

## A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託契約書（案）

沖縄県知事 玉城 康裕（以下、「甲」という。）と\_\_\_\_\_（以下、「乙」という。）は、A I 電話自動応答システム導入・運用業務（以下、「委託業務」という。）について、次のとおり委託契約を締結する。

（総則）

**第1条** 乙は、この契約書に定めるもののほか、別紙「A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託仕様書（以下、「仕様書」という。）」に基づき信義を守り誠実に委託業務を実施し、その結果を甲に引き渡すものとする。

（契約期間）

**第2条** 契約期間は、令和8年5月1日から令和8年6月30日までとする。

（契約金額）

**第3条** この契約の契約金額は、金\_\_\_\_\_円とする。

うち取引に係る消費税額及び地方消費税額 金\_\_\_\_\_円

〔注〕「取引に係る消費税額」は、消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72条の83の規定により算出したもので契約金額に10/110を乗じて得た額である。〕

（契約保証金）

**第4条** 沖縄県財務規則（昭和47年沖縄県規則第12号）第101条の規定による。

（委託料の支払い）

**第5条** 乙は、月ごとに委託料 金\_\_\_\_\_円（うち消費税及び地方消費税（以下「消費税等」という。）の額 金\_\_\_\_\_円）をその月の翌月に、甲に対し書面により請求するものとする。

2 甲は、乙の契約履行を確認し、乙から適法な請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

3 甲の支払いに遅延が生じた場合、甲は支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、政府契約の支払い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項に定める率と同じ率を支払金額に乗じて得た額を遅延利息として、乙が指定する期日までに支払うものとする。

（業務遂行上の責任者）

**第6条** 乙は、委託業務に関して、甲と連絡調整を行う業務遂行上の責任者を定め、甲に書面で通知する。

(再委託の禁止)

**第7条** 乙は、委託業務の全部もしくは、一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承認を受けたときは、この限りでない。

(秘密の保持)

**第8条** 甲及び乙は、委託業務の遂行上それぞれ知り得た相手方固有の業務上又は技術上の機密情報を第三者に漏洩してはならない。この契約が終了し、又は解約された後においても同様とする。

(事故報告)

**第9条** 乙は、この委託業務の履行に関し事故が生じた場合は、直ちに甲に対して事故の状況を報告しなければならない。

(契約不適合責任)

**第10条** 契約目的物に契約不適合があるとき（以下、「不適合」という。）は、当該不適合が甲の責めに帰すべき事由によるものであるときを除き、甲は、乙に対し、契約目的物の修補等による履行の追完を請求することができる。

- 2 甲が前項に基づく履行の追完を請求し、その期間内に履行の追完がないときは、甲は、乙に対し、その不適合の程度に応じて委託料の減額を請求することができる。
- 3 前2項の請求期間は、甲が当該不適合を知ったときから1年とする。
- 4 不適合に起因して、甲が通常かつ直接の損害を被った場合、甲は、乙に対し、当該損害の直接の原因となった本件契約の委託料相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができる。ただし、乙の責に帰すことができない事由から生じた損害及び逸失利益については、乙は賠償責任を負わないものとする。

(権利の譲渡の禁止)

**第11条** 乙は、この契約に関して発生する一切の権利を第三者に譲渡し、又は担保の目的に供してはならない。

(業務の調査等)

**第12条** 甲は、必要と認めるときは、乙に対して委託業務の実施状況につき、報告を求めることができる。

(損害賠償)

**第13条** 委託業務の実施中に生じた損害は、乙の負担とする。ただし、その損害が乙の責めに帰す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。

(指示及び監督)

**第14条** 乙は、委託業務の実施に関し必要な事項について、甲の指示を受けるものとする。

(契約の解除)

**第15条** 甲は、乙が次の各号に該当する場合においては、この契約を解除することができる。

- (1) この契約に違反し、又は違反するおそれがあると認めたとき。
  - (2) この契約の履行について、乙に不正の行為があったとき。
  - (3) 正当な理由がなく甲の監督及び指示に従わなかったとき。
  - (4) 別記「個人情報取扱特記事項」に定める義務を果たさないとき。
- 2 乙は、第1項の規定によりこの委託契約が解除された場合において、これによって生じた甲の損害を賠償しなければならない。その賠償額は、甲及び乙が協議のうえ定めるものとする。
- 3 乙は、第1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、甲に対してその賠償を請求できないものとする。
- 4 甲は、この契約を解除しようとするときは、その理由を記載した書面により乙に通知するものとする。

(暴力団等の排除)

**第16条** 甲は、乙が次の各号の一に該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、この契約を解除することができる。

- (1) 法人等（個人、法人又は団体をいう。）の役員等（個人である場合はその者、法人である場合は役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、団体である場合は代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ）又は暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるとき
  - (2) 役員等が、自己、自社、若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき
  - (3) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど、直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき
  - (4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしているとき
  - (5) 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有しているとき
- 2 甲は、必要に応じ、次に掲げる事項の措置を講じることができるものとする。
- (1) 乙が暴力団等であるか否かについて沖縄県警察本部長に意見を聞くこと。
  - (2) 前号の意見を聴取に得た情報を他の契約において暴力団等を排除するための措置を講ずるために利用すること。

(下請負契約等に関する契約解除)

**第17条** 乙は、この契約に関する下請負人等（下請負人（下請が数次にわたるときは、全ての下請負人を含む。）及び再受任者（再委託以降の全ての受任者を含む。）をいう。また下請負人等がこの契約に関して個別に契約する場合の契約の相手方を含む。以下同じ。）が、排除対象者（前条第1項の各号に該当する者をいう。以下同じ。）であることが判明したときは、直ちに当該下請負人等との契約を解除し、又は下請負人等に対し排除対象者との契約を解除させるようにしなければならない。

2 甲は、乙が下請負人等を排除対象者であることを知りながら契約し、若しくは下請負人等の契約を承認したとき、又は正当な理由がないのに前項の規定に反して当該下請負人等との契約を解除せず、若しくは下請負人等に対し契約を解除させるための措置を講じないときは、この契約を解除することができる。

(不当介入に関する通報・報告)

**第18条** 乙は、この契約に関して、自ら又は下請負人等が、暴力団、暴力団員から不当介入を受けた場合は、これを拒否し、又は下請負人等をして、これを拒否させるとともに、速やかに不当介入の事実を甲に報告するとともに警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

(契約不能の場合の処置)

**第19条** 乙は、天災、その他の不可抗力により、その責に帰することができない事由により契約の全部又は一部を履行することができないときは、甲の承認を得て、当該部分についての義務を免れるものとし、甲は当該部分についての委託料の支払いを免れるものとする。

(セキュリティポリシーの遵守)

**第20条** 乙は、契約の履行に際し、沖縄県情報セキュリティ基本方針及び沖縄県情報セキュリティ対策基準（以下「セキュリティポリシー」という。）を遵守しなければならない。

(労働関係法令の遵守及び調査)

**第21条** 乙は労働基本法、最低賃金法等の労働関係法令を遵守しなければならない。  
2 甲は、この契約の履行に関し必要があると認められるときは、乙に対して委託業務の実施状況について報告を求め、又は調査を行うことができる。

(契約の費用)

**第22条** この契約の締結に要す費用は乙の負担とする。

(個人情報の保護)

**第23条** 乙は、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ついては、別

記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

(協議)

**第24条** この契約に定める事項について疑義が生じた場合、又はこの契約に定めのない事項については、甲乙協議して定めるものとする。

上記契約の締結の証として本書2通を作成し、甲乙それぞれ記名押印のうえ各自1通を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲 沖縄県那覇市泉崎1丁目2番2号  
沖縄県知事 玉城 康裕

乙

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 乙は、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。以下、「法」という。）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務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、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事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。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。

#### (適正管理)

第3 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失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。

2 乙は、この契約による事務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等については、施錠できる保管庫又は施錠、入退管理の可能な保管室に格納する等適正に保存管理しなければならない。

#### (管理及び実施体制)

第4 乙は、個人情報取扱責任者（この契約による事務に係る個人情報の適正な管理について責任を有する者をいう。以下同じ。）を明確にし、安全管理上の問題への対応や監督、点検等の個人情報の適正な管理のために必要な措置が常時講じられる体制を敷かなければならない。

2 乙は、事務従事者（この契約により個人情報を取り扱う事務に従事する者をいう。以下同じ。）を必要最小限の範囲で特定し、特定された事務従事者以外の者が当該個人情報を取り扱うことがないようにしなければならない。

3 乙は、契約締結後速やかに、個人情報取扱責任者及び事務従事者の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理状況等について、書面により甲に報告しなければならない。また、当該事項に変更があった場合も同様とする。

#### (作業場所の特定・持ち出しの制限)

第5 乙は、この契約により個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所及び当該個人情報を保管する場所を特定し、あらかじめ、書面により甲に報告しなければならない。また、特定した場所を変更しようとするときも同様とする。

2 乙は、甲の指示又は承諾があった場合を除き、特定した場所から当該個人情報を持ち出してはならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、その事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第7 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、この契約による事務を行うために甲から提供され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。ただし、甲の承諾があるときはこの限りでない。

(事務従事者への周知等)

第9 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は当該事務の目的以外の目的に使用してはならないこと、法により罰則が適用される場合があることなど、個人情報の保護に必要な事項を周知するとともに、個人情報の取扱いについて必要かつ適切な監督及び教育をしなければならない。

(派遣労働者)

第10 乙は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者 派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。この場合において、秘密の保持に係る事項は、第2に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第11 乙は、甲の書面による承諾があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う事務(以下、「個人情報取扱事務」という。)については自ら行うものとし、第三者(乙の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号に規定する子会社をいう。)である場合も含む。以下同じ。)に委託(以下、「再委託」という。)してはならない。

2 乙は、個人情報取扱事務を再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託で取り扱う個人情報
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託の相手方(名称、代表者、所在地、連絡先)

- (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
- (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託の相手方の監督方法（監督責任者の氏名を含む。）

- 3 乙は、甲の書面による承諾により、再委託する場合は、甲が乙に求める個人情報の保護に関する必要な安全管理措置と同様の措置を再委託の相手方に講じさせなければならない。
- 4 乙は、再委託先の当該再委託に係る事務に関する行為及びその結果について、乙と再委託先との契約の内容にかかわらず、甲に対して責任を負うものとする。
- 5 乙は、個人情報取扱事務を再委託した場合には、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

#### （資料等の返還等）

- 第12 乙は、この契約による事務を行うために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、委託事務完了時に、甲の指示に基づいて、返還、廃棄又は消去しなければならない。
- 2 甲の承諾を得て再委託をした場合には、乙は甲の指示により、この契約の終了後直ちに当該再委託先から個人情報が記録された資料等を回収するものとする。この場合において、回収した資料等の取扱いは前項に準ずるものとする。
  - 3 乙は、前2項の規定により個人情報を廃棄する場合には、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
  - 4 乙は、パソコン等に記録された個人情報を第1項及び第2項の規定により消去する場合には、データ消去用ソフトウェア等を使用し、当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
  - 5 乙は、第1項及び第2項の規定により個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者及び廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。
  - 6 乙は、廃棄又は消去に際し、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。

#### （検査及び報告）

- 第13 甲は、乙がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、随時実地に検査することができる。
- 2 甲は、乙がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

#### （事故報告）

- 第14 乙は、保有個人情報の漏えい等安全管理上の問題となる事案が発生し、又は発生するおそれがあることを認識したときは、直ちに被害の発生又は拡大防止に必要な措置を講ずるとともに、甲に報告し、甲の指示に従い、その他の必要な措置を講ずるものとする。
- 2 乙は、前項の事案が発生した場合（おそれがあるものを含む。）、その経緯、被害状況等を調査し、甲に書面で報告するものとする。

(指示及び報告)

第 15 甲は、必要に応じ、乙に対し、保有個人情報等の安全管理措置に関する指示を行い、又は報告若しくは資料の提出を求めることができるものとする。

(契約解除)

第 16 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約による事務の全部又は一部を解除することができるものとする。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第 17 乙は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。

(その他)

第 18 乙は、第 1 から第 17 までの規定に掲げるもののほか、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。