

## 埼玉県委託契約書

- 1 委託業務の名称 消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託
- 2 履行場所 埼玉県消費生活支援センター  
埼玉県川口市上青木三丁目 12 番 18 号 SKIP シティ A1 街区 2 階
- 3 履行期間 令和 7 年 月 日 から 令和 8 年 3 月 31 日 まで
- 4 委託金額 金 円  
(うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 円)
- 5 契約保証金 100 分の 1 以又は免除

上記の委託業務について、委託者埼玉県と受託者 は、各々の対等な立場における合意に基づいて、別添の条項によって公正な委託契約を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

— (A) 書面による契約の場合（電子契約の場合は削除すること） —

この契約の成立を証するため、本書 2 通を作成し、当事者記名押印の上、各自 1 通を所持する。

— (B) 電子契約の場合（書面による契約の場合は削除すること） —

この契約の成立の証として本書の電磁的記録を作成し、当事者が合意の後、押印に代わる電磁的

処理を施し、各自その電磁的記録を保管する。

令和 7 年 月 日

さいたま市浦和区高砂三丁目 15 番 1 号  
委託者 埼玉県

埼玉県知事 大 野 元 裕 ⑩

住 所  
受託者 【社名】

代表取締役 ○ ○ ○ ○ ⑩

## 別添

### (総則)

第1条 委託者（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）は、この契約書（仕様書を含む。以下同じ。）に従い、日本国の法令を遵守し、この契約を履行しなければならない。

2 乙は、常に善良なる管理者の注意をもって契約書記載の委託業務（以下「業務」という。）を履行しなければならない。

3 乙は、業務を契約書記載の履行期間（以下「履行期間」という。）内に完了し、契約の目的物がある場合には甲に引き渡すものとし、甲は、その委託金額を支払うものとする。

4 この契約の履行に関して甲と乙との間で用いる言語は、日本語とする。

5 この契約に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。

6 この契約における期間の定めについては、民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。

7 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。

8 この契約に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、日本国の裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

### (権利義務の譲渡等の禁止)

第2条 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは担保に供し、又は引き受けさせてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承認を得た場合は、この限りでない。

### (再委託等の禁止)

第3条 乙は、業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承認を得た場合は、この限りでない。

### (監督員)

第4条 甲は、監督員を置いたときは、書面をもって乙に通知しなければならない。その者を変更したときも、同様とする。

### (業務責任者)

第5条 乙は、業務責任者を定め、書面をもって甲に通知しなければならない。その者を変更したときも、同様とする。

### (従事者の監督)

第6条 乙は、本件業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第66条、第67条、第176条及び第180条の規定の内容を周知し、従事者から誓約書（別記様式）の提出を受けなければならない。

2 乙は、前項の規定により従事者から誓約書の提出を受けたときは、甲に対し、その写しを提出しなければならない。

3 乙は、その取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して、第7条第1項により講ずることとした措置の周知及び遵守状況の監督その他の必要かつ適切な監督を行わなければならない。

### (個人情報等の取扱い)

第7条 本件委託業務の実施においては、甲は個人情報等を取り扱わないこととする。甲が本件委託業務の遂行のために必要な場合は、以下の場合に限り、個人情報等が

保管されるクラウドスペースに維持管理上の目的においてアクセスできるものとする。

- (1) 乙からの要望に基づくサポート業務（設定変更の実施等）
  - (2) ボイスボット等の不具合及び障害対応時の状況確認及び調査
  - (3) 乙のボイスボット等の利用状況の確認（個人情報閲覧可能な範囲を除く）
  - (4) その他甲乙間で同意した事項
- （安全管理措置）

第8条 乙は、前条により個人情報を取り扱う場合に備え、個人情報の管理責任者、従事者の管理体制及び実施体制、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理に関する定めを作成するなど必要かつ適切な措置を講じなければならない。

2 乙は、前項の規定により定めを作成するなど必要かつ適切な措置を講じたときは、甲に対し、その内容を報告しなければならない。

3 甲は、個人情報の安全管理が図られるよう、乙に対して必要かつ適切な監督を行う。

（個人情報に係る利用及び提供の制限）

第9条 乙は、第7条に基づき個人情報を取り扱う場合であっても、個人情報を本件業務以外の目的のために自ら利用し、又は第三者に提供してはならない。本件業務を行わなくなった後においても、同様とする。

（複製等の禁止）

第10条 乙は、第7条に基づき個人情報を取り扱う場合であっても、その取り扱う個人情報の複製、送信、個人情報が記録されている媒体の外部への送付又は持ち出しその他個人情報の適切な管理に支障を及ぼすおそれのある行為をしてはならない。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。

（個人情報に係る資料等の返還）

第11条 乙は、本件業務を行わなくなった場合は、その取り扱う個人情報が記録された資料等（電磁的記録を含む。以下「返還対象資料等」という。）を速やかに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 前項に定める場合のほか、乙は、甲の承諾を受けたときは、甲立会いの下に返還対象資料等を廃棄することができる。

3 前2項の規定は、乙が本件業務を行う上で不要となった返還対象資料等について準用する。

（取扱状況の報告等）

第12条 乙は、甲に対し、甲、乙双方の合意に基づき定めた期間、方法及び内容等で、その取り扱う個人情報の取扱状況等について、甲が認めた場合を除き書面により報告しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、甲は、乙が取り扱う個人情報の取扱状況、管理状況、従事者の管理体制及び実施体制について、必要に応じ報告を求め、実地に調査することができる。

3 甲は、乙に対し、前2項の規定による報告又は調査の結果に基づき、必要な指示をすることができる。

(業務の調査等)

第 13 条 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し業務の処理状況につき調査し、又は報告を求めることができる。

(契約の変更)

第 14 条 甲は、必要があるときは、乙と協議の上、この契約の内容を変更することができる。

(履行期間の延長)

第 15 条 乙は、その責めに帰することができない理由により、履行期間内に業務を完了することができないことが明らかとなったときは、甲に対して遅滞なくその理由を明示した書面をもって履行期間の延長を求めることができる。

2 甲は、前項の規定による請求があった場合は、その内容を検討し、正当であると認めたときは、履行期間を延長することができる。

(損害のために必要を生じた経費の負担)

第 16 条 業務の処理に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、乙が負担するものとする。ただし、甲の責めに帰すべき理由により生じたものについては、甲が負担するものとする。

(検査)

第 17 条 乙は、実証を開始したときは、遅滞なくその旨を書面をもって甲に通知しなければならない。また、実証開始後は、毎月末までの業務実施状況を書面をもって甲に通知しなければならない。

2 甲は、前項の通知を受けたときは、その日から 10 日以内又は業務委託期間満了日までに実証の開始又は実証の実施状況を確認するための検査を行わなければならない。

3 乙は、前項の検査に合格しないときは、遅滞なく当該業務の補正を行い、甲の検査を受けなければならない。この場合、補正の完了を実証の開始又は実証の実施とみなして前 2 項の規定を適用する。

(委託金額の支払)

第 18 条 委託料は、前条 1 項の実証を開始した旨の通知と、実証開始後の毎月の業務実施状況の報告をもって、予め定めた通りに支払うものとする。

2 乙は、前条の規定による検査に合格したときは、甲の指示する手続に従って委託金額の支払を請求するものとする。

3 甲は、適法な請求書を受理した日から 30 日以内に、乙に委託金額を支払わなければならない。

(履行遅滞の場合の違約金等)

第 19 条 乙の責めに帰すべき理由により履行期間内に業務を完了することができなかったときは、遅延日数に応じ、委託金額に年 2.5 パーセントの割合を乗じて計算した金額を違約金として甲に支払わなければならない。ただし、違約金の総額が 100 円に満たないときは、この限りでない。

2 甲の責めに帰すべき理由により、前条第 2 項の規定による委託金額の支払が遅れた場合は、乙は、その遅延日数に応じ、未受領金額に年 2.5 パーセントの割合を乗じて計算した額の遅延利息の支払を甲に請求することができる。ただし、遅延利息の総額が 100 円に満たないときは、甲は、これを支払うことを要しないものとし、その額に 100 円に満たない端数があるときは、その端数を切り捨てるものと

する。

(談合等の不正行為に係る損害の賠償)

第 20 条 この契約に関し、乙（共同企業体の場合にあつては、その構成員）が、次の各号のいずれかに該当したときは、乙は、甲の請求に基づき、この契約の委託金額（この契約締結後、委託金額の変更があつた場合には、変更後の委託金額）の 10 分の 2 に相当する額を賠償金として甲の指定する期間内に支払わなければならない。契約を履行した後も同様とする。

- (1) この契約に関し、乙が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。以下「独占禁止法」という。）第 3 条の規定に違反し、又は乙が構成事業者である事業者団体が独占禁止法第 8 条第 1 号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が乙に対し、独占禁止法第 7 条の 2 第 1 項又は第 8 条の 3 の規定に基づく課徴金の納付命令（以下「納付命令」という。）を行い、当該納付命令が確定したとき（確定した当該納付命令が独占禁止法第 63 条第 2 項の規定により取り消された場合を含む。）
  - (2) 納付命令又は独占禁止法第 7 条若しくは第 8 条の 2 の規定に基づく排除措置命令（これらの命令が乙又は乙が構成事業者である事業者団体（以下「乙等」という。）に対して行われたときは、乙等に対する命令で確定したものをいい、乙等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令すべてが確定した場合における当該命令をいう。次号において「納付命令又は排除措置命令」という。）において、この契約に関し、独占禁止法第 3 条又は第 8 条第 1 号の規定に違反する行為の実行としての事業活動があつたとされたとき。
  - (3) 納付命令又は排除措置命令により、乙等に独占禁止法第 3 条又は第 8 条第 1 号の規定に違反する行為があつたとされた期間及び当該違反する行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が、当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が乙に対し納付命令を行い、これが確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反する行為の実行期間を除く。）に入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。
  - (4) この契約に関し、乙（法人の場合にあつては、その役員又はその使用人を含む。）の独占禁止法第 89 条第 1 項に規定する刑が確定したとき。
  - (5) この契約に関し、乙（法人の場合にあつては、その役員又はその使用人を含む。）の刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 に規定する刑が確定したとき。
- 2 前項の規定は、甲に生じた損害額が前項に規定する損害額を超える場合は、甲がその超過分について賠償を請求することを妨げるものではない。
- 3 乙が前 2 項の賠償金を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をした日までの日数に応じ、年 2.5 パーセントの割合で計算した額の遅延利息を甲に支払わなければならない。

(甲の催告による契約の解除)

第 21 条 甲は、乙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を催告し、その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時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、この限りでない。

- (1) 正当な理由なく受託した業務に着手すべき期日を過ぎても着手しないとき。

(2) 履行期間内に受託した業務が完了しないとき又は完了する見込みがないと認められるとき。

(3) 前各号に掲げる場合のほか、この契約の義務を履行しないとき。

(甲の催告によらない契約の解除)

第 22 条 甲は、乙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) 第 2 条の規定に違反して業務委託料債権を譲渡したとき。

(2) この契約の締結及び履行に当たり、不正の行為をしたとき。

(3) 履行期間内に受託した業務を完了させることができないことが明らかであるとき。

(4) この契約の債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

(5) この契約の債務の一部の履行が不能である場合又はその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。

(6) この契約の受託した業務の性質又は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をした目的を達することができない場合において、乙が履行をしないでその時期を経過したとき。

(7) 前各号に掲げる場合のほか、乙がその債務を履行せず、甲が前条の催告をしても契約をした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) 乙からこの契約の解除の申入れがあったとき。

(9) 乙（乙が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下この号において同じ。）が次のいずれかに該当するとき。

ア 役員等（乙が個人である場合にはその者を、乙が法人である場合にはその役員又はその支店若しくは常時契約を締結する事務所の代表者をいう。以下この号において同じ。）が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。

イ 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正な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たと認められるとき。

エ 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認められるとき。

オ 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認められるとき。

カ 再委託契約その他の契約（以下「再委託契約等」という。）に当たり、その相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 乙が、アからオまでのいずれかに該当する者を再委託契約等の相手方として

いた場合（カに該当する場合を除く。）に、甲が乙に対して当該再委託契約等の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。

- 2 甲は、第1項各号に規定する場合のほか、必要があるときは、乙と協議して契約を解除することができる。

（乙の損害賠償義務等）

第23条 第21条及び前条第1項の規定により、この契約が解除されたときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるとおりとする。ただし、当該解除の理由が乙の責めに帰することができないものであると甲が認めたときは、この限りでない。

(1) 契約保証金が免除されているとき 乙は、委託金額の10分の1に相当する額を違約金として甲の請求に基づき甲に支払わなければならない。

(2) 契約保証金が納付されているとき 当該契約保証金は甲に帰属するものとする。ただし、当該契約保証金の額が委託金額の10分の1に相当する額に満たないときは、乙は、その不足額を違約金として甲の請求に基づき甲に支払わなければならない。

- 2 前項の場合において、甲に生じた損害の額が、当該契約保証金及び当該違約金の額を超えるとときは、乙は、その超える額を甲の請求に基づき速やかに甲に支払わなければならない。

- 3 第21条及び前条第1項の規定により、この契約が解除された場合において、解除により乙に損害があっても、甲はその責めを負わないものとする。

（安全確保上の問題への対応）

第24条 乙は、本件業務の遂行に支障が生じるおそれのある事案の発生を知ったときは、直ちにその旨を甲に報告し、遅滞なく書面により報告しなければならない。

- 2 乙は、前項の事案が個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態である場合には、直ちに甲に対し、当該事案の内容、経緯、被害状況等を報告し、被害の拡大防止又は復旧等のために必要な措置に関する甲の指示に従わなければならない。

- 3 乙は、事案の内容、影響等に応じて、その事実関係及び再発防止策の公表、当該事案に係る本人への対応（本人に対する適宜の手段による通知を含む。）等の措置を甲と協力して講じなければならない。

（秘密の保持等）

第25条 乙は、業務の履行に関して知り得た秘密を第三者に漏らし、又は業務の履行以外の目的に利用してはならない。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。

（契約の費用）

第26条 この契約の締結に要する費用は、乙の負担とする。

（暴力団員等からの不当な要求の報告）

第27条 乙は、乙又は再委託契約等の相手方が、この契約又は当該再委託契約等の履行に当たり、暴力団員又は暴力団関係者（暴力団の活動若しくは運営に積極的に協力し、又は関与する者その他の暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者をいう。次項において同じ。）から不当な要求を受けたときは、遅滞なく、甲への報告、警察本部又は警察署への通報（次項において「報告等」という。）をしなければならない。

2 乙は、再委託契約等の相手方に対し、当該再委託契約等の履行に当たり、暴力団員又は暴力団関係者から不当な要求を受けたときは、遅滞なく、報告等をするよう措置を講じなければならない。

(事業者調査への協力)

第 28 条 甲が、この契約に係る甲の適正な予算執行を期するため必要があると認めたときは、甲は乙に対し、乙が所有する得意先元帳又はこれに類する帳簿の写し(甲に関する部分に限る。)の提出について、協力を要請することができる。

(情報通信の技術を利用する方法)

第 29 条 この契約書において書面により行わなければならないこととされている通知等は、関係法令に違反しない限りにおいて、電磁的記録を用いて行うことができる。

(定めのない事項等)

第 30 条 この契約に定めのない事項及びこの契約に関して疑義が生じた場合については、甲、乙協議して定めるものとする。