

佐賀市上下水道局営業関連業務委託業務要求水準書

第1章 総則

1 目的

この業務要求水準書は、佐賀市（以下「委託者」という。）が委託する佐賀市上下水道局営業関連業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定めるものとする。

なお、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）の当該業務に対する確性、独創性、業務遂行能力を最大限に生かすため、業務要求水準書には委託者が要求する最低の水準を示すものとし、受託者の創意工夫による業務実施を実現するため、具体的内容・手法等は受託者の提案によるものとする。

2 法令の遵守

受託者は、業務要求水準書のほか関係法令及び佐賀市条例等の規定を遵守し、お客様サービスの向上を念頭に合理的かつ能率的に委託業務を履行するものとする。

3 委託業務の事業及び対象区域

(1) 委託業務を行う事業は、水道事業、工業用水道事業及び下水道事業（公共下水道事業、特定環境保全公共下水道事業、農業集落排水事業、市営浄化槽事業をいう。以下同じ。）とする。

(2) (1)の委託業務の対象となる区域は、佐賀市水道事業、工業用水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（平成17年佐賀市条例第237号）第3条に規定する区域とする。ただし、佐賀東部水道企業団及び西佐賀水道企業団に下水道使用料（「公共下水道使用料」、「特定環境保全公共下水道使用料」、「農業集落排水処理施設使用料」及び「市営浄化槽使用料」をいう。以下同じ。）に係る徴収事務を委託している区域を除く。

なお、佐賀東部水道企業団に委託している諸富町の水道事業及び下水道事業については、平成30年度末をもって委託を終了する予定であり、本委託業務に含むものとする。

また、久保田町については、平成32年度から佐賀市の給水区域となる予定で関係者と協議中であり、その結果により委託業務内容及び委託料等については変更する可能性がある。

4 委託業務の期間

委託業務の期間は、平成31年4月1日から平成36年3月31日までとする。ただし、契約締結日から業務委託開始までの期間は、研修及び業務開始準備期間と

し、期間内の日程及び内容については委託者と受託者の協議によるものとする。
なお、業務開始準備期間の経費については受託者の負担とする。

5 委託業務の内容

委託業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 窓口受付業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) メーター関連業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 局庁舎保安管理業務
- (8) 給水維持管理業務
- (9) その他、(1)から(8)に附帯する業務

6 電子計算システム

- (1) 委託業務の履行に係る電子計算システムについては、委託者が導入している上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）を使用するものとする。
- (2) 受託者は、委託期間中にシステム更新、委託業務の対象区域変更に伴うデータ移行及び消費税率や元号の変更等の事由によるプログラム変更等が実施される場合においては、委託業務に係るデータ移行作業、検証作業等に対応するものとする。

7 委託業務量

委託業務の業務量については、委託業務実績表（別紙1）を参考に受託者が推計して算出するものとする。

8 事務所及び窓口の設置場所

受託者は、委託業務を履行するため、次に掲げる場所に事務所及び窓口を設置するものとする。ただし、(2)及び(3)には窓口のみ設置するものとする。

- (1) 佐賀市若宮三丁目6番60号 佐賀市上下水道局2階 お客様センター
- (2) 佐賀市栄町1番1号 佐賀市役所本庁内
- (3) 佐賀市大和町大字尼寺1870番地 佐賀市大和支所内

9 窓口開設時間

- (1) 窓口開設時間は、原則として平日の8時30分から17時15分までとする。
- (2) 受託者は、(1)の窓口開設時間にかかわらず、委託者と受託者とが協議の上、

必要に応じ窓口開設時間を延長し、又は閉庁日において窓口開設時間を設けることができるものとする。

- (3) 5(7)に規定する業務を実施する時間は、(1)の規定にかかわらず、平日の17時15分から翌日の8時30分まで及び閉庁日とする。

1 0 業務従事者

受託者は、繁忙期においても、遅滞なく委託業務を履行することができるよう、自己の責任において委託業務の執行に必要な委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。

なお、増員及び欠員の補充は、受託者が募集し、採用するものとする。

1 1 業務責任者及び副業務責任者

- (1) 受託者は、業務要求水準書に定められた事項の処理に当たり、委託業務の管理運営のため、業務責任者及び副業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者及び副業務責任者は、料金等徴収業務の実務を3年以上経験した者でなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務全ての責任を負い、委託業務全体の管理を行うものとし、8に定めるお客様センターでの勤務を常態とする。
- (4) 副業務責任者は、委託業務全体に精通し、業務責任者を補佐するものとする。また、業務責任者に事故があるとき又は業務責任者が不在のときは、その役割を代理するものとする。
- (5) 業務責任者及び副業務責任者は、業務従事者を指導監督し、業務知識及び技術の維持向上を図るとともに事故等の防止に努めなければならない。

1 2 業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の届出

受託者は、委託業務の履行に当たり業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の名簿を書面により速やかに委託者に提出し、承認を得るものとする。これらを変更する場合についても同様とする。

1 3 給水装置工事主任技術者

受託者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置し、5(4)に定める業務における技術上の管理及び業務従事者に対する指導監督を行わせるものとする。

1 4 現金取扱者

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たり、収入及び支出金を取り扱わせるために現金取扱者を選任し、領収日付印（以下「日付印」という。）の調製を行い、書面により速やかに委託者に提出し、承認を得るものとする。
- (2) 受託者は、日付印を現金取扱者に貸与し、受託者の責任において厳正に管理

するものとする。

1 5 再委託の禁止

委託業務を一括して再委託することは禁止する。ただし、委託業務の一部について委託者の許可を得た場合は、この限りではない。

1 6 経費の負担

- (1) 委託業務の履行に当たり必要な物品等は、原則として受託者が用意するものとする。
- (2) (1)の規定にかかわらず、委託者は、別紙2に定める経費を負担することができる。
- (3) 貸与又は支給に際しては、受託者は、受領証を委託者に提出するものとする。貸与品の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとする。
- (4) 貸与品及び支給品について、盗難、紛失又は過失による毀損があったときは、速やかに委託者に報告し、受託者の責任において賠償するものとする。ただし、貸与品が、経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、委託者と受託者で協議するものとする。
- (5) 委託期間の満了、又は契約解除の際は、受託者が設置した物品は受託者の責任においてすべて撤去し、貸与品はすべて委託者に返却するものとする。また、貸与品について借用の必要がなくなったときも同様とする。

第2章 委託業務の内容

1 窓口受付業務

(1) 人員配置等

繁忙期においても滞りなく業務を遂行するため、業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに必要な設備及び機器を配置すること。

(2) 業務の内容

- ① 窓口及び電話（FAX及び電子メールを含む）での各種問い合わせへの対応並びに担当課への案内（電話交換）
- ② 水道及び下水道（以下「水道等」という。）の使用開始及び中止の受付
市営浄化槽及び地下水等を水源とする下水道に関しては、委託者と協議の上適切な処理を行うものとする。
- ③ 使用者、送付先、所有者等の各種届出の受付
- ④ 地下水を水源とする下水道使用者の世帯人数の受付
- ⑤ 口座振替新規申込、変更、解約の受付
- ⑥ 受益者負担金等に係る口座振替届出の受付及び委託者への連絡

- ⑦ 受付した各種届出等の料金システムへの入力
- ⑧ 口座振替の促進
- ⑨ 収納証明書の交付
- ⑩ 開栓証明書、閉栓証明書及び給水証明書の交付
- ⑪ 料金等の問い合わせへの対応
- ⑫ 調定更正に係る資料の作成及び委託者への提出
- ⑬ その他、上記の業務に付帯する業務

2 開閉栓業務

(1) 人員配置等

繁忙期においても滞りなく業務を遂行するため、業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置すること。

(2) 業務の内容

- ① 水道等使用開始に伴う開栓作業（仕切弁の操作を行う学校プールを含む）
- ② 水道等使用中止に伴う閉栓作業（仕切弁の操作を行う学校プールを含む）
- ③ 水道等の使用中止に伴う精算徴収業務
- ④ その他、上記の業務に付帯する業務

3 検針業務

(1) 人員配置等

検針業務は、事業運営に重大な影響を及ぼす業務なため、メーター指針値を正確かつ円滑に読み取ることができるほか、給水装置や漏水など業務に関する知識を有する者を必要な人数配置すること。

(2) 業務の内容

- ① 検針予定表の作成及び委託者への提出
- ② 検針順路の決定、登録及び変更
- ③ 料金システムによる検針データ作成
- ④ 検針の実施（下水道用私設メーター検針を含む）及び「使用水量のお知らせ」の通知
- ⑤ 検針データの料金システムへの登録
- ⑥ 検針データチェックリストの作成及び委託者への提出
- ⑦ 検針時のメーター不良、破損等の調査及び委託者への報告
- ⑧ 無届使用等の調査、使用者への対応
- ⑨ 漏水及び異常水量等の調査並びに使用者への通知及び助言
- ⑩ 検針誤りや検針業務に関する苦情等への対応
- ⑪ 下水道の賦課状況に疑義がある場合の委託者へ報告
- ⑫ 水栓番号シール貼付
- ⑬ 検針端末のメンテナンス

⑭ オートロックマンション等の立入情報及び鍵の管理

検針等の委託業務に必要なオートロックマンション等の立入情報を提供し、また、鍵を委託者から受託者に貸与するため、受託者は、適切に管理すること。

⑮ その他、上記の業務に付帯する業務

4 メーター関連業務

(1) 人員配置等

メーターの取替、取付及び撤去は給水装置工事主任技術者の指揮の下行うこと。

(2) 酸素欠乏危険場所での業務

労働安全衛生法施行令（昭和47年政令第318号）に規定する酸素欠乏危険場所での業務を行う場合は、酸素欠乏危険作業主任者技能講習若しくは酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者技能講習を修了した者の監督の下、関係法令を遵守して行うものとする。

(3) 業務の内容

- ① 検定満期メーターの取替予定表の作成
- ② 使用者へのメーター取替の通知及び取替についての日程調整
- ③ 検定満期メーターの取替及び「メーター取替のお知らせ」の通知
- ④ 開栓等に伴うメーターの取付
- ⑤ 閉栓等に伴うメーターの撤去
- ⑥ 故障、口径変更に伴うメーターの取替
- ⑦ 料金システムへのメーター異動情報の入力
- ⑧ メーター入出庫等実施基準に基づくメーター入出庫及び棚卸補助
- ⑨ その他、上記の業務に付帯する業務

5 収納業務

(1) 人員配置等

業務従事者には、現金や小切手等の取扱いについて、あらかじめ必要な教育を行うこと。また、委託者がクレジットカード収納等の新たな収納方法を導入した場合は、その収納に対応すること。

(2) 業務の内容

- ① 「納入通知書」、「一括請求納入通知書」及び「郵便局払込取扱票（九州外納付用）」の作成及び発送
- ② あて先不明等により返戻された①の調査及び送達
- ③ 水道料金、下水道使用料（以下「水道料金等」という。）及び受益者負担金など委託者の全ての収入金（以下「収入金」という。）の収納及び出納取扱金融機関への預け入れ（佐賀市役所本庁内窓口において収納した収入金の窓口開設時間外の保管方法については、佐賀市役所出納室の指示に従うものとする。）
- ④ 出納取扱金融機関のバッグ集金規定に基づく集配金等の受け取り及び預け入れ

- ⑤ 納入済通知書に係る光学読取装置による収納データの作成
- ⑥ コンビニエンスストア収納情報の取得及び料金システムへの反映
- ⑦ 口座振替に係る金融機関との調整及び申込書の確認
- ⑧ 口座振替情報の料金システムへのデータ入力
- ⑨ 口座振替開始通知の作成及び発送
- ⑩ 口座振替データ作成及び出納取扱金融機関への送信
- ⑪ 水道料金預金口座振替請求書集計表の作成及び金融機関への送付
- ⑫ 口座振替依頼書及び水道料金預金口座振替請求書合計集計表の送達（口座振替データの伝送ができない金融機関）
- ⑬ 口座振替予定通知書の作成及び発送
- ⑭ 収納取扱金融機関へ口座振替停止の依頼
- ⑮ 金融機関から伝送による受信及び記録媒体の受取により取得した口座振替結果データの料金システムへの反映
- ⑯ 口座振替済通知書の作成及び発送
- ⑰ 口座振替不能者への対応
- ⑱ 口座振替の促進
- ⑲ 料金システムによる収入金の消込処理及び日計表作成
- ⑳ 過誤納による水道料金等の還付及び充当
- ㉑ 各種印刷物の在庫管理及び調達
- ㉒ その他、上記の業務に付帯する業務

6 滞納整理業務

(1) 収納率の向上

受託者は、水道料金等の収納率向上を図るものとし、その具体的な方法を提案すること。また、年度当初に目標収納率を委託者と協議の上定め、目標達成に努めるものとする。

(2) 人員配置等

業務に関する知識並びに給水停止執行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を必要な人数配置すること。

(3) 業務の内容

- ① 滞納整理に係る月間予定表の作成及び委託者への提出
- ② 督促状、催告書（給水停止予告通知書）の作成及び発送
- ③ 給水停止執行計画の作成及び委託者への提出
- ④ 給水停止執行
- ⑤ 給水停止解除
- ⑥ 給水停止及び給水停止に係る交渉情報の料金システムへの入力
- ⑦ 水道料金等の収納状況の管理及び未収水道料金等の回収
- ⑧ 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理

- ⑨ 不納欠損に係る資料の作成
- ⑩ その他、上記の業務に付帯する業務

7 局庁舎保安管理業務

(1) 人員配置等

局庁舎保安管理業務を行う定位置は、上下水道局庁舎1階宿直室とし、定位置に2名以上の従事者を配置すること。

(2) 業務の内容

- ① 庁舎の警備及び巡回
- ② 庁舎の鍵の管理
- ③ 郵便物等の受け取り
- ③ 来客及び電話応対
- ④ 道路上等の漏水の問い合わせに対する現地調査及び委託者への連絡
- ⑤ 火災、事故、及び犯罪等の緊急時並びに災害時の対応及び委託者への連絡
- ⑥ 委託者への引継ぎ及び「上下水道局保安管理業務引継書」の提出
- ⑦ その他、上記の業務に付帯する業務

8 給水維持管理業務

(1) 人員配置等

緊急時においても業務を遂行するため、業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置すること。

(2) 業務の内容

- ① 道路上等の漏水の現地調査及び使用者への説明
- ② 配水管漏水等により委託者での工事が必要な場合の「工事伝票」の提出
- ③ にごり水、水圧低下等の給水に係る苦情や問い合わせの現地調査及び放水等の対応
- ④ 配水管等が埋設された道路上の舗装等の異常に関する苦情や問い合わせの現地調査及び委託者への報告
- ⑤ 委託者が指定する箇所の定期的な配水管末放水
- ⑥ 給水栓パッキン取替及び代金の徴収
- ⑦ 上記業務の委託者への報告
- ⑧ その他、上記の業務に付帯する業務

第3章 業務の履行

1 服装・業務委託証明証

- (1) 業務責任者、副業務責任者及び業務従事者は、清潔かつ作業内容に適した服

装で委託業務に従事するものとする。

- (2) 委託者は、第1章12の規定により承認した名簿に基づき「業務委託証明証」を交付する。受託者は、「業務委託証明証」の受領後、自らの責任において厳正に管理するものとする。
- (3) 業務責任者、副業務責任者及び業務従事者は、委託業務中「業務委託証明証」を常に携帯し、身分の証明を求められたときはこれを提示するものとする。

2 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。委託業務の期間の満了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、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、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

3 遵守事項

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たり使用者等の宅地内等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者等の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。
- (2) 受託者の過失により、使用者等の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者に報告するとともに受託者がその損害を賠償しなければならない。
- (3) 委託業務の執行に当たり、いかなる理由においても水道料金等以外の金品、その他のものを収受してはならない。
- (4) 委託業務履行中は、委託業務に専念するものとし、委託業務以外の営業行為をしてはならない。

4 個人情報保護

受託者は、委託業務を処理するための個人情報の取扱いについては、佐賀市個人情報保護条例を遵守し、別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

5 苦情等の対応

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り、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。

6 事務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の契約期間が満了する場合、又は委託期間中に契約が解除された場合は、速やかに委託業務に関する一切の事務を、委託業務に支障が生じないよう委託者が指定する者に引き継がなければならない。

- (2) 事務引継ぎに係る経費については受託者の負担とする。ただし、新たな受託者に帰属する費用は含まないものとする。

第4章 その他

1 緊急時の対応

- (1) 受託者は、災害等の緊急時には委託者の指示に従うものとする。
- (2) 受託者は、災害等の緊急事態に備え、委託者と緊急連絡体制を整備するものとする。

2 事故等発生時の処置

受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに適切な処理を行い、その状況を委託者に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

- (1) 領収書その他の書類の紛失等
- (2) 業務委託証明証の紛失等
- (3) 委託業務で取扱うすべての現金、有価証券等の紛失、盗難等
- (4) 貸与品又は支給品の紛失、毀損等
- (5) 交通事故
- (6) その他、委託者に報告する必要があると認めるもの

3 業務マニュアル

受託者は、委託業務を遂行する上で必要な業務マニュアルを作成し、委託者に提出するものとする。

4 業務報告

- (1) 受託者は、毎月の業務実施結果を整理した業務完了報告書を作成し、速やかに委託者に提出するものとする。
- (2) 受託者は、委託者の随時の報告の要請に対し、速やかに必要な報告書及び資料等を作成し提出するものとする。

5 調整会議

委託者及び受託者は、必要に応じて委託業務に関する調整会議を開催するものとする。

6 委託業務内容の新たな提案

- (1) 委託者又は受託者は、委託業務に係る新たな提案を行うことができるものとする。

(2) (1)の提案の実施については、委託者と受託者とが協議の上決定するものとする。

7 疑義

この業務水準書に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議の上定めるものとする。

委託業務実績表（平成29年度実績：諸富町含む）

業務名		内容	件数
	開栓受付	上下水道局	12,071
		市役所	322
		大和支所	41
		開栓(届出書)	1,463
		合計	13,897
	閉栓受付	上下水道局	11,243
		市役所	186
		大和支所	33
		合計	11,462
	収納証明書交付		
開閉栓業務	止水栓操作		3,714
	精算	検針	10,475
		現地料金受領	93
		合計	10,568
	精算分口座振替予定通知書発行		15,943
検針業務	定例検針	北地区(奇数月)	296,043
		南地区(偶数月)	250,918
		合計	546,961
	検針後現地調査	入居	1,864
		異常水量	3,549
		合計	5,413
収納業務	納入通知書発行	定例分	86,194
		精算分	5,730
		合計	91,924
	窓口収納	上下水道局	13,854
		市役所	11,167
		大和支所	2,834
		合計	27,855

業務名		内容	件数
収納業務	口座振替申込	受付	6,861
		不備返却	582
	口座振替	依頼	457,508
		収納	417,122
	口座振替開始通知書発行		6,155
	口座振替済通知書発行		27,173
	還付処理	重複納入	60
滞納整理業務	督促状発行	定例	36,410
		精算	651
		合計	37,061
	給水停止予告（催告書）発行		18,504
	滞納お知らせ		8,775
	給水停止		1,998
	停水解除		1,442
量水器関連業務	量水器取替	小口径	9,033
		大口径(40mm以上)	195
		合計	9,228
	量水器取付	小口径	582
		大口径(40mm以上)	9
		合計	591
	量水器撤去	小口径	863
		大口径(40mm以上)	14
		合計	877
給水維持管理業務	現地調査		315
	定期放水		202

※ 各件数は、委託する全ての事業（水道事業、工業用水道及び下水道事業）を含む

参考業務量

給水戸数・水栓化戸数（平成29年度）

	旧佐賀市	大和町	諸富町	富士町	三瀬村	合計
給水戸数	80,654	7,498	4,378	180		92,710
水道	80,654	7,498	4,378	177		92,707
工業用水道				3		3
水栓化戸数	61,410	5,742	3,209	1,381	189	71,931
公共下水道	59,619	4,497	3,043			67,159
特定環境保全 公共下水道				648		648
農業集落排水	549		117	643		1,309
市営浄化槽	1,242	1,245	49	90	189	2,815

調定件数（平成29年度 給水区域を南北地区に分け、各地区年6回調定）

水道下水道 (同時調定)	水道 (単独調定)	工業用水道 (単独調定)	下水道 (単独調定)	合計
429,355	85,304	18	11,990	526,667

概算需要家数（平成29年度 1期：2ヶ月あたり）

水道下水道 (同時調定)	水道 (単独調定)	工業用水道 (単独調定)	下水道 (単独調定)	合計
71,500	14,200	3	1,990	87,600

年度別給水戸数・水栓化戸数

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
給水戸数	89,375	90,032	90,783	91,613	92,710
水栓化戸数	66,727	67,460	69,491	70,766	71,931

委託者が負担する経費

区分	内容
事務所関連費	駐車場費
システム関連費	システム維持管理経費
通信費	郵送料（料金後納分）
	固定電話料金
	佐賀市役所専用回線使用料
	口座振替伝送料
手数料	口座振替手数料
	郵便振替手数料
	コンビニ収納代行手数料等

貸与品

区分	内容
システム関連	オンライン端末及びプリンター
	メールシーラー
	検針用端末
	光学式文字読取装置（OCR）
	バーコードリーダー
備品・消耗品	固定電話
	机、椅子、ロッカー
	シュレッダー
	キャビネット
	金庫
	手提げ金庫
	レジスター
	紙幣計数機
	チェックライター
	閉栓キャップ及び解錠キー
	キーボックス
	止水栓キー
	仕切弁キー

支給品

区分	内容
封筒	郵送用封筒
備品・消耗品	止水栓用丸ハンドル
	プリンタートナー（貸与プリンター）

受託者が負担する経費

区分	内容
賃金等	給料、手当、賞与、法定福利費、福利厚生費、旅費
行政財産目的外使用料等	年 2,517 千円（税抜）とする <ul style="list-style-type: none"> ・お客様センター土地建物使用料 ・管理費（光熱水費）
事務用備品等	コピー、FAX 購入（リース）費及び維持管理費等
印刷製本費	検針用ロール紙、納入通知書、督促状、給水停止予告書、口座振替申込書、使用届出書、返信用封筒、窓付封筒、コピー用紙、使用届出書用ビニール袋等
車両関係	車両購入（リース）費、維持管理費、燃料費、保険料
通信費	受託者が契約した固定電話、FAX、携帯電話、インターネット回線等に係る通信費、切手
被服費	事務服、作業服等
事務用品等	文房具、領収印、住宅地図等
保険料	検針保険料等

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、佐賀市が定める佐賀市個人情報保護条例及び佐賀市情報セキュリティポリシーなどの規定に基づき、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における作業責任者等の責任体制を構築するとともに、その体制を維持するような措置を講じなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第3 受託者は、この契約による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。

(使用者への周知)

第4 受託者は、その使用する全ての者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による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など、個人情報の保護に関して必要な事項を周知するとともに、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。

(適正管理)

第5 受託者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざんその他の事故の防止及び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。

(収集の制限)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外使用等の禁止)

第7 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第8 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を処理するために委託者から貸与され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。

(再委託の禁止)

第9 受託者は、この契約による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、委託者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(受渡し)

第10 受託者は、委託者受託者間の個人情報の受渡しに関しては、委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(資料等の返還等)

第11 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第12 受託者は、この契約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、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。委託契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(監査及び検査)

第13 委託者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているか検証及び確認するため、受託者及び再委託先（である第三者）に対して、必要な情報の報告を求め、監査又は検査を行うことができるとともに、本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(契約の解除及び損害賠償)

第14 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。