

栗東市窓口キャッシュレス決済導入委託業務

仕様書

令和7年6月

栗東市

目次

第1章 業務概要	1
1 業務名	1
2 目的	1
3 業務の内容	1
4 履行期間	1
5 履行場所	1
第2章 導入機器要件	2
1 共通要件	2
2 POSシステム機能要件	2
3 キャッシュレス決済端末機能要件	3
4 自動釣銭機機能要件	4
5 付属機器機能要件	4
第3章 役務要件	6
1 プロジェクト管理	6
2 実施体制	6
3 導入支援	6
4 マニュアル作成・研修	7
5 運用支援	7
6 指定納付受託	7
7 運用終了時対応	9
第4章 成果物	10
1 成果物一覧	10
2 留意事項	10
第5章 その他特記事項	11
1 著作権	11
2 契約不適合責任	11
3 不当介入の排除	11
4 秘密保持	11
5 その他留意事項	12
別記 個人情報取扱特記事項	

第1章 業務概要

1 業務名

栗東市窓口キャッシュレス決済導入委託業務（以下「本業務」という。）

2 目的

栗東市（以下「市」という。）行政窓口における各種事務手数料の支払いについて、現在は現金取扱のみであり、キャッシュレス決済を日常の決済手段としている市民にも現金支払いを強いることから、市役所利用の利便性が低下している。

そこで、窓口キャッシュレス決済サービスを導入し、支払いの選択肢を増やすとともに、連動する自動釣銭機及びそれらを統括的に管理するPOSシステムを併せて導入することで、窓口手数料支払い全体の所要時間を削減し、窓口を利用する全ての市民の利便性向上及び会計業務に係る職員の負担軽減を図る。

3 業務の内容

本業務の主な業務内容は、以下の通りとする。

- ① POSシステム・キャッシュレス決済機器・自動釣銭機の導入に関する業務
- ② POSシステム等の利用及び機器保守を含めた運用支援に関する業務
- ③ キャッシュレス決済システムの利用及び機器保守を含めた運用支援に関する業務
- ④ キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

本来、本業務委託に該当する業務は①のみだが、②から④に掲げる業務についても、運用開始時に別途契約を予定している。したがって、提案にあたっては、①から④に掲げる全ての業務について提案を行うこと。

なお、運用に係る契約は60月（令和8年1月から令和12年12月まで）の長期継続契約を予定しているが、現時点で次年度以降の予算が確定していないことから、契約及びその期間を保証するものではない。

4 履行期間

契約日 から 令和7年12月31日（水） まで

※ただし、令和8年1月5日（月）より市民向け運用を開始するため、機器の設置・設定・動作確認・操作研修等は履行期間中に余裕を持って実施し、運用開始日からの円滑な運用を行えるようにすること。

5 履行場所

滋賀県栗東市安養寺一丁目13番33号
栗東市役所

第2章 導入機器要件

1 共通要件

(1) 設置場所

設置場所については、「仕様書別紙1 設置場所及び機器構成一覧（以下「仕様書別紙1」とする。）」の通りとする。

(2) 機器構成

本業務において導入する機器構成及び必要台数は、下記及び仕様書別紙1の通りとする。ただし、提案内容により同等又はそれ以上の機能を有するものであれば、見積上限額の範囲において、構成及び台数を限るものではない。なお、いずれの場合においても、具体的な機器構成については企画提案書により提案すること。

- ① POSシステム（搭載機器を含む）
- ② キャッシュレス決済端末
- ③ 自動釣銭機
- ④ その他付属機器

(3) その他

- ・インターネットを利用した外部との通信に必要な接続環境については市が準備する（詳細は「仕様書別紙2 ネットワーク構成図」の通り）。
- ・会計課については、既存の自動釣銭機を令和8年4月30日まで利用する。そのため、会計課への自動釣銭機の導入にあたっては、市の指示に従い、既存機器の利用終了時に入替設置を行う前提で提案すること。ただし、既存機器の廃棄については提案に含める必要はない。なお、既存の自動釣銭機をそのまま利用する構成を妨げるものではないが、運用期間中に耐用年数が経過することを十分考慮し、既存機器を利用する旨及び保守等の対応について企画提案書に記載すること。

2 POSシステム機能要件

導入するPOSシステムは下記の機能を有するものであること。

- ① タッチ操作に対応し、キーボードレスで運用できること。
- ② キャッシュレス決済及び現金決済の両方に対応すること。
- ③ 導入するキャッシュレス決済端末及び自動釣銭機と連動し、POSシステムとキャッシュレス決済端末で金額の二度打ちが発生しないこと（総合窓口課の運用については、「3 キャッシュレス決済端末機能要件」における項番⑩を参照すること）。
- ④ 手入力等により、キャッシュレス及び現金以外（定額小為替等）での取引が可能なこと。
- ⑤ POSシステム上の操作により、両替できる機能を有していること。
- ⑥ 窓口で取扱う手続名（手数料等名）及び料金等のマスタ情報を設置窓口ごとに300件以上設定できること。また、タブ分割、色分割等により、任意の科目ごとの管理が可能であること。
- ⑦ マスタ情報は、職員により任意に登録・変更が可能であること。なお、CSV登録等の方法により一括での登録・変更処理が行えるとともに、反映日時を任意に指定することが可能であることが望ましい。

- ⑧ 任意の手続について、選択可能な決済種別を現金のみに限定できる機能を有していること。
- ⑨ 窓口ごと、手続ごと等により、各種取引データを集計する機能を有すること。また、集計データは、CSV形式で随時取得することが可能であること。
- ⑩ 上記の集計データについては、下記の情報を保有すること。ただし、これら以外の情報の保有を妨げるものではない。なお、抽出可能な項目は企画提案書により提案すること。
 - ア 取引窓口名
 - イ 取引日時
 - ウ 手続名（手数料等名）
 - エ 手続管理コード
 - オ 料金（単価）
 - カ 数量
 - キ 決済種別
 - ク 決済ブランド（キャッシュレス決済選択時）
 - ケ 料金（合計）
- ⑪ 決済誤り時の取消及び訂正等を行う機能を有しており、その内容が集計に反映されること。
- ⑫ システムを利用する職員それぞれに職員IDを付与できるとともに、IDごとに利用可能な機能を制限・管理できること。また、設定変更等に関するログを取得・保持し、必要に応じて出力できることが望ましい。
- ⑬ 会計課へ導入するものについては、対面窓口に設置し、支払者で入金等の操作を行う必要があることから、職員側及び支払者側で分離して設置が可能な、10.1インチ以上のディスプレイを有する機器に搭載したものであることが望ましい。
- ⑭ 総合窓口課及び税務課に設置するものについては、窓口内部に設置することから、搭載する機器についてはディスプレイに関する要件を問わない。ただし、設置場所の面積に限られることから、キャッシュレス端末に導入可能である等の、設置スペースを削減できる工夫を有することが望ましい。
- ⑮ キャッシュレス決済等の通信障害が発生した場合でも、現金決済等の会計業務を継続できること。また、ソフトウェアに障害があった場合でも、処理済みの取引データに影響を及ぼさず、復旧後に問題なく取得できることが望ましい。

3 キャッシュレス決済端末機能要件

導入するキャッシュレス決済端末は下記の機能を有するものであること。

- ① タッチ決済リーダー、接触ICリーダー、デュアルヘッド磁気リーダーが1つの端末に搭載されていること。また、PIN入力に対応しており、コード決済用の読取カメラが搭載されていること。
- ② 導入するPOSシステムと連動しており、POSシステムとキャッシュレス決済端末で金額の二度打ちが発生しないこと（総合窓口課への導入端末については、項番⑩を参照すること）。
- ③ 支払者に対し、料金額を表示することができる機能を有すること。

- ④ 提示されたクレジットカード等の信用照会は、即時与信が可能であること。
- ⑤ 支払金額と回数を入力でき、カード決済承認番号が即時取得可能であること。
- ⑥ 紛失・盗難カードの不正使用に対し、十分な防止措置を有すること。
- ⑦ プリンタ機能を有し、支払者及び市双方の利用控えを発行できること。また、用紙の交換補充等が簡便で、任意のタイミングで可能であること。
- ⑧ キャッシュレス決済の取消・返金機能を有すること。
- ⑨ P C I - D S S の現行基準に準拠した、カード情報非保持型の機種であること。
- ⑩ 認証時等のカード情報や暗証番号の通信については、暗号化される機能を有すること。
- ⑪ 総合窓口課へ導入するものについては、端末の利用が想定される応対場所が広範囲にわたることから、標準の設置場所から無線で各応対場所に持ち運んで利用可能な機能を有すること。なお、導入するPOSシステムと連動するとともに、持ち運び利用時に他の会計処理（現金決済等）を並行して行うことが可能な構成を有することが望ましい。

4 自動釣銭機能要件

導入する自動釣銭機は下記の機能を有するものとする。

- ① 外形寸法は下記を満たすものであること。なお、下記の寸法は各窓口における設置可能な上限を示すものであり、全ての窓口で統一した機器を導入することが望ましい。
 会計課：480（幅）×540（奥行）×130（高さ） 以内
 総合窓口課・税務課：490（幅）×600（奥行）×130（高さ） 以内
 ※突起部により規定を超える場合でも、市による確認の上承諾する場合がある。
- ② 紙幣及び硬貨の最大収容枚数は、下記の通りであること。
 一万円札・五千円札・二千円札 ： 計100枚以上
 千円札 ： 200枚以上
 硬貨（全6種） ： 各100枚以上
- ③ 機器内部の現金残高および金種ごとの収容枚数について、ディスプレイ表示等により確認が可能であること。また、釣銭の不足時には、補充を案内する機能を有すること。
- ④ 導入するPOSシステムと連動しており、POSシステム側で釣銭排出等の操作が可能であること。
- ⑤ 釣銭の取り忘れを防止する機能（ランプ・アラート音等）を有すること。
- ⑥ 紙幣においては約20枚以上、硬貨においては約50枚以上の、一括での入金が可能であること。
- ⑦ 一万円札、五千円札及び千円札は、令和6年7月改刷の新紙幣及び一世代前の旧紙幣に対応していること。また、五百円硬貨は、令和3年11月改鑄の新硬貨及び一世代前の旧硬貨に対応していること。

5 付属機器機能要件

その他付属機器は下記の要件を満たすものとする。

（1）レシートプリンタ

- ① 取引完了後、当該取引に係る利用明細（以下「レシート」という。）の発行ができること。

- ② POSシステム等と連動し、レシートに設置窓口名、取引年月日、手続名（手数料等名）、数量、合計金額及び決済手段等の項目を印字できること。また、決済手段に応じ、レシートタイトルの出し分けが可能であること（現金決済の場合は「領収書」、クレジットカード決済の場合は「利用明細書」と出力する等）が望ましい。
 - ③ 発行されるレシートは、インボイスに対応していること。
 - ④ 紙幅58mm及び80mm（選択式）のレシートが発行可能なものであること。
 - ⑤ オートカット機能を有すること。なお、レシートの自然落下等を避けるため、パーソナルカット方式であることが望ましい。
 - ⑥ 用紙の交換補充等が簡便で、任意のタイミングで可能であること。
- (2) コードスキャナ
- ① コンビニ納付用バーコードを読み取り可能であること。なお、バーコードが印字されていない納付書の受付を簡便に行えるよう、地方税統一QRコード（eL-QR）を読み取り可能であることが望ましい。
 - ② POSシステム等と連動し、下記の機能を有すること。
 - (ア) 読み取った情報から、納付科目や納付金額等をPOSシステム上に表示可能であること。
 - (イ) 市の発行していない納付書や支払期限切れの納付書を読み取った場合に警告できること。
 - (ウ) 同じコードを二度読みした場合に警告できることが望ましい。
- (3) その他
- その他、機器を正常に稼働させる上で、必要と思われるもの（ケーブル類、初期消耗品等）についても併せて導入するものとする。

第3章 役務要件

1 プロジェクト管理

本業務を実施するにあたり、作業体制及びスケジュール等を明確化するため、事前にそれらを記載したプロジェクト管理書を作成し、市の了承を得た上で作業を開始すること。

また、作業はプロジェクト管理書に則り、進捗管理と課題管理を行うこと。

2 実施体制

- ① 提案するスケジュールを遵守でき、構築するシステムの品質が守れるよう十分な体制を整えること。
- ② 本業務遂行に係る連絡窓口としてプロジェクト管理者を置き、市との連絡は原則プロジェクト管理者を通じて行うこと。なお、プロジェクト管理者は、原則としてプレゼンテーション実施時に主たる説明を行う者を充てること。
- ③ 必要に応じ、即座に市担当者との打合せ等を実施できるよう、プロジェクト管理者等必要な人員は常時連絡を取れる体制を保つこと。
- ④ 業務内容について協議の必要が生じた場合、市の求めに応じ、対面又はWebにより打合せを行える体制を有すること。
- ⑤ 本業務に従事する技術者には、同様の業務に携わった実務経験が1年以上ある者が含まれること。
- ⑥ 契約締結にあたり、業務に従事する者及び従事者の経験業務等を明記した作業体制図を速やかに発注者に提出し、承認を得ること。
- ⑦ メンバーは、原則履行期間中は固定すること。ただし、やむを得ない場合及び市がメンバーの資質に疑義を唱え、双方で合意を得た場合はこの限りではない。また、メンバーを変更する場合は、あらかじめ書面等により市の承諾を得るものとし、速やかに、かつ十分な引継ぎを行うこと。

3 導入支援

運用開始日より安定した運用が行えるよう、次の導入支援を行うこと。

- ① 機器の設置場所、設置スケジュール及びシステムの初期設定内容について、事前に市と協議の上決定すること。
- ② 事前の協議の上決定した内容に応じて、機器の設置及びシステムの初期設定を実施すること。
- ③ 機器の設置及びシステムの初期設定完了後、動作確認を行い、正常動作を確認した上で、書面等により市に報告すること。動作確認において問題が生じた場合は、問題の内容及び解消のための対応方針を市に報告し、履行期間内に対応を完了すること。
- ④ キャッシュレス決済の利用にあたり、各決済ブランドの利用に必要な審査等の登録手続きについて代行するとともに、運用開始日までに完了できるよう必要な準備を行うこと。
- ⑤ 「6 指定納付受託」に定める指定納付受託事務が運用開始日より行えるよう、必要な準備を行うこと。

4 マニュアル作成・研修

- ① 職員向けの操作マニュアルを作成すること。内容については、専門的な知識が無くとも容易に理解できるものとし、担当者が交代した場合も運用を円滑に行えるよう作成すること。また、市職員による事前の確認を行い、市の承認を得たマニュアルを納入すること。なお、マニュアルの作成にあたり、事前に市と協議を行い、導入する窓口の運用に則したマニュアルを作成することが望ましい。
- ② 機器及びシステムの操作方法に精通した者による、職員向けの操作研修を実施すること。操作研修には実機を用いるものとし、市の指定する機器の設置場所にて実施すること。なお、窓口ごとの運用に則した説明を行えるよう、最低でも各導入窓口で1回以上（計3回以上）実施することとし、具体的な実施回数は企画提案書にて提案すること。また、研修時に使用した資料は、研修終了後、質疑応答等も加え職員に提供すること。

5 運用支援

窓口における手数料等の収納業務に支障が出ないように、次の運用支援を行うこと。

- ① 機器に障害が発生した際の一次受付を行う窓口を設置すること。なお、導入する全ての機器に対し、統一した受付窓口を有することが望ましい。
- ② 機器の故障、劣化、その他事故がある場合において、修理等の対応は都度修繕契約により行うことを妨げない。ただし、その場合においても、一時的に代替機を準備する等、安定した運用を行える体制を構築すること。
- ③ 市の要望に対し、各種ソフトウェアのバージョンアップによる品質改善を行い、使いやすいシステムを提供すること。ただし、バージョンアップに際し別途費用の発生が見込まれる場合は、企画提案書に明記すること。
- ④ システムのメンテナンス及びバージョンアップの適用等を行う場合には、作業日程等を事前に市に報告すること。また、適用作業は、市の運用に支障が出ないように実施すること。
- ⑤ 職員からの操作方法等の問い合わせ及びシステム障害発生等の連絡に対し、迅速に対応できる体制を有すること。受付は電話で行うものとし、受付時間は、最低でも平日午前9時から午後5時までとすること。ただし、職員が操作を行う時間帯に十分対応できるよう、余裕を持った受付時間であることが望ましい。なお、連絡対応の受付時間については、企画提案書にて提案すること。
- ⑥ 決済ブランドの追加等に係る対応（手続きフロー、要望から利用開始まで推定期間、費用の発生有無等）について、企画提案書にて提案すること。なお、決済ブランドの追加に際し、別途費用等の発生はないことが望ましい。

6 指定納付受託

(1) 指定納付受託の方法

- ① 市は、本業務の受注者又は共同提案者を、地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者に指定するものとする。

- ② 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による売上金の立替金（以下「立替金」という。）については、月ごとに末日を締日として集計し、翌月末日（当該日が営業日に当たらない場合は、末日の直前の営業日とする）までに、市があらかじめ指定する方法により納付すること。
- ③ 立替金は、決済種類、決済ブランド及び納入義務者が選択する支払方法（分割払い、リボルビング払い等）を問わず、当該月分を一括で納付するものとする。
- ④ 立替金の納付にあたっては、振込手数料等を差し引くことなく、全額納付すること。また、窓口ごとに分けて納付することが望ましい。
- ⑤ 月ごとの売上金額の明細をデータ又は書面により発行し、入金予定日の前日までに市職員が確認できるようにすること。なお、上記明細は窓口ごとに確認できることとし、取りまとめ課では全ての窓口の明細が確認できることが望ましい。

（２）利用可能な決済ブランド

各決済方法について、次に掲げる決済ブランドに対応すること（ブランドごとの対応必須要件については要件確認表（様式第9号）を参照すること）。ただし、これら以外の決済ブランドへの対応を妨げるものではない。また、対応可能な決済ブランドは企画提案書により提案すること。

①クレジットカード

VISA、Mastercard、JCB、AmericanExpress、DinersClub

※取扱い可能なブランドが付された、受託者以外が発行したクレジットカード等の取扱いも可能とすること。

②電子マネー

ID、楽天Edy、WAON、nanaco、QUICPay、交通系IC

③コード決済

PayPay、d払い、auPAY、楽天ペイ、ゆうちょPay、メルペイ、Alipay、WeChatPay

（３）決済手数料

- ① キャッシュレス決済による売上金に係る決済手数料は、月ごとに末日を締日として集計し、翌月末日（当該日が営業日に当たらない場合は、末日の直前の営業日とする）までに請求すること。また、支払期限は、請求日から起算して30日程度の十分な日数を指定すること。
- ② 決済手数料の額は、月ごとの売上金額に決済ブランドごとの決済手数料率を乗じた金額とし、1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。なお、決済ブランドごとの決済手数料率については、決済手数料率一覧表（様式第8号）に提示すること。
- ③ 月ごとの決済手数料の請求書をデータ又は書面により発行すること。請求書は、窓口ごとに分けて発行することが望ましいが、困難な場合は、窓口ごとの決済手数料が分かる明細を添付すること。なお、サービス利用料等その他市が支払うべき料金と併せた請求書を発行することを妨げるものではない。
- ④ 立替金と決済手数料を相殺して納付することは認めないものとする。

7 運用終了時対応

本システムの運用終了時には、運用終了時点でシステムの保有する全データをc s v、E x c e l等のファイル形式で抽出し、無償で市に提供するものとし、併せて抽出ファイルのデータ項目に関する説明資料を提示すること。また、運用終了後は、市に関連する保管データ等は速やかに削除することが望ましい。

第4章 成果物

1 成果物一覧

本業務における成果物は、下記の通りとする。受注者は、以下に掲げる成果物を、各納入期日までに市に納入すること。

項番	成果物名	詳細	納入期日
1	プロジェクト管理書	作業体制 スケジュール 等	契約締結後 10営業日以内
2	打合せ記録書	議事録 打合せ資料	打合せ実施後 7営業日以内
3	初期設定書	各種機器の初期設定情報 POSシステム初期設定情報 等	履行期間の末日
4	テスト結果報告書	テスト概要・対象 テストデータ設計 テスト実施方法 テスト検証方法 テスト結果 品質・性能報告 等	
5	各種マニュアル	POSシステム 自動釣銭機 キャッシュレス決済端末 等	操作研修実施時

2 留意事項

- (1) 受注者は、成果物を紙及び書換えが不可能な電子媒体により、各一部ずつ納品すること。
- (2) 紙媒体の場合、A4版を原則とする。図表については、必要に応じてA3版を使用することができる。また、バージョンアップ時に差替えが可能なようにバインダー方式で提供すること。
- (3) 電子ファイルの形式は、PDF及びOfficeソフトで扱える形式とすること。

第5章 その他特記事項

1 著作権

- ① 成果物（作成・提供されたソフトウェア等を含む）の著作権は、著作権法に従い受託者に帰属するものとする。ただし、成果物に市の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変（コンバージョンを含む）したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属する。
- ② 受託者は、市に対して著作権法に基づく利用が許諾された成果物に関し、著作者人格権を行使しない。
- ③ 以上の権利または著作権法に基づく利用の許諾等の対価は、本契約記載の対価に含まれており、当該許諾等に伴って、本契約記載の対価とは別の費用が市に発生することはない。

2 契約不適合責任

引渡しを受けた物品が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない場合、市は受託者に対し、本件目的物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができるものとする。ただし、受託者は、市に不相当な負担を課するものでないときは、市が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

3 不当介入の排除

発注する委託業務等における暴力団員等による不当介入の排除について（「不当介入に関する通報制度」の徹底について）

- ① 受託者は、暴力団員等（暴力団の構成員及び暴力団関係者、その他市発注業務等に対して不当介入をしようとするすべての者をいう。）による不当介入（不当な要求又は業務の妨害）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うものとする。
- ② 受託者は、前項により通報を行った場合には、速やかにその内容を記載した通報書（任意様式）により所轄警察署に届け出るとともに、監督職員に報告するものとする。また、受託者は、以上のことについて、下請負人（再委託の協力者を含む）に対して、十分に指導を行うものとする。
- ③ 受託者は、暴力団員等による不当介入を受けたことが明らかになり、工程等に被害が生じた場合は、監督職員と協議するものとする。

4 秘密保持

- ① 受託者は、本業務を遂行するにあたり、個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。
- ② 本業務を通じて知り得た事項、情報等は業務実施の目的のみに使用し、本業務に関連する者以外の第三者に開示しないとともに、当該情報の取扱いについて遵守するよう指揮監督を徹底する等、秘密の安全保護に万全の措置を講ずるものとする。

5 その他留意事項

- ① 委託業務の一部を第三者に委託もしくは委託に準じた作業を依頼する場合は、事前に書面等により市の承認を得ること。
- ② 市の施設等に出入りする場合は、市担当者に事前に連絡し承認を得ること。また、施設等の出入りに当たっては、市担当者の指示に従うこと。
- ③ 第二章、第三章に掲げる各種要件に関する対応必須の有無については、要件確認表（様式第9号）を参照すること。なお、仕様書のみに記載がある項目は、原則対応必須とする。
- ④ その他、業務を実施するにあたり本仕様に疑義が生じた場合は、協議の上決定する。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）を処理するに当たっては、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないように個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。特定個人情報及び個人番号を取り扱うときは、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）を含む。）その他関係法令を遵守し、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条 受注者は、本件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、又は不当な目的に利用してはならない。なお、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。

(従事者等への監督及び教育)

第3条 受注者は、この契約による個人情報の取扱いに係る業務の責任者及び従事者（以下「従事者等」という。）に対し、個人情報の適正な取扱いについて必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第4条 受注者は、本件業務を処理するために個人情報を収集するときは、そ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収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第5条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件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、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第6条 受注者は、本件業務に係る個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために必要な範囲を超えて、受注者が本件業務に係る個人情報を取り扱う作業場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第8条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために発注者から提供を受け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。ただし、本件業務を効

率的に処理するため、受注者の管理下において使用する場合はこの限りでない。

(再委託の禁止等)

第9条 受注者は、本件業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、その取扱いを再委託先（再委託先が受注者の子会社である場合を含む。）に委託してはならない。なお、再委託した業務をさらに委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、発注者の承諾に基づき本件業務の全部又は一部を再委託先に委託する場合は、再委託先に対して本特記事項における安全管理措置を講じさせなければならない。

(資料等の返還等)

第10条 受注者は、本件業務を処理するために発注者から提供を受け、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記載又は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発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(従事者等の明確化)

第11条 受注者は、従事者等を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

(作業場所の特定)

第12条 受注者は、本件業務に係る個人情報を取り扱う作業場所を特定し、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

(報告義務)

第13条 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約の遵守状況について発注者に対して報告しなければならない。

(事故発生時における報告)

第14条 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

2 受注者は、本件業務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が生じたときは、直ちに当該事態が生じた旨を発注者に報告しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(調査等)

第15条 発注者は、受注者が本件業務に関し取り扱う個人情報の管理状況等について、実地に調査し、又は受注者に対して必要な報告を求めることができる。

(指示)

第16条 発注者は、受注者が本件業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除)

第17条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除をすることができる。

2 受注者は、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、発注者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。

(損害賠償)

第18条 受注者（受注者の再委託先及び受注者の再委託先の業務従事者を含む。）の責めに帰すべき事由により、本件業務に関する個人情報の漏えい、不正利用その他の事故が発生した場合、受注者はこれにより発注者又は第三者に生じた損害を賠償しなければならない。