

庄原市ふるさと応援寄附金推進業務委託仕様書

1 業務名

庄原市ふるさと応援寄附金推進業務委託

2 業務目的

本業務は、本市のふるさと納税（庄原市ふるさと応援寄附金）に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、新規返礼品の開発・提案、本市の魅力発信につながる広報などを、効率的かつ効果的に進めることにより、本市を応援していただける寄附者の増加を図るとともに、本市の地域経済・産業の活性化に資することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

但し、契約締結日から令和 8 年 5 月 31 日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とする。

4 前提条件

（１）利用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用する次の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。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。なお、委託期間中にポータルサイトの追加・変更等を行う場合は事前に受注者に対し協議する。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイト含む。）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④JALふるさと納税

（２）利用する寄附金管理システム

本市が利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 d o」とする。

ただし、「ふるさと納税 d o」と並行して別途システムを導入することで、本市及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は、当該別途システムを導入することは可能とする。

なお、別途システムの利用料については受注者の負担とする。

5 業務内容

業務内容は、次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要と考えら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注者の企画提案書の内容により調整する場合がある。なお、作業過程において疑義が生じた際は、速やかに市と協議し、その指示を受けること。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (6) 返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (8) ふるさと納税の推進に関する業務
- (9) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務

ア 使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、管理システムにより一元的に管理すること。

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、本市からの寄附情報の提供を受け、申込状況、納付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。

- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報の追加登録、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型ふるさと納税を含む。)

イ 寄附者に寄附の受付、決済及び配送に関する通知を行うこと。なお、令和8年6月1日から全てのポータルサイトが寄附の受付をできるように、システム及び返礼品掲載の準備を行うこと。

ウ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材、画像入手、画像制作(撮影作業を含む)、紹介文の作成等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄附者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。

なお、ポータルサイトへの返礼品の掲載にあたっては、事前に返礼品提供事業者に掲載内容に誤りがないか確認を取ること。

エ 返礼品の露出強化のため、SEO(検索エンジン最適化)対策を適切に行うこと。

オ 寄附者によるポータルサイトのレビュー投稿内容を確認し、必要に応じて返信すること。特に対応が必要と思われるレビュー内容については、速やかに本市及び返礼品提供事業者へ報告すること。

カ 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。

キ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。

ク 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、受注者が作成する返礼品のカタログを送付すること。なお、返礼品のカタログについては、ポータルサイトのシステムから出力が可能なカタログを使用することを可能とする。

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受注者は、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注者の責任において対応し、本市は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。

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、寄附機会の喪失を防ぐため、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、成功事例の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。

オ 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迅速に行うこと。なお、重大な案件が発生した際は、本市に直ちに報告すること。

カ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の納品実績に基づき、受注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、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。

キ 配送料については、配送事業者との価格交渉や、返礼品提供事業者との配送サイズ、配送温度帯等の交渉を行うなど、配送料の節減に努めること。

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、本市との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては、返礼品事業者からの相談等への対応を含め、総合的に返礼品提供事業者を支援することが可能な体制を構築すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

ア 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こと。なお、コールセンターにおける対応は次の内容を基本とし、実情に合わせて本市と協議のうえ、決定する。

対応日：土日祝日（年末年始、GWを含む）を除く月曜日から金曜日

対応時間：午前9時から午後5時まで

イ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容に対して、システムに記録し、本市と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月集約及び分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。

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 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、本市の「庄原市ふるさと応援寄附金記念品募集要項」や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、適切に対応すること。

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、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送付すること（再発行を含む）。

イ 発送する書類は、原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、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

③ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）

④返信用封筒（料金受取人払い）

ウ お礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書には、寄附者情報等を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な用紙及び封筒は受注者が用意し、郵送料は受注者において支払いをすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、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 寄附者からの寄附金受領証明書の再発行依頼や送付先住所変更等について、速やかに対応すること。

キ 寄附金受領証明書等の送付経費の節減に努めること。

ク 各ポータルサイトとの調整は、本市と協議すること。

(6) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ア 本業務の遂行にあたっては、関係法令のほか本市の定める「庄原市ふるさと応援寄附金記念品募集要項」及び総務省からの通知内容等を遵守すること。また、本市及び受注者並びに返礼品提供事業者が十分な関係性を構築するため、日常的に本市及び返礼品提供事業者と直接訪問してコミュニケーションを図ること。
- イ 本市が提供する情報や受注者が独自に入手した情報、他自治体の実践例、分析結果、ノウハウ等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案及び新たな返礼品の開発を行うこと。併せて、必要に応じ事業者への説明会などを開催し、広く周知及び調整すること。
- ウ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
- エ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載への基準や事務手続等を案内すること。
- オ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、原材料等の産地、製造場所、製造工程の割合、役務の提供場所等、「地場産品基準」の適合是非に係る情報を、総務省への報告が可能な形式で本市と共有すること。また、本市及び総務省が承認したものが返礼品となることを認識し、調整にあたること。
- カ 受注者は、常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本市と協議の上、実施すること。
- キ 返礼品提供事業者に対し、電子商取引（ＥＣ）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すとともに、事業者の意識向上、つながり強化などを目的とした研修会を開催すること。
- ク 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。
- ケ 新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について、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上決定するものとする。

(7) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

- 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。また、本業務の遂行にあたっては、総務省の定めるルール等を遵守して実施すること。なお、本業務に要する費用は、基本業務委託料に含むものとする。
- イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注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 本市のふるさと納税及びシティプロモーションに関するパンフレット等を作成し、寄附者へ提供すること。
- エ 本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。
- オ 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。
- カ 各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想投稿数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。
- キ ふるさとチョイスが実施する自治体主体型マーケティングサービス（掲載手数料3%）を効果的に活用し、経費の節減に取り組むこと。
- ク 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。

(8) ふるさと納税の推進に関する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本市に報告すること。

イ ふるさと納税制度への対応等に関する業務

- (ア) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、本市と協議の上、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- (イ) 寄附の募集に要する費用については、地方税法（昭和25年法律第226号）及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い、費用管理をすること。また、業務全般にわたって経费率抑制の視点を持つこと。
- (ウ) 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品出荷に係る返礼品代及び送料の返礼品提供事業者及び配送事業者への支払い業務

- (ア) 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）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、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理するものとする。

(イ) 上記(ア)により得られた出荷状況に基づき、各月の返礼品代及び送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。

(ウ) 本市は、当該月の出荷状況を確認の上、適法な支払い請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則 30 日以内に、受注者に支払うものとする。

エ 本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば、積極的に提案すること。

(9) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

本市がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディング型ふるさと納税を実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。

7 業務実績の報告及び検査

(1) 受注者は、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。ただし、令和 11 年 3 月分の業務報告書は、令和 11 年 3 月 31 日までに本市に提出するものとする。業務報告書の内容は、次のとおりとする。

ア 寄附の受入状況について

寄附金額及び寄附件数に関する毎月の実績を本市に報告すること。

イ 返礼品の発送状況について

仕様書 6(8)ウにおいて算定する返礼品の発送状況に関する毎月の実績を本市に報告すること。

ウ 寄附者問合せ状況のデータについて

受注者において対応した問合せの概要について、毎月の実績を本市に報告すること。

エ 寄附金受領証明書及びお礼状等の発送について

寄附金受領証明書及びお礼状等の発送に関する毎月の実績を本市に報告すること。

オ 返礼品等の開発及び提案について

返礼品提供事業者との協議について、協議の記録を本市に毎月提出すること。

また、返礼品等の紹介記事について、作成した記事の概要の一覧を本市に毎月提出すること。

カ 寄附件数増加のための情報発信について

寄附の増加及び魅力的な返礼品等を P R するために行った情報発信の概要を本市に報告すること。

(2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注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。

8 業務委託料

受注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、仕様書7に記載の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) 本契約について、受注者に支払う委託料はおおむね次のとおりとする。

ア 基本業務委託料

寄附金額に一定の割合を乗じた額。ただし、返礼品を発送しない寄附及びクラウドファンディング型ふるさと納税において、基本業務委託料が異なる場合は、見積書（任意様式）に記載すること。

イ 返礼品代及び送料

仕様書6（8）ウにおいて算定した費用。ただし、受注者及び返礼品提供事業者の責による再送に係る費用は含まない。

ウ 寄附金受領証明書等送付業務

仕様書7（1）エにおいて報告のあった受領証明書等の送付件数に決まった額を乗じた額。ただし、仕様書8（1）アに含む形で、まとめて請求することも可能とする。

(2) 本契約に付随して、本市が受注者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等があれば見積書（任意様式）に記載すること。

(3) 本市と受注者で協議し合意した広告費について、ふるさと納税ポータルサイトの規定等により、本市に対してのみ広告費が請求される場合においては、本市から請求元へ広告費の支払いを行い、受注者は本市からの報告に基づき、当該広告費用分を直近の業務委託料請求予定金額から控除して本市へ請求する。

9 再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

10 個人情報の取扱いについて

受注者は、委託業務を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）をはじめとする個人情報保護に関する法令及び別紙「個人情報取扱特記事項」等を遵守しなければならない。

1 1 情報セキュリティの確保

受注者は、本業務で取り扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するためのセキュリティ管理を徹底すること。また、本業務の実施に当たっては、別紙「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

1 2 その他

- (1) ポータルサイトの運営については、本市と十分協議して行うこと。
- (2) 受注者は、業務従事者（以下「従事者」という。）の名簿を事前に本市に提出すること。異動のあるときも同様とする。
- (3) 本契約により発生した本著作物に関する全ての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）については、本市に譲渡されるものとする。また、受注者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作者人格権を行使しないものとする。本著作物等の著作権は本市に帰属することとする。
- (4) 受注者は、本業務終了時において、返礼品タイトル、返礼品基礎情報及びインターネット上で閲覧できる状態のページ URL（レビュー情報等）を消去せず、本市に引継ぐこと。なお、本業務の引継ぎに際して、本市と毎月定期協議の場を設けるとともに、いずれかの要請により、臨時協議の場を設けること。また、本業務終了時において、本市が業務を効率的かつ円滑に継続運営できるよう、本市への対応を誠実かつ遅滞なく行うこと。
- (5) 契約期間内に受け入れた寄附に係る返礼品の受発注及び配送管理、その他寄附者からの問合せ対応等の業務は、契約期間満了後も責任を持って行うこと。
- (6) 従事者の交代時は、業務連絡を綿密にし、業務に支障をきたさないこと。
- (7) 業務委託の実施に当たっては、関連法令を遵守すること。
- (8) 本業務の遂行に関し、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じたときは、本市、受注者と協議の上、解決するものとする。

1 3 事務局（連絡先）

〒727-8501 広島県庄原市中本町一丁目10番1号
庄原市役所 企画振興部 地域推進課 地域推進係 担当：武田
電 話 0824-73-1278
FAX 0824-72-3322
メールアドレス chiiki@city.shobara.lg.jp

参考

庄原市のふるさと納税の概況

- 1 寄附金額等の推移（さとふるを含む。市民団体・災害等、企業寄附・高額寄附（100 万円以上）を除く。）

| 年度 | 寄附件数 | 寄附金額 |
|--------|---------|-----------|
| 令和 2 年 | 1,037 件 | 25,095 千円 |
| 令和 3 年 | 1,195 件 | 25,011 千円 |
| 令和 4 年 | 1,657 件 | 33,542 千円 |
| 令和 5 年 | 1,819 件 | 36,091 千円 |
| 令和 6 年 | 1,451 件 | 34,238 千円 |

- 2 ポータルサイトごとの寄附額割合

令和 6 年度

| サイト名 | 割合 |
|----------|-------|
| ふるさとチョイス | 23.8% |
| 楽天ふるさと納税 | 26.2% |
| さとふる | 36.6% |
| その他 | 4.4% |

- 3 主な返礼品

比婆牛、野菜の詰合せ、ナガノパープル、チーズ、プリン、アイス、米など

本市の主な取り組みなど

- ・関係人口創出における取組

庄原ファンクラブ

会員数（1/5 現在） 3,541 人

公式ホームページ <https://shobara-fanclub.com>

- ・芸備線・木次線利用促進

庄原市芸備線・木次線利用促進協議会

公式ホームページ <https://www.shobara-geibi-kisuki.jp>

- ・市の財政状況

庄原市の家計簿～令和 7 年度当初予算版～

https://www.city.shobara.hiroshima.jp/main/2025/03/13bc12197ca0668b649de43d000f7b1e_1.pdf

- ・観光に関する情報

庄原観光ナビ

公式ホームページ <https://www.shobara-info.com/>

- ・食に関する情報

庄原・里山SELECT

公式ホームページ <http://satoyamaselect.jp/>

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務等（以下「業務等」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）を遵守し、保護法を違反した場合には個人情報取扱事業者としての処罰だけでなく、保護法第176条及び第180条の規定に基づき処罰される場合があることを認知し、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 受注者は、業務等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、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解約された後においても、同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、業務等を行うために個人情報を取得するときは、当該業務等の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務等に関して知り得た個人情報を利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 受注者は、業務等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安全管理のために発注者と同様の、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(従事者への周知及び監督)

第6 受注者は、業務等に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、業務等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、又は不当な目的に使用してはならないことを周知するとともに、業務等进行处理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等をこの契約に定める実施場所その他発注者が定める場所の外に持ち出してはならない。

(複写・複製の禁止)

第8 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、業務等を行うために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第9 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務等の全部又は一部を第三者に委託等（二以上の段階にわたる委託等をする場合及び受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託等をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託等に係る連帯責任)

第10 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託等の相手方に対する管理及び監督)

第11 受注者は、再委託等をする場合には、再委託等する業務等における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12 受注者は、業務等を行うために発注者から提供を受け、又は自らが取得した個人情報が記録された資料等について、業務等完了後、発注者の指定した方法により、直ちに返還又は廃棄しなければならない。

(取扱状況の報告及び調査)

第13 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、業務等进行处理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(漏えい等の発生時における報告)

第14 受注者は、業務等に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあること（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）を知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(契約解除)

第15 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第16 業務等の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。

情報セキュリティに関する特記事項

(総則)

第1 受注者はこの契約による業務等（以下「業務等」という。）を行うに当たっては、この「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(基本的事項)

第2 受注者は、業務等を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別紙受託者向け情報セキュリティ遵守事項に基づき、情報を適正に取り扱わなければならない。

(機密の保持等)

第3 機密の保持等については、次のとおりとする。

- 1 受注者は、業務等の遂行に当たって、直接又は間接に知り得た一切の情報について、発注者の許可なく業務等遂行の目的以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。この契約が終了し、又は解約された後においても、同様とする。
- 2 受注者は、業務等の遂行に当たって入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。
- 3 受注者は、業務等の遂行に当たって、発注者又は発注者の関係者から提供された資料や情報資産（データ、情報機器、各種ソフトウェア、記録媒体等。以下同じ。）について、庁外若しくは社外へ持ち出し、若しくは第三者に提供し（電子メールの送信を含む。）、又は業務等遂行の目的以外の目的で、資料、データ等の複写若しくは複製を行ってはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合はこの限りでないが、その場合にあっては受注者は、情報漏えい防止のための万全の措置を講じなければならない。
- 4 受注者は、本契約に際し、業務等の遂行において取り扱う電子データの保存先等を別様式により届け出るとともに、クラウド等のオンラインストレージを使用している場合には、利用契約先の情報を発注者に申し出なければならない。また、内容に変更が生じた場合には、受注者は発注者に対して速やかに報告をするものとする。

(従事者への教育)

第4 受注者は、業務等の遂行に当たり、業務等に従事する者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上を図るための教育を実施しなければならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第5 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務等の全部又は一部を第三者に委託等（二以上の段階にわたる委託等をする場合及び受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託等をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方にこの特記事項及び受託者向け情報セキュリティ遵守事項を遵守させなければならない。

(再委託等に係る連帯責任)

第6 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第7 受注者が本契約による業務等を遂行するために、発注者から提供を受けた資料や情報資産は、業務等完了後直ちに発注者に返還するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(再委託等の相手方からの回収)

第8 受注者が、発注者から提供を受けた資料や情報資産について、発注者の承認を得て再委託等の相手方に提供した場合は、受注者は、発注者の指示により回収するものとする。

(報告等)

第9 報告等については、次のとおりとする。

- 1 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、この特記事項の遵守状況その他セキュリティ対策の状況について、定期的又は随時に報告を求めることができる。
 - 2 受注者は、この特記事項に違反する行為が発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合(再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。)は、直ちに発注者にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。
 - 3 受注者は、この特記事項への違反の有無にかかわらず、業務等で取り扱う情報資産に対して、情報セキュリティインシデントが発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合は、直ちに発注者にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。
(立ち入り検査)
- 第10 発注者は、この特記事項の遵守状況の確認のため、受注者又は再委託先等の事業者に対して立ち入り検査(発注者による検査が困難な場合にあっては、第三者や第三者監査に類似する客観性が認められる外部委託等事業者の内部監査部門による監査、検査又は国際的なセキュリティの第三者認証(ISO/IEC27001 等)の取得等の確認)を行うことができる。
(情報セキュリティインシデント発生時の公表)
- 第11 発注者は、業務等に関して、情報セキュリティインシデントが発生した場合(再委託等の相手方により発生した場合を含む。)は、必要に応じて、当該情報セキュリティインシデントを公表することができるものとする。
(情報セキュリティの確保)
- 第12 発注者は、本契約に係る受注者の業務等の遂行に当たって、前項までに定めるもののほか、必要に応じて、情報セキュリティを確保する上で必要な対策を実施するよう指示することができ、受注者はこれに従わなければならない。
(契約解除)
- 第13 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。
(損害賠償)
- 第14 受注者は個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。

受託者向け情報セキュリティ遵守事項

(総則)

第1 この情報セキュリティ遵守事項は、受託者が業務等を行う際に情報セキュリティを遵守するための細則及び具体的な手順を定めたものである。

(セキュリティ事案発生時の連絡)

第2 発注者が発注した委託業務等に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は次の対応を行わなければならない。

- 1 最初に事案を認識した時点から、60分以内に発注者に連絡すること。

(パソコン等の持ち出しについて)

第3 パソコン等の持ち出しについては、次の事項を遵守すること。

- 1 持ち出すパソコン等には、二要素認証方式を導入していること。
- 2 パソコン等の持ち出し前及び持ち帰り時は、責任者の承認を得ること。
- 3 パソコン等に入れる秘密情報は、データ暗号化による保護を実施すること。
- 4 秘密情報を保存したパソコン等を保持したまま、酒席の参加は厳禁とする。
- 5 パソコン等には、必要な情報のみ保存すること。
- 6 パソコン等内の情報は決められたサーバ等に保存し、持ち帰り時は残さず削除すること。

(書類を含む情報の持ち出しについて)

第4 書類を含む情報の持ち出しについては、次の事項を遵守すること。

- 1 秘密情報を持ち出す際は、事前に責任者の許可を得ること。
- 2 持ち出し目的の業務等に不要な情報は持ち出さないこと。
- 3 持ち出した情報を、置き忘れたり、紛失したりしないこと。
- 4 秘密情報を所持したまま、酒席の参加は厳禁とする。

(業務等用携帯電話・スマートフォンの利用について)

第5 業務等用携帯電話・スマートフォンの利用については、次の事項を遵守すること。

- 1 セキュリティロック（端末ロック等）を常時設定すること。
- 2 紛失時に端末を遠隔でロックできる機能（遠隔ロック等）を設定すること。
- 3 ネックストラップやホルダー等を適切に利用し、紛失防止対策を実施すること。
- 4 発着信履歴及び送受信メール等は、都度削除すること。
- 5 電話帳に個人を特定できるフルネームを登録しないこと。
- 6 カメラ画像については、事前に撮影や取り扱いを確認の上、サーバ等への保存後は速やかに削除すること。

(電子メールの送信について)

第6 電子メールの送信については、次の事項を遵守すること。

- 1 宛先、メール本文、添付ファイルの中身について、送信前に確認すること。
- 2 添付ファイルがある場合、暗号化又はパスワード付き圧縮形式にして保護すること。そのパスワードは同じメールに記載せず、別途連絡すること。
- 3 匿名で登録・利用できるメールサービスやファイル交換サービスなど、相手先を特定できないツールを利用した情報の送受信を行わないこと。

(オンラインサービスへの登録禁止)

第7 インターネット上で提供されている地図情報、スケジュール管理、オンラインブックマーク、データ共有等のサービスへの秘密情報の登録、保持を行わないこと。

【禁止例】

- ・顧客住所を Google マップ（地図サービス）へ登録
- ・設定ファイルや構成図等の GoogleDocs、Skydrive 等への保存
- ・現場写真を Flickr(写真データ共有) に保存
- ・イントラネット内の URL 等をはてなブックマーク（オンラインブックマーク）に登録