

(総則)

第1条 発注者及び受注者は、この契約書(頭書を含む。以下同じ。)に定めるもののほか、別紙「相模原市コールセンター運営業務委託仕様書(以下「仕様書」という。)」に従い、日本国の法令を遵守し、信義を守り誠実に頭書の委託業務を履行しなければならない。

(発注者の監督及び指示)

第2条 受注者は、この契約に基づく委託業務の実施について、発注者の監督及び指示に従わなければならない。

2 受注者は、この契約書及び仕様書等に明示されていない事項でも、委託業務の性質上当然必要なものは、発注者の指示に従い、受注者の負担で実施しなければならない。

(検収)

第3条 受注者は、毎月の委託業務実施後に月次報告書を発注者に提出し、検収を受けなければならない。

2 受注者は、前項の検収に合格しないとき又は手直しを指示され、検収の結果を保留されたときは、発注者が指定する期日までに改善し、再度検収を受けなければならない。

(契約代金の支払)

第4条 受注者は、前条に規定する検収に合格したときは、発注者に1か月ごとに業務の履行期間の各月分に相当する契約代金の支払を請求することができる。

2 発注者は、受注者から適正な請求書を受領したときは、その日から30日以内に相模原市指定金融機関において契約代金を支払うものとする。

(権利義務の譲渡等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又は担保の目的に供してはならない。

(再委託の禁止)

第6条 受注者は、委託業務の全部又は仕様書における主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得て委託業務の一部を第三者に委託する場合は、この限りではない。

2 前項ただし書の規定により、受注者は、委託業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした文書(電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。))を含む。以下同じ。)を発注者に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。

(責任担当者)

第7条 受注者は、委託業務の責任担当者を定めるものとし、委託業務に従事する者の指揮監督その他委託業務の遂行に必要な事務に当たらせるものとする。

2 受注者は、作業者の管理について、一切の責任を負うものとする。

(受注者の報告義務)

第8条 発注者は、必要があるときは、受注者に対し委託業務の処理状況について、随時に調査し若しくは必要な報告を求めることができる。

(守秘義務)

第9条 受注者は、この委託業務により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

2 受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(契約内容の変更)

第10条 発注者は、契約締結後に必要がある場合には、受注者と協議の上、契約内容を変更することができる。

2 前項の場合において、契約金額又は契約期間を変更するときは、文書によりこれを定めるものとする。

(事故等の報告)

第11条 受注者は、委託業務の履行に支障を生じるおそれのある事故又は脅威の発生を知ったときは、必要な措置を講じるとともに、直ちにその旨を発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受注者は、前項の事故等が発生した場合には、詳細な経過及び今後の対処方針を遅滞なく発注者に提出しなければならない。

(履行遅延の場合における違約金等)

第12条 受注者は、契約期間内に委託業務を履行することができないとき又はそのおそれがあるときは、速やかにその旨を発注者に報告しなければならない。

2 前項の報告があった場合、発注者は、相当と認められる期間の延長をすることができる。この場合において、履行遅延が受注者の責めに帰すべき事由による場合には、発注者は、契約金額について、遅延日数に応じ年2.5パーセントの割合で算定した額の違約金を受注者から徴収することができる。

(契約不適合責任)

第13条 発注者は、この契約に基づく業務が契約の内容に適合していないと認められるとき(以下「契約不適合」という。)は、受注者に対して契約不適合の修正等による履行の追完を請求することができ、受注者は追完を行うものとする。ただし、受注者は、発注者に不相当な負担を課するものでないときは、受注者は発注者が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 前項の規定にかかわらず、当該契約不適合によってもこの契約の目的を達することができる場合であって、追完に過分の費用を要するときは、受注者は、前項の規定による追完義務を負わないものとする。

3 発注者は、当該契約不適合により損害を被った場合は、受注者に対して損害賠償を請求することができる。ただし、当該契約不適合が契約の内容及び取引上の社会通念に照らし受注者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

4 受注者は、第3条第1項の規定による検収が完了した後(同条第2項の規定による再検収がなされた場合にあっては、当該再検収が完了した後)1年以内に発注者から当該契約不適合を通知された場合に限り、第1項及び第3項に規定する責任その他の契約不適合責任を負う。ただし、検収又は再検収が完了した時において受注者が当該契約不適合を知り、若

しくは重過失により知らなかった場合、当該契約不適合が受注者の故意若しくは重過失に起因する場合又は当該検収によって発注者が当該不適合を発見することがその性質上合理的に期待できない場合は、この限りでない。

- 5 第1項及び第3項の規定は、当該契約不適合が発注者の提供した資料等又は発注者の与えた指示によって生じたときは、適用しない。ただし、受注者がその資料等又は指示が不适当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

(発注者の催告による解除権)

第14条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めてその履行の催促をし、当該期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおける債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。

- (1) 正当な理由なく、業務に着手すべき期日を過ぎても業務に着手しないとき。
- (2) 履行期間内に業務が完了しないと明らかに認められるとき又はこの契約の履行を怠ったとき。

- 2 発注者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、受注者に損害が生じても、発注者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

(発注者の催告によらない解除権)

第15条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

- (1) この契約の履行について、不正行為をしたとき。
- (2) 第5条の規定に違反したとき。
- (3) 受注者がこの契約の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (4) この契約に基づく業務の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約の目的を達することができない場合において、受注者が履行をしないでその時期を経過したとき。
- (5) 第13条第1項に規定する契約不適合について、発注者が同項の規定により追完の請求をしたにもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合であって、この契約の目的を達することができないとき。
- (6) 契約の履行に当たり、法令の規定による必要な許可若しくは認可等を失い、又は営業の停止が命じられる等受注者が契約者たる資格を欠いたとき。
- (7) 前各号に掲げる場合のほか、受注者がこの契約の履行をせず、発注者が前条の催告をしても契約の目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。
- (8) 受注者の振出した手形又は小切手が不渡りになったとき。
- (9) 破産、民事再生、会社更生手続開始の申立てをしたとき、又はそれらの申立てを受けたとき。

- 2 発注者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、受注者に損害が生じても、その損害の賠償の責めを負わないものとする。

- 3 第1項第5号に該当することによりこの契約を解除する場合であって、既に発注者が受注者に対して契約代金の一部又は全部を支払っていたときは、受注者は、支払済の契約代金を発注者に返還しなければならない。

(発注者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限)

第16条 前2条の規定にかかわらず、発注者の責めに帰すべき事由により第14条第1項第2号又は前条第1項第4号、第5号及び第7号に規定する場合に該当したときは、発注者は、第14条第1項又は前条第1項の規定による契約の解除をすることができない。

(契約が解除された場合等の違約金)

第17条 次の各号のいずれかに該当する場合においては、受注者は、契約金額の100分の10に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

- (1) 第14条第1項又は第15条第1項の規定によりこの契約が解除された場合
- (2) 受注者がその債務の履行を拒否し、又は受注者の責めに帰すべき事由によって受注者の債務について履行不能となった場合

2 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

- (1) 受注者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法(平成16年法律第75号)の規定により選任された破産管財人
- (2) 受注者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法(平成11年法律第225号)の規定により選任された再生債務者等
- (3) 受注者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法(平成14年法律第154号)の規定により選任された管財人

(暴力団等排除に係る発注者の解除権)

第18条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、解除により受注者に損害が生じても、発注者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- (1) 受注者が個人である場合には、その者が、相模原市暴力団排除条例(平成23年相模原市条例第31号。以下本条及び次条において、「市排除条例」という。)第2条第4号に規定する暴力団員等(以下「暴力団員等」という。)と認められるとき、又は、法人等(法人又は団体をいう。)である場合には、同条第5号に規定する暴力団経営支配法人等と認められるとき。
- (2) 受注者が、神奈川県暴力団排除条例(平成22年神奈川県条例第75号。以下本条において、「県排除条例」という。)第23条第1項に違反したと認められるとき。
- (3) 受注者が、県排除条例第23条第2項に違反したと認められるとき。
- (4) 受注者が、市排除条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められるもの、又は受注者の支店若しくは営業所(常時業務の契約を締結する事務所をいう。)の代表者が、暴力団員等と密接な関係を有すると認められるものであると認められるとき。

2 前項の規定によりこの契約が解除された場合においては、受注者は、契約金額の100分の10に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

(暴力団等からの不当介入の排除)

第19条 受注者は、契約の履行に当たって、市排除条例第2条第2号に定める暴力団(以下「暴力団」という。)又は暴力団員等から不当介入を受けたときは、遅滞なく発注者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

2 受注者は、暴力団又は暴力団員等からの不当介入を受けたことにより、履行期限に遅れ

が生じるおそれがあるときは、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

- 3 受注者は、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害を受けたときは、その旨を直ちに発注者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。
- 4 受注者は、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害により履行期限に遅れが生じるおそれがあるときは、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

（受注者の契約解除権）

第20条 受注者は、発注者がこの契約に違反し、その違反によって、この契約に基づく業務を完了することができなくなったときは、この契約を解除することができる。

- 2 前項の場合において、受注者に損害が生じたときは、受注者は、発注者に損害の賠償を請求することができる。この場合の損害賠償額は、発注者と協議の上で決するものとする。

（損害賠償）

第21条 発注者又は受注者は、本契約に基づく債務を履行しないことにより相手方に損害を与えた場合は、本契約の解除の有無にかかわらず、相手方に生じた通常の直接損害を賠償するものとする。ただし、本契約で別に定める場合を除くものとする。

- 2 受注者の責めに帰する理由により、受注者が第三者への損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償しなければならない。

（契約の費用）

第22条 この契約の締結に要する費用は、受注者の負担とする。

（所管裁判所）

第23条 この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所に行うものとする。

（環境配慮事項）

第24条 委託業務の実施においては、次の各号の環境配慮事項に留意して業務を行うこと。

- （1）「相模原市環境方針」の主旨を踏まえ、業務の実施において省資源・省エネルギーに取り組む等、環境への負荷の低減を図るとともに、環境関連法令の規制等を遵守すること。
- （2）市への提出書類及び添付資料については、原則として再生紙を使用すること。
- （3）業務実施時に車両を使用する場合は、アイドリングストップの実施を徹底し、他者に運搬等を委託する場合においても、アイドリングストップの実施を周知するよう努めること。
- （4）業務の実施においては、廃棄物の減量化・資源化に取り組むとともに、廃棄物の処理にあたっては、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等、関連法令等を順守し、適正に処理すること。

（疑義の解決）

第25条 この契約に関する事項又はこの契約に定めのない事項について疑義が生じたときは、発注者、受注者協議して円満に解決を図るものとする。

〔個人情報の取扱いに関する特記事項〕

（個人情報の保護に関する条例等の遵守）

第1条 「相模原市コールセンター運營業務委託」（以下「本委託業務」という。）について、受注者は、相模原市個人情報保護条例（平成16年相模原市条例第23号。以下「条例」という。）及び関係法令等に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（責任体制の整備）

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（作業責任者等の報告）

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、業務の着手前に文書により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続きを定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に文書により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に文書により発注者に報告しなければならない。

（作業場所の特定）

第4条 受注者は、発注者と協議し、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に文書により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に文書により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

（監督、教育等の実施）

第5条 受注者は、個人情報の取扱いに関する作業責任者及び作業従事者に対する適切な監督を行うとともに、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

（守秘義務）

第6条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報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。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、退職した後も含め、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用させないため必要かつ適切な監督をしなけ

なければならない。また、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関して誓約する旨を文書により提出させ、文書によりこのことを発注者に報告しなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、本委託業務の全部又は一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、業務の着手前に次に定める項目を明確にした上で、文書により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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。

4 受注者は、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方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、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及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

6 受注者は、次に定める事項を遵守するものとする。再委託先が委託された業務をさらに第三者へ委託する場合のように委託が繰り返される場合においても同様とし、再委託の契約書等にその趣旨を盛り込むものとする。（この場合においては、再委託など事業者のつながりを「委託の系列」という。）

(1) 受注者は、受注者に関する特記事項に係る文書及び受注者が委託の系列を通じて取得した特記事項に係る文書の写しを、発注者へ提出するものとする。

(2) 前号の文書を用いる場合だけでなく、文書を用いない場合においても、個人情報の取扱いに関する承認、指定等、意思決定に関わる事項は、事前に委託の系列を通じ発注者の承認、指定等を得るものとする。

(3) 受注者が再委託する場合、第1号の「発注者」を「委託の系列を通じ相模原市」と、第15条の「発注者」を「発注者及び相模原市」と、第16条3項の「発注者」を「相模原市」とする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者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。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、作業場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報の複製又は複写をしないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (8) 作業場所に、私用パソコン、私用外部電磁的記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (10) 個人情報を、電子メールで送信しないこと。ただし、発注者が承認したときは、この限りではない。

（提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者の承認なく第三者へ提供してはならない。

（受渡し）

第11条 受注者は、発注者との間の個人情報の受渡しに関しては、文書により発注者に対して申請し、その承認を得なければならない。

- 2 前項の場合において、受注者は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

（個人情報の返還又は消去等）

第12条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は消去若しくは廃棄を実施しなければならない。

- 2 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を文書により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者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 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該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を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受注者は、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、担当者氏名及び消去又は廃棄の内容を記録し、文書により発注者に対して報告しなければならない。

(開示請求等)

第13条 個人情報に係る本人から開示請求、訂正請求及び利用停止請求については、発注者が条例の規定に基づき対応するものとする。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受注者は、個人情報の取扱いの状況について定期に又は発注者の求めに応じて文書により報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第15条 発注者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約及び本特記事項の遵守状況を確認するため、受注者に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

3 受注者は、前項の規定による指示を受けたときは、その指示に対する対応について、発注者が指定する期限までに報告しなければならない。

(事故時の対応)

第16条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を文書により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者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。

3 発注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、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。

(契約解除)

第17条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、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、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

2 受注者は、第三者に本委託業務の実施に起因する損害を与えた場合は、その損害を自らの責任において賠償するものとする。