

## 業務委託仕様書

### 1 委託業務名

2 大分市中小企業者等賃金引上げ奨励事業に係る業務委託

### 2 業務の構成

(1) コールセンター業務 (2) 申請サポート窓口業務 (3) 申請書類審査業務

### 3 業務の目的

本業務は、大分市中小企業等賃金引上げ奨励事業（以下、「賃上げ奨励事業」という。）における奨励金交付に係る申請書の受付、審査、データ作成などを円滑に行うために、コールセンター業務、申請サポート窓口業務及び申請書類審査業務を委託するものである。

### 4 賃上げ奨励事業の概要

#### (1) 賃上げ奨励事業の趣旨

物価高騰や人件費負担の増加により、中小企業の経営環境が厳しさを増す中、賃金改定に取り組みやすい環境を整えることで、労働者の所得確保と企業の持続的な経営基盤の強化を図り、地域経済の底上げにつなげるため、奨励金を交付する。

#### (2) 大分市中小企業等賃金引上げ奨励金の概要

交付対象者		① 法人の場合は、市内に本社または事業所を有する中小企業 個人の場合は、市内に事業所を有すること ② 市内に主たる事業所を有する特定非営利活動法人、公益法人、 協同組合等
交付要件	対象従業員	役員・個人事業主本人を除く、市内に住所を有する以下の従業員が対象 ・正規従業員：期間の定めのない契約により雇用され、雇用保険、 厚生年金保険に加入している従業員 ・非正規従業員：正規雇用労働者以外のものであって、週 20 時間以上の 勤務者で、雇用保険に加入している者
	賃上げの要件	① 正規従業員：定期昇給分を除く賃上げ率 2.0%以上の引上げ ② 非正規従業員：1 時間当たりの賃金を 20 円以上引上げ ※ただし、引上げ前賃金は、賃金支給時点の最低賃金額以上とする。 ③ ①、②の賃金を、3 か月以上連続して支給したもの
	賃上げ対象期間	令和 8 年 1 月 1 日～令和 8 年 12 月 31 日
支給金額 ※1法人・事業所当たり、上限 50 万円		・正規従業員 5 万円/人 ・非正規従業員 1 万 5 千円/人 (20 円以上 40 円未満のとき) 3 万円/人 (40 円以上のとき)
想定件数		1,757 事業所 (対象従業員数：9,633 人)
受付期間 (予定)		前期：令和 8 年 8 月 3 日～令和 8 年 9 月 30 日 後期：令和 8 年 12 月 1 日～令和 9 年 1 月 29 日

(3) 申請書の記入項目

- ①申請者情報（郵便番号、所在地、名称、代表者の役職指名、電話番号、担当者氏名、従業員数、事業の種類）
- ②交付申請額（対象従業員数、交付申請額）
- ③振込先口座情報（金融機関コード、支店コード、金融機関名、支店名、預金種別、口座番号、口座名義）

(4) 申請書の添付書類

- ①登記情報等が分かる書類の写し（法人登記の「履歴事項全部証明書」の写し、確定申告書（第一表）の写し 等）
- ②賃金引上げ算定表(様式第2号)
- ③労働条件通知書又は雇用契約書の写し
- ④賃金台帳その他賃金引上げ前後における基本給単価の分かる書類の写し
- ⑤雇用保険加入証明書（雇用保険被保険者証又は雇用保険被保険者資格取得等確認通知書）の写し
- ⑥誓約・同意事項(様式第3号)
- ⑦市税完納証明書（原本又は写し）
- ⑧その他必要書類（振込先口座の通帳等の写し 等）

5 履行場所

- (1) 申請サポート窓口業務：大分市荷揚町2番31号・大分市役所第2庁舎1階ロビー
- (2) コールセンター業務及び申請書類審査業務：  
大分市内において、受託者が準備、設置するものとする。なお、大分市役所本庁舎（大分市荷揚町2番31号）から2キロ圏内の設置を基本とするが、協議のうえ決定する。

6 履行期間

契約締結日から令和9年2月26日までとする。

7 業務実施期間及び稼働日

- (1) コールセンター業務：令和8年7月1日から令和9年2月26日まで
- (2) 申請サポート窓口業務：【前期】令和8年8月3日～令和8年9月30日  
【後期】令和8年12月1日～令和9年1月29日
- (3) 審査業務：令和8年8月3日から令和9年2月26日まで

※ 稼働日は、月曜日から金曜日とする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する国民の休日及び、12月29日から翌年1月3日は除くものとする。

8 業務時間

稼働日の午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間1時間を含む。）とする。

9 業務実施時間

- (1) コールセンター業務：稼働日の午前9時00分から午後5時15分まで
- (2) 申請サポート窓口業務：午前9時00分から午後5時00分まで（受付時間）
- (3) 審査業務：午前8時30分から午後5時15分まで

## 10 前提条件

以下を参考に、運用体制や必要な人員等を想定すること。ただし、申請状況によっては、件数が増える場合があることを考慮すること。

### (1) 申請の受付件数見込み

約1,800件

### (2) 申請の月別受付件数の見込み

8月 600件

9月 300件

12月 550件

1月 350件

### (3) 申請受付に関する主なイベント

ア. 事業内容の市報掲載（令和8年6月中旬：7月1日号）

イ. 事業内容の大分市ホームページへの掲載（令和8年6月中旬）

ウ. コールセンターの開設（令和8年7月1日）

エ. 申請受付開始：前期（令和8年8月3日）

オ. 申請受付開始：後期（令和8年12月1日）

カ. 申請受付終了（令和9年1月29日）

### (4) 電子申請サービス「Graffer」の利用

受付及び審査については、委託者が指定する電子申請サービス（株式会社グラファァー製「Graffer」、以下「Graffer」という。）を利用する。なお、「Graffer」による電子申請フォームについては委託者が作成し、必要に応じて受託者と協議を行う。また、「Graffer」を利用するために必要な端末及びインターネット接続環境の整備、並びに「Graffer」の利用者アカウント発行手続き（これらに要する費用を含む）は、受託者の責任と負担において行うものとする。また、「Graffer」の利用者アカウント発行手順等については、委託者が別途示す指示書に従うものとする。

## 11 業務体制

統括責任者を1名配置し、前項「10 前提条件」を参考に、コールセンター業務、審査業務、申請サポート窓口業務の運用体制や必要な人員等を想定すること。ただし、申請件数が増える場合があることを考慮すること。

なお、窓口席数は最低2席確保し、受付時間内は常時配置されるよう配慮すること。

※勤務シフトを組み、労働基準法、労働安全衛生法等の規定を順守すること。ただし、本市と協議の上、業務量の見込みに応じて必要な要員数を変更することがある。

## 12 運用体制

### (1) 統括責任者

委託業務を統括する統括責任者（以下「責任者」という。）及び責任者を代行できる者をそれぞれ選任し、本市に届け出ること。責任者及び責任者を代行できる者は、原則として履行場所に常駐すること。なお、業務に関する必要な改善要求・技術指導は、責任者に対して行うものとする。責任者が配置転換等により交代する場合には、その1週間前までに委託者に通知すること。

責任者は、各業務の状況を見ながらいずれかの業務の従事者と同様の業務を行うとともに、本市が提供する資料を常に確認するなど、業務の遂行に支障がないよう十分に知識を深め、主体的に業務に取り組むこと。責任者の業務は以下のとおりとする。

- ①本業務の履行に関わる要員を指揮監督するとともに、特別な委任事項の処理及び円滑な業務の履行を管理し、委託者との連絡調整等に当たること。
- ②業務の履行状況を把握し、委託者に定期的な報告をすること。
- ③その他本業務の履行に当たり必要な事項

#### (2) 従事者

委託業務を処理するために、次に該当する者（以下「従事者」という。）を選任し、履行場所で業務に従事させなければならない。

- ①一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。また、業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者。
- ②業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者を、遅滞なく業務を遂行できる必要人数配置すること。
- ③受託者は業務量増加の場合には速やかに可能な範囲で配置人数の増加を図り、業務に支障が生じないように最大限努力しなければならない。
- ④従事者数を変更する場合は、事前に本市に相談すること。
- ⑤従事者の出勤時間や退庁時間の管理については、受託者が管理し、業務に支障が生じないように対応すること。

#### (3) 要員計画の作成

受託者は要員計画を作成し、本市へ提出すること。変更が生じる場合は、本市と協議すること。

### 13 業務計画書の提出

受託者は契約締結後、業務計画書を作成し、本市と協議すること。

### 14 業務フロー

業務フローについては、別紙のとおりとする。

### 15 業務内容

#### (1) コールセンター業務

##### ①コールセンター業務計画書の作成

事前研修までに業務計画書を作成し、本市と協議をすること。

##### ②電話機能について

ア. コールセンターで使用する電話番号は、契約日から5営業日以内に決定し、速やかに本市へ連絡すること。

イ. 電話回線数を超えた入電に対して、音声案内で混雑メッセージを流す機能を有すること。当該音声案内は受託者が用意すること。

ウ. 開設時間外の入電に対して、受付時間外の旨を案内する専用の音声案内を流す機能を有すること。当該音声案内は受託者が用意すること。

##### ③FAQの充実について

FAQについては、事前研修までに本市が作成し、統括責任者へ提供、内容説明を行うが、新規作成、内容追加、内容修正が望ましいものについては、本市に対して改善案を報告すること。

#### ④事前研修の実施

本業務履行を開始するにあたり、各電話オペレータ向けの事前研修を実施すること。  
事前研修には、次に掲げる内容を必ず盛り込むものとする。

- ア. 対応マナーや個人情報保護等の基本的遵守事項
- イ. 奨励金交付事業に関する基礎知識
- ウ. 応対手順
- エ. 法令遵守について
- オ. 電話機器操作に関すること
- カ. 人権に関すること
- キ. その他必要とされること

#### ⑤要員計画の作成

要員計画を作成し、本市へ提出すること。変更が生じる場合は、本市と協議すること。

#### ⑥問い合わせや相談に関する電話対応業務

ア. 以下に掲げる問い合わせ等について、FAQ等を参照して対応すること。

- 1) 制度の概要、事業日程に関すること
- 2) 申請方法等の手続きに関すること
- 3) その他、本事業等に関すること

イ. 対象者からの苦情やクレームなど、電話オペレータが対応できないものについては、原則として統括責任者が対応し処理すること。

#### ⑦対応記録の管理

ア. コールセンターで対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。

イ. 次に掲げる項目を記録するフォーマットを作成し、対応内容を記録すること。

受付年月日、電話対応オペレータ氏名、相手方の氏名・連絡先、受付時間、受付区分（問い合わせ、意見・要望、苦情等）、対応内容、対応区分（完了、業務責任者・本市へエスカレーション）

#### ⑧本市への伝達対応

ア. 回答不能な問い合わせ（回答に行政的な判断が必要となるもの等）については、統括責任者を通じて、本市へ適切にエスカレーションすること。

イ. 回答に長時間を要すると判断される場合は、架電者の連絡先等の必要な情報を聴取し、一旦電話を切って折り返し電話するなど、臨機応変な対応を行うこと。

#### ⑨業務報告

問い合わせ件数などを、翌開庁日の午前中までに報告すること。

#### ⑩その他

ア. 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

イ. 申請サポート窓口業務及び審査業務と連携を図り円滑な業務運営に努めること。

ウ. 申請者から本業務に関係のない問い合わせについても懇切丁寧に対応し、市政に関することであれば、可能な限り適切な問い合わせ先を案内すること。

## (2) 申請サポート窓口業務

### ①窓口業務計画書の作成

窓口開設日までに業務計画書を作成し、本市と協議をすること。

### ②FAQの充実について

FAQについては、業務開始までに本市が作成し、統括責任者へ提供、内容説明を行うが、新規作成、内容追加、内容修正が望ましいものについては、本市に対して改善案を報告すること。

### ③要員計画の作成

要員計画を作成し、本市へ提出すること。変更が生じる場合は、本市と協議すること。

### ④申請補助

ア. 申請は、原則として申請者による電子申請とするが、電子申請を行うことができない申請者について、窓口において申請の補助を行う。その方法は、申請者が持参する資料をもとに、窓口において「Graffer」による電子申請フォームに入力を行う。

イ. 申請者が「Graffer」アカウントを作成できない場合に備え、受託者にて申請用アカウントを準備すること。

ウ. システムトラブル等が発生した場合には速やかに委託者へ報告すること。

エ. 電子申請者が添付書類を持参した場合は窓口にて受け取りを行う。

### ⑤申請に関する問い合わせや申請受付に関する窓口対応業務、支払い手続きに関する書類等整理

ア. 以下に掲げる市民からの問い合わせ等について、FAQや本市が提供する支援金に関する資料を参照して対応すること。

- 1) 申請方法等の手続きに関すること
- 2) 申請受付に関すること
- 3) 制度の概要、事業日程に関すること
- 4) その他、本事業に関すること

イ. 対象者からの苦情やクレームなど、窓口担当が対応できないものについては、原則として統括責任者が対応し処理すること。

ウ. 支払い手続きに関する書類などの整理における補助

### ⑥本市への伝達対応

回答不能な問い合わせ（回答に行政的な判断が必要となるもの等）については、統括責任者を通じて、本市へ適切にエスカレーションすること。

### ⑦業務報告

申請件数などの報告を、翌開庁日の午前中までに報告すること。

### ⑧その他

ア. 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

イ. コールセンター業務及び審査業務と連携を図り円滑な業務運営に努めること。

ウ. 申請者から本業務に関係のない問い合わせについても懇切丁寧に対応し、市政に関することであれば、可能な限り適切な問い合わせ先を案内すること。

エ. 申請受付期間の途中で奨励金の予算上限に達した場合、受付終了日より前に申請サポート窓口を閉鎖することがありうる。

## (3) 審査業務

### ①委託者が指定する電子申請システムによる受付及び審査

ア. 「Graffer」を利用し、受付及び審査を行う。

イ. システムトラブル等が発生した場合には速やかに委託者へ報告すること。

## ②申請書等の受領及び受付処理

ア. 申請サポート窓口にて提出された申請書及び添付書類は、受託者が審査業務履行場所へ運搬する。書類運搬の際は、書類に破損・汚損・紛失がないよう、鍵付きのアタッシュケースに入れるなど、セキュリティ対策を行うこと。なお、書類の受渡しは、原則、稼働日において毎日行うこと。また、紙による郵送申請は原則、受託者が用意する申請書類審査場所を宛先として受領することとし、もし委託者へ提出された申請書等があった場合は、受託者が大分市役所本庁舎9階商工労政課（以下「商工労政課」という。）にて本市の職員から受領（稼働日のみ）し、履行場所へ運搬する。

イ. 郵送による申請書等は、受託者が準備した端末から「Graffer」による電子申請フォームに入力する。

ウ. 「Graffer」にて申請された申請書等については、受託者が全て印刷を行い、書類を整備すること。なお、申請書等の印刷は、申請があり次第、その都度行うこと。

エ. 受領した申請書等を整理（クリアファイルにまとめるなど）する。

オ. 受領した申請書に受付印を押印する。また、4桁の受付番号を受付時に申請書へ記載する。

ただし、書類不備等により、一度受付された申請書が再度送付されてきた場合はこの限りではない。また、申請書に付した4桁の受付番号は、「Graffer」の管理情報に管理番号として入力すること。

## ③申請内容の審査

ア. 申請内容について、必要箇所に記入があるか、添付書類の内容に誤りがないか、申請書に記載された内容と添付書類の内容に相違等がないか等の審査をする。審査の際には、申請書の記載内容との相違確認を行った添付書類の確認箇所に、蛍光ペンで色をつけ、判別できるようにすること。

イ. 審査において、申請書以外の不足書類等がある場合は、「Graffer」により申請者へ連絡するとともに申請書に記載された電話番号に連絡を行い、不足書類等の提出を求めるなどの対応を行うこと。なお、申請書以外の不足書類等の提出を求める際には、どの申請者の不足書類等か判別できるようにするため、「Graffer」により申請時に発行された19桁の申請番号を提出する封書もしくは書類に記載するよう申請者に依頼すること。また、提出先は受託者が指定する住所等とし、事前に本市と協議すること。

ウ. 提出された書類に「申請書」がない場合は、まずは前項「イ」にて依頼した不足書類等として提出されたものかどうかを確認すること。不足書類等の提出ではないことが確認された場合、提出された書類から申請者が推測される場合には申請者へ連絡をとり、本奨励事業への申請意向を確認し、申請書の提出を求める。また、申請者が不明となった場合、受託者は送致リストを作成し、委託者への確認依頼分として商工労政課へ書類を送致すること。委託者において、申請者が判明したものについて、受託者は、商工労政課にて本市職員から申請書等を受領し、履行場所へ運搬する。その後、送致リストに受領の記録を行い、受付、審査業務等を行うこと。書類運搬の際は、申請書等に破損・汚損・紛失がないよう、鍵付きのアタッシュケースに入れるなど、セキュリティ対策を行うこと。

エ. 審査業務において、申請者が電話に出ない場合など、受託者では審査が完了できないものについては、送致リストを作成し、統括責任者の確認を経たうえで、委託者への確認依頼分として商工労政課へ申請書等を送致すること。なお、申請者への電話確認の頻度については、午前

に2回、午後に2回の連絡を、最低でも5日間を行うものとし、連絡をした経過を記録すること。確認依頼分として申請書等を送致する場合には、連絡をした経過を記録した書類を併せて送致すること。送致された申請書等について、委託者が申請者に連絡を行い、申請内容を確認することができた場合には、受託者は、商工労政課にて本市の職員から申請書等を受領し、履行場所へ運搬する。書類運搬の際は、申請書等に破損・汚損・紛失がないよう、鍵付きのアタッシュケースに入れるなど、セキュリティ対策を行うこと。

オ. 申請者からの折り返しの連絡や本市（受付窓口やコールセンターを含む）からの連絡に対応するため、稼働時間内は電話対応ができる体制を確保すること。

カ. 口座情報を含め入力ミスが生じないように、データ入力・入力確認を2人1組で行うなどの対策を施すこと。対策内容について、業務開始までに委託者へ提案し、了承を得ること。

#### ④重複申請の確認処理

ア. 入力処理が終わったデータについては、受託者において、これまでの申請データとの照合を行い、申請者が重複申請を行っていないかの確認を行うこと。重複申請の確認方法については、申請者の名称等での照合を想定しているが、詳細は、契約後協議の上、決定する。

イ. 入力が終了し添付書類が揃った申請書等で、重複申請でないことが確認できた申請書等については、稼働日において毎日本市へ納品すること。書類運搬の際は、申請書等に破損・汚損・紛失がないよう、鍵付きのアタッシュケースに入れるなど、セキュリティ対策を行うこと。

ウ. 重複申請の可能性がある申請書等については、受託者は、送致リストを作成し、統括責任者の確認を経て、本市への確認依頼分として商工労政課へ書類を送致すること。

#### ⑤交付決定通知書の発送準備

ア. 委託者にて最終審査が終わったものについて、審査終了リスト及び交付決定通知書を商工労政課にて受け取り、業務履行場所へ運搬する。

イ. 審査終了リストに基づき、交付決定通知書等を封入封緘し発送準備ののち商工労政課へ持ち込むこと。

#### ⑥作業進捗管理

ア. 進捗管理を日次で行うこと。また、必要なときに進捗確認がとれるようにすること。

イ. 進捗管理する内容については、業務開始までに本市と受託者とで協議を行い決めること。

#### ⑦その他

本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

また、コールセンター業務及び申請サポート窓口業務と連携を図り円滑な業務運営に努めること。

### 16 事務費等の負担

(1) 申請サポート窓口業務については、「Graffer」を利用するために必要な端末、インターネット接続環境の整備及びインターネット通信料に係る費用は受託者が負担すること。

(2) コールセンター業務及び審査業務に係る費用（事務所賃料、設営費、消耗品費、電話料、通信料、光熱水費、運搬費など）については、全て受託者が負担すること。

### 17 個人情報の保護

(1) 業務の履行にあたっては、法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を負うものとし、業務上知りえたことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、

いかなる理由があっても他人に漏洩させないこと。

- (2) 受託にあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、(1)に掲げる義務の履行を担保するために、業務に関与するすべての社員及び従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、本市に提出すること。
- (3) 業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生を防止を最優先とすることとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

#### 18 遵守事項

- (1) 本業務に使用する目的以外で、対象者の個人情報を収集又は使用してはならない。
- (2) 個人情報の漏洩等が起こらないよう定期的に研修を実施するなど、万全の措置を講じること。
- (3) 業務中、休憩スペース以外での携帯電話の使用はしてはならない。
- (4) 業務を実施するにあたっては、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- (5) トラブル等が発生した場合、統括責任者がまず解決を図るとともに本市に報告し、指導に従うこと。
- (6) 業務室は、常に衛生的に保つこと。
- (7) 履行場所の館内規則に従うこと。
- (8) 申請書の送致の際は、紛失、破損等がないよう、万全の措置を講じること。
- (9) その他本市が指示する措置に従うこと。

#### 19 委託料の支払方法等

- (1) 受託者は毎月の業務終了後、翌月の10日までに業務完了通知書を本市へ通知し、検収を受けること。
- (2) 委託料は契約総額を業務月数で除して端数額を切り捨てて月払いとする。端数の総額を最終月払いに加算するものとする。支払方法は契約時に協議して決定する。

#### 20 変更協議

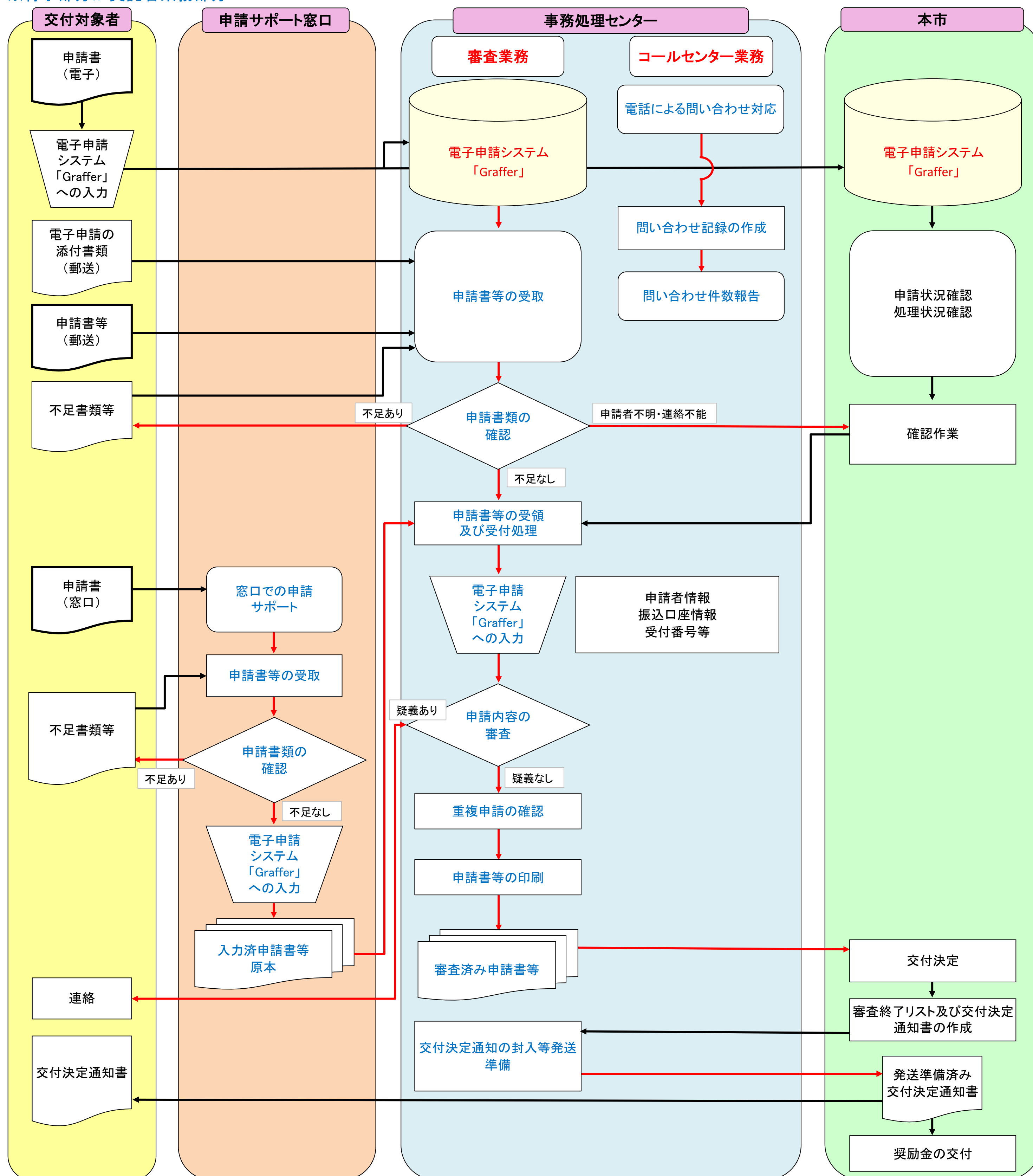
当初契約内容を変更する場合は、双方協議のうえ変更することができる。

#### 21 その他

本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者双方協議の上、決定するものとする。

別紙 業務フロー

※青字部分が受託者業務部分



## 個人情報取扱特記事項

### 第1 基本的事項

受注者は、個人情報（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含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、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、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### 第2 秘密の保持

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

### 第3 従事者の明確化

受注者は、この契約による業務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときには、発注者に報告しなければならない。

### 第4 従事者への監督及び教育

受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

### 第5 収集の制限

受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により行わなければならない。

※注 委託業務が、個人情報の収集をその内容としないときは、この規定は不要となる。

### 第6 適正管理

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### 第7 目的外利用及び提供の禁止

受注者は、発注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、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

### 第8 持ち出しの禁止

受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、受注者がこの契約による業務に係る個人情報を取り扱っている事務所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

### 第9 複写又は複製の禁止

受注者は、発注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行うため発注者から提供を受け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。

#### 第10 再委託の禁止

受注者は、発注者の承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については、自ら行い、第三者に委託してはならない。

※注 本契約で委託業務そのものの再委託を禁止しているときは、この規定は不要となる。

#### 第11 資料等の返還

受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

#### 第12 従事者への周知

受注者は、この契約による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も当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

#### 第13 報告義務

受注者は、発注者から求めがあったときは、特記事項の遵守状況及び委託業務の履行状況について、発注者に対して報告しなければならない。

#### 第14 調査

発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

#### 第15 事故報告

受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

#### 第16 契約の解除及び損害賠償

発注者は、受注者がこの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。

注) 委託の事務の実態に則して適宜必要な事項を追加し、不要な事項は省略して差し支えないものとする。