

## 豊島区納付案内センター業務運営委託仕様書

この仕様書は、豊島区における特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税（税務課）、国民健康保険料（国民健康保険課）、後期高齢者医療保険料（高齢者医療年金課）、介護保険料（介護保険課）の電話・訪問催告等業務に伴う委託契約の内容及び履行方法等の細則について定めることを目的とする。また、委託する業務は、豊島区（甲とする）における滞納整理業務のうち、下記業務委託内容とし、委託を受けた会社（乙とする）は善良な管理者の注意をもって業務を完遂するものとする。

### 1. 件名

豊島区納付案内センター業務運営委託

### 2. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日

※ただし、受託者がその業務を良好に履行していないと豊島区が認めた場合は、契約期間中であっても契約を取消す場合がある。

### 3. 業務時間等

(1) 本業務は、次の(ア)から(ウ)に該当する日を除く日の中で実施するものとする。ただし、都合により上記内容を変更する必要がある場合、甲と乙により協議を行ったうえで決定する。

(ア) 日曜日及び土曜日。ただし第二土曜日を除く。

(イ) 「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

(ウ) 年末又は年始における日で豊島区の休日を定める条例に規定する休日

(2) 本業務は、次の(ア)から(ウ)の時間内で実施するものとする。

(ア) 平日：午前8時30分～午後5時15分

(イ) 第二土曜日：午前9時00分～午後5時00分

ただし、上記実施時間外においても、甲と予め協議の上、甲が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

また、乙は業務実施日時について事前に甲に報告するものとする。

(ウ) 毎週水曜日は午後5時15分～午後7時00分についても電話催告を実施するものとする。

#### 4. 履行場所

- 電話催告：豊島区税務課（豊島区南池袋2丁目45番1号）納付案内センター
- 訪問催告：豊島区内

#### 5. 体制及び使用端末等

電話催告・訪問催告における使用端末等について、甲から貸与可能なものは以下のものとする。

執務室内：デスク・椅子・衝立・端末収納キャビネット・プリンター（共有）・コピー機（共有）コピー用紙・プリンタートナー・個人ロッカー

架電座席数最大6席

体制	使用端末等
○電話催告・訪問催告業務責任者、副責任者 ○特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税 電話催告業務従事者・訪問催告業務従事者 ○国民健康保険料 電話催告業務従事者・訪問催告業務従事者 ○後期高齢者医療保険料 電話催告業務従事者・訪問催告業務従事者 ○介護保険料 電話催告業務従事者・訪問催告業務従事者	○業務端末13台 ○電話12台 ○訪問用携帯電話7台 ○架電用携帯電話5台 （税務課3台、国民健康保険課2台） ○特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税用タブレット （Microsoft製）4台 ○国民健康保険料用携帯端末 （Canon製）4台 ○後期高齢者医療保険料用タブレット （HUAWEI製）2台 ○介護保険料用携帯端末 （Canon製）2台

なお、都合により上記内容を変更する必要がある場合、甲と乙により協議を行ったうえで決定する。

#### 6. 電話・訪問催告用機器等及び設置場所

- (1) 業務遂行にあたり、甲の指定した業務端末及びシステムを利用する。
- (2) 設置場所については、原則納付案内センター内とする。
- (3) 行政財産使用料については、業務目的使用のため免除とし、業務に必要な設備に関する経費（電話料金、郵便料金、光熱水費等）は甲が負担するものとする。  
また、その他業務に必要な事務用品等は乙の負担とする。

## 7. 使用システム及びツール

<システム>CARS (株式会社アイティフォー)

DIALOGUE SD1 (北日本コンピューターサービス株式会社)

Reams.NET (株式会社電算)

MICJET 住民記録システム (富士通 Japan 株式会社)

MCWEL 後期高齢者システム (富士通 Japan 株式会社)

MCWEL 介護保険システム (富士通 Japan 株式会社)

尚、19.(8)に記載があるように、各システムに変更がある場合、変更されたシステムにあわせて委託業務をおこなうことができるよう対応すること。

<ツール> 電話番号調査用エクセル

納付書再発行エクセル

財産調査依頼エクセル

日次報告書エクセル

後期高齢者電話用エクセル

後期高齢者訪問用エクセル

## 8. 共通業務委託内容

### (1) 電話催告及び訪問催告業務

① 電話催告業務：端末に表示される納付義務者の情報を基に架電し、納付の有無を確認する。未納であれば納付予定の聴取や納付案内などを行う。また、納付義務者から折り返し電話への対応等を行い、システムに対応結果を入力する。さらに転出者の場合、住民記録データの確認をする。

② 訪問催告業務：端末に表示される納付義務者の情報を基に自宅を訪問し、納付の有無を確認する。未納であれば納付予定の聴取や納付案内などを行う。本人不在で家族が対応した場合は家族に、全員不在の場合はポストに臨戸時の不在文書及び納付案内パンフレット等の差し置きを行う。

③ 訪問結果をシステムに入力し、入力内容の確認をする。

④ 連絡先が不明な者の自宅を訪問し、対応者がいた場合には連絡先の聴取を行う。

⑤ 訪問先に居住していない事が明らかな場合には、その状況（ポストや表札が別人である、別人居住で同居の事実なし、建物なし等）を訪問結果に入力するとともに、その旨を催告業務引き継ぎ・連絡票により報告すること。また、その際管理会社の連絡先が分かればメモ等を取る。

⑥ 統計業務

⑦ 口座振替案内業務

⑧ 対象者への電話・訪問催告について、乙は催告をした場合、同じ人への次の催告については、十分に調整を図ること。

- ⑨ 業務マニュアルを作成すること。作成したマニュアルについては必ず甲に確認をとること。なお、作成したマニュアルの著作権は甲に移転するものとする。
  - ⑩ 電話番号不明者や複数回架電しても応答がない納付義務者等、電話催告の効果が期待できない場合には業務責任者を通じて甲に報告する。
  - ⑪ 喫緊に対応が必要と判断した場合、業務責任者を通じて甲に報告する。
- (2) 施設管理業務
    - ① 履行場所執務室内の整理整頓。
    - ② 履行場所執務室内における開錠・施錠管理業務。
    - ③ 甲が乙に貸与する物品を安全に使用するための対策を含む管理業務。
  - (3) 業務改善提案等
    - ① 収納業務の現状分析。
    - ② 分析結果の報告と有効な対策の提案。

## 9. 各課業務委託内容

- (1) 特別区民税・都民税等催告業務
  - ① 納付書又は納入書の作成及び発送物の引き渡し業務
  - ② 分納誓約に係る電話受付管理業務
- (2) 国民健康保険料催告業務
  - ① 納付書又は納入書の作成及び発送物の引き渡し業務
  - ② 納付を呼びかける文書の発送
  - ③ 分納誓約に係る電話受付管理業務
  - ④ 社会保険との二重加入疑義者への架電
  - ⑤ 還付未執行世帯への還付勧奨架電
  - ⑥ SMSを活用した催告周知等に関する対応業務
  - ⑦ 訪問催告で配布するチラシ等の印刷、折り、封入等
  - ⑧ 世帯主に関連する会社等の実態調査
- (3) 後期高齢者医療保険料電話催告業務
  - ① 電話催告後の事後処理及び報告業務
  - ② 訪問催告後の事後処理及び報告業務
- (4) 介護保険課電話催告業務
  - ① 電話催告後の事後処理及び引継ぎ事項の確認
  - ② 納付を呼びかける文書の発送

## 10. 業務の履行

乙は業務の履行にあたり、次の事項を守らなければならない。

- (1) 業務従事職員を定め、委託の趣旨に従い、乙の責任において完遂すること。
- (2) 業務従事職員に対し、乙の職員であることを示す名札を着用しその地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行をすること。また、訪問員については、甲が指定した身分

証を常に携帯すること。

- (3) 業務従事職員は、個人で所有する物品については、個人ロッカー等適切な場所に保管のうえ業務にあたること。
- (4) 業務従事職員は、毎日の業務開始時に必要な連絡事項及び引き継ぎ事項を確認するものとする。

### 1 1. 現場責任者等の配置

- (1) 乙は業務を円滑に遂行するため、同種業務において実績を有し、専任かつ常駐の現場責任者を配置し、次の事項を行わせる。
  - ①業務従事職員を指揮監督するとともに、特別な委託事項の処理及び円滑な業務の履行を管理し、甲との連絡調整にあたらせる。
  - ②業務の履行状況を把握し、甲に定期的に報告する。
  - ③業務計画に応じた業務従事職員の配置を行う。
  - ④業務従事職員に対する指導、教育を行う。
- (2) 乙は現場責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する副責任者を配置する。
- (3) 乙は、現場責任者及び副責任者を配置し、また変更する時は事前に甲に通知すること。

### 1 2. 業務従事職員の教育訓練等

- (1) 乙は、業務従事職員の使用者として、労働法及び労働安全衛生法等の責任をすべて果たすとともに、税・保険料制度、カスハラ・クレーム対応、個人情報保護等、適切な教育指導と指揮監督を行うものとする。
- (2) 業務に関する研修は、乙の責任において実施しなければならない。業務開始後も、必要に応じて実施するものとする。
- (3) 乙は、コンプライアンス（社会的規範、企業倫理）の遵守を徹底し、またコンプライアンスの遵守について業務従事職員へ十分な指導を行うこと。
- (4) 乙の業務従事職員の身だしなみについては、「としま身だしなみハンドブック」に準ずるものとする。
- (5) 乙は、業務従事職員の健康管理（健康診断、メンタル対策）について適切に配慮すること。

### 1 3. 危機管理対応

- (1) 電話催告・訪問催告によるクレームに対しては、乙が対応する。その場合、速やかに甲に報告するものとする。
- (2) 事件や事故が発生した場合の危機管理に関する仕組みを整えること。
- (3) クレーム対応の未然防止策（フローチャート、トークスクリプト等）及び対応策を甲に対し、具体的に示すこと。また、感染症の流行などにより急に欠員が生じた場合の対応策についても具体的に示すこと。

#### 1 4. 業務報告書等の作成、業務遂行上関連する乙の組織図及び担当者氏名等及び業務従事職員名簿の提出

(1) 業務報告書に関しては、下記①～④を作成する。ただし、③・④については適宜報告する。また、①～④以外の報告書を求めた場合には、速やかに提出すること。

①「日次報告書」…コール種別・訪問件数、所感及びホットボイスなど

②「夜間電話・訪問催告件数票」…接触件数、非接触件数など

③「月次報告書」…件数の推移、対話率、納付約束率など

④「年度報告書」…月次報告書と同様

(2) 業務遂行上関連する乙の組織図及び担当者氏名等は契約締結後速やかに提出するものとする。

(3) セキュリティ上の必要があるため、業務従事職員名簿は前月 20 日までに提出するものとする。ただし 4 月については、委託契約締結後速やかに提出すること。また、業務従事職員を臨時に変更する場合には、その都度、甲に報告すること。

#### 1 5. 業務報告定例会の設置及び監督

(1) 甲及び乙で業務報告及び今後のスケジュール及び個人情報の管理状況について、定例会を毎月 1 回開催する。日程については甲と乙で調整するものとする。

(2) 半年に一度、個人情報の取扱状況について甲に報告すること。

(3) 臨時で報告する事項がある場合は、その都度、臨時業務報告会を開催する。

(4) 監督員は、別添の履行確認チェックシートにより、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

#### 1 6. 予定コール・訪問数

令和 7 年度の電話催告予定コール数、訪問催告予定数は下記の件数以上とする。

	電話催告	訪問催告 (区内)
特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税	普通徴収 30,000 件 特別徴収 2,000 件	9,600 件
国民健康保険料	27,000 件	8,640 件
後期高齢者医療保険料	4,800 件	600 件
介護保険料	2,000 件	720 件

※軽自動車税の件数は、電話催告普通徴収に含む。

※ただし、電話催告及び訪問催告は毎月実施するものとする。

※以上の件数は、上限の数量を示すものではなく、実際の数量は若干上回ることがある。

#### 1 7. 支払方法

毎月払い。検査合格後、請求書によりその都度支払う。

#### 1 8. 個人情報の保護

個人情報については、別紙1「個人情報 特記事項」及び下記事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会及びその指定機関が認定したプライバシーマークの使用許諾業者であること。この使用許諾が事業部単位の場合には、使用許諾のない事業部へ個人情報の授受を行わないこと。
- (2) その他受託業者は、関係法令を厳守しなければならない。
- (3) 受託者は、個人情報の保護を実現するため、以下のとおりの体制を整えること。
  - ① 個人情報の保管場所の管理体制について
    - (あ) 引き渡した個人情報を安全に保管し、委託業務を履行できる設備を有している。
    - (い) 保管場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底している。
    - (う) 盗難及び紛失等の事故防止措置を講じている。
  - ② 取り扱う個人情報の管理について
    - (あ) 個人情報の受渡し及び移送・送信する際の手続を文書等で明確化している。
    - (い) 個人情報の受渡し記録（個人情報の内容、受渡日時、担当者等）を作成している。
    - (う) 個人情報を移送・送信できる作業従事者を限定している。
    - (え) 個人情報の移送・送信時に身分証明書又はパスワード等により作業従事者の確認を行っている。
    - (お) 移送・送信時の安全確保措置（施錠管理、データの暗号化、専用回線、パスワードの設定など）を講じている。
  - ③ 電子計算組織による個人情報処理のセキュリティ対策について
    - (あ) 委託業務の履行場所を限定している。
    - (い) 作業従事者の履行場所への物品の持込みを制限（私物は指定のロッカーへ保管する等）している。
    - (う) ID・パスワード、ICカード等の機器又は身体等による利用者認証及びアクセス制限を行い、作業従事者を限定している。
    - (え) 作業従事者の取り扱う業務内容に応じたアクセス権限を施し、取り扱う個人情報の項目を限定している。
    - (お) 作業従事者が個人情報の処理に使用する端末を、業務の必要性に基づき限定している。
    - (か) 作業従事者が個人情報の処理に使用する端末に付与する機能を、業務の必要性に基づき限定している（外部記録媒体接続の制限等）。
    - (き) 個人情報の処理に使用する端末の盗難防止措置を講じている。
    - (く) 個人情報に関わる操作記録を保存している。
    - (け) 個人情報データベースへの不正アクセスの除去対策、ウイルス感染による個人データの流出対策を文書等で明確化し、運用している。
    - (こ) 使用端末の紛失・盗難による個人データの流出対策を文書等で明確化し、運用している。
    - (さ) 受託業務処理の必要上個人情報を保管場所の外へ持ち出す場合は、持出記録（個人情報の内容、持出・返却日時、担当者等）を作成し、返却時の確認を行っている。

- (し) 業務上不要になった個人情報の返還又は廃棄・消去の方法を文書等で明確化している。
- (す) 業務完了後、使用した全機器からの不要になった個人情報の確実な消去を行っている。
- (せ) あらかじめ区の承認を受けて業務上不要になった個人情報を廃棄・消去する場合は、第三者への漏えいに留意して安全な方法で行い、その結果を区に報告する体制が整っている。

## 19. その他

- (1) 本契約締結後、乙は下記事項を記載した業務計画書を作成し、業務着手前であっても甲が指定した期限までに、甲に提出すること。
  - ① 履行内容、履行場所、履行期限、連絡先、再委託の有無
  - ② プライバシーマークの取得状況のわかるもののコピー
  - ③ 業務スケジュール
  - ④ 緊急連絡先
  - ⑤ 災害時等の対応方針
- (2) 本業務に関する協議及び連絡調整は甲と乙の業務管理者のみで行うものとする。
- (3) 本仕様書に記載されていない事項については、甲と協議のうえ、定めるものとする。
- (4) 本契約の履行にあたって自動車を使用する場合、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は「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）に適合するディーゼル自動車を使用すること。なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、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または写しの提出を求められた場合には、速やかに提示または提出すること。  
また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。
- (5) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成30年条例第86号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年5月31日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (6) 本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (7) 乙は常に従事職員の健康管理に留意の上、健康状態を把握し、業務に支障がないよう



- にすること。また、従事職員については、税・保険料の未納がない者とする。
- (8) 税務課、国民健康保険課、高齢者医療年金課、介護保険課債権を管理するシステム変更がある場合はその都度対応すること。
  - (9) 乙は地方税法、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、介護保険法及び豊島区国民健康保険条例等、各種法令等を遵守しなければならない。また、年度途中に法改正等があった場合及び本契約の終了後または解除後においても関係法令を遵守すること。
  - (10) 乙及び乙の業務従事職員が故意または過失により、甲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。ただし、その発生が甲の責に帰すべき事由による場合には、この限りではない。
  - (11) 乙は、本仕様に定める業務について、再委託しないこと。また、業務に携わる電話・訪問催告員について、人材派遣など第三者から起用してはならない。
  - (12) 受託者の変更があった場合には、責任を持って次期委託業者に業務の引き継ぎを行うこと。引継は、業務終了の2 ヶ月前より行うこと。
  - (13) その他、事故等があった場合については速やかに甲に報告するものとする。
  - (14) 仕様書の内容に疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえ決定をする。なお、協議にあたっては協議書等書面によるものとする。

【担当】 豊島区区民部税務課整理第一グループ 八代

電話：03-4566-2362

E-mail：[A0013705@city.toshima.lg.jp](mailto:A0013705@city.toshima.lg.jp)



## 個人情報 特記事項

(基本的責務)

第1条 本契約に基づく特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税(税務課)、国民健康保険料(国民健康保険課)、後期高齢者医療保険料(高齢者医療年金課)、介護保険料(介護保険課)の電話・訪問催告等業務の受託事業者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護に関する豊島区(以下「甲」という。)の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、契約書本文と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第2条第1項各号に掲げる個人情報(以下「取り扱う個人情報」という。)に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

(取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1) 特別区民税・都民税、森林環境税、軽自動車税電話・訪問催告業務

ア 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- (ア) 氏名・性別・生年月日・続柄
- (イ) 住所
- (ウ) 電話番号
- (エ) 整理番号
- (オ) 世帯員氏名・性別・生年月日・続柄
- (カ) 折衝記録
- (キ) 税目
- (ク) 納税通知書発送年月日
- (ケ) 申告区分
- (コ) 年度・期別課税額
- (サ) 年度・期別納付額
- (シ) 年度・期別納付年月日
- (ス) 年度・期別納付確認年月日
- (セ) 年度・期別未納額
- (ソ) 督促状発送状況
- (タ) 催告書発送状況
- (チ) 口座振替の有無

イ 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- (ア) 納付状況
- (イ) 納付方法
- (ウ) 納付予定日
- (エ) 納付書再送付依頼の有無
- (オ) その他、案内・訪問時に申し出があった事項
- (カ) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。）による承認を得たもの

(2) 国民健康保険料電話・訪問催告業務

ア 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- (ア) 氏名
- (イ) 住所
- (ウ) 電話番号
- (エ) 整理番号
- (オ) 世帯員氏名
- (カ) 性別
- (キ) 続柄
- (ク) 生年月日
- (ケ) 折衝記録
- (コ) 国民健康保険料決定通知書発送年月日
- (サ) 年度・期別賦課額
- (シ) 年度・期別納付額
- (ス) 年度・期別納付年月日
- (セ) 年度・期別納付確認年月日
- (ソ) 年度・期別未納額
- (タ) 督促状発送状況
- (チ) 催告書発送状況
- (ツ) 口座振替の有無

イ 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- (ア) 納付状況
- (イ) 納付方法
- (ウ) 納付予定日
- (エ) 納付書再送付依頼の有無
- (オ) 訪問時に申し出があった事項
- (カ) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。）による承認を得たもの

(3) 後期高齢者医療保険料電話・訪問催告業務

① 電話催告業務

ア 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- (ア) 氏名
- (イ) 通称名
- (ウ) 住所
- (エ) 生年月日
- (オ) 電話番号
- (カ) 被保険者番号
- (キ) 世帯員氏名
- (ク) 世帯員通称名
- (ケ) 性別
- (コ) 続柄
- (サ) 世帯員生年月日
- (シ) 資格取得年月日
- (ス) 資格喪失年月日
- (セ) 軽減区分
- (ソ) 年度・期別賦課額
- (タ) 年度・期別納付額
- (チ) 年度・期別納付年月日
- (ツ) 年度・期別確認年月日
- (テ) 年度・期別未納額
- (ト) 催告書発送状況
- (ナ) 督促状発送状況
- (ニ) 賦課元所得
- (ヌ) 年金収入状況
- (ネ) 介護保険料額
- (ノ) 徴収区分
- (ハ) 口座振替の有無
- (ヒ) 折衝記録
- (フ) 後期高齢者医療保険料決定（変更）通知書発送年月日

イ 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- (ア) 納付状況
- (イ) 納付方法
- (ウ) 納付予定日
- (エ) 納付書再送付依頼の有無
- (オ) 納付相談の有無
- (カ) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙

で協議し、甲の書面（データを含む。）による承認を得たもの

② 訪問催告業務

ア 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- (ア) 氏名
- (イ) 住所
- (ウ) お知らせ内容

イ 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- (ア) 納付状況
- (イ) 納付方法
- (ウ) 納付予定日
- (エ) 納付書再送付依頼の有無
- (オ) 納付相談の有無
- (カ) 電話番号
- (キ) 訪問時に申し出があった事項

(4) 介護保険料電話・訪問催告業務

ア 受託業務の処理のため甲から提供される次の個人情報

- (ア) 氏名
- (イ) 住所
- (ウ) 電話番号
- (エ) 被保険者番号
- (オ) 世帯員氏名
- (カ) 性別
- (キ) 続柄
- (ク) 生年月日
- (ケ) 折衝記録
- (コ) 介護保険料決定通知書発送年月日
- (サ) 所得段階
- (シ) 徴収区分
- (ス) 年度・期別賦課額
- (セ) 年度・期別納付額
- (ソ) 年度・期別納付年月日
- (タ) 年度・期別納付確認年月日
- (チ) 年度・期別未納額
- (ツ) 督促状発送状況
- (テ) 催告書発送状況
- (ト) 口座振替の有無

イ 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- (ア) 納付状況
- (イ) 納付方法
- (ウ) 納付予定日
- (エ) 納付書再送付依頼の有無
- (オ) 納付相談の有無
- (カ) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。）による承認を得たもの

2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなくてはならない。変更するときも同様とする。

（個人情報に関する秘密保持）

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。

2 本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

（目的外利用の禁止）

第4条 乙は、取り扱う個人情報を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

（再委託の禁止）

第5条 乙は、受託業務の処理の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

（複写又は複製の制限）

第6条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、この限りでない。なお、乙は、複写又は複製された情報も取り扱う個人情報に含まれるものとして本個人情報特記事項上の義務を遵守しなければならない。

（安全管理措置）

第7条 乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、「個人情報の取扱いに係る安全管理措置」にて定める。

2 乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ書面により報告しなければならない。変更するときも同様とする。

(業務従事者の管理)

第8条 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者が本個人情報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務等)

第9条 乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。

2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

(持ち出しの制限)

第10条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。ただし、本受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、この限りではない。この場合は、持ち出し記録(持ち出し事由・日時・返却日時・担当者等)を作成し、保管場所の確認を行うとともに、甲から提出を要求された場合は速やかに持ち出し記録を提出しなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第11条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について半年に一度甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第12条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査等に応じる義務)

第13条 甲は、前2条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

2 甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも本契約期間中1回以上、原則として実地検査により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。



(個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応)

- 第14条 乙は、本委託業務に関し漏えい等を行うことがないよう必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。
- 2 乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 3 乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)

- 第15条 乙は、受託業務が終了したとき又は甲から要求されたときは、取り扱う個人情報が記録された資料（データ及び第6条で規定する「複写又は複製したもの」を含む。以下「資料等」という。）等を、速やかに甲に返却しなければならない。ただし、資料等の返却が困難であると認められる場合において、事前に甲の書面による承認を受けたときは、当該資料等を消去又は廃棄できるものとする。
- 2 乙は、前項ただし書の規定により消去又は廃棄するときは、当該資料等が第三者の利用に供されることがないように、物理的な破壊その他当該個人情報を判読及び再生不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及びその内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。

(契約解除)

- 第16条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。
- 2 乙は、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、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

- 第17条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

(存続条項)

第18条 本受託業務の終了後も、第3条（個人情報に関する秘密保持）、第4条（目的外利用の禁止）、第6条（複写又は複製の制限）から第10条（持ち出しの制限）まで、第12条（監督に応じる義務）から第15条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第17条（損害賠償）から第20条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

（管轄裁判所）

第19条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

（準拠法）

第20条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。