

令和8（2026）年度カスタマーハラスメント発生防止に向けた周知啓発業務仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「甲」という。）が発注する「令和8（2026）年度カスタマーハラスメント発生防止に向けた周知啓発業務」（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

1 委託業務名

令和8（2026）年度カスタマーハラスメント発生防止に向けた周知啓発業務

2 委託業務の目的

今日、顧客等による不当な要求等の行き過ぎた言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を害し心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者にとっては人手不足が深刻化する中で離職者の増加を引き起こし事業の継続を困難にするなど、社会的な問題となっている。

甲においては、令和8年4月から栃木県カスタマーハラスメント防止条例（以下、「条例」という。）を施行し、甲、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する取組を進めることとしている。

本業務では、デジタルを活用した周知啓発及び各種広報物を利用した周知啓発ならびに条例施行のキックオフイベントを実施することにより、県民等の条例の内容及びカスタマーハラスメントに関する正しい理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止することを目的とする。

（参考） カスタマーハラスメント防止条例案掲載ページ

https://www.pref.tochigi.lg.jp/f06/customer_harassment_publiccomment_results.html

3 業務の概要

委託業務の概要は次のとおりである。各業務の実施内容は6～8を参照すること。

(1) デジタルを活用した周知啓発

- ア 動画コンテンツの制作
- イ 広告配信

(2) 各種広報物を活用した周知啓発

- ア 広報計画の作成
- イ 広報物の制作
- ウ 広報物の配布

(3) キックオフイベントの開催

- ア 企画関連業務
- イ 会場設営関連業務
- ウ 運営関連業務

4 契約期間

契約締結の日から令和9(2027)年3月31日までとする。

5 契約代金の支払い

契約代金の支払いは、業務完了後の精算払いとする。

6 デジタルを活用した周知啓発

(1) デジタルを活用した周知啓発の目的

無意識にカスタマーハラスメントを行う層を含めたターゲットに向けて、デジタルを活用し、カスタマーハラスメントへの理解を深める啓発を行うことを目的とする。

(2) ターゲット

ア ターゲットは次のとおりとする。

(ア) 年代

30代から60代

(イ) 性別

全て

(ウ) 属性

a 無意識にカスタマーハラスメントの行為者となっている者

b 企業の経営者、人事労務管理等のマネジメントに従事する者

イ 目標を達成するための広告媒体・メニュー、ターゲットの分類や比重、実施時期や実施時間の具体的な配信設定については、乙が各種現状分析を行い、事業効果を最大化する観点から(3)イ(オ)にある広告運用計画により提案し、甲と協議の上で決定するものとする。

ウ ターゲットに対して広告を配信した結果、想定とは異なるエリア、年齢等の者をターゲットとすることが委託業務の目的を達成するためにより効果的であると判断できるデータの蓄積があった場合は、その根拠とともに甲に対して助言及び提案を行い、ターゲットの見直しについて協議するものとする。

(3) 業務の実施内容

ア 動画コンテンツの制作

(ア) 内容

次を基本として、適当な内容とすること。

なお、ターゲット目線で訴求要素は検討することとし、次の事項の全てを含むか否かは提案事項とする。その際、動画で伝えるべき内容等を整理した上で、動画の構成要素を検討すること。

- ・ 条例が施行されたこと
- ・ 誰もがカスタマーハラスメントの当事者になり得ること

- ・ どのような言動がカスタマーハラスメントに該当し得るかについて理解すること
- ・ 顧客等と就業者が対等な立場で相互に尊重することが重要であること
- ・ 自らの言動を前向きに見直すこと

動画の長さは15秒を基本とし、パターンを分けて2本以上制作すること。

制作に当たっては、甲のカスタマーハラスメント防止対策推進事業により制作されたことが認識できるよう、7(2)イによる各制作物と統一性を持たせる工夫を施すこと。

イ 広告配信

(ア) 内容

アで制作した動画が広く視聴されるよう「True View インストリーム広告」等の視聴成果型広告を実施すること。

運用やレポート制作に係る費用を除いた純粋な広告配信経費として2,400,000円(税抜)以上を充てること。

目標広告視聴回数は250万回を下限とし、提案すること。

予算規模に達しないうちに広告視聴空き数が目標回数に達した場合であっても、広告の配信を継続し、予算内での広告の効果最大化を図ること。

(イ) ターゲット

(2)アにおいて掲示しているターゲットとするが、詳細は甲と別途協議とする。

(ウ) 広告配信時期

令和8(2026)年9月～令和9年(2027)年2月を基本とするが、詳細は甲と別途協議とする。

(エ) 動画広告実施におけるサイト誘導及び目標設定について

動画広告実施に当たっては、「Call to Action オーバーレイ」等を活用して「<https://www.pref.tochigi.lg.jp/f06/work/fukushi/customerharassment.html>」への誘導を図ること。なお、当該ページは、条例及び令和8(2026)年度栃木県一般会計当初予算が成立次第、条例や条例に基づく指針、甲のカスタマーハラスメント防止対策推進事業による各種施策を紹介する内容に更新予定であることに留意する。

また、広告によって達成可能な「広告からのウェブサイト誘導数」について目標KPI(広告経由以外も含む)を設定すること。

(オ) 広告運用計画の作成について

広告配信の開始に当たっては、上記(ア)から(エ)により甲と協議した事項及び設定した目標KPIを盛り込んだ「広告運用計画」を作成し、甲に提出の上承認を得ること。

(カ) 効果測定及び報告

ウェブサイト閲覧回数、広告の表示回数、動画の視聴回数、閲覧者・視聴者の属性(年齢、地域、特性等)等を広告からのサイト誘導状況等を分析しながら、定期的かつ甲の求めに応じて報告するとともに、ターゲティングの変更、絞り込み等改善策を甲と協議の上、実施すること。

広告配信開始1週間程度を目安にミーティングを実施し、広告結果の報告と運用の見直し等についての提案を行うこと。その後は2週間に1回以上隔週レポートとして広告の運用状況及びそれに基づく分析結果、運用の見直し方法及び結果等を提出すること。

広告配信完了後に、配信業務の結果分析及び今後の展開について改善提案を盛り込んだ「分析結果報告書」を速やかに提出すること。

ウ 広告の配信及び運用等に関する留意事項

- (ア) 各種アカウント、タグマネージャー等の取扱いについて、別記1「デジタルプロモーション実施時における留意事項」を遵守すること。
- (イ) 各業務上で必要となる事業者等へのアポイントメント、取材や動画及び Web 等への掲載許諾などは、全て乙の責任において行うこと。
- (ウ) 動画共有サービスの ID やパスワードを甲に開示し、譲渡すること。
- (エ) 見積書や請求書の作成に当たっては、業務の透明性を確保するため、「制作費」、「広告配信費」、「分析レポート費」を別立てで計上し、積算すること。

7 各種広報物を活用した周知啓発

(1) 広報物制作及び周知啓発の目的

条例の内容を顧客等にわかりやすく伝えるとともに、カスタマーハラスメントが発生しやすい店頭や施設の窓口等において顧客等への注意喚起を行うことを目的とする。

(2) 業務の実施内容

ア 広報計画の作成

次に掲げる事項を盛り込んだ「広報計画」を作成し、契約締結後速やかに甲に提出し、承認を得ること。

- (ア) 10「成果物及び提出する資料に関する事項」で定める納入期日までの広報物制作スケジュール

イ 広報物の制作

(ア) デザインに当たっての留意事項

- ・顧客等にとって親しみやすく、前向きに自らの言動を見直すきっかけとなるようなデザインとし、顧客等に対して威圧的な印象や言動を不当に制限するような印象を与える表現は避けること。
- ・あらゆる業種の事業者が活用しやすいよう、各広報物の配置場所を考慮したデザインとすること。
- ・各広報物が甲のカスタマーハラスメント防止対策推進事業により制作されたことが認識できるよう、共通ロゴマークの作成等、統一的なデザインとする工夫を施すこと。

(イ) 制作物

- a ポスター(A2判を想定)
 - ・数量 デザイン1点及び電子データ(PDF形式、JPEG形式又はPNG形式)

印刷物 30,000 枚

- ・事業者が店頭や窓口に掲示することを想定し、(ア)によるデザインを用いるとともに、仕様を含めて提案すること。

b チラシ(A4 両面を想定)

- ・数量 デザイン 1 点及び電子データ (PDF 形式、JPEG 形式又は PNG 形式)
印刷物 30,000 枚

- ・事業者が店頭や窓口に掲示及び配架するほか、甲が事業者及び顧客等に配布することを想定し、(ア)によるデザインを用いるとともに、仕様を含めて提案すること。

c 卓上 POP(高さ 200mm×幅 80mm 程度を想定)

- ・数量 デザイン 1 点及び電子データ (PDF 形式、JPEG 形式又は PNG 形式)
POP30,000 個

- ・事業者が小規模な店舗や限られたスペース(小売店のレジ前や飲食店のテーブル等)に配置することを想定し、(ア)によるデザインを用いるとともに、仕様を含めて提案すること。

d ラベルシール(縦 100mm×横 100mm 程度を想定)

- ・数量 デザイン 1 点及び電子データ (PDF 形式、JPEG 形式又は PNG 形式)
シール 10,000 枚

- ・事業者が小規模な店舗や限られたスペース(小売店のレジ前や飲食店のテーブル等)に配置するほか、甲が事業者及び顧客等に配布することを想定し、(ア)によるデザインを用いるとともに、仕様を含めて提案すること。

e その他、予算の範囲内で制作可能な制作物について、規格及び数量を含めて提案すること。

(ウ) その他

- 各種制作物に掲載する QR コードには、流入チャンネルを識別するためのカスタムパラメーター (UTM パラメーター等) を付与すること。なお、付与するパラメーターの値については、設定前に甲の承認を得ること。

ウ 広報物の配布

イ(イ)により制作した各広報物について、甲と協力の上県内の事業者へ配布する。

以下の点を踏まえ、配布先及び配布方法を提案すること。

- ・ 1 事業者あたりに配布する各広報物の数量は、各事業者の規模を踏まえて妥当なものとし、県内でより多くの事業者が活用できるよう工夫を施すこと。
- ・ 事業者へ配送する場合には、甲が作成した添書 1 部を同送すること。また、発送費用は委託費に含めること。
- ・ 送付先については、乙からの提案に基づき甲と協議の上決定するものとする。

8 キックオフイベントの開催

(1) キックオフイベント開催の目的

条例の施行に伴い、条例の内容及びカスタマーハラスメントに関する理解を深め、カスタマーハラスメントの発生防止に社会全体で取り組む機運を醸成することを目的とす

る。

(2) 業務の実施内容

甲が指定するイベントにブース出展し、一般県民を対象として、カスタマーハラスメント及びその発生防止について周知する。

出展イベント概要

- ・名称 令和8年度県民の日イベント(仮称)
- ・日程 令和8年6月13日(土)10時00分から15時00分頃までを想定
- ・場所 栃木県庁(宇都宮市埜田 1-1-20)を想定
 - ※ 出展ブースは屋外のテント(3.6m×2.7m)を想定しているが、甲にて調整の上5月上旬頃に決定見込み。
- ・対象 一般県民(子どもを含む)
- ・その他留意点 当該イベントへの出展の申込みは甲にて行うものとする。悪天候等の事情により当該イベントに出展できなくなった場合には、甲との協議により、代替イベントを指定する可能性がある。
- ・参考 令和7年度県民の日イベント
<https://www.pref.tochigi.lg.jp/c01/kouhou/event2025kenminnohi.html>

ア 企画関連業務

- (ア) 本業務で開催するキックオフイベントの総合的な企画、制作、運営
- (イ) 実施計画、実施工程表、運営計画の立案(イベント内容調整、広報等)
次に掲げる事項を盛り込んだ「実施計画」を作成し、契約締結後速やかに甲に提出し、承認を得ること。
 - ・キックオフイベント終了までの作業スケジュール
- (ロ) その他キックオフイベントの準備及び運営に必要な事項の立案、資料の作成(当日の危機管理対策計画を含む。)
- (ハ) 甲が求める設問を含めた参加者アンケートの実施、集計
- (ニ) 記録、報告書の作成(写真入り)
- (ホ) 企画に当たっての留意事項
イベントの対象が前向きに自らの言動を見直すきっかけとなる企画とし、威圧的な印象や言動を不当に制限するような印象を与える内容は避けること。

イ 会場設営関連業務

- (ア) イベント運営管理者との調整
- (イ) 看板及び案内表示板等の作成その他運営に必要な機材、消耗品等の調達
キックオフイベントで使用する資料やアンケート等の作成、印刷も含む。
- (ロ) ブース内の設営及びキックオフイベント終了後の撤去

ウ 運営関連業務

- (ア) 連絡調整のための打合せの開催及び資料作成
- (イ) 甲との運営調整等
- (ロ) キックオフイベントの運営
- (ハ) 運営スタッフ(司会やカメラマン、照明や音響機器のオペレーター等の配置が

想定される場合には当該スタッフを含む。)の派遣、配置、管理
運営を管理する者を配置するとともに、ブースの設営及び撤去も含めて円滑に
実施できる必要十分な人員を配置すること。

- (カ) 受付（参加者数の集計含む）、誘導等
- (キ) イベント開催中止の場合（荒天時等）の対応

エ 広報関連業務

イベント来場者にキックオフイベントの開催を周知しブースへの来訪を促すため、
乙からの提案に基づきイベント当日の広報を実施する。

9 その他委託業務実施に際しての留意事項

(1) 統括責任者の配置

- ア 乙は、委託業務の実施に当たり、同種類似業務に関する十分な経験を有する者を
統括責任者として定めなければならない。
- イ 統括責任者は企画提案時点で明らかとするものとし、原則として変更できない。

(2) 業務及び結果等の管理

- ア 事業完了後、速やかに業務完了報告書を作成し、甲に提出すること。
- イ 甲は、必要に応じ、乙に対して委託業務の処理状況について調査し、報告を求め
ることができる。
- ウ 各業務上で撮影が必要な場合は、事前に管理者等に撮影及び配信の許可を得ること。
ト
- エ 各業務に係る撮影、編集、制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経費（交通
費、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。
- オ 委託業務の再委託は原則として認めない。ただし、委託業務を効率的に行う上で
必要と思われる業務については、甲と協議の上、甲が承諾した場合はこの限りでな
い。協議する際には、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責
任者を明記の上、事前に書面にて報告すること。

(3) 権利等

- ア 本仕様書により制作された成果品の一切の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条
の権利を含む。）は、完了検査をもって全て甲に移転すること。
- イ 成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- ウ 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、乙の責任（解決に要
する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- エ 納品するコンテンツに関する著作権肖像権等の権利は甲に帰属するよう整理す
ること。
- オ 乙は、甲が認めた場合を除き、成果品に係る著作者人格権を行使できないものと
する。

(4) その他

- ア 委託業務の実施に当たっては、関係法令を順守し、甲と協議を重ねながら、適正に履行すること。
- イ 委託業務の実施に際して、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、委託業務終了後も同様とする。
- ウ 委託業務実施のための個人情報の取扱いについては、別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- エ 委託業務実施のための情報セキュリティ対策については、別記3「情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。

10 成果物及び提出する資料に関する事項

成果物及び提出資料については、以下の表に記載のとおり納入・提出すること。

なお、以下の表に記載のない制作物や資料等については、甲と乙が協議の上随時定める期日までに提出すること。

(1) 委託業務全般に関する資料

契約締結時に速やかに提出するもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務実施計画及び実施工程表 ・統括責任者通知書 ・上記6・7・8にて契約締結後の速やかな提出を定めているもの ・その他甲が必要と認める資料 	
委託業務完了後速やかに提出するもの 【提出期日 令和9(2027)年3月12日(金)】	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務完了報告書 ・その他甲が業務確認に必要と認める資料 	

(2) 成果物

上記6「デジタルを活用した周知啓発」に関するもの	納入期日
・制作したコンテンツの電子データ	令和8(2026)年9月18日(金)
上記7「各種広報物を活用した周知啓発」に関するもの※	納入期日
・ポスター、チラシ、卓上POP、ラベルシールの電子データ	令和8(2026)年6月8日(月)
・ポスター、チラシ、卓上POP、ラベルシールの制作物	令和8(2026)年6月22日(月)
委託業務全般に関するもの	納入期日
<ul style="list-style-type: none"> ・業務完了報告書(A4判)2部及びそのデータ ・制作したコンテンツや業務で撮影及び記録した写真データ・音声データ等を収めたHDD 1個 	令和9(2027)年3月12日(金)

※当該成果物の納入期日に関しては、対応が難しい場合は企画提案書にその旨を記載し、代替の納入時期を明記すること。なお、代替の納入時期は、事業の趣旨を踏まえ適切な時期とすること。

(3) 提出場所

栃木県産業労働観光部労働政策課

11 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは甲と協議の上、定めることとする。
- (2) 上記に関わらず、本仕様書に明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。
- (3) 委託業務は、国の「地域未来交付金」を活用したものであるため、次のことについて留意する。
 - ア 機器・器具等の調達に要する経費
必要となる機械・器具等（消耗品を除く。）については、リースやレンタルで対応すること。
 - イ 関係書類の整備
委託業務は会計検査院による実地検査の対象となるため、関係書類は業務終了日の属する年度の終了後5年間保存すること。また、会計検査院による実地検査が行われる際には、甲の求めに応じ、関係書類の提出等を行うこと。
- (4) 災害や感染症等の発生状況により、本仕様書で定める委託業務の全部又は一部の実施が困難になった場合は、甲と協議の上、実施内容等の見直しを行い、同等の対応をすることとする。

※ 本資料に記載された会社名、製品名等は各社の商標又は登録商標である場合がある。

デジタルプロモーション等実施時における留意事項

1 ウェブサイト制作に関する業務

- (1) ウェブサイトを新規制作または改修するときは、「pref.tochigi.lg.jp」をトップレベルドメインとするサブドメインにて公開することを検討すること。なお、その際にサブドメインに使われる文字列は栃木県と協議の上決定すること。
- (2) ウェブサイトの検索トラフィックや掲載順位を計測するため、Google Search Consoleを導入すること。
- (3) ウェブサイトに問い合わせや予約の申し込み等のフォームを設置する場合、問い合わせフォームはjavascriptタグなどを用いたフォーム作成ツール（例：hubspot）等を用いて、ウェブサイトのドメイン内で動作するものを設置すること。
- (4) ウェブサイトにおいて、事業効果を最大化しうるSEO（検索エンジン最適化）を施工すること。なお、その際はユーザーの興味・関心から類推される検索キーワードについて、検索回数を参考に抽出し、各ページのタイトル、H1、パンくず等に、それぞれのページに適切なSEOの施工を実施すること。
- (5) SEO施工時にGoogle Search Consoleなどを活用し、Googleにおけるインデックス状況、クローリング状況を定期的にモニタリングするものとし、インデックス、クローリングに問題がある場合には速やかに修正すること。なお、Google Search Consoleに対してウェブサイトの情報を適切に登録するSitemap.xmlの制作も上記に含むものとする。
- (6) ウェブサイト（ホームページ）やランディングページなどの納品時には、タグマネジメントの設定及びGoogle Search Console、効果計測並びに広告配信のタグが正常に動くことを確認した上で納品すること。

2 Google Analyticsのアカウント管理に関する業務

- (1) 本事業に関連するウェブサイトには、「本業務用Google Analytics」の活用を必須とする。なお、ウェブサイトの新規制作時においては、制作事業者が「本業務用Google Analytics」を導入し、必要な権限の付与を実施すること。
- (2) 複数のウェブサイトを統合する場合や既存のウェブサイトを大幅に改修する場合等における既存のGoogle Analyticsの活用または新規導入については、栃木県と適宜検討すること。
- (3) 「本業務用Google Analytics」上で、本事業における目標設定を行うこと。また、最終レポートには、結果の分析・改善策を必ず記載すること。
- (4) 各種アカウント作成時には、内容について栃木県の承認を得ること。また、本事業において作成したアカウントについては、事業完了後に一切の権利を栃木県に譲渡すること。

3 栃木県Googleタグマネージャーの管理に関する業務

- (1) 本事業に関連するウェブサイトには、Google Analytics等の各種計測タグ、リマーケティングなどの施策に関わるタグを導入する際は、栃木県が別途指定する「栃木県Googleタグマネージャー」を活用し、その管理を行うこと。
- (2) 受託者は、施策におけるタグ活用が確実に行われるよう、「栃木県Googleタグマネージャー」でのタグ、トリガーアクションの設定及びタグの発火テストを実施し、その内容を栃木県に報告すること。
- (3) 各種設定には、内容について栃木県の承認を得ること。また、「栃木県 Googleタグマネージャー」での設定については、事業完了後に一切の権利を栃木県に譲渡すること。

4 適正なデジタルプロモーションの実施

- (1) 透明性確保、費用対効果の明確化のため、広告媒体原価と管理運用費は分けて見積もること。
- (2) 「本業務用Google Analytics」で施策効果を取得するため、栃木県が別途指定するデジタルマーケティングルール設定シート（DMシート）に基づき、各広告媒体タグのパラメータの設定及びデータの蓄積を行うこと。

- (3) 本事業に関連するウェブサイトには、同ウェブサイト内に栃木県が指定するリマーケティングタグを設定し、広告経由訪問者データを蓄積すること。なお、タグの設定は、原則として「栃木県Googleタグマネージャー」のコンテナ内で行うこと。
- (4) 本事業に関連するウェブサイトにおいて、プロモーションの目標に相応しいイベントを設定し、計測すること。必要に応じて、媒体タグでの計測も実施すること。
- (5) 広告運用開始後一週間以内に、本事業において取得すべきデータが取得できていることを確認し、栃木県へ報告すること。
- (6) 広告運用における透明性確保のため、広告アカウント管理画面に対するアクセス権を栃木県へ付与すること。なお、MCCなどを用いることが出来る場合は、栃木県MCC（マイククライアントセンター）とリンクすること

5 Google広告を利用する場合

- (1) Google広告アカウントを栃木県MCC（マイククライアントセンター）及び「本業務用Google Analytics」とリンクすること。
- (2) リマーケティングタグの導入及びリマーケティングリストの共有は、栃木県の指定する方法に従い運用すること。
- (3) Googleが提供する無料調査（「ブランドリフト効果測定」等）が利用できる場合には、栃木県とその調査項目等を協議の上、必要に応じて調査を実施すること。

6 Yahoo!広告を利用する場合

- (1) Yahoo!広告アカウントを栃木県MCC（マイククライアントセンター）とリンクすること。
- (2) リマーケティングタグの導入及びリマーケティングリストの共有は、栃木県の指定する方法に従い運用すること。
- (3) Yahoo! Japanが提供するデータソリューションなど、デジタルマーケティング支援サービスなどを利用する場合には、栃木県とその調査項目等を協議の上、必要に応じて調査を実施すること。

7 SNS広告を利用する場合

- (1) SNS広告アカウントを栃木県公式SNSビジネスマネージャや栃木県が指定するSNSページとリンクすること。
- (2) SNS広告を実施する場合は、栃木県に対して当該SNSのアナリストの権限を付与すること。
- (3) リマーケティングタグの導入及びリマーケティングリストの共有は、栃木県の指定する方法に従い運用すること。

8 動画制作・動画広告を実施する場合

- (1) 栃木県が今後もデジタルプロモーションを行うこと考慮し、動画視聴者のアクセス情報（動画視聴者リマーケティングリスト等）を蓄積すること。
- (2) YouTubeを利用する場合、YouTubeチャンネルへの掲載にあたっては、動画タイトル、動画説明文、タグ、カテゴリ、公開範囲及びサムネイル等の必要な設定を行うとともに、効果的なSEO対策を行うこと。
- (3) 動画視聴に関するデータや効果的な広告手法を検討するため、Google広告を利用する場合は、YouTubeチャンネルとGoogle広告アカウントをリンクさせること。

9 その他

- (1) 広告運用に利用する各媒体のプライバシーポリシーを遵守すること。
- (2) 事業実施により取得したCookieと受託者が保有する情報を結びつけて、個人情報（個人データ）とならないように留意すること。

別記2

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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）その他の個人情報の保護に関する法令等を遵守し、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、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに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。

(従事者の監督等)

第3 乙は、個人情報を取り扱う従事者をあらかじめ指定し、当該従事者の役割及び当該従事者が取り扱う個人情報の範囲を明確にしておかなければならない。

2 乙は、この契約による業務を処理するために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、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、この契約による業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業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(収集の制限)

第4 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業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。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定等)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために、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を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承諾なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第9 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受けた個人情報記録された資料等を、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、その指示した方法によるものとする。

(資料等の廃棄等)

第10 乙は、この契約による業務を処理するために、乙自らが収集し、又は作成した個人情報及び個人情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、当該個人情報の復元又は判読が不可能な方法により、当該情報を消去し、若しくは当該資料等を廃棄し、又は甲に引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(再委託)

第11 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う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。

2 乙は、甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う事務を再委託する場合には、甲が乙に対して求めた個人情報の保護のために必要な措置と同様の措置を当該第三者（以下「再委託先」という。）に求めるものとする。

3 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、再委託先にこの契約による一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、当該個人情報を取り扱う事務に関するすべての行為及びその結果に責任を負うものとする。

4 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、乙及び再委託先がこの個人情報取扱特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再委託先と約定しなければならない。

(事故発生時における報告)

第12 乙は、この契約による業務に関して、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生す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、甲の指示に従わなければならない。

(実地調査等)

第13 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の取扱状況について、随時、実地に調査し、又は乙に対して報告を求めることができる。

(指示)

第14 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

別記3

情報セキュリティ特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、甲が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するための情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の実施に関する栃木県情報セキュリティ基本方針、栃木県情報セキュリティ対策基準及び情報セキュリティ実施手順の項目を遵守して、情報セキュリティ対策を適正に実施しなければならない。

(業務の責任者及び従事者)

第2条 乙は、情報セキュリティ対策を適正に実施するために必要な体制を整備し、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、甲に書面で報告しなければならない。

(作業場所の特定)

第3条 乙は、委託業務の作業場所を特定し、特定した場所以外で作業を実施してはならない。
2 乙は、特定した場所をあらかじめ甲に届け出なければならない。作業場所を変更する場合も、同様とする。
3 乙は、特定した作業場所から、委託業務に関連した情報資産を持ち出してはならない。ただし、この契約による業務を処理するために必要な場合において、甲の承諾を得たときは、この限りでない。

(情報へのアクセス)

第4条 乙は、この契約によりアクセスを許可された情報の種類と範囲、アクセス方法を遵守しなければならない。
2 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた情報資産を取り扱う従事者をあらかじめ指定し、当該従事者の役割及び当該従事者が取り扱う情報の範囲を明確にするとともに、情報に対するアクセス権限を必要最小限の範囲で適切に設定しなければならない。

(技術的安全管理措置)

第5条 乙は、情報システム（パソコン等の機器を含む。）を使用して、甲から提供を受けた情報資産を取り扱う場合（インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。）、技術的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。
(1) アクセス制御
(2) アクセス者の識別と認証
(3) 外部からの不正アクセス等の防止
(4) 情報システムの使用に伴う漏えい等の防止

(教育の実施)

第6条 乙は、この契約による業務の従事者及び関係する役員等に対し、この情報セキュリティ特記事項（以下「この特記事項」という。）その他この契約で定められた乙が遵守すべき事項を周知するとともに、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による業務の適正な履行に必要な教育を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第7条 乙は、次の各号に掲げる情報（以下「秘密情報」という。）を秘密として保持し、第三者に提供（口頭又は閲覧による提供を含む。以下同じ。）し、又は漏えいしてはならない。

- (1) 甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた有形無形の情報
 - (2) この契約による業務に関して知り得た有形無形の情報
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に該当しない。
- (1) 甲から提供を受けた時点又はこの契約による業務に関して知り得た時点で、既に公知の情報
 - (2) 甲から提供を受けた後又はこの契約による業務に関して知り得た後、乙の責めに帰すべき事由によらないで公知となった情報
 - (3) 甲から提供を受けた時点又はこの契約による業務に関して知り得た時点で、既に乙が正当な手段で入手し、保有している情報であって、この契約とは別に秘密保持の対象となっていないもの
 - (4) 甲から提供を受けた情報又はこの契約による業務に関して知り得た情報によらないで、乙が独自に創作した情報
- 3 乙は、甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた情報について、この契約による業務を処理するために知る必要のある自己の役員及び従業員を特定し、それらの者以外に提供し、又は漏えいしてはならない。

(目的外利用の禁止)

第8条 乙は、甲の指示がある場合を除き、秘密情報をこの契約の目的以外の目的のために利用してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(第三者への秘密情報の提供)

- 第10条 乙は、第7条の規定にかかわらず、この契約による業務を処理するために必要な場合において、甲の承諾を得たときは、秘密情報を第三者に提供することができる。
- 2 乙は、前項の規定により秘密情報を第三者に提供するときは、当該第三者に対し、この特記事項で定める秘密保持義務と同等の秘密保持義務を負わせるものとする。
 - 3 乙は、第1項の場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、その必要の限度において、秘密情報を第三者に提供することができる。
 - (1) 法令に基づき提供が求められた場合
 - (2) 合理的な理由により、弁護士、会計士、税理士その他乙に対して本契約に基づき乙が甲に負うのと同等以上の秘密保持の義務を負う者に対して提供する場合
 - 4 乙は、前項の規定により秘密情報を提供するときは、予め（やむを得ない場合にあっては、提供後速やかに）甲に対し、当該提供する内容を通知しなければならない。

(再委託)

- 第11条 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合を除き、この契約による業務を自ら行い、第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 この契約による業務を第三者に再委託する場合において、乙は、当該第三者（以下「再委託先」という。）にこの契約による一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果に責任を負うものとする。
 - 3 この契約による業務を再委託する場合において、乙は、乙及び再委託先がこの特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再委託先と約定しなければならない。

(資料等の返却、廃棄等)

第12条 乙は、この契約による業務において取り扱った情報資産及び甲から提供を受けた情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、甲の指定した方法により、甲に返却し、又は抹消し、若しくは廃棄しなければならない。

2 乙は、この契約による業務に関して、乙自らが収集し、又は作成した情報及び情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、甲の指定した方法により、甲に引き渡し、又は抹消し、若しくは廃棄しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 乙は、甲から、この契約に基づき乙が実施する情報セキュリティ対策の履行状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 乙は、情報セキュリティインシデントが発生したとき、その他情報セキュリティ上の懸念事項を把握したときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

3 乙は、情報セキュリティ対策の履行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14条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために実施している情報セキュリティ対策の状況について、乙及び再委託先について、監査又は検査を行うことができる。

(指示)

第15条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために実施している情報セキュリティ対策について、不相当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(情報セキュリティインシデントの公表)

第16条 甲は、この契約による業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表することができる。

(契約解除)

第17条 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、契約の解除をすることができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により乙に損害が生じた場合であっても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第18条 甲は、乙若しくは再委託先が、故意又は過失によりこの特記事項の内容に違反したこと、又は怠ったことにより、甲に損害が発生したと認めるときは、乙に対し、損害賠償の請求をすることができる。第10条第1項の規定により乙が秘密情報を提供した第三者が秘密保持義務に違反したことにより甲に損害が発生したときも、同様とする。

(存続条項)

第19条 第7条、第8条、第9条、第10条、第18条、第20条、第21条及び本条は、この契約が終了し又は解除された後も、引き続き効力を有する。

(裁判管轄)

第20条 この特記事項について訴訟等を行う場合は、宇都宮市を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所を合意による専属的裁判所とする。

(疑義等の決定)

第 21 条 この特記事項に定めのない事項及びこの特記事項に関し疑義が生じたときは、甲と乙とが協議して定めるものとする。