

川崎市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

川崎市ふるさと納税推進業務委託

2 業務目的

川崎市（以下「市」という。）は、ふるさと納税制度の影響による市税の大幅な減収を踏まえ、市民サービスへの影響を最小限に抑えることを目的として、返礼品を通じた寄附受入額の増加と地域経済の活性化に資する取組を推進している。

これに伴い、市への寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、並びに市及び返礼品のプロモーションに資する広報活動など、多岐にわたる業務を、民間事業者が有する体制・ノウハウを活用し、効率的かつ効果的に実施することを目的とする。

3 委託業務期間

令和8年2月1日から令和11年3月31日まで

なお、令和8年2月1日から3月31日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、「5 業務の内容」に定める業務の開始日は令和8年4月1日とする。

4 前提条件

(1) 寄附管理システム

業務の遂行にあたり、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、書類発送業務等を一元的に行うシステム（以下「寄附管理システム」という。現在本市は㈱JTbが提供する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（従前のシステムからのデータ引継を含む。）については、委託料に含むこと。

(2) ふるさと納税ポータルサイト

ふるさと納税の募集に係る事務を行うポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）は、市が決定する。現在、市が使用しているポータルサイトは、別表1であり、現地決済型ポータルサイト及びクラウドファンディングサイトを含むこれらと連携した業務が可能であること。今後、市の決定でポータルサイトを追加、削除する場合がある。

また、導入効果が見込まれるポータルサイトについては、委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）からの提案を受け、市が決定し利用開始するものとする。

ポータルサイトの運営事業者及び寄附金収納事務事業者との契約は、市と当該事業

者との間で直接締結するものとする。なお、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金収納事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、市と協議するものとし、疑義等が生じないように留意すること。

(3) 提供返礼品件数等

令和7年10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1,100件

イ 返礼品提供事業者数 約220事業者

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。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) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 受領証明書等の発送に関する業務
- (4) ワンストップ特例制度に関する業務
- (5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (6) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (7) コールセンター業務
- (8) 広報・PR業務
- (9) 寄附動向、市場分析
- (10) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (11) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア 市が利用するポータルサイト（別表1）に対応すること。現地決済型及びクラウドファンディングサイトとの連携、運用は市と協議により決定する。

イ ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載画像編集、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。（クラウドファンディングを含む。）

ウ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

エ 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、訴求力の高い内容となるよう磨き上げる。なお、受注者が撮影、編集した返礼品画像等の著作権は、市に帰属するものとする。

オ 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。

カ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

キ 川崎市委託契約約款第4条1項で定める著作権の譲渡について、次の成果物をいい、成果物の納入、検査後、直ちに本市に無償で譲渡するものとする。

(ア) web ページ：商品ページ・特集ページ・ランディングページ等を含むがこれらには限らない。

(イ) 画像：返礼品画像、及びwebページに付属する、その他コンテンツを含む

ク ウおよびカにおいて、受託者に著作権が属さないものについてはこの限りではないものとする。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 各ポータルサイトの寄附情報、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、自動連携を基本とし、手動取り込みにも対応すること。

イ 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、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、収納状況及び返礼品の申込みに関する各種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 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。

エ 寄附申込状況、寄附金の収納状況・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、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

オ 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、本市へ適切な頻度で報告を行うこと。

カ 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、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。

キ 使用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ま

で「寄附管理システム」ヘ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）

(3) 受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式に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。

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。

- ① お礼状・寄附金受領証明書
- ② 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）
- ③ ワンストップ特例申請書記載例
- 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上、送付すること。

エ 受領証明書等の発送、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の用意を行うこと。

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、速やかに再発送すること。

(4) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務（オンライン申請含む）を本市に代わり行うこと。

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）、これらに関する問い合わせ対応、及び申告特例通知データの作成（eLTAX 送信レイアウトに準ずる）を行うこと。

ウ 本業務に関するオンライン申請においては、公的認証を利用した受付・対応とし、受託者が提供する受付システムを使用する場合、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本市と協議の上で実施すること。

エ 年末年始の業務集中に確実に対応し、本市が指定する期日までに申告特例通知データを作成、納品すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

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、本市が定める「川崎市ふるさと納税返礼品等募集要項」及び国の定める「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するとともに、生産者・事業者と交渉し、返礼品選定や開発を行い、市に対して提案すること。

イ 返礼品等については、市内の地場産品・市内で提供されるサービス等を活用し、寄附受入額増加に向けた多角的な提案を行うこと。

- ウ 市の承認を受けた返礼品の在庫数、受付期間、配送方法等については、受託者が返礼品提供事業者と必要な協議を行うこと。
- エ 更なる寄附獲得に向け、既存返礼品提供事業者の新規返礼品の開発及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- オ 新規返礼品提供事業者の開拓に向け、説明会の開催や個別訪問等により募集を行うこと。なお、説明会の開催時期・方法については本市と協議により決定する。
- カ 返礼品として登録・寄附額の決定は、本市が行う。
- キ 国の基準変更等に対応するため、返礼品提供事業者に対して説明会の開催や個別訪問等により、継続的な返礼品提供に向けた助言・指導を適切に行うこと。なお、説明会の開催時期・方法については市と協議により決定する。
- ク 返礼品提供事業者との調整状況は適宜、市へ報告すること。

(6) 返礼品等の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等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱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、寄附金の収納を確認後、速やかに行うこと。
- ウ 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。
- 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 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、品質向上に向けた必要な措置を講じること。本市事例・他都市の状況等、必要に応じて返礼品提供事業者へ情報共有を行うこと。
- 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。
- キ 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、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、寄附受付番号（注文番号）、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添付すること。
- ク 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。
- ケ 寄附者や返礼品提供事業者、市との各種調整を行うこと。
- コ 返礼品提供事業者に対し早期配送・配送遅延防止にかかる指導、助言、支援を適

切に行うこと。

サ 本業務については、運用開始日（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対象とすること。発送すべき返礼品については、前受託業者及び市と十分に調整を行うこと。

(7) 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、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）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。なお、対応時間は、午前 9 時から午後 5 時までを基本とし、土日祝日及び年末年始を含め対応し、寄附受入件数を増える繁忙時期等は人員を増加するなど、迅速に対応できる体制とすること。対応時間、繁忙期対応は必要に応じ市と協議すること。

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 ポータルサイト等を経由した各種問い合わせについても対応すること。

オ ふるさと納税業務含む本市に関する問い合わせについては、必要に応じて市へ回答内容の確認を行うこと。

(8) 広報・PR業務

ア 本市の魅力や返礼品等の認知度向上につなげるとともに、大口寄附やリピーターの確保等、寄附者動向、市場トレンド、受託者が有するノウハウやアイディアを駆使した効果的な施策を行うこと。

イ ポータルサイトでのSEO対策、サイト内広告のほか、WEB広告、PR冊子、SNS広告等の多様な媒体を活用すること。使用する媒体、施策内容(時期・セグメント等)は市と協議し決定する。

ウ インターネット広告配信用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。

エ 川崎市ふるさと納税に関する紙媒体の広報資料（パンフレット、リーフレット等）をデザイン・作成し、適宜、必要部数の印刷を行うこと。

オ 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、業務報告書の作成及び報告会等により市に報告すること。

カ イベント・物販会等の参加申込、各種費用の支払い、店舗運営（事前・当日）を行うこと。なお、参加するイベント等は市と協議し決定する。

(9) 寄附動向、市場分析

- ア 市場トレンドや寄附者動向、寄附受入額上位自治体の動向等の分析を行うこと。
- イ 分析結果を踏まえ、本市の寄附受入額増加につながる提案、助言を行うこと。
- ウ 本市への寄附動向を分析、検証を行い、目標額の設定、施策の検討、提案を行うこと。
- エ 分析、検証結果は、適時適切に市へ情報共有、報告を行うこと。

(10) 寄附金の募集に要する経費の配分及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%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、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料など）も含め、検討し業務を遂行すること。

(11) 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、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。

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、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 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、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 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。
- (3) 市が行う特定個人情報等の検査に対応すること。

10 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、「9(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 寄附金額に対する指定割合とする。

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。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。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、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

寄附金受領証明書等の発送に要する資材・準備・郵送に伴う費用。

(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付及びデータ作成に要する費用。

(6) 準備経費（令和 8 年 2 月から 3 月までに費用が生じる場合は見積もること）

11 委託料の支払

受託者は、市が別に定める期間（原則 1 か月単位、ただし、市と受託者との協議により、1 か月を超える期間の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を市に報告し、確認を受けた上で委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）を請求するものとし、市は適正な請求を受理した日から 30 日以内に受託者にこれを支払うものとする。

12 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・発送等に係る契約不適合責任を負う。

13 法令遵守及び個人情報の管理

(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) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、個人情報保護法及び川崎市情報セキュリティ基準、別記「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」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。

- (4) 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「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。

14 情報セキュリティの確保

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

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、賠償の責任を負うこと。但し、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。

16 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、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。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 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、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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、市と受託者で協議の上、決定する。

別表 1

導入ポータルサイト【令和7年10月時点】

1	ふるさとチョイス（以下パートナーサイト含む）
-	au PAY ふるさと納税・セゾンのふるさと納税・ふるラボ・KABU&ふるさと納税・V ふるさと納税・マルイのふるさと納税・まいふる by AEON CARD・ケアネットふるさと納税
2	ふるぽ
3	楽天ふるさと納税
4	ふるなび
5	さとふる（以下パートナーサイト含む）
-	Yahoo！ふるさと納税
6	Amazon ふるさと納税
7	ANA ふるさと納税
8	JRE MALL ふるさと納税
9	ふるさとパレット
10	ふるさとプレミアム
11	ふるさと納税ニッポン！
12	ふるさと応援納税
13	ふるさと納税 for good！

個人情報 の 取扱いに 関する 情報セキュリティ特記事項

(趣旨)

第 1 条 この特記事項は、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。

(基本事項)

第 2 条 受注者は、業務の履行に当たり情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティ関連規定の遵守)

第 3 条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の取扱いについては、個人情報 の 保護に関する法令のほか、川崎市情報セキュリティ基準その他の関連規定を遵守しなければならない。

(個人情報 の 適正な維持管理)

第 4 条 受注者は、この契約の履行に当たり個人情報 の 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。）に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う場合は、個人情報 の 保護を図るため、個人情報 の 漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するための必要な措置を講ずることにより、個人情報 について適正な維持管理を行わなければならない。

2 受注者は、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、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。また、個人情報保護法にある罰則規定を周知しなければならない。

(秘密保持及び第三者への提供の禁止)

第 5 条 受注者は、この契約の履行に当たり知り得た秘密及び個人情報を第三者に開示し、又は漏えいしてはならず、並びにあらかじめ発注者が書面により承諾した内容を除いて、この契約の履行により知り得た情報を第三者に提供してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また、同様とする。

2 受注者は、前項の義務を遵守するために必要な措置として、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、川崎市情報セキュリティ基準第 2 章 9（1）オの定めに従い、秘密保持等に関する誓約書を提出させなければならない。

3 発注者は、第 1 項の規定に違反するおそれがある場合は、受注者に対し関係資料の提出を求め、又は発注者の職員をして履行場所等に立ち入らせ、文書その他の資料を調査させ、若しくは関係者に質問させることについて協力を求めることができる。

(再委託の禁止)

第 6 条 受注者は、この契約による業務の全部を一括して、又は主要な部分を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部（主要

な部分を除く。)であって、発注者に事前に書面により申請し、発注者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 受注者は、前項ただし書により発注者に申請する書面には、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記載しなければならない。

3 受注者は、第1項ただし書により委託する場合は、受託者の当該事務に関する行為について、発注者に対して全ての責任を負うものとする。

(指示目的外の利用の禁止)

第7条 受注者は、この契約の履行に必要な業務に関する情報をその他の用途に使用してはならない。

(情報の複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、この契約の履行に当たり、発注者の指示又は承諾があるときを除き、受託業務に関する情報を複写し、又は複製をしてはならない。

(情報の帰属権)

第9条 業務に関する情報が記録された記録媒体等の内容をなす一切の情報は、当該業務の処理のため発注者が提供した発注者の情報であって、受注者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。

2 発注者及び受注者は、この契約に関わる全ての情報の記録等、当該受託業務完成に必要なものが、発注者の所有物であることを確認する。ただし、受注者が所有するソフトウェア及び著作権、特許権その他の権利でこの契約の履行のために適用したものについてはこの限りではない。

3 受注者は、この契約の履行による成果物の全てについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

(情報資産の保護)

第10条 受注者は、受託業務に関する情報資産を発注者の指定した場所以外には、搬出できないものとする。

(情報資産の受渡し)

第11条 この契約による業務に関する情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し、行うものとする。

(情報資産の授受及び搬送)

第12条 この契約で履行する業務に関する情報資産の授受及び搬送は、発注者の管理責任者が指定する職員と、受注者の管理責任者との間で行う。

2 業務に関する情報資産の授受及び搬送を受注者が行う場合は、その費用は受注者の負担とし、受注者の責任において行うものとする。

(厳重な保管及び搬送)

第13条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するために、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(情報資産の返還又は廃棄)

第14条 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときには、この契約による業務に関する情報資産を速やかに発注者に返還し、又は発注者の指示に従い、情報を復元できないよう措置を講じ、安全適切に廃棄しなければならない。

(入退室管理事項)

第15条 受注者は、発注者の情報セキュリティ管理エリアに入室して業務を行う場合には、発注者の定める入退出に関する規定を遵守しなければならない。

2 発注者の情報セキュリティ管理エリアには、情報機器及び外部媒体の持ち込み並びに持ち出しを禁止する。ただし、発注者に事前に書面により申請し、発注者が許可した場合はこの限りではない。

(身分証明書の携帯等)

第16条 この契約による業務に従事する受注者の従業員は、その業務を行うに当たり、受託会社の商号及び自己の氏名が記載され、並びに顔写真が付いた身分を示す証明書を携帯し、関係人から請求があったときには、これを提示しなければならない。

(クラウドサービスの利用)

第17条 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、次に掲げる条件を全て満たすクラウドサービスから選定しなければならない。

(1) 個人情報のデータが保存されるデータセンターは日本国内にあること。

(2) 日本国の法令の範囲内で運用できるクラウドサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。

(3) クラウドサービス提供者による情報資産の目的外利用が禁止されること。

(4) 各種の認定・認証制度（ISMAP、ISMAP-LIU、ISO/IEC27001等）の適用状況等から、クラウドサービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。

2 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、クラウドサービスの設定の誤り等による個人情報の漏えいその他の事故等を防止するため、必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第18条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、

紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じ、又は生じた可能性があることを知ったときには、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また、同様とする。

- 2 この場合、受注者は、その事故発生理由にかかわらず、速やかにその状況、処置対策等を書面により発注者に報告しなければならない。

（業務の報告又は検査等）

第19条 発注者は、必要があるときは、いつでも受注者の業務の処理状況について報告を求め、又は個人情報の取扱いについて必要な措置が講じられているかどうか確認するため、受注者及び再委託先に対して検査等を行うことができる。

（教育の実施）

第20条 受注者は、従業員に対し、この契約による業務に関する情報資産を取り扱う場合に遵守すべき事項その他この契約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。

（契約の解除）

第21条 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を果たさない場合には、契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

- 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。

（損害賠償）

第22条 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、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又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。

（違反事実の公表）

第23条 受注者がこの特記事項に違反した場合、発注者は受注者の名称及び違反事項を公表することができる。

(その他)

第24条 受注者は、この特記事項に定めるもののほか、情報資産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。

特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書

第1条（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。

第2条（特定個人情報の保護に関する法令等の遵守）

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9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（行政機関等編）」（以下「ガイドライン」という。）や、「川崎市情報セキュリティ基準」などの規定等を遵守しなければならない。

第3条（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。

第4条（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。

第5条（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。

第6条（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。

第7条（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。

第8条（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すてはならない。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。

第9条（再委託）

- 1 受注者は、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。ただし、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、その承諾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方法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。

第10条（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。

第11条（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。

第12条（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。

第13条（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、その承諾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。

第14条（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。

第15条（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。

第16条（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。

第17条（契約解除）

- 1 発注者は、受注者が本特記仕様書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。

第18条（損害賠償）

- 1 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記仕様書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。