

高知市ふるさと納税推進支援業務に係る仕様書

1 委託業務名

高知市ふるさと納税推進支援業務

2 契約期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで

※ 業務の履行期間は、令和 9 年 4 月 1 日からとする。なお、契約締結日から履行開始日の前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

3 業務の概要

高知市（以下「本市」という。）の魅力的なふるさと納税返礼品の開発や、効果的なふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）の運営により、本市へのふるさと納税寄附者の拡大を通じ、本市の魅力発信及び地場産業の振興を目指すもの。

4 業務内容

(1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

本市が利用するポータルサイトにおける自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等を適切に行うこと。本市が利用中のポータルサイトは、以下の①から⑪の 11 サイトであるが、契約期間中に追加があった場合も同様に対応すること。ただし、⑦から⑪のポータルサイト及び②から⑤のポータルサイトが直接運営する旅行クーポンに係る業務については、ポータルサイトの運営者が担っていることから制作物への掲載等を除き本委託業務の対象外とする。

(現在の利用サイト)

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト 10 サイト含む。）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ ANA のふるさと納税
- ⑤ JAL ふるさと納税
- ⑥ Amazon ふるさと納税
- ⑦ さとふる
- ⑧ 三越伊勢丹ふるさと納税
- ⑨ ジモッペイふるさと納税
- ⑩ 一休.com ふるさと納税
- ⑪ STAYNAVI ふるさと納税

イ ポータルサイトを經由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にカタログ等をデータ及び紙ベースで納品すること。

ウ 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。（参考：令和7年度対象件数34件）

エ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認の上、受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。

オ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文等掲載内容の充実を図ること。

カ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加等、寄附拡大につながるようきめ細かい運営に努めること。

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 寄附情報管理には現行システム「ふるさと納税 do」（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。ただし、現行システムと同等以上の機能を持つもので、現行システムを利用するよりも業務の効率化を図れる場合にはこの限りではない。なお、導入に当たっては、本市及び返礼品取扱事業者向けに操作マニュアル作成や説明会の実施を行う等、運用に支障がないよう配慮すること。

イ 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関する情報を、寄附管理システムを用いて、一元的に管理すること。

ウ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。

(3) 返礼品の受発注及び発送に関する業務

ア 返礼品の受発注管理には寄附管理システムを使用すること。ただし、現行システムと同等以上の機能を持つもので、現行システムを利用するよりも業務の効率化を図れる場合は、4(2)アの記載内容に留意すること。

イ 寄附金の入金確認後、返礼品取扱事業者に返礼品の配送を依頼するとともに、配送業者の手配及び寄附者への納品が速やかに行われるよう、適切な措置を講じること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。

ウ 発送時期の目安については、あらかじめポータルサイト等で告知すること。

エ 生鮮品等は、寄附者への事前のメールや電話を実施し未着リスクを未然に回避すること。

オ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、代替品の発送等適切に対処すること。

カ 返礼品に瑕疵がある場合等、寄附者への再配送が必要となった場合の費用につい

ては、本市は負担しないものとする。

(4) 配送経費の圧縮に関する業務

配送事業者との一括契約によるスケールメリットをいかした配送等による経費の圧縮を行うこと。一括契約の契約主体は、受託者とするが、配送方法及び想定費用等については本市と協議の上で決定すること。

なお、本市における地域別返礼品配送件数・割合については別紙「参考資料」のとおりとする。

(5) 返礼品取扱事業者への対応に関する業務

ア 受託者は返礼品取扱事業者との間で、「返礼品の取扱いに関する契約」を締結し、法令等に準拠した返礼品の安定的な供給ができるようにすること。また、「返礼品の取扱いに関する契約」については、国から地方自治体への通知等に沿ったものにするとともに、その対応を行うこと。

イ 返礼品の受発注システム及び配送事業者の変更に伴い必要となる返礼品取扱事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。

ウ 業務の履行期間前に、返礼品取扱事業者へ1回以上は説明会を実施し、委託業務の内容の詳細、実際のスキーム等一連の流れを説明すること。また、受託者は返礼品取扱事業者に対し、各指定基準の遵守等の徹底及び販路拡大の一助となるような支援をするための研修会を本市と協議の上、年間2回程度開催し、返礼品取扱事業者全体の資質向上に努めること。なお、説明会に参加できない返礼品取扱事業者で説明を希望する場合には個別に対応すること。

(6) 寄附受領証明書等の発送に関する業務

寄附受領証明書等の発送に関しては、株式会社W o r k t yが提供する受領証明書発送BPOサービスを利用中であり、本市において発送を行っているが、寄附者から受託者に対し再発送の問合せがあった際には、受託者の責任により適切に対応すること。

(7) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務

ア 毎月の出荷実績をもとに、返礼品取扱事業者へ返礼品代金を、配送事業者へ配送料を支払うこと。なお、支払に必要な振込手数料は受託者の負担とする。

イ 返礼品代金及び配送料については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

ウ 本市から受託者に支払う配送料については、価格提案書の別紙の積算内訳書に記載の割合を上限として、実費により年度ごとに精算する。ただし、外部環境の変化等で積算内訳書提出時より配送料が増えた場合は、本市と協議の上、上限を超過した実費精算とする場合もある。

(8) 返礼品の新規開発及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、地方税法（昭和25年法律第226号）第37条の2第2項第3号及び第314条の7第2項第3号において「当該都道府県等の区域内において生産された物品又は提供される役務その他これ

らに類するものであつて、総務大臣が定める基準に適合するもの」(以下「地場産品基準」という。)に適合する返礼品を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行うこと。さらに、特産品等の地場産品のみならず、本市内で提供されるサービスや、アクティビティ、宿泊等、実際に本市へ足を運ぶ着地型の返礼品を拡充する等、本市の特色をいかした多様な提案を行い、返礼品を充実させること。

イ 本業務を行うに当たっては、地場産品基準及び高知市ふるさと納税返礼品等登録基準(以下「地場産品基準等」という。)を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

ウ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品取扱事業者の新規開拓を行うこと。

(9) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務

ア 受託者は、寄附動向や市場の変化を適切に把握しつつ、ポータルサイトや広告媒体等を活用し、本市の魅力発信・寄附者獲得に向けて受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なPRを積極的に行うこと。

イ メールマガジンの配信やSNS(本市公式のインスタグラムの運用を含む)等を活用し、直接的な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リーダー獲得のため情報発信を積極的に行うこと。また、それ以外の効果的な手法についても提案を行うこと。

ウ 寄附額の拡大への取り組みとして、楽天やふるさとチョイスの検索連動型広告の的確な運用を行うこと。運用においては専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮した上で、最小のコストで最大の効果を生むよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。

エ 受託者は、返礼品へ同梱するためのお礼状やイベント等で配布するためのPRチラシを作成すること。なお、当該制作物には、さとふる等の委託外サイトへ遷移するためのQRコード等を掲載すること。

オ 返礼品等を強調した寄附者を誘引するための宣伝広告を行わないこと。

カ 4(9)ア～エの運用に要する費用については、業務委託料に含むものとする。また、本市が利用契約しているポータルサイト上での広告を活用する場合であつて、本市と当該ポータルサイトの運営会社との間で締結した利用契約に基づき、その費用が本市に請求されているときは、その費用を業務委託料から差し引くものとする。なお、4(9)ア～エの運用に要する費用(人件費除く)については、価格提案書の別紙の積算内訳書に記載するとともに、記載した割合以上を年度ごとに費消するものとする。ただし、費消において特段の理由がある場合は、この限りではない。

(10) 寄附者対応に関する業務

- ア 受託者は寄附者からの問合せに対応するため、本市専用のコールセンターを設置するとともに、本市の利用する各ポータルサイトに電話番号及びメールアドレス等の連絡先を明示すること。
- イ 寄附者からの問合せ及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて本市に報告すること。また、ポータルサイトに寄せられたレビューについても迅速に回答すること。
- ウ 返礼品に関する問合せ及び苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対策を求める等、問合せ及び苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告をすること。
- エ 問合せ及び苦情に関する内容は、寄附情報管理システム等を活用し、本市においても随時確認ができるようにすること。また、月ごとに上記問合せの件数を本市に報告すること。
- オ 本市が寄附者からの問合せ及び苦情を受け、その対応を受託者に依頼をした場合、問合せ及び苦情内容の対応を引き継ぐこと。

(11) 本市への支援に関する業務

- ア 本業務について、総務省及び高知県等関係機関に対して提出する書類がある場合や関係機関からの照会に回答をする必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。
- イ 各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。
- ウ 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する「募集適性基準」を遵守するため、返礼品の金額設定やその他経費等に関して本市と密に連携を図ること。

5 返礼品の契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品取扱事業者との間で締結する返礼品の取扱いに関する契約に基づき、返礼品取扱事業者に寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

6 著作権等の取扱い

- (1) 本市が受託者に提供する情報に基づくデータ等は、本市に帰属する。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影した写真データ等に係る知的財産権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用及びさとふる等他サイトへの転用を可能とする。また、受託者は本市に対し著作権人格権を行使しないものとする。ただし、第三者が権利を有する著作物においてはこの限りではない。
- (3) 第三者が権利を有する著作物を使用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続を行う。

- (4) 受託者は成果物について、第三者の知的財産権、肖像権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証するものとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。
- (5) 原則として、契約満了後も上記に記載の権利等は本市が保有することとするが、詳細は本市と協議の上決定するものとする。

7 再委託の禁止

委託業務の一括再委託や主体業務の再委託は認めない。ただし、一部業務の再委託の必要がある場合は、別途本市と協議の上書面により申請し、事前に書面で承認を受けるものとする。なお、参加申込み時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先及び業務内容を企画提案書に明記すること。

8 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は本業務で取り扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するための、セキュリティ管理を徹底すること。
- (2) 受託者は、この業務を履行するに当たって、別紙「サービス要件」を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、返礼品取扱事業者に対し、情報セキュリティの管理を徹底するように指導すること。

9 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、個人情報の取扱いにつき「個人情報取扱特記事項」、関係法規及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないようにすること。
- (2) 受託者は、返礼品取扱事業者に対し、個人情報の取扱いにつき「個人情報取扱特記事項」、関係法規及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないように指導すること。
- (3) 受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。
- (4) 本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年8月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。
 - ※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。
 - ※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

10 業務の引継ぎ

- (1) 令和9年4月1日から令和12年3月31日までに受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も責任を持って行うこと。
- (2) 契約期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、本市の指示により次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実にを行うこと。
- (3) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。また、次期受託者との引継ぎに係るポータルサイトの停止期間は、本市と協議の上、最短の期間とすること。
- (4) 令和9年3月31日までのポータルサイトの引継ぎに係るポータルサイトの停止期間は、本市と協議の上、最短の期間とすること。

11 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、企画提案時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 企画提案書に記載した人員配置について変更があるときは、直ちに通知すること。
- (3) 月ごとに業務を完了したときは、直ちに業務完了報告書を提出すること。
- (4) 業務の実施に当たっては、円滑な事業の遂行のため、少なくとも月1回の運営に関する協議を行うこと。
- (5) 本仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善良な管理者の注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあつては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案すること。
- (6) 受託者は、本業務の実施に当たり、あらゆるリスクをあらかじめ想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。
- (7) 各年の4月から12月末までの委託業務に係る寄附額の合計が、前年の同期間における寄附額の合計から減少した場合は、改善に向けた対応策を検討し、本市に書面で報告すること。ただし、受託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及び受託した当該年度は、この限りではない。なお、当該対応策に基づいた対応については、全て、委託料の範囲で行うこと。

12 課題

ふるさと納税に係る以下の課題を踏まえた提案を行うこと。

- (1) ポイント制廃止への対応

これまでは、ポイントが多く付与される特定の日やキャンペーン等により、寄附者が寄附をする動機が作られていたが、ポイント制廃止に伴い寄附をする動機が弱くなっていることから、寄附の集客手段が喪失している。そのため、マーケティング戦略転換コストとして新たな寄附促進策への投資が必要となる。

- (2) 控除限度額の見直し

特例控除額について、道府県民税と市町村民税を合わせて「193万円」を上限とする

仕組みが令和 9 年から導入される予定であり、これに伴い高額寄附件数の減少が予測される。

(3) 経費率の段階的な制限

現在は寄附金額に対する経費が 50%以内と定められているが、令和 8 年 10 月から 2.5%ずつ段階的に引き下げられ、令和 11 年 10 月には 40%となる。そのため、外部委託や広告投資を縮小せざるを得なくなり、寄附の向上が見込めなくなる。また、採算性の低い商品等は取扱いを廃止せざるを得なくなる。

(4) 寄附自治体の二極化

これまで以上に寄附金が一部の「人気自治体」に集中し、その他の自治体が取り残される現象がさらに進行すると想定される。「人気自治体」においては、ふるさと納税の経費率において、広告宣伝費が多額に投資できるため、魅力をさらに高め追従が困難になる。

(5) 国の基準等の厳格化

地場産品基準の厳格化により、取扱いできなくなる返礼品が出てくることで、返礼品取扱事業者の経営に支障が生じる。また、運用ルールの厳格化により、自治体及び返礼品取扱事業者への事務的な負担が増大する。国の運用基準等に沿った適切な運用や、食品表示等をはじめとする返礼品取扱事業者に対する支援内容等について提案の中で説明すること。

別紙「参考資料」

(1) 令和 7 年度 配送件数 52,060 件（さとふる、三越伊勢丹を除く）

(2) 寄附申込に対する地域別返礼品配送件数・割合

		サイズ								計	分布割合
		60サイズ	80サイズ	100サイズ	120サイズ	140サイズ	160サイズ	180サイズ	200サイズ		
地域	北海道	288	693	414	111	9	30			1,545	3.0%
	北東北	100	207	136	31	2	19			495	1.0%
	南東北	194	463	243	81	7	24			1,012	2.0%
	関東	4,460	11,352	5,739	1,437	157	536	2		23,683	46.1%
	信越	159	423	281	80	6	31			980	1.9%
	北陸	128	389	222	89	9	24		1	862	1.7%
	中部	876	2,554	1,205	427	43	149	1		5,255	10.2%
	関西	2,038	4,797	2,564	730	77	256	7		10,469	20.4%
	中国	455	1,065	606	253	32	81	1		2,493	4.9%
	四国	257	488	434	134	5	52	1	0	1,371	2.7%
	九州	546	1,239	781	279	24	79	2	0	2,950	5.7%
	沖縄	67	65	92	17	1	5			247	0.5%
計		9,568	23,735	12,717	3,669	372	1,286	14	1	51,362	100%
分布割合		18.6%	46.2%	24.8%	7.1%	0.7%	2.5%	0.0%	0.0%		

全体内訳	件数(単位:件)	割合
全体のうち クール宅急便	15,638	30.4%
全体のうち 宅急便	36,422	70.9%

※上記(2)に記載した件数のほか、698 件はネコポスやレターパック等によるもの。

(3) 返礼品取扱事業者数 186 事業者（R 8 年 7 月末現在）

(4) 返礼品登録数 2,329 点（令和 8 年 7 月末現在）

乙は、以下の事項について基本契約又はサービスレベル契約（SLA）で定めること。

1 基本事項

- （ア）日本の裁判管轄、法令が適用される。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定する。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- （イ）外部サービスの中断時の復旧要件。
- （ウ）外部サービスの終了又は変更時における事前の通知等取り決めや情報資産の移行方法。
- （エ）稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項。
- （オ）外部サービス提供者は、利用者の情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないこと。
- （カ）外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）を甲へ提案すること。
- （キ）外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）を甲へ提案すること。
- （ク）情報セキュリティインシデントへの対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決めること。
- （ケ）脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他契約の履行状況の確認方法。
- （コ）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。
- （サ）外部サービス提供者により、利用規約、各種設定が変更される可能性があるため、変更内容の確認方法や連絡方法。

2 導入・構築時のセキュリティ対策

（1）アクセス制御に関する事項

- （ア）不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（ID のプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。
- （イ）システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証）を用いること。
- （ウ）外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作を抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
- （エ）外部サービス上で構成される仮想マシンに対して適切なセキュリティ対策を行うこと。

（2）暗号化に関する事項

- （ア）取り扱う情報の機密性に応じた保護のための適切なアルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理（情報が保存されている場合、情報が通信され転送されている場合等フローに応じた暗号化）を行うこと。

（3）設計・設定及び開発に関する事項

別紙

- (ア) 外部サービス利用の企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。
また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。
- (イ) 外部サービス内における時刻同期の方法について確認し、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
- (ウ) 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
- (エ) 乙は、セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用し、甲へ提案すること。
- (オ) 外部サービス上に他ベンダーが提供するソフトウェア等を導入する場合は、そのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を確認すること。
- (カ) 外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
- (キ) 利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、業務が継続できるよう考慮すること。
- (ク) 可用性（冗長構成や場長回線等の実装）を考慮した設計とすること。

3 運用・保守のセキュリティ対策に関する事項

(1) 利用方針に関する事項

- (ア) 外部サービス提供者は、責任分界点について明確にすること。
- (イ) 利用するサービスに係る情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制を明確にすること。

(2) 教育に関する事項

- (ア) サービスの手順書（操作手順書）を作成し、甲へ提案すること。

(3) 資産管理に関する事項

- (ア) 情報資産の責任範囲を明確にすること。

(4) アクセス制御に関する事項

- (ア) 必要に応じてシステム管理者特権を割り当てる場合のアクセス管理と操作に関するログを取得すること。
- (イ) 必要に応じて各利用者に割り当てたアクセス権限に対して、定期的な見直し（異動時、退職時等の確認）を行うこと。
- (ウ) リソース設定を変更するユーティリティプログラムを使用する場合は、必要に応じてその機能の確認と利用できる者を制限すること。
- (エ) 不正な利用を監視（例：業務時間外の利用等を外部サービスに対するアクセスログで確認）できるようにすること。

(5) 暗号化に関する事項

- (ア) 暗号化の仕組みや暗号化に使用する鍵の管理方法について提案し、甲の承認を得ること。
- (イ) 鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容を確認し、リスクがないことを確認すること。

別紙

(6) 外部サービス内の通信に関する事項

(ア) ネットワーク基盤が他の利用者のネットワークや通信と分離されていることを確認し、甲へ報告すること。

(7) 設計・設定に関する事項

(ア) 設定を変更する場合、設定の誤りを防止するための対策（グローバルなセキュリティのガイドラインやフレームワークとの差異の確認等）を行うことができるようにすること。

(イ) 利用者が行う重要な操作に関する手順書を作成し、甲に提案すること。

(ウ) 仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを確認し、甲へ報告すること。

(8) 事業継続に関する事項

(ア) 不測の事態に対してサービスの復旧を行うために必要なバックアップを実施（外部サービス提供者が提供する機能を利用する場合は、その実施の確認）すること。

(イ) 業務に必要な可用性を満たすことを確認し、復旧に係る手順の策定と定期的な訓練について甲と協議すること。

(ウ) 設定やバージョン等の変更の確認方法とシステムに影響があった場合を想定し、復旧手順を甲と協議すること。

(エ) データの容量、性能等を監視し、サービスまたはサービス上のシステムへの影響について把握できること。

(9) インシデント対応に関する事項

(ア) 甲が情報セキュリティインシデントや情報の目的外利用等を認知した場合、外部サービス管理者へ報告できるようにすること。

(イ) インシデント報告を受けた場合の対応手順を定めること。

4 更改・廃棄時のセキュリティ対策に関する事項

(1) 利用終了時における対策に関する事項

(ア) 外部サービスの利用を終了する場合は、必要に応じて移行計画書又は終了計画書を作成すること。

(イ) 外部サービスの利用終了による業務影響が無いように、利用者に対して利用終了の予定時期を事前に知らせること。

(2) 情報の廃棄に関する事項

(ア) 取り扱う情報の機密性に応じて、廃棄方法を甲に提案すること。

(3) アカウントの廃棄に関する事項

(ア) 各アカウントを削除できること。

(イ) 管理者特権アカウントを削除（又は返却）できること。

(ウ) 特殊なアカウントがある場合は、関連情報（資格情報等）含めて廃棄できること。

5 利用状況の管理

(ア) 利用している外部サービスについて、定期的な確認を行い、甲から確認があった場合に提示できること。内容に変更があり、不適切と考えられるものがある場合は、甲と協議すること。

別紙

6 クラウドサービスの利用に関する事項

- (ア) マイナンバー利用事務系の端末・サーバ等と専用回線により接続されるガバメントクラウド上の情報システムの領域については、マイナンバー利用事務系として扱い、甲の他の領域とはネットワークを分離すること。
- (イ) LGWAN 接続系の情報システムをクラウドサービス上へ配置する場合は、その領域を LGWAN 接続系として扱い、マイナンバー利用事務系とネットワークを分離し、専用回線を用いて接続すること。
- (ウ) パスワードなどの認証情報の割り当てがクラウドサービス側で実施される場合、その管理手順が、甲が定めたクラウドサービスの利用に関するポリシー（情報セキュリティポリシー）を満たすこと。