

札幌市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務委託仕様書（案）

1 業務名

札幌市母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収等業務

2 事業の目的

札幌市母子父子寡婦福祉資金貸付金の債権について、専門的な知識と経験を有する者に委託することにより、効果的かつ効率的な業務運営を行うことで収納率を向上し、貸付制度の適正な運用の確保及び債権の回収の促進を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 委託料上限額

14,000 千円（消費税及び地方消費税相当額込み）

5 委託対象債権及び対象者

(1) 対象債権

ア 原則として、平成 16 年度から令和 3 年度末までに発生した未収債権（元利償還金及び違約金）のうち、委託者が指定するもの。

イ 委託予定債権 556 件（平成 16 年度から令和 3 年度の未収入額がある世帯数）、273,000 千円（令和 8 年 4 月末時点。契約締結までに件数、金額の増減があり得る。）なお、委託債権の金額は、委託料の上限の範囲内において変動（追加、修正又は中止）することがある。

(2) 対象者

借主、連帯債務を負担する借主及び連帯保証人（以下「債務者等」という。）

(3) 除外する債権

以下のいずれかの条件に該当する場合には、委託する債権から除外する。

ア 訴訟等の法的措置を実施している債権

イ 破産手続開始又は免責許可の決定を受けた債務者等に係る債権

ウ 母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令（昭和 39 年政令第 224 号）第 19 条の規定による支払猶予の決定を受けている債務者等

エ その他委託することが適切でないと委託者が判断した債権

(4) 対象債権の追加、修正及び中止

ア 委託者は事前の取り決めのない債権について、委託の追加を行う際は、受託者の了承を得た後、受託者に委託するものとする。

イ 委託者は、受託者への対象債権の情報提供後、提供した情報（住所、氏名、電話番号等）と異なる事実が発覚した場合は、速やかに受託者に書面等で報告するものとする。

ウ 受託者は、対象債権の一部について、委託者から委託の中止の指示があった場合、これに応じるものとする。

エ 受託者は、債務者等が反社会的勢力に該当するものであることが判明した際は、速やかに委託者に報告すること。

オ アからエまでの事由が発生した場合は、債権数及び債権額を委託者・受託者の相互において確認するものとする。

6 委託料の支払い

- (1) 委託料は成功報酬制を採用し、受託者が本業務の遂行により回収した金額に、成功報酬料率を乗じ、これに消費税及び地方消費税相当額を加えた額（1円未満の端数切捨て）とする。
- (2) 成功報酬率には業務に必要な設備、人材、機材等を準備するための費用及び付随する事務費その他一切の諸経費を含むものとする。
- (3) 本業務契約締結日以降、本業務内容の実施により、委託者が作成した委託債権（元利償還金及び違約金）の納入通知書又は納付書によって、納入（以下「納付書等による納入」という。）があった場合は、本業務における収納事務が完結したものと様々に、上記（1）及び（2）により、委託料を支払う。納付書等による納入情報は、委託者が受託者へ情報提供を行う。情報提供を受けた受託者は、受託者の本業務専用口座に納入があった債権と合わせて請求を行う。

7 業務内容

業務の主な内容については、次のとおりとし、これに特定した者の企画提案書の内容を付加するものとする。

(1) 債権回収業務（債権の催告及び収納業務）

ア 債務者等に対し文書により委託者から債権管理・回収等業務を受注した旨周知すること。（委託者が委託した旨の文書の送付業務等も含む）

イ 債務者等に対し、文書、電話及び訪問等により納付の催告を行うこと。（但し、必ずしも債務者全員を訪問する必要はない。訪問の必要性は受託者に一任する。）

ウ 債務者等から未収金を回収し、受託者が指定する口座へ振込ませること。その際の手数料は債務者等の負担とする。

(2) 納付方法の相談業務

ア 債務者等の状況を把握するとともに、滞納債権の分割納付等の納付方法に関する相談があった場合は、これに応じ、適時に委託者に対し必要な手続を行うよう教示すること。その際、分割納付等の理由等、相談内容を委託者に報告すること。

イ 滞納債権に係る分割納付等の相談を拒絶しようとする場合は、事前に委託者と協議し、了承を得ること。

(3) 収納金の保管・払込業務

ア 受託者は、振込により債務者等から未収金の支払を受けるときは、本業務専用口座で受けなければならない。現金書留等による送金又は現金の受領があったときについても、当該専用口座に速やかに入金しなければならない。

イ 債務者等から現金により対象償還金を収納したときは、当該債務者等に対し、受託者名の領収書を交付しなければならない。

ウ 回収した未収金は、本業務専用口座において確実かつ安全に保管し、月締めにて委託者が指定する方法により翌月末日（当該日が土曜日、日曜日又は祝休日にあたる場合は翌日）までに納付しなければならない。手数料が発生する場合は受託者の負担とする。

エ 当該業務専用預金口座は一口座限りとし、口座を開設した場合は、委託者に書面により届けなければならない。また、契約期間満了後は速やかに口座を閉鎖しなければならない。

(4) 調査業務

ア 債務者等の住所等について業務請負時から異動のあった事項を適確に確認し、債務者等の状況を把握すること（住民票、戸籍謄本等の調査を含む。）。

イ 債務者等の死亡が判明した場合は、必要に応じて相続人を確認すること。

(5) 報告業務

ア 定期報告

月末時点における対象債権について、翌月 10 日（当該日が市の閉庁日の場合はその翌日。3 月分は 3 月 31 日）までに次の書類を提出すること（電子データを含む）。

- ・ 債権回収にかかる月次業務報告書
- ・ 債権額の回収等異動状況一覧
- ・ 月次入金報告書

イ 随時報告

債務者等とのトラブル、苦情等新たに知り得た債務者等の情報については、随時報告すること。特に、債務者等について破産開始手続、民事再生手続等の申立や時効の援用の申し出があった場合、または死亡その他重大な変化があった場合は速やかに委託者へ報告すること。

ウ 最終報告

契約に関わる業務終了時に、債務者等の居所・経済状況等の現地状況確認、催告及び分割納付等の内容の詳細について、対象債権ごとに文書で報告すること（電子データ含む）。また、当該業務専用口座に係る入出金の記録をあわせて報告すること。

8 提供する情報

受託者が本業務を遂行するにあたり、委託者が提供する債務者等の個人情報の範囲は契約締結時点において把握しているものとし、情報内容は次のとおりとする。

- (1) 債務者等の貸付番号、氏名（漢字及びカナ）、生年月日、住所（判明している場合）、電話番号（判明している場合）、未納金額、未収金額、資金種別等
- (2) その他本業務を遂行するうえで必要な情報

9 業務体制

受託者は、請負業務を円滑かつ確実に履行するために、業務責任者及び業務従事者をもって業務体制を組織しなければならない。

(1) 業務責任者

業務全般を掌握し、かつ調査を行い、指揮監督を行うこと。

(2) 業務従事者

業務責任者の指揮監督に従い、債権回収等業務を実施すること。債権管理回収を円滑かつ確実に実施可能である人員を配置すること。なお、業務責任者と業務従事者との兼務は妨げない。

10 受託者の遵守事項

- (1) 受託者は、次に掲げる事項について、委託者へ届け出なければならない。変更が生じた場合も同様とする。

ア 受託者の所在地、代表者名、電話番号

イ 業務責任者及び業務従事者の氏名、性別、生年月日、担当業務

ウ 回収した現金の入金専用口座

エ その他委託者が必要と認める事項

- (2) 受託者は、請負業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対し、必要な教育訓練を実施しなければならない。
- (3) 受託者は、業務に公租公課等に滞納がない者を従事させなければならない。
- (4) 受託者は、業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を得たときは、この限りではない。
- (5) 業務に関する問合せや苦情等についても、誠実に対応すること。
- (6) 常に委託者と連絡調整を密にするとともに、必要があれば業務調整会議を開催すること。

11 業務従事者の遵守事項

- (1) 業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 業務を行うときは、委託者が承認した身分証明書を携帯し、債務者等からの要求があったときは提示すること。
- (3) 業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉使いで市民等と接すること。
- (4) 業務に従事するときは、身なり、服装等を清潔で好感の持てるものとし、相手に不快感を与えないようにすること。
- (5) 訪問に当たり、土地又は建物に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な

範囲を超えて立ち入ってはならない。また、対象者の所有物を損壊してはならない。

- (6) 業務従事者は、業務の履行に際して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品を収受してはならない。
- (7) 本貸付金の趣旨を踏まえ、福祉的観点から、対象者の生活状況等の個別の事情に寄り添った丁寧な相談対応を行うこと。

12 個人情報の取扱いについて

- (1) 受託者は、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」及び別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、契約前までに様式1「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」を提出し、その内容について委託者の評価を受けること。
- (2) 受託者は当該事務の遂行にあたり、個人情報を収集するときは当該事務を処理するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。
- (3) 受託者は受託事務に係る個人情報等の漏洩、滅失又は改ざんの防止、その他の個人情報等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。

13 その他

- (1) 委託業務の遂行にあたっては、委託者と連携を密にして作業を進め、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議をして、これを処理すること。
- (2) 本事業により得られた統計データ等は、委託者の許可なく他に使用あるいは公表しないこと。
- (3) 第三者の著作権、肖像権、その他個人・団体等の権利を侵害しないように十分留意すること。
- (4) 委託期間終了又は契約の取消しなどにより次期受託者に事業を引き継ぐ際には、参加者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、委託者の指示のもと、円滑な引継ぎに努めること。
- (5) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方が協議の上、これを決定する。

【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66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) データや紙文書等による個人情報管理する区域（以下「管理区域」という。）を明確にし、当該管理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
- ・ 紙文書等の個人情報を保管する区域 等

- (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、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、利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

個人情報の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、日本工業規格JISQ27001）、プライバシーマーク（日本工業規格JISQ15001）等の規格認証を受けていること。

（注）委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

【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、個人情報を実際に取り扱って事務を実施する区域（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了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手段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) 取扱区域の管理、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を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。

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が発生させた場合は、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。

（注）委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。