V ふるさと納税 ^{注1}
ふるさと納税 for Good!
ふるさと応援納税 ^{注2}
一休.com ふるさと納税
Yahoo!トラベルふるさと納税 ^{注3}

注1：「ふるさとチョイス」パートナーサイト

注2：現地決済型ふるさと納税プラットフォーム

注3：「一休.com ふるさと納税」パートナーサイト

(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、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」（以下「寄附管理システム」という。）を返礼品提供事業者、発注者、受注者の三者で活用することとし、寄附管理システムの導入費用、保守費用等の全ての費用については、委託料に含むこととする。ただし、受注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とし、また、発注者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とする。なお、導入に当たっては、現行の寄附情報管理システム内で保有するデータを移行するものとし、その作業及び費用等については受注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

発注者の令和8年6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。

- ア 返礼品提供事業者数：約 120 事業者
- イ 返礼品数：約 850 品目

なお、委託期間中、返礼品の配送が受注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、受注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。

5 業務内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイト等の管理運営並びに美濃加茂市及び返礼品の P R ・プロモーションに関する業務
- (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) 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
- (7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (8) 制度改正への対応等に関する業務

6 業務内容の詳細

- (1) ふるさと納税ポータルサイト等の管理運営並びに美濃加茂市及び返礼品の P R ・プロモーションに関する業務

【ポータルサイト上でのプロモーション】

- ア 本業務の対象は、4（1）に定めるポータルサイト等のうち、「さとふる」を除く全てのポータルサイト等とする。
- イ 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美濃加茂市の魅力をはじめ寄附金の使い道や返礼品等に関する P R を実施し、認知度を高めること。（ふるさと納税型クラウドファンディングを含む。）
- ウ ポータルサイトに登録するすべての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに定期的な改善を行うこと。なお、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、それぞれの特徴を捉え、適した内容に修正し、積極的に掲載内容の工夫、キャンペーン等の利用など、ポータルサイトごとに個別対応し効果を最大限に発揮すること。
- エ 取り扱うすべての返礼品について、品名及び紹介文などについて知見を活かした S E O 対策を実施しアクセス数の最大化を図ること。
- オ 検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告など、ポータルサイトの広告を必要に応じて運用すること。また、寄附額増加への期待値が非常に高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて発注者に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については発注者と協議を行うこと。
- カ 返礼品に対する評価およびその件数は、ページへのアクセス数や返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビューを増加させるための施策を考案し実施すること。
- キ メルマガ配信などによる返礼品や美濃加茂市の魅力発信を積極的に実施すること。
- ク 返礼品の魅力、込められた想い、返礼品提供事業者の取組等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らしたページを作成すること。
- ケ 返礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真の撮影及び加工等を施したうえで、ポータルサイトごとの仕様に適したサイズで画像を掲載し、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整を図りながら、掲載情報を充実させること。また、画像の掲載数については

制約を設けず、ポータルサイトの掲載可能数上限まで対応すること。なお、写真撮影・画像制作に係る手数料については委託料に含むものとする。

コ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権及びその他の権利に抵触しないこととし、返礼品提供事業者から提供を受けた写真データは速やかに発注者にも共有すること。

サ 回遊促進や特集ページ作成、定期便など寄附者1人あたりの寄附単価を上昇させるような取組を行うこと。

シ 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、速やかに発注者及び返礼品提供事業者へ報告すること。

ス 各サイト内の在庫情報を管理し、返礼品提供事業者と連携して在庫調整を行うこと。

セ ポータルサイト上の自治体ページ作成、各種掲載情報の更新、修正、充実等を通じて、寄附獲得拡大につながる管理運営を行うこと。

ソ ポータルサイト等における掲載内容の正確性及び適法性を確保すること。

タ 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。

【ポータルサイト外でのプロモーション】

チ 市の所有するSNSアカウントの運営等を行い、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を発注者と連携して実施すること。

ツ ポータルサイト運営会社や報道・雑誌媒体等各種メディアが提案する取材・記事作成等無料のキャンペーン、パブリシティ等に対して、発注者と連携して事務を実施すること。

テ 毎年繰返し寄附いただける美濃加茂市のファン、リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容、手法の改善及び関係人口・交流人口の創出につながるような新たな仕組みの創設等を提案し、市と連携し実施すること。なお、経費が生じる場合は市と協議を行ったうえで決定すること。

【その他】

ト 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発注者へ報告すること。

ナ 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を企画・提案すること。

(2) 返礼品の発注・発送管理に関する業務

ア 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」を除く全てのポータルサイト等とする。

イ 本業務の対象は期間限定品や定期便等を含む全ての返礼品とする。

ウ 受注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。

エ 寄附金の収納が確認できたものについては、上記4（2）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。

オ 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。

カ 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。

- キ 受注者は、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（受注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注者が負担すること。
- ク 受注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、毎月発注者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。
- ケ 本業務については、運用開始日（令和9年4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

- ア 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」を除く全てのポータルサイト等とする。
- イ 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」という。）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、発注者と協議の上、人員の増員や受付時間の延長について決定する。
- ウ 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。
- エ 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、発注者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。
- オ 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。
- カ 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、発注者に報告を行うこと。
- キ 寄附者から要請があった場合、郵便振替用紙を発行し郵送すること。

(4) 返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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、受注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。
- エ 返礼品提供事業者の知見向上のため、発注者と協力し、勉強会等を年1回以上実施すること。

オ 記ア～エに掛かる費用は受注者が負担すること。

カ 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、返礼品提供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。

キ 「さとふる」に関しては、返礼品提供事業者において寄附受付が円滑に進むよう、登録・管理業務の支援を行うこと。

ク 総務省告示改正時やお盆休み、10月～12月を中心とした寄附受付の繁忙期においては、返礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないように在庫管理を行うこと。

(5) 返礼品の企画調整に関する業務

ア 本業務の遂行に当たっては、国の定める募集費用における返礼品割合および最新の「地場産品基準」を含む関係法令等を遵守すること。

イ 発注者が提供する情報や受注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、返礼品提供事業者と交渉し、発注者に対して新たな返礼品の企画提案をすること。

ウ 返礼品提供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発注者と共有すること。また、発注者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、調整に当たること。

エ 総務省告示における地場産品基準を理解したうえで、返礼品提供事業者と製造工程などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。

オ 「さとふる」が行う業務範囲との調整は、発注者と協議し対応すること。

(6) 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

ア 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」を含む全てのポータルサイト等とする。

イ 寄附金の入金（決済）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等を郵送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の1月4日までに発送すること。

ウ 寄附金受領証明書等の郵送形態については、受注者は発注者と協議の上、封筒、圧着はがき、その他から選択することができるものとする。なお、発送する書類は例として以下とし（イ）～（エ）はワンストップ特例申請希望者にのみ同封すること。

（ア）寄附金受領証明書

（イ）ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）

（ウ）ワンストップ特例申請書記入例

（エ）ワンストップ特例申請書返信用封筒（郵便料差出人負担）

エ 受注者は、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。

オ 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、本市が指定するものを使用すること。

カ ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報等を印字のうえ、送付すること。

キ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ア 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」を含む全てのポータルサイト等とする。
- イ ワンストップ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。
- ウ 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。
- エ 受付が完了したワンストップ特例申請書については、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、受付が完了した時点で、速やかに発注者に移送すること。
- オ ワンストップ特例通知の電子データを発注者が指定する形式で作成し、発注者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発注者が行うものとする。
- カ 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、当該システムを導入するに当たり、受注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、受注者が負担するものとする。
- キ 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。

(8) ふるさと納税制度への対応等に関する業務

- ア ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、発注者と協議の上、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。
- イ 総務省が定める経費率基準を踏まえ、業務全般にわたって経費抑制の視点を持つこと。

(9) 発注者との連携について

発注者とスムーズにコミュニケーションが図ることができるチャットツールなどの導入をすること。なお、チャットツールなどの導入費用は受注者の負担とする。

7 業務完了報告

- (1) 受注者は、各月ごとの業務完了報告書を翌月10営業日までに発注者に提出すること。ただし、最後の年度の3月分については、業務完了後遅滞なく業務完了報告書を提出すること。
- (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、広告運用状況等に加え、受注者による課題等の分析結果および考察を含むこと。

8 業務委託料の支払

受注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、発注者は受注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」分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、ワンストップ特例申請の受付費用は対象に含む。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並びに 6 (6) 及び (7) に掛かった費用

ア 返礼品の調達費 返礼品の調達単価×数量（調達単価は事前に発注者が承認した金額とする。）

イ 返礼品の送料 返礼品提供事業者又は配送事業者実際に支払われた金額

ウ 6(6)及び(7)の業務に係る郵便料 実際に掛かった郵便料

(3) 本契約に付随して、発注者が受注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。ただし、(1)及び(2)の支払いについては、各年度の予算によるものとする。

9 著作物の取り扱い

(1) 受注者が本契約の P R・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、著作権は全て発注者に帰属するものとし、発注者はこれを改編して使用することができるものとする。

(2) 受注者は、発注者に対して著作人格権を行使しないこと。

(3) 受注者が、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、受注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。

10 再委託の禁止

受注者は本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、発注者と協議の上、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発注者の承認を得なければならない。

11 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、発注者の指示に従い業務引継ぎを確実に行うこと。

(2) 契約終了以降に発注者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) 受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により本契約期間終了後 5 年保存すること。

12 情報セキュリティ

(1) 本業務の履行に当たり、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特記事項」の記載事項を遵守しなければならない。

1 3 契約の解除

発注者は、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、受注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) 受注者の業務内容が本仕様書の定めるとおりに達成されていないと発注者が判断した場合
- (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、発注者のふるさと納税推進事業における受注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) 受注者は関係法令、規則等を遵守すること。
- (2) 受注者は、業務の遂行に当たり、発注者、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) 受注者は、緊急性又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発注者へ報告し、発注者の承認を得てこれを適切に実施すること。
- (4) 受注者は、発注者及び受注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発注者が被災自治体となった場合、受注者は発注者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。発注者は、必要があると認めるときは、受注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注者の事務所に立ち入り、検査することができる。
- (6) 受注者は、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、あらかじめ発注者と協議の上、承認を得ること。
- (7) 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、発注者と受注者が協議し、定めること。
- (8) その他、業務の遂行に当たっては、発注者との協議・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 受注者は、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）及び発注者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 受注者は、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 受注者は、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、書面により発注者に届け出なければならない。

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

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 受注者は、発注者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注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 受注者は、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 受注者は、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 受注者は、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、受注者は、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 受注者は、発注者から個人情報を受領する場合は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、発注者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 受注者は、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、次項の発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受注者は、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発注者に申請し承認を得なければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受注者は発注者に対して、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。

4 受注者は、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、発注者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を発注者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 受注者は、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 受注者は、発注者に対して、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 受注者は、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) 発注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) 発注者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 受注者は、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 受注者は、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発注者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 受注者は、発注者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 受注者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、発注者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 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注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。

3 受注者は、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 受注者は、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、書面により発注者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 受注者は、発注者から、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 受注者は、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 発注者は、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、受注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 受注者は、発注者が前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本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 発注者は、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、受注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 受注者は、本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、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、発注者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 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注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 発注者は、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、受注者は、発注者が受注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 発注者は、受注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 受注者は、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、発注者に対して、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 受注者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受注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、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。