

柳川市ふるさと納税寄附包括支援業務仕様書

1. 業務名

「柳川市ふるさと納税寄附」包括支援業務委託

2. 業務の目的

本業務は、ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、本市の魅力発信および地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

※ ただし、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までは、業務引継ぎ等の準備期間とし、令和 8 年 4 月 1 日より運用を開始するものとする。

4. 履行場所

本市が指定する場所

5. 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては原則として、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。

なお、本市は株式会社 Workthy 提供「ふるさと納税 do」を使用している。寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むものとし、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含む。

(2) 利用するポータルサイトについて

本市が利用しているインターネット上において運営されている、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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、本市が利用しているポータルサイトは、現在「ふるさとチョイス」（パートナーサイト含む）「さとふる」「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」「マイナビふるさと納税」「本市独自サイト」であるが、受託者からの提案等により、ポータルサイトを増減させる場合がある。ただし、ポータルサイト運営業者との契約は本市

が直接行うものとする。

(3) 業務開始までの準備行為に必要な経費について

業務開始までの準備行為に必要な経費は本業務委託費に含む。

6. 業務の内容

委託業務の内容は、以下のとおりとする。

なお、この業務は、ふるさと納税包括支援業務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附の受付業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務（本市が契約しているポータルサイトとのデータ連携及び大規模災害の際に本市が契約するポータルサイトとのデータ連携）
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 寄附者への寄附金受領証明書及びお礼状等並びに寄附金控除に係るワンストップ特例申請書の印刷及び発送業務
- (5) 返礼品の管理に関する業務
- (6) 返礼品の出荷依頼業務
- (7) 返礼品出荷に係る返礼品代の請求、受領並びに返礼品提供事業者への支払業務
- (8) コールセンター業務
- (9) 返礼品の募集等に関する業務
- (10) 広報・PR 業務
- (11) ワンストップ特例申請処理業務
- (12) その他

7. 業務の詳細

(1) 寄附の受付業務

- ア 電話、FAX 等による寄附受付及び入力
- イ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録
- ウ カタログ送付希望者のシステム反映の対応
- エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正

(2) ポータルサイトの管理運営業務（本市が契約しているポータルサイトとのデータ連携及び本契約成立後に発注者が契約するポータルサイトとのデータ連携）

- ア 本市が指定するポータルサイトの掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- イ ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。特に、返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、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かつ迅速に PR できるよう内容を充実させること。

ウ 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。

エ 本市が指定するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日（土・日祝日については翌開庁日）までにデータを取り込み、寄附データの一元管理をすること。ただし、「さとふる」「本市独自サイト」に関する寄附情報及び返礼品配送情報等については、各ポータルサイト運営会社が提供する範囲内において管理すること。

オ ポータルサイトでは、寄附者利便性を高める取り組みを行うこと。

カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像及び文章等の成果物に関する一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、本市または返礼品提供事業者に帰属するものとし、業務完了後は整理し、データを受け渡すこと。

(3) 寄付管理システムの管理運営業務

ア 本市が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は、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

ただし、「さとふる」「本市独自サイト」に関する寄附情報及び返礼品配送情報等については、各ポータルサイト運営会社が提供する範囲内において管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、本市からの寄附情報の提供により、申込状況、収納状況及び返礼品に関する各情報を正確に管理すること。

なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ 各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

エ 寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易な加工を含めるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

オ 受託者において「ふるさと納税 do」以外の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、書類送受管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催のうえ、必要に応じた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。

(4) 寄附者への寄附金受領証明書及びお礼状等並びに寄附金控除に係るワンストップ特例申請書の印刷及び発送業務

ア 寄附金の収納が確認できた場合、発注者指定の様式にて寄附金受領証明書等を印刷し、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。なお、年末の休日（12 月 29 日から 12 月 31 日まで）の入金分については翌年 1 月 5 日までに郵送すること。

イ 発送する書類は以下のとおりとする。

なお、(イ) から (エ) は、ワンストップ特例申請希望者にのみ同封するものとする。

(ア)お礼状・寄附金受領証明書

(イ)ワンストップ特例申請書

(ウ)ワンストップ特例申請書記載例

(エ)返信用封筒

ウ 受領証書等の発送に必要な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、受託者において準備すること。

エ 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。

オ ワンストップ特例申請書受付後は、受付済み通知書を書面又は電子データで送付すること。なお、送付に係る費用については受託者が負担すること。

カ 希望者に対し、郵便振替用紙を印刷し、発送すること。なお、郵便料金については、本市が負担する。

(5) 返礼品の管理に関する業務

ア 本市が契約するポータルサイトへの返礼品の登録、変更、削除を行うこと。

イ 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、各ポータルサイト間での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。

ウ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

(6) 返礼品の出荷依頼業務

ア 返礼品提供事業者への返礼品の出荷依頼及び配送状況の管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者からの返礼品の発送は、原則、週 2 回以上行うこと。

返礼品提供事業者毎の個別の条件等を勘案し、本市の承諾を得た場合はその限りでない。

ウ イにより返礼品提供事業者へ発注した返礼品について、寄附管理システムか

ら配送情報を抽出し、指定の配送システムにデータの連携を実施すること。
ただし、返礼品毎の個別の条件等を勘案し、本市の承諾を得た場合はその限りではない。

- エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- オ 配送遅延又は返礼品の破損等、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。
- カ 当該事案による再出荷依頼については、その都度実施すること。
- キ 本市内に住所を有する寄附者に返礼品を送付しないこと。
- ク 本業務については、運用開始日（令和 8 年 4 月 1 日）より前に申込があった寄附に対する返礼品について運用開始日以降に行う場合も対象とする。
- ケ 受託者は、返礼品提供事業者から地場産品基準や食品表示法等の関係法令において遵守すべき事項が記載された書面を作成し承諾を取ること。

(7) 返礼品出荷に係る返礼品代の請求、受領並びに返礼品提供事業者への支払業務

- ア 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷日及び件数）を管理し、その内容について対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じて修正を行う等、受託者は出荷状況を正確に管理するものとする。
- イ 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、受託者が返礼品提供事業者及び配送業者へ支払うこと。

なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、翌月 10 日までに返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細書を添付すること。

- ウ 本市は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した月から起算して 30 日以内に受託者に支払うものとする。やむを得ない事情により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

(8) コールセンター業務

- ア 受託者は、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、専用のコールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、広報パンフレットやポータルサイト等において明示するものとする。

なお、対応時間は、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 00 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定すること。

- イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、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、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。
- 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、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、必要に応じて寄附者や発注者に確認等を行い、適正に対応すること。

(9) 返礼品の募集等に関する業務

- ア 平成 31 年総務省告示第 179 号及び令和 5 年総務省告示第 244 号及び令和 6 年度総務省告示第 179 号及び令和 7 年度総務省告示第 70 号並びに本市のふるさと寄附に係る謝礼品の選定事務取扱要綱に準拠した返礼品及び返礼品提供事業者を本市に対して提案すること。
また、本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調整を施し、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- イ 既存の魅力ある返礼品に加え、地域産業の発展に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ウ 返礼品の募集等においては、返礼品提供事業者に向けた説明会を主催すること。なお、説明会の開催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。また、募集等の状況について定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議のうえ決定するものとする。
- エ 返礼品及び返礼品提供事業者の決定、返礼品提供事業者との契約、返礼品の寄附価格の最終決定は、本市が行うものとする。

(10) 広報・PR 業務

- ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や特産品等の効果的な 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、受託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、本市と協議のうえ実施すること。
- ウ インターネット広告配信及び市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。また、使用する広告媒体や配信回数、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議のうえ、実施すること。
- エ 本市ふるさと納税寄附の概要に関するパンフレットを作成すること。
また、ポータルサイトの機能を利用したカタログを作成し、送付を希望する

方に対して送付すること。

- オ 実施した PR 業務の具体的内容及び費用対効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(11) ワンストップ特例申請処理業務

- ア 受託者は、寄附金税額控除に係るワンストップ特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付業務を行うにあたっては特例申請書専用の送付先を設けるとともに、(4) イにおいて送付する返信用封筒に問い合わせ先等を明記すること。
- イ 受付業務の範囲は、申請書類の受付、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とする。また、受付業務の状況については「寄附管理システム」等により随時確認ができるようにすること。
- ウ 当該受付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。
- エ 受託者は本市が指定する期日までに、ワンストップ特例通知書のデータ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）を作成し、本市へ提出すること。
- オ 受託者は、上記アからエについて、ワンストップ特例オンライン申請（「自治体マイページ」等外部連携を含む。）に係る業務についても対応すること。

(12) その他

その他、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。特に寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があれば記載すること。

- ※ 上記業務の詳細のうち、(1)、(2) ア、イ、ウ、オ、カ、(5)、(6)、(7)、(8)、(9) ア、ウ、エ、(10) ウについては、「さとふる」「本市独自サイト」を除き、業務を実施すること。

8. 寄附情報等の保存及び廃棄

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一定期間保存（5年から7年）すること。

保存期間満了後は速やかに廃棄又は消去等を行うこと。

9. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の

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、書面により事前に本市の承認を得ること。

10. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月 10 日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、毎月 1 回寄附獲得のため、本市を含めて戦略会議を開催すること。
- (3) 本市は、上記のほか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、検査することができる。

11. 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる返礼品の種類、数量等に関して、発注の内容に適合しない場合の責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る返礼品の種類、数量等に関して、発注の内容に適合しない場合の責任を負う。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、7 (6) により寄附者に対応する。

12. 法令遵守及び個人情報の保護

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 個人情報等の取り扱いについては、本市個人情報保護条例およびその他関係法令等を遵守しなければならない。
- (4) ISMS および P マークを取得していること。
- (5) 業務上取得した個人情報の取扱については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13. 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

また、業務委託料については、「10 (1) 業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額の一定割合とする。ただし、「さとふる」「本市独自サイト」経由の寄附金及び本市の窓口を持参され、かつ返礼品の送付を要しない寄附金については、基本委託料の算定基礎となる寄附金額から除くものとする。

イ 本委託業務の履行に必要な端末、通信機器、各種資材、消耗品、印刷費、交通費、通信運搬費、業務スペースに係る賃料、水道光熱費及び人件費等の経費は、全て基本委託料に含むものとする。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及び決済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を支払うものとする。

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、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ものとする。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用を支払うものとする。

ただし、本市と協議の上、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 受領証明書等発送費

実際に受領証明書等の発送にかかった費用を支払うものとする。

(5) ワンストップ特例申請処理費

一件あたりの処理にかかる費用に実際の処理件数を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

(6) 広告・PR費

「7 業務の詳細 (10) 広報・PR 業務」において実施する広告のうち、各ポータルサイトの有料広告や各種媒体を活用した広告費用（本市が事前に承認したものに限る。）とする。

14. 情報セキュリティの確保

受託者は、委託業務の履行にあたり、個人情報を含む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、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

15. 損害賠償

受託者は、委託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、受託者の責に帰す場合、発生した損害を賠償すること。

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、賠償を負わない。

16. その他

(1) 業務内容については、本仕様書及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項に基づく内容とするとともに、受託者選定時に受託者が提案した内容を遵守し、実施すること。

- (2) 受託者は、業務の履行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 受託者は、委託業務に関する制度改正が行われ、対応を要する場合は、誠実に協議に応じ、対応すること。
- (4) 受託者は、本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 成果品に関する権利は、受託者固有の知識及び技術等を除き、全て本市に帰属する。
- (6) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議のうえ、決定する。

特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

第1条（特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守）

受託者（以下「乙」という。）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。）、個人情報保護委員会及び総務省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。）に基づき、本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。また、これらのほか、柳川市（以下「甲」という。）の定める個人情報保護条例、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき、特記事項を遵守しなければならない。

第2条（責任体制の整備）

乙は、特定個人情報及び個人番号（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。

第3条（作業責任者等の明確化）

1. 乙は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。
2. 乙は、特定個人情報等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定めなければならない。
3. 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
4. 乙は、作業従事者を変更する場合は、書面に書面により甲に報告しなければならない。
5. 作業責任者は、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。
6. 作業従事者は、作業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。

第4条（取扱区域の特定）

1. 乙は、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甲に報告しなければならない。
2. 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
3. 乙は、甲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以外へ持ち出してはならない。

第5条（教育の実施）

1. 乙は、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教育及び

研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2. 乙は、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。

第6条（守秘義務）

1. 乙は、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等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. 乙は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第7条（再委託）

1. 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
2. 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず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情報、再委託先における安全確保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を明記した書面を業務の着手前に甲に申請し、その承認を得なければならない。
3. 前項の場合、乙は、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、甲に対して、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. 乙は、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方法及び方法について明示しなければならない。
5. 乙は、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・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

第8条（派遣労働者等の利用の制限）

1. 乙は、本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、当該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. 乙は、前項に対して、社員以外の労働者の行為及びその結果について責任を負うものとする。

第9条（特定個人情報等の管理）

乙は、特定個人情報等について利用する特定個人情報等を保護していくため、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を実行することとし、次の各号の定めるところにより、特定個人情報等の管理を適正に行うものとする。

1. 個人番号を取り扱う事項、特定個人情報等の範囲及び同事項を行う作業従事者を明確化し、取扱手順書を策定すること。
2. 組織的な管理措置、取扱規程に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等緊急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. 事務取扱担当者の監督・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・機器及び書面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。

第10条（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）

乙は、本委託業務において利用する特定個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

第11条（受渡し）

乙は、甲に引き渡す特定個人情報等の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日取次の場所で行い、また、甲に特定個人情報等の受け渡を申出しなければならない。

第12条（特定個人情報等の返還又は廃棄）

1. 乙は、本委託業務終了時に、本委託業務において利用する特定個人情報等について、甲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. 乙は、本委託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、媒体体、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
3. 乙は、特定個人情報等の消去又は廃棄実施に甲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. 乙は、本委託業務において利用する特定個人情報等を廃棄する場合は、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特定個人情報等を判読不能とするのに必要な措置を講じなければならない。
5. 乙は、特定個人情報等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方法を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第13条（定期報告及び緊急時報告）

1. 乙は、甲から、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. 乙は、特定個人情報等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。

第14条（監査及び検査）

1. 甲は、本委託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を確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2. 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務等の処理に関して必要な指示を与えることができる。

第 15 条（事故時の対応）

1. 乙は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はその他の事故を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る事柄の有無に関わらず、直ちに甲に対して、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、発生状況等を詳細に報告し、甲の指示を仰がなければならない。
2. 乙は、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、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を適切かつ迅速に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
3. 甲は、本委託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、必要に応じて当該案件に関する情報を公表することができる。

第 16 条（契約解除）

1. 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
2. 乙は、前項の規定により契約が解除によって損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第 17 条（損害賠償）

1. 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害が発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。