

別添

令和8年度鳥取県税外債権納付勧奨コールセンター業務仕様書

以下、本文中、鳥取県を「甲」、受注者を「乙」という。

- 1 業務の名称  
令和8年度鳥取県税外債権納付勧奨コールセンター業務（以下「本業務」という。）
- 2 業務の目的  
税外債権の収納率向上及び累積滞納の拡大を未然に防止するため、督促後もなお納付の確認ができない者（以下「架電対象者」という。）に対し、コールセンターを設置して電話及びショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）により納付勧奨を行う。
- 3 業務期間  
令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
- 4 履行場所  
乙が日本国内に設置することとし、あらかじめ甲に報告すること。
- 5 業務内容
  - (1) 電話及びSMSによる納付勧奨  
納付状況の確認、自主納付の呼び掛け等
  - (2) 架電対象者からの問い合わせ等の対応  
住所変更や納付書の再送付希望の申出の聴取等
- 6 業務時間  
平日、土日祝日とも、午前9時から午後8時までの時間帯に行うものとする。
- 7 業務実施体制  
乙は、本業務を円滑に行うため必要な知識、技能を有する責任者、オペレーター等を配置し、業務開始までに十分な研修を行った上で業務を行うこと。
- 8 業務内容の詳細
  - (1) 架電対象者  
本業務の対象となる債権は、鳥取県育英奨学金返還金、看護職員修学資金返還金とし、督促状発付後もなお納付の確認ができない者を対象とする。
  - (2) 予定数量  
1, 500件 ※最低数量を保証するものではない。  
(※毎月100～150件/月程度を想定。)
  - (3) 架電回数等
    - ア 架電回数は1人当たり原則3回までとする（折り返し電話を含む）。
    - イ 架電対象者は、昼間は仕事のため電話応答が難しい者も多数いると思われることから、平日の日中に架電して繋がらない場合は帰宅後の夜間の時間帯や土日祝日に架電するなど、接続率を高めるよう努めること。
    - ウ 応答者から架電対象者の在宅日時や別の連絡先等の情報を得た場合は、6の業務時間内で対応が可能で（6）のSMS送信作業スケジュールに支障がない場合に限り架電する。架電できない場合は甲に報告する。
  - (4) 納付勧奨の完了の判断  
次のア～クに該当する場合は、架電回数に関わらず業務を完了したものとする。

- ア 本人が応答し、納付勧奨を完了した場合。
- イ 本人以外の者（連帯保証人等）が応答し、本人に代わって用件を聴き受ける等の申出があり納付勧奨を完了した場合。
- ウ 本人又はその他応答者に対話を拒否されたり一方的な主張を繰り返されたりして納付勧奨を完了できず通話を終了した場合等、再度架電することが困難と判断される場合。
- エ 本人が長期不在で連絡が付かない状況であることが明らかな場合や、本人が架電先に居住しておらず、連絡先に関する情報も得られない場合。
- オ 他人宅に繋がるなど電話番号の誤りが判明した場合や、電話機が取り外されたり、FAX回線だったなど使用不能になっている場合。
- カ 曜日や時間帯を変えるなどして3回架電してもなお納付勧奨できない場合。
- ク 甲が業務の中止を指示した場合

※中止を指示した時点で業務未着手の場合は、原則、架電対象者から除く。

#### (5) 納付勧奨の不完了の判断

次のア～オに該当する場合は、架電日、架電時間を変更するなどして、再架電するものとする。

ア 呼出音10回程度以上の呼出しを行っても応答がない場合。

イ 「話中」の場合

ウ 留守番電話が応答した場合

※メッセージ登録できる場合は所定のメッセージを登録する。

エ 料金未払等により一時的な通話不能の場合

オ 本人が不在で、在宅見込日時等を確認できなかった場合

#### (6) SMS送信

ア 架電対象者に3回架電しても連絡がつかない場合は、SMSによる納付勧奨を1回行う。

イ 連絡先が固定電話番号等のためSMS送信をできない者については、4回目の架電を行う。

ウ 送信メッセージの内容は、事前に甲と協議して作成する。

#### (7) 業務時間外の対応

業務時間外のため折り返し電話等の受電対応ができない場合は、音声ガイドによる案内等を行う。

### 9 業務結果の報告等

#### (1) 完了報告

乙は、毎月の業務終了後、翌月10日までに完了報告書を甲に提出（任意様式）すること。

但し、業務期間最終月となる令和9年3月の業務に係る完了報告書については、同月29日までに提出すること。

#### (2) エスカレーション報告等

乙は、本業務の中で、甲が対応すべき案件（納付書再送付の希望等）が生じた場合は、速やかに甲に報告すること。

また、その他協議すべき事項が発生した場合も、適時、甲に報告し、対応を協議すること。

なお、応答者との通話内容は可能な限り詳細に記録し、漏れなく報告すること。

#### (3) その他

(1)、(2)のほか、甲が特に報告を求めた場合は、乙は誠意をもって回答すること。

### 10 業務履行のための機器等

#### (1) 架電業務

電話番号は「0120」で始まるフリーダイヤルとし、発信番号を通知して行うこと。

#### (2) SMS送信業務

資機材、システム等は乙が準備し、サーバーは国内サーバーとすること。

また、架電番号と同じ発信番号とし、70文字を超えるメッセージを送信できること。

### 11 再委託の禁止

(1) 乙は、甲の承認を受けずに、本業務を再委託してはならない。

- (2) 乙は、次のいずれかに該当する場合は、(1)の再委託の承認をしないものとする。ただし、特段の理由がある場合はこの限りではない。
- ア 再委託の契約金額(再委託が単価契約によるときは、再委託の契約期間中の支払予定額の総額)が契約書で示した本業務1件あたりの単価(消費税及び地方消費税を含まない。以下「契約単価」という。)に予定数量を乗じて得た金額に当該金額の消費税及び地方消費税相当額を加算した金額(1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てるものとする。以下「支払予定総額」という。)の50パーセントを超える場合
- イ 再委託する業務に本業務の中核となる部分が含まれている場合
- (3) 乙は、(1)の承認を受けて第三者に再委託を行う場合、再委託先に本業務に係る契約に基づく一切の事項を遵守させるとともに、甲に対して責任を負わせなければならない。

## 1.2 守秘事項等

- (1) 乙は、本業務における成果物(中間成果物を含む。)を、当該業務においてのみ使用するとし、これらを蓄積し、又は他の目的に使用してはならない。
- (2) 乙は、本業務の履行に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。
- (3) 乙は、本業務に従事する者並びに11の規定により本業務を再委託する場合の再委託先及びその使用人に対して、(1)及び(2)の規定を遵守させなければならない。
- (4) 甲は、乙が(1)から(3)までの規定に違反し、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙に対し、この契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。
- (5) (1)から(4)までの規定は、業務期間の満了後又はこの契約解除後も同様とする。

## 1.3 個人情報の保護

- (1) 乙は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項」(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。
- (2) 乙は、従事者等に対して、特記事項を遵守させなければならない。
- (3) 乙は、11の規定により本業務を甲の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

## 1.4 苦情処理

本業務に関する苦情は、乙において対応する。

## 1.5 書類保管

乙は、本業務に関する関係書類(パソコン等の電子媒体に記憶させた磁気情報を含む。)を適切に保管し、情報漏洩に対する措置を講じるよう努めること。

## 1.6 委託料

委託業務に要する費用(以下「委託料」という。)は、契約単価に当該月の実績数量を乗じて得た金額に当該金額の消費税及び地方消費税相当額を加算した金額(1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てる。)とする。

## 1.7 委託料の支払

- (1) 乙は、9(1)の完了報告後、甲から合格の通知を受理した後、委託料を請求する。
- (2) 甲は、正当な請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払う。
- (3) 甲が正当な理由なく(2)に規定する期間内に支払を完了しないときは、乙は、遅延日数に応じ未払金額に対し、政府契約の支払遅延防止等に関する法律(昭和24年法律第256号)第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率で計算した遅延利息を甲に請求することができる。

## 1.8 仕様書遵守に要する経費

この仕様書を遵守するために要する経費は、全て乙の負担とする。

19 契約終了後の処理

乙は、本契約が終了したときは、甲の指示に基づき、直ちに本業務に関する資料を返却又は破棄するものとする。

20 その他

この仕様書に定めない事項又はこの仕様書について疑義が生じた事項については、甲乙協議して定めるものとする。

個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 乙は、業務に従事している者又は従事していた者（以下「従事者」という。）が、当該業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、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。

(目的外保有・利用の禁止)

第3条 乙は、業務の目的以外の目的のために、業務に関して知り得た個人情報を保有し、又は利用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 乙は、業務に関して知り得た個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

(再委託等の禁止)

第5条 乙は、業務を第三者（乙の子会社（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。）を含む。）に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

2 前項ただし書の場合には、乙は、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を前項の第三者（以下「再委託先」という。）にも遵守させなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先における個人情報の取扱いを管理し、監督しなければならない。

(個人情報の引渡し)

第6条 業務に関する甲乙間の個人情報の引渡しは、甲が指定する方法、日時及び場所で行うものとする。

2 乙は、業務を行うために甲から個人情報の引渡しを受けるときは、甲に対し当該個人情報を預かる旨の書面又は電磁的記録を交付しなければならない。

(複製・複写の禁止)

第7条 乙は、業務において利用する個人情報（業務を行うために甲から引き渡され、又は乙が自ら収集した個人情報をいう。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

(安全管理措置)

第8条 乙は、業務において利用する個人情報を取り扱うに当たり、甲と同等の水準をもって、当該個人情報の漏えい、滅失、毀損又は不正な利用（以下「漏えい等」という。）の防止その他の当該個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(研修実施時における報告)

第8条の2 乙は、その従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に当該従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、甲に報告しなければならない。

2 第5条第1項ただし書により再委託先がある場合には、乙は、再委託先に対し、前項の研修を実施させ、同項の報告を受けなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先から受けた報告について甲に報告しなければならない。  
(事故発生時における報告)

第9条 乙は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、当該事故の発生に係る乙の責めに帰すべき事由の有無にかかわらず、直ちに甲に対し報告し、その指示に従わなければならない。

2 甲は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(個人情報の返還等)

第10条 乙は、この契約又は業務の終了時に、業務において利用する個人情報を、直ちに甲に対し返還し、又は引き渡すものとする。

2 前項の規定にかかわらず、この契約又は業務の終了時に、甲が別に指示したときは、乙は、業務において利用する個人情報を廃棄(消去を含む。以下同じ。)するものとする。この場合において、乙は、個人情報の廃棄に際し甲から立会いを求められたときは、これに応じなければならない。

3 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報の判読及び復元を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。

4 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄したときは、廃棄した日時、担当者、方法等を記録するとともに、甲の求めに応じて、当該記録の内容を甲に対し報告しなければならない。

(定期的報告)

第11条 乙は、甲が定める期間ごとに、この特記事項の遵守状況について甲が指定する方法で報告しなければならない。

2 第5条第1項ただし書により再委託先がある場合には、乙は、再委託先から、前項の報告を受けなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先から受けた報告について甲に報告しなければならない。  
(監査)

第12条 甲は、業務において利用する個人情報の取扱いについて、この特記事項の遵守状況を検証し、又は確認するため、乙(再委託先があるときは、再委託先を含む。以下この条において同じ。)に対して、実地における検査その他の監査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して、必要な情報を求め、又は業務に関し必要な指示をすることができる。

(損害賠償)

第13条 乙の責めに帰すべき事由により、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例(令和4年鳥取県条例第29号)又はこの特記事項の規定の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する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。

2 乙又は乙の従事者(再委託先及び再委託先の従事者を含む。)の責めに帰すべき事由により、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、乙は、これにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

3 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償したときは、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第14条 甲は、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例又はこの特記事項の規定の内容に違反していると認めるときは、この契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

(死者情報の取扱い)

第15条 乙が業務を行うために死者情報（鳥取県個人情報保護条例第2条第1項第6号に規定する死者情報をいう。以下同じ。）を利用する場合における当該死者情報の取扱いについても、第2条から前条までと同様とする。

## 個人情報・死者情報の取扱いに係る特記仕様書

甲及び乙は、この契約による業務を処理するための個人情報及び死者情報の取扱いについて、別記「個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守するに当たっては、次の仕様のとおりにしなければならない。

### 1 基本的事項（特記事項第1条関係）

甲は、乙に対し、個人の権利利益を侵害することのないよう、この契約による業務に係る個人情報の適正な取扱いについて次表のとおり教示する。

- |  |
|--|
| <p>(1) 甲から受託した事務に係る個人情報の適正な取扱いについて講じなければならない安全管理措置の対象は、個人データに限定されるものではなく、個人情報全般に対し及ぶものであること。<br/>〔個人情報の保護に関する法律第66条第2項〕</p> <p>(2) 個人情報保護委員会から示されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」別添「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」に準ずること。<br/>〔個人情報保護委員会URL <a href="https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/#gyosei_Guide">https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/#gyosei_Guide</a>〕</p> <p>(3) 個人情報保護委員会から示されている「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（個人情報取扱事業者等に係るガイドライン）」の企業規模別での取扱いを参酌して差し支えないが、これをもって(2)の基準を免れるものと解釈してはならないこと。<br/>〔個人情報保護委員会URL <a href="https://www.ppc.go.jp/news/">https://www.ppc.go.jp/news/</a>〕</p> |
|--|

### 2 第三者への提供の承諾（特記事項第4条関係）

特記事項第4条ただし書に規定する甲の承諾は、施行文書番号（甲の電子決裁等システム（鳥取県文書の管理に関する規程（平成24年鳥取県訓令第2号）第2条第1項第9号に規定する電子決裁等システムをいう。）を利用して取得した番号をいう。以下同じ。）を付した書面又は電磁的記録で行うものとする。

### 3 再委託等の承諾（特記事項第5条関係）

特記事項第5条第1項ただし書に規定する甲の承諾は、施行文書番号を付した書面又は電磁的記録で行うものとする。

### 4 業務に関する甲乙間の個人情報の引渡しに係る指定（特記事項第6条関係）

特記事項第6条第1項に規定する甲の指定は、次に掲げる基準の中から定めるものとする。

#### (1) 方法

ア 個人情報の記録媒体が用紙である場合

手交又は郵送

イ 個人情報の記録媒体が電磁的記録である場合

(ア) 当該電磁的記録を有形物（光ディスク）に収録する場合

手交又は郵送

(イ) 当該電磁的記録を無形物（ファイル）のままとする場合

甲が指定するファイル交換システム、電子申請システム、オンラインストレージシステム等の利用

#### (2) 日時

甲乙間において、事前に協議して定める。

#### (3) 場所

甲の事務所又は後記7(1)表中④の作業場所の所在する乙の事務所

### 5 業務に関する甲乙間の個人情報の引渡しに係る記録（特記事項第6条関係）

(1) 特記事項第6条第2項の当該個人情報を預かる旨には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

ア 引渡者たる甲の名称等

イ 受領者たる乙の名称又は氏名

ウ この契約又は業務の名称

エ 乙が引渡しを受けた個人情報の名称等

オ 乙が引渡しを受けた日時及び場所

(2) 特記事項第6条第2項に規定する電磁的記録の交付は、甲乙間の協議により、次に掲げる基準の中から定めるものとする。

ア PDF形式のファイル

次に掲げるいずれかの方法で甲に対し送信すること。

(ア) 甲が指定するファイル交換システム、電子申請システム、オンラインストレージシステム等の利用

(イ) 甲が指定する電子メールアドレスを宛先とする電子メールへの添付

乙があらかじめ甲に届出をした電子メールアドレスから送信するものに限る。

イ 甲が指定する電子メールアドレスを宛先とする電子メールへの直接記入

乙があらかじめ届出をした電子メールアドレスから送信するものに限る。

6 複製・複写の承諾（特記事項第7条関係）

特記事項第7条ただし書に規定する甲の承諾は、施行文書番号を付した書面又は電磁的記録で行うものとする。

7 乙が甲と同等の水準をもって講じなければならない安全管理措置（特記事項第8条関係）

(1) 個人情報の保護に関する法律第66条第2項の規定により、乙は、業務において利用する個人情報を取り扱うに当たり、当然に、甲と同等の水準をもって、当該個人情報の漏えい等の防止その他の当該個人情報の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ところであり、特記事項第8条においてもこの旨を確認したところである。

ついで、乙は、乙が業務において利用する個人情報を取り扱うに当たり、その安全管理措置について甲と同等の水準を確保するため、次表のとおり所要の措置を講ずるものとする。

- |   |
|---|
| <p>① 乙は、業務において利用する個人情報等の安全管理について、内部における責任体制（個人情報等の漏えいの発生等に備えた連絡・対処体制を含む。）を構築し、その体制を維持しなければならない。</p> <p>② 乙は、業務において利用する個人情報等の取扱いの従事者を定め、併せて当該従事者の中からその責任者（以下「責任者」という。）を定め、前記①の責任体制とともに、あらかじめ甲に報告しなければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。</p> <p>③ 前記5及び後記8について遵守する。</p> <p>④ 乙は、業務において利用する個人情報等を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に報告しなければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。甲は、特記事項第12条に基づき、必要に応じて作業場所の現況を確認するものとする。</p> <p>⑤ 乙は、業務において利用する個人情報等を作業場所から持ち出してはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りではない。</p> <p>⑥ 乙は、業務において利用する個人情報等を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に報告しなければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。</p> <p>⑦ 乙は、業務において利用する個人情報等について使送、郵便、電子メールその他のインターネットの利用等により外部に送付する場合は、その方法（以下「送付方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に報告しなければならない。その特定した送付方法を変更しようとするときも、同様とする。</p> <p>⑧ 乙は、従事者をして前記⑦に基づき報告した送付方法により業務において利用する個人情報等を送付させる場合は、次のアからエまでに掲げる事項を遵守させなければならない。</p> <p>ア 送付先及び送付物に誤りがないか確認すること。</p> <p>イ 送付先の情報及び送付内容が第三者に知られないようにすること。</p> <p>ウ 送付物の内容により適切な送付方法を選択すること。</p> <p>郵便にあつては、郵便追跡サービスを付加するもの（特殊郵便）を用いること。ただし、乙において、差出人、受取人、郵便の種類、取扱区分及び特徴、貼り付けた切手等の支払い済みの郵便料金、差し出した場所並びに差し出した日時を記録し、もって郵便物等事故調査の依頼を可能とする場合</p> |
|---|

には、この限りでない。

エ 上記ア及びイについて従事者による送付の都度複数人により確認すること及び上記ウについて責任者が了解していることその他責任者が指示した安全対策を講じること。

⑨ 乙は、この契約による業務を処理するために使用することとしたパソコン等（外部記録媒体を含む。以下同じ。）以外のパソコン等を使用してはならない。

⑩ 乙は、この契約による業務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他情報漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。

なお、クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービスに対する各種の認定・認証制度（ISMAP、ISO/IEC27001・27017・27018、JISQ27001等）の適用状況から、クラウドサービスの信頼性が十分であることを総合的かつ客観的に評価し選定すること。

⑪ 乙は、業務において利用する個人情報等を、秘匿性等その内容に応じて、次のアからエまでに掲げるとおり管理しなければならない。

ア 当該個人情報等は、金庫、保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室に保管しなければならない。

イ 当該個人情報等を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。

ウ 当該個人情報等を電子データで保管する場合、当該データが記録された外部記録媒体及びそのバックアップの保管状況及び個人情報等の正確性について、定期的に点検しなければならない。

エ 当該個人情報等を管理するための台帳を整備し、個人情報等の受け渡し、利用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

(2) 乙が講じなければならない個人情報の取扱いに係る安全管理措置に関する情報については、政府（個人情報保護委員会ウェブサイト等）において公表されているので、乙は、業務において利用する個人情報等の取扱いを開始するに当たり、適宜、当該情報を参考とし、併せて、政府から配付されている資料、ツール等を参考とし、又は活用するものとする。

(3) 乙は、この特記事項及びこの特記仕様書の解釈等、業務において利用する個人情報等の取扱いについて疑義が生じた場合には、その都度甲に確認し、業務を行うものとする。この限りにおいて、甲は、甲における情報セキュリティに係る管理体制の維持に支障がない範囲で乙に対し情報の提供等を行うものとする。

#### 8 従事者等の研修（特記事項第8条の2関係）

(1) 特記事項第8条の2第1項の研修は、従事者（責任者を含む。）に業務において利用する個人情報等の取扱いを開始させる前に少なくとも1回は行わなければならない。

(2) 特記事項第8条の2第1項の研修の内容には、少なくとも次表に掲げるものの受講を含むものとする。ただし、乙において、次表に掲げるものと同等の水準以上のものと認める研修を実施する場合には、この限りでない。

① 政府広報オンライン「個人情報保護法の概要」の視聴

令和2年改正個人情報保護法の全面施行を受けた「個人情報保護法」の概要について、用語解説から個人情報取扱事業者が個人情報を取り扱う際の義務まで解説するもの。

[URL <https://www.gov-online.go.jp/prg/prg25176.html>]

② 政府広報オンライン「個人情報保護法上の安全管理措置」の視聴

個人情報取扱事業者において、取り扱う個人データの漏えい等の防止、その他個人データの安全管理のために講じなければならないとされる、必要かつ適切な措置について具体的な手法を例示しながら紹介するもの。

[URL <https://www.gov-online.go.jp/prg/prg25177.html>]

③ 政府広報オンライン「個人情報の取扱いに関する規律等の整備とお役立ちツールのご紹介」の視聴

個人情報取扱事業者は、個人データを適正に取り扱うため、基本方針を策定することや安全管理措置として具体的な取扱いに係る規律を整備することが重要であるところ、これらの規律等の説明に加え、個人情報保護委員会ウェブサイトに掲載しているお役立ちツールお役立ちツール（自己点検チェック

リスト、個人データ取扱要領例等) について紹介するもの。

[URL <https://www.gov-online.go.jp/prg/prg25178.html>]

④ 政府広報オンライン「個人データの漏えい等事案と発生時の対応について」の視聴

令和4年4月1日から、個人データの漏えい等が発生し個人の権利利益を害するおそれがある場合、個人情報保護委員会への報告及び本人への通知が義務化されたことについて分かりやすい解説で紹介するもの。

[URL <https://www.gov-online.go.jp/prg/prg24040.html>]

個人情報保護委員会URL <https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/#movie>

(3) 特記事項第8条の2第2項の研修についても、前記(1)及び(2)と同様とする。

9 事故発生時における報告(特記事項第9条関係)

(1) 特記事項第9条第1項に規定する報告は、次のとおりとする。

ア 一先報告

乙において、当該事故が発覚した場合には、直ちに、当該事故に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等について甲に一先ず報告をしなければならない。

イ 速報

甲の指定する日時(当該事故の発覚の日から起算して最長3日以内を原則とする。)までに次に掲げる記入様式の例により書面又は電磁的記録を甲に提出しなければならない。

(ア) 記入様式

政府が個人情報保護委員会ウェブサイトにおいて配付している民間事業者用参考資料

[URL <https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/#report>]

(イ) 備考

鑑文については引用法条を省略して単に「次のとおり報告します。」と書き改め、宛先については甲と書き改めること。

ウ 確報

甲の指定する日時(当該事故の発覚の日から起算して最長3週間以内を原則とする。)までに前記イと同様の方法により甲に提出しなければならない。

10 業務等終了時の個人情報の返還又は引渡し(特記事項第10条関係)

(1) 甲は、特記事項第10条第1項に規定する返還又は引渡しについて、あらかじめ乙から求めがあった場合には、当該返還又は引渡しと引換えに次に掲げる事項を記載した書面又は電磁的記録を乙に交付しなければならない。

ア 返還者又は引渡者たる乙の名称等

イ 受領者たる甲の名称等

ウ この契約又は業務の名称

エ 甲が返還又は引渡しを受けた個人情報の名称等

オ 甲が返還又は引渡しを受けた日時及び場所

(2) 前号に規定する電磁的記録の交付は、甲乙間の協議により、次に掲げる基準の中から定めるものとする。

ア PDF形式のファイル

次に掲げるいずれかの方法で乙に対し送信すること。

(ア) 甲が指定するファイル交換システム、電子申請システム、オンラインストレージシステム等の利用

(イ) 乙があらかじめ届出をした電子メールアドレスを宛先とする電子メールへの添付

甲があらかじめ指定をした電子メールアドレスから送信するものに限る。

イ 乙があらかじめ届出をした電子メールアドレスを宛先とする電子メールへの直接記入

甲があらかじめ指定をした電子メールアドレスから送信するものに限る。

(3) 当該返還又は引渡しと引換えに第1号に規定する書面又は電磁的記録の交付を要しなかった場合において、当該返還又は引渡しの後相当の期間内に乙から求めがあったときも、前2号と同様とする。

11 業務等終了時の個人情報の廃棄(特記事項第10条関係)

- (1) 特記事項第10条第2項に規定する指示は、書面又は電磁的記録で行うものとする。この場合において、電磁的記録による指示は、前記10(2)の例によるものとする。
  - (2) 特記事項第10条第4項に規定する報告は、完全に廃棄又は消去をした旨の証明書(情報の項目、媒体の名称、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面又は電磁的記録)を甲に提出することをもって行わなければならない。ただし、他の法令に基づき乙において一定期間の保管が義務付けられている個人情報等については、乙は、廃棄又は消去をすることができない個人情報等の概要に関する情報(情報の項目、媒体の名称、数量、廃棄又は消去をしない根拠法令、責任者、法令に基づき予定される廃棄又は消去の年月日)を当該証明書に記載すれば足りる。
  - (3) 前号の証明書の提出については、前記4の例によるものとする。
- 12 定期的報告(特記事項第11条関係)
- 特記事項第11条第1項に規定する定期的報告は、次のとおりとする。
- (1) 開始時報告
    - ア 対象  
この特記仕様書の交付があった場合全て
    - イ 時期  
次に掲げるその都度とする。
      - (ア) この契約の期間の開始の日又は業務において利用する個人情報等の乙における取扱いの開始の日のいずれか早い日から1月以内
      - (イ) この契約の期間又は業務において利用する個人情報等の乙における取扱いの期間が1年以上である場合には、毎年4月中(末日が閉庁日である場合には翌開庁日まで)
    - ウ 内容  
乙は、本件事務に係る個人情報の取扱いの開始時(前記イ(イ)の場合にあつては、報告の日)における前記7に規定する責任体制、責任者、作業場所、運搬方法、送付方法、研修その他の安全管理措置について、別添「安全管理措置に係る報告兼届出書」により甲に報告しなければならない。
  - (2) 中間報告
    - ア 対象  
この契約又は業務において利用する個人情報等の乙における取扱いの期間が1年以上である場合であつて、かつ当該期間が後記イの日に係るものに限る。
    - イ 時期  
甲が別に指定するところにより、毎年8月から11月までの間で甲が別に定める日を基準とする。
    - ウ 内容  
乙は、甲の指示があつた場合には、前記イの日を基準とする特記事項の遵守状況に係る自己点検を行い、甲が指定する電子申請システム等に入力しなければならない。
- 13 死者情報の取扱い(特記事項第15条関係)
- 乙が業務を行うために死者情報を利用する場合における当該死者情報の取扱いについても、第2項から前項までと同様である。

別添「安全管理措置に係る報告兼届出書」

調査項目	内 容
<p>1 受託者の名称等</p> <p>(注) 受託者とは、県との契約等における名称を問わず、個人情報保護の保護に関する法律第66条第2項各号に掲げる者に該当する場合のものをいいます。以下同じ。</p>	<p><input type="checkbox"/> 鳥取県競争入札参加資格者</p> <p><input type="checkbox"/> 鳥取県出資法人 (出資比率: <input type="checkbox"/> 全部 <input type="checkbox"/> 2分の1以上 <input type="checkbox"/> 4分の1以上 <input type="checkbox"/> 4分の1未満)</p> <p><input type="checkbox"/> 個人事業主 <input type="checkbox"/> 法人でない 社団又は財団で代表者又は管理人の定めがあるもの</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ( )</p>
<p>2 業務に係る作業所属の名称</p>	
<p>3 業務に係る責任者の役職の名称</p>	
<p>4 業務に係る緊急連絡先</p>	<p>① 電話番号</p> <p>② 電子メールアドレス</p>
<p>5 業務に係る従事者(責任者を含む。)の人数</p>	
<p>6 個人情報保護関連資格等の有無</p>	<p><input type="checkbox"/> Pマーク <input type="checkbox"/> ISMS</p> <p><input type="checkbox"/> その他の資格 ( )</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報保護関係の損害保険に加入</p>
<p>7 個人情報保護に関する社内規程等の有無</p>	<p><input type="checkbox"/> 個人情報の利用、保存、廃棄等に関する管理規程、手順書、手引書等</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報の漏えい、紛失、滅失、盗難等に係る事故発生時の対応規程、手順書、手引書等</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報保護についての従業員との雇用契約、誓約書等への明記</p> <p><input type="checkbox"/> その他の規程 ( )</p> <p><input type="checkbox"/> 規程なし</p>
<p>8 個人情報保護に関する研修の実施</p>	<p><input type="checkbox"/> 次に掲げる頻度において</p> <p><input type="checkbox"/> 業務において利用する個人情報の取扱い開始前に</p> <p><input type="checkbox"/> 年 回 (直近の実施年月日: 年 月)</p> <p>↑ 各責任者及び従事者において次のとおり実施済み</p> <p><input type="checkbox"/> 特記仕様書8(2)①から④までに掲げる研修動画の視聴</p> <p><input type="checkbox"/> 次に掲げる研修又は教育 ( )</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ( )</p>

9 個人情報保護に係る内部点検・検査・監査の方法等	
10 業務において利用する個人情報を取り扱う作業場所等の管理体制 (注) 作業を鳥取県の庁舎内部でのみ行い、かつ、受託者が、鳥取県所有のパソコン、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には、記入不要です。ただし、作業を鳥取県の庁舎内部でのみ行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(3)中「電磁的媒体」の項(5)、(6)及び(7)に限り記入してください。	
(1) 作業場所の所在地	〒
(2) 作業場所の入退室管理	<p>① 作業場所の入室可能人数  <input type="checkbox"/> 上記5の従事者(責任者を含む。)のみ  <input type="checkbox"/> 従事者以外の入室可( <input type="checkbox"/> 上記外 名 <input type="checkbox"/> その他 ) )</p> <p>② 入退室者の氏名及び時刻の記録  <input type="checkbox"/> なし(施設のみ、身分証の提示のみ等)  <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 用紙への記入  <input type="checkbox"/> ICカード等によりID等をシステムに記録  <input type="checkbox"/> カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録  <input type="checkbox"/> その他 ( )  <input type="checkbox"/> その他 ( )</p>
(3) 個人情報の保管場所	<p>① 紙媒体(用紙)  <input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> 取扱いなし  <input type="checkbox"/> その他 ( )</p> <p>② 電磁的媒体  <input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> 取扱いなし  <input type="checkbox"/> その他 ( )</p>
(4) 作業場所の防災体制	<input type="checkbox"/> 常時監視 <input type="checkbox"/> 巡回監視 <input type="checkbox"/> 耐火構造 <input type="checkbox"/> 免震・制震構造 <input type="checkbox"/> その他 ( )
(5) 個人情報の運搬方法	<p>① 紙媒体(用紙)  <input type="checkbox"/> 運搬を禁止し、又は行わない  <input type="checkbox"/> その他 ( )</p> <p>② 電磁的媒体  <input type="checkbox"/> 運搬を禁止し、又は行わない  <input type="checkbox"/> その他 ( )</p>

(6) 個人情報の送付方法	<input type="checkbox"/> 特記事項第6条及び特記仕様書第4項の定めのとおり、その都度委託者の指定を受けて行います。 <input type="checkbox"/> その他 ( )
(7) 個人情報の廃棄方法	<input type="checkbox"/> 紙媒体 (用紙) <input type="checkbox"/> 特記事項第10条及び特記仕様書第11項の定めのとおり、業務における利用が不要となった時又は契約終了時のいずれか早い時に、速やかに裁断処理し、証明書を作成し、委託者に提出します。 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 電磁的媒体 <input type="checkbox"/> 特記事項第10条及び特記仕様書第11項の定めのとおり、業務における利用が不要となった時又は契約終了時のいずれか早い時に、速やかに、委託者の立会いの下、復元不可能な方法により削除し、CD-R等の外部記録媒体は物理的破壊を行った上で廃棄します。委託者の立会いがない場合には、証明書を提出します。 <input type="checkbox"/> その他 ( )
(8) 作業場所外で作業を行う場合の個人情報保護対策	<input type="checkbox"/> 該当なし (行うことがないため。) <input type="checkbox"/> 該当あり (行うことがあるため。) ( )

11 業務において利用する個人情報の電算処理における保護対策 (注1) 紙媒体 (用紙) のみ取り扱う業務を行う場合には記入不要です。 (注2) 鳥取県所有のパソコン、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には、記入不要です	
(1) 業務において利用する個人情報に係る連絡のために用いる電子メールアドレス	
(2) 作業を行う機器	<input type="checkbox"/> 限定している (ノート (携帯可能) 型 台、デスクトップ (携帯不可) 型 台) <input type="checkbox"/> 限定していない
(3) 外部との接続	<input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続していない <input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続している 接続方法: <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 専用回線 <input type="checkbox"/> その他 ( ) 通信の暗号化: <input type="checkbox"/> している <input type="checkbox"/> していない
(4) アクセス制限	<input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によるアクセス制限を実施している IDの設定方法 ( ) パスワードの設定方法 ( ) <input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によるアクセス制限を実施していない

(5) 不正アクセスを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり (検知システムの概要： ) <input type="checkbox"/> なし
(6) マルウェアを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり (検知システムの概要： ) <input type="checkbox"/> なし
(7) OS・ソフトウェアの更新	<input type="checkbox"/> 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている <input type="checkbox"/> その他 ( )
(8) アクセスログ	<input type="checkbox"/> アクセスログを保存している (保存期間： ) <input type="checkbox"/> アクセスログを保存していない
(9) 停電時のデータ消去防止対策	<input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> 電源の二重化 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> なし
(10) 外国における個人情報の取扱いの有無	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上で保存以外の個人情報の取扱いはない <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上で個人情報が保存されており、外国のサーバ上で保存以外の個人情報の取扱いがある。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> ① 個人情報の取扱いがある外国の名称   <input type="checkbox"/> ② 当該外国における個人情報の制度・保護措置等 </div>
(11) その他の対策	<input type="checkbox"/> なし