

仕 様 書

1 件名

軽自動車税窓口業務等及び所得照会回答業務委託

2 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 履行場所

中野区役所 東京都中野区中野四丁目11番19号

4 定義

本仕様に用いる用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) 原付等 原動機付自転車5種、ミニカー、小型特殊自動車をいう。
- (2) 軽二輪車等 軽二輪車、小型自動二輪車、軽三・四輪自動車をいう。

5 業務の内容

本業務の内容は、次の(1)(2)のとおりとする。

各業務については、いずれも当該業務に関する電話・窓口での問い合わせへの対応、並びにこれに伴い随時発生する問い合わせへの回答のための電話発信及び郵送作業を含むものとする。

(1) 軽自動車税窓口業務等

ア 原付等の窓口受付業務

(ア) 原付等の異動に係る届出の受付（弁償金発生のもを含む。）

※異動とは、登録、廃車、登録内容（所有者の住所または所在地・氏名または名称、定置場、標識番号等）の変更をいう。

- ① 届出の記載内容の確認及び記載指導、必要な添付書類並びに本人確認書類の確認（場合により他自治体への確認）、異動に係る手続説明等
弁償金が発生した場合は、中野区（以下「甲」という。）への弁償金の収納発生報告
- ② 異動の内容を端末に入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）
- ③ 原付等に関する標識交付証明書等の交付
- ④ 他自治体の標識を受理する登録である場合、課税物件異動通知書（他自治体への異動通知）の郵送・電子送付

(イ) 原付等の標識交付証明書等再発行に係る申請書の受付

- ① 届内容の確認及び記載指導等
- ② 申請内容を端末に入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）
- ③ 標識及び原付等に関する標識交付証明書等の再交付

(ウ) 試乗用標識の異動（新規、継続、再交付、返納）に係る届出の受付

- ① 届出の記載内容の確認及び記載指導、必要な添付書類又は返納物の確認
- ② 申請内容を基に台帳作成、または記入、新規・再交付の場合は試乗用標識交付証明書の

記入

- ③ 新規・再交付の場合、試乗用標識交付証明書への公印押印を甲へ依頼
- ④ 新規・再交付の場合、試乗用標識及び試乗用標識交付証明書の交付

(エ) 減免申請の受付

- ① 届出内容の確認及び記載指導、必要な添付書類ならびに本人確認書類の確認
- ② 甲の作業後、申請内容を端末に入力

イ 郵送、電子受付による原付等の申告書等の処理業務

(ア) 課税物件異動通知書（他自治体からの異動通知）の処理

- ① 管理簿の記入
- ② 郵送・電子受付を行った内容物及び申告書等の記載内容の確認
- ③ 異動または申請の内容の端末への入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）

※ 原則として即日処理すること。

(イ) 課税物件異動通知書を除く申請（廃車申告書等）の処理

- ① 管理簿の記入
- ② 甲から引き渡された内容物及び申告書等の記載内容の確認、添付書類ならびに本人確認書類の確認
- ③ 異動または申請の内容の端末への入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）
- ④ 廃車の場合、廃車申告受付書の送付

※原則として即日処理すること。

ウ 軽二輪車等の申告書等の処理業務

(ア) 軽自動車税申告書（報告書）の処理

- ① 管理簿の記入
- ② 郵送・電子受付を行った内容物及び申告書等の記載内容の確認
- ③ 申告書等を種類別に仕分け・整理
- ④ 申告書等の内容を端末に入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）
- ⑤ 自治体等へ申告書送付

※ 甲の指定する期限までに処理すること。

(イ) 上記（ア）を除く申請及び転出者リスト等の処理

- ① 管理簿の記入
- ② 甲から引き渡された内容物及び申告書等の記載内容の確認
- ③ 申告書等の内容の端末への入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）

※ 甲の指定する期限までに処理すること。

(ウ) 窓口持参及びファックス受理による申告書等の処理

- ① 内容物及び申告書等の記載内容の確認
- ② 申告書等の内容の端末への入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）

※原則として翌日までに処理すること。

(エ) 減免申請の受付

- ① 届出内容の確認及び記載指導、必要な添付書類並びに本人確認書類の確認
- ② 甲の作業後、申請内容を端末に入力

エ 軽自動車税等の納付等に関する業務

(ア) 軽自動車税の納付案内

- ① 納税義務者等が軽自動車税の納税希望または納税状況を確認する場合若しくは、納付書再発行を希望する場合は、本人確認の上、端末検索により納税状況を確認
- ② 納付書再発行が必要な場合は端末入力による納付書再発行
- ③ 納税義務者等へ納税状況を伝言し、支払い予定時期確認
- ④ 納税義務者に納付書交付
- ⑤ 対応内容を端末に入力

(イ) 窓口受付での弁償金の納付案内

- ① 原付等の廃車申告等で来所した納税義務者へ弁償金の納付依頼
- ② 甲への弁償金の収納発生報告
- ③ 弁償金の納付書交付
- ④ 弁償金の納付確認

(ウ) 郵送受付での弁償金の納付案内

- ① 原付等の廃車に伴い弁償金が発生した納税義務者へ弁償金の納付依頼

オ 軽自動車税の滞納に関する業務

- ① 原付等の申告等窓口に来所あるいは軽自動車税に係る電話問合せのあった納税義務者の納税状況を確認し、未納がある場合は納付依頼
- ② 納付書再発行が必要な場合は端末入力による納付書再発行
- ③ 納税義務者へ支払い予定時期を確認
- ④ 納税義務者に納付書交付または郵送
- ⑤ 対応内容を端末に入力

カ 電話催告後に発生する納付書等送付に関する業務

- ① 甲から受理した連絡票に記載の納税義務者へ、連絡票記載の内容に沿って納付書・不所有申立書・廃車申告書等を送付する。
- ② 送付内容を端末に入力

キ 遡及登録者への当初通知書に関する業務

(ア) 窓口における遡及登録（納税義務者が来庁）

- ① 原付の登録の際、処理年度以前の登録年月日であるものは当初通知書を作成し、遡及通知発行記録簿記入
- ② 納税義務者へ支払い意思確認、送達記録書作成
- ③ 甲へ軽自動車税の遡及通知発生連絡
- ④ 対応内容を端末に入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）

(イ) 窓口以外の申告書の遡及登録

- ① 登録の際、処理年度以前の登録年月日であるものは当初通知書を作成し、遡及通知発行記録簿記入
- ② 甲へ軽自動車税の遡及通知発生の連絡
- ③ 当初通知書発送時またはその前に納税義務者へ納税義務発生の連絡
- ④ 納税義務者へ当初通知書及び納付書を郵送

- ⑤ 対応内容の端末への入力（データ入力不能の際の手書き処理含む。）及び点検（入力の翌日）

ク 納税証明書に関する業務

（ア）電話による納税証明書時間外交付に係る予約の受付

電話受付を行った納税証明書交付予約について、受付票及び受付簿を作成し、写しを甲へ渡し引き継ぐ。

（イ）納税証明書の仮消し込み対応

- ① 滞納がある納税義務者から納税証明書発行の希望があった際、納税状況を確認し、納付依頼（地域事務所から連絡があった場合は、地域事務所との対応も含む）
- ② 納付書再発行が必要な場合は端末入力により納付書再発行
- ③ 甲へ仮消し込み発生を連絡
- ④ 滞納分の納付を確認し、仮消し込みを入力
- ⑤ 仮消入力一覧表へ記入

ケ 引き抜きに関する業務

当初通知・督促状・催告書発送前に、発送不要となる事由が発生した納税義務者の情報を速やかに報告すること。

（２）所得照会回答業務

ア 回答処理業務

（ア）照会資料の受付、開封

郵送・窓口・電子受付を行った所得照会文書について、収受・開封・ダウンロードする。

- ① 国民健康保険料算定に係る照会
- ② 国民健康保険の高額療養費負担区分に関する照会
- ③ 介護保険料の算定・後期高齢者医療の算定に関する照会
- ④ 国民年金保険料免除に関する照会
- ⑤ 児童手当に関する照会
- ⑥ 学校教育就学援助に関する調査
- ⑦ 障害者自立支援法に関する調査
- ⑧ 生活保護法に関する調査
- ⑨ 事務所、事業所、家屋敷課税に伴う照会
- ⑩ 課税状況に関する照会
- ⑪ 滞納者の実情調査
- ⑫ 扶養調査
- ⑬ その他の文書照会

（イ）分類

収受・開封・ダウンロードした照会文書の件数、枚数について、甲に対し報告する。

（ウ）照会文書の形式、内容点検

照会文書の形式及び内容点検を行う。疑義等がある場合は、甲に報告、確認を行い処理する。国民健康保険の世帯状況調査や住民票の写しの請求など他部署に係るものがある場合は、それぞれの所管部署へ回付し回答を受領する。

（エ）照会文書の保存準備

照会文書と回答文書が切り取り形式の場合、切り取りせず写しをとり保存用文書とする。

照会文書に照会対象者氏名等の記載がない場合、回答書の写しをとり保存用文書とする。

(オ) 照会対象者の検索・回答用帳票出力

照会対象者を端末検索により特定し、照会対象年度と課税状況を照合し、回答文書に記入又は入力、回答用帳票又はデータ出力を行う。回答文書作成にあたり、他部署へ確認が必要な回答項目がある場合は、該当部署へ確認を行う。検索により疑義が確認された場合は、甲に報告する。

(カ) 回答用帳票の確認、送付準備

紙文書での照会の場合、照会文書と回答文書・帳票をナンバリングし、突合、確認を行う。突合、確認は複数者によるチェックを基本とし、回答文書の所定の位置には、回答年月日、回答者のスタンプを押印する。回答文書、回答用帳票を官公庁、他自治体が用意した返信用封用に入れる。電子文書での照会の場合、照会文書と回答文書・帳票を甲が指定するシステムに保存し、突合、確認を行う。突合、確認は複数者によるチェックを基本とする。回答にあたっては甲が指定するシステムに回答文書をアップロードする。この際、前記(ウ)の処理で他部署へ回付していた場合は、その回答文書も同封又はアップロードする。

(キ) 回答文書送付

紙文書での照会の場合、返信用封筒裏面に所属等のスタンプを押印後封かんし、甲が指定する郵便発送箱に入れる。電子文書での照会の場合、甲が指定するシステムを介しアップロードデータを送信する。

イ 回答期限

原則、收受日から起算し7日以内に回答文書を発送する。繁忙等により8日を超えて回答する場合又は8日を超えて回答することが想定される場合は、あらかじめ甲へ報告等を行う。

ウ 照会文書の保管

回答を行った後の文書については、回答日毎に甲が指定する方法及び場所に保管する。

6 業務の実施日時

(1) 本業務の実施日は、以下のとおりとする。

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から12月31日まで及び1月2日から1月3日までをいう。）を除く日。

(2) 本業務の実施時間は、以下のとおりとする。

ア 午前8時30分から午後5時15分まで。

イ 窓口開庁時間は、午前8時30分から午後5時までとする。

ウ 本業務の実施にあたり甲が認める事前の準備及び事後の整理に要する時間。

(3) その他

ア 窓口開庁時間終了時点で、窓口にて受付を行った利用者がいる場合は、当該利用者への応対及び業務整理（各種書類等の整理・補充、端末入力、連絡調整等）が完了するまで業務を行うこと。

イ 窓口受付等で一連の本業務実施時間外に及ぶものについては、本業務実施時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

ウ システム改修等により本業務実施時間外に機器の操作及び改修に伴う作動業務を行う場合、受託者（以下「乙」という。）は甲と協議し、その業務を行うこと。

7 業務の実施体制

(1) 管理責任者の配置等

ア 乙は、業務従事者の中から業務管理責任者及び副業務管理責任者を選任すること。

イ 業務管理責任者又は副業務管理責任者については履行場所に常駐させること。また、業務管理責任者又は副業務管理責任者が不在になる場合は、職務代理者を業務従事者から指定し甲に届け出ること。

ウ 業務管理責任者は次の業務を行うこと。

(ア) 業務従事者を指導監督するとともに、委託業務の円滑な履行を管理し、甲との連絡調整に当たること。

(イ) 委託業務の履行状況を管理し、甲に定期的に報告すること。

(ウ) 業務従事者の指導・教育を行うこと。

(エ) クレーム対応・イレギュラー対応における指示を行うこと。

(オ) 効率的な業務運営を行うための改善活動を行うこと。

エ 副業務管理責任者は次の業務を行うこと。

(ア) 業務管理責任者の補佐を行うこと。

(イ) 業務管理責任者が不在の場合、業務管理責任者の職務を行うこと。

(2) 人員配置

乙は、本業務を遂行するにあたり、業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者を業務に支障が生じないよう、適宜、適切に配置すること。

(3) 名札の着用

乙は、業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者が本業務に従事している間、名札を着用させなければならない。なお、当該名札に係る費用については、乙の負担とする。

(4) 身だしなみ

乙は、業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者に甲が作成した「身だしなみガイドライン」に準じる服装をさせるよう努めること。

(5) 名簿の提出

乙は、業務開始時に業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者の名簿を甲に提出すること。

(6) 従事計画書の提出

乙は、業務開始時に業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者の業務従事計画書を甲に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに甲に報告すること。

8 研修等

乙は、業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者に対し、次の事項に留意して、本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるよう配慮すること。

(1) 初期研修を行う場合の留意事項

ア マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。

イ 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うなど配慮すること。

ウ 住民税及び軽自動車税制度の概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うなど配慮すること。

(2) スキルアップ研修を行う場合の留意事項

- ア 個人情報保護の重要性を認識させるために適切な研修を行うなど配慮すること。
- イ 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うなど配慮すること。
- ウ 法令の改正、業務内容の変更等があった場合は、甲が提供する資料に基づき適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うなど配慮すること。
- エ 障害者や外国人などの方にも適切な案内ができるよう研修を行うなど配慮すること。

9 報告等

(1) 定期報告等

乙が甲に対して行う本業務の実施状況及び成果等の定期的な報告は次のとおりとする。

ア 日次の報告

日単位の業務の実施状況及び成果等について、甲乙協議のもと別に定める様式により実施日の当日または翌日に報告する。

イ 月次の報告

月単位の業務の実施状況及び成果等について、甲乙協議のうえ別に定める様式により速やかに報告する。ただし、3月における報告は実施月までに報告するものとする。

ウ 年次の報告

年度単位の業務の実施状況及び成果等について、甲乙協議のうえ別に定める様式により速やかに報告する。

(2) 緊急報告

乙が甲に対して行う随時の報告のうち、事故発生時の内容報告等緊急性のあるものの報告については、初動は口頭によるものとし、書面による報告は状況に応じ適宜行うこととする。

10 業務引継ぎ

- (1) 乙は、当業務の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き当業務を遂行することとなる場合を除く。）又は契約書の規定に基づく契約の解除があるときは、本契約期間中に甲が指定する引継ぎ期間に業務引継を行うこと。引継書には当業務の遂行に関する留意事項、懸案事項、処理途中の案件を含むものとし、引継ぎ期間前に紙文書で3部の他、電子データで甲へ提出すること。
- (2) 甲からの資料等の請求には、全て応じるものとする。また、甲が行う後任受託者への事前説明の場に甲の求めに応じて立ち会うこと。
- (3) 業務の引継ぎに関する費用は、乙の負担とする。
- (4) 乙の引継ぎの重大な過失があり問題が生じた場合は、乙の責任において、引継ぎ及び業務支援を引き継ぎ後も実施すること。
- (5) その他、業務引継の内容及び方法等の詳細については、甲と乙との協議の上、定めること。

11 施設、情報システム、管理委託する物品等

本業務を遂行するにあたり、乙が使用する施設、情報システム、管理委託する物品等は次のとおりとする。

(1) 施設

中野区役所税務課執務室内（休養スペース、ロッカーを含む）

(2) 情報システム

中野区住民情報系システム、滞納整理支援システム（本業務を遂行するにあたり必要な範

囲に限る。)

(3) 管理委託物品等

ア 「管理委託可能物品一覧(別添1)」のとおり

イ 甲は、業務を遂行するのに必要な管理委託対象物品等を「財産の交換、譲渡、無償貸与等に関する条例」第9条の規定に基づき、乙に無償で使用させることができる。ただし、甲からその使用について変更等の指示がある場合はその指示による。

(4) 消耗品について

本業務を遂行するために必要な消耗品は、甲が用意する。ただし、乙が調達した備品のために必要なものは除く。

(5) 入退室カードキー及びコピーカードについて

甲は、業務の遂行にあたり必要となる業務従事者用入退室カードキー及びコピーカードを受託者に貸与する。

乙は、貸与された入退室カードキー及びコピーカードを厳重に管理し、業務従事者への適切な指導を行うこと。また、乙は入退室カードキー及びコピーカードを業務で使用しなくなった場合は、直ちに甲に返却する等の適切な処置を行うこと。

(6) 維持管理責任

乙は、共用機器または使用する物品を善良な管理者の注意をもって維持管理する。

ア 乙が利用する共用機器や使用する物品の維持、修理、保守等のために要する経費は甲の負担とする。ただし、乙の責めに帰すべき事由により当該機器または物品を修理する必要がある場合の当該修理に要する経費については除く。

イ 乙が利用する共用機器や使用する物品に故障や異常を感じた際は速やかに報告すること。
また、乙が故意または過失により、共用機器や使用する物品を荒廃させ、または毀損し、その他この条項に違反したことにより甲に損害を与えた場合には、乙は甲に対してその損害を賠償する。

ウ 乙は、共用機器及び使用する物品を本契約に定める使用目的に供することがなくなったとき若しくは、契約期間の満了または契約の解除時は、甲の指示に従い、遅滞なく当該機器及び物品を甲に引き渡さなければならない。

(7) 通勤用具の使用について

中野区役所敷地内には乙の通勤用具(自転車・バイク等)の駐輪・駐車スペースを確保することはできないため、業務従事者が通勤用具を使用する場合には、乙の負担により駐輪・駐車場所を用意すること。

12 情報安全対策、危機管理等

(1) セキュリティに関する資格要件

受託者は、日本産業規格「JISQ15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合したプライバシーマーク(一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する個人情報保護に関する認証)、またはISO/IEC27001の評価基準であるISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を有すること。

(2) 中野区情報安全対策基本方針等の遵守

甲が定める中野区情報安全対策基本方針及び中野区情報システム外部委託標準安全対策を遵守する。

(3) 個人情報保護、情報資産の取り扱い

乙は、個人情報の保護に関する法律等、「情報資産を取り扱う業務委託契約事項（別添２）」に基づき、必要な措置を講じなければならない。これは、本契約終了後も同様とする。

（４）マニュアルへの記載

乙の所有する業務実施マニュアルに、上記（２）の遵守規定を盛り込むこと。特にシステムのパスワードの取扱いについては、別に記載すること。

（５）内部監査等

情報安全対策に係る内部監査等を定期的実施すること。

（６）業務用パソコンの取り扱い

中野区情報システム外部委託標準安全対策に準じ、甲が定める「機器持込み依頼書」に、目的、期間、作業内容、責任者、持込機器、基本ソフト内容の提出を行い、甲の情報安全保護担当者の承認を得るものとする。

（７）事件・事故の取り扱い

業務において、事件・事故が発生した場合は、甲が定める「リスク管理・危機管理連絡票」を事件・事故を発見した日に甲の情報安全保護担当者に届け出なければならない。

13 環境配慮

乙は、本業務の履行に当たり、甲の環境方針及び環境マネジメントシステムの趣旨を理解し、業務履行上の環境保全等について十分配慮すること。

14 契約解除

乙が、本仕様書に記載した業務を履行しない場合は、甲は契約を解除することができる。

15 損害賠償

乙が、本仕様書に記載した条件に違反し、甲に対して損害を発生させた場合は、乙は、甲に対してその損害を賠償しなければならない。

16 支払方法

毎月の業務完了、検査合格の後、正当な請求のあった日から３０日以内に当該月分を支払う。

17 その他

- （１）この仕様書に定めのない事項またはこの仕様書の事項に生じた疑義については、甲乙誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。
- （２）本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。
- （３）本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、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)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、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。

（４）甲が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に努めること。

管理委託可能物品一覧

1 物品

N0	物品名	数量
1	机（2人用）	2台程度
2	椅子	6脚程度
3	デスク下ワゴン	4台程度
4	窓口スペース下ワゴン	2台程度
5	収納キャビネット	4台程度
6	電話	2台程度
7	入退室カード	人数分
8	コピーカード	1枚
9	複合機	1台
10	シュレッダー	1台
11	発券機システム窓口端末	3台程度
12	外国語翻訳機	1台
13	プリンター台	1台
14	更衣ロッカー	3台
15	モバイルロッカー	5台

2 情報システム機器

N0	機器	数量
1	総合行政システム端末	8台程度
2	総合行政システムプリンター	1台程度
3	マイナ免許証読み取り端末	1台程度
4	eLTAX端末	4台程度

情報資産を取り扱う業務委託契約事項

1 情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

- (1) 受託者は、区に対して本契約の履行に関する責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。
区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。
- (3) 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (4) 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。
- (5) 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。
- (6) 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を取り決めること。

2 情報資産の取り扱い

(1) 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア 情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ 業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ 情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ 業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ 区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ 個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

(2) 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

(3) 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

(4) 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

(5) 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

(6) 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要が生じた場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

(7) 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

3 守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

4 区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報セキュリティ監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報セキュリティ監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

5 情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。