

名張市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名称

名張市ふるさと納税推進業務委託

2 目的

本業務は、ふるさと納税制度を通じた名張市（以下「本市」という。）の寄附金の増加に向けた歳入確保のため、本市の魅力発信、関係人口の創出及び地域活性化に資することを目的とするとともに、ふるさと納税業務（寄附データの管理・分析、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開発・拡充及び情報発信、寄附金受領証明書の発行、ワンストップ特例申請の処理等）を業務委託する者（以下「受託者」という。）へ委託することにより事務の効率化を図るものである。

3 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

契約締結日から令和7年3月31日までは引継ぎ及びシステム等の事業準備期間とし、寄附受付開始までの事業準備期間に発生した費用については受託者の負担とする。

*本プロポーザルは、予算議決前の準備行為として実施するものであり、議案が市議会で議決されない場合は、この業務委託は実施しない。なお、本件のために行った準備行為等に係る費用が生じた場合であっても、本市においては、その損害について一切負担しない。

業務委託期間中に申し込みのあった寄附については、寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき適切に対応するものとする。

4 業務履行場所

名張市地内

ただし、本市と協議の上、受託者は上記以外の場所を業務履行場所とすることができる。

5 委託料

本市が、受託者に支払う委託料は、以下の通りとする。

(1) 基本委託料

基本委託料の提案上限額は「基本委託料算定基礎となる寄附金額の6.0%」の額とする。（消費税及び地方消費税を除く）各年度の想定寄附件数及び想定寄附額、提案上限金額は次の通りとする。

	想定寄附件数	想定寄附額	提案上限金額
令和7年度	21,700件	700,000,000円	42,000,000円
令和8年度	26,250件	850,000,000円	51,000,000円
令和9年度	30,800件	1,000,000,000円	60,000,000円
令和5年度 (参考実績)	14,680件	472,503,000円	

(2) 寄附金受領証明書等の発送に係る費用

実際に寄附金受領証明書等の作成、送付に係る費用（1件当たりの単価×件数）を支払うものとする。1件あたりの上限額は250円（消費税及び地方消費税を除く）とし、ワンストップ特例申請書の有無で単価が異なる場合はそれぞれの単価を明示し計算することとする。各年度の想定処理件数と提案上限金額は次の通りとする。

	寄附金受領証明書のみ	寄附金受領証明書及び ワンストップ特例申請書等	提案上限金額
令和7年度	15,500件	6,200件	5,425,000円
令和8年度	18,750件	7,500件	6,562,500円
令和9年度	22,000件	8,800件	7,700,000円
*令和5年度 (参考実績)	10,465件	4,189件	

(3) ワンストップ特例申請の受付に係る費用

処理件数に応じた費用（1件当たりの単価×処理件数）を支払うものとする。1件あたりの上限額は250円（消費税及び地方消費税を除く）とし、申請書（紙）とオンライン申請で単価が異なる場合はそれぞれの単価を明示し計算することとする。各年度の想定処理件数と提案上限金額は次の通りとする。

	申請書	オンライン申請	提案上限金額
令和7年度	3,400件	1,700件	1,275,000円
令和8年度	4,000件	2,000件	1,500,000円
令和9年度	4,600件	2,300件	1,725,000円
*令和5年度 (参考実績)	1,995件	1,152件	

*単価契約のため、寄附金額及び寄附件数等の増減により委託料は変動する。

5 前提条件

(1) 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、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。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

（２）寄附情報管理・返礼品発注システム等の管理にあたっては、本市が使用しているふるさと納税管理システム「Ledg e HOME（株式会社シフトプラス）」または、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用し、寄附者情報等のデータを一元的に管理すること。

また、ポータルサイトの掲載内容及び画像の見直し、寄附管理システムの変更等で一時的に寄附停止期間が発生する場合は、本市と協議の上期間を決定する。

（３）委託期間当初のポータルサイトは、表１の本市が現在利用しているポータルサイトを基本とする。なお、委託期間中は随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。また、表１に記載のポータルサイトの他、窓口、ファックス、Eメール等の方法により受け付けた寄附申込への対応も併せて行うこと。

【表１】本市が利用するポータルサイト（令和６年９月末現在）

ポータルサイト等名称	事業者名
ふるさとチョイス	株式会社トラストバンク
セゾンのふるさと納税*	
楽天ふるさと納税	楽天グループ株式会社
ふるなび	株式会社アイモバイル
ふるさとプレミアム	株式会社ユニメディア
ANAのふるさと納税	ANAあきんど株式会社
auPAYふるさと納税	KDDI株式会社
マイナビふるさと納税	株式会社マイナビ
まいふる	イオンフィナンシャルサービス株式会社
さとふる	株式会社さとふる

*ふるさとチョイスパートナーサイトによる連携

（４）本業務の対象は、令和７年４月１日から令和１０年３月３１日まで（以下「委託期間」という。）の受付分の寄附とし、委託期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は委託期間満了後も委託期間内と同様の責任をもって行うこと。

また、本市と契約締結後、委託開始までの本市・返礼品提供事業者と協議の上、本業務が円滑に開始できるよう、引継ぎを着実に実施すること。なお、管理システムが既存システムと変更となる場合は、移行に係る各種作業において本市のサポートを行うこと。

(5) 業務委託前に1回以上は返礼品提供事業者へ説明会を実施し、委託業務内容の詳細、実際のスキーム等一連の流れについて説明をすること。なお、説明会に参加できない返礼品提供事業者で説明を希望する事業者には個別対応をすること。

(6) ワンストップ特例申請受付、控除申告に係るeLTAxデータの作成については、「Ledg eHOME」及び「ふるまど」、「I AM (アイアム)」の使用を想定している。「Ledg eHOME」以外の管理システムを提案予定の場合は現状と同等以上の機能であるという事を示すこと。

また、本業務におい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(以下「番号法」)のほか、個人情報保護委員会のガイドライン等を遵守すること。

(7) 受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存するものとする。

6 業務内容

業務内容は以下の通りとする。なお、業務にあたっては、総務省通知、地方税法等の関係法令を遵守し、必要に応じて本市と協議・調整を図ること。

- (1) ポータルサイト管理・運営
- (2) 寄附管理システム管理・運営
- (3) 寄附の受付及び寄附情報の管理・運用
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務
- (6) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請書の受付、控除申告に係るeLTAxデータの作成
- (8) 返礼品提供事業者に関する業務
- (9) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務
- (10) 寄附者への継続的なプロモーションに関する業務
- (11) ふるさと納税を通じたシティプロモーションに関する業務
- (12) その他本業務に付随する業務
- (13) その他受託者独自提案に関する業務

7 業務詳細

- (1) ポータルサイトの管理・運営

①原則5(3)表1で記載のポータルサイトについて、返礼品の掲載・更新・修正等の管理・運用を適切に行い、充実を図ること。また、自治体紹介ページの管理・運用も適切に行うこと。管理・運営のポータルサイトについては受託者と協議の上決める事とする。

②ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努めること。

- ③ポータルサイトの掲載にあたっては、アレルギー表示及び食品表示法等に留意し掲載すること。
 - ④ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。
 - ⑤寄附者に対しては寄附の受付及び配送に関する通知をメールにて行うこと。
 - ⑥返礼品の掲載に関して、写真撮影や写真加工等、返礼品紹介文については返礼品提供事業者へヒアリングを実施し、寄附者へ効果的に訴求できるようにすること。
- これまでに使用している画像及び、文章についても継続的に利用する事は可能である。

(2) 寄附管理システム管理・運営

- ①原則各ポータルサイトの寄附情報を管理システムへ取り込み一元管理を行うこと。
- ②ポータルサイト以外（窓口、メール、FAX、郵送）の寄附についても管理システムへ反映し、各ポータルサイト経由の寄附と同等に管理システムで管理を行うこと。
- ③寄附管理システムにおいて、寄附・配送状況等を本市が随時確認できるようにすることにくわえ、本市での資料作成も想定しているので、容易に加工可能なCSVデータ等のデータ出力を可能とすること。

(3) 寄附の受付及び寄附情報の管理・運用

- ①本市の寄附方法は、ポータルサイト、申込書（窓口、メール、FAX、郵送）での受付を行っている。
- ②寄附希望者からの問い合わせで返礼品カタログや、申込書の発送依頼があれば送付すること。
- ③現金振込希望者においては本市指定の納付書、又はゆうちょ銀行払込取扱票の発行と送付を行うこと。
- ④寄附管理システムにおいて寄附受付状況、寄附者情報を本市が随時確認できること。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ①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直ちに行うこと。
- ②返礼品提供事業者への発注方法はFAX、またはメール等、返礼品提供事業者の希望に沿うこと。
- ③返礼品の発送が滞りなく行われるように、全ての返礼品提供事業者と連携を図り、在庫及び配送状況を管理すること。また、返礼品の発送状況については本市が確認できるようにすること。
- ④配送遅延や、返礼品の損壊等配送に係るトラブルが発生した場合には、直ちに各事業者と対応策を協議し、寄附者へ対応を行い、本市へ報告すること。
- ⑤数量限定返礼品は限定数量を越えて寄附が申し込まれないように管理すること。
- ⑥期間限定返礼品はポータルサイト上に受付、配送期間を掲載し管理すること。
- ⑦定期便返礼品に関しての配送を管理すること。
- ⑧返礼品事業者への返礼品、配送に係る費用については返礼品の着荷実績をもとに支払う

こと。また、支払い金額は受託者より返礼品提供事業者へ通知すること。

⑨返礼品提供事業者の利便性向上のために複数の配送業者を用意し、価格交渉に努めること。

⑩受託者は、寄附者に対して返礼品の調達、発送等に係る契約を負うこととする。

(5) コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務

①ふるさと納税に関する各種問い合わせ（寄附方法、申請者情報の変更、返礼品、キャンセル、寄附金受領証明書の再発行、ワンストップ特例制度等）に対応するため本市専用ダイヤルのコールセンターを設置し、使用するポータルサイトにおいて問い合わせ先（電話、FAX、メールアドレス）を明示すること。

②コールセンターの対応業務時間は以下の通りとする。

営業日：平日の月曜日から金曜日（土、日、祝日を除く）

営業時間：9時～18時

*営業時間については上記時間内で受託者と協議の上決定することとする。

その他、年末年始、長期休暇、繁忙期については発注者と協議のうえ対応を決定する。

また、本市へ直接連絡があった問い合わせについては本市より受託者へ随時報告するものとし、受託者は内容を確認のうえ寄附者へ対応するものとする。

③問い合わせ、対応内容については、管理システムへ記録し、本市が確認できるようにするとともに、トラブルになり得る事項については各事業者と対応策を協議し、事前に本市へ報告すること。

(6) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

①寄附金の収納確認がとれた寄附者に対しては速やかに寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（「ワンストップ特例申請書」）を作成し、封緘し送付すること。

なお寄附者に対しての送付物は以下の通りとすること。

- ・寄附金受領証明書
- ・礼状等、本市が指定する送付物
- ・ワンストップ特例申請書（ワンストップ特例申請希望者のみ）
- ・ワンストップ特例申請書記載例（ワンストップ特例申請希望者のみ）
- ・ワンストップ特例申請に係るオンライン申請案内（ワンストップ特例申請希望者のみ）
- ・返信用封筒（ワンストップ特例申請希望者のみ）

発送後住所不明等による差戻しについては、電話等による確認を行い、すみやかに再発送すること。

②寄附者からの寄附金受領証明書再発行、住所変更等についても速やかに対応すること。

(7) ワンストップ特例申請書の受付、控除申告に係るeLTAXデータの作成

①寄附者より受け付けたワンストップ特例申請に係る書類（申請書、マイナンバーカードの写し、本人確認書類）を確認照合し、データ入力し、管理すること。

②申請書を含む申請に係る書類の宛先は受託者指定の住所とする。

- ③受付を行った寄附者に対してはメールにて通知を行うこと。
- ④受付を行ったワンストップ特例申請書に基づく寄附者のマイナンバーについては、外部とのネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
- ⑤寄附情報から容易に申請書類がピックアップできるよう寄附情報と紐づける管理番号を付与する等し、管理すること。なお、内容が異なる場合や添付書類に不足がある場合は該当の寄附者へ連絡し、適切に受理できるように対応すること。
- ⑥受け付けたワンストップ特例申請書のデータを作成し、本市が指定する期日までにe L T A X送信レイアウトに合わせたデータにて提出すること。
- ⑦受付を行ったワンストップ特例申請に係る書類については、本市へ納品すること。納品までは、保管場所や施錠管理を徹底し、紛失・盗難等による個人情報漏洩に十分に留意すること。
- ⑧管理システム「L e d g e HOME」以外の管理システムを利用し、本業務の提案する場合は上記（7）①～⑦について対応できることとする。

（8）返礼品提供事業者に関する業務

- ①本市は返礼品提供事業者の取り纏め事業者として一般社団法人名張市物産振興会、一般社団法人名張市観光協会、とれたて名張交流館（以下「三団体」）があり、各団体との連携を図り業務を行うこと。
- ②返礼品提供事業者においては受託者と売買契約書を締結することとする。
- ③新規出品の事業者においては、制度概要、返礼品発送のスキーム、支払い方法、売買契約書の締結等、事業に係る一連の説明を行うこと。
- ④返礼品提供事業者、返礼品の魅力が最大限伝わるよう説明文や返礼品情報は受託者が返礼品事業者を訪問、ヒアリングをし随時確認をおこなうこと。また、返礼品事業者が返礼品画像を有しない場合は撮影、加工や編集を希望する場合は実施すること。受託者がポータルサイトへ掲載した画像及び文書等の製作物に関する権利（著作権法第27条及び28条の権利を含む）は、無償で本市に移転するものとする。
- ⑤ふるさと納税制度を通じて返礼品提供事業者のスキルアップや活性化につながるような提案をおこなうこと。（WEBでの返礼品の見せ方やセット商品の提案等）
- ⑥その他返礼品提供事業所からの提案、相談等については随時対応することとし、本市もしくは返礼品提供事業者より申出があり希望があった場合は、速やかに現地へ訪問すること。

（9）返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務

- ①総務省通知、地方税法、食品表示法等の関係法令を確認し、取扱の返礼品が適切であるか随時確認を行うこと。
- ②既存返礼品についても、寄附金額、入数の変更等ブラッシュアップを考え、拡充をすること。

③新たな返礼品提供事業者の選定、返礼品の開発・拡充にあたっては事前に本市と協議の上進めること。また、三団体と連携を図り返礼品の開発・拡充に努めること。

(10) 寄附者への継続的なプロモーションに関する業務

①継続的に寄附頂けるような仕組みづくり（定期的な既存寄附者へのDM等）の提案を行うこと。

②寄附者の寄附利便性向上につながる提案があれば行うこと。

(11) ふるさと納税を通じたシティプロモーションに関する業務

①ふるさと納税に係る全体の市場動向や、本市の寄附状況を分析し、新規寄附者の獲得やリピート率の増加につながる提案をおこなうこと。

②レビューへの返信を含めた、レビュー数増加施策を考案し、実施すること。

③広告の運用については、本市の予算内において、費用対効果が計れ、検証できる媒体を提案すること。なお、特定の返礼品や事業者に偏らぬよう留意し、本市と協議の上進めること。また、広告運用期間終了後は実績を本市へ報告するものとする。

広告については費用発生が伴うものは本市と協議の上実施することとする。

④ふるさと納税のプロモーションが可能なイベントについては本市と協議の上、参加を検討すること。

(12) その他本業務に付随する業務

①各ポータルサイトでの寄附の状況を分析し、今後の見込みや課題については把握・整理し、課題解決の提案を行うこと。また、分析状況等の報告については最低月1回以上本市に報告すること。

②本業務に係る各業務については総務省通知、地方税法、食品表示法等の関係法令に従い、適切な管理を行うこと。

③本市が県、国へ提出する書類の作成を補助すること。

(13) その他受託者独自提案に関する業務

上記本業務の内容について寄附金額の増加、業務効率、費用削減、地域の活性化につながる提案があれば、積極的に提案すること。

8 請求について

請求については下記の通りとし、いずれも書面にて本市へ請求するものとする。

原則請求書を受領後、本市は30日以内に受託者へ支払うものとする。支払いの遅延が生じる場合は事前に受託者へ通知することにより、支払い期限を延長することができる。

(1) 委託料の支払いについては、申し込みベースによる寄附金額に一定の割合を乗じて算出し、1ヶ月毎を基本とし、本市と受託者との協議にて決定する。

(2) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・送付に係る費用及びワンストップ特例申請受付に係る費用は1件当たりの単価に件数を乗じて算出し、1ヶ月毎を基本とし、受託者との協議にて決定する。

(3) 返礼品調達費、配送費については寄附者へ返礼品の着荷実績を基に請求することとし、1ヶ月毎を基本とし、本市と受託者との協議にて決定する。

なお(1)、(2)、(3)ともに請求書の提出の際は明細を添付すること。

9 一括再委託の禁止

受託者は業務の全部又は一部を第三者に委託、請け負わせてはならない。ただし、受託者は本業務をより良くする目的においてあらかじめ本市と協議し、承諾を得た業務に限り再委託することができる。

10 報告、検査について

本市は、受託者に対して必要があると認める時は、本業務の履行状況やその他必要事項について報告を求め、検査する事ができる。

11 遵守特記事項

本市との契約において受託者は本市の指定する下記事項に遵守するとともに、その事項書を契約書に別添することとする。

- (1) 暴力団排除に係る特記事項
- (2) 情報セキュリティ遵守特記事項
- (3) 個人情報の取り扱いに関する特記事項
- (4) 不当要求の取り扱いに関する特記事項

12 特定個人情報の保護に関する法令等の遵守

受託者は番号法、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適切な取り扱いに関するガイドライン等、特定個人情報等の取扱いに関するガイドライン等、特定個人情報等の取扱いに関する法令等を遵守しなければならない。

13 契約の解除

本市及び受託者は相手方が契約の条項に反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の解除をすることができる。

14 損害賠償

受託者は、本業務の履行に関し、発生した障害（第三者に及ぼした損害を含む。）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、寄附者、又は、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。

15 その他事項

(1) 本業務に際しては、本市と密にコミュニケーションをとり、円滑に履行するとともに、双方による協議の場を定期的に設けること。

(2) 受託者は契約期間中及び契約終了後において、本業務上で知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

(3) 本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについては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適切な管理を行うこと。万が一上記のような事故が発生した場合は本市へ直ちに報告すること。

(4) 契約期間終了後、受託者の変更が生じる場合は、新たな受託者に対して適切な業務の引き継ぎを行うこと。

(5) 本仕様書に記載のない事項や、本仕様書の内容に疑義が生じた内容については、本市と協議の上決定すること。

(6) 質問の回答内容についても仕様書の内容に含める事とする。

(総則)

第1条 受注者は、名張市暴力団排除条例（平成23年名張市条例第2号）及び名張市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成30年名張市告示第62号）（以下「暴排要綱」という。）に基づき本契約の履行に当たり、この特記事項を守らなければならない。

(暴力団排除に係る契約の解除)

第2条 発注者は、受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。）が次のいずれかに該当すると認められるときは、この契約を解除することができる。

- (1) 受注者又はその役員等（法人にあっては、非常勤を含む役員、支配人、支店長、営業所長及びその他これに類する地位にある者及び経営に実質的に関与している者をいい、法人格を有しない団体にあっては、代表者及び経営に実質的に関与している者をいい、個人にあっては、その者及びその者の支配人をいう。以下同じ。）が、暴力団等（暴排要綱第1条に規定する暴力団等をいう。以下同じ。）と認められるとき。
- (2) 受注者又はその役員等が自社、自己若しくは第三者の不正な利益を図り、又は第三者に損害を与える目的を持って、暴力団等の威力を利用するなどしたと認められるとき。
- (3) 受注者又はその役員等が、暴力団等に対して直接又は間接を問わず資金等を供給し、又は便宜を供与する等の積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- (4) 受注者又はその役員等が暴力団等と暴排要綱別表第1に規定する密接な関係を有していると認められるとき。
- (5) 受注者又はその役員等が暴力団等と暴排要綱別表第1に規定する社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
- (6) 受注者又はその役員等が、暴力団等であると知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。
- (7) 受注者又はその役員等が、暴排要綱別表第1に掲げるいずれかに該当する者と知りながらその者を下請負人又は再受託者としていたとき。
- (8) 受注者が、暴排要綱別表第1のいずれかに該当する者と知りながら、暴排要綱第2条第6号に規定する資材販売業者等から資材等を購入し、又は資材販売業者等の施設若しくは廃棄物処理業者を使用したとき。
- (9) 受注者が、暴排要綱第5条第4項又は第6条第4項の規定による契約の解除の請求に従わなかったとき。
- (10) 受注者又は下請負人等が、暴力団等による不当介入を受けたにも関わらず、警察への通報及び捜査上必要な協力並びに発注者へ報告する義務を怠り、著しく信頼を損なう行為があると認められるとき。

(暴力団等による不当介入を受けた場合の措置)

第3条 受注者は暴力団等による不当介入を受けた場合は、断固としてこれを拒否し、不当介入があった時点で速やかに所轄の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行わなければならない。

- 2 前項の規定により所轄の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行った場合には、速やかに発注者に文書により報告しなければならない。
- 3 受注者は暴力団等により不当介入を受けたことから工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、発注者と協議を行わなければならない。
- 4 発注者は、暴力団等による不当介入に対する通報義務の実効性を確保するため、以下の措置を講ずることがある。
 - (1) 暴力団等による不当介入を受けた受注者が所轄の警察署への通報等及び発注者への報告を怠った場合は、資格停止又は文書注意を行うこと。
 - (2) 暴力団等による不当介入を受けた場合において、所轄の警察署への通報等及び発注者への報告を怠った旨の公表をすること。

情報セキュリティ遵守特記事項

(趣旨)

第1条 この情報セキュリティ遵守特記事項（以下「特記事項」という。）は、契約約款の特記条項として、本市の情報資産を取り扱う業務、情報通信ネットワーク若しくは情報システムの開発若しくは保守又は電子計算機処理その他情報処理に係る業務（以下「情報処理業務」という。）の契約に関する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(定義)

第2条 この特記事項における用語の意義は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、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。）及び名張市情報セキュリティに関する規程（令和4年名張市規程第4号）において使用する用語の例によるほか、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 重要情報 次に掲げる情報をいう。

- ア 個人情報
- イ 特定個人情報
- ウ 個人情報保護法第78条第1項に規定する不開示情報若しくは名張市個人情報保護法施行条例（令和4年名張市条例第16号）第3条又は名張市議会の個人情報の保護に関する条例（令和4年名張市条例第23号）第20条に規定する不開示情報
- エ 法令（名張市行政手続条例（平成13年名張市条例第26号）第2条第2号に規定する法令又は同条第1号に規定する条例等をいう。以下同じ。）の規定により守秘義務を課せられている情報
- オ アからエまでに掲げるもののほか、本市（以下「発注者」という。）が指定する情報

(2) 委託業務 この契約による業務をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により発注者から業務を受託し、情報（重要情報及び重要情報以外の情報をいう。以下同じ。）を取り扱う者（以下「受注者」という。）は、個人情報保護法、番号法、名張市個人情報保護法施行条例、名張市議会の個人情報の保護に関する条例、名張市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程（令和4年名張市規程第5号）その他関係法令及び名張市情報セキュリティポリシーを遵守し、委託業務を通じて知り得た情報の保護の重要性を認識し、発注者の業務に支障が生じることがないように、委託業務を履行するために必要な情報を適正に取り扱わなければならない。

- 2 受注者は、委託業務に関して知り得た情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。
- 3 受注者は、委託業務を履行するに当たって、情報の漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん又は盗難の防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(管理体制の整備等)

第4条 受注者は、情報の適正な管理を実施する者として総括責任者を選定して、情報の管理体制を整備するとともに、前条第3項の措置の実施及び情報の具体的な取扱いの内容に関する規程を策定しなければならない。

- 2 受注者は、前項の規定により管理体制を整備したときは、その内容を書面により、速やかに、発注者に報告しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。
- 3 受注者は、情報処理業務を行う場所、情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制、防災及び防犯のための対策その他必要な情報セキュリティ対策を

講じなければならない。

(従事者の監督)

第5条 受注者は、受注者の総括責任者に、受注者の従業員その他委託業務に従事する者（以下これらを「従事者」という。）が委託業務に関して知り得た情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用しないよう、及び委託業務に関する重要情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(教育の実施)

第6条 受注者は、受注者の総括責任者及び従事者に対し、委託業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他委託業務の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所及び従事者の届出)

第7条 受注者は、委託業務に関する仕様書において委託業務の履行に係る作業場所が定められていない場合において、当該作業場所を定めたときは、その旨を書面により、速やかに、発注者に届け出なければならない。作業場所を変更するときも同様とする。

2 受注者は、委託業務を履行するに当たって、作業場所ごとに従事者が所属する部署名（特定個人情報を取り扱う場合にあっては、従事者が所属する部署名並びに従事者の氏名及び役職）その他必要な事項を書面により、速やかに、発注者に届け出なければならない。従事者を変更するときも同様とする。

(収集の制限)

第8条 受注者は、委託業務を履行するに当たって情報を収集するときは、委託業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第9条 受注者は、委託業務に関して知り得た情報を、発注者の書面による事前の承諾を得ることなく、委託業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 受注者は、委託業務に関する重要情報が記載され、又は記録された文書（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下同じ。）により作成されたものを含む。以下「重要情報記載文書」という。）を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(重要情報の管理)

第11条 受注者は、委託業務に関する重要情報を安全に管理するため、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 重要情報記載文書を所定の作業場所以外に持ち出さないこと。やむを得ず持ち出さなければならないときは、発注者の承諾を得た上で行き、持出しの状況に関する記録を作成し、確実に重要情報記載文書を保管すること。
- (2) 重要情報記載文書が第三者の利用に供されることのないよう、施錠できる場所で管理すること。
- (3) 重要情報が格納された電子計算機又は電磁的記録媒体（電磁的記録に係る記録媒体をいう。以下同じ。）が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施した上で、施錠できる場所で管理すること。
- (4) 重要情報の格納又は処理を行うに当たって、個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電磁的記録媒体を使用しないこと。
- (5) 重要情報を処理する電子計算機について、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のウイルス定義ファイルへの更新を行うこと。

(再委託先の監督等)

第12条 受注者は、委託業務に関して重要情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、発注者の書面による事前の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、前項ただし書の規定により重要情報を取り扱う業務を第三者に委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再委託」という。）する場合には、当該再委託を受ける者（以下「再委託先」という。）に対し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 3 受注者は、再委託先における前項の業務に関する行為及びその結果について、受注者と再委託先との契約（以下「再委託契約」という。）の内容にかかわらず、発注者に対して責任を負うものとする。
- 4 受注者は、第2項の再委託を行う場合には、再委託契約において、再委託先が契約約款及び特記事項を遵守するために必要な事項その他発注者が指示する事項を規定するとともに、再委託先に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策について、具体的に規定しなければならない。
- 5 受注者は、第2項の再委託を行った場合には、再委託先による同項の業務の履行を監督するとともに、発注者の求めに応じて、履行の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。
- 6 受注者は、再委託先に対し、発注者の書面による事前の承諾なくして、重要情報の更なる委託（請負その他これに類する行為を含む。以下「再々委託」という。）により第三者（以下「再々委託先」という。）に取り扱わせることを禁止し、その旨を再委託先と約定しなければならない。
- 7 前各項の規定は、前項の規定による発注者の承諾を得て重要情報を取り扱う業務を再々委託する場合について準用する。

（提供文書等の返還及び廃棄等）

第13条 受注者は、重要情報記載文書を善良な管理者の注意をもって管理し、この契約が終了し、又は解除された後、直ちに、発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に定める方法を指示したときは、当該方法によるものとする。

- 2 前項ただし書の場合において、重要情報が記録されたファイル又は当該ファイルが格納された電磁的記録媒体の廃棄等を発注者が指示したときは、受注者は、当該電磁的記録媒体から全ての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、発注者は、職員による立会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。
- 3 第1項の場合において、受注者が受注者の電子計算機を使用して重要情報を処理し、同項ただし書の規定により当該電子計算機に格納された当該重要情報の消去を発注者が指示したときは、受注者は、当該電子計算機から全ての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、発注者は、職員による立会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。

（報告及び検査）

第14条 発注者は、必要があると認めるとき又はこの契約が終了したときは、受注者に対し、委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を求め、又はその検査をすることができる。

- 2 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対し、委託業務である情報処理業務を行う場所、情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所で検査することができる。
- 3 受注者は、発注者から前2項の指示があったときは、速やかに、これに従わなければならない。

（事故発生時等における報告等）

第15条 受注者は、発注者の提供した情報並びに受注者、再委託先又は再々委託先が委託業務の履行のために収集した情報について、火災その他の災害、漏えい、滅失、毀損、紛

失、改ざん、盗難、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。
- (2) 発注者の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。
- (3) 発注者の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。
- (4) 発注者の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。

3 受注者は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第16条 発注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、受注者に対してこの契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を履行するために受注者、再委託先又は再々委託先が取り扱う重要情報について、受注者、再委託先又は再々委託先の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、毀損、紛失又は改ざんがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(趣旨)

第1条 この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）は、契約約款の特記事項として、本市の個人情報を取り扱う業務（以下「個人情報取扱業務」という。）の契約に関する個人情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(定義)

第2条 この特記事項における用語の意義は、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。）、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。）及び名張市情報セキュリティに関する規程（令和4年名張市規程第4号）において使用する用語の例によるほか、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 委託業務 この契約による業務をいう。
- (2) 個人情報保護責任者 委託業務による個人情報の取扱いの責任者をいう。
- (3) 作業従事者 委託業務に従事する者をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により発注者から業務を受託し、個人情報を取り扱う者（以下「受注者」という。）は、法、番号法、名張市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第16号。以下「条例」という。）、その他関係法令及び名張市セキュリティポリシーを遵守し、委託業務を通じて知り得た個人情報の保護の重要性を認識し、発注者の業務に支障が生じることがないように、委託業務を履行するために必要な個人情報を適切に取り扱わなければならない。

- 2 受注者は、委託業務に関して知り得た個人情報を発注者の承諾なしに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- 3 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん又は盗難の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(個人情報の適正処理等)

第4条 受注者は、委託業務を履行するために利用する個人情報について、次の各号の定めるところにより、適正に処理及び管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報の受渡しは、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、受注者が個人情報の引渡しを受けた場合は、発注者に受領書を提出すること。
- (2) 個人情報の保管場所には、安全かつ厳重に格納できるよう必要な措置を講ずること。
- (3) 委託業務の処理に関連する施設については、入退室管理の措置を講ずるとともに、個人情報の管理に関し安全を確保するための措置を講ずること。
- (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、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。

(責任体制の整備等)

第5条 受注者は、この契約による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。

2 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者を定め、書面により契約から7日以内に発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

(監督及び教育の実施)

第6条 受注者は、委託業務の適切な履行について、個人情報保護責任者及び作業従事者を管理・監督しなければならない。

2 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、在職中及び退職後において、委託業務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、法及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所等の特定)

第7条 受注者は、この契約による個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）とその移送方法を定め、書面により発注者に報告しなければならない。作業場所及び移送方法を変更するときも同様とする。

2 受注者は、発注者の業務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

3 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対し、作業場所に私物を持ち込み、個人情報を扱う作業を行わせてはならない。

(収集の制限)

第8条 受注者は、委託業務を履行するに当たって個人情報を収集するときは、その目的を明確にするとともに、委託業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 受注者は、委託業務を履行するために個人情報を収集するときは、発注者が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務に関して知り得た個人情報を、発注者の書面による事前の承諾を得ることなく、委託業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 受注者は、委託業務に関する一切の個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(持出しの禁止等)

第11条 受注者は、発注者が指示した場合を除き、個人情報を所定の作業場所以外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第12条 受注者は、委託業務に関して個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者が承諾した場合を除

き、第三者に取り扱わせてはならない。また、発注者の承諾を得て、受注者が個人情報を取り扱う業務を再委託する場合には、再委託の受注者は、本特記事項に基づき必要な措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 受注者は、個人情報を取り扱う業務を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して前項の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託先に求める個人情報保護措置の内容
- (6) 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約
- (7) 再委託先の監督方法
- (8) その他発注者が必要と認める事項

3 受注者は、個人情報を取り扱う業務の再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託先の責任体制等
- (5) 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法
- (6) その他発注者が必要と認める事項

4 受注者は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 受注者は、個人情報を取り扱う業務の再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託先との契約内容にかかわらず、発注者に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

6 受注者は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第13条 受注者は、委託業務を派遣労働者、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特記事項に定める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による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第14条 受注者は、委託業務を履行するために発注者から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報について、業務完了後、発注者の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報を廃棄する場合、その記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判

読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 受注者は、個人情報廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、個人情報保護責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により発注者に報告しなければならない。

4 受注者は、廃棄又は消去に際し、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。

(点検の実施)

第15条 受注者は、発注者から委託業務に関する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、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに発注者に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第16条 発注者は、委託業務に関する個人情報の取扱いについて、本特記事項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等に対して検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、受注者に対して必要な情報を求め、又は委託業務の執行に関して必要な指示をすることができる。

3 受注者は、発注者から前2項の指示があったときは、速やかに、これに従わなければならない。

(事故発生時の対応)

第17条 受注者は、委託業務に関する個人情報について、火災その他の災害、漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん、盗難、破壊、不正な利用その他の事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。

(2) 発注者の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。

(3) 発注者の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。

(4) 発注者の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。

3 受注者は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

4 受注者は、発注者と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第18条 発注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、受注者に対してこの契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) 委託業務を履行するために受注者、再委託先又は再々委託先が取り扱う重要情報について、受注者、再委託先又は再々委託先の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、毀損、紛失又は改ざんがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

不当要求の取扱いに関する特記仕様書

(報告義務)

第1条 発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の総務部総務室（連絡先：0595-63-7310）に報告しなければならない。

(不利益取扱いの禁止)

第2条 発注者は、前条の規定による報告をしたことを理由として、受注者に対し不利益な取扱いをしてはならない。