

マイナンバーカードコールセンター運営業務委託仕様書

1 総則

本仕様書は、和歌山市（以下「甲」という。）が委託するマイナンバーカードコールセンター運営業務（以下「業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託者（以下「乙」という。）に業務を委託するにあたって、履行方法の詳細や条件等を示すものであり、業務全般に適用する。

- (1) 乙は業務について、業務の目的をよく理解のうえ、甲と密接な連携を保ち、労働基準法その他の関係法令を遵守し誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。
- (2) この仕様書に規定する事項は、乙がその責任において履行するものとする。
- (3) 業務の履行にあたって、契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び甲の指示によるものとする。

2 目的及び概要

マイナンバーカードは、本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカードであり、デジタル社会における公的基盤の中核をなすものである。

本コールセンター等運営業務は、マイナンバーカードの申請や交付、更新等に係る業務を円滑に実施できる体制構築を目的として運営するものである。

また、民間企業ならではのスキルやノウハウを活用することにより、質の高いサービスの提供が期待されるとともに、効率的かつ安定的な業務運営を行う観点から業務を委託するものである。

なお、業務運営に必要な施設、設備、システム等の整備をはじめ、要員の確保や研修の実施等を含む一切の業務を一体として委託するものである。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。ただし、特別な事情が生じた場合、甲乙協議の上、期間を変更することができる。

4 受付時間

上記3の履行期間中、毎日8時30分から17時15分までとする。なお、毎日とは、月曜日から金曜日であり、国民の祝日を含まないものとする。

5 業務場所

甲が指定する和歌山市役所（和歌山市七番丁23番地）市民課内の執務スペースにおいて、甲が準備した電話、複合機、パソコン等を用いて対応するものとする。

6 実施体制

業務管理責任者、業務従事者の名簿を提出すること。

○コールセンター業務

下記に示す受電時間及び受電件数等に基づき、想定される業務を円滑に行えるよう必要な人員（最少2名）を確保すること。また、運営に係る業務責任者を配置し、業務従事者の出務調整、教育及び指導、不測の事態が生じたときの対応にあたるものとする。なお、業務責任者は人員に含めないこと。

○人員の効率的な運用について

各業務の繁閑時期及び業務報告書の結果等を踏まえ、甲の指示があれば、各業務の人員を配置変更し、柔軟に対応できる体制を構築すること。

【参考】

※ コールセンター実績（令和7年4月から11月）

1日当たり平均受電件数 104件

1月最高受電件数 2,741件

7 経費の負担

業務の実施に必要な事務用品類、機器の経費及び光熱費等にかかる費用は、すべて甲の負担とする。その他、業務の実施に必要な経費は甲乙協議のもと、決定することとする。

8 業務内容

- ①コールセンター業務：市民からの電話、FAX等による問い合わせや相談、各種申請の受付に的確に丁寧に対応すること。
- ②予約受付等業務：甲が用意するパソコンを用い、マイナンバーカード交付予約やキャンセルの受付及びシステムへの入力を行い、その結果を甲に報告すること。
- ③集計及び報告業務：コールセンター業務等、各業務においての日ごと、月ごと及び契約期間においての実績報告をその集計が終わり次第、甲にメールにて提出すること。報告項目は甲乙協議の上、決定することとする。ただし、個人情報等、メール送付するのに不適切な内容が含まれる場合の提出については、甲乙協議の上、提出方法を決める。乙は対応困難な事例等が生じた場合またはトラブルが生じた場合には、速やかに甲に報告するとともに、その後の対応を甲乙協議の上、的確に対応すること。
- ④上記の業務を遂行するにあたり、教育及び研修等を的確に実施すること。
- ⑤国・県等の動向並びに甲が提供する情報をもとに、問い合わせに対応するためのマニュアル及びFAQを作成し、履行開始日までに甲に提出すること。また、常に最新のものに更新し、甲の求めに応じて、速やかに提出できるようにすること。
- ⑥その他、本業務に付随する事務全般。

9 業務体制

- (1) 乙は、業務遂行にあたり、甲の承認を得た人員数を業務に配置させるものとする。ただし、甲は、業務の繁忙時期及び業務報告書の結果等を踏まえ、乙に対して、各業務の人員の増減及び配置変更をさせることができる。
- (2) 乙は、業務責任者及び業務従事者の新規配置を行う場合には、十分な教育、指導及び訓練を行なうものとする。なお、業務責任者は乙が直接雇用し、かつ、コールセンター業務に精通していること。
- (3) 甲は、乙の管理体制が不十分であると判断した場合には、乙に改善を要求し、乙は、速やかに対応しなければならない。

10 業務計画及び報告、支払方法

(1) コールセンター業務

- ①契約締結日から1か月以内にコールセンター運用方法などをまとめた計画書を作成し、甲に提出し承認を得ること。甲の承認後、計画内容に大幅な変更が生じた場合は、その内容を甲に報告し、承認を得ること。
- ②毎日の実績報告書を提出すること。なお、日次の実績報告書は次の内容を一覧にまとめること。
 - ア 着信数
 - イ 各問合せの内容に関する分類及び内容
 - ウ 責任者名及び従事者名簿並びに出勤時間
 - エ その他甲に報告が必要と判断される事項
- ③毎月の実績報告書を提出すること。なお、月次の実績報告書は甲の指示する内容を一覧にまとめること。
- ④年度ごとに完了報告書を提出すること。
- ⑤報告書の作成にあたり、個人情報の一切ないデータについては、本市の許可の上通信回線を利用することができる。

1.1 秘密の保持

- (1) 乙及び業務に従事する者は、受託業務で使用または作成した資料等を委託業務の履行以外の用途に使用したり、履行場所から持ち出したりしてはならない。
- (2) 乙及び業務に従事する者は、契約期間中及び契約期間終了後において、本業務上知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (3) 乙及び業務に従事する者は、「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令等を遵守するために研修を実施し、研修実施報告書（別紙）を提出すること。
- (4) 乙は、誓約書（別紙）を甲に提出すること。
- (5) 乙は、安全管理措置等の履行状況報告書（別紙）を10月に提出すること。

1.2 乙の責務

- (1) 甲にとって最適な成果が得られるよう、甲の立場に立ち誠実に業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
- (2) 甲は、業務責任者及び業務従事者を不適格と認めたときは、乙に改善を要求し、乙は直ちに事実確認を行い、甲と協議の上、速やかに適切な措置をとらなければならない。

1.3 業務の引継ぎ

乙は、業務が継続できなくなったときは、契約期間内において、後任受託者の業務従事者への指導及び訓練に協力するものとする。

1.4 賠償責任

乙は、本業務の実施にあたり、乙の責めに帰すべき事由により甲または第三者に損害を与えたときは、乙の責任において、その損害を賠償することとする。また、この義務については、本業務の完了を理由に免責されないものとする。

1.5 その他

本仕様書に規定するもののほか、甲の条例及び規則、その他関係する法令を遵守しなければならない。また、本仕様書に定めのない事項または疑義が生じたときは、甲乙協議の上、定めるものとする。現時点において実施内容が明確でないところがあり、その後の状況の変化に伴い、契約内容等を変更する可能性がある。

1.6 疑義の質問について

- (1) 入札者は、見積期間中に、仕様書等において疑義のある場合は、関係職員の説明を求めることができる。質問事項は文書で担当課長あて提出すること。
- (2) 締切日は入札日（入札日は含まない。）より5日前（ただし、締切日が土曜日及び日曜日並びに国民の祝日にに関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日になる場合はその前日とする。）の17時までとする。なお、質問事項の回答については、質問者に文書にて回答するとともに、和歌山市ホームページ入札・契約情報画面において公開するものとする。

年 月 日

和歌山市長 様

所在地

事業者名

役職・代表者

(印)

研修実施報告書

本業務において、次のとおり研修を実施したので、報告します。

契約件名	
研修実施日	年 月 日
対象者及び人数	
研修内容	
その他	

※ この報告書は、研修実施後、速やかに提出すること。

誓約書

私及び私がその代表を務める法人の役員、従業員等は、マイナンバーカードコールセンター運営業務で職務上知り得た個人情報等の機密情報を、現在の職にあるとき又はこの職を退いた後において、他人に知らせ、又はこの業務目的以外に使用しないことを固く誓います。

なお、私及び私がその代表を務める法人の役員、従業員等が故意又は過失によってこのことに違背していることが判明した場合には、いかなる措置を受けても異議を申し立てません。

令和　年　月　日

和　歌　山　市　長　様

住所又は所在地

商号又は名称

代表者氏名

TEL

FAX

実印

年　月　日

和歌山市長様

所在地

事業者名

役職・代表者

印

安全管理措置等の履行状況報告書

令和8年4月1日付けで、和歌山市と○○株式会社で締結しました令和8年度マイナンバーカードコールセンター運営業務に関し、契約書に定める各条項、個人情報取扱特記事項、和歌山市情報セキュリティポリシー及びその他和歌山市との協議内容に基づき、安全管理措置等の履行状況について、次のとおり報告します。

項目	確認事項	確認欄
1 基本的事項	契約に係る情報及び知り得た秘密等の保護の重要性を認識し、その取扱いに当たっては、情報の漏えい等の事故が発生することがないよう適切に取り扱っている。	<input type="checkbox"/>
2 法令等遵守	個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守している。	<input type="checkbox"/>
3 安全管理措置	この契約に係る事務の管理責任者、事務に従事する者及び作業場所を限定している。	<input type="checkbox"/>
	限定した事務の管理責任者、事務に従事する者及び作業場所を明確にした管理体制を整備し、委託者に届出ている。	<input type="checkbox"/>
4 教育の実施	管理責任者及び従事者に対し、契約書に定める各条項、個人情報取扱特記事項、和歌山市情報セキュリティポリシー及びその他和歌山市との協議内容に基づく情報セキュリティ対策について、遵守事項の内容を周知徹底し、その遵守に必要となる教育を行っている。	<input type="checkbox"/>
5 目的外利用及び第三者への提供の禁止	契約に係る情報を当該業務の目的以外に利用及び第三者に提供していない。	<input type="checkbox"/>
6 複写及び複製の禁止	契約に係る情報を用紙又は記録媒体等に、複写又は複製していない。	<input type="checkbox"/>
	委託者の指示があった場合のみ、契約に係る情報を複写又は複製している。	<input type="checkbox"/>
	委託者の指示以外で、契約に係る情報を複写又は複製をする必要がある場合は、委託者の書面による承諾をあらかじめ受けている。	<input type="checkbox"/>
7 持ち出しの禁止	作業場所から契約に係る情報を持ち出していない。	<input type="checkbox"/>

項目	確認事項	確認欄
	委託者の承認を得て契約に係る情報の持ち出しをしており、書面に持ち出しの記録をしている。	<input type="checkbox"/>
	作業場所から契約に係る情報を持ち運ぶ際に、情報の内容が容易に判明しないような措置を講じている	<input type="checkbox"/>
8 再委託の禁止	事務の一部又は全部を再委託先等の第三者(子会社及びグループ会社も含む)に取り扱わせていない。	<input type="checkbox"/>
	委託者の書面による承諾を得て再委託をしており、再委託先に遵守事項の規定を遵守させている。	<input type="checkbox"/>
9 情報の返却・消去	委託者から渡された情報や委託事務を処理するために受託者が収集した情報等は、不要となった時点で速やかに返却し、又は委託者の指示に従い廃棄している。	<input type="checkbox"/>
	委託者から渡された情報や委託事務を処理するために受託者が収集した情報等を返却していないが、不要となった時点で速やかに返却し、又は委託者の指示に従い廃棄し、廃棄した場合は速やかに廃棄したことがわかる書類を委託者に提出しなければならないことを認識している。	<input type="checkbox"/>
	委託者の指示に従い廃棄している場合は、消去したことが分かる書類を委託者に提出している。	<input type="checkbox"/>
	委託者から渡された情報を複製・保存した場合は、その情報が不要となった時点で速やかに消去し、消去したことが分かる書類を委託者に提出している。	<input type="checkbox"/>
10 事故発生時の対処	個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者に対し速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備している。	<input type="checkbox"/>
	セキュリティ事故が発生した場合、直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じる体制を構築している。	<input type="checkbox"/>

※遵守している事項は確認欄にチェックしている。

マイナンバーカードコールセンター運営業務委託契約書

和歌山市（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）は、
マイナンバーカードコールセンター運営業務委託について次のとおり委託契約を締結し、信義に
従って誠実にこれを履行するものとする。

（委託契約）

第1条 甲はマイナンバーカードコールセンター運営業務（以下「委託業務」という。）の履行を乙
に委託し、乙はこれを受託するものとする。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（委託業務の処理方法）

第3条 乙は、別紙仕様書の内容に従って委託業務を履行しなければならない。

（委託金）

第4条 委託金の総額は、円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。

2 委託金は月払とし、毎月円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。

（権利義務の譲渡等の禁止）

第5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等により承継させてはならない。

ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

（再委託の禁止）

第6条 乙は、委託業務の全部又は一部の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。た
だし、委託業務の一部の履行について、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りで
はない。

（委託業務の調査等）

第7条 甲は必要があると認められるときは、委託業務の履行状況について調査を行い、もしくは乙
に対して報告を求め、又は乙に対して委託業務の履行に関する必要な指示を与えることができる。

（業務内容の変更等）

第8条 甲は、必要がある場合は、甲乙協議して委託業務の内容を変更し、または委託業務を一時中
止することができる。この場合において、委託金額又は契約期間を変更する必要があるときは、書
面により定めるものとする。

2 甲は、前項の場合において、乙が損害を受けたときは、その損害を賠償しなければならない。こ
の場合において、賠償金の額は、甲乙協議して定める。

（損害の負担）

第9条 委託業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下この項において
同じ。）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損害は、甲
が負担する。この場合において、甲が負担すべき額は、甲乙協議して定める。

2 甲は、委託業務の履行に関して発生した事故により乙の従業員が受けた損害については、一切
の責任を負わないものとする。

（乙の履行不能）

第10条 乙は、その責めに帰すべき理由により委託業務を履行しないときは、その履行不能分に相
当する委託金の額を減額して、甲に委託金を請求しなければならない。この場合において、減額す
る額は甲が定める。

- 2 前項の場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。
- 3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、委託金額の100分の30の金額に相当する額の違約金の請求を妨げないものとする。

(確認)

第11条 乙は、委託業務を履行したときは、遅滞なく毎月その旨を甲が定める方式により甲に通知し、甲の確認を求めなければならない。

(委託金の支払)

第12条 乙は、前条の規定による確認を受けた後、甲に対して、毎月委託金の支払を請求するものとする。

- 2 甲は、前項の支払請求を受けたときは、その日から30日以内に委託金を乙に支払わなければならぬ。
- 3 乙は、甲の責めに帰すべき事由により前項の規定による委託金の支払が遅れた場合は、その未受領金額につき、その遅延日数に応じ、年2.5パーセントの割合で計算した額の遅延賠償金を甲に請求することができる。

(甲の解除権)

第13条 甲は、次条及び乙の債務不履行の場合によるほか、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

- (1) その責めに帰すべき理由により、契約期間中委託業務を継続して履行できる見込がないと明らかに認められるとき。
 - (2) 第20条第1項に規定する個人情報取扱特記事項を遵守していないと認められるとき。
 - (3) 理由のいかんを問わず、契約に違反したとき。
- 2 前項の規定により契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。
 - 3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、委託金額の100分の10に相当する額の違約金の請求を妨げないものとする。
 - 4 甲は、第1項の規定により契約を解除した場合、委託業務の既履行部分について確認の上、その部分に相応する委託金を乙に支払わなければならない。

(契約の解除)

第14条 甲は、必要があるときは、契約を解除することができる。

- 2 第8条第2項及び前条第4項の規定は、前項の規定により契約を解除した場合に準用する。
(暴力団等排除に係る解除)

第15条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 乙の役員等（法人にあっては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあっては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあってはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。）に次に掲げる者がいると認められるとき。
 - ア 暴力団員（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。以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）
 - イ 暴力団関係者（暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者をいう。以下同じ。）
- (2) 乙の経営又は運営に暴力団員又は暴力団関係者（以下「暴力団員等」という。）が実質的に関

与していると認められるとき。

- (3) 乙の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等（法人その他の団体又は個人をいう。以下同じ。）を利用するなどしていると認められるとき。
- (4) 乙の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- (5) 乙の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等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。
- (6) 乙の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。
- (7) 乙が、暴力団又は暴力団員等から、妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、警察への被害届の提出を故意又は過失により怠ったと認められるとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除したときは、これによって生じた甲の損害の賠償を乙に請求することができる。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(談合等不正行為に係る甲の解除)

第16条 乙が次の各号のいずれかに該当したとき、甲は直ちにこの契約を解除することができる。
ただし、その事由が甲の責めに帰すべきものによる場合は、この限りでない。

- (1) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があったとして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49条に規定する排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）を行い、当該措置命令が確定したとき。
- (2) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があったとして独占禁止法第62条第1項の規定による課徴金の納付を命じ、当該課徴金納付命令（以下「納付命令」という。）が確定したとき（確定した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。）。
- (3) 公正取引委員会が、この契約に関し、排除措置命令又は納付命令（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「契約者等」という。）に対して行われたときは、契約者等に対する命令で確定したものをいい、契約者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全てが確定したものをいう。次号において同じ。）を行った場合において、乙に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があったとされたとき。
- (4) 排除措置命令又は納付命令により、契約者等に独占禁止法に違反する行為があったとされた期間及び当該違反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、乙に対する納付命令が確定したときは、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行為の実行期間を除く。）に入札等（見積書等の提出に基づく受注者選定を含む。）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。
- (5) 乙（乙が法人の場合にあっては、その役員又は使用人）がこの契約に関し行った行為について刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

2 乙は、前項各号のいずれかに該当するときは、甲がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金

として、契約金額の10分の2に相当する額又は実際の損害額のうちいづれか多い額を甲に対して支払わなければならない。この契約の履行が完了した後にその事由に該当した場合も同様とする。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(乙の解除権)

第17条 乙は、甲の債務不履行による場合のほか、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 第8条第1項の規定により委託業務の内容を変更したため、委託金額が3分の2以上減少したとき。

(2) 第8条第1項の規定により委託業務の一時中止期間が契約期間の10分の5を超えたとき。

2 第8条第2項及び第13条第4項の規定は、前項の規定により、この契約を解除された場合に準用する。

(賠償金等の徴収)

第18条 甲は、乙がこの契約に基づく賠償金または違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、甲が乙に支払うべき委託金を相殺し、なお不足するときは乙に追徴する。

(秘密の保持等)

第19条 乙は、委託業務を履行する際に知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 乙は、その委託業務に従事する者が委託業務を履行する際に知り得た秘密を漏らさないよう指導しなければならない。

3 乙は、乙又は乙の委託業務に従事した者が秘密を漏らしたため、甲が損害を受けたときは、その損害を賠償しなければならない。

(個人情報取扱特記事項の遵守)

第20条 乙は、委託業務の履行に当たっては、別記の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

2 甲は、乙が前項の規定に違反して個人情報の取扱いをしていると認めたときは、乙の名称、事業所又は事業所の所在地及び代表者並びに当該違反事実を公表することができる。

(和歌山市情報セキュリティポリシーの遵守)

第21条 乙は、委託業務の履行に当たり、和歌山市情報セキュリティポリシー（以下、ポリシーという。）を遵守しなければならない。

2 乙は、この契約による事務を履行するに当たり、ポリシーで規定する情報資産（以下「情報資産」という。）を取り扱う際には、当該情報が個人情報に該当しない場合においても、個人情報と見なして第20条に規定する別記の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(合意管轄)

第22条 この契約に関し、甲乙間に訴訟の必要が生じた場合、甲を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とする。

(契約不適合責任)

第23条 甲は、成果物の引渡しを受けた後において、当該成果物が契約の内容に適合しないことが発見されたときは、乙に対して相当の期間を定めてその不足分の引渡しを請求し、又は修補に代え若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができる。

(補則)

第24条 この契約に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、必要に応じて甲乙協議して

定める。

この契約の締結を証するため、契約書2通を作成し、双方記名押印の上、各自1通を保持する。

令和8年 月 日

甲 和歌山市七番丁23番地
和歌山市
和歌山市長 尾花正啓

乙

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 この契約により、和歌山市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けたもの（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報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、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(従事者等の明確化)

第2 乙は、この契約に係る事務の管理責任者及び事務に従事する者（以下「この契約に係る事務に従事する者等」という。）並びにこの契約に係る個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

(適正な管理)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の取扱いをこの契約に係る事務に従事する者等に限定し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) この契約に係る事務を処理するために甲から貸与を受けた、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「個人情報が記録された資料等」という。）について、甲から求めがあったときは、記録を作成すること。
- (2) 個人情報が記録された資料等は、この契約に係る事務に従事する者等以外の者が利用できないよう、施錠等管理すること。
- (3) その他個人情報の管理のために必要な措置を講じること。

(教育の義務)

第4 乙は、この契約に係る事務に従事する者等に対し、この特記事項の遵守に必要なこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること等個人情報の保護に関して必要な教育を行わなければならない。

(秘密の保持)

第5 乙は、この契約に係る事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。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。

(受託目的以外の利用等の禁止)

第6 乙は、この契約に係る個人情報を当該事務以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、甲から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(持ち出しの禁止)

第8 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、作業場所から個人情報を持ち出してもならない。ただし、業務上、やむを得ず、持ち出しだったときは、甲の承認を得た上で、書面に記録するものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合は、この限りではない。その際は、乙の責任において、再委託者にこの特記事項の規定を遵守させなければならない。

2 前項の規定は、再委託者が乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(資料等の返還又は廃棄)

第10 乙は、個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後速やかに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

なお、甲の指示により、個人情報が記録された資料等を廃棄する場合は、復元不可能な方法で確実に廃棄処分を行い、その結果を書面により証明しなければならない。

(報告又は資料の提出)

第11 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況の履行について書面で報告を求めること及び乙の作業場所への立入調査ができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならぬ。

(事故発生時の報告義務)

第12 乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故が生じた場合に備え、甲に対し、速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備しなければならない。また、事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。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。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じ、甲に報告すること。
- (2) 当該事故の原因を分析すること。
- (3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を実施すること。
- (4) 甲の求めに応じて、当該事故の記録を書面で提出すること。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13 乙は、この契約に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、甲は、必要に応じ、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該事故の事実を公表できるものとする。