

天草市ふるさと応援寄附一括業務仕様書

1 業務名称

天草市ふるさと応援寄附一括業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、天草市（以下「本市」という。）が実施するふるさと応援寄附事業について、民間事業者が持つノウハウや体制を活用し効率化を図るとともに、本市を応援していただく寄附者を増やすほか、本市の地場産品の魅力を広く発信することにより、寄附の拡大による自主財源の確保及び地域の活性化に繋げることを目的とする。

3 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

4 前提条件

- (1) 受託者は、寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム（以下「管理システム」という。）を活用することとし、管理システムの導入費用等については、受託者が負担すること。また、導入した管理システムに保守経費等が必要となる場合は、本市と受託者が協議のうえ、支払金額及び支払方法を決定する。
- (2) 受託者は、業務委託期間の開始前にお礼品提供事業者（以下「提供事業者」という。）向けの説明会を1回以上実施すること。
- (3) 受託者は、本市又は提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- (4) 本市の本業務における実績等

寄附金額と寄附件数等（直近3年間の実績）

	寄附金額	寄附件数	ワンストップ特例申請件数
令和4年度	2,160,916,000	149,162	57,028
令和5年度	2,111,599,000	135,905	53,967
令和6年度	2,203,625,500	120,847	46,048

寄附の地方別件数（令和6年度の実績）

北海道	3,153	東北	3,309
関東	54,793	中部	16,357
近畿	23,901	中国	5,388
四国	2,060	九州	11,886

※寄附者の居住地であり、お礼品の送付先区分ではありません。

寄附の金額別件数（令和6年度の実績）

10,000円未満	1,024	10,000円から19,999円	99,397
20,000円から29,999円	8,692	30,000円から49,999円	7,192
50,000円から99,999円	2,770	100,000円から199,999円	1,606
200,000円から299,999円	109	300,000円から499,999円	45
500,000円から999,999円	10	1,000,000円以上	2

寄附の受付方法別件数（令和6年度の実績）

さとふる	76,221	楽天ふるさと納税	17,752
ふるさとチョイス	16,065	ふるなび	4,041
Yahoo!ふるさと納税	3,220	A N Aのふるさと納税	1,178
KABU&ふるさと納税	835	セゾンのふるさと納税	302
申込書（紙媒体）	299	Amazonふるさと納税	287
au PAY ふるさと納税	189	ふるさと納税 for Good	126
天草市ふるさと納税特設サイト	126	JRE MALLふるさと納税	97
マイナビふるさと納税	68	ふるさぼん	24
ふるらぼ	15	近鉄百貨店	2

ふるさと納税カタログの印刷部数

令和6年度	1,000部
-------	--------

5 業務内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運営管理に係る業務
- (2) ふるさと応援寄附金の申込受付及び寄附データ等の管理に係る業務
- (3) お礼状、寄附金受領証明書等の作成・発送に係る業務
- (4) お礼品の準備・調達・発送・配送管理に係る業務
- (5) お礼品の募集・企画・開発及びページデザイン等の制作に関する業務
- (6) コールセンターに係る業務
- (7) お礼品及びふるさと応援寄附金のプロモーションに係る業務
- (8) ワンストップ特例制度に係る業務
- (9) その他本業務に付随する業務

6 業務の詳細

(1) ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務

①本市が指定す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。）は以下のとおりとする。

さとふる（掲載プラン）	楽天ふるさと納税
ふるさとチョイス	ふるなび
Yahoo!ふるさと納税（さとふる連携）	ANAのふるさと納税
au PAY ふるさと納税（チョイス連携）	セゾンのふるさと納税
ふるラボ（チョイス連携）	ふるさと納税 for Good
JRE MALLふるさと納税（チョイス連携）	マイナビふるさと納税
KABU&ふるさと納税（チョイス連携）	ふるさぽん
Vふるさと納税（チョイス連携）	Amazonふるさと納税
マルイふるさと納税（チョイス連携）	JALふるさと納税
ケアネットふるさと納税（チョイス連携）	近鉄百貨店（カタログ掲載、ポータルサイトは今後開始予定）
留学先納税（5 業務内容（4）から（7）に関する業務は対応不要）	三越伊勢丹ふるさと納税（5 業務内容（4）から（7）に関する業務は対応不要）
天草市ふるさと納税特設サイト（※）	

※「天草市ふるさと納税特設サイト」は、管理システム「LedgHome」により構築している自治体独自の特設サイト。

- ②ただし、契約期間中にポータルサイトが追加になる場合は、市の担当者と協議のうえ、当該サイトも対象とする。
- ③本市が掲載しているポータルサイトの自治体紹介ページの作成、SEO対策（検索エンジン最適化）に配慮し、掲載内容の工夫、寄附者に選ばれやすいお礼品となるよう掲載情報の更新と修正、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）
- ④寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ⑤お礼品の掲載に際して、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、お礼品や提供事業者の紹介文作成等について、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。
- ⑥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) ふるさと応援寄附金の申込受付及び寄附データ等の管理に係る業務

- ①ポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金及びお礼品等に関するデータを管理システムにより一元的に管理すること。
- ②寄附者がポータルサイトを經由せずに本市へ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、納付状況及びお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。

- ③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。
- ④寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込み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CSV形式等でデータ出力が可能であること。
- ⑤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応について、本市へ毎月報告を行うこと。
- ⑥受託者において新たな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、お礼品管理、お礼品の発注・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、説明会を開催のうえ、必要に応じたスタッフの派遣等、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「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。
- ⑦ポータルサイトを經由して受付した寄附の「管理システム」へデータの取込作業については、各ポータルサイトとのAPI連携等による業務の効率化に努めること。また、寄附申込受付日の翌日（土・日祝日については本市の翌開庁日）までに行うこと。

(3) お礼状、寄附金受領証明書等の作成・発送に係る業務

- ①寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、圧着ハガキ又は封筒に封入・封緘し、原則1週間以内に寄附者に対して発送すること。
- ②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。
 - ア お礼状・寄附金受領証明書
 - イ ワンストップ特例申請書・記載例
 - ウ 返信用封筒
- ③ワンストップ特例申請書には寄附者情報を印字のうえ、送付すること。
- ④発送後、住所不明等での返送分については、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。
- ⑤寄附者より寄附金受領証明書等の再発行依頼があれば対応すること。

(4) お礼品の準備・調達・発送・配送管理に係る業務

- ①提供事業者へのお礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。（配送日指定が必要なお礼品、先行受付の季節限定のお礼品は除く）
- ②配送日指定が必要なお礼品は、寄附者に対し指定日の確認を行ったうえで発注すること。
- ③提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、提供事業者の負担が生じないよう留意すること。

- ④提供事業者と緊密に連携を図るとともに、お礼品の配送が入金確認後、原則30日以内に行われるよう、配送管理及び在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイト等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、各ポータルサイト等間での適切な在庫配分を行うこと。
- ⑤お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等を配信すること。
- ⑥お礼品の品質管理について、提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上のために必要な措置を講じること。
- ⑦お礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又はお礼品の破損等、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。
- ⑧お礼品調達費及び配送料は、提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が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うえ、提供事業者名、お礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑨季節限定や提供数が限定されたお礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を超えた申し込みを制限する仕組みを設けること。
- ⑩天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、提供事業者及び配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
- ⑪寄附者や提供事業者、本市との連絡調整を行うこと。

(5) お礼品の募集・企画・開発及びページデザイン等の制作に関する業務

- ①本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「天草市ふるさと応援寄附お礼品取扱要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合したお礼品及び提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。
- ②お礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ③本市の承認を受けたお礼品及び提供事業者については、受託者が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。
- ④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お礼品の企画提案、新規お礼品の開拓及び既存お礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ⑤お礼品の募集にあたっては、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。
- ⑥提供事業者が希望する場合は、お礼品の写真撮影を行うこと。なお、撮影した画像データ及びポータルサイトの掲載データは、本市及びお礼品提供事業者に帰属するものとする。ただし、当該提供事業者が自社商品の販売促進を目的に撮影した画像データを利用（本市以外の自治体のふるさと納税を募集するポータルサイト等に掲載する場合は除く。）することができるものとする。
- ⑦提供事業者との契約手続き等の各種調整を行うこと。

- ⑧お礼品として登録する最終決定は、必要に応じて熊本県・総務省の確認を経て、本市にて行うものとする。

(6) コールセンターに係る業務

- ①受託者は、寄附の方法、お礼品、配送状況、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(電話及びメールアドレス)を設置し、本市が掲載するポータルサイト及び紙媒体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15分までを含むことを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、対応を決定する。
- ②受託者は、コールセンターに寄せられた問い合わせ内容等について、「管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。
- ③お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、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、本市へ報告すること。
- ④新たなお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「天草市ふるさと応援寄附お礼品取扱要項」及び国の定める「地場産品基準」等を参考に適切に対応すること。また、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。

(7) お礼品及びふるさと応援寄附金のプロモーションに係る業務

- ①本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金の使い道やお礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ②寄附者の分析結果や人気のお礼品、市場の動向、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り組み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。
- ③インターネット広告配信用及び本市ホームページや紙媒体等へ掲載する画像や文章等を作成すること。
- ④使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- ⑤天草市ふるさと応援寄附、お礼品等に関するカタログ、パンフレット等を作成すること。
- ⑥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、業務報告書に取りまとめること。
- ⑦上記①から⑥に係る経費として、10-(1)基本委託料の5%以上を目安として提案し、本市と協議のうえ実施すること。

(8) ワンストップ特例制度に係る業務

- ①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、本市と協議のうえ、決定するものとする。
- ②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の通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応及び控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイアウトに合わせること）とする。
- ③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、より一層情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本市の承認のうえ、実施すること。

(9) その他本業務に付随する業務

- ①委託業務実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ②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、市との協議のうえ、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諾を得るものとする。

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) 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。

10 業務委託料及び支払い

受託者に支払う業務委託料は次のとおりとする。また、業務委託料については、9-（1）に掲げる「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請求できるものとし、本市は適正な請求書を受理した日の属する月の末日（当該日が土・日祝日の場合は本市の直前の開庁日）までに受注者の指定する銀行口座に振り込むことにより支払うものとする。

(1) 基本委託料

① 寄附金額の一定割合とする。

② 本項(2)から(7)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係る経費及びクレジット決済等に係る経費等はこれに含まない。

(2) 提供事業者へのお礼品代

実際にお礼品の調達にかかった経費。なお、寄附1件あたりの調達費用は、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) お礼品の配送料

実際にお礼品の配送にかかった経費。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 各種書類の発送に係る郵送料及び切手代

実際に寄附金受領証明書等の発送、ワンストップ特例申請の返信にかかった経費。

(5) 提供事業者及び配送業者への振込手数料

実際にお礼品調達経費、お礼品配送料の振込みにかかった経費。

(6) 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経費。

(7) その他発注者が必要と認める経費

発注者が個別に指定する各種書類の発送に係る印刷用紙にかかる費用など、その他、本市が必要と認める経費。

1.1 お礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

受託者は、原則寄附者に対し、お礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。ただし、提供事業者、配送事業者等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。

1.2 個人情報の管理

(1) 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及び天草市情報セキュリティ対策に関する規定を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又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、特定個人情報も取り扱うことから、別記「特定個人情報の取扱に関する特記事項」を遵守すること。

1 3 情報セキュリティの確保

本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。

1 4 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。ただし、その損害のうち、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。

1 5 業務の引継ぎ

- (1) 本業務の契約期間が終了した後に本業務委託と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合は、変更後の受託者への業務の引継ぎを円滑かつ確実に実施するものとする。
- (2) 前号の規定に要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は、負担しない。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や提供事業者情報等については、本市の指示に従い、変更後の受託者に確実に引き継ぐものとする。
- (4) 本業務の契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、本業務の契約期間が終了した後も受託者が責任を持って行うものとする。

1 6 その他

- (1) 本業務の内容については、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) 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は、本市と受託者で協議のうえ、決定する。

別記

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、個人情報の保護に関する法律、天草市（以下「甲」という。）の定める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（作業責任者等の届出）

- 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、事前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から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を明確にしたうえで、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、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。
- 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時の措置）

- 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、正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、甲に対して、正社員以外の労働者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。

第9条（特定個人情報等の管理）

乙は、本委託業務において利用する特定個人情報等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、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- 四 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。
- 五 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、甲乙間の特定個人情報等の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行ったうえで、甲に特定個人情報等の預り証を提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、本委託業務の終了時に、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に際し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可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内容を記録し、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検証及び確認するため、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、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

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おそれのある事案を含む。）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、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 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 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、必要に応じて当該事故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、前項の規定による契約の解除により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）

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、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。