

【資料2】

横須賀応援ふるさと納税支援業務委託
仕様書

令和6年（2024年）2月

横須賀市

横須賀応援ふるさと納税支援業務委託 仕様書

本仕様書は、横須賀市（以下「本市」という）が、横須賀応援ふるさと納税支援業務（以下「本業務」という）を受託者に委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるもの。

1 目的

本業務に係る寄附の申込受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発等に関する業務を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の取組みに共感・応援してくださる寄附者を増やし、ふるさと納税制度を活用した歳入確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2 業務委託期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和7年（2025年）3月31日（月）まで

※ただし、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市と受託者の双方合意のうえ、上記の契約期間以降も業務委託契約を更新することができるものとする。

※令和6年7月1日（月）以降、速やかに寄附受付を開始できるよう、前任の受託事業者から引継ぎ等の準備を進めること。

※本市または受託者は、書面により6ヶ月までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

(2) 準備期間

令和6年6月30日までは引継及びシステム等の準備期間とするが、当期間に発生した費用については、市は負担しないものとする。なお、契約締結後、引継によるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を市と協議の上、行うものとする。

3 業務内容

本業務の内容は、以下のとおりとする。

(1) ポータルサイトとのデータ連携に関する業務

本市が指定する以下の①～⑥のふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携ができない場合、代替の手段により業務

の実施に支障が生じないようにすること。

なお、契約締結後は、市と協議を行った上でポータルサイトを変更する場合がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。

【指定ポータルサイト】

- ① ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）
- ② 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- ③ JRE MALLふるさと納税（東日本旅客鉄道株式会社）
- ④ ANAのふるさと納税（ANAあきんど株式会社）
- ⑤ ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ⑥ さとふる（株式会社さとふる）

(2) 寄附受付、寄附情報の管理運用に関する業務

- ① 本市が指定するふるさと納税ポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品詳細ページを作成し、管理すること。
- ② 本市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附申請及び電話・郵送・FAX・電子メール等による寄附申請に関し、管理システムを使用して一元的に管理すること。
- ③ 管理システム上で、本市も寄附者情報の確認が随時可能であること。
- ④ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV形式等）による集約等が可能であること。また、返礼品毎にポータルサイト別の実績内訳が確認できる等、寄附状況分析のための機能が備わっていること。
- ⑤ 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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（令和5年度の場合、本市はレッドハウスコーポレーション株式会社が提供するシステム「Furusato360」を使用している。）を使用し、過去の寄附データを新システムに移行できる仕様であること。

また、データの引継作業についても委託業務に含めることとし、管理システム導入時、及び担当職員が替わった際には運用のサポートを行うこと。それらに係る経費はすべて委託料に含むものとする。

なお、契約期間満了後は、別途契約により本契約期間中に申込を受付けた寄附の返礼品発送、及び寄附者への対応を行うものとする。（管理システム利用を含む。）

- ⑥ 新規に導入する管理システムの利用環境構築費用、利用料については、委託料に含む

ものとする。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理並びに在庫管理を行うこと。在庫管理については、返礼品毎にポータルサイト別の数量設定ができ、ポータルサイト間での融通が容易にできる仕様であること。
- ② 返礼品の発注・配送管理について管理システムを使用して一元的に管理すること。
- ③ 返礼品の発注・配送方法は、返礼品提供事業者と十分協議し、対処すること。
- ④ 個数限定品の受付管理及び季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
- ⑤ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、定期便や寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品や受注生産品であり1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
- ⑥ 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、本市に報告すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者の返礼品及び配送の代金(税・梱包代込)について精算を行うこと。配送の代金については、全国一律などの見做し代金ではなく、実際に発生した代金に基づいて精算すること。なお、精算の作業に係る費用については、委託料に含むものとする。また、海苔などの小型かつ軽量の返礼品の配送については、宅配便などによる方法とは別に、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。
- ⑧ 配送会社の送り状の発行代行システムを利用できるものとし、管理システムと連携して配送状況等が確認できる仕様であること。また、返礼品に適した配送会社を利用すること。
- ⑨ 本市及び返礼品提供事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。
- ⑩ 特に10～12月を中心とした寄附受付の繁忙期においては、返礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないように在庫管理を行うこと。
- ⑪ 寄附者から申込のあった返礼品について、やむを得ない事情により代替品による対応となった場合には速やかに返礼品提供事業者及び寄附者との調整を図ること。
- ⑫ 返礼品提供事業者への返礼品代金、及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。また、事業者への支払いは月末締め翌月末払いとすること。

- ⑬ 旧受託者からの引継ぎ時においては、必要に応じて返礼品提供事業者に対して説明会を開催し、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

(4) 返礼品の品質保持等の管理に関する業務

- ① 返礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理すること。
- ② 上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

(5) 返礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する業務

- ① 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、価格設定、品質管理、個人情報保護を行うこと。なお、返礼品とするかの決定は本市が行う。
- ② 返礼品は、市内の特産品はもとより、市内の中小企業の製品ほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行うこと。
- ③ 事業者との交渉は市においても実施するが、契約に向けての調整は、本市と協議のうえ受託者において実施すること。
- ④ 返礼品の追加について、事業者から提供の希望があった場合、速やかに対応すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者及び返礼品の新規登録は、事前に本市の承認を受けること。
- ⑥ 総務省告示における地場産品基準を理解した上で、返礼品提供事業者と製造工程などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。
- ⑦ 返礼品の提供事業者数、返礼品数等の情報等について、本市に提供すること。
- ⑧ 返礼品提供事業者に対し、電子商取引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ことで、事業者の発展を促進すること。また、事業者間のつながりの強化及び市におけるふるさと納税事業の推進に向けた研修会を開催し、制度の周知徹底や、返礼品提供事業者の意識向上に努めること。内容、及び回数については市と協議を行った上で決定する。
- ⑨ 返礼品提供事業者及び自治体職員とスムーズにコミュニケーションが図ることができるチャットツール導入などを活用し、体制を構築すること。

(6) ふるさと納税ポータルサイトの管理及び返礼品のプロモーションに関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的な戦略の立案、返礼品ページの掲載内容の刷新、返礼品提供事業者や返礼品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させる施策を実施すること。なお、施策実施後のデータ分析・改善を併せて実施することとし、各施策の実施にあたっては、総務省の定めるルール等を遵守して、実施すること。

【ポータルサイト管理、ポータルサイト上でのプロモーション】

<総論>

- ① 市が利用するポータルサイトの返礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。
- ② 新規返礼品の掲載や既存返礼品の刷新については、市の承認後、概ね1週間以内に掲載・更新を完了し、掲載取下げ、在庫切れの際の対応も速やかに行うこと。
- ③ ポータルサイトに登録する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに定期的な改善を行うこと。なお、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、それぞれの特徴を捉え、適した内容に修正したり、積極的に掲載内容の工夫、及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト毎に個別対応し効果を最大限に発揮すること。
- ④ 「さとふる」に関しては、返礼品提供事業者において寄附受付が円滑に進むよう、登録・管理業務の支援を行うこと。

<アクセス>

- ⑤ SEO対策に配慮した品名、及び紹介文などを掲載すること。
- ⑥ 検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトの広告を運用すること。また、寄附額増加への期待値が非常に高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については市と協議を行うこと。
- ⑦ 返礼品に寄せられるレビューの評価・件数は、ページへのアクセスや返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビューキャンペーンなどのレビュー数を増加する施策を考案し実施すること。
- ⑧ メルマガ配信などによる返礼品や市の魅力発信を積極的に実施すること。

<転換率>

- ⑨ 返礼品の魅力、及び込められた想い、返礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らしたページを作成すること。

⑩ 返礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真の撮影及び加工等を施した上で、ポータルサイトごとの仕様に適したサイズで画像を掲出して、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整を計りながら、掲載情報を充実させること。また、画像の掲載数については制約を設けず、ポータルサイトの掲載可能数上限まで対応すること。なお、写真撮影・画像制作に係る手数料については委託料に含むものとする。

⑪ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこととし、返礼品事業者から提供を受けた写真データは速やかに市にも共有すること。

⑫ ⑤・⑨・⑩などで挙げた品名、紹介文、画像、その他掲載内容については、市と協議の上、ポータルサイト「さとふる」でも使用できる手段を設けること。

⑬ レビュー返信については対応を市と協議すること。

<客単価、その他>

⑭ 回遊促進や特集ページ作成、定期便など、寄附者1人あたりの寄附単価を上昇させるような取組を行うこと。

⑮ クラウドファンディングの活用などによって、寄附の増加を図ること。

【ポータルサイト外でのプロモーション】

⑯ 市の所有するSNSアカウントの運営等を行い、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を市と連携して実施すること。

⑰ ポータルサイト運営会社や、報道・雑誌媒体等各種メディアが提案する取材・記事作成等無料のキャンペーン、パブリシティー等に対して、市に替わって事務を協力すること。

⑱ 寄附先として選ばれるために、寄附者に向けた市の返礼品や観光情報が掲載されたパンフレット作成やイベント実施を支援するなど、市の交流人口・関係人口の創出に寄与することを目指し、市と連携した情報発信を実施することとし、経費が生じる場合は市と協議を行うこと。

⑲ 毎年繰返し寄附いただける当市のファン、リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容、手法の改善、及び関係人口・交流人口の創出につながるような新たな仕組みの創設等を提案し、市と連携して実施すること。なお、経費が生じる場合は市と協議を行った上で決定すること。

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務

① 寄附者からの各種問い合わせに迅速かつ誠実に対応すること。

② 返礼品提供事業者からの返礼品発送、精算などに関する問い合わせに対応すること。

- ③ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、随時本市へ報告すること。
- ④ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本市へ報告し、協議の上で対応すること。

(8) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請に関する業務

【寄附受付に関する書類の発送】

- ① 入金（決済）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、封筒に封入のうえ、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の1月3日までに発送すること。
- 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、市と協議を行った上で決定すること。
 - a お礼状・寄附金受領証明書
 - b 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）
 - c ワンストップ特例申請書記載例
 - d ワンストップ特例申請書返信用封筒（郵便料差出人負担）
 - e その他、市が必要と認めたふるさと納税のプロモーションに係わる書類等
- ③ 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、本市が指定するものを使用すること。
- ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報、及び寄附情報等を印字の上、送付すること。なお、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対してはワンストップ特例申請書の送付を省略できるものとする。
- ⑤ 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。

【オンラインワンストップ特例申請の処理】

- ⑥ オンラインワンストップ特例申請受付システムの運用を支援すること。なお、令和5年度までは実績がないため、令和6年度から新たに運用すること。ワンストップ特例申請の受付事務を受託していない場合でも、寄附者からの受付状況や申請方法に関する問合せはコールセンターで対応することとし、市でワンストップ特例申請書処理が終了した際、寄附管理システムから申請者へ電子メールでの受付通知が可能であること。
- ⑦ ポータルサイトや寄附者へ発送する書類等を活用して、オンラインワンストップ特例申請の利用を促すこと。

(9) その他の提案業務

本業務の目的達成にあたり、必要と思われる業務や効果的・効率的な独自の手法等があれば提案を行うこと。

なお、上記に明記されていない事項については、本市と受託者で協議して定めること。

4 返礼品の契約不適合責任

返礼品の不備等、寄附者に対する契約不適合責任は返礼品提供事業者が負うものとし、受託者は、前項の責任問題が生じた際は、3（7）により寄附者に対応する。

5 委託料及び返礼品代金等の支払い方法等

- (1) 本仕様書「3 業務内容」に係る委託料率は、寄附額の5%（税抜き）を上限とする。
- (2) 委託料の支払いは、1か月ごとに収納状況を本市に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 受託者は、毎月の返礼品の代金（税・梱包代込）及び送料の額を翌月の末日までに本市に報告し、請求する。市は、受託者の指定する口座に、請求日の30日以内に請求額を振り込むものとする。なお、返礼品の代金（税・梱包代込）及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。

6 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合
受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約を解除することができる。この場合、本市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、本市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。
- (2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合
災害その他の不可抗力等、本市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。
なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

7 一括再委託等の禁止

- (1) 受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときには、あらかじめ、本市の承諾を得なければならない。
- (2) 本市は、受託者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な情報の提供を請求することができる。

8 個人情報の保護、情報セキュリティ

- (1) 業務に当たって個人情報（特定個人情報を含む）を取り扱うときは、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）を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に本市に状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 個人情報（特定個人情報を含む）または個人番号を取り扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項（特定個人情報を含む）」を遵守すること。
- (4) 本業務で取扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (5) 受託者は、契約期間中、及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。また、委託期間終了後も同様とする。
- (6) 寄附金受領証明書、及びお礼状を印刷する際に使用する電子公印の印影は契約期間満了後、速やかに市に返却しデータを破棄すること。

9 著作権等

- (1) 「3 業務内容」の遂行に当たり、第三者（市、及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2) 受託者が制作し「3 業務内容」の業務を行う上で生じた既存の返礼品ページ、及び情報・画像（前号の素材を除く）・レビュー等、その他必要な情報の知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条、及び第28条に定める権利を含む。）の取扱いについては、本契約終了後も著作権の共有や無償の使用許諾など市が著作物を可能な限り活用できるよう、市と協議を行うこと。

10 損害賠償

- (1) 受託者の故意、又は過失により市に損害を与えた場合、受託者は市にその損害を負うこと。
- (2) 市の責めによらない理由により受託者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、市に賠償責任はないものとする。

11 契約の解除

- (1) 市は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続を要しないで、直ちに契約の全部、又は一部を解除することができるものとする。この場合においては委託料の全部、又は一部を支払わないことができるものとする。
 - ①官庁から営業の取消、停止等の処分を受けたとき。
 - ②支払停止、もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又は手形交換所から不渡処分を受けたとき。
 - ③破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき。
 - ④第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。
 - ⑤解散、合併、会社分割、営業の全部、又は重要な一部の譲渡を決議したとき。
 - ⑥信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき。
- (2) 市、又は受託者は相手方が契約違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは契約の全部、又は一部を解除することができる。
- (3) 市または受託者は書面により6ヶ月までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

12 その他

- (1) 業務内容については、本業務説明書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を順守のうえ実施すること。
- (2) 市が会議等への出席等、業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 業務に支障が生じた場合、又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、市と協議を行った上で積極的に改善に取り組むこと。
- (4) 本業務説明書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあつては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本業

務説明書に定められない内容であっても積極的に提案すること。

- (5) 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。
- (6) その他業務説明書に定めのない事項、本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合については、市と受託者が協議を行った上で決定するものとする。
- (7) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。

別記

個人情報の取扱いに関する特記事項（特定個人情報を含む）

（個人情報を取り扱う際の基本的事項）

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、個人情報及び特定個人情報（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（以下「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、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。

（適正な取得等）

第2条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取得するときは、この契約による業務の目的を正確に把握し、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

（適正な管理）

第3条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管に当たっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

4 乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示または承諾があるときを除き、個人情報を乙の事業所内から持ち出してはならない。

（管理責任者等の教育及び研修）

第4条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、法第5章（行政機関等の義務等）及び番号法第48条から第51条（罰則）の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

（個人情報に関する秘密の保持）

第5条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複製等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複製し、又は複写してはならない。

(資料等の返還、引き渡し若しくは消去)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第9条 乙は、外部サービス（クラウドサービス、ウェブ会議サービス、ソーシャルネットワーキングサービス、ホスティングサービス等をいい、法令により設置されたもの又は行政機関等により設置される公共的な基盤等を除く。以下同じ。）であって、当該外部サービス提供者が提示する約款等に乙が同意することで利用可能となり、契約等により乙から個別の措置を求めることができないもの（以下「約款等による外部サービス」という。）を利用しようとするときは、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

(1) 外部サービスの名称

(2) 外部サービスの提供者

(3) 外部サービスを用いて行う業務の内容

(4) 外部サービスで保管又は取り扱う個人情報

(5) 外部サービスの利用の期間

(6) 外部サービスの利用が必要な理由

(7) 外部サービスにおける安全管理措置の内容

2 乙は、当該約款等による外部サービスの利用に関し、甲から指示のある場合、甲の指示に従い、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止等)

第10条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

- (1) 再委託の相手方
- (2) 再委託を行う業務の内容
- (3) 再委託で取り扱う個人情報
- (4) 再委託の期間
- (5) 再委託が必要な理由
- (6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者
- (7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

6 乙は、再委託契約を行う場合には、この契約により第1条から前条までに規定する個人情報の取扱いに関する義務を再受託者にも遵守させなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告等)

第11条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙（再受託者を含む。）に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の報告若しくは資料の提出を求め、又は乙（再受託者を含む。）の事務所に立ち入ることができる。

2 乙（再受託者を含む。）は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第12条 乙（再受託者を含む。）は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲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同様とする。

2 乙（再受託者を含む。）は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするた

め、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(特定個人情報への適用)

第13条 特定個人情報を取り扱う場合においては、第2条から第12条までの規定を準用する。

その場合において、「個人情報」とあるのは「特定個人情報」と読み替えるものとする。

(契約の解除)

第14条 甲は、乙（再受託者を含む。）が本特記事項に定める義務を果たさない場合には、この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 乙（再受託者を含む。）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、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第15条 乙（再受託者を含む。）は、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甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。

(補則)

第16条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。