

仕 様 書

1 件 名

港区納税案内センター運営業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

ただし、契約締結日から令和 7 年 9 月 3 0 日までを業務引継ぎのための準備期間とし、令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日までを本稼働期間とする。
 なお、準備期間における業務の引継ぎに係る受注者の費用は、受注者が負担するものとする。

3 履行場所

港区芝公園一丁目 5 番 2 5 号 港区役所 2 階 税務課内

4 目 的

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ及び I C T を活用して、サービス水準の向上を図るとともに、特別区民税・都民税・森林環境税及び軽自動車税（以下、「特別区民税等」という。）の収納管理及び滞納金徴収の一部業務を委託することで、税収の安定確保並びに累計滞納の解消と徴収業務のさらなる効率化を進め、歳入の根幹である特別区民税等収納率のより一層の向上を図ることで、効果的・効率的な行財政運営の推進を目的とする。

5 受注条件

- (1) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は国際規格 I S O / I S E 2 7 0 0 1 の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（I S M S）適合性評価制度」の認証を受けていること。
- (2) 受注者は、令和 2 年度以降、官公庁において区市町村民税の催告業務及びコールセンター業務に関する実績を有していること。
- (3) 業務責任者及び業務管理者には、仕様書に定める要件を満たした者を充てること。
- (4) 受注者は、前項（1）から（3）の条件を確認できる文書の写し等を、契約締結後、速やかに発注者へ提出すること。

6 業務内容

受注者は、次に掲げる業務（以下、「本業務」という。）を遂行すること。

なお、本稼働期間に向け、本業務を滞りなく遂行できる業務体制を準備期間中に整えることとし、本稼働期間中の業務計画を発注者へ提出するものとする。

(1) 対象税目

①	特別区民税・都民税・森林環境税
②	軽自動車税

(2) 業務内容

ア 税務関連業務

受注者は、次の業務を遂行すること。

詳細は別表 1「税務関連業務詳細」のとおり。

①	コールセンター業務
②	英語通訳業務
③	窓口対応業務
④	催告業務
⑤	納付書作成業務
⑥	事務補助業務

イ アドバイザー業務

受注者は、業務遂行に当たって生じた課題等に対して、より効率的で効果的な税務関連業務を遂行できるよう、毎月の定例報告会等において、受注者の知見・経験・実績等を踏まえた改善策を検討・提案すること。また、発注者と協議した改善策検討結果を蓄積し、業務計画や運営方法、実施方法などを適宜見直すことにより、常に業務の改善及び品質の向上に努めること。

また、令和9年1月に実装予定の「自治体システムの標準化」に向けて、より効率的で効果的な業務が行えるよう、提案・助言を行うこと。

これらの改善にかかる対応策は、既存手法の事務改善に限らず、業務改善を含めた抜本的な見直しや、RPAを含むデジタル技術の活用等による業務効率化など、幅広く提案すること。

なお、対応策については、発注者と受注者の双方の見解に相違が生じないよう、発注者と協議して実施計画を立案した上で、発注者に報告すること。

7 定例報告会の開催

- (1) 受注者は、発注者と業務の進捗状況報告及び課題の整理を行うための定例報告会を行うものとし、発注者と協議のうえで業務の改善に努めるものとする。
- (2) 受注者は、定例報告会において効率的且つ効果的な税務関連業務の実現に向けた業務改善提案を行うこと。
- (3) 定例報告会は月に1回開催し、開催日時は発注者と別途協議するものとする。
また、臨時的に報告会を開催する必要があると発注者が認める場合は、その都度開催するものとする。
- (4) 議事録は受注者が作成し、遅滞なく発注者に提出するものとする。

8 業務時間

- (1) 本業務の履行日時は、次のア及びイに該当する日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
ア 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
イ 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (2) 履行期間内に5回程度、別表1の電話催告を午後5時15分から午後7時15分までの時間帯に実施する。実施日は発注者と協議の上、決定する。
- (3) その他、履行期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受注者は事前に発注者と協議の上、対応すること。
- (4) 前項履行時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、発注者とあらかじめ協議の上、発注者が必要と認める範囲内で本業務を履行できることとする。また、窓口受付終了後においても、一連の事務処理及び

区民対応が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

9 執行体制

受注者は、業務を遂行するに当たり、以下に掲げるものを満たし、想定される業務量を踏まえ、受注者の責任において必要な実施体制を構築し、これを維持すること。また、必要に応じて適切な対応をとること。

なお、受注者は、前月末までに翌月の業務実施体制表を作成して発注者に提出し、承認を得ること。

(1) 業務責任者等の選任

ア 本業務の遂行に当たり、受注者は、業務責任者（以下「責任者」という。）、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務リーダー（以下「リーダー」という。）、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任するものとし、氏名、保有資格、業務経歴を発注者に通知するものとする。

イ 責任者、管理者及びリーダーが事故等により不在または欠けた場合は、受注者は、その職務を代わって執行する者を選任し、責任者、管理者及びリーダーの職務にあたらせるものとする。

ウ 受注者は、本業務を円滑に実施するため、業務量の変動に応じた従事者等の必要かつ十分な人員を確保したうえで、適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えることとする。

エ 受注者は、責任者、管理者、リーダー、従事者（以下「責任者等」という。）に突発的な欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

オ 責任者等のほか、本部にも十分な体制を確保すること。

(2) 責任者の職務

本業務における責任者は、受注者の正社員とし、管理者が事故等により不在または欠けた場合は、業務が安定運用できるまでの間、管理者を兼任することが出来るものとする。職務については次のとおりとする。

ア 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等

イ 管理者、リーダー、従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施

ウ 発注者への業務進捗状況等の報告等

(3) 管理者の職務

本業務における管理者は常駐とし、職務については次のとおりとする。また、管理者はリーダーの職務を行うことが出来るものとする。

ア リーダーへの指導及び指揮統括、業務進行管理等

イ リーダーの管理

ウ 本業務における個人情報の管理

エ 研修計画の評価、確認及び改良

オ 業務実施計画の立案及び業務報告書（日報、月報）の評価、確認及び改良

カ 本業務にかかる照会及び端末入力等

キ 発注者との本業務内容に関する調整

ク その他、本業務履行全般における管理

なお、業務に関する発注者からの連絡事項は速やかにリーダー及び従事者に連携を行うこと。

(4) リーダーの職務

本業務におけるリーダーは常駐とし、職務については次のとおりとする。また、リーダーは従事者の職務を行うことができるものとする。

- ア 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- イ 受電状況の把握及び苦情対応
- ウ 従事者の架電状況の把握及び苦情対応
- エ 従事者の管理
- オ 本業務における個人情報の管理
- カ 従事者の研修計画の策定及び実施
- キ 業務実施計画の立案及び業務報告書（日報、月報）の作成、提出
- ク 本業務にかかる照会及び端末入力等
- ケ 発注者との本業務内容に関する調整
- コ その他、本業務履行全般における管理

(5) 従事者の職務

受注者は、本業務を適正に遂行することを目的として、従事者を配置する。

10 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受注者は次の（１）から（６）までに掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

(1) 責任者等の氏名及び配置を記載した名簿（以下、「従事者名簿」という。）の作成

受注者は、事前に従事者名簿を作成し、発注者に提出すること。また、責任者等の変更及び配置変更があった場合は、速やかに発注者に届け出ること。

(2) 責任者等の変更要請

発注者が、業務履行に当たる責任者等の選任及び配置が不相当と認めた場合、受注者に責任者等の選任及び配置変更など、必要な措置を講じることを求めたときは、直ちに応じること。

(3) マニュアル等の作成及び更新

業務の実施に当たって、事前にパソコン等の機器の操作、電話対応、個人情報の取扱い、特別区民税等の概要等、各業務に対応する業務マニュアル及びFAQを発注者と協議のうえ作成し、提出すること。また、業務マニュアル及びFAQは必要に応じて発注者と協議のうえ、更新すること。

(4) 研修の実施

受注者は、責任者等にパソコン等の機器の操作方法及び業務遂行に必要と判断される知識の習得を目的とした研修を、適切な回数実施すること。なお、研修実施にあたっては、通常業務への影響を回避することに配慮すること。

(5) 業務内容の確認

受注者は、業務内容について発注者から確認を求められた場合には、速やかにこれに応じること。

(6) 適切な人員体制

コールセンター業務に際し、納税通知書、督促状等の発付後に受電件数の増加が想定されるため、電話対応に支障を来さない人員体制とすること。

(7) 服装と身だしなみ

本業務に従事するものは、窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えないことを考慮した衣服とし、身だしなみ等に細心の注意を払うとともに、名札を着用すること。

なお、名札に使用する専用台紙は発注者が用意したものを使用し、それ以外の経費は、受注者の負担とする。

11 本業務に必要な執務環境等

受注者は、個人情報の保護及びセキュリティ対策の観点から、発注者が提供する従事場所、システム、設備、物品等を使用して本業務を行うものとする。また、提供された物品等を発注者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

(1) 業務履行場所

税務課執務室のうち、発注者が指定する場所とする。

(2) システム

本業務に使用するシステムは、発注者が用意するシステム（以下、「基幹系システム」という。）を使用する。

(4) 機器及び什器

機器及び什器（机、椅子、業務用パソコン及び周辺機器、個人ロッカー、）については、発注者が受注者に無償で貸与する。

(5) 電話

本業務の遂行に当たり使用する電話、電話回線等は発注者が用意する。

なお、受注者が自社の本部等との連絡で使用する電話については受注者の負担により用意すること。

(6) 消耗品

本業務の遂行に当たり必要な、封筒、用紙、プリンター用トナー等の消耗品は発注者が負担する。

このほかに必要となる消耗品については、発注者と協議の上、決定する。

(7) その他

前項に記載のない設備、機器等の使用については、発注者と協議の上、決定する。

12 設備の使用等に関する経費の負担

業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料、光熱水費等）、届出等の帳票等の用紙類、発注者が提供する端末及び備品等にかかる経費（通信料、部品及び消耗品費、修繕及び補修費等）は、発注者が負担するものとする。

なお、受注者の責めに帰すべき事由による設備や物品の補修は、受注者が負担する。

13 苦情等への対応

(1) 本業務に起因した苦情等が発生したときは、受注者は責任をもって誠実に対処するとともに、現状の把握並びに原因を分析し、その解決策及び再発防止策を講じ、遅滞なく発注者へ報告すること。

(2) 港区の政策に関すること、本業務以外の業務に関すること等については発注者に引き継ぐこと。

(3) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「重大事故」という。）が発生した場合は、直ちに発注者へ重大事故の内容を口頭で報告し、事故の状況等の詳細を速やかに発注者へ書面で報告すること。

(4) 委託業務に起因した事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受注者が負うものとする。

14 納品物

(1) 成果品等

受注者は、次の成果品を期限までに発注者に提出すること。

成果品等	提出期限	記載事項
業務準備計画書	発注者が指定する期日まで	本稼働までの準備業務スケジュール、ＩＣカードを含む区からの貸与品等の管理体制等
業務実施計画書	9月16日	本稼働期間中（10月～3月）の業務スケジュール、従事者の配置計画、業務内容等
業務マニュアル	9月16日 ※改定した業務手順等を反映したものは適宜	受注者が作成した業務手順を明らかにしたもの
従事者名簿	9月16日（※1）	責任者等の氏名・役職及び配置を記載した名簿
業務日報	翌営業日（※2）	別表2「報告書に記載する報告事項」に係る一日の処理件数、業務実施内容等
業務月報	翌月の5営業日以内（※2）	別表2「報告書に記載する報告事項」に係る月間の処理件数、業務実施内容等
業務実績報告書	令和8年3月31日	本稼働期間中（10月～3月）の本業務（研修含む）の実績、業務改善提案等
定例報告会議事録	定例報告会の3営業日後（休日の場合は翌営業日）	会議の内容
引継書	委託期間満了日まで	

※1 変更があった場合はその都度、速やかに提出すること。

※2 3月の業務日報及び業務月報は3月31日までに提出すること。

(2) 提出書類等

受注者は、次の各書類を提出（報告）時期までに、適宜、提出すること。

提出書類	提出（報告）時期
作業進捗管理表	直近の定例報告会において報告・説明
業務改善提案書	直近の定例報告会において報告・説明
事故報告書	随時（できるだけ速やかに） ※第1報は口頭での報告を可とする。
緊急課題の報告	随時（できるだけ速やかに）
更新した業務マニュアル、様式等	直近の定例報告会において報告・説明
委託業務に係る協議事項	直近の定例報告会において報告・説明 （緊急性のあるものは随時報告）

15 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、本稼働の開始までに、業務内容を明らかにした書類により、発注者から業務の引継ぎを受けることとする。発注者は、当該引継ぎが円滑に実施

されるよう、受注者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認することとする。

- (2) 受注者は、円滑に委託業務を開始できるよう、準備期間中に時期や方法等に配慮して、前期受注者より業務マニュアル、FAQ、他の業務内容に関する書類、その他引き継ぐべき事項等を書面等により、引継ぎを受けることとする。
- (3) 受注者は、準備期間中に履行場所に立ち入り、引継ぎに関する資料の確認や基幹系システム端末機の操作演習等、円滑な本稼働の開始に向けた引継ぎや研修等を行うこととする。なお、引継ぎや研修等の時期や方法等については、予め発注者との調整を行うこととする。
- (4) 受注者は、当該契約期間の満了時において、次期受注者とならなかった場合は、円滑に次期委託業務を開始できるよう時期や方法等に配慮して、業務マニュアル、FAQ、他の業務内容に関する書類、その他引き継ぐべき事項等を書面等により、次期受注者に当該委託期間内に港区役所本庁舎内において引継ぎを行うこととする。また、当該委託期間終了後において、次期受注者及び発注者が業務内容等について確認や引継ぎ等を求めた場合は、積極的かつ真摯に対応するものとする。

16 支払方法

契約代金の支払いは月払いとし、各月の業務の履行確認後、受注者からの請求に基づき支払うものとする。

17 受注者の責務等

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。
また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、カスタマー・ハラスメントが発生した場合は、別途、発注者から提供されたマニュアルを基に連携して適切に対応すること。
- (8) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタ

バコルールを遵守すること。

- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (12) 受注者は、業務上収集した区民等の個人情報自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。
- (13) 受注者は、本業務の履行に当たり、「港区情報安全対策指針」に則り、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

18 ICカード及び鍵の適正管理

- (1) 受注者は、本件業務の履行に当たり発注者が貸与するICカード及び鍵(以下、「ICカード等」という。)の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、速やかに発注者に報告するとともに、その発注者に与えた損害(その損害のために区が第三者に賠償するものを含む)を賠償する。
- (2) 受注者は、本件業務の履行開始後速やかにICカード等の管理体制を示した台帳を発注者に提出すること。
- (3) ICカード等は、作業に必要な時間と場所に限り使用すること。
- (4) 受注者は、その従事させる者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。

19 著作権の取扱い

この契約の履行により作成される成果品の著作権等の取扱いは、次の各号に定めるところによる。ただし、受注者が、この契約の目的を遂行するために発注者に提供する文書、資料およびコンピュータ・プログラム、その他の著作物のうち、この契約以前から受注者が著作権を有していた部分は受注者に留保するものとする。

- (1) 受注者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、かかる成果品についての複製、二次的著作物作成、その他の形式で制限なく自ら利用し、他に利用させることのできる使用权を受注者に留保する。
- (2) 発注者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号または第4号に該当しない場合においても、その使用のために、成果品を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- (3) 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができない。

20 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成４年法律第７０号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

（２）電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（ＥＶ）、プラグインハイブリッド自動車（ＰＨＶ）、燃料電池自動車（ＦＣＶ）、ハイブリッド自動車（ＨＶ）の総称を指す。

（３）適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

（４）本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成２９年３月１６日付改正２８環改車第７９０号）」に規定する評価基準Ａランク以上の車両を供給すること。

21 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

22 連絡先

港区 産業・地域振興支援部 税務課 納税促進係

電話：０３－３５７８－２６１５（直通） ＦＡＸ：０３－３５７８－２６３４

別表 1 「税務関連業務詳細」

業務種別	事務内容	事務概要	予定件数 (※1)
コールセンター業務	回答業務	問合せへの回答及び案内 ・納付書の使い方、納付可能場所の確認の他、特別区民税等に関する軽易な内容に回答する。	150 件/日
	引継ぎ業務	担当者への引継ぎ ・個人情報、用件確認後に担当者へ引継ぐ。	
	収納連絡対応	金融機関から収納の連絡を受けた際、その内容を基幹系システムへ入力する。	250 件/月
英語通訳業務	英語通訳	外国人に対する窓口対応及び電話対応において英語の通訳を行う。	5 件/日
	英語翻訳	発注者の指示に基づき、日本語の文章を英語に翻訳又は英語の文章を日本語に翻訳する。	
窓口対応業務	収納業務	特別区民税等について、窓口で収納し、領収書を発行する。	5 件/日
	回答業務	窓口での問合せへの回答及び案内 ・納付書の使い方、納付可能場所の確認の他、納税に関する軽易な内容に回答する	
	引継ぎ業務	担当者への引継ぎ ・個人情報、用件確認後に担当者へ引継ぐ	
催告業務	電話催告	現年度分及び過年度分の滞納者への納付勧奨及び返電対応、納付書の再発行 ・必要に応じて口座振替登録の勧奨を行う ・履行期間内に 5 回程度、夜間（午後 5 時 15 分から午後 7 時 15 分まで）の時間帯にも実施する	1,000 件/月
	文書催告	発注者が用意したリストに基づく文書の出力、封入・封緘及び返電対応（一斉催告書（※2）の文書出力・封入・封緘を除く）	15,000 件/6 か月
納付書作成	納付書再発行	電話及び窓口で納付書の再発行を依頼された場合に、納付書を作成し送付又は交付する。 （バーコード付納付書作成を除く）	10 件/日
	バーコード付納付書作成	電話及び窓口でバーコード付納付書の発行を依頼された場合及び発注者から指示があった場合に、1 枚当たりの金額が 30 万円以下になるよう分割した納付書を作成する。	20 件/月
事務補助業務	財産調査（全店照会）	書面による財産調査書類等作成及び送付	6,000 人/6 か月
		電子照会サービスによる財産調査のデータ作成及びデータ送信	
	財産調査（個別照会）	電子照会サービスによる財産調査で判明した口座について、書面による追加の財産調査を行う	2,000 件/6 か月
		港区から転出した滞納者について実態調査に係る書類を作成し、転出先の自治体へ送付する。	1,000 件/6 か月
	回答書類の管理	財産調査の回答書類等をスキャナでデータ化し、回答内容を基幹系システム等へ入力する。入力に際し、必要に応じて発注者が用意する RPA を使用することができる。 書類は発注者が指定する書庫に保管する。	3,000 件/6 か月

※1 予定件数は履行期間内の平均値を記載。ただし、以下の発送及び期限後は各業務の予定件数が増加する。

【普通徴収納税通知書】

発送件数 (令和6年度実績)	発送時期	納期限
7, 484件／6か月	随時（毎週火曜日）	第3期：令和7年10月31日 第4期：令和8年2月2日 第5期：令和8年3月31日

【普通徴収督促状】

対象の期別	発送件数 (令和6年度実績)	発送時期	指定期限
第2期	11, 894件	令和7年10月1日	令和7年10月14日
第3期	12, 335件	令和7年11月28日	令和7年12月8日
第4期	12, 463件	令和8年3月4日	令和8年3月16日

※2 一斉催告書：発注者が滞納者に対して一斉に発送する催告書。

徴収区分	発送件数 (令和6年度実績)	発送時期	期限
普通徴収	5, 837件	令和7年12月9日	令和7年12月19日
特別徴収	1, 060件	令和8年2月25日	令和8年3月9日

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、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)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(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。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、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安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置かなければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業員の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業員及びその役割を指定し、事前に従業員名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業員への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業員に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第10条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「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）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。

仕 様 書（別記）

港区納税案内センター運営業務委託は、特定個人情報の取扱業務を委託する契約であるため、下記のとおり仕様書（別記）を定めることとする。

記

1 個人情報等取扱いに関する特記事項の遵守

受注者は、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」第1条から第10条までの規定に加え、第11条から第16条までの規定を遵守すること。

2 特定個人情報を取り扱う業務の履行場所

特定個人情報を取り扱う業務の履行場所は、次のとおりとする。

- ・ 港区役所2階 税務課内（東京都港区芝公園一丁目5番25号）

3 特定個人情報を取り扱う具体的な業務内容

本業務において、特定個人情報を取り扱う業務は、次の業務が該当する。

- ・ 仕様書中「6業務内容（2）業務内容」に関する業務