

# 業 務 仕 様 書

## 1 業務名

令和5年度敬老優待乗車証利用実態等調査業務

## 2 履行期間

契約締結日から令和6年3月15日（金）まで

## 4 調査の概要

### (1) 調査対象等

調査対象者 及び標本数	調査方法	抽出方法	設問数
無作為抽出した18歳以上の札幌市民 10,000人	対象者に調査票を郵送し、返信用封筒又はWEB上の回答フォームにより回収	住民基本台帳から無作為抽出 ※抽出は本市の電算システムで実施 ※受託者に対象者の宛名ラベルを現物交付	・18～69歳 回答項目：20問程度 ・70歳以上 回答項目：45問程度 ※フェイスシート項目を含む。

※ 今後、調査で想定している設問数及び回答項目数の微増減または細部の修正の可能性はあるが、原則として、増減等が著しいと委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わないものとする。

※ 調査票及び回答データの回収率は、過去実績から約65%程度と見込まれる。回収率は、あくまでも見込み数であるため増減する可能性があるが、原則として、増減が著しいと委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わないものとする。

### (2) 調査スケジュール

ア 調査票発送 令和5年12月中旬（予定）

イ 回答期限 令和6年1月中旬（予定）

※ 調査期間は3～4週間程度とする。なお、調査日程の詳細については、契約締結後、委託者が指定する。

## 5 業務内容の詳細

### (1) 調査票、調査依頼文、送付用封筒及び返信用封筒の作成

#### 【規格・数量】

種類	規格・寸法	紙質	数量
送付用封筒 ※モノクロ印刷	角形 2 号	クラフト紙	10,000 枚
返信用封筒 ※モノクロ印刷	長形 3 号・のりテープ付 き  (料金受取人払バーコード印刷あり)	クラフト紙	10,000 枚
調査票 ※モノクロ印刷	<b>【18 歳～69 歳】</b> A3 版 2 枚(両面二つ折り) ※調査票 8 ページ分(A4) <b>【70 歳以上】</b> A3 版 3 枚(両面二つ折り) ※調査票 12 ページ分 (A4)	色上質紙(再生紙)	<b>【18 歳～69 歳】</b> 5,000 部  <b>【70 歳以上】</b> 5,000 部
調査依頼文 ※カラー印刷	A3 判 1 枚(両面二つ折り)	色上質紙(再生紙)	10,000 部

※作成に当たって必要な各資材(封筒・紙等)の調達は受託者において行うこと。

- ア 委託者が作成した原稿をもとに、受託者が設問の語句、表現、選択肢の配列等について検討し、必要に応じて委託者と協議のうえ修正を行い、調査票及び調査依頼文を作成する。なお、調査票の原稿は調査開始 3 週間前頃、同封案内文は調査開始 2 週間前頃までに委託者からデータを提供することとする。
- イ 送付用封筒及び返信用封筒を作成すること。なお、各封筒の印刷内容等については、別途委託者と協議するものとするが、札幌市からの委託であることを明らかにすること。
- ウ 各印刷物のフォントやレイアウト等については、幅広い年代が読みやすいように配慮することとし、必ず委託者との協議のうえ決定するものとする。

また、各印刷物については校正をそれぞれ1回以上行うものとし、校正原稿の提出前には内校を行うこと。また、印刷前には必ず完成見本を提出し、委託者の確認を受けること。

エ WEBからも回答を受け付けるため、重複回答の防止や対象者であるかどうかを判別することができるよう、回答用コード等を作成し、調査票に貼り付けること。なお、回答用コード等は受託者が作成するものとし、英数字等をランダムに組み合わる等他者から推測されにくいものとする。

## (2) 調査票等の発送準備・発送

ア 送付用封筒に、委託者が交付する宛名ラベルを適切な位置に貼付したうえで、調査依頼文、調査票及び返信用封筒の順に封入し封緘すること。

なお、宛名シールなどの受領物に汚損、破損、紛失などが発生した場合は、ただちに委託者に報告を行い、委託者の指示に従うこと。

イ 発送にかかる印刷・封筒代・郵送代等の費用は受託者が負担するものとする。ただし、返信用封筒の返信先は委託者宛とし、返信を受け取る際に発生する費用については委託者が別途、支払を行うため、本業務には含めないものとする。

## (3) 回答フォームの作成

回答率向上のため、WEB上に当該アンケートの回答フォームを作成し、対象者がWEBからも回答ができる環境を整えること。なお、URLは他者から容易に推測できないものとする。

## (4) 調査票等の受領・保管

ア 郵送による調査票の返送先は札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課とし、返送された封筒を随時受託者に引き渡すものとする。回答済みの調査票の引き渡し日時・方法については、別途、委託者と協議するものとする。

イ 受領した返信用封筒は随時開封し、回答済の調査票に任意の識別番号を記載すること。また、返信用封筒、整理した調査票及び回答データは調査完了まで受託者が一時保管することとし、調査完了後は一式を委託者に引き渡すこととする。

ウ 返信用封筒に調査票以外の封入物があった場合は、開封した返信用封筒及び同封物（回答済の調査票を含む。）と合わせて保管するとともに、ただちに委託者に報告を行い指示に従うこと。

## (5) 回答内容のデータ入力・集計分析

ア 本アンケート調査の結果、回答があった調査票データを Excel 等に入力し、集計分析を行う。集計については、設問ごとの単純集計を行うこととするほか、委託者が別途指示する項目のクロス集計も行う。なお、入力データについては、納品後、委託者による分析に当たり、検索及びソート等の作業を行うため、当該作業の支障にならない形式で作成すること。

イ 設問の選択肢に「その他」等がある場合には具体的な内容の記入欄を設けるほか、記入式の設問として自由記載欄等を設ける場合がある。

「その他」欄及び自由記載欄のほか、欄外等の記載事項、返信用封筒に同封された手紙等についての整理は、別途一覧表を作成し、原文のままデータ入力を行うこと。

ウ 調査票は調査回答期限までに委託者に到達した分までをデータ入力対象とするが、期限に遅れた調査票及び回答データも可能な限り（概ね令和6年1月末日時点までに返送されるものまで）入力すること。

エ データ入力の際は複数の作業員によるチェック等により、入力精度に万全を期すこと。

オ 回答用コード等により重複回答であることが判明した場合、当該データについては除外すること。なお、除外の判断に迷う回答や予期せぬ回答等の取扱いについては、委託者と別途協議のうえ決定する。

カ 集計結果は取りまとめのうえ、表及びグラフを作成する。作成した表及び各種グラフは解説等を加えたうえで、最終報告として報告書データを提出すること（報告内容の詳細については別途協議することとし、校正は1回以上行うものとする。）。

キ 入力元データについては、随時委託者へ提供するものとし、前日までの作業データは翌営業日中に委託者へ Excel データの形式で提出すること。

## (6) WEB 回答者に対する景品の発送

ア アンケート WEB 回答者のうち希望者に対して、抽選で 15 名に景品として QUO カードを調査回答締め切り後 1 か月以内に贈呈（発送）すること。なお、QUO カードについては委託者の負担で用意する。

イ WEB アンケートフォームの作成に当たっては、抽選希望者に対して氏名・送付先等、発送に必要な情報の入力欄（任意入力欄）を設けること。

ウ 当選者には連絡文書を作成のうえ、配達されたことが記録として把握できる方法で発送すること。なお、配達記録については委託者の求めに応じて開示を行うこと。

エ QUO カードの紛失、汚損に係る補償は受託者負担とする

#### (7) 納品

本調査にかかる成果物については、下記の形式、数量及び提出期限で納品すること。

##### 【納品物】

種類	納品形式	数量	提出期限
・入力元データ（中間報告） ・その他欄及び欄外記載事項の一覧表（中間報告）	Excel 形式 (CD-ROM)	一式	調査終了日から 7 日以内
・入力元データ（最終版） ・その他欄及び欄外記載事項の一覧表（最終版）	Excel 形式 (CD-ROM)	一式	調査終了日から 14 日以内
単純集計表・ クロス集計表	Excel 形式 (CD-ROM)	一式	調査終了日から 1 か月以内
報告書	Word データ (CD-ROM)	一式	令和 6 年 3 月 15 日 まで

#### (8) その他

調査対象者からの本調査に係る問い合わせ先は委託者が別途定めることとする。

### 6 業務完了届の提出及び契約金額の支払い

受託者は、業務完了後速やかに所定の様式により業務完了届を委託者に提出すること。  
なお、契約金額は、本業務の完了後検査を行い、検査合格後に一括で支払う。

### 7 その他特記事項

#### (1) 費用負担

本仕様書において別に定めがない限り、契約金額には、業務の実施に必要な経費の一切を含むものとする。

## (2) 守秘義務

受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏洩すること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。

また、本業務の結果データ等の使用・保存・処分等に当たっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。受託者は、委託者より廃棄の指示を受けたときは、速やかに個別調査票及び集計結果データの内容を破棄し、その処理経過は書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）をもって、委託者へ報告すること。

## (3) 個人情報の保護

受託者は、本業務に関連した個人情報の取扱いについては、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。また、本業務の遂行に当たり、別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

なお、受託者は、本業務を履行するに際し、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを書面により申し出ること。

## (4) 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、本市の施設内及び本業務に関して立ち入りが必要になる本市以外の施設内では、常に身分証明書を携行すること。また、本市施設内においては、本市業務担当者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。

## (5) 疑義の解消等

委託者である札幌市と連携を密にして作業を進め、業務の実施に当たって必要な事項のうち、本書で明記のない点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合は、必ず委託者と協議し承認を得ること。

## (6) 成果物に係る留意事項

本業務成果物については、不完全または曖昧な表現の記述をしないように留意し、専門的な用語等については用語解説または注釈を付記すること。

また、成果物の納入後、本市において実施する成果物検査の結果、本仕様書記載の内容と著しく異なるまたは不足する場合は、受託者の責任において関連する項目を精査し、当該箇所の修正または追加を行うこと。

## (7) 権利関係

本業務の履行による作成物の所有権は、すべて委託者に帰属するものとする。

なお、成果物が著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に委託者に無償で譲渡するものとする。

また、本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他の知的財産権を使用する場合は、委託者がその方法を指定した場合を除き、受託者がその使用に関する一切の責任及び費用負担を負うものとする。

(8) 環境への配慮

本業務の履行に当たっては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷軽減に努めること。

(9) 法令等の遵守

本書に定める事項のほか、札幌市契約規則及び関係法令を遵守すること。

## 【別紙 1】

### 個人情報取扱安全管理基準

#### 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

(1) 組織的安全管理措置

(2) 人的安全管理措置

(3) 物理的安全管理措置

(4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>) に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第6条）」を御確認ください。

#### 2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

#### 3 従業員の指定、教育及び監督

(1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。

(2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。

(3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。

(4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

#### 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

##### 【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めを整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

#### 5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。

さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。  
ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

## 6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。

- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。
- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

## 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

## 8 関係法令の遵守

個人情報保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

## 9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

## 10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

## 11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

## 【別紙2】

### 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業員が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業員全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。
- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業員に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合に

は、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

- (1) 再委託先の名称
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託して処理する内容
- (4) 再委託先において取り扱う情報
- (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
- (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託先が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報

について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報に消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

#### (定期報告及び緊急時報告)

- 第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの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 受託者は、個人情報の取扱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。

#### (監査及び調査)

- 第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。
- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

#### (事故時の対応)

- 第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

い。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

#### (契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前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、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

#### (損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。