

倉吉市プレミアム付きデジタル商品券発行運営業務委託仕様書

1 委託事業名

倉吉市プレミアム付きデジタル商品券発行運営業務委託

2 事業目的

エネルギー価格等の物価高騰の影響を受けている市民の暮らしと企業活動への影響を踏まえ、消費の下支えを通じた地域経済活性化及びデジタル化促進を目的とし、民間事業者のキャッシュレス決済を活用して倉吉市内在住者を対象としたプレミアム付きデジタル商品券を発行する。

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月19日まで

4 事業の概要

(1) 発行するプレミアム付きデジタル商品券概要

名 称	倉吉市プレミアム付きデジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）
発 行 総 額	600,000,000 円
プレミアム分	100,000,000 円
発行セット数	第1弾：60,000セット（申込が多い場合は抽選式） 第2弾：40,000セット（先着順） ※いずれも1セット6,000円分利用可能なデジタル商品券を5,000円で販売
実 施 期 間	第1弾：令和7年4月上旬～10月下旬（予定） 第2弾：令和7年7月上旬～12月下旬（予定）
利用対象者	第1弾：市内在住者 第2弾：住所要件無し
利 用 店 舗	市内に所在する店舗
購 入 限 度	対象者1人に付き1キャンペーン期間最大10セット

(2) スケジュール（予定）

第一弾	利用者による購入申込期間	令和7年4月上旬～下旬
	利用者（当選者）による購入期間	令和7年5月上旬～下旬
	利用期間	令和7年5月上旬～10月下旬
第二弾	利用者による購入申込（先着）	令和7年7月上旬開始
	利用期間	令和7年7月上旬～12月下旬
	利用者及び利用店舗向けアンケート	令和7年12月上旬～
	成果物提出期限	令和8年3月20日

※利用者申込期間及び利用期間については、現時点での予定であり、変更する場合がある。

5 委託業務内容

(1) 業務の管理・執行体制

ア 全体の執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるとともに、発注者と利用店舗等との連絡調整が迅速に行えるような体制を整えること。実施に当たっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び発注者との調整・連絡を行うこと。

イ 情報管理体制

本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報の全てを、厳密に管理する体制を整えること。

ウ 事務局の設置

事務局は、運營業務全体の統括、発注者や利用者・利用店舗等との調整窓口等を担う。
契約後速やかに事務局を開設すること。

エ 全体のスケジュール管理

事務局は発注者に対し、適宜進捗を報告すること。特に利用店舗の登録状況、デジタル商品券の申込・販売・換金状況、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容については、週1回以上、定期的に報告が可能な状態にすること。

オ 金銭の管理

デジタル商品券販売に伴う売上金及びプレミアム分については、換金を行うまで適切に管理すること。デジタル商品券販売に伴う売上金とプレミアム分の出納状況及び残高等は適宜、報告が可能な状態にすること。

カ 効果検証

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値や利用者及び利用店舗に対してアンケート調査を行い、事業効果を検証するとともに、今後の消費喚起策や産業振興に寄与する内容を取りまとめの上、事業報告書に記載すること。

(2) デジタル商品券システム構築・運營業務

ア 全般

- (ア) 既存のキャッシュレス決済サービスを活用し、市内店舗のみで利用可能なデジタル商品券とする。クレジットカード未保有者含めて幅広く利用が可能なシステムとする。
- (イ) 1セット6,000円分利用可能なデジタル商品券を5,000円で販売する。
- (ウ) 第1弾については、購入対象者を市内在住者に限定し、一人当たりの購入上限は10セットとする。第2弾については、購入対象者の住居要件は設けず、一人当たりの購入上限は10セットとする。
- (エ) 複数のキャッシュレス決済サービスを利用可能とする場合は、全てのキャッシュレス決済サービスでのセット数を合計した購入上限を10セットとする。
- (オ) スマートフォン等で使用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリ、又はブラウザから利用できるものとし、利用者が同サービスの残高を保有しうる場合は、既存分と分けてデジタル商品券を個別に、1円単位での決済や残高の管理が可能なものとする。
- (カ) モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済ができることとし、iOSとAndroidの端末に対応すること。なお、デジタルが苦手な方にも配慮されたものであること。
- (キ) ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさを重視すること。また、利用者と利用店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとする。
- (ク) 本事業を通じて得られたデータ（利用者情報や利用履歴情報など）を、本市の同意なく、本市以外のものに提供および自社サービスのために利用しないこと。

イ 購入申込

- (ア) 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリやホームページ等で購入申込を受け付ける。
- (イ) 一人当たりの購入上限は1キャンペーン期間につき10セットとしていることから、同一人物が10セットを超える購入ができないようにする。
- (ウ) 第1弾は利用対象者が市民に限られることから、申込者の居住地を公的身分証明書等で確認し、申し込み時点で市内に在住していない者が購入できないようにする。
- (エ) 第1弾は購入申し込みが60,000セットを下回った場合は全員当選とし、これを上回った場合は最も多くの者が購入可能な形で抽選を実施し当選者を決定する。
- (オ) 第2弾は先着順での販売とし、住居要件は設けないものとする。

ウ 販売手続等

- (ア) イ（エ）の当選者に当選した旨を通知し、専用アプリ等でデジタル商品券を販売する。
- (イ) 第1弾販売後に残数があれば、第2弾へ合算して販売を行う。

- (ウ) 当選したが購入していない方に向け、販売期間内に電子メール等により期間内の購入を複数回働きかける。
- (エ) 上記の販売方法でなお残数がある場合は、発注者と協議の上、完売するための措置を行う。
- (オ) 当選者から1セット当たり5,000円の支払いを受け、デジタル商品券として6,000円の利用が可能な状態にする。
- (カ) デジタル商品券代金の支払いは、クレジットカード払い、ATMでの支払い、対面での支払い等複数の方法を設定し、特定のサービスに加入していなければ支払いができないことがないようにする。
- (キ) 1セット当たり5,000円の販売代金以外の手数料、サービス利用料、送料等は本契約金額に含めるものとし、当選者は負担しないものとする。
- (ク) 随時、デジタル商品券の販売金額、売上、残数を突合し、齟齬のないよう留意すること。
- (ケ) デジタル商品券を装った振り込め詐欺などの「特殊詐欺」や「個人情報の詐取」等の被害が発生しないよう、利用者へ適切に周知するなどの対策を講じること。
- (コ) 虚偽申込や転売などの不正行為を防止する措置、チェック方法、利用者周知などをあらかじめ講じるとともに、不正が認められた場合には、速やかに必要な措置を講じること。
また、不正の疑いが認められる事象については、発注者に速やかに報告するとともに、対応について協議すること。
- (サ) その他、デジタル商品券の販売の詳細については、発注者と協議の上、決定するものとする。

エ デジタル商品券の利用対象にならないもの

- (ア) 出資や債務の支払い（税金、振込代金、振込手数料、水道料金等）
- (イ) 有価証券、金券、商品券（ビール券、清酒券、おこめ券、図書券、店舗が独自発行する商品券等）、旅行券、乗車券、切手、はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- (ウ) たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入（電子たばこを含む）
- (エ) 土地・家屋の購入等の不動産の保有に関わる支払い
- (オ) 現金との換金、金融機関への預け入れ
- (カ) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に該当する営業に係る支払い
- (キ) 特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの
- (ク) その他、各利用店舗及び倉吉市が適当と認めないもの

オ その他留意事項

- (ア) デジタル商品券は利用店舗において利用期間内に限り利用可能とする。
- (イ) 第三者への売買、現金との引き換えはできない。
- (ウ) デジタル商品券購入後の返金はない。
- (エ) 利用店舗等において、デジタル商品券を利用対象としない商品を独自に定める場合、利用店舗等は予め利用者が認識できるよう明示する義務を負う。

(3) コールセンター運営業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにフリーダイヤルによる電話回線を設置し、利用者、利用店舗等からの問い合わせの対応等を行う。

- (ア) 期間
デジタル商品券申込開始の約1週間前から令和8年2月28日まで（予定）とする。
- (イ) 営業日・時間
9時00分～18時00分を基本とする。
※原則、土日祝日・年末年始は休業とすることができるが、デジタル商品券の申込開

始時期、利用開始時期等、問い合わせが集中することが見込まれる時期はこの限りではない。

イ 留意事項

- (ア) 円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- (イ) 問い合わせの増加が想定される期間は、オペレーター人員の確保や時間延長を行うなど、問い合わせに対し速やかに対応できる体制を整えること。(問い合わせが多くない時期は、事務局に電話が転送されるよう設定を行い、対応することも可とする。)
- (ウ) デジタル商品券に関する内容の他、スマートフォンやキャッシュレス決済に不慣れな方については特に丁寧な説明を行うこと。
- (エ) 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の内容及び対応については、発注者に速やかに報告すること。
- (オ) 個人情報に関する問合せについては、特に慎重に対応すること。
- (カ) 問い合わせの傾向が把握できるよう、項目毎に分類・集計し、定期的に発注者に報告すること。

(4) ホームページ開設・運営業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにデジタル商品券公式ホームページを開設し、利用店舗向け、利用者向けの情報、法令で表示が定められている情報等を掲載するとともに、必要に応じて更新する。

イ 開設期間

令和7年4月中旬から令和8年3月19日までとする。

ウ 留意事項

- (ア) 利用店舗等、利用者向けの各専用ページ、利用者個々のアカウントによるデジタル商品券の利用を管理するページ(または専用アプリ)の作成は必須とし、デジタル商品券の概要、申込方法、販売方法、利用方法、禁止事項、利用店舗等の内容が分かるような構成にすること。
- (イ) 申込方法、販売方法、利用方法等については動画や紙媒体等を利用しスマートフォンの取り扱いに慣れていない利用者の利便性を図ること。
- (ウ) 利用店舗等の情報については、地図から検索ができるようにするとともに、業種や地域の記載がある一覧表を掲載する等、利用者にわかりやすい案内とすること。
- (エ) ホームページの更新履歴を記録し、常時、確認できるようにしておくこと。
- (オ) ホームページおよび専用アプリは、ポスターやフライヤー等と統一した意匠等を利用するとともに、ウェブアクセシビリティに配慮し作成・運営を行うこと。

(5) 利用店舗募集・管理業務

ア 業務内容

(ア) キャッシュレス決済サービス加盟店舗での利用促進

利用するキャッシュレス決済サービスのうち、倉吉市内に所在する店舗(通信販売専業店舗やキッチンカー等、固定店舗を持たない店舗については、倉吉市内が納税地となっている店舗や個人事業主)については、専ら「5(2)エ デジタル商品券の利用対象とならないもの」を取り扱っている店舗、及び加盟店舗からの辞退があった店舗以外を登録対象とする。

(イ) 利用店舗等のキャッシュ決済サービスへの登録及び店舗一覧の公開

利用店舗等をキャッシュ決済サービスへの登録を行うこと。デジタル商品券の販売開始時及び利用開始時点における利用店舗等の一覧を作成し、キャッシュレス決済サービス等で公開すること。なお、販売後、利用開始後においても利用店舗等の募集を継続し、キャッシュレス決済サービスで公開する一覧は適宜更新を行うこと。発注者からの要求に応じ、要求時点における利用店舗等のリストを提出すること。また、このリストのインターネット等での公開を認めること。

(ウ) 新たな利用店舗等の募集及び登録

- a 市が想定する利用店舗等には、一般の小売店全般やレストラン、弁当屋等の飲食店

全般、スーパー、コンビニ、家電量販店の物販全般、美容室、趣味や習い事等の暮らしに関すること全般、ホテルや旅行等の観光業全般、レジャー施設やスポーツ施設等の遊技施設全般、地元商店街も含めた、消費の下支えを通じた地域経済活性化を念頭に置いた幅広い場面、かつ市内全域で利用できるよう利用店舗等の開拓を行うこと。

- b デジタル商品券利用店舗等の要件の確認を行い、登録を随時受け付け、データ管理を行うこと。

(エ) 利用店舗等向け実施説明

- a 利用店舗等でのオペレーションを簡潔に説明する動画・フライヤー等を作成し、インターネット等を活用し、利用店舗等に向けた登録説明を行うこと。
- b 利用店舗等に対して広報ツールのデータ提供を行い、利用店舗等の裁量で広報ツールを活用（店内掲示、自社ホームページやSNSでの発信等）できるようにすること。
- c 発注者と調整の上、利用店舗等に対してデジタル商品券の利用方法を説明できる環境を整えること（特にデジタル機器の操作に苦手意識を持つ店舗に対し、デジタル化のメリットや新たな機器の導入が不要であること、パソコン操作が必須ではないことを説明するとともに、必要に応じて利用店舗等でのオペレーションのデモ体験等を実施すること）。

(オ) 利用店舗用QRコード、マニュアル及び広報物等の作成・送付

利用店舗用QRコード、マニュアル、店舗でのオペレーションのフロー図等を必要数作成し、利用店舗等に送付し、本事業の趣旨、留意事項及び運営方法等について利用店舗等へ十分周知すること。なお、ポスター及びリーフレットについては、ホームページや専用アプリと統一性のある意匠を使用する等、デジタル商品券の利用店舗等であることが容易に認識できるよう工夫をするとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこととし、データで納品すること。

(カ) コールセンターの運営

「5（3）コールセンター運營業務」参照。

(キ) 利用店舗用ホームページ作成

「5（4）ホームページ開設・運營業務」参照。

(ク) 運用方法の周知

利用店舗等に対し、デジタル商品券の取扱いや換金スケジュール等の運用方法について、適切に周知すること。

イ 留意事項

- (ア) 利用店舗等は、活用する既存のキャッシュレス決済サービスにおいて一般的に店舗が負担する費用を除き、無料で本事業に参加できるものとする。

- (イ) 募集時に全ての対象店舗等に発行趣旨及び留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。

- (ウ) 募集から換金完了まで必要に応じ利用店舗等に対する事務連絡を行い、問い合わせに対しては誠実に対応すること。

- (エ) 利用店舗等が自らの店舗で利用できるデジタル商品券の仕組みを明確に理解できるよう、特に周知方法に配慮すること。

(6) 利用者の募集・要件の確認等

デジタル商品券発行に関連する以下の業務を行うこと。

- ア 市民に広く周知するため、効果的な事業周知を実施すること。

- イ 事業周知の内容については、デジタル商品券に関すること、及び専用アプリ又はブラウザに関すること（利用店舗等、利用方法など）を含めること。なお、利用店舗等の紹介に当たっては、広く市内の中小・小規模事業者に対して利用が促進されるよう特段の配慮すること。

- ウ 本事業の応募フォームを、デジタル商品券専用アプリ内、もしくは外部サイト等で作成し応募受付ができること。

- エ 市内在住確認は、キャッシュレス決済システムに実装された本人確認機能を用いて行うか、運営事務局での審査を行うものとする。

- オ 応募資料の審査及び当選抽選を実施後、抽選結果を市へ報告し、承諾を得たうえで結果を当選者に通知すること。
- (7) 利用店舗等・利用者対応業務
- ア コールセンターの運営
「5(3) コールセンター運営業務」参照。
- イ ホームページの運営
「5(4) ホームページ開設・運営業務」参照
- ウ 利用者への連絡方法の構築及び案内
必要に応じて、利用者への通知をメールや専用アプリの通知等で行う方法を構築する。メールでの案内については、利用者スマートフォンの設定によってはメールが届かない場合があるので、確実に到達する方法を構築するものとする。デジタル商品券の利用開始時や利用期間終了前、システムメンテナンス等により利用できない期間の前後等に、利用者に向けた案内を行う。
- (8) 資金管理業務等
- ア 利用店舗等に関するもの
- (ア) 決済手数料等費用負担
事業者負担に配慮し提案すること。
- (イ) 換金までの期間
利用日から約1か月以内に換金するものとし事業者負担に配慮し提案すること。
- (ウ) その他
活用するキャッシュレス決済サービスにより、店舗ごとの利用金額を各利用店舗等が指定した口座へ支払う。換金データを作成し、偽造・不正の可能性等がないか確認する。また、利用店舗等が自店舗でのキャッシュレス決済の利用状況や振込予定日、履歴等を確認することができるようにするものとする。
- イ 委託料に関するもの
- (ア) 支払いについて
委託料のうちプレミアム分及び業務委託費は概算払により支払うものとする。
詳細は発注者と協議の上、契約書に定めるものとする。
- (イ) 委託料の額の確定
発注者は、本業務完了後速やかに業務委託料を確定し、受注者に通知しなければならない。利用期間終了後に、デジタル商品券に未使用分が生じた場合は、該当分を市に納付するものとする。ただし、プレミアム分を除く額で、納付が困難な場合においては、その他の手法について発注者と協議するものとする。
- (9) 広報業務
- ア 業務内容
- (ア) ホームページによる広報
デジタル商品券公式ホームページの開設・運営
※「5(4) ホームページ開設・運営業務」参照
- (イ) ポスター、フライヤー、SNSによる広報
利用店舗等に向けた各種募集事項、申請期間の周知及びデジタル商品券の販売・利用方法等、発注者と協議の上、販売状況や利用状況等に応じてポスター、フライヤー等のデータを作成するとともに、SNSを活用した広報を行う。ポスター、フライヤー等はホームページや、専用アプリと統一性のある意匠を使用するとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこと。なお、作成したデータを基に、ポスター、フライヤーを発注者が別途作成し利用店舗や市民等へ配布する予定にしている。
- (ウ) その他広報
利用店舗等について、利用者に対しわかりやすく周知すること。また、販売開始及び利用開始時等における、効果的な利用促進に関する広報の取組を行う。
購入者に対して、購入した商品券のうち未利用分が残らないよう期限終了間近に通知を行い、利用促進に努めること。

(10) 不正購入・不正利用防止に関する業務

ア 不正購入防止

第1弾のデジタル商品券は利用者が市民に限られていることから、購入申し込みを受け
る際に市内在住であることを確認するとともに、同一人物による同じ販売期間内での複数
回の申し込みについては重複分を削除、実在しない人物の申し込みを削除する等、不正購
入防止を行う。

イ 不正利用防止

利用店舗、利用者に対し、禁止事項を明示し周知徹底に努めるとともに、それに反した
行為に対する利用店舗等への措置を予め示すこと。また、その他、効果的な不正利用防止
に関する取組について検討・実施し、本事業目的に反するものにならないようにするこ
と。

(11) アンケート調査、効果検証業務

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値や利用者及び利用店舗に対してアンケ
ー調査を行い、事業効果を検証するとともに、今後の消費喚起策や産業振興に寄与する内
容を取りまとめの上、事業報告書に記載すること。

ア 効果測定の内容

利用状況等を踏まえた効果測定を実施すること。下記の項目等により本事業の効果測定
を行うこと。効果測定は事業者の規模別、業種別等、多角的な分析を行うこと。その他事
業効果を測る指標や分析方法等がある場合は市へ提案すること。

(ア) 利用者の属性情報（性別・居住区等）と利用店舗等の数、業種別・地域別の利用頻
度・利用額や利用傾向等の状況 等

(イ) 利用店舗・利用者アンケート調査等を実施し、商品券の有益性、利便性等の客観的評
価指標 等

イ アンケート調査

(ア) 内容

本事業による市内への資金循環や経済効果等を分析するため、必要な項目についてア
ンケートを実施する。

(イ) 実施方法

利用者アンケートについては、精度を確保することができる範囲で無作為抽選により
回答者を限定し、電子メール等によりアンケートを送信し、一定の回答率が確保できる
よう実施すること。利用店舗アンケートは、電子入力フォーマットによる回答、電子メ
ール、ファクシミリ及び郵送により行い、全店舗を対象とすること。

(ウ) 実施時期

発注者と協議の上、利用期間中または利用期間後の、効果的な時期に行うこと。

6 事業報告

本事業の委託金額を確定するため、一連の発行業務より収集した販売・換金等データを基
に報告書を作成すること。報告書には、利用者及び利用店舗等のアンケートの結果及び事業
の効果について記載すること。

7 成果物

本事業の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数 量
事業報告書（電子データ）	令和8年3月19日（木）	一式
利用店舗データ	随時	—
販売データ	随時	—
コールセンター対応記録	随時	—
換金データ	随時	—

※事業報告書には利用店舗データ、デジタル商品券販売・換金データ、コールセンター

応対データ、利用者及び利用店舗からのアンケート結果は必ず掲載すること

8 再委託

- (1) 受注者は、個別の業務を再委託することができる。その場合、発注者に事前に書面で承認を受けなければならない。
- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、事故等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくものとする。

9 検査

- (1) 受注者は、発注者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

10 データ保存・調査等

- (1) 業務に伴い収集、作成したデータや経理に関する帳簿は、事業終了後5年間適切に管理すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、または報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。
- (3) 本事業は、市の監査対象事業であるとともに、国の物価高騰対策重点支援地方創生臨時交付金（以下、「交付金」という。）を活用するものであり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は求めに応じて積極的に協力すること。

10 その他留意事項

- (1) 本事業のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て発注者と協議の上、決定すること。また、発注者は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他の者に漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 契約書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受注者は、常に発注者と緊密に連携を図り、効率的な遂行に努めなければならない。
- (5) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (6) この契約にかかる訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

12 関係法規等の順守

- (1) 関係法令等を順守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」（以下「特記事項」という。）を順守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を順守させなければならない。

(別記)

個人情報の取扱いに関する特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、本委託業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び倉吉市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年倉吉市条例第24号）その他の個人情報の保護に関する法令、条例及び規則等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備等)

- 第2条 受託者は、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報（仮名加工情報及び匿名加工情報を含む。以下同じ。）の適切な管理が図られるよう、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持するため、必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 2 受託者は、本委託業務の実施における個人情報の取扱いの責任者（以下「責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）をあらかじめ指定し、当該責任者及び業務従事者の役割並びにこれらの者が取り扱う個人情報の範囲を明確にしておかなければならない。
- 3 責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。
- 4 業務従事者は、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。

(秘密の保持)

- 第3条 受託者は、本委託業務に関して知り得た個人情報をみだりに他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 受託者は、責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても本委託業務に関して知り得た個人情報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その他個人情報の保護に関して必要な事項を遵守させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第4条 受託者は、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、当該正社員以外の労働者との労働契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記し、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 受託者は、市に対して、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。

(収集の制限)

第5条 受託者は、本委託業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務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行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第6条 受託者は、市の指示がある場合を除き、本委託業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は市の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第7条 受託者は、本委託業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定等)

第8条 受託者は、本委託業務を処理するために、市から提供を受け、又は受託者自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、市の承諾なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 受託者は、この契約による業務を処理するために市から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報等の返還又は廃棄)

第10条 受託者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報及び個人情報が記録された資料等（以下「個人情報等」という。）について、市の指示により、返還又は消去若しくは廃棄を実施しなければならない。

- 2 受託者は、本委託業務において利用する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市に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報等の消去又は廃棄に際し市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 受託者は、本委託業務において利用する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 受託者は、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、書面により市に対して報告しなければならない。

(再委託)

第11条 受託者は、全部及び主たる業務の一部を第三者に委託（受託者からの委託を受けた第三者（以下「再受託者」という）が別の第三者に委託する場合を含む。以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、受託者は、本委託業務の一部を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上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を市に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受託者は、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、市に対して、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 受託者は、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続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 受託者は、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・監督するとともに、市の求めに応じて、管理・監督の状況を市に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査等)

第12条 市は、本委託業務を行うために取り扱う個人情報の管理の状況等について検証及び確認するため、受託者及び受託者の再委託先に対して、実地に調査し、又は受託者に対して報告を求めることができる。この場合において、受託者及び受託者の再委託先は、合理的な理由がない限り、当該調査又は報告を拒んではならない。

- 2 前項の規定によるほか、市は、本契約の期間中（契約の期間が複数年にわたる場合は、年度ごと）に1回以上、受託者及び受託者の再委託先の個人情報の管理の状況等について、実地に調査するものとする。ただし、市が、取り扱う個人情報の期間、内容、量等が軽微であると認める場合はこの限りでない。

(事故時の対応)

第13条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故（法令等の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かかわらず、直ちに市に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、市の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、市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の緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 市は、本委託業務に関し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。

(契約解除)

第14条 市は、受託者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、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、市に対して、その損害の賠償を請求することができない。

(損害賠償)

第15条 本契約による個人情報の取扱いに関し、受託者の故意又は過失により、市に対する損害を発生させた場合は、受託者は、市に対して、その損害を賠償しなければならない。