

豊橋市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 業務名

豊橋市ふるさと納税支援業務委託

2. 業務の目的

本業務は、豊橋市ふるさと納税を推進するため本市が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の作成・発送、ワンストップ特例申請の受付、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、新たな財源の確保及び地域の活性化に資することを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

※契約締結日から令和9年1月31日までは引継・準備期間であり、令和9年2月1日より全ての返礼品について、本市が利用する全てのポータルサイトに掲載し、運用を開始すること。なお、引継・準備期間に発生する費用は受託者の負担とする。

※当該契約は、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であるため、令和8年度以降において歳入歳出予算金額について減額又は削減があった場合は、原則として当該契約を解除する。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用している下記のポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また委託業務期間中にポータルサイトを追加又は利用を中止する場合は、業務内容や費用等については同様とする。

ア ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ Amazon ふるさと納税

オ ANA のふるさと納税

※返礼品なし寄附、さとふる、現地決済型ふるさと納税ぺいふる及び旅行系クーポン（楽天トラベル、一休、Yahoo!トラベル）については、基本委託料の対象外とする。（以下、基本委託料対象外サイト等という。）

(2) 使用する寄附管理システム

寄附情報等の管理にあたっては、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。なお、本市は株式会社 Workthy 提供の LGWAN-ASP サービスである「ふるさと納税 do」システムを使用している。）を活用することとし、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こと。

なお、同システム以外を使用する場合は、同等以上の機能を有するものとし、運用開始日（令和 9 年 2 月 1 日）までの寄附情報等のデータの引継ぎができること。また、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も委託料に含むこと。

(3) 提供返礼品件数等

令和 8 年 7 月時点での本市返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。

ア 返礼品件数 約 1,800 件

イ 返礼品提供事業者数 約 250 事業者

(4) 参考見積書の積算条件

項目 年度	寄附金額	寄附金受領証明書等 作成・発送件数	ワンストップ特例申請受付	
			書面申請件数	オンライン申請件数
令和 8 年度	98,800,000 円	3,500 件	500 件	2,000 件
令和 9 年度	1,511,900,000 円	58,000 件	8,000 件	32,000 件
令和 10 年度	1,701,100,000 円	66,000 件	9,000 件	36,000 件
令和 11 年度	1,890,400,000 円	73,000 件	10,000 件	40,000 件
計	5,202,200,000 円	200,500 件	27,500 件	110,000 件

※令和 8 年度は 2・3 月分である。

※寄附金受領証明書については、原則圧着ハガキでの作成・発送とする。

※現在ワンストップ特例申請を希望する方(オンライン含む)については、封筒にて送付物一式（①お礼状、②寄附金受領証明書、③ワンストップ特例申請書および記載例、④返信用封筒(料金後納)）を郵送している。

※見積りについては、経費削減策等の提案を踏まえた金額とすること。

※提案上限金額等については、下記にて積算している。

【基本委託料】 寄附金額の 6. 0 %

【寄附金受領証明書等作成・発送業務 単価】 1 件あたり 173 円

【ワンストップ特例申請(書面申請)受付業務 単価】 1 件あたり 340 円

【ワンストップ特例申請(オンライン申請)受付業務 単価】 1 件あたり 384 円

5. 業務の内容

業務の内容は以下のとおりとする。なお、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立案により調整する場合がある。

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの管理・運用に関する業務
- (2) 寄附情報等の管理に関する業務
- (3) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者・配送事業者との調整及び支払い等に関する業務
- (5) 返礼品の募集・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (6) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (8) コールセンター業務
- (9) 広報・PR業務
- (10) 寄附金の募集に要する経費の配分及び管理
- (11) その他

6. 業務の詳細

(1) ふるさと納税ポータルサイトの管理・運用に関する業務

ア ポータルサイト（さとふるは除く）等における各種掲載情報の作成、更新、修正、保守の管理・運用を適切に行うこと。（体験型返礼品、クラウドファンディング、災害支援寄附金及びレビュー管理を含む）

イ 自治体紹介ページ、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にPRできるように内容を充実させること。検索エンジン最適化やクリック率向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め訴求力の高い内容になるよう磨き上げること。なお、ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は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。

ウ 返礼品及び寄附者情報について、国の示す基準（地場産品基準、返礼品割合等）に適合しているか、逸脱する不備等がないか随時確認を行うこと。なお、寄附額等の誤掲載により発生した経費については、受託者の負担するものとする。

エ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

(2) 寄附情報等の管理に関する業務

ア 各ポータルサイトから申し込みがあった寄附情報、寄附者情報のほか、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送・受付業務等を寄附管理システムにより一元的に管理すること。なお、寄附者情報の取り込みは、API自動連携を基本とし、手動取込みにも対応すること。（書類発送・受付業務は、基本委託料対象外サイト等を含む）

- イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を希望する場合においても、本市から寄附者情報の提供を受け、寄附申出書や返礼品のカタログ等を送付するとともに、寄附情報等を管理すること。なお、不備がある場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。
- ウ 寄附の申込内容に不備、変更（住所変更含む）あった場合は、寄附者に内容の確認を行い、必要に応じてデータの修正を行うこと。
- エ 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、事前に本市と協議の上決定するものとする。また、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、本市及び返礼品提供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。なお、現在、豊橋市は株式会社 Workthy 提供の「ふろさと納税 do」システムを使用している。
- オ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など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な状態とすること。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 C S V 形式等でのデータ提供を行うこと。
- 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、その結果及び今後の対策について、定期的に本市と協議を行うこと。

（３）返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務

- ア 受託者は、委託料の範囲内で返礼品の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者・配送事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- イ 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。
- ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、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。
- エ 返礼品の出荷完了の旨を寄附者に対し、メール等で通知すること。
- オ 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い、適正な品質の返礼品を配送すること。
- カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損、その他トラブルが生じた場合は、寄附者等への連絡調整を行い、迅速な解決に向けて対応すること。
- キ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について適切な管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

ク 本業務については、運用開始日（令和９年２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対象とすること。

（４）返礼品提供事業者・配送事業者との調整及び支払い等に関する業務

ア 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事業者へ支払うこと。なお、配送料については、返礼品提供事業者・配送事業者と協議を行い、なるべく安価となるよう努めること。

イ 返礼品調達費及び配送料の支払いに係る費用（振込手数料等）は、受託者が負担すること。

ウ 返礼品調達費及び配送料の支払いに関わる返礼品提供事業者からの問い合わせに対応すること。

エ 業務報告書提出時は各月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を提出すること。

（５）返礼品の募集・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集・開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定を行い、市に対して提案すること。

イ 返礼品については、市内の地場産品はもとより、体験型観光や宿泊・交通事業者と連携した観光商品の造成など、市内で提供されるサービス等多様な提案を行うこと。

ウ 返礼品は市の承認を受けたもののみを、ポータルサイトに掲載すること。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達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ 必要に応じて返礼品提供事業者への訪問、商品撮影、ヒアリング等を実施し、商品ページの改善や画像制作等のブラッシュアップを行うこと。

オ 本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興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磨き直しを行うこと。

カ 返礼品の募集・開拓にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。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、募集の状況について定期的に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上決定するものとする。

キ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

（６）寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務

ア 寄附金の入金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、原則２週間以内に寄附者に対して発送すること。（基本委託料対象外サイト等も含む）

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、本市と協議のうえ決定する。なお、公印の印影は本市が指定するものを使用すること。

- ① お礼状
- ② 寄附金受領証明書（寄附受理通知書）
- ③ ワンストップ特例申請書及び記載例（希望寄附者のみ）
- ④ 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うえ送付すること。

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、受託者の負担において準備すること。

オ 発送後、住所不明等で戻ってきた場合は、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。

カ 寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼がある場合は対応すること。また、この費用は受託者が負担すること。

キ ポータルサイトを經由しない寄附で返礼品を希望しないものについても、本市が指示するものについては、お礼状・寄附金受領証明書等を発送すること。

ケ 本市の公印が押印された寄附金受領証明書用紙は必要な枚数のみ印刷すること。また、印刷した用紙は厳重に保管し、使用枚数や残数、汚損・破損枚数を把握すること。本項について本市から報告が求められた場合には速やかに報告すること。

（７）ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 寄附者からのワンストップ特例申請（オンラインワンストップを含む）の受付、申請書における不備対応、受付完了の通知、その他ワンストップ特例制度に関する寄附者からの問い合わせ等の対応をすること。（基本委託料対象外サイト等も含む）

イ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本市を經由せず、受託者が直接受領できるようにすること。寄附者が本市へ申請書を送付した場合も、本市から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。なお、返信用封筒は料金受取人払とし、郵便局への利用承認は受託者が行うこと。

ウ 本人確認書類等の添付書類が、必要書類として不足がないか確認し、ワンストップ特例申請書の記載内容と照合すること。

エ 年末年始の業務集中に確実に対応し、本市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。

オ ワンストップ特例申請書（添付書類含む）は、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番するなど、寄附情報から申請書類を取り出せる状態にし、業務が完了するまで適切に保管すること。

カ 本市への納品日及び納品方法については、特定個人情報の安全管理措置を講じた適切な方法を本市と協議のうえ指示に従うこと。なお、納品後、データに不備等あった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

(8) コールセンター業務

- ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、寄附金受領証明書等、ワンストップ特例申請、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（電話、FAX及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- イ 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時までを最低限とする。ただし、年末・年始等の繁忙期については、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。なお、上記の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。
- ウ ポータルサイト等を経由した問い合わせやレビューについても対応すること。
- エ 寄附者からの問い合わせ及び苦情に対しては、迅速かつ丁寧に対応し、必要に応じて寄附管理システム等に記録するなど、本市と情報共有すること。
- オ 返礼品に関する苦情・事故等については、速やかに状況の確認を行い、受託者において解決を図るとともに、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・事故等の解消に向けた調整を行い、再発防止策を講じたうえで、適宜、本市に報告を行うこと。
- カ 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、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、返礼品提供事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。

(9) 広報・PR業務

- ア 本市の魅力を広く発信し、認知度の向上や誘客の促進を図るとともに、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 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。
- エ 検索連動型広告をメインに最適な実施時期、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。
- オ 受託者は、複数ポータルサイトの特性を踏まえ、ポータル横断でのプロモーション施策やキャンペーン等の提案を行うこと。
- カ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、適宜報告書に取りまとめること。

(10) 寄附金の募集に要する経費の配分及び管理

- ア 総務省告示等に基づき、指定対象期間の寄附金の募集に要する費用は国の定めた基準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、本委託業務の対象外の経費を含め、検討し業務を遂行すること。

イ 制度改正や国や県からの指示があった場合には、本市と協議し、本市の意向に沿った対応をとること。

(11) その他

ア 業務の遂行にあたっては、各種法令等の内容を遵守するとともに、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れ実施すること。

イ 本業務について、総務省・愛知県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

ウ 毎月1回定例会を開催し、業務履行状況（戦略・目標達成状況、業務進捗状況、返礼品の開拓・拡充状況）、ポータルサイト別・返礼品カテゴリ別、寄附単価・寄附者属性等の観点からの分析結果、問い合わせ・クレーム対応状況（責任の所在を含む）、課題の抽出、次月以降の運営方針、その他市場や他都市動向等について報告すること。また、会議終了後は、議事録を作成し、定例会資料とともに本市に提出すること。

エ その他、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。特に経費削減策、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。

7. 寄附情報等の管理

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一定期間保存すること。

8. 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、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、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

9. 業務実績報告及び委託料等の支払いについて

- (1) 受託者は、毎月の寄附金額及び業務実績について、翌月15日までに本市に業務完了報告書をもって報告し、委託料等を請求するものとする。キャンセルや再配達等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。
- (2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。
- (3) 本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、検査することができる。

10. 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・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負う。

ただし、返礼品の状態や配送状況を鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

11. 法令等の遵守

- (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、地方税法等関係法令を遵守すること。
- (3) 制度改正等があった場合も趣旨に従い遵守すること。

12. 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

- (1) 個人情報を含む情報の取扱いについて、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、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、豊橋市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年市条例第 42 号）、豊橋市情報セキュリティポリシー、豊橋市特定個人情報等の取扱いに関する管理要綱等の関係法令を遵守し、個人情報保護及び情報セキュリティ対策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。
- (2) 前項で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報を取り扱うことから、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

13. 損害賠償

業務の遂行にあたり、本市又は第三者に損害を与えた場合は、本市に責めに帰すべき理由により生じたものを除き、受託者が当該損害額を負担すること。

14. 知的財産権等の取扱い

- (1) 委託業務におけるすべてのコンテンツ（画像や文章等）に関する著作権等の知的財産権、肖像権その他一切の権利は、発注者に帰属する。
- (2) 受託者は、本業務の遂行にあたっては、著作権等第三者の権利を侵害しないよう必要な処理を行うものとし、第三者との紛争が生じた場合には、自らの責任において対応するものとする。

15. 業務内容の引継ぎ

- (1) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務の効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを次期契約期間の開始に間に合うよう、遅延なく完了させること。
- (2) ポータルサイトに掲載されている返礼品情報（返礼品コードや画像、詳細等）、返礼品提供事業者の情報、その他公開又は運用している事項及び管理データについては次期受託者に引継ぐこと。
- (3) 委託業務期間中における寄附申込者に対する返礼品については、委託業務期間終了

後においても、配送業務を行うこと（返礼品調達費及び配送料は、別途請求できます）。

16. その他

- （１）委託業務内容については、仕様書及びプロポーザル時の提案に基づく内容を遵守し実施すること。
- （２）業務の遂行にあたっては、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）契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては各業務の責任者や担当者を記載すること。
- （４）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上、決定する。

別記

個人情報取扱特記事項（委託用）

（基本的事項）

第1条 受託者は、個人情報（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9項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受託者及び業務に従事している者又は従事していた者は、業務に関して知り得た個人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。

2 前項の規定は、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 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の秘密を保持する旨の誓約書を発注者に提出するものとする。

4 受託者は、業務に従事する者に対して、業務に関して知り得た個人情報の秘密を保持する旨の誓約書を提出させなければならない。

5 受託者は、前項の規定により誓約書を提出させたことを、発注者に書面により報告しなければならない。

（個人情報保護管理者の設置）

第3条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の適切な管理を行うための個人情報保護管理者を定め、発注者に書面により届け出るものとする。

2 個人情報保護管理者は、個人情報の改ざん、盗用等の防止について必要な措置を講じなければならない。

3 受託者は、業務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

（業務場所の特定等）

第4条 受託者は、あらかじめ業務を行う場所を特定し、発注者に書面により届け出るものとする。

2 受託者は、前項の規定により特定した場所の外に、業務に関して知り得た個人情報を持ち出してはならない。ただし、発注者が特に必要があると認める場合はこの限りでない。

（適正な取得）

第5条 受託者は、業務を処理するために個人情報を取得するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により取得しなければならない。

2 受託者は、業務を処理するために発注者から個人情報が記録された資料（以下「個人情報資料」という。）を引き渡されたときは、発注者にその個人情報資料の内容、媒体及び数量を記載した借用書を提出するものとする。

(安全管理措置)

第6条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置（個人情報を保存した記録媒体の運搬に際しては、鍵付のケースに施錠のうえ収納して行うなどの安全対策等）を講じなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 受託者は、発注者の指示又は書面による承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(複写等の制限)

第8条 受託者は、発注者の書面による承諾があるときを除き、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報資料を複写し、又は複製してはならない。

2 受託者は、発注者から引き渡された個人情報資料を複写し、又は複製したときは、その複写物又は複製物を原本と同様に取り扱うものとする。

3 受託者は、発注者から引き渡された個人情報資料のうち業務の範囲外の部分を加工してはならない。

(再委託)

第9条 受託者は、契約約款の規定に基づき業務の一部を再委託する場合、再委託先が契約約款及び本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、個人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、具体的に規定する等、再委託先（子会社を含む。以下同じ。）との間で、この契約と同等以上の内容の再委託契約を締結しなければならない。再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 受託者が番号法第2条第11項に規定する個人番号利用事務又は同条第12項に規定する個人番号関係事務の一部について再委託する場合にあっては、前項に規定するほか、再委託先については発注者が自ら果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられる者に限定するとともに事前に発注者から書面による承諾を得なければならない。

3 受託者は、再委託先の業務に関する行為及びその結果について、受託者と再委託先との再委託契約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 受託者は、再委託契約に係る契約書及び再委託契約に基づき提出された書類について、その写しを発注者に提出しなければならない。

(個人情報資料の返還等)

第10条 受託者は、発注者の書面による承諾があるときを除き、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報資料を業務完了後直ちに発注者に返還するものとする。

2 個人情報資料の返還の際には、第5条第2項の借用書により確認を行うものとする。

3 発注者は、必要がある場合、業務完了時以外でも個人情報資料の返還を求めることができる。その際には、受託者は発注者が指定した期日までに個人情報資料を返還しなければならない。

4 受託者は、業務を処理するために取得した個人情報資料のうち発注者に返還する個人

情報資料以外のものを業務完了後直ちに廃棄し、又は消去するものとする。この場合、発注者は受託者に対し廃棄し、又は消去したことについて、書面による報告を求めることができる。

（従事者の監督及び教育）

第 11 条 受託者は、業務に従事している者に対して、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行うとともに、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び番号法に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

（実地調査）

第 12 条 発注者は、受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができる。

（指示）

第 13 条 発注者は、受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができる。

（報告義務）

第 14 条 受託者は、発注者から求めがあったときは、この契約の遵守状況について、発注者に報告しなければならない。

（事故報告）

第 15 条 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

（漏えい等が発生した場合の責任）

第 16 条 受託者は、この契約における業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。