

Web口座振替受付サービス業務仕様書

1 取扱業務の内容

本業務は、小野市（以下「本市」という。）が「持ち運べる市役所」の構築の一つとして、市税・料金の口座振替受付手続きを市役所に行かずにWebサイト上で完了させるサービスを行えるよう本仕様書で示す機能を備えたWeb口座振替受付サービスの導入・構築を行う。

2 委託業務の内容

(1)実施期間:契約締結日から令和6年3月31日まで

(2)実施場所:小野市が指定する場所

(3)業務内容:次に掲げる仕様を満たす内容とする。

(1)受注者は、口座振替等の新規申込者がインターネット上で口座振替を申込むにあたり、利用規約の表示、税目・金融機関の選択、納付者情報の入力、受付結果の表示といった申込から登録までの一連の作業を完了させる機能を準備する。

(2)受注者は、上記機能により口座振替の申込みがあった際、対象金融機関に新規申込者の口座情報の照会・登録依頼を行う。

(3)受注者は、対象金融機関への口座情報登録が完了した後、申込者と本市に対し口座振替等登録結果を還元する。なお申込者に対しては、メール等により通知する機能、あるいは受付完了を確認出来る機能を準備する。

(4)受注者は、Web口座振替受付サービスの実施にあたり、業務を円滑に開始するため、次の事項にかかる準備を行うこと。なお、受注者は準備期間中に生じた問題を解決するため、本市と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(i)本市が別途契約する5-(2)の金融機関と連携するために必要な接続サービスがあれば間接契約を行う。また今後、金融機関を追加するときも対応可能とする。

(ii)申込者の基本情報や対象科目の情報、口座情報等を入力する画面の準備。

(iii)金融機関とシステム上の通信接続試験等を行い、業務開始までに口座振替等登録結果を本市へ正常に引き継ぐための準備。

3 業務のスケジュール

受注者は、令和6年1月10日（予定）から申込者受付開始を前提とした全体のスケジュール・業務運営体制を本市へ提出する（様式任意）。ただし、開始時期を変更する場合には、本市及び受注者間で別途協議する。

4 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1)業務従事者の中から本市との情報共有、業務の進捗・課題管理を行う責任者を1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。
- (2)受注者は本業務を自ら行い、事前の承認がなければ、第三者にその処理を委託してはならない。

5 サービスを構築するうえでの留意点

(1)対応するチャンネルは以下のとおりとする

パソコン、スマートフォン、タブレット端末等。

(2)対応する銀行

- ・兵庫みらい農協
- ・みなと銀行
- ・ゆうちょ銀行
- ・兵庫県信用組合
- ・三井住友銀行
- ・日新信用金庫
- ・中兵庫信用金庫
- ・但馬銀行
- ・姫路信用金庫
- ・播州信用金庫

※金融機関数については、今後増減することがある。

※金融機関の合併や名称変更がある場合は、本市と協議のうえ、随時対応すること。

(3)サービス利用者

(2)に対応する金融機関において、預金・貯金口座を有し、キャッシュカードを保有しているもの(個人に限る)。

(4)サービス提供日時

24時間365日(金融機関のシステムメンテナンス等の場合を除く)

※メンテナンス等を実施する際は、受注者は本市に対して事前に報告すること。また、受注者はメンテナンス等の実施時期について、申込受付サイト上に事前に記載すること。

(5)対象科目(徴収税・料金)等

- ・軽自動車税
- ・固定資産税
- ・国民健康保険税
- ・市営住宅使用料
- ・住宅資金貸付償還金

- ・住民税
- ・し尿汲み取り料
- ・後期高齢者医療
- ・保育所保育料
- ・介護保険料
- ・放課後児童健全育成事業利用料
- ・水道料金

※なお、対象科目については今後増加することがある。

(6)入力画面

入力科目ごとに作成する。

(7)入力項目

申込者(口座名義人)氏名(漢字)、申込者(口座名義人)氏名(カナ)、申込者(口座名義人)(郵便番号)、申込者(口座名義人)(住所)、申込者(口座名義人)(電話番号)、納入義務者(契約者)との関係、義務者(契約者)氏名(漢字)、義務者(契約者)氏名(カナ)、振替開始時期、納入義務者(契約者)番号。

※入力項目については、今後増減することがある。最終的な入力項目は本市と協議する。

(8)登録結果の還元方法

受注者は本市へ、口座振替等登録結果を委託者に対しては登録した情報を一覧表(CSV)で提出する。

(9)秘密の保持

- (イ)受注者は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (ロ)業務の履行による個人情報の取扱いにあたっては、個人情報保護法を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (ハ)受注者は、作業を実施するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(10)障害対応

- (イ)サーバ等重要な機器を堅牢なデータセンターに設置し、冗長化(二重化等)するなど、大規模災害などに対しても信頼性の高いシステムを導入し、障害発生時に早急な復旧が可能な状態にすること。
- (ロ)システム障害等によりサービス(口座振替等登録結果の還元を含む。)が利用できない事象が生じた場合、受注者は、直ちに本市に報告するとともに、復旧に向けた対応を行うこと。
- (ハ)復旧対応中は対応経過を随時報告すること。
- (ニ)復旧後、サービスの利用が可能となった際には、直ちに本市に報告すること。また、障害等の原因及び影響を調査し、再発防止策を講じるとともに、その結果を速やかに本市に

報告すること。

(11)セキュリティ対策

受注者は、情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001 (ISMS 認証) 又はプライバシーマーク等のセキュリティに関する認証を取得していること。

(12)業務計画の策定

契約締結後速やかに、本業務全体の実施計画書を策定すること。計画には次の項目を盛り込むこと。

- ・業務スケジュール・管理体制
- ・個人情報保護体制
- ・提案書に記載した技術提案項目（ただし、本市が不適切と判断した項目を除く）

6契約金額の支払い

- (1)受注者は、委託業務を完了したときは、報告書等を発注者に提出しなければならない。
- (2)発注者は検査後、受注者からの適法な請求書を受けた日から 30 日以内に支払う。

7その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、本市と受注者とが協議して定めるものとする。

別記 I

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者(以下、乙とする)は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等の取扱いを適切に行わなければならない。

(定義)

第2条 個人情報等とは、業務を処理するために発注者(以下、甲とする)から引き渡された個人に関する情報であって、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(遵守事項)

第3条 乙は、この契約による事務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)および小野市個人情報の保護に関する取扱規程(平成13年訓令第4号)の規定を遵守し、個人情報等の保護に努めなければならない。

(秘密の保持)

第4条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報等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。

(事務従事者への周知)

第5条 乙は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報等を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報等の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第6条 乙は、この契約による事務を行うために個人情報等を収集するときは、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・提供の制限)

第7条 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ることのできた個人情報等を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第8条 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報等について、個人情報等の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報等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。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報等が記録された資料等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第10条 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については、自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(返還義務等)

第11条 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受けた個人情報等が記録された資料等は、この契約完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

2 乙は、この契約による事務を処理するため収集、作成等した個人情報等について、保有する必要がなくなったときは、速やかに、かつ、確実に廃棄し、又は消去しなければならない。

(調査)

第12条 甲は、乙が契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報等の状況について、随時調査することができる。

(指導)

第13条 甲は、乙が事務の執行に当たり個人情報等の取扱いが不相当と認められるときは、必要な指導を行うことができる。

(事故発生時における報告)

第14条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。