

ふるさと納税推進業務委託要求水準書

1 委託業務名

ふるさと納税推進業務委託

2 委託業務の目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書の発送及びプロモーションなど多岐に渡る業務を民間事業者に委託しそのノウハウを活用することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の更なるPR、地場産業の振興及び地域活性化に寄与するため寄附拡大につながる取組を推進することを目的とする。

3 委託期間・業務開始スケジュール

契約締結日から令和12年3月31日まで

ただし、本業務の開始は令和8年4月1日（以下「業務開始日」という。）とする。なお、契約締結日から業務開始日までは、本業務の開始に必要な事前準備の期間であり、その間に発生する費用等はすべて受注者の負担とする。

4 基本的な条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和8年度に本市が利用予定のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）は、①「さとふる」、②「ふるさとチョイス（外部連携寄附によるパートナーサイトへの掲載を含む）」、③「楽天ふるさと納税」、④「ふるなび」、⑤「ANA ふるさと納税」、⑥「JREMALL ふるさと納税」である。そのうち、①以外のポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。なお、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合があるが、その変更にも対応すること。

※①については、受注者による対応が可能な場合は本業務に含めるものとする。

(2) 寄附情報等の管理について

本業務は「LedgHOME」を基本とする寄附管理システムを活用する。ただし、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を有する寄附管理システムを提案し、受注者の責任において市で利用できる環境を構築することとし、過去の寄附データを受注者が提供する寄附管理システムに移行できる仕様であること。寄附情報管理システムにおける利用環境の導入費用等の初期費用は受注者が負担すること。

受注者が直接管理運営を行わない「さとふる」や、オフライン申請（窓口や郵送、FAXでの申込等）についても寄附管理システムで管理できるようにすること。

(3) 業務の引継ぎについて

令和8年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送やワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応について、前委託事業者から引き継いで実施すること。

- (4) 業務開始日から令和12年3月末日までの寄附金額、寄附件数、寄附金受領証明書等発送件数、ワンストップ特例申請処理件数、返礼品調達費及び返礼品配送料の見込については、別紙「参考見積書作成条件」のとおりとする。

5 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務のプロポーザル審査により選定された受託候補者の企画提案内容により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受注者は、本市が利用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。（現地型決済ふるさと納税やクラウドファンディングを含む。）

イ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品の掲載に際しては、本市が承認した返礼品提供事業者から必要な情報（返礼品画像データ等を含む。）の提供を受け、必要に応じて写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

エ 業務開始日以後、新たにポータルサイトを追加する場合は、市場の流行や受注者が有する独自のノウハウやアイデアを活用し、寄附者層や人気の返礼品など各ポータルサイトの特徴を分析し、本市の魅力を効果的に発信し寄附拡大につなげることができるポータルサイトについて本市に提案を行うこと。

なお、本市がすでに利用している各ポータルサイトの受付割合は次のとおり。

ポータルサイト別寄附受付割合（令和6年度の寄附）

「さとふる」22.4%、「ふるさとチョイス」18.2%、「楽天ふるさと納税」35.4%、

「ふるなび」12%、「ANA ふるさと納税」2%、「JREMALL ふるさと納税」4.8%

オ 新たに利用するポータルサイトの最終決定及びポータルサイト運営事業者との契約は、本市にて行うものとする。

カ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 利用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返

礼品等に関するデータ等を、寄附管理システム（以下「システム」という。）を用いて一元的に管理すること。

イ システムは、「LedgHOME」を基本とし、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を有するシステムを提案し、受注者の責任において市の利用環境を構築する。

システムにおいて、寄附情報管理（申込状況及び納付状況）、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り、本市が参照できるようにすること。

また、「LedgHOME」以外のシステムを導入する場合は、本市向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じ操作説明を行うなど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、現行のシステム内で保有するデータを可能な限り活用し、本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、データ引継ぎを遅滞なく確実に行うものとし、その作業及び費用等については受注者が行い、負担するものとする。

ウ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報について、本市が個別に入力できるようにし、寄附金納付後に必要となる業務については、ポータルサイトを經由した場合と同様に受注者が実施し、システムにより管理できるようにすること。

エ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

オ 寄附申込状況、寄附金の納付状況及び返礼品の配送状況などの寄附申込に係る進捗状況等について、システムを通じて本市がその情報を確認できること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようシステムからCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

カ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

キ 利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、原則として寄附申込受付日の翌日までにシステムへデータの取込作業を行うこと。（土・日・祝日については本市の翌開庁日まで。ただし年末年始を除く。）

ク システムの利用及びシステム内の情報管理にあたっては、個人情報の漏えいがないよう、会津若松市情報セキュリティポリシー等を遵守し、その取扱いには十分留意すること。

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則２週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附

に係るものについては2週間以内に関わらずすみやかに発送すること。なお、受領証明の様式については、本市と協議の上決定する。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。

(ア) お礼状・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載例

(エ) 返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受注者において用意すること。

オ 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、すみやかに再発送すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

ア 受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者及び配送事業者等との契約については受注者の責任において対応すること。

イ 返礼品提供事業者等が、一連の業務（ポータルサイトへの返礼品掲載、返礼品の受注、返礼品の配送等）を円滑に実施できるよう、マニュアルを作成するとともに、必要に応じ説明会の開催や専門スタッフの派遣等を行い、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

ウ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

エ 返礼品の配送にあたっては、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。

オ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

カ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等で通知すること。

キ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への適切な助言を行うほか、成功事例を紹介するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

ク 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

ケ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受注者が返礼品

提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、振込手数料については、受注者が負担すること。また、本市に実績報告を提出する際には、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

コ 季節や提供数等が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

サ 寄附者や返礼品等取扱事業者、本市との各種調整を行うこと。

シ 本業務については、業務開始日（令和８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についても業務の対象とすること。

(5) 問い合わせ対応に関する業務

ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター等（電話、FAX 及びメール）を設置し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。

なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前９時から午後５時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。

イ 受注者は、寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、すみ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、本市に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本市が定める「ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項」や国の定める「地場産品基準」を参考に適切に対応すること。

また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の提案・募集等に関する業務

ア 返礼品については、本市が定める「ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合することを条件とし、本市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内の地場産品はもとより、地場産業の振興に寄与するため、市内で提供される宿泊・体験メニュー等の充実を図り、本市の魅力を効果的に発信できるものとする。

イ 返礼品提供事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案に加え、パッケージデザインのアドバイスなどの既存返礼品のブラッシュアップ等、多様な提案を行うこととし、本市と協議の上、生産者及び事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。

ウ 返礼品等の提案については、定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

エ 受注者は、返礼品の募集にあたって、返礼品提供事業者に向けた説明会・相談会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会・相談会の開催については、年1回以上とし、時期については、本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

オ 受注者は、新たな返礼品の登録を希望する事業者や既に返礼品を提供している事業者からの問い合わせに対し、国の定める地場産品基準や本市の定める要項等を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて発注者に確認等を行い、適切に対応すること。また、その結果等については随時市へ報告すること。

カ 総務省・福島県等の関係機関に対して提出する書類がある場合や、関係機関からの照会への回答、総務省告示に伴い返礼品の見直しや新たな対応が生じる場合には、市の指示に従い返礼品提供事業者への連絡、書類の作成など必要な対応を図ること。

キ 返礼品として登録することの最終決定は、本市にて行うものとする。

ク 本市の承認を受けた返礼品については、受注者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

(7) プロモーションに関する業務

ア 本市のふるさと納税の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上実施すること。

ウ ふるさと納税に関するイベントや広告等については、媒体や回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議の上、実施すること。

エ 本市へのふるさと納税を案内するパンフレットのデザインを年1回、1種類以上作成すること。

オ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受注者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）及びこれら

に関する問い合わせ対応並びに控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）とする。なお、控除申告用データについては、本市が指定する期日までに提出すること。

ウ 本業務については、業務開始日以前に納付された寄附に対する申請についても業務の対象とすること。

エ 審査等の作業を終えた申請書類は、すみやかに本市へ返却すること。

オ ワンストップ特例申請書の返信に必要な郵便料及び本市に申請書等を返却する際に必要となる郵便料については、委託料に含めること。

エ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本市の承認の上、実施すること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の管理に係る情報提供

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 号に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代 30%以内を含み各年度の寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、委託料のうち寄附金の募集に要する費用に含まれない費用についての情報や本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、決済手数料等）も含め、必要な情報提供を行うこと。

(10) その他

ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ その他、広く市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

ウ 委託期間終了後、本市の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ際には、次期契約期間の開始に間に合うよう迅速に対応すること。

6 実績報告

受注者は、業務の実施が完了し当該月の請求金額が確定したものについて、原則翌月までに実績報告書を本市へ提出し、本市は検収するものとする。

提出にあたっては、返礼品調達費及び配送料の根拠として、毎月の返礼品提供事業者の出荷実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

また、受領証明書等の発行・発送料及びワンストップ特例申請処理費の内訳がわかる明細を添付すること。

なお、その他の報告事項（寄附者から寄せられた苦情、寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等寄附の動向についての分析、返礼品の提案、プロモーションに関する業務の具体的内容

及び効果の分析結果等）に係る報告の頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

7 委託料

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項 (2)～(5)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイト利用にかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用で、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

なお、寄附 1 件あたりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、配送料が必要な返礼品の調達費は当該寄附金額の 2.5 割、配送料が不要な返礼品（電子クーポン等）の調達費は当該寄附金額の 3 割とする。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。消費税及び地方消費税相当額を含む。

(4) 受領証明書等の発行・発送料

寄附者への受領証明書等（お礼状及びワンストップ特例申請書を含む）の発行及び発送にかかる費用。

(5) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受領、受付及びデータ作成に要する費用。

8 委託料の支払

受注者は実績報告書の検収に合格したときは、本市に委託料を請求するものとする。本市は、適法な請求を受理した日から 30 日以内に、受注者に支払うものとする。

9 その他

(1) 一括再委託の禁止

業務の一括再委託や主体業務の再委託は認めない。ただし、一部又は補助的業務の再委託の必要が

ある場合は、別途本市と協議の上書面により申請し、事前に書面にて承認を受けるものとする。

(2) 本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受注者と

の引継ぎを遅滞なく行うこととし、その方法については、本市と協議の上決定するものとする。

(3) 関係法令等の遵守

ア 受注者は業務の執行にあたり、本市の条例及び規則並びにその他関係法令等を遵守しなければならない。

イ 「会津若松市発注工事等からの暴力団等排除措置要綱」を遵守すること。

(4) 個人情報の取扱いについて

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」等を遵守し、適切に取り扱うこと。

また、特定個人情報の取扱いにあたっては、「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）」及び「特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

(5) 情報セキュリティの確保

「会津若松市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

(6) 損害賠償

業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

(7) 疑義等

本要求水準書に明記されていない事項、また、その内容の解釈に疑義が生じた場合には、すみやかに本市と協議の上決定するものとする。

参考見積書作成条件

- 1 本業務の内容については要求水準書のとおりとし、委託提案上限額の算定基礎となる寄附金額、寄附件数等は、次のとおりとする。
- 2 参考見積額については、消費税及び地方消費税額を含めた金額を記入すること。
また、見積額の内訳を下記「(2) 見積項目」のとおり記載し、その算出根拠を示すこと。

(1) 見積条件

項目	令和8年度 (4月～3月)	令和9年度 (4月～3月)	令和10年度 (4月～3月)	令和11年度 (4月～3月)
寄附金額	547,498,458 円	711,747,995 円	925,272,394 円	1,110,326,873 円
寄附件数	14,540 件	18,901 件	24,572 件	29,486 件
寄附金受領証明書等発送件数	14,540 件	18,901 件	24,572 件	29,486 件
ワンストップ特例申請処理件数 (寄附件数の32%) ※件数小数点以下切り捨て	4,652 件	6,048 件	7,863 件	9,435 件
返礼品調達費① (下記(A)の25%) ※千円未満切り捨て	109,499,000 円(税込)	142,349,000 円(税込)	185,054,000 円(税込)	222,065,000 円(税込)
返礼品調達費② (下記(C)の30%) ※千円未満切り捨て	32,849,000 円(税込)	42,704,000 円(税込)	55,516,000 円(税込)	66,619,000 円(税込)
返礼品配送料 (下記(B)×966円)	13,103,790 円(税込)	17,034,444 円(税込)	22,145,550 円(税込)	26,574,660 円(税込)
(参考)※4 返礼品調達対象となる寄附金額=(A) 寄附金額×80% (電子クーポン等相当分20%を除いた額)	437,998,766 円	569,398,396 円	740,217,915 円	888,261,498 円
(参考)※4 配送件数=(B) 寄附件数×93.3% 小数点以下切り捨て (電子クーポン等相当分6.7%を除いた件数)	13,565 件	17,634 件	22,925 件	27,510 件
(参考)※4 返礼品調達対象となる寄附金額=(C) 寄附金額×20% (電子クーポン等相当分20%)	109,499,692 円	142,349,599 円	185,054,479 円	222,065,375 円

- ※1 上記に示した数量等は、見積書作成のための条件として仮定したものであり、変動することを承知すること。
- ※2 実際の返礼品調達費及び返礼品配送料については、実費額を支払うものであるが、見積書作成にあたっては上記金額にて算出すること。したがって、返礼品調達費については、上記金額で固定値とし変動させることはできない。万が一、上記金額と異なる額で見積もった場合には、失格とする。
なお、返礼品配送料については1件あたり966円(令和6年度平均額・税込)で算出するものとするが、削減の具体的な提案があれば、見積書には提案額を記入し企画提案書に削減提案内容を記載すること。
- ※3 上記に示した寄附金額及び件数は、全て返礼品あり・ポータルサイト経由での寄附として積算すること。
- ※4 配送料が必要な返礼品の調達費は、寄附金額の25%とし、配送料が不要な返礼品(電子クーポン等)の調達費は、寄附金額の30%とする。
- ※5 返礼品配送料が不要のもの(電子クーポン等)については、返礼品配送料から除くものとし、寄附件数の6.7%と仮定する。
- ※6 ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとし、ポータルサイト利用料及び決済手数料は本業務委託料には含まれない。
- ※7 ふるさと納税推進業務委託要求水準書を熟読し、本業務委託料に含まれる費用について、必要な費用を見積もること。

(2) 見積項目

- ①基本委託料
 - ②返礼品調達費(固定値)
 - ③返礼品配送料
 - ④受領証明書等発行・送料
 - ⑤ワンストップ特例申請処理費
- ※ 上記以外に経費が生じる場合は、「その他費用」の欄に記載し、摘要欄に算出根拠を記載すること。
- ※ 項目欄が不足する場合は、追加し記載することとする。

特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書

1 趣旨

この特記仕様書は、特定個人情報の取扱いを伴う事務事業の委託について、必要な事項を定めるものである。

2 特定個人情報の保護に関する条例等の遵守

受注者は、本委託業務の履行に係る「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。）第2条第8項に規定する特定個人情報（以下、「特定個人情報」という。）の取扱いについては、番号法及び個人情報の保護に関する法令のほか、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（行政機関等・地方公共団体等編）」（以下「ガイドライン」という。）や「会津若松市情報セキュリティポリシー」等を遵守しなければならない。

3 責任体制の整備

受注者は、特定個人情報を安全に管理するため、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。

4 作業責任者等の届出等

- (1) 受注者は、特定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報告しなければならない。
- (2) 受注者は、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を、発注者と協議して定めなければならない。
- (3) 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- (4) 受注者は、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報告しなければならない。
- (5) 作業責任者は、本特記仕様書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。
- (6) 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

5 作業場所の特定

- (1) 受注者は、発注者の認める範囲において特定個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」

という。)を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

- (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申請し、その承認を得なければならない。
- (3) 受注者は、発注者の事務所内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対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

6 教育の実施

- (1) 受注者は、特定個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な事項について、作業従事者全員に対して教育及び研修を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。

7 作業責任者及び作業従事者の監督

受注者は、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者に対し、本委託業務が適切に履行されるよう、必要な監督を行わなければならない。

8 守秘義務

- (1) 受注者は、本委託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を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- (2) 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者から、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

9 再委託

- (1) 業務の一括再委託や主体業務の再委託は認めない。ただし、一部業務の再委託の必要がある場合は、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再委託先に対する管理及び監督の方法等を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- (2) 前項の場合、受注者は、再委託する業務の範囲内で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。
- (3) 受注者は、再委託先との契約において、再委託先が委託契約約款、個人情報の取扱い

に関する情報セキュリティ特記事項及び本特記仕様書を遵守するために必要な事項を規定するとともに、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

- (4) 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。
- (5) 受注者は、再委託先に対して、第1項に規定する発注者の書面による事前の承認なく再々委託先に業務を委託することを禁止し、その旨を受注者と再委託先との間で締結する契約書等において明らかにしておかなければならない。
- (6) 再々委託先が更に委託を行う場合、再々委託先は、再委託先に対してその旨を書面により通知しなければならない。
- (7) 第1項から第5項までの規定は再々委託以降を行う場合について、及び前項の規定は再々々委託以降を行う場合について、それぞれ準用する。
- (8) 前項の規定により再々委託等をする場合、受注者が当該再々委託等を確認したこと等の証として、第1項に規定する書面に受注者の記名押印を必要とする。

10 特定個人情報の管理

受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報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、特定個人情報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作業従事者を明確化し、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) 作業従業員の監督・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・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、情報漏えい等の防止を行うこと。

11 提供された特定個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

12 受渡し

受注者は、発注者受注者間の特定個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に特定個人情報の預り証を提出しなければならない。

13 特定個人情報の返還又は廃棄

- (1) 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する特定個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報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の内容、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を、書面により発注者に対して予定日の少なくとも1週間前までに申請し、その承認を得なければならない。
- (3) 受注者は、特定個人情報の消去又は廃棄に際し発注者が立会いを求めた場合は、これに応じなければならない。
- (4) 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された記録媒体の物理的な破壊その他当該特定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。
- (5) 受注者は、特定個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄した特定個人情報の内容、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法、処理日及び担当者名を書面により発注者に対して報告しなければならない。

14 定期報告及び緊急時報告

- (1) 受注者は、発注者から、特定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、特定個人情報の取扱いの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。

15 監査及び検査

- (1) 発注者は、本委託業務に係る特定個人情報の取扱いについて、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、受注者及び再委託先（第9条の規定に基づき再々委託以降を行う場合の当該再々委託先等についても同じ。）に対して、監査又は検査を行うものとする。
- (2) 発注者は、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、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

16 事故時の対応

- (1) 受注者は、本委託業務に関し特定個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる特定個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況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。
- (2) 受注者は、特定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、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、本委託業務に関し特定個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

17 契約解除

- (1) 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務に違反した場合は、この委託業務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も、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。
- (3) 第1項の規定により契約を解除したときは、契約保証金は発注者に帰属する。契約保証金の納付がない場合は、受注者は、委託契約金の10分の1に相当する額を損害賠償金として発注者に支払わなければならない。

18 損害賠償

- (1) 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより、特定個人情報の漏えい等の事故が発生し、発注者に対する損害を発生させた場合は、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。
- (2) 前項の損害賠償金は、契約金、契約保証金その他受注者に支払うべき債務と相殺することができる。
- (3) 第1項の損害賠償の額は、前条第1項により契約を解除する場合には、同条第3項により発注者に帰属する契約保証金、または受注者が発注者に支払う損害賠償金の額を超過した額とする。