

## 中津川市ふるさとづくり寄附金包括支援業務仕様書

### 1 委託業務名

中津川市ふるさとづくり寄附金包括支援業務

### 2 目的

本業務は、当市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発に関する業務、当市が契約する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。）の管理及び寄附者対応等（以下、「本業務」という。）を委託するものである。民間事業者に委託することで、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、民間事業者の持つ専門的知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品開発等により、当市への寄附を増やすとともに当市の魅力発信及び地場産品の販路拡大など地域活性化に寄与することを目的とする。

### 3 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（長期継続契約）

ただし、令和8年度の歳出予算が減額又は否決となった場合には、この契約を締結しないこととする。また、この契約は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約に該当するため、契約締結日の属する翌年度以降において、この契約に係る歳出予算が減額又は否決となった場合には、当市はこの契約を解除等することができる。

### 4 前提条件

#### （1）ポータルサイト

令和7年10月現在、当市が契約しているポータルサイトは次のとおりである。委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）は、次のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、次のポータルサイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。なお、ポータルサイトの追加又は停止については、当市と受託者で協議の上決定するものとする。また、契約期間中に新たにポータルサイト等を追加した場合、そのポータルサイトも同様に業務の対象とする。

①ふるさとチョイス（パートナーサイトも含む。）

②楽天ふるさと納税

③ふるなび

④ANAのふるさと納税

⑤ふるさとプレミアム

⑥ふるラボ

⑦JALふるさと納税

⑧Amazonふるさと納税

⑨ふるさとe-チケット

⑩さとふる

⑪三越伊勢丹ふるさと納税

⑫ラクふる

本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、当市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

## (2) 寄附管理システム

寄附管理業務を行うにあたり、当市が導入している「LedgHOMEクラウド版（シフトプラス株式会社）」を原則利用することとし、システムの利用等に係る費用は受託者が負担するものとする。ただし、次の条件を全て満たし、当市が適当と認めた場合に限り、他社の寄附管理システムへ変更することも可能とする。

- ・LedgHOMEクラウド版と同等以上の機能を持つこと。
- ・LedgHOMEクラウド版にある全ての情報を移行することができること。
- ・切り替えに係る構築費用、データの移行費用や利用料等、発生する全ての費用について受託者が負担すること。
- ・当市や返礼品提供事業者に対し、操作に係るマニュアルを作成し、研修会等を開催すること。また、必要に応じて専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

## (3) ワンストップ特例制度

ワンストップ特例申請に係る体制は次のとおりとする。

### ①ワンストップ特例申請管理システム

当市が導入している「motiONE（シフトプラス株式会社）」を原則利用することとし、それに係る一切の費用は受託者が負担することとする。ただし、次の条件を全て満たし、当市が適当と認めた場合に限り、他社のワンストップ特例管理システムへ変更することも可能とする。

- ・motiONEと同等以上の機能を持つこと。
- ・(2) 寄附管理システムと相互連携が可能であること。（例 寄附管理システム上でワンストップ特例申請書が提出されたか否か確認できる。）
- ・motiONEで管理していた情報が漏れなく移行でき、かつ、データの重複等が起きないよう対策を施すこと。
- ・切り替えに係る構築費用、データの移行費用や利用料等、発生する全ての費用について受託者が負担すること。
- ・操作に係るマニュアルを作成し、操作研修会等を開催すること。また、必要に応じて専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

### ②オンライン申請

ワンストップ特例申請については、寄附者の利便性を鑑み、紙申請以外にオンライン申請を用意することとする。なお、当市が導入している「ふるさと納税総合窓口ふるまど（以下、「ふるまど」という。）（<https://furumado.jp/>）（シフトプラス株式会社）」を原則利用することとし、それに係る一切の費用は受託者が負担することとする。ただし、次の条件を全て満たし、当市が適当と認めた場合に限り、他社のオンライン申請へ変更する

ことも可能とする。

- ・ふるまどと同等以上の機能を持つこと。
- ・（２）寄附管理システム及び（３）①ワンストップ特例管理システムと相互連携が可能であること。
- ・切り替え時点で、既にふるまどでのオンライン申請を案内している寄附者に対しては、申請方法が切り替えになる旨を伝えるなど、切り替えに際して、寄附者に不利益を生じさせないこと。
- ・切り替えに係る構築費用や利用料等、発生する全ての費用について受託者が負担すること。
- ・操作に係るマニュアルを作成し、操作研修会等を開催すること。また、必要に応じて専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

#### （４）返礼品

令和７年１０月現在、当市が取り扱っている返礼品数及び返礼品提供事業者数は次のとおりである。

①返礼品数 約８５０品

②返礼品提供事業者数 １１０事業者

返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。これらの情報は、返礼品台帳として適切に管理すること。

#### （５）引継ぎ

令和８年４月１日から本業務を円滑に開始できるよう、委託事業者決定（令和８年１月３０日（予定））から令和８年３月３１日までの約２ヶ月間は引継ぎ等準備期間とし、前委託事業者からの引継ぎ、ポータルサイトとの連携や市内返礼品提供事業者への説明会の実施など、必要な準備を行うこと。なお、この期間に関して委託料は発生せず、準備によって係る費用についても、受託者の負担とする。

また、令和８年４月１日以降に発送が生じる分（令和８年４月１日以前に受け付けた寄附分）の返礼品の発注、発送や精算等の一切の業務について受託者が引継ぐこととし、受託者が責任を持って対応することとする。

### ５ 業務項目

業務項目は、次の（１）から（３）までのとおりとする。ただし、「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」及び「ラクふる」については、「５ 業務項目（２）、（３）」のみを行うこと。

各業務の詳細は「６ 業務内容の詳細」を確認すること。

#### （１）寄附獲得拡大業務

- ①ポータルサイトの運営に関する業務
- ②各種広告、宣伝に関する業務
- ③返礼品提供事業者支援に関する業務
- ④当市の支援に関する業務
- ⑤新規開拓等に関する業務

## (2) 寄附管理等業務

- ①寄附情報管理システムに関する業務
- ②寄附の受付に関する業務
- ③返礼品の発送に関する業務
- ④書類の発行・発送に関する業務
- ⑤寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- ⑥返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務
- ⑦その他、ふるさと納税に必要な業務

## (3) ワンストップ特例制度処理等業務

# 6 業務内容の詳細

## (1) 寄附獲得拡大業務

- ①ポータルサイトの運営に関する業務（4（1）⑩～⑫のサイトを除く）

### (ア) ポータルサイトの自治体ページの作成

- ・自治体ページの作成、更新、修正、充実等の寄附獲得拡大につながる管理運営（クラウドファンディング等を含む。）を行うこと。
- ・ポータルサイト「楽天ふるさと納税」においては、初年度中にページのリニューアルを行うこと。

### (イ) 返礼品ページの作成

- ・返礼品の追加にあたっては、総務省が示す地場産品基準や食品表示法等に違反することのないよう、厳正に審査し、ページ作成等を行うこと。
- ・返礼品の魅力が伝わるページを意識し作成、ブラッシュアップ等を行うこと。なお、掲載にあたり、掲載内容に誤りがないか返礼品提供事業者を確認を取るとともに、返礼品提供事業者と協力・工夫を凝らし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ・初年度のうちに全ての返礼品のブラッシュアップを計画し、実施すること。なお、ブラッシュアップする際には、より一層魅力が伝わり、寄附獲得拡大につながるよう工夫を行うこと。
- ・ページの作成、更新等を行う際には、SEO対策（検索エンジン最適化対策）を行うこと。
- ・掲載にあたり、必要に応じて以下の業務を行うこと。

#### (i) 返礼品の写真撮影

#### (ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ、サイズ調整等）

※返礼品提供事業者より写真の提供を受けてから2週間以内に、加工・サイト掲載を行うこと。

### (ウ) ポータルサイトの機能の活用

- ・各ポータルサイトの機能を把握し、自治体ページの魅力向上、寄附獲得につながる取り組み（特集ページの作成、メルマガ配信など）を積極的に行うこと。
- ・寄附者の属性を分析し、各ポータルサイトにあった取り組みを行うこと。

(エ) レビュー対応

- ・寄附者が返礼品を選択する際の判断基準の1つとして、レビューの評価及びレビュー数が影響するため、レビューが増える施策を実施すること。またレビューには速やかにかつ丁寧に返信すること。

(オ) その他取り組み

- ・ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、当市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する当市のサポートを行うこと。

②各種広告、宣伝に関する業務

(ア) ポータルサイト内広告の実施

- ・寄附額増に有効な広告について、情報収集に努め、当市へ提案を行うこと。
- ・各ポータルサイトの特長を分析し、有効な広告を適切なタイミングで原則受託者の費用で積極的に取り組むこと。

(イ) WEB広告やSNSを活用した認知度向上の施策の実施

- ・当市の認知度をあげる施策として、WEB広告を原則受託者の費用で積極的に行うこと。
- ・SNS広告等、各種SNSの特長を分析し、効果的な広告を原則受託者の費用で積極的に行うこと。
- ・SNS（インスタグラム、TikTok、X（旧Twitter）等）を活用し、ふるさと納税のPRはもちろん、当市の観光地等も積極的に発信し、PRに努めること。

(ウ) その他当市のPR、宣伝の実施

- ・ポータルサイトが実施するイベント（多数来場者が見込めるもの）に原則受託者の費用で出店し、PRを行うこと。なお、PR資材等も原則受託者の費用で準備すること。
- ・当市には市外から多くの人を集客できるイベント（菓子まつりや音楽フェス等）が存在する。そのイベントを有効活用し、寄附を集める施策を考えて提案すること。加えて、市外で開催されるイベントにおいても、多くの寄附が獲得できることが想定されるイベントがあれば、そのイベントを有効活用する施策を積極的に提案すること。なお、施策の実施費用等は受託者の負担とする。
- ・当市には多くの観光地が存在し、多くの観光客が訪れるため、当市の観光地、特産品やふるさと納税等のPRとなるチラシやパンフレット等を作成すること。なお、作成においては、費用対効果をまとめ、当市に提案の上、原則受託者の費用で実施すること。

※「②各種広告、宣伝に関する業務」に掲げる内容については、原則実施するものとして例示しているが、上記内容より寄附額増が期待できる提案がある場合には、当市と受託者が協議の上、変更することが出来るものとする。

③返礼品提供事業者支援に関する業務

(ア) 返礼品提供事業者への提案、助言等

- ・返礼品提供事業者と定期的に打ち合わせ等を行い、魅力的な返礼品が提供される

よう返礼品提供事業者に対し、提案や助言等を行うこと。なお、提案や助言等を行う場合には、総務省が定めるルールを遵守した内容にすること。

(イ) 勉強会等の開催

- ・返礼品提供事業者の知見向上のため、当市と協力し、勉強会等を年3回（1回あたり2会場（日程））以上開催すること。
- ・勉強会等の内容は、ふるさと納税制度の理解促進、商品開発のノウハウや電子商取引に関する知識等、ふるさと納税での売上向上に期するような内容とし、様々なテーマ、角度から開催すること。なお、原則は対面での勉強会とし、遠方の返礼品提供事業者もいることから、オンラインでも参加できるような形式も準備すること。

④当市の支援に関する業務

(ア) 当市への提出、助言等

- ・当市のふるさと納税の更なる拡大に向けて、積極的に提案を行うこと。
- ・他自治体での成功事例、寄附者のニーズや市場動向を分析し、共有すること。

(イ) 申請等の書類作成

- ・返礼品に関する国・県からの照会について、当市と協議の上、受託者が中心となって必要な書類を作成すること。

⑤新規開拓等に関する業務

(ア) 返礼品提供事業者の新規開拓

- ・当市の魅力ある商品やサービスを取り扱う事業者に対し、ふるさと納税への参画を積極的に働きかけ、参加を促すこと。
- ・新規参加を希望する事業者に対しては、「中津川市ふるさとづくり寄附金返礼品協力事業者募集要項」に基づき、申請手続きの案内等を適切に行うこと。

(イ) 返礼品の拡充

- ・返礼品の充実を図るため、当市の地域資源や強みを活用した新たな返礼品の拡充を積極的に行うこと。特に、定期便や体験系の返礼品の拡充は意識して行うこと。

(2) 寄附管理等業務

①寄附管理システムに関する業務

(ア) 寄附情報の管理

- ・当市及び返礼品提供事業者と寄附者、寄附金、返礼品、配送状況及び返礼品代金支払状況等情報（以下、「寄附情報」という。）を共有すること。
- ・受け付けた寄附について、寄附情報のデータを、寄附管理システムにより一元管理し、随時確認できるよう遅滞なく処理をすること。

(イ) データ分析

- ・システムに蓄積されたデータ等（過去データも含む。）を用いて寄附情報を分析し、その分析結果について当市に適宜報告を行うとともに、寄附拡大に向けてデータを活用すること。

## ②寄附の受付に関する業務

### (ア) ポータルサイトを經由した寄附

- ・ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業（「さとふる」を除く。）を行うこと。（土曜日、日曜日、祝日については当市の翌開庁日まで）なお、サイト毎に取込み方法は異なるため注意すること。（現在当市が使用しているLedgHOMEクラウド版の場合、「ふるさとチョイス」「ふるさとプレミアム」はCSV等の形式での取込み作業が発生する。その他はAPI連携による自動取込。）

### (イ) ポータルサイトを經由しない寄附

- ・寄附者がポータルサイトを經由せずに当市への寄附を行った場合においても、当市からの寄附者情報の提供を受け、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。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

## ③返礼品の発送に関する業務

### (ア) 発注業務

- ・寄附者からの返礼品の申込みを集約し、原則毎日、システムやFAXにより、事業者に対して、発注業務の手続きを行うこと。（土曜日、日曜日、祝日については当市の翌開庁日に手続きを行うこと。）

### (イ) 出荷管理

- ・返礼品の出荷遅延を防ぐため、出荷状況を常に把握し、出荷遅延防止対策を講じること。
- ・出荷遅延の恐れがある場合には、事業者には電話や電子メールにより、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ・寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

### (ウ) 出荷遅延、配送トラブル等の対応

- ・返礼品の出荷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、対応を行うとともに、当市へ速やかに報告を行うこと。

### (エ) 申し込み制限等の対応

- ・発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。
- ・申し込みの制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（中津川市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

## ④書類の発行・発送に関する業務

### (ア) 寄付金受領証明書等の発行

- ・原則毎日、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請に関する必要書類（希望者のみ）やお礼状の発行及び発送を行うこと。なお、送付物の内容については、当市と協議の上決定する。

- ・寄附者から寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請に関する必要書類の再発行の依頼があれば、速やかに対応すること。

(イ) その他書類等の発行

- ・現金振込を希望する寄附者へのゆうちょ銀行払込取扱票と申込用紙等の発行及び発送を速やかに対応すること。
- ・希望者へのカタログ等必要書類の発送を速やかに対応すること。

⑤寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

(ア) コールセンターの設置

- ・次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置すること。
  - (i) 寄附手続きに関すること
  - (ii) 返礼品に関すること
  - (iii) ワンストップ特例制度に関すること
  - (iv) 寄附のキャンセルに関すること
  - (v) その他、当市が必要と認める事項に関すること
- ・対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとすること。
- ・年末・年始等の長期の休日のうち、年末については、12月31日まで対応（当市の主力返礼品におせちがあるため。）すること。
- ・それ以外については当市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定すること。

(イ) 問い合わせ内容の報告及び苦情対応

- ・コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、寄附管理システムに記録し、当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・分析を行い、当市へ報告するとともに、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。
- ・返礼品に関する苦情に対して、速やかに状況の確認を行い、対応が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、速やかな問題解決に向けた調整を行うとともに、当市に報告を行うこと。

⑥返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務

(ア) 返礼品代金及び配送料の支払い

- ・返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への配送料（当市との直接契約を除く。）の支払いを行うこと。
- ・配送状況により、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、配送が完了した月の翌月末日までに返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。
- ・支払いにかかる振込手数料は受託者が負担すること。



(イ) 当市への請求

- ・当市への請求にあたっては、毎月の実績（配送完了となった件数）を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。

⑦その他、ふるさと納税に必要な業務

(ア) 制度への対応

- ・寄附金の募集に要する費用が寄附金額の50%を超えないよう、本業務の対象外の実費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。なお、ふるさと納税に係る制度が改正等された場合においては、後継の制度にて管理すること。
- ・ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

(イ) 返礼品の適切な管理

- ・適正な事業実施を確保するため、定期的に返礼品提供事業者に対し実地調査や必要な確認などを行うとともに、特に、地場産品基準や食品表示法の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査を行うこと。
- ・返礼品の登録にあたっては、地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、厳正に審査を行うこと。

(ウ) 引継ぎ対応

- ・本業務終了時には次期受託者及び当市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。なお、その際には、次期受託者が利用を予定する寄附管理システムへ円滑にデータ移行が出来るよう、データを提供すること。

(3) ワンストップ特例制度処理等業務

- ・業務を行う際には、番号法をはじめとする関連法令の遵守を徹底し、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）  
[https://www.ppc.go.jp/legal/policy/my\\_number\\_guideline\\_gyosei/#a4-2-1](https://www.ppc.go.jp/legal/policy/my_number_guideline_gyosei/#a4-2-1)」に基づいて、適切な対策を講じること。
- ・届いた申請書の審査を速やかに行うこと。
- ・受付が完了した場合には申請者へメール等にて受付完了通知を送ること。なお、審査内容については、当市が定める内容で実施すること。
- ・申請内容等に不備（例 寄附時の住所とマイナンバーカードの住所が相違）がある場合は、申請者に対しメール、電話、書面等で連絡を取り、不備解消のための対応を行うこと。連絡回数等については、当市の指示に従うこと。
- ・申請書の到着時には、速やかに申請者へメール等にて到着通知を送ること。
- ・申請方法を問わず、受け付けた情報の名寄せ（情報統合）を行うこと。
- ・他自治体に送付できる状態のデータ（eLTAXで送信するため、それに対応したデータ）を当市が指定する期日までに作成し、提出すること。

## 7 著作権等の帰属

- (1) 当市が受託者に提供する情報に基づく登録データ等に係る一切の権利は、当市に帰属するものとする。
- (2) 本業務により作成された全ての成果物（各ポータルサイトに掲載の返礼品の説明文、画像やサムネイル画像、寄附者のレビューに対する返信文などを含むものとし、これらに限らず、本業務において作成、加工、収集等したあらゆる成果物を指す。以下「成果物等」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利は当市に帰属するものとし、当市による二次利用を可能とする。また、受託者は、当市に対し著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うものとする。
- (4) 受託者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

## 8 再委託の禁止

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、当市と協議の上、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当市の承認を得るものとする。

## 9 業務報告及び検査

### (1) 月次報告

受託者は、寄附受付状況等を履行した月ごとに月次報告書に取りまとめ、該当月の翌月の15日までに当市に業務完了を報告することともに、その内容をふまえた業務報告会議を該当月の翌月20日までに原則対面で実施すること。なお、月次報告書には、次のうち①～⑤を必ず記載することとし、必要に応じて項目を増やして報告すること。（例 キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の月次報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。）⑥については、DVD-R等で納品（納品方法については、実施要綱を確認すること。）すること。

①業務内容や進捗状況

②サイト別、返礼品事業者別の寄附動向

③課題点

④次月の業務方針

⑤苦情等の内容と対策

⑥成果物等（作成されたサムネイル画像や写真撮影等で撮影された加工前の画像など、該当月に作成等された物が対象）

### (2) 中間報告

受託者は、10月の月次報告時に、中間報告として、次の報告も併せて行うこと。

①上半期の業務内容及び実績

②上半期の寄附受付状況の分析

③下半期の実施計画

### (3) 業務完了報告

受託者は、各年度の本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出することとし、加えて次の内容を含む業務完了報告書を提出すること。

- ①業務の実施期間、業務内容及び実績
- ②年間の寄附受付状況の分析
- ③業務内容に対する効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

## 1 0 委託料及び支払い

委託料(返礼品等の代金や送付に係る費用等も含む。)の支払は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に支払うものとする。なお、月次報告書等に不備がある場合には、その不備が解消されてから30日以内に支払うものとする。また、当市が必要で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な事項について、報告を求めることや実地検査することができる。

## 1 1 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 当市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者対応を行う。

## 1 2 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

### (1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、当市における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受託者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者が全ての責任を負うものとする。

### (2) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料(秘密情報に関する資料)を当市の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

### (3) 秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

### (4) 資料の返却

受託者は、返却期日までに当市の秘密資料を全て返却しなければならない。また、当市による書面での要求があった場合、受託者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を当市に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

#### (5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、当市の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

#### (6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を当市に報告し、その指示に従うものとする。

### 1 3 情報セキュリティ

- (1) 受託者（受託者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、中津川市保有個人情報等取扱規程及び個人情報の保護に関する法律など、関係法令を遵守させること。
- (2) 受託者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行うこと。
- (3) 受託者は、技術者に対して、どのような実務研修を行っているのか、当市に実績を報告すること。
- (4) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていること。また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。
- (5) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、当市から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理すること。
- (6) 受託者は、業務終了後、当市から入手した情報資産を返還又は当市の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて当市に通知すること。
- (7) 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に当市の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに当市に連絡してその指示を受けることとし、当市の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに当市に報告すること。

### 1 4 法令遵守

業務の実施にあたっては、法令を遵守すること。

### 1 5 損害賠償

受託者の故意又は過失により、当市に損害を与えた場合、受託者は当市にその損害を賠償しなければならない。

### 1 6 契約の解除

- (1) 当市は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部又は一部を解除することができる。
  - ①官庁から営業の取り消し、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
  - ⑦関係法令に違反したとき又は明らかに違法と判断される行為を行ったとき
  - ⑧債務の全部又は一部の履行が不能であるとき
  - ⑨受託者が債務の全部又は一部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき
  - ⑩その他民法第 542 条に定める事由が生じたとき
  - ⑪当市の信用を著しく傷つけたとき
- (2) 当市又は受託者は、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。

#### 1 7 その他

- (1) 委託業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、当市と十分に協議を行い、当市の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や当市が定める基準が改訂された際は、それに適合するよう、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (2) 契約期間満了等に伴い本業務の受託者が変更となる場合、次期契約期間の開始に間に合うよう、受託者は本業務の引継ぎに関する引継書を作成し、当市と次期受託者に対し、説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。
- (3) 本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上当然と認められる事項については、受託者の責任において補填し作業するものとする。
- (4) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたときは、当市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (5) その他仕様書に定めのない事項については、当市と受託者で協議のうえ決定する。