

仕 様 書

1 件名

文京区ふるさと納税支援業務委託

2 契約期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 定義

本仕様書中に用いられる以下の用語は、特段の定めのない限り、以下のとおりとする。

- (1) 「ふるさと納税」とは、個人が特定の自治体に対して寄附を行った場合に、寄附額のうち2,000円を越える部分について、所得税や住民税から原則として全額が控除される制度をいう。
- (2) 「寄附者」とは、ふるさと納税を行った者又はこれを行うことを検討している者をいう。
- (3) 「返礼品」とは、ふるさと納税を行った寄附者に対する、自治体からのお礼の品（品物及びサービスの利用権を含む。）をいう。
- (4) 「ポータルサイト」とは、ふるさと納税の寄附をクレジットカード等で入金・受付し、ふるさと納税の使い道や返礼品を選択できる、インターネット上の仕組みをいう。
- (5) 「ワンストップ特例申請書」とは、寄附金税額控除に係る申告特例申請書をいう。

4 業務内容

主な業務は、以下のとおりとする。ただし、ガバメントクラウドファンディングに関する業務は、本委託の対象外とする。

(1) 寄附管理システムに関する業務

ア ポータルサイトとの連携

区が提携する以下ポータルサイトにおいて受け付けた寄附者、寄附金及び返礼品等に関する情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること（本区は現在シフトプラス㈱提供のシステムを使用している。）。その際、自動連携等により、ポータルサイトから自動でデータの取り込み及びポータルサイトとのデータの同期ができるよう工夫すること。

なお、寄附管理システムの運用に当たっては、本区において現在提携している以下ポータルサイトとの連携が可能であること。また、今後新たに区がポータルサイトを提携した場合も同様とする（現地決済型ふるさと納税を含む。）。

- (ア) ふるなび
- (イ) 楽天ふるさと納税
- (ウ) さとふる
- (エ) Yahoo!ふるさと納税（株式会社さとふる系列サイト）

- (オ) 一休.com ふるさと納税
- (カ) Yahoo!トラベルふるさと納税（株式会社一休系列サイト）
- (キ) ふるさとチョイス
- (ク) ANA のふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (ケ) JREMALL ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (コ) セゾンのふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (サ) ふるラボ（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (シ) au PAY ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (ス) まいふる by AEON CARD（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (セ) KABU&ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (ソ) V ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (タ) アニふる（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (チ) ニフティふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (ツ) ふるさと納税デパート（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (テ) ケアネットふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）
- (ト) マルイふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

イ 寄附情報の管理運営

寄附管理システムは受託者が用意するものとし、区も利用できるようにすること。
また、受託者は、区が寄附管理システムを円滑に運用できるよう、区へ十分な説明等を行うこと。

ウ 寄附情報の検索確認

寄附管理システムにおいて、寄附情報を「ポータルサイト」・「返礼品」・「寄附の使い道」の項目別に検索確認できること。

(2) 寄附情報の集計及び月次報告書の作成等

ア 月次報告書の作成

4(1)ウの項目別の寄附情報を集計し、事業執行担当者へ月に1回報告をすること。
あわせて、当該月次報告等の機会を通じて、総務省の通知等の業界情報に関するトピックスや、受託者における返礼品開発事例、他自治体での成功事例の紹介及び情報共有を積極的に実施すること。

なお、報告は区内・区外別、個人・団体別が望ましい。また、寄附管理システムにおいて、問合せ対応状況や画像データ等の情報を相互共有できること。

イ 年次報告書の作成

当該年分の区及び他自治体の寄附の動向について分析を行い、分析結果を翌年2月末までに提出すること。また、分析結果を踏まえて、区のふるさと納税の更なる推進に資する助言を行うこと。

(3) 寄附者対応に関する業務

ア ポータルサイトの管理運営業務

- (ア) 区が提携するポータルサイトで寄附や寄附金の使い道の受付及び寄附金の額

に応じた返礼品の選択ができるよう、区の自治体ページ（紹介ページ、バナー、特集ページ等）及び返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと。

(イ) 新規及び既存の返礼品について、事業者への丁寧なヒアリング（価格、内容量、説明文、在庫数、配送期間、申込期間、賞味期限、アレルギー等）に基づき、情報の精査及びシステムへの登録・変更・削除を適切に行うこと。

(ウ) 掲載内容について、返礼品の写真撮影、画像加工、既存画像の更新・改修等の工夫を凝らし、寄附につながる魅力的な内容となるよう充実させること。

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、本区又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後はデータを整理の上、区に引き渡すこと。

(エ) ポータルサイトの機能を最大限に活用し、ページレイアウトや商品名・説明文の SEO（検索エンジン最適化）対策、CVR（転換率）向上に向けた改善提案を行うとともに、広告運用（費用対効果の検証及び最適化）や各サイトの施策（キャンペーンへの参加打診・設定・商品選定等）への対応を積極的に行い、訴求力向上を図ること。

(オ) 全般的な MD（マーチャндаイジング）業務を推進し、既存返礼品の日々の在庫数調整や、在庫切れが生じないための適切な在庫管理を行うこと。

(カ) 寄附申込があった際の寄附者への自動サンクスメール等による受付通知など、寄附者の利便性向上につながる取組を行うこと。

(キ) 寄附者レビューを定期的に確認し、評価向上のための返礼品提供事業者へのフィードバック及び改善提案を行うこと。

(ク) 各ポータルサイトの特性に合わせた個別最適化を行い、各媒体の特性に応じた戦略的な訴求を可能とする仕組みを構築・運営すること。

イ 受領証明書等の発送業務

(ア) 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、区の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、速やかに（原則 2 週間以内に）寄附者に対して発送すること。あわせて、12 月 31 日までに寄附金を収納したものについては、寄附者のふるさと納税ワンストップ特例申請制度を活用する意向を想定し、寄附先の自治体へ期日までに申請書類が受理されるよう寄附者に対して事前に丁寧に説明するなど、受領証明書等の発送前後における体制等を整えること。

(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、事業執行担当者と協議の上決定するものとする。

- 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及びその記載例
- ④ ワンストップ特例申請書返信用封筒

- (ウ) 寄附者からワンストップ特例申請書の送付希望がない場合及びオンラインでのワンストップ特例申請を希望する場合は、原則として圧着はがき等の形式で受領証明書等を送付すること。一方、寄附者が紙でのワンストップ特例申請書の送付を希望した場合は、(イ)に定める書類（ワンストップ特例申請書、記載例、返信用封筒作成用紙等）を封入・封緘の上、定形封筒等により発送すること。

ウ ワンストップ特例申請書受付・受理

- (ア) 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。
なお、ワンストップ特例申請書の受付は、区を経由せず、受託者が直接受領できるスキームとすること。
- (イ) 受け付けた申請書類（変更申請を含む。）の審査を行い、申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したこと及び申請内容等に不備があった場合は、その旨をメール等で通知を行うこと。
- (ウ) メールアドレスの登録が無い寄附者においては、書面の送付をもって通知を行うこと。
- (エ) 年末年始等、急を要する際には、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- (オ) 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書（添付書類を含む。）の書類は、適切な管理を行い、区が別途定める期日までに区へ送付すること。

エ 寄附金税額控除に係る CSV データの作成

- 受託者は、区が eLTAX を利用し電子上で寄附金税額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、区が指定する期日までに提出すること。
なお、他自治体への送付は区が行うものとする。

オ 寄附者からの問合せ等対応業務

- (ア) 受託者は、寄附者からの問合せに対応するコールセンター（電話及びメール）を設置すること。
- (イ) コールセンターの運営は、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）第 3 条に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時までを基本とする。ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く年末年始の繁忙期については、人員の増員、受付時間の延長や休日の臨時運営など、事業執行担当者と協議の上、対応について決定すること。
- (ウ) ふるさと納税制度の全般、寄附申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を適正に行い、解消に向けた調整を行うこと。
- (エ) コールセンターへ寄せられた問合せ内容は記録し、区と情報共有すること。
トラブルが発生した際には、対応方針を区と協議の上、経過等の報告を行うこと。

(4) 返礼品に関する業務

ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理

- (ア) 受託者は、寄附者の希望及び寄附金額に応じて、寄附金の納付確認後、速やかに、返礼品提供事業者への返礼品発注を行うとともに、その発送状況を管理すること。
- (イ) 受託者は、業務の進捗状況を常に把握するとともに、区から進捗状況を求められた場合には、その状況を報告しなければならない。また、寄附者から求められた場合についても、区の同意を得た上で寄附者に対し報告を行うものとする。
- (ウ) 返礼品の発注配送管理は、区が随時確認できるシステムで行うこと。
- (エ) 季節限定・数量限定の返礼品については、発送時期等の管理を行い、残数を超えた申込みを制限する仕組みを構築すること。また、発送対象地域の制限、及び使用するポータルサイトに応じた返礼品発送対象外の寄附者（文京区民）からの返礼品申込みを制限する仕組みを設けること。
- (オ) 返礼品の送付は、寄附金の入金確認後、指定された返礼品を1か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、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である場合等1か月以内の発送が困難である場合を除く。
- (カ) 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないように、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについて適切に行うこと。
- (キ) 在庫数が少なくなってきた返礼品について、自動で通知を行うアラート機能をシステム内に設け、適切な在庫管理を行うこと。
- (ク) 返礼品提供事業者の配送業務に係る負担軽減や業務効率化、又は事業者による直接の出荷が困難な場合等に対応するため、返礼品提供事業者及び区と協議の上、受託者保有の倉庫利用等のシステムを活用して出荷・配送できる体制を常時整備すること。
- (ケ) チケット類の代行発行及び発送が可能であること。
- (コ) 返礼品提供事業者における販路拡大のスキームを有し、必要な支援を積極的に行うこと。

イ 返礼品精算業務

- (ア) 返礼品提供事業者の返礼品代金（消費税及び地方消費税・梱包代を含む。）について、精算を行うこと。また、配送業者の手配、送料の精算を行うこと。
- (イ) 「一休.com ふるさと納税」及び「Yahoo!トラベルふるさと納税」における決済スキーム（寄附受付後、受託者が上記ポータルサイトを運営する株式会社一休へ代金を立て替え払いし、その後、当該代金を区へ請求する精算フロー）について、遅滞なく対応・運用できる体制を有すること。

なお、契約期間中にポータルサイトが追加され、同様の立替え精算が発生する

場合においては、その対応方法等について都度、区と受託者で協議を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者支援等

- (ア) 受託者は、区が登録を決定した返礼品を提供する事業者に対し、問い合わせ窓口の設置や説明会開催等により、返礼品登録作業に係る問合せ対応や申込数を増やすための取組に係る助言等、必要なサポートを行うこと。
- (イ) 区が登録を決定した返礼品については、受託者と返礼品提供業者間において、契約締結等「4(4)ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、イ 返礼品精算業務」の遂行に当たり必要な手続きを行うこと。
- (ウ) 返礼品提供事業者の参入及び業務負担軽減を促進するため、受託者の責任における厳格な個人情報管理のもと、新規事業者の開拓から導入後の運用代替（事務等代行）までを一貫して実施すること。

エ 返礼品の品質管理業務

- (ア) 区が登録を決定した返礼品について、総務省の示す地場産品基準等を踏まえ、返礼品についての要件を逸脱することのないよう管理すること。
- (イ) 上記(ア)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、速やかに区へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。
- (ウ) 区が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての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、区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。
- (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、返礼品に関する苦情について、速やかに状況確認を行い、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、区に報告を行うこと。

オ 返礼品の募集、開拓業務等の支援

受託者は、区が実施する新たな返礼品の募集について、区が指定した返礼品提供事業者への訪問や説明会の開催等を実施し、区のPRに繋がる返礼品の開発や発掘、及び来訪を促す商品の造成等に関する施策を助言するなど、積極的にサポートすること。

(5) その他

ア 本事業の推進につながるものがある場合は、提案すること。また、その他業務の履行上必要な事項については、区と受託者で協議の上、決定する。

イ 寄付金の募集に要する経費は、総務省からの告示等に基づき、寄附金の募集に要する費用は、返礼品調達費用30%に含み、各年度及び国の各指定対象期間（10月1日から翌年9月30日まで）の寄附金額が告示等に示された割合を超えない範囲において、委託業務（新たな業務を提案する場合含む。）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（区が契約するポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理とすること。

ウ 各ポータルサイトが独自に提供・調達する一部の返礼品については、受託者による

4(4)アの返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理業務は不要とする。

5 個人情報の保護

業務上取得した個人情報及び特定個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記「重要情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、保護の徹底をしなければならない。本委託業務が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

6 特記事項

- (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（昭和 22 年法律第 67 号）、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）等の関係法令を遵守すること。
- (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。提出に当たっては業務実施体制等を基に、各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 受託者は、区及び全国のふるさと納税の動向や寄附者及び返礼品提供事業者等からの意見などを踏まえて、本事業の推進に当たり必要な分析を行い、効果的な改善策を提案すること。
- (5) 区は、受託者が本業務の実施に必要なデータ・マニュアルを受託者の求めに応じ、提供すること。
- (6) 区は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (7) 返礼品の提供事業者は、寄附者に対し、契約不適合責任を負担する。また、受託者は、前項の責任問題が発生したときは、「4(3)オ 寄附者からの問合せ等対応業務」により、寄附者に対応する。
- (8) 本委託で制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は区に帰属するものとし、区における二次利用を可能とする。
- (9) 区は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、区が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (10) (8)の場合において、受託者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受託者がその手続きを行うものとする。
- (11) 受託者は、制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、制作物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (12) 受託者は、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、返礼品提供事業者、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。
- (13) 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。

- (14) 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、区との協議の上、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区の承認を得るものとする。

7 調査・報告

受託者は、前月に実施した業務内容・収納状況等を業務報告書に取りまとめ、毎月、事業執行担当者に提出し、確認を受けるものとする。

区は、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調査・報告を求めることができる。

8 委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

基本委託料は、本契約の対象となる寄附金額に対する割合とする。ただし、区が直接契約・提携する各ポータルサイトの利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料はこれに含まれない。

なお、4(5)ウを踏まえ、各ポータルサイトにおける受託者の返礼品の発注、配送管理業務の有無等を勘案し、基本委託料の手数料率等の設定に当たっては、以下の2パターンに分類して設定するものとする。

ア 返礼品の発注、配送管理業務を実施する寄附

イ 返礼品の発注、配送管理業務を実施しない寄附

(2) 返礼品の提供に係る費用

4(4)イで定める返礼品の提供に係る費用の支払い分は、原則として、商品代金、サービス料、諸税、送料、梱包費用及びその他事務経費を含むものとし、合計額が本契約の対象となる寄附想定金額の30%以内とする。

※ 返礼品を要さないガバメントクラウドファンディングを目的とした寄附に関する業務は本委託の対象外であるため、寄附想定額には、含まれない。

9 支払方法

委託料の支払については、各月ごとに業務報告書を基に事業執行担当者に報告し、各月の検査合格後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。区は、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上決定する。
- (2) (1)に関するものを除く、契約履行上の打合せ事項に関しては、事業執行担当者を行うこと。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安

全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

- (4) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本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）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成15年6月文京区規則第50号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成20年9月文京区条例第45号）を遵守すること。
- (8) アスベストを含有していない製品を納品すること。
- (9) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月文京区訓令第13号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (10) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成25年9月文京区条例第39号）第7条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和3年3月31日付2020文総総第1777号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (11) 本契約の履行に当たっては、事前に「重要情報の取扱いを含む契約の履行に際し認識すべき主なポイント」を確認の上、業務内容に重要情報の取扱いが含まれる場合は、記入の上、区契約事務担当に提出すること。

11 連絡先

契約事務担当	総務部契約管財課契約係	電話	03-5803-1150
事業執行担当者	総務部総務課ふるさと納税担当 木名瀬	電話	03-5803-1160

別記

重要情報の取扱いに関する特記仕様書

(基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による業務を処理するため重要情報を取り扱う場合は、重要情報の保護に関する法令（平成15年法律第57号）及び文京区情報セキュリティに関する規則（平成15年6月文京区規則第50号）を遵守し、又はその趣旨を尊重して、適切に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 この特記仕様書において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 重要情報 文京区行政情報管理規則（平成25年11月文京区規則第75号）第28条第1項に規定する秘密文書に含まれる情報及び個人情報等のほか、文京区情報公開条例（平成12年3月文京区条例第4号）第7条第1項に規定する非公開情報をいう。
- (2) 個人情報等 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報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）第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。

(秘密の保持)

第3条 受託者は、この契約による業務に関して知り得た重要情報の内容をみだりに他に漏らし、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、又は解除された後においても、同様とする。

2 受託者は、この契約による業務の従業者又は従業者であった者についても、前項の規定による義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第4条 受託者は、この契約による業務を処理するため区から引き渡された重要情報を、この契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(作業場所の報告)

第5条 受託者は、区の求めに応じ、重要情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定めなければならない。

2 受託者は、区の求めがあったときは、前項の作業場所を区に報告しなければならない。

(規定の整備)

第6条 受託者は、個人情報等を適切に取り扱うため、安全管理に関する規定等を整備しなければならない。

(管理責任者等の報告)

第7条 受託者は、区の求めに応じ、重要情報の取扱いに係る管理責任者（以下「管理責任者」という。）及び作業従事者を定めなければならない。

- 2 受託者は、区の求めがあったときは、前項の管理責任者及び作業従事者を区に報告しなければならない。
- 3 受託者は、管理責任者及び作業従事者を変更しようとするときは、事前に区に申し出て、承諾を得なければならない。
- 4 管理責任者は、重要情報の適正な管理及び安全確保を図るとともに、仕様書等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。
- 5 作業従事者は、管理責任者の指示に従い、仕様書等に定める事項を遵守しなければならない。

(教育の実施)

第8条 受託者は、作業従事者に対して適切な重要情報の保護及び情報セキュリティに関する教育並びに緊急時対応のための訓練を計画的に実施し、必要な知識を習得させるものとし、区の求めがあったときは、その実施状況を報告しなければならない。

(再委託)

第9条 受託者は、この契約による業務に係る重要情報の処理を自ら行い、区が承諾した場合を除き、第三者（受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。以下同じ。）にその処理を委託してはならない。

- 2 受託者は、この契約による業務に係る重要情報の処理について、再委託により実施する必要があるときは、当該再委託先の名称及び所在地、委託内容、委託理由、安全管理措置、再委託先に対する管理並びに監督の方法等について事前に書面等により区に申請し、承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、前項に規定する承諾を得て再委託を行う場合は、再委託先にこの契約の内容を遵守させ、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。

(持出しの禁止)

第10条 受託者は、この契約による業務に係る重要情報を作業場所以外に持ち出してはならない。ただし、個人情報等を除く重要情報であって、区の承諾を得たものについては、この限りでない。

(搬送及び授受)

第11条 受託者は、この契約に係る重要情報を搬送し、及び授受する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策、鍵付きのケース等に格納する等の重要情報の紛失及び不正利用を防止するための安全管理措置、運搬に当たってのセキュリティ便の使用等の紛失リスクの低減対策等を実施しなければならない。

- 2 受託者は、重要情報を搬送し、及び授受するに当たっては、運搬、保管・管理、廃棄等の各段階におけるその保護対策の状況、安全管理措置の状況等に関する記録及び適正な状況であることの確認を行った記録を残し、区の求めに応じ、報告しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第12条 受託者は、この契約による業務を処理するため区から引き渡された重要情報を、区の承諾なくして複写し、又は複製してはならない。

2 受託者は、この契約による業務を実施する上で、やむを得ず重要情報を複写し、又は複製するときは、あらかじめ区の承諾を得なければならない。この場合において、受託者は、当該業務の終了後に、直ちに複写し、又は複製した重要情報の電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄（以下「消去等」という）を行い、利用、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。

3 受託者は、前項の規定により重要情報の消去等を行ったときは、消去等の日時、方法、場所等を記載した書面等により区に報告しなければならない。

（保管及び管理等）

第13条 受託者は、重要情報の保管及び管理について、安全管理上必要な措置を講じ、重要情報の漏えい、滅失又は毀損等の事故を防止しなければならない。

2 受託者は、重要情報が記載された紙媒体については、業務使用时以外は施錠できる書庫等を用意し、保管しなければならない。

3 受託者は、重要情報が記載された紙媒体について、必要が無くなった場合は、シュレッダー等により裁断し、破棄しなければならない。

4 受託者は、重要情報が含まれる電子媒体については、施錠付キャビネット等で施錠保管しなければならない。

5 受託者は、重要情報を取り扱う電子媒体にインターネットを接続することを禁止しなければならない。

6 受託者は、前項のほか、必要に応じて重要情報へのアクセス制限等、データ保護に関する措置を講じなければならない。

7 受託者は、重要情報が記載された紙媒体及び電子媒体について、区から保管・破棄・削除状況等の確認、提出依頼があった場合は、速やかに対応しなければならない。

（重要情報の返還及び消去等）

第14条 受託者は、この契約が終了したときは、この契約による業務を処理するため区から引き渡された重要情報について、区の指定した方法により返還又は消去等を行わなければならない。

2 受託者は、この契約による業務において利用する重要情報の消去等を行ったときは、消去等の日時、方法、場所等を記載した書面等により区に報告しなければならない。

（電子情報処理機器の修理又は廃棄）

第15条 受託者は、この契約による業務で使用するサーバ、パソコン等の機器（以下「電子情報処理機器」という。）を修理し、又は廃棄するときは、次に掲げるいずれかの措置（当該措置を行うことが困難な場合にあっては、区に協議の上で承認を得た方法による措置）を行うことにより、事前に当該電子情報処理機器に保存されている重要情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にするとともに、これらの措置をした日時、方法、場所等を記載した書面等により区に報告しなければならない。

(1) 記録装置の物理的又は電磁的な破壊

(2) 電子情報処理機器に保存されている重要情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にする措置

2 区は、必要があると認めたときは、受託者が前項に規定する措置を行う際に立ち会うことができる。

(立入調査等)

第16条 区は、必要があると認めたときは、受託者がこの契約による業務の処理に関して取り扱う重要情報の管理状況等について、立入調査をすることができるものとし、受託者は、原則としてこれに応じなければならない。ただし、立入調査を行う場所へ受託者以外の者が立ち入ることを禁止している場合その他立入調査を行うことが困難であると認められるときは、重要情報の管理状況等に係る調査の方法について、区と受託者協議の上決定するものとする。

2 区は、この契約による業務の処理において必要があると認めたときは、重要情報の取扱いについて、受託者に対して必要な指導及び助言を行うことができる。

(報告義務)

第17条 受託者は、区の求めに応じ、書面等により重要情報の管理状況、この契約による業務の履行状況等について区に報告しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受託者は、この契約による業務について次に掲げる事象が発生した場合（当該事象のおそれがある場合を含む。）は、直ちに区に報告し、その指示に従わなければならない。

(1) 重要情報の漏えい、紛失、滅失又は毀損

(2) 重要情報の改ざん

(3) 不正アクセス

(4) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

3 前項の報告義務は、この契約が終了した後も同様とする。

(公表、損害賠償及び契約解除)

第18条 区は、受託者がこの特記仕様書の規定に違反した場合は、その事実を公表することができる。

2 受託者は、その責めに帰すべき理由によりこの特記仕様書の規定に違反し、区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。受託者の責めに帰すべき理由による重要情報の漏えい、滅失又は毀損等の事故により区又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

3 受託者が、その責めに帰すべき事由により、この特記仕様書に違反したときは、区は、この契約を解除することができる。