

福井市水道料金等徴収業務仕様書

第 1 章 一般事項

（目的）

第 1 条 この仕様書は、福井市上下水道事業管理者（以下「委託者」という。）が委託する水道料金、簡易水道料金、下水道使用料、集落排水処理施設使用料及び公共浄化槽使用料（以下「水道料金等」という。）徴収業務（以下「委託業務」という。）についての内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものとする。

（委託業務の区域）

第 2 条 委託業務の区域は、福井市内全域とする。

（委託業務の範囲）

第 3 条 委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は別に定める業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、業務を履行するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定及び更正に係る業務
- (4) 収納業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 供給停止業務
- (7) 前各号に掲げる業務に附帯する業務

（法令の遵守）

第 4 条 受託者は、委託業務の履行に当たり、次に掲げる法令等（以下「水道給水条例等」という。）を遵守しなければならない。

- (1) 地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）
- (2) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (3) 水道法（昭和 32 年法律第 177 号）
- (4) 下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）
- (5) 浄化槽法（昭和 58 年法律第 43 号）
- (6) 福井市水道給水条例（昭和 40 年 4 月 1 日条例第 21 号）
- (7) 福井市公共下水道条例（昭和 40 年 4 月 1 日条例第 22 号）

- (8) 福井市集落排水処理施設の管理に関する条例（平成 6 年 9 月 2 6 日条例第 1 9 号）
- (9) 福井市公共浄化槽条例（平成 1 8 年 1 月 5 日条例第 1 3 号）
- (10) 上記のほか、委託業務に係る法律、条令、規程、規則

（業務の執務場所）

第 5 条 委託業務の執務場所は、委託者が指定する場所とする。

（窓口営業時間）

第 6 条 委託業務の営業時間及び休業日は、次のとおりとする。ただし、委託者が指示する場合又は委託業務の履行上必要な場合は、営業時間以外又は休業日であっても業務を行うものとする。

(1) 営業時間

平日（月曜日～金曜日）の午前 8 時 3 0 分から午後 6 時までとする。ただし、供給停止実施日においては、午後 8 時まで受付、料金徴収及び供給停止解除作業を行うものとする。

(2) 休業日

ア 土曜日及び日曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和 2 3 年法律第 1 7 8 号）第 2 条に規定する国民の祝日及び第 3 条第 2 項ないし第 3 項に規定する休日

ウ 1 月 1 日から 1 月 3 日まで

エ 1 2 月 2 9 日から 1 2 月 3 1 日まで

（委託業務の期間）

第 7 条 委託業務の期間は、令和 7 年 4 月 1 日から令和 1 2 年 3 月 3 1 日までとする。ただし、契約締結日から令和 7 年 3 月 3 1 日までの期間を、引継ぎ、研修等のための準備期間とする。

（電算システム）

第 8 条 委託業務の履行に係る電算システムは、現在、委託者が使用している水道検針・料金システム（以下「検針・料金システム」という。）を使用するものとする。

（委託業務従事者）

第 9 条 受託者は、受託者の責任において、本委託業務に従事する者（以下「委託業務従事者」という。）を確保し、委託業務の履行に必要な人員を配置しなければならない。

2 受託者は、委託業務の履行に当たり、委託業務従事者の名簿を作成し、委託業務着手までに委託者に提出しなければならない。また、委託業務開始後、委託業務従事者の採用、

異動、退職等があった場合は速やかに委託者に届け出なければならない。

- 3 受託者は、災害や事故等、本委託業務の継続に影響を及ぼす事態の発生に対応できる人員体制を整備しておかなければならない。

(証明書等)

第10条 委託者は、委託業務従事者に「業務委託証明書」を交付する。

- 2 受託者は、委託業務従事者に身分を証明する顔写真付きの証票（以下「受託者身分証明書」という。）を交付しなければならない。
- 3 委託業務従事者が委託業務に従事するときは、前2項に掲げる業務委託証明書及び受託者身分証明書を常に携帯し、水道、簡易水道、下水道、集落排水処理施設及び公共浄化槽の使用者及び関係人（以下「使用者等」という。）から提示を求められたときは、直ちに提示しなければならない。
- 4 受託者は、異動、退職等により委託業務従事者が本委託業務に従事しないこととなった場合には、速やかに第1項に掲げる業務委託証明書を委託者に返還しなければならない。

(統括責任者及び現金取扱者)

- 第11条 受託者は、委託業務従事者の中から委託業務全般の管理を行うための統括責任者を選任し、委託者に届け出なければならない。
- 2 受託者は、現金取扱者を委託者に届け出なければならない。

(統括責任者等の役割)

- 第12条 統括責任者は、第5条に規定する委託業務の執務場所に常駐し、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行及び運営管理等の取締りを行わなければならない。
- 2 現金取扱者は、水道料金等を取り扱うこととし、善良な管理者の注意をもってその業務を行わなければならない。

(現金等の管理の徹底)

- 第13条 受託者が収納した現金等は、受託者の厳重な管理の元で保管しなければならない。

(印影の届出)

- 第14条 受託者は、委託業務の履行のために使用する業務使用印鑑及び委託業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ委託者に届け出なければならない。

(届出の変更)

第15条 受託者は、次に掲げる事由が生じたときは、直ちに委託者に届け出なければならない。

(1) 受託者の名称、所在地、電話番号、統括責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収印又は委託業務従事者に変更があったとき。

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、委託者が必要であると認めるとき。

(月報等報告書の提出)

第16条 受託者は、プロポーザルへの参加の際に提出した業務提案書の内容に基づき業務計画書を作成し、契約締結後15日以内に委託者に提出しなければならない。また、毎年1回業務実績報告書を作成し、委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、毎日の委託業務に係る報告書(日報)を作成し、委託者に提出しなければならない。

3 受託者は、毎月10日までに、前月に履行した委託業務に係る報告書(月報)を委託者に提出しなければならない。

4 受託者は、委託業務の履行に係る打合せ会を毎月1回以上開催しなければならない。

5 受託者は、前項に規定する打合せ会での委託者の指示事項を踏まえて、毎月15日までに翌月分の委託業務履行計画書を委託者に提出し、承認を受けなければならない。

(帳票等の検査)

第17条 委託者は、受託者が作成及び保管する委託業務に関する帳票、書類等について、定期的に検査を行うものとする。また、委託者が必要と認めるときは、臨時に検査を行うものとする。

2 委託者は、前条の報告書又は前項の帳票等の内容を確認するため若しくはその他の理由により委託者が必要であると認めるときは、第5条の執務場所に立入り、執務状況等の検査を行うものとする。

(秘密の保持)

第18条 受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受託者は、委託業務の履行に伴い知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。委託業務の期間が完了し又は契約が解除された後においても同様とする。

(2) 受託者は、検針・料金システムに入力されている情報及び委託業務を履行するために用いた資料並びにその結果等について、第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。

(3) 受託者は、委託業務の期間が完了したときは、委託者の指示により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、消去、切断又は廃棄する等、再

生使用不能な方法により処分しなければならない。これら抹消、消去、切断又は廃棄に際し、委託者から作業の立会い又は作業完了を確認することができる資料の提出を求められた場合は、これに応じなければならない。

（個人情報の保護）

第 19 条 受託者は、委託業務の履行に伴い個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

（再委託の禁止）

第 20 条 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

（経費の負担）

第 21 条 経費の負担は、別表 1「経費負担区分」に従うものとする。

2 前項のほか、委託業務に使用する事務用消耗品等、業務の性質上、受託者が当然必要とするものの設置、確保等については、受託者の負担とする。

第 2 章 委託業務の内容

（委託業務）

第 22 条 委託業務の内容は、次のとおりとする。

（1）受付業務（窓口対応及び電話、FAX、インターネット等による申請又は相談の受付）

ア 水道料金等の収納（納入通知書の再発行含む。）

イ 収納金の管理及び報告（各種報告書、資料等の作成）

ウ 水道、簡易水道、下水道、集落排水処理施設及び公共浄化槽に係る各種申請（使用開始、休止、廃止、名義変更、送付先変更、支払方法変更等）の受付（検針・料金システムへの入力含む。）

エ インターネットによる水道使用開始及び休止の受付（インターネット受付に係る申請ページ（スマートフォンからのアクセス可能なもの。）の開発及び運用を含む。）

オ 水道の使用開始及び休止伝票（水道メーターの取付及び一時撤去含む。）の作成及び開閉栓業務の実施依頼

カ 施設情報等の問合せの受付及び回答

キ 納入証明書の交付申請書の受理及び証明書作成（ただし、納入証明書の発行に係る決裁及び納入証明書の交付は委託者が行う。）

- ク 漏水の調査及び修理等に関する相談
 - ケ 漏水等による減免申請の受付
 - コ 口座振替申請の受付（ペイジー口座振替、Web口座振替を含む。）、審査及び検針・料金システムへの入力
 - サ 使用者等からの苦情、問合せ等への対応
 - シ 宿直受付分に係る伝票作成、収納消込等の処理
 - ス 受付業務に関する報告書、資料等の作成
- (2) 検針業務（再検針及び再調査を含む。）
- ア 検針員の指導及び監督
 - イ 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナル、携帯プリンタ及び各種帳票の準備等）
 - ウ 新設水道メーターの調査及び検針順路の決定
 - エ 各戸検針作業（無線検針、井戸水メーター検針を含む。井戸水メーター検針はハンディターミナルではなく、委託者が指定した様式に記録する。）
 - オ 検針データの入力処理
 - カ 検針票及び即時発行納付書の配布又は送付
 - キ 委託者からのお知らせ、チラシ等の配布（ただし、検針時に併せて配布するものとし、年間6回以内とする。）
 - ク 水道メーター及び井戸水メーターの異常（水道メーターの過進行又は不進行、破損等）発見時の委託者への報告
 - ケ 使用量の異常に伴う漏水の調査及び使用者等への訪問周知（使用者等が不在の場合は、書面により周知）
 - コ 検針結果報告書の作成並びに各種帳票の出力及びチェック
 - サ 検針結果（データ）の検針・料金システムへの登録及び異常チェック
 - シ 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査、漏水の疑いがある場合の再調査等）及び調査結果入力
 - ス 水道給水条例等違反を発見した際の委託者への報告
 - セ 無届使用者の調査及び委託者が指定する使用者等の調査
 - ソ 検針等に係る苦情処理等の対応
 - タ 土地区画整理事業等による町名地番変更に伴う施設、使用者情報等の変更
 - チ 検針・料金システムに係るオペレーション指示書の作成
 - ツ 検針業務に関する報告書、資料等の作成
 - テ 下水道の使用廃止（休止）申請に伴う使用箇所の現地確認（井戸水含む。）
- (3) 調定及び更正に係る業務
- ア 伝票及び届出（開閉栓、名義変更、メーター取替、給水工事施工票等）の検針・料金システムへの入力

- イ 検針・料金システム運用上行う定期調定、随時調定及び精算調定（以下「調定」という。）の計算及び結果（エラー）チェック
- ウ 調定更正（誤検針、減免等に伴う更正等）報告及び更正入力
- エ 漏水等の減免申請に係る減額更正伺資料の作成及び更正入力
- オ 納入通知書、口座振替済・再振替通知書、口座振替不能通知書、料金更正通知等の作成及び使用者等への発送
- カ 口座振替（定期振替、再振替、随時振替）データ、依頼書等の作成及び金融機関への配付（データ送信を含む。）
- キ 水道共同各戸の親メーター及び子メーターの確認処理
- ク 水道共同各戸検針の申請受付、契約及び子メーターの検定満了案内
- ケ 水道集合住宅料金の申請受付及び料金計算
- コ 現地休止精算（使用者等からの要望がある場合、又は委託者が指示する場合に限る。）に係るメーター検針及び料金計算
- サ 料金制度の変更又は料金改定に伴う検針・料金システムへの反映
- シ 委託者が指示するデータの抽出及び資料の作成
- ス 検針・料金システムに係るオペレーション指示書作成
- セ 検針・料金システムに係る帳票等の収受
- ソ 調定業務に関する報告書、資料等（調定額報告書、職業別使用状況比較表、年度別有収水量・調定額比較表等）の作成
- (4) 収納業務
 - ア 収納消込処理
 - (ア) 窓口、金融機関、コンビニエンスストア収納分の消込処理
 - (イ) 金融機関からの口座振替結果データの取込（消込）
 - イ 収入日計表の作成
 - ウ 重複納入及び認定精算等に伴う料金の充当・予納・還付の報告及び処理
 - エ 現地休止精算（使用者等からの要望がある場合又は委託者が指示する場合に限る。）に係る料金収納
 - オ 簡易水道料金、下水道使用料、集落排水処理施設使用料及び公共浄化槽使用料の収納振替報告（毎月）
 - カ 検針・料金システムに係るオペレーション指示書の作成
 - キ 検針・料金システムに係る帳票等の収受
 - ク 収納業務に関する報告書、資料等の作成
- (5) 滞納整理業務（滞納処分を除く。）
 - ア 督促状及び催告状の作成及び発行
 - イ 料金滞納者との交渉及び交渉記録の検針・料金システムへの入力（「分納確約書」の受付及び分納の管理を含む。）

ウ 現地訪問及び電話等による未納料金の納入催告（委託者が指示する場合は、第2条の規定にかかわらず委託業務の区域外でも業務を行うものとする。オについても同様とする。）

エ 収納金の管理及び報告（各種報告書、資料等の作成）

オ 未納者の転居・転出先の追跡調査（夜間訪問等）

カ 未納者の倒産、破産等に伴う配当要求に係る資料の作成

キ 不納欠損に関する資料の作成（不納欠損に係る決裁は、委託者が行う。）

ク 検針・料金システムに係るオペレーション指示書の作成

ケ 検針・料金システムに係る帳票等の収受

コ 滞納整理に関する報告書、資料等（未納者一覧表等）の作成

(6) 供給停止業務

ア 供給停止予告通知の作成及び発行

イ 供給停止処分伺の資料作成

ウ 供給停止の執行

エ 収納（入金）確認及び供給停止解除

オ 収納金の管理及び報告

カ 供給停止施設の状況確認

キ 検針・料金システムに係るオペレーション指示書の作成

ク 検針・料金システムに係る帳票等の収受

ケ 供給停止に関する報告書、資料等（未納者一覧表等）の作成

(7) 前各号に掲げる業務に附帯する業務で委託者が必要に応じて指示する業務

第3章 遵守事項

(遵守事項)

第23条 受託者は、次に掲げる事項を遵守し業務を履行しなければならない。

(1) 委託業務従事者は、委託業務に従事するときは、常に名札を着用し、身だしなみ、態度及び言動に十分注意し、使用者等に不快感又は不信感を与えないよう努めなければならない。

(2) 委託業務従事者は、現地調査等において使用者等の土地又は建物に立入るときは、目的を告げ使用者等の承諾を得るものとし、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(業務専念義務)

第24条 委託業務従事者は、業務従事中に委託業務と無関係の営業行為を行ってはならない。

第4章 収納率の向上

(収納率の向上)

第25条 受託者は、別表2「収納率算出方法」に定める目標収納率の達成に努めなければならない。

第5章 委託料の支払い等

(委託料の請求及び支払い)

第26条 委託料は月払いとし、受託者は年間委託料額の1/2分の1の委託料を、委託者所定の手続に従い毎月請求するものとする。

2 委託者は、受託者から前項の請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に受託者に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間中の委託料は、発生しないものとする。

第6章 その他

(苦情等の対応)

第27条 受託者は、委託業務の履行に当たっての苦情や問合せについて、受託者の責任で誠意を持って解決に当たるとともに、必要に応じてその内容を速やかに委託者に報告しなければならない。

(事故発生時の処理及び賠償)

第28条 受託者は、次に掲げる事故が発生した場合は、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 領収書及び領収印の紛失
- (2) 業務委託証明書及び受託者身分証明書の紛失
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書の紛失、滅失及び毀損

- (5) 業務履行場所として貸与している建物及び設備の毀損
- (6) 検針・料金システムの障害、毀損
- (7) ハンディターミナル、携帯プリンタ等貸与物品の紛失、滅失及び毀損等
- (8) 作業中の事故（車両による事故、使用者等の所有物の毀損等）
- (9) その他、委託者が必要と認めたもの

2 前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者の間で協議の上行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

3 受託者は、受託者の責任により委託者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。

（電子データ及び関連文書の保存）

第29条 受託者は、電子データ及び関連文書を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

（委託業務引継ぎ）

第30条 受託者は、委託契約締結後、委託者又は委託者の指定する者から委託業務の引継ぎを受け、委託業務の履行に支障をきたすことがないようにしなければならない。なお、引継ぎの方法等については、委託者と協議の上決定するものとし、これに要する経費は全て受託者が負担するものとする。

2 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、委託業務に関する一切の事務を委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。なお、これに要する経費は受託者が負担するものとする。ただし、新たに業務を引き継ぐ者に帰属する経費は除くものとする。

（災害発生時における協力）

第31条 地震、風水害等の災害が発生した場合は、受託者は、委託者の指示に従うとともに災害対応に最大限協力するものとする。

（定めのない事項）

第32条 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上決定するものとする。なお、特別な理由又は緊急を要する場合は、委託者が指示を行うものとする。

別表 1 経費負担区分

項 目	負担区分		備考
	受託者	委託者	
1 金銭関係			
(1) 検針・料金システム関連			
ア サーバ及び端末維持管理費		○	
イ プリンタ維持管理費		○	
ウ ハンディターミナル、携帯プリンタ維持管理費		○	
(2) 光熱水費			
ア 庁舎電気代、水道料金、下水道使用料		○	
イ 庁舎電話代（事務所内固定電話）		○	
ウ 受託者契約の携帯電話	○		
エ インターネット使用に係る経費	○		
(3) 庁舎関係			
ア 庁舎防犯警備に係る経費		○	
イ 庁舎内の清掃費		○	
ウ 消防設備点検整備費		○	
エ 照明機器等維持管理費		○	
(4) 郵送料関係			
ア 納入通知書郵送料		○	
イ 督促状、催告書郵送料		○	
ウ 供給停止予告通知書郵送料		○	
エ 口座振替関係（開始、振替済、振替不能）郵送料		○	
オ 使用量のお知らせ郵送料		○	
カ その他業務上必要と認めるもの		○	
(5) 車両関係			
ア 受託者使用の車両購入・リース費	○		
イ 受託者使用の車両に係る駐車代	○		
ウ 受託者使用の車両に係る公課費・保険料等諸経費	○		
(6) 収納手数料関係			
ア 金融機関、コンビニ等の収納に係る手数料		○	
イ ペイジー口座振替、Web 口座振替に係る取扱手数料		○	
(7) 保険料関係			
ア 料金収納に伴う現金運送賠償責任保険料等	○		
イ 検針に伴う賠償責任保険料等	○		
(8) その他			
ア 窓口・集金用つり銭	○		
イ 検針に伴う諸経費（入構料等）	○		
ウ インターネット受付にかかる諸経費	○		

項 目	負担区分		備考
	受託者	委託者	
2 備品・消耗品関係			
(1) システム関連			
ア 検針・料金システム本体及び端末機器		○	22台貸与
イ プリンタ（トナーを含む）		○	10台貸与
ウ ハンディターミナル（本体及び充電器等付属品）		○	26台貸与
エ 携帯プリンタ		○	26台貸与
オ メーター検針用無線親機		○	14台貸与
カ 上記ウ～カに使用するバッテリーパック、電池等の消耗品	○		
ク 上記ア～イ、エ～カの追加分	○		
※貸与する台数分は委託者が維持管理費についても対応する			
(2) 事務機器等			
ア 固定電話		○	17台貸与
イ レジスター		○	1台貸与
ウ 水道栓開閉キャップ		○	貸与
エ F A X（トナーを含む）		○	1台貸与
オ 事務用机、椅子（既存分）		○	24組貸与
カ 事務用机、椅子（不足分）	○		
キ 現金取扱領収日付印	○		
ク 受付印	○		
ケ 現金保管用金庫	○		
コ プリンタ、コピー機（トナー、用紙代含む）	○		
サ 住宅地図等	○		
シ 事務所案内板	○		
(3) 帳票関係			
ア 納入通知書		○	支給
イ 督促状、催告書		○	支給
ウ 窓口用納入通知書		○	支給
エ 検針時発行使用量のお知らせ票		○	支給
オ 検針時発行払込取扱票		○	支給
カ 口座振替依頼書		○	支給
キ 口座関係通知書（振替済、再振替、振替不能）		○	支給
ク 開閉栓等伝票		○	支給
ケ 領収書（預り書）	○		
コ 封筒（通常分、窓あき）		○	支給
(4) 服務関係			
ア 事務服、帽子等	○		
イ 名札、腕章等	○		

注 上記に記載のない経費については、原則として受託者負担とする。

別表 2 収納率算出方法

目標収納率は、水道料金の現年度料金と過年度料金に対してそれぞれ指定する。

【現年度】

目標収納率	98.8%										
目標収納率の算出方法	令和2～5年度（4か年度）の各現年度収納率（現年度収納額／現年度調定額）の平均値の少数点以下第2位を切り捨てた数値を目標収納率とする。 < 現年度収納率（%） > <table><tr><td></td><td>収納率</td></tr><tr><td>令和2年度</td><td>98.84%</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>98.97%</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td>98.75%</td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>98.74%</td></tr></table>		収納率	令和2年度	98.84%	令和3年度	98.97%	令和4年度	98.75%	令和5年度	98.74%
	収納率										
令和2年度	98.84%										
令和3年度	98.97%										
令和4年度	98.75%										
令和5年度	98.74%										

【過年度】

目標収納率	99.8%										
目標収納率の算出方法	令和2～5年度（4か年度）における過年度収納率（（過年度調定額－当該年度末過年度滞納額）／過年度調定額）の平均値の少数点以下第2位を切り捨てた数値を目標収納率とする。 <過年度収納率（%）> <table><tr><td></td><td>収納率</td></tr><tr><td>令和2年度</td><td>99.87%</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>99.88%</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td>99.89%</td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>99.89%</td></tr></table>		収納率	令和2年度	99.87%	令和3年度	99.88%	令和4年度	99.89%	令和5年度	99.89%
	収納率										
令和2年度	99.87%										
令和3年度	99.88%										
令和4年度	99.89%										
令和5年度	99.89%										

別記 個人情報取扱特記事項

- 1 受託者は、委託者から預託された個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）以下「個人情報保護法」という。）第2条第1項及び第2項に規定する個人情報をいう。）を取り扱う場合には、個人情報保護法を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、善良なる管理者の注意をもって取り扱わなければならない。
- 2 受託者は、この委託業務を再委託先（受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）に委任し、又は請負わせる場合には、事前に委託者の承認を得るとともに、この特記事項に定める、委託者が受託者に求めた保有個人情報の適切な管理のために必要な措置と同様の措置を当該再委託先も講ずるように求め、かつ、当該再委託先が約定を遵守するよう書面で義務付けなければならない。承認を得た再委託先の変更並びに再委託先が再々委託及びそれ以下の委託を行う場合も同様とする（以下、承認を得た再委託先、再々委託先及びそれ以下の委託先を「再委託先」という。）
- 3 受託者は、前項の承認を受けようとする場合には、書面をもって委託者に提出しなければならない。委託者は、承認をする場合には、条件を付することができる。
- 4 受託者は、次に掲げる行為をしてはならない。ただし、事前に委託者の承認を得た場合は、この限りでない。
 - (1) 委託者から預託された保有個人情報を再委託先（前項記載の書面の合意をした再委託先を除く。）に提供し、又はその内容を知らせること。
 - (2) 委託者から預託された保有個人情報について、委託者が示した利用目的（特に明示がない場合は、この契約の目的）の範囲を超えて使用し、複製し、又は改変すること。
 - (3) この契約に関して自ら収集し、又は作成した個人情報について、委託者が示した利用目的（特に明示がない場合はこの契約の目的）の範囲を超えて使用すること。
- 5 受託者は、この契約において保有個人情報を取り扱う場合には、責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について定めた書面を委託者に提出するとともに、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（再委託先による管理を含む。）のために必要な措置を講じなければならない。また、受託者は、契約内容の遵守状況及び下請負先（再委託先を含む。）における保有個人情報の取扱い状況について、委託者に定期的に報告しなければならない。
- 6 委託者は、必要があると認めるときは、所属の職員に、受託者（再委託先を含む。）の事務所、事業場等において、個人情報の管理が適切に行われているか等について調査をさせ、受託者に対し必要な指示をさせることができる。受託者は、委託者からその調査及び指示を受けた場合には、委託者に協力するとともにその指示に従わなければならない。
- 7 受託者は、委託業務の完了又は契約解除等により、保有個人情報が含まれる紙媒体及び

電子媒体（これらの複製又は受託者自ら収集し作成したものを含む。）が不要になった場合には、速やかに委託者に返却又は破砕、溶解、焼却等の方法により保有個人情報を復元及び判読不能な状態に消去し、又は廃棄し、その旨を書面で委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

- 8 受託者は、委託者から預託された保有個人情報の漏えい、滅失、毀損、不正使用その他この特記事項に違反する事実を認識した場合には、直ちに自己の費用及び責任において被害の拡大防止等のため必要な措置を講ずるとともに、委託者に当該事実が発生した旨並びに被害状況、復旧等の措置及び本人（個人情報により識別されることとなる特定の個人）への対応等について直ちに報告しなければならない。また、委託者から更なる報告又は何らかの措置・対応の指示を受けた場合には、受託者は当該指示に従うものとする。
- 9 受託者は、委託者から預託された保有個人情報以外に、この契約に関して自ら収集又は作成した個人情報については、個人情報保護法に基づいて取り扱うこととし、委託者が別段の指示をしたときは当該指示に従うものとする。
- 10 受託者は、受託者又は再委託先の責めに帰すべき事由により、この契約に関連する個人情報（委託者から預託された保有個人情報を含む。）の漏えい、滅失、毀損、不正使用その他この特記事項に係る違反等があった場合は、これにより生じた一切の損害について、賠償の責めを負う。なお、この項その他損害賠償義務を定めるこの契約の規定は、この契約のその他の違反行為（再委託先による違反行為を含む。）に関する受託者の損害賠償義務を排除し、又は制限するものではない。
- 11 この特記事項の規定は、この契約又は請負業務に関連して受託者又は再委託先が委託者から預託され、又は自ら取得した個人情報について、この契約を完了し、又は解除その他の理由によりこの契約が終了した後であっても、なおその効力を有する。
- 12 受託者は、この委託業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の利用目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。