委　託　設　計　書

所属部課名		松戸市　水道部　総務課					
水道管理者	総務課長	補佐	主幹	主査	担当	設計者	設計審査
事　業　名　称		松戸市上下水道料金徴収等業務委託					
事　業　場　所		松戸市二ツ木2003番地の1 他					
事　業　年　度		令和　　9～13　　年度					
委　託　価　格							
委　託　費　計							

設計書用紙（２号）

内　　訳　　書

費　目	工　種	種　　別	細　　別	単 位	数　　量	金額（円）	摘　　要
委託費							
	直接業務費						
		営業業務費		式	1.00		第1表参照
		検針業務費		式	1.00		第2表参照
		開栓・閉栓業務費		式	1.00		第3表参照
		給水停止業務費		式	1.00		第4表参照
		システム関連費		式	1.00		第5表参照
	直接業務費計						
		直接経費					直接業務費計の　％以内
	業務価格計						
		一般管理費		式	1.00		第6表参照
	委託価格計						
		消費税及び地方消費税		式	1.00		10%
委託費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　1　表	営業業務費

名　　称	細　　別	規　　格　　寸　　法	単位	数　　量	単　　価	金　　額	摘　　要
営業業務費							
業務責任者	(5年　1465日)	1465日	人工	0.42			日曜祝日は除く 年末年始(12/29～1/3)は除く 仕様書第６条（１）営業業務・（３）減免業務・（４）調定業務・（５）収納業務・（６）料金等の納入業務・（７）精算業務・（９）滞納整理業務・（１１）量水器管理業務・（１２）統計資料作成業務・（１３）事務引継・（１５）その他附帯する業務
業務従事者		1465日	人工	2.1			
事務員		1465日	人工	7.0			
営業業務費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　2　表	検針業務費

名　　称	細　　別	規　　格　　寸　　法	単位	数　　量	単　　価	金　　額	摘　　要
検針業務費							
検針員			件数	1,400,000			仕様書第６条 （２）検針業務
検針員(福利等)			人工	20			
検針業務費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　3　表	開栓・閉栓業務費

名　　称	細　　別	規　　格　　寸　　法	単位	数　量	単　価	金　額	摘　　要
開栓・閉栓業務費							
直接人件費							
業務責任者	(5年　1465日)	1465日	人工	0.42			仕様書第６条 （８）開栓・閉栓業務
業務従事者		1465日	人工	2.1			
開栓・閉栓業務費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　4　表	給水停止業務費

名　　称	細　　別	規　　格　　寸　　法	単位	数　　量	単　　価	金　　額	摘　　要
給水停止業務費							
直接人件費							
業務責任者	（5年　1465日）	1465日	人工	0.16			仕様書第６条（１０）給水停止業務
業務従事者		1465日	人工	0.8			
給水停止業務費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　　5　　表	システム関連費

名　　称	細 別	規　格　寸　法	単位	数　量	単　価	金　額	摘　要
システム関連費							
サーバ関連費			式	1			仕様書第６条（１１）量水器管理業務・（１４）電子計算処理業務（構築業務を含む。）
PC関連費用			式	1			
プリンタ関連費用			式	1			
OCR関連費用			式	1			
コンビニ関連費用			式	1			
アプリケーション費用			式	1			
ハンディターミナル関連費用			式	1			
ネットワーク関連費用			式	1			
システム運用・保守費用			式	1			
A/F通信機能関連費用			式	1			
検定満期量水器の交換に伴うシステム関連費用			式	1			
データ処理費			式	1			
システム関連費計							

松　戸　市　水　道　部

単　　価　　表

第　6　表	一般管理費

名　　称	細 別	規　格　寸　法	単位	数　量	単　価	金　額	摘　要
一般管理費							
事務所賃借料			式	1			
修繕維持費			式	1			
防犯対策費			式	1			
光熱費			式	1			
通信運搬費			式	1			
備消耗品費			式	1			
被服費			式	1			
雑費			式	1			
銀行手数料			式	1			
保険料			式	1			
一般管理費計							

松　戸　市　水　道　部

松戸市上下水道料金徴収等業務委託

仕様書

第１章　　一般的事項

（目的）

第１条　この仕様書は、松戸市上下水道料金徴収等業務委託における、水道料金及び下水道使用料（以下「料金等」という。）の徴収業務並びにこれにかかる電子計算処理業務（以下「委託業務」という。）の仕様について定めることを目的とする。なお、委託者は以下「甲」、受託者は以下「乙」という。

（委託業務の区域）

第２条　委託業務の区域は、原則として松戸市水道事業の設置等に関する条例（昭和 43 年松戸市条例第 19 号）第２条第２項に規定する給水区域内とする。なお、委託業務に係る小金地区及び常盤平地区の字については別表によるものとする。

（委託期間）

第３条　委託の期間は、令和９年４月１日から令和１４年３月３１日までの５年間とする。

２　乙は、令和９年３月３１日までに委託業務開始準備を完了させるものとする。なお、この準備に要する費用は、乙の負担によるものとする。

（業務の執務場所）

第４条　乙の委託業務執務場所は、次に掲げる場所とする。

(1) 常盤平地区周辺に委託業務の履行に必要な事務所を令和９年度中に乙で用意すること。ただし、現事務所（松戸市常盤平３丁目２６番地の２　松戸市常盤平浄水場内）で履行している業務の水準を下げないこと。

なお、この契約の期間が満了し、受託者が変更となる場合も同場所を事務所として引継ぐこと。

(2) 松戸市水道部小金庁舎（松戸市二ツ木２００３番地の１）内のあらかじめ区画された場所（以下「小金営業所」という。）

２　乙の主たる委託業務執務場所は、前項第１号の事務所（以下、お客様セン

ター）とする。

（窓口開設時間等）

第５条　乙の窓口開設時間及び休日は以下のとおりとするが、上下水道使用者（以下「使用者」という。）に対する利便性の向上を目的とする場合においては、原則を超えて窓口開設することを制限するものではない。ただし、恒常的に窓口開設時間等を変更しようとするときは、協議をするものとする。

２　乙の窓口開設時間は、原則として 8 時 30 分から 17 時までとし、窓口及び電話受付対応時間は、9 時から 16 時 30 分までとする。

ただし、給水停止の実施日においては、第２８条第９項に定めるところによる。

３　乙の休業日は、次に掲げる日とする。

(1)　日曜日

(2)　国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）による休日

(3)　年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）

(4)　小金営業所については、土曜日

（委託業務の範囲）

第６条　委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は別に定める委託契約書及び本書に定める事項に従い執行するものとする。

(1) 営業業務

(2) 検針業務

(3) 減免業務

(4) 調定業務

(5) 収納業務

(6) 料金等の納入業務

(7) 精算業務

(8) 開栓・閉栓業務

(9) 滞納整理業務

(10) 給水停止業務

(11) 量水器管理業務

(12) 統計資料作成業務
(13) 事務引継
(14) 電子計算処理業務（構築業務を含む。）
(15) その他附帯する業務

（法令の遵守）
第７条　乙は、委託業務の履行にあたっては、次に掲げる法令を遵守しなければならない。
(1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
(2) 松戸市水道事業給水条例（昭和 36 年松戸市条例第 31 号。以下「給水条例」という。）
(3) 松戸市水道事業給水規程（昭和 43 年松戸市水道事業規程第６号。以下「給水規程」という。）
(4) 松戸市下水道条例（昭和 56 年松戸市条例第 45 号。以下「下水道条例」という。）
(5) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
(6) その他関係法令

（甲の監督職員）
第８条　甲は、委託業務の履行について自己に代わって監督し、又は指示する監督職員を定めるものとする。

（委託業務従事者）
第９条　乙は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な委託業務従事者を確保するものとする。
２　小金営業所には、窓口における受付業務に必要な人員を配置するものとする。
３　乙は、委託業務の履行にあたり、第４条第１項に規定する執務場所で執務することを常例とする委託業務従事者及び検針員（給水停止業務における臨時雇用者を除く。）の名簿を甲に提出するものとする。また、その委託業務

従事者に変更があったときも同様とする。

４　甲は、前項の規定により従事者名簿の提出があったときは、徴収業務受託者証を交付するものとする。

５　乙の委託業務従事者は、業務従事中は前項の規定により交付された徴収業務受託者証及び乙の交付した身分証明書を携行し、関係人から求められたときは、それを提示するものとする。

６　乙は、現に乙の被雇用者であって、第４条第１項に規定する執務場所以外の乙の事業所で執務することを常例とする者に、臨時に委託業務の一部を嘱託することができる。ただし、嘱託する業務が検針業務及び給水停止業務以外のときは、その業務内容及び被嘱託事業所を事前に甲に届け出るものとする。

７　乙の業務従事者は、委託業務従事中は制服を着用するものとする。

（委託業務責任者）

第１０条　乙は、委託業務従事者の中から、委託業務履行の管理をつかさどる委託業務責任者及び副責任者を定めるものとする。

（現金取扱者及び領収印）

第１１条　乙は、徴収業務の履行にあたり、現金取扱者及び領収印の印影を甲に届け出るものとする。

２　領収印には、次に掲げる項目が刻印されていなければならない。

(1)　「松戸市上下水道料金」

(2)　「収入事務受託者」

(3)　乙の社名

(4)　「領収」及び領収日付

(5)　現金取扱者の氏名又は識別できる番号

（報告書等の作成）

第１２条　乙は、この委託業務を履行するため、毎月末日までに、翌々月の業務予定表を作成して甲に提出するものとする。

２　乙は、甲の指定する月報等を作成し、翌月の７日までに提出するものとする。

（個人情報の保護）

第１３条　乙は、その委託業務の遂行に伴う個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守しなければならない。

２　乙は、委託業務の遂行に際して知り得た個人情報を、目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

３　乙は、委託業務の遂行に必要であるときを除き、個人情報を複写又は複製してはならない。

４　前項までの規定は、この契約の期間が満了し、又は解除された後においても同様とする。また、乙の委託業務従事者も同様とし、その職を退いた後にも及ぶものとする。

５　乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損その他の個人情報の適切な管理に支障が生じ、又は生じる恐れがあるときは、直ちにその状況を甲に報告するものとする。

６　乙は、個人情報の取り扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

７　乙は、個人情報が記録された電磁的記録媒体又は紙媒体を搬送するときは、万全の注意を払わなければならない。

８　乙は、乙の委託業務従事者に対して、個人情報の保護に関する適宜適切な研修又は指導を実施するものとする。

９　甲は、乙に対して、個人情報の保護について必要な指導及び勧告をすることができる。

（遵守すべき事項）

第１４条　乙は、契約書及び関係法令等に定めるほか、次に掲げる事項についても遵守しなければならない。

(1) 委託業務の遂行にあたり、料金等以外の金品その他を収受してはならな

い。

(2) 乙の委託業務従事者のうち、第 11 条第１項により届け出た現金取扱者以外は料金等の収受をしてはならない。

(3) 委託業務の遂行にあたり、個人の所有物等を損壊しないよう最善の注意を払わなければならない。

(4) 委託業務従事中は、他の営業等の行為をしてはならない。

（収納率）

第１５条　乙は、民間活力を発揮して、収納率の維持向上に努めるものとする。

（経費の負担）

第１６条　経費の負担は、別紙１「経費の負担区分」によるものとする。

（社内研修の実施）

第１７条　乙は、この業務を履行するため、当該仕様書、給水条例及び給水規程を遵守するよう、適宜社内研修を実施すること。また、実施報告書を甲に提出するものとする。

（補則）

第１８条　この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議して定めるものとする。

第２章　委託業務の内容

（営業業務）

第１９条　営業業務は、次に掲げる事項について窓口、電話及び電子メールにて対応するものとする。

(1) 給水開始及び中止に関すること。

(2) 転出入及び転居の登録に関すること。

(3) 開栓並びに閉栓及び精算に関すること。

(4) 口座振替登録及び推進に関すること。

(5) 料金等に関すること。

(6) 減免申請に関すること。

(7) その他、受付業務に関すること。

２　水道供給にかかる総費用を削減するため、料金等に関する対応にあたっては、乙は口座振替の推進に努めなければならない。

（検針業務）

第２０条　検針業務は料金等の算出基礎であり、その料金等は甲の水道事業自体を支えるものであって、検針業務における誤りは、使用者との信頼関係に多大な影響を及ぼすものであることを認識して実施されなければならない。

２　検針については、次に掲げるとおりとする。

(1) 検針は、給水区域を小金地区と常盤平地区とに二分して交互に行う隔月検針とし、検針開始日から 10 日間で終了すること。

(2) 検針は定例日に行うこと。ただし、やむを得ず検針日を変更するときは、前回検針日との差を前後３日以内とすること。

(3) 検針には、乙が用意したハンディターミナル（以下「ＨＴ」という。）を用いて、検針後は給水規程に定められた「水道使用水量・料金等のお知らせ」を使用者に発行すること。なお、不在のときは、郵便ポスト等の使用者に届く場所に置いてくること。

(4) 休止中の量水器についても定例の検針を行い、指針に動きがあったときは漏水及び使用者の有無等を必ず確認し、使用者がいると思われるときは、

氏名及び使用開始日等を調査し、必要な手続きを行うこと。

(5) お客様センター及び小金営業所に設置してある端末からもＨＴから出力された「水道使用水量・料金等のお知らせ」と同じ帳票出力ができること。

(6) 検針時に、量水器設置場所の判別が困難と判断するものについては、写真を撮り、委託業務の履行のための電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）に登録すること。

３　再検針及び使用水量の調査については、次に掲げるとおりとする。

(1) 検針員から異常水量の報告があったときは、再度検針し、量水器等に異状又は故障がないかを調査すること。また、その調査結果を電算システムに登録すること。

(2) 前号の調査を行うにあたっては、使用者から使用状況等を聴取し、異常水量の原因及び対策について助言し、使用者の同意を得ること。

４　使用水量の認定については、次に掲げるとおりとする。

(1) 通常の検針ができないときは、給水条例第 28 条の規定に基づき、その使用水量を認定すること。

(2) 前号の場合において、給水条例第 28 条第１項第１号に該当するとき又は使用者が検針を妨げるときは、甲に報告すること。

（減免業務）

第２１条　漏水等による使用水量の認定は、給水条例第 28 条第２項に基づいて処理し、乙はその経過等を甲に報告するものとする。

２　料金等の減免は、水道料金については給水条例第 33 条及び生活保護世帯に対する水道料金の減免措置に関する規程の規定により甲が認定し、下水道使用料については下水道条例第 24 条及び松戸市下水道条例施行規則第 14 条の規定により松戸市長が決定するとともに、それぞれその結果を乙に通知し、乙はそのデータを、電算システムに登録するものとする。

（調定業務）

第２２条　乙は調定が確定したときは、甲に調定報告書を提出するものとする。

２　甲は、報告を受けたときは、速やかに内容を確認して乙に調定の指示をす

るものとする。

３　乙は、報告以降に更正が生じたときは、その都度、更正処理を行い、甲に調定変更報告書を提出するものとする。

４　調定情報(データ)は、当年度を含め過去６年間が確認できること。

（収納業務）

第２３条　収納業務は、誤りのない収納データの作成もさることながら、納入通知書に個人情報が記載されているものであることから、正確な送達をすることが重要であり、乙は誤配送等には十分に注意しなければならない。

２　納入通知書の納入期限及び口座振替の引落日は、調定月の 28 日とする。ただし、その日が金融機関の休日にあたるときは、翌営業日とする。

３　納入通知書は、納入期限の 10 日前までに納入義務者に送達されるものとする。

４　コンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納で使用するために納入通知書に印字するバーコードは、バーコード規格「ＧＳ１－１２８」によるものとし、その支払期限日は給水停止日の２日前に設定するものとする。

５　口座振替データの作成については、次に掲げるとおりとする。

(1) 口座振替は、乙が金融機関と契約をすること。

(2) 口座振替を依頼したデータのうち、振替実行前に収納等をしたものについての振替の停止等の措置は、乙と金融機関との契約により行うこと。

(3) 金融機関の都合により口座振替の取り扱いに変更が生じるときは、乙は使用者への通知等についても配慮すること。

６　収納の消し込みについては、次に掲げるとおりとする。

(1) 口座振替による収納の消し込みは、金融機関から返却されたデータにより行うこと。

(2) 納入通知書（受付窓口又は金融機関窓口で納入されたもの）による収納の消し込みは、ＯＣＲにより行うこと。

(3) 納入通知書（コンビニエンスストア及びスマートフォン決済で納入されたもの）による収納の消し込みは、甲が別に委託するコンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納データ取りまとめ会社から送付されるデー

タにより行うこと。

7　収納金集計データ作成については、次に掲げるデータを甲に報告するものとする。

(1) 年度・調定月・収納月・上下水道・小金地区及び常盤平地区で区分したデータ

(2) 調定月別に、納入通知書（受付窓口又は金融機関窓口で納入されたもの）・口座振替・コンビニエンスストア及びスマートフォン決済で区分したデータ

(3) コンビニエンスストア及びスマートフォン決済で納入されたものについては、日別・時間帯別・チェーン別のデータ

8　還付及び充当処理については、次に掲げるとおりとする。

(1) 納入された料金等に過誤納等が生じたときは、リストを作成し、使用者、発生時期、発生内容及び処理の過程を記録すること。

(2) 料金等を還付するときは、使用者に速やかに通知し処理すること。

(3) 料金等に未納金があり、充当処理をするときは、使用者に通知し処理すること。

(4) 使用者に通知してもなお処理が完了できないときは、その処理経緯等を甲に報告すること。

9　収納情報(データ)は、過去 10 年間分が確認できること。

（料金等の納入業務）

第２４条　松戸市水道事業会計規程（昭和 43 年松戸市水道事業規程第５号）第 16 条の３の規定に基づき、乙は、徴収した料金等を、甲が指定する方法により納入するものとする。

2　納入金額及び納入期日は、次に掲げるとおりとする。

(1) 納入期日の３日前までに収納した料金等の全額　毎月 10 日

(2) 還付等の調整を済ませ、納入期日の３日前までに収納した料金等の全額　毎月末日

3　納入期日は、当該日が金融機関の休日にあたるときは、その前営業日とする。また、3 月 31 日についても同様の取扱いとする。

４　3 月 31 日の納入場所は、千葉銀行松戸支店とするものとする。

５　乙は、納入金額を明確にするため、納入をするときは、料金等収納状況報告書を、納入期日の前日までに甲に提出するものとする。

（精算業務）

第２５条　使用中止となったときの料金等の精算については、次に掲げるとおりとする。

⑴ 原則として、ＨＴを使用した現地での精算とすること。ただし、使用者の都合等によりやむを得ないときは、納入通知書又は口座振替による精算もできること。

⑵ 精算の水量は、前回指針と精算時指針との差引水量によることとし、給水条例第 29 条及び下水道条例第 19 条の規定に基づき料金等を精算すること。

⑶ 乙は、新たに使用者となる者又は再度使用開始する使用者に対して、水道使用開始の届出及び口座振替の手続きの案内を差し置きすること。

２　量水器の廃止又は撤去に伴う料金等の精算については、次に掲げるとおりとする。

⑴ 量水器の廃止又は撤去時の最終指針は、甲が乙に通知するものであること。

⑵ 乙は、甲から前号の規定に基づき通知を受けたときは、前項第１号及び第２号の規定に従い処理すること。

（開栓・閉栓業務）

第２６条　使用開始時に使用者から開栓の依頼があったときは、使用者名、常時連絡先を聴取し、原則として使用者に開栓を依頼するものとする。ただし、使用者において量水器の位置が不明であるときは、速やかに現地に赴き開栓するものとする。ただし、止水栓の固着や給水管の劣化等で開栓が困難な場合は、可能な限り開栓に努めること。

２　使用者が不在であることが明らかであり、かつ漏水の疑いがあるときは、バルブ等により閉栓し、量水器の位置及び開栓の方法等を記載した文書をわ

かりやすい場所に差し置きするものとする。この場合において、使用者の連絡先が判明しているときは、その処理経過について使用者に連絡するものとする。

3　給水装置の所有者等から閉栓の依頼があったときは、これを拒否しないものとする。

4　閉栓してある給水装置については、開栓の方法等を記載した文書をわかりやすい場所に差し置きするものとする。

（滞納整理業務）

第２７条　当初の納入期限までに料金等を納付しない者に対して、給水規程第29条の規定に基づき、次に掲げる日程により督促状を発送するものとする。

(1) 督促状は、当初の指定納入期限の翌日から30日以内に発送すること。

(2) 督促状は、督促状に表示した納入期限の10日前までに該当者に送達されること。

2　督促状の納入期限までに料金等を納付しない者に対して、給水規程第29条の規定に基づき、給水停止予告状を発送するものとする。

3　給水停止予告状の納入期限までに料金等を納付しない者に対しては、できる限り給水停止の最終予告通知を行うものとする。

4　使用開始後初めての督促状発送対象者、遠距離未納者（支払先の設定がある場合等）及び常時給水停止対象となる者に対しては、初期段階で督促状を発送するとともに、電話での督促対応を行うものとする。

5　第３項及び第４項の規定は、乙が別に効率的かつ効果的な手段により行うときは、甲の承諾を得て変更することができるものとする。

6　第４項の該当者で電話登録のない者に対しては、初期段階で電話以外の対応を行うものとする。なお、その者が単身高齢者、高齢者世帯及び障がい者世帯等であるときは、可能な範囲で現地を訪問し、料金等の督促と同時に安否確認を行うものとする。

7　前項の規定により現地督促をするときは、原則として収納は行わないものとする。ただし、その他やむを得ない事情があるときは、その限りでない。

8　転出及び転居の疑いがある次の各号のいずれかにあたるときは、乙は可能

な範囲でその所在等の調査を行い、その結果を甲に報告するものとする。

(1) 徴収業務の遂行過程において、発送した書簡が返戻となったとき。

(2) 検針により使用水量が著しく減少したとき。

(3) 検針時等において、電気・ガス等が停止され居住の様子が窺えないとき。

9　甲は、乙から前項による報告のあったものに追加調査の必要があるときは、可能な範囲で追加調査を行い、その結果を乙に通知するものとする。

10　前項までの調査においてその原因等が判明し、請求すべき料金等があるときは、乙は納入通知書を納入義務者に送付するものとする。ただし、該当者が口座振替を利用しているときは、口座振替により収納することができるものとする。

（給水停止業務）

第２８条　給水条例第 35 条第２号の規定に該当する者に対しては、給水停止を実施することとし、乙はその対象者を甲に報告するものとする。

２　甲は、前項の報告により、給水停止及び給水規程第 30 条に規定する給水停止通知書の交付を決定し、乙に通知するものとする。

３　乙は、前項の通知に基づいて給水停止通知書を作成し、給水停止を実施するとともに、給水停止対象者に給水停止通知書を交付するものとする。

４　乙は、前項の実施状況を甲に報告するものとする。

５　給水停止対象者が次の各号のいずれかにあたるときは、乙は、速やかに給水停止を解除するものとする。

(1) 料金等が納付されたとき。

(2) 分割納入の誓約があったとき。

(3) 対象者の生命に著しい危険を及ぼす恐れがあると認められるとき。

(4) その他やむを得ない事情があるとき。

６　前項第３号又は第４号の規定に基づき給水停止を解除したときは、乙は速やかに甲に報告するものとする。

７　第５項の規定により給水停止を解除するときは、乙は、給水条例第 35 条の２及び給水規程第 31 条の規定に基づき、給水停止の解除を受ける者からその実費を徴収するものとする。

８　前項により徴収した実費は、甲が指定した納付書により甲へ遅滞なく納入するものとする。

９　給水停止の実施日には、乙は、20 時まで開栓にかかる待機を行う。ただし、随時に給水停止を実施する場合は、この限りではない。

10　乙は、前項以外の日においては連絡体制を整え、甲が給水停止解除の必要性を認めたときは速やかに解除できるものとする。

（量水器管理業務）

第２９条　乙は、量水器に関して次に掲げる業務を行うものとする。

(1) 計量法施行令（平成５年政令第 329 号）第 18 条の規定に基づき、検定期間が満了する量水器のデータを作成すること。

(2) 甲が別に委託する検定満期量水器交換業務が完了し、甲からその報告書が送付されたときは、その最終指針及び新しい量水器番号等を電算システムに登録すること。

(3) 量水器の新規、廃止又は撤去のデータが甲から送付されたときは、そのデータを電算システムに登録すること。

(4) 検定満期量水器交換に伴う処理をＨＴからデータ抽出や取込処理ができる電算システムを構築すること。また、ＨＴのカメラにて撮影した画像を電算システムと連携し参照できるようにすること。

(5) 前号で必要となる機器は乙で用意すること。

（統計資料作成業務）

第３０条　乙は、甲の指示に従い、次に掲げる資料を作成するものとする。

(1) 例月資料

(2) 決算資料

(3) その他、甲が必要とする資料

（事務引継）

第３１条　乙は、契約期間が満了するとき又は乙が変更となるときは、委託業務に関する一切の事務を甲又は新たに受託者となる者に引き継ぐものとする。

なお、乙が変更となるときの事務引継は次に掲げるとおりとする。

(1) 変更日から遡って最低３か月間は引継期間とする。

(2) 事務引継期間中の人員配置及び期間は、新たに受託者となる者を含めて協議するものとする。

(3) 事務引継にあたっては、使用者に対するサービス低下が発生しないものとする。

（業務手順書）

第３２条　乙は、業務の実施（自己による実施確認行為を含む。）にかかる詳細な業務手順書を作成し、その内容を適切に整備し更新していくとともに、それに定められた手順に則り業務を履行しなければならない。

２　甲は、業務手順書の提示を随時求めることができる。ただし、業務手順書の第三者への公開は、甲は求めることができない。

３　前項ただし書きにかかわらず、業務手順書は、前条に規定する事務引継において、資料として活用できる水準のものでなければならない。

（広報紙等配布業務）

第３３条　乙は、甲が発刊する広報紙水道まつどを年２回（夏号、冬号）給水区域内使用世帯に対し配布を行うものとする。

２　甲が必要とする配布物については、給水区域内使用世帯に対し、乙は原則検針時に配布を行うものとする。

（甲の事業への協力）

第３４条　乙は、甲が実施及び依頼する次に掲げる事業に協力するものとする。

(1) 甲が実施する、公共性又は公益性の高い、緊急事態への対応事業

(2) 公営企業業務受託者として、甲が必要と認め又は乙に必要と認められる公益活動事業

第３章　電子計算処理業務

（電子計算処理業務）

第３５条　料金等の徴収業務に必要な電算システム及びその稼動に必要な機器は、乙が構築し、運用し、管理し、保守を行うものとする。

２　電算システムにかかる乙の定例的な業務は、次に掲げるものとする。

(1) 徴収業務に関するデータの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）

(2) 徴収業務に関するデータの入出力

(3) 料金等の計算

(4) ＨＴとのデータ交換

(5) 甲が必要とする資料の出力

(6) 電子計算処理業務を履行するにあたってのスケジュールの作成

(7) その他、委託業務にかかる電子計算処理業務に関する一切の業務

（ハードウェア機器の台数）

第３６条　電算システムに含まれるクライアントＰＣ、ディスプレイ及びプリンタの台数は、乙が委託業務の円滑な遂行に必要とする台数に２台を加えた台数とし、その２台は次に掲げる場所に設置するものとする。

(1) 松戸市水道部（松戸市二ツ木 2003 番地の１）総務課内の甲が指定した場所　１台

(2) 松戸市建設部下水道経営課（松戸市根本 387 番地の５松戸市役所別館３階）内の甲が指定した場所　１台

２　前項のクライアントＰＣ、ディスプレイ及びプリンタは、乙が小金営業所に設置する機器と同一の仕様の機器とする。

３　ＨＴ、ＨＴバッテリーパック、ＨＴ充電器、ＯＣＲ機器及びその他の電算システムに必要な機器の台数は、第１項に定めるもののほか、乙が委託業務の円滑な遂行に必要とする台数を用意するものとする。この場合において、それぞれの機器に予備機が必要であるかどうかは乙の判断によるが、機器の故障等により委託業務に支障の出ることがないようにしなければならない。

（無停電電源装置）

第３７条　お客さまセンターには、停電等に備えて無停電電源装置を設置し、適切な保守を実施するものとする。

（サーバー）

第３８条　電算システムのサーバーは、乙が管理するサーバーセンター内に設置するものとする。

２　サーバーセンターは次に掲げる要件を満たすものとする。

(1) 入退室管理がなされていること。

(2) 空調、電源、耐震、耐火及び防犯等の設備において万全の対策が施された施設であること。

(3) 個人情報の漏えいが発生しない対策がとられていること。

(4) 24 時間 365 日のサーバー監視体制・設備を有すること。

(5) 自家発電のシステムを有すること。

(6) 大量電算処理、大量印刷処理等を行なう設備を有すること。

(7) 日本国内にあること。また、複数あるときは、それらすべてが日本国内にあること。

(8) 運営時間は、窓口開設時間等を超えて甲が電算システムを使用するときであっても、追加費用が発生することなく使用できるものであること。

（通信回線）

第３９条　電算システムで使用する通信回線は、次に掲げるとおりとする。

(1) 専用回線もしくはそれと同等のセキュリティを持つものであること。

(2) 電算システムの運用に十分な通信速度を持つものであること。

（ネットワーク）

第４０条　電算システムで使用するネットワークは、次に掲げるとおりとする。

(1) 他のシステムと接続されたものでないこと。

(2) 原則として他のネットワークと接続されたものでないこと。

(3) 業務遂行の必要上、データ交換をするために外部のネットワークと接続

するときは、機器を限定し、十分なセキュリティを確保した上で実施すること。

(4) 前項の規定により外部のネットワークに接続するときは、コンピュータウィルス発見駆除ソフトウェア及びファイアウォールソフトウェアの適切な導入と運用をするものとする。

（ソフトウェアの機能）

第４１条　電算システムに求められる機能は、別紙２の機能のほか、次に掲げるとおりとする。

(1) 作成される統計資料は、上下水道、小金地区及び常盤平地区の字別ごとに区分して出力できること。

(2) ＨＴによる現地での料金精算ができること。

(3) 料金改定時のプログラム修正が容易であり、それに必要な費用も極めて少額であること。

(4) 水道料金改定案を甲が策定するにあたり、そのシミュレーションができること。

(5) 甲向けのカスタマイズを施すにあたっては、すでに他水道事業体に対して実施したカスタマイズをデータごとコピーするようなことがないこと。

(6) 時効に対応できること。

(7) 漏水減免及び生活保護等の減免に対応していること。

(8) 分割納付に対応していること。

(9) 下水道使用料の収納状況統計は、下水道経営課の指定した地区別に出力できること。

(10) 口座振替不能の場合の再振替に対応していること。

(11) 他の水道事業体で安定稼働の実績があるシステムであること。

(12) 使用者単位のお問い合わせ履歴や特記事項について管理ができること。

(13) 金融機関との収納データ交換について、フロッピーディスク以外の方法によることができること。「例：インターネットバンキング等」

(14) ＨＴ内のデータは、全て暗号化されていること。

(15) 給水停止に係る実費について、帳票出力が可能であること。

(16) 甲が導入している松戸市水道施設管理システムとＣＳＶ方式でデータ連携ができること。

（データのバックアップ）

第４２条　データのバックアップは、次に掲げるとおりとする。

(1) 最新のバックアップデータが常に存在すること。

(2) バックアップデータは、サーバーとは距離的に遠地に保管されていること。

(3) バックアップは、乙の業務従事者が操作しなくても自動で行われる仕組みで運用されるものであること。

(4) データに障害が発生したときは、速やかに復旧できること。

(5) バックアップデータは３世代管理すること。

（セキュリティ）

第４３条　電算システムのセキュリティは、次に掲げるとおりとする。

(1) ユーザー管理が行えること。

(2) ユーザー階層単位又はユーザーごとの操作可能業務レベルの設定ができること。

(3) すべての操作ログがユーザー単位で保管されること。

(4) 前号の操作ログは、改ざんができず、また容易に閲覧できること。

(5) システムに一定時間アクセスしないときは自動的にパスワード入力画面に切り替わる機能を持つこと。

(6) サーバーセンターにおいてデータの改ざん等を行うことができず、また万一行われたときは必ずログに残る対策がとられていること。

（危機管理）

第４４条　機器の故障、停電及び自然災害等による電算システムの障害に備えて、乙は電算システム保全に関する危機管理マニュアルを作成し、それに定められた体制を構築しておかなければならない。

（帳票）

第４５条　電算システムから出力される帳票については、次に掲げるとおりとする。

(1) 給水規程に定めのある帳票については、原則としてその様式を変更しないこと。ただし、電算システムの都合によりやむを得ないとき又は帳票の性能等の向上が図れるときは、これを変更することができる。

(2) 給水規程に定めのない帳票については、令和９年４月１日からその様式を変更することができるものであること。ただし、使用者に交付する帳票の様式は、原則として帳票の性能等の向上が図れるときに限り様式の変更ができる。

(3) 前号までの規定により帳票の様式を変更しようとするときは、甲乙協議してその詳細を決定する。

（電算システムの引継）

第４６条　この契約の期間が満了し、受託者が変更となるとき、電算システムの引継にあたっては、甲と乙及び従前の受託者との間で綿密な打ち合わせを実施し、スケジュール等を立案し、誤りのないように実施するものとする。

２　電算システムの引継は、従前の受託者が現に使用している電算システムの機能及び全データを、甲が引き継いでから、乙へ提供するものとし、その費用は乙が負担するものとする。

３　乙が使用する電算システムへのデータ構築及び費用負担は、乙がするものとする。

別表

小金地区及び常盤平地区の字

地区名	字名
小金地区	幸田、幸田一丁目から幸田五丁目まで、中金杉、中金杉一丁目から中金杉五丁目まで、大金平一丁目から大金平五丁目まで、小金清志町一丁目から小金清志町三丁目まで、小金きよしケ丘一丁目から小金きよしケ丘五丁目まで、新松戸一丁目、新松戸北一丁目、新松戸北二丁目、横須賀一丁目、横須賀二丁目、平賀、東平賀、殿平賀、小金上総町、久保平賀、大谷口、新松戸東、二ツ木二葉町の全地域 小金、幸谷、二ツ木、根木内、小金原一丁目、小金原四丁目及び八ケ崎一丁目の各一部、流山市前ケ崎の一部
常盤平地区	常盤平一丁目から常盤平七丁目までの全地域 金ケ作、五香西三丁目及び牧の原の各一部

上記記載の字のうち松戸市水道事業管理者委任規則第１項第５号の規定により委任された字を含む。

別紙１

経費の負担区分

本業務に係る経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、記載のないものは協議するものとする。

（１）甲が負担するもの

番号	区　　分	備　　考
１	電算システム変更費用	水道料金改定に伴う電算システムの変更に係る費用は甲が負担し、その時期及び内容は甲が決定する。
２	止水器具	閉栓、給水停止に必要な止水器具は甲が用意する。
３	収納手数料	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納代行手数料は、甲が直接支払う。
４	広報紙	水道まつど、料金改定等のお知らせ及びその他の甲の都合で配布するものは甲が用意する。
５	郵便代	業務に必要な郵送料は乙が立て替え、定例の請求において甲から乙に支払う。

（２）乙が負担するもの

番号	区　　分	備　　考
１	お客様センター家賃	乙が負担する。 現事務所で履行している業務の水準を下げないこと。
２	お客様センター維持管理費	乙が負担する。
３	お客様センターの光熱水費	乙が負担する。
４	お客様センターの電話料及びインターネット回線料	乙が負担する。
５	電算システム構築費用	電算システムの構築にかかる費用は乙が負担する。

６	電算システム機器賃借料	料金調定等に係る電算システム、ＨＴ及び通信回線使用料は乙が用意する。
７	電算システム保守料	電算システム機器に係る保守料は乙が負担する。
８	営業車両	乙が用意する。
９	営業車両維持管理費	営業車両の車検費用、点検費用、修理費用及び燃料費は乙が負担する。
１０	止水補助器具	プライヤー等の補助的に必要な器具は乙が用意する。
１１	収納手数料	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済を除く、金融機関の口座振替手数料及び窓口取扱手数料は乙が負担する。
１２	印刷製本費	① 手書納付書 ② 納付書 ③ 使用開始届案内 ④ 口座振替用紙 ⑤ 検針票 ⑥ 督促状 ⑦ 給水停止予告状 ⑧ 給水停止最終予告 ⑨ 払込書 ⑩ 口座引落集計表・依頼書 ⑪ 銀行ＯＣＲヘッダー ⑫ 検定満期ＯＣＲヘッダー ⑬ 銀行用水道料金日計表 ⑭ 窓付封筒 ⑮ 事務用封筒 ⑯ その他案内等用紙
１３	消耗品	① 住宅地図 ② 事務用品 ③ ＨＴバッテリー ④ ＨＴプリンタバッテリー ⑤ プリンタトナー ⑥ 領収印 ⑦ コピー用紙 ⑧ その他委託業務に必要となるもの。

１４	保険料	火災保険及び損害保険
１５	リース料	電話機及び電算システム以外のパソコン等
１６	被服費	業務従事者の制服
１７	廃棄物処理費用	通常のごみ及び粗大ごみ
１８	備品	① パソコン等ＯＡ機器 ② コピー機 ③ 金庫 ④ 書類ロッカー ⑤ 事務所案内看板 ⑥ パーテーション ⑦ 机、椅子
１９	業務従事者駐車場	乙又は乙の業務従事者の負担とする。
２０	清掃費	事務所の日常清掃は、乙が実施負担する。

別紙２

システムメニュー・帳票一覧

（１）検索関連

番号	項　　目	内　　容
１	使用者検索方法	使用者を検索する項目は下記のとおり。 ① お客様番号 ② 使用者名（カナ・カナ曖昧） ③ 所有者名 ④ 支払者名 ⑤ 字コード ⑥ 住所（曖昧） ⑦ 電話番号 ⑧ 水栓番号 ⑨ 量水器番号（10 桁） ⑩ 検満年月

（２）使用者情報関連

番号	項　　目	内　　容
１	使用者	① お客様番号 ② 検針順番号 ③ 入居・転居・撤去日 ④ 使用者名 ⑤ 住所 ⑥ 郵便番号 ⑦ 水栓番号 ⑧ 量水器番号（10 桁） ⑨ 電話番号 ⑩ 業態 ⑪ 同一の送付先設定及び集金等の登録情報 ⑫ 使用区分（上下併用・上水のみ・下水のみ・上下井戸・井戸認定・井戸メーター） ⑬ 下水道のみの場合の水量 ⑭ 上水道分の減免区分 ⑮ 下水道分の減免率 ⑯ 公共施設区分（小金・常盤平） ⑰ 納付誓約書状況（帳票データ含む）

2	検針一覧	請求年月・検針日・指針・水量・収納日・料金等の一覧
3	検針詳細	① 検針日 ② 指針（前回・今回） ③ 使用水量 ④ 検針員 ⑤ 料金等 ⑥ 収納日 ⑦ 振替結果 ⑧ 金融機関 ⑨ 支払済日 ⑩ 支払場所 ⑪ 請求方法 ⑫ 入金区分（口座振替・直接納付（受付窓口・金融機関窓口・コンビニエンスストア及びスマートフォン決済）） ⑬ 給水停止状況（停止前対応・給水停止状況） ⑭ 検針時対応状況（水量異常・対応状況）
4	量水器	① 検定満期 ② 取付日 ③ 口径 ④ メーター桁 ⑤ 量水器種類 ⑥ メーカー ⑦ 逆止弁設置有無
5	口座	① 口座種別 ② 金融機関コード ③ 口座番号 ④ 口座名義 ⑤ 登録日・修正日
6	所有者	① 所有者名 ② 所有者住所 ③ 郵便番号 ④ 電話番号

7	支払者	① 支払者名 ② 支払者住所 ③ 郵便番号 ④ 電話番号

（3）窓口収納関連

番号	項　　目	内　　容
1	窓口明細	収納情報を入力することにより、窓口取扱一覧表を作成する。

（4）新規登録関連

番号	項　　目	内　　容
1	新設登録	新規に量水器を設置したもののマスタを作成する。

（5）システム関連

番号	項　　目	内　　容
1	マスタテーブル	字名番号・郵便番号・統計区分番号・検針単価の設定を行う。
2	料金	① 料金表を作成する。 ② 料金等を試算する。
3	ログ管理	① ログを抽出する。 ② ログを削除する。
4	データチェック	① 使用者の重複をチェックする。 ② 転居後の入居状況をチェックする。 ③ 検針データの存在をチェックする。 ④ 検針期間中の転居後空家の検針データを作成する。
5	ＨＴ	① パソコンからＨＴへデータ送信を行う。 ② ＨＴからパソコンへ検針データを送信する。 ③ 検針件数を抽出する。 ④ ＨＴの使用者登録及び更新日を管理する。
6	下水道使用料延滞金	使用料に対する延滞金を計算する。
7	検定満期量水器交換	システム用の機器を用いてのデータ送受信及びシステムに反映する。

（6）バッチ処理関連

番号	項　　目	内　　容
1	請求処理	① 納入通知書を発行するデータを作成する。 ② 口座引落データを作成する。 ③ 口座引落対象の銀行及び口座別に対象リストを作成する。 ④ 口座引落対象の銀行別の合計表を作成する。 ⑤ 納入通知書データ件数表を作成する。 ⑥ 口座振替のお知らせを発行するデータを作成する。 ⑦ 口座振替データ件数表を作成する。
2	検満処理	① データを抽出する。 ② 検定満期量水器リストを作成する。 ③ 検定満期量水器交換時の水量の増減確認リストを作成する。
3	銀行データ用	金融機関コードデータを登録する。
4	入金処理	① 地区・年度別に日計表を作成する。 ② 入金データ一覧を作成する。 ③ 収納チェックリストを作成する。 ④ 口座振替不能者リストを作成する。 ⑤ 口座振替結果を金融機関別に作成する。 ⑥ コンビニエンスストア及びスマートフォン決済の収納結果リストを作成する。 ⑦ コンビニエンスストア及びスマートフォン決済取扱いの年度合計件数・金額を集計する。
5	督促処理	① 口座振替不能通知及び督促状を発行する。 ② 督促状発行合計表を作成する。 ③ 給水停止予告状を作成する。 ④ 給水停止予告状発行合計表を作成する。 ⑤ 給水停止通知書を作成する。 ⑥ 給水停止対象者リストを作成する。 ⑦ 給水停止札を作成する。

6	バックアップ	以下のバックアップを行う。 ※各処理時に行うように設定してあれば独立項目として作る必要はない。 ① 給水停止対象者データ ② 口座振替対象者データ
7	滞納処理	滞納者情報作成・住民票調査リストを作成する。 詳細機能は以下のとおり。 ① 使用者番号による検索 ② 滞納情報（水量・金額等）表示 ③ 交渉経過の編集 ④ 住民票調査・回収不能の情報の編集 ⑤ 滞納処理簿の印刷（期間条件設定可） ⑥ 入金リストの作成 ⑦ 統計帳票（年度別滞納集計・滞納世帯数） ⑧ 住民票調査対象者リスト作成
8	チェック	① 調定漏れ・検針エラー等が疑われるデータを確認する。 ② コンビニエンスストア及びスマートフォン決済受信データ検索・ＭＴデータ検索・給水停止日直前コンビニエンスストア及びスマートフォン決済入金データ検索・還付明細票の出力を行う。 ③ 汚水排除量の確認用リストを作成する。
9	外部出力	流山市前ヶ崎地区の利用者情報及び検針情報データを作成する。
１０	外部入力	根木内霜田地区の利用者情報及び検針情報データを作成する。
１１	不納欠損処理	不納欠損対象者リストを作成する。

（7）統計関連

番号	項　　目	内　　容
1	過年度収納台帳	① 過年度分の未納者リストを作成する。 ② 過年度分の収納年度別リストを作成する。

2	業態内訳表	① 請求年月ごとに、業態別・口径別リストを作成する。 ② 請求年月ごとに、業態別の件数・水量・請求金額を集計し、リストを作成する。
3	月計表	日別の収納状況を現年度・過年度・地区別に集計し、月の合計表を作成する。
4	月別入金一覧表	年度別に、請求月・収納月別に入金一覧表を作成する。
5	減免者リスト	請求年月ごとに、減免者の使用水量・請求金額を集計しリストを作成する。 （リストに住所を加えること。）
6	口径別段階表	請求年月ごとに、口径別件数を集計する。
7	口座振替率一覧表	請求年月ごとに、金融機関別の合計件数・金額の率を集計する。
8	使用水量比較リスト	前回検針水量との差が、指定する水量差を上回る対象を抽出する。
9	使用水量別リスト	請求年月ごとに、使用水量を段階別にし、口径ごとに件数・水量・金額・平均を集計する。
１０	収納状況一覧表	年度を指定して、使用者ごとに収納状況を表示した一覧表を作成する。
１１	大口使用者リスト	① 請求年月ごとに、大口使用者上位 50 のリストを作成する。 ② 年間の大口使用者上位 50 のリストを作成する。
１２	字コード別リスト	字コードを指定して、使用者一覧を作成する。
１３	調定表	請求年月を指定して、通常・転居・入居・新設別に件数・水量・金額を集計する。
１４	入居退居表	期間を指定して、入居・転居・撤去の処理件数を集計する。
１５	入金一覧表	請求年月と収納期間を指定して、一覧表を作成する。
１６	納入別収納状況	年度を指定して、請求年月別に口座振替（銀行等・ゆうちょ）・直接納付（受付窓口・金融機関窓口・コンビニエンスストア及びスマートフォン決済・その他）に区分して、調定及び収納の件数・金額・構成比を集計する。

１７	栓番リスト	水栓番号順に使用者一覧表を作成する。
１８	撤去者リスト	撤去登録した者の一覧表を作成する。
１９	滞納者リスト	請求年月範囲を指定して、滞納者リストを作成する。
２０	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済集計表	① 取扱日（手数料計算日）の範囲を指定して、年度・地区別に件数・金額を集計する。 ② コンビニエンスストア及びスマートフォン決済からの振込予定日に、年度・地区別に件数・金額を集計する。 ※この時確認用に抽出したデータを保存し、ファイルを作成する。 ③ 月を指定して、コンビニエンスストア及びスマートフォン決済のチェーン別に収納日ごとの件数・金額を集計する。 ④ 月を指定して、時間帯別に収納日ごとの件数・金額を集計する。
２１	公共施設水量リスト（下水）	請求年月を指定し、公共施設区分（新規追加データ）に該当する者を地区別にリスト化する。

※上記帳票については、マイクロソフト・エクセルで使用できるファイルで出力すること。

（8）年度末処理

番号	項　　目	内　　容
1	年度末データバックアップ	使用者マスタ及び検針マスタのバックアップを行う。
2	不納欠損リスト	時効の完成または倒産等により債権回収することができない請求データを集計し、リスト化する。
3	統計地区コードリスト	統計地区コード・字コード別に入居数・空家数の統計リストを作成する。
4	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済現年度調定月別収納	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納されたものを調定月・上下水道別に件数・金額を集計する。

5	銀行・郵便局口座振替一覧	調定時に口座振替となっているデータについて、調定月・銀行郵便局別に件数・金額を集計する。
6	納入別収納状況	年度末処理実施時点において、各年度・請求年月別に口座振替（銀行等・ゆうちょ）・直接納付（受付窓口・金融機関窓口・コンビニエンスストア及びスマートフォン決済・その他）に区分して、調定及び収納の件数・金額・構成比を集計する。
7	口径別段階表	年度末処理実施時点における、口径別件数を集計する。
8	業態内訳表	① 年度末処理実施時点における、業態別・口径別リストを作成する。 ② 年度末処理実施時点における、業態別の件数・水量・請求金額を集計し、リストを作成する。
9	使用水量別リスト	年度末処理実施時点における、使用水量を段階別にし、口径ごとに件数・水量・金額・平均を集計する。

※1 を除きマイクロソフト・エクセルで使用できるファイルで出力すること。

個人情報の取扱に関する特記事項

この特記事項は、この特記事項が添付される契約と一体をなす。

（秘密保持）

第１条　乙は、個人情報を適正に管理し、甲の事前の書面による承諾なしに、第三者に開示又は提供してはならない。

２　乙は、本業務に従事する従業員以外の者に、個人情報を取扱わせてはならない。

３　乙は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

（目的外使用の禁止）

第２条　乙は、個人情報を本業務遂行以外のいかなる目的にも使用してはならない。

（複写・複製の禁止）

第３条　乙は、甲の事前の書面による承諾を得ることなしに、個人情報を複写、複製してはならない。

（個人情報の管理）

第４条　乙は、個人情報を取り扱うにあたり、個人情報の紛失、破壊、改竄、漏洩等のリスクに対し、合理的な安全対策を講じなければならない。

２　甲は、随時、乙における個人情報の管理状況を調査することができる。

３　甲が、個人情報の管理方法について乙に改善を申し入れた場合、乙はこれに従わなければならない。

（事故）

第５条　乙は、個人情報の紛失、破壊、改竄、漏洩等の事故が発生したときは、当該事故の発生原因の如何にかかわらず、直ちにその旨を甲に報告し、甲の指示に従って直ちに応急措置を講じるものとする。

２　乙は、前項の措置を講じた後、直ちに当該事故及び応急措置の内容並びに事故再発防止策を書面により甲に報告しなければならない。

３　第１項の事故が乙の本特記事項の違反に起因する場合において、甲が損害賠償請求その他の請求を受けたときは、甲は乙に対し、その解決のために要した費用（損害賠償金を含む。）を求償することができる。なお、当該求償権の行使は、甲の乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げるものではない。

４　第１項の事故が乙の本特記事項の違反に起因する場合は、乙は、当該事故の拡大防止及び収拾のために必要な措置について、甲の指示に従うものとする。

（再委託）

第６条　乙があらかじめ甲の書面による承諾を得たうえで再委託をする場合、乙は、再委託先に、甲が乙に求める個人情報等に関する安全管理措置と同等の措置を講じさせるとともに、本特記事項に基づく一切の義務を遵守させ、 甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

２　乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
３　乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
４　第１項から第３項までの規定は再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

（個人情報の返還、消去又は廃棄）
第７条　乙は、本委託業務の終了（契約解除を含む）後、速やかに本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施し、その実施内容を記載した報告書を書面により甲に提出しなければならない。