

LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用業務委託仕様書

○ 業務名

各務原市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用業務委託

○ 目的

本市からの市政情報発信の強化と市民からの情報取得と利便性を向上させるため、LINE 公式アカウントを用いた情報配信サービスシステムの構築及び運用・保守を行う。

○ 履行期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日

1 構築にかかる業務委託期間

契約締結日から運用開始日まで

2 運用開始日

令和 8 年 10 月 1 日（予定）

なお、正式な開始日は受注者と協議の上、決定する。

3 運用・保守期間

運用開始日から令和 12 年 3 月 31 日まで

○ 情報配信サービスシステム構築を行う LINE 公式アカウント

既存の各務原市 LINE 公式アカウント（アカウント名：各務原市、ID：@kakamigahara）を利用して、システムの構築を行うこと。

○ 履行場所

各務原市那加桜町 1-69 各務原市役所 3 階企画広報課

○ 委託概要

1 システムの導入・提供

本市の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「機能概要」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる市政情報の配信サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

2 運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して、定期的な保守を行うこと。
また、システム障害の早期発見・予防に努め、本システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。

ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

3 計画的なサービス停止

受注者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

4 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

5 バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は本市との協議を設けることとする。

6 システムに求める基本要件

- (1) 本サービスを利用しようとする市民（以下、「利用者」という。）、サービスを提供する本市の職員（以下、「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。
- (2) 運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。
- (3) 令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に準拠したシステムとすること。

○ 業務委託料

3,993,000円（消費税及び地方消費税を含む。3年分の運用費を含む）

内訳

業務内容	数量	単価（円）	金額（円）
構築費用	一式	-	690,000
運用費 令和8年度	6月	70,000	420,000
令和9年度	12月	70,000	840,000
令和10年度	12月	70,000	840,000
令和11年度	12月	70,000	840,000
	小計		3,630,000
	消費税（10%）		363,000
	合計		3,993,000

契約金額の支払方法は年一括払いとし、完了届を受理した日から10日以内に検査をし、当該検査後、適法の支払請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。構築費用については令和8

年度に含めて支払うものとする。

○ 機能概要

受注者は、LINE ヤフー株式会社が提供する LINE 公式アカウントにおける「地方公共団体プラン」において利用できる機能を活用して、以下の機能等を提供すること。また、受注者は「機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

1 基本要件

- (1) 本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- (2) 本サービスは、24 時間 365 日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く。
- (3) システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。
- (4) LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、通話機能等の Bot モードでは利用できない機能を除く。
- (5) 初期構築中は、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

2 利用者のサービス利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを利用できること。最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

3 管理者のサービス利用環境

- (1) 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (2) 本サービスは Microsoft Edge、Google Chrome 等を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- (3) 管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けること。
- (4) 管理者アカウントのログイン ID 数は、複数保有できること。契約の範囲内において本市が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- (5) 「市政情報配信にかかる各機能」に記載された機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。
- (6) メッセージ配信時の誤操作を防ぐため、自部署に関するメッセージのみ操作が可能となる権限を設定できること。また、操作可能な部署を複数設定できること。
- (7) 管理者権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

4 市政情報配信にかかる各機能

(1) アンケート機能

ア 本市 LINE 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）において、利用者から、性別、

年齢、居住地等、発注者が指定した属性情報を取得するアンケートを設定できること。

イ アンケート項目の作成、変更、削除を随時できること。

ウ アンケートの回答形式について、選択肢の選択（単一回答/複数回答）、テキスト入力、画像等のファイルアップロードを指定できること。

エ アンケート各項目について、回答必須/任意を管理者で設定できること。

オ 利用者は、アンケートで回答した内容の確認、変更を随時できること。

カ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンクを設置できること。また、同意を取得するチェックボックスを設定し、利用者が同意チェックした後にのみアンケート回答を送信できる制御が可能であること。

キ 管理者が、アンケートフォームの文字色、背景色、ボタン等のレイアウトを自由にカスタマイズできること。

ク 利用者のアンケート回答データを csv ファイルで出力し、確認できること。

(2) メッセージ配信機能

ア 基本機能

- ・ 「アンケート機能」で取得した利用者の属性情報を利用して配信グループを設定し、それぞれの属性に合わせて情報をセグメント配信できること。
- ・ メッセージを配信する前に、管理画面から表示できるプレビューにて内容を確認できること。
- ・ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を登録・管理できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
- ・ テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。
- ・ テスト配信先として複数のアカウントを登録できること。
- ・ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
- ・ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- ・ 配信した各メッセージについて、利用者の開封数及び開封率を管理画面から一覧で確認できること。
- ・ メッセージ内に URL が含まれる場合、利用者のクリック数を確認できること。
- ・ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数、開封数、クリック数等の詳細データを確認できること。
- ・ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。
- ・ 管理画面から属性情報の閲覧・編集ができること。
- ・ 当アカウントを友だち追加している利用者全員について、前項の csv アップロードによ

て追加した属性情報や「アンケート機能」で取得した情報等の一覧を、csv ファイルで出力できること。

- ・ 管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
- ・ リッチメッセージは、複数のテンプレートから選択できること。カルーセルタイプのメッセージについて、利用者のタップによって実行されるアクションを管理画面から設定できること。
- ・ 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。

(3) リッチメニュー機能

- ・ 当アカウントのトーク画面下部に画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- ・ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションを随時、変更できること。HTML の編集等を伴わず、管理画面にてリッチメニューの変更を完結できること。

(4) チャットボット機能

ア 利用者が当アカウントのトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答するチャットボットを作成できること。

イ 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。

ウ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。

5 初期構築、サポート体制等

LINE 公式アカウントを活用した本市の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

ア 「市政情報配信にかかる各機能」に記載された各機能を、LINE において情報配信を行おうとする各事業課（以下、「各課」という。）に説明すること。その際、各課が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。

イ 各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。

ウ 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすい LINE とするため提案をすること。

(2) スケジュール

当アカウントの運用開始までの作業スケジュールを発注者に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。

(3) サポート体制

ア 説明会の実施

- ・ 初期構築の際、各課の職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。
- ・ 当アカウントの運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明を行うこと。

イ 疑義照会

本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイト又は電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。電子メールによる場合は、1 営業日以内の回答に努めること。

○ 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

1 暗号化

- (1) インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
- (2) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3.1.1 版に準拠すること。
- (3) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

2 サーバ環境

- (1) サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、クラウド上で取り扱うデータの保存先が国内であること。
- (2) データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに登録されていること。利用するサーバ OS、ミドルウェア、アプリケーションについて、提供事業者から提供されるセキュリティパッチを適時適用し、脆弱性の解消に努めること。

3 脆弱性対策

- (1) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第 7 版の第 1 章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される 11 種類の脆弱性について対策を行うこと。
- (2) LINE ログインを用いる場合は、LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。当該チェックリストのチェック結果を本市へ提出すること。

4 セキュリティ対策

- (1) 不正な侵入や攻撃を検知するため、ログインログ、アクセスログ、システム操作ログ等の取得・保存を行うこと。また、以上を検知した際に迅速に把握できる監視体制を維持すること。
- (2) アカウント権限は、各業務に必要な最小限の権限のみを付与すること。
- (3) ウイルス等マルウェアの感染防止対策のため、セキュリティソフトの最新の定義ファイルを用いた対策や、不審な挙動を感知する仕組み (ED R 等の導入検討を含む) を検討・対策する

こと。

- (4) アクセスログを 180 日以上保存すること。
- (5) 契約終了後、復元不可能な状態でデータの消去を行うこと。
- (6) サービスに対する不正アクセスやサイバー攻撃、あるいはその疑いがある事象を検知した場合、受注者は速やかに本市へ報告し、被害の拡大防止および原因究明、復旧に向けた措置を講じること。

5 可用性

- (1) サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。当該の取組を具体的に説明できること。
- (2) 安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。当該の取組を具体的に説明できること。
- (3) 少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有し、バックアップデータから復元が可能なこと。

○ その他

1 受注者及びシステム提供事業者の要件

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」または情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受注者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。
- (2) 本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社より「Technology Partner」に認定されていること。
- (3) 本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。
- (4) 本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績があること。

2 受注者の責務

LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE ヤフー株式会社に対する申込み、支払い等の手続きを全て行うこと。

3 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、発注者と受注者が協議して決定することとする。

4 暴力団等不当介入に関する事項

- (1) 受注者は契約の履行に当たって暴力団又は暴力団員等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、市長及び各務原警察署へ通報しなければならない。なお、正当な理由がなく通報がない場合は入札参加資格停止の措置を行うことがある。

- (2) 受注者は、暴力団又は暴力団員等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、契約書に基づき協議を行うものとする。

5 その他留意事項

本市から提供した個人情報を含む全ての情報や作業の中で知り得た個人情報等の取り扱いは、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

以上

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者（以下「乙」という。）は、個人情報（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。以下「番号法」という。）第2条第9項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するに当たっては、番号法及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）の規定を遵守し、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。

(従事者の明確化)

第2条 乙は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）の実施における個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、発注者（以下「甲」という。）に届け出なければならない。責任者及び従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者及び従事者を変更する場合の 절차를定めなければならない。

(従事者に対する周知)

第3条 乙は、従事者に対し、在職中及び退職後においても、当該業務に関して知り得た個人情報の内容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、これに違反したときは、番号法又は保護法の規定に基づき処罰されるおそれがあることその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

(従事者に対する監督及び教育)

第4条 乙は、従事者に対し、本特記事項に定める事項を遵守し、適切に実施するよう監督しなければならない。

2 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他本件業務の適切な実施に必要な教育及び研修を、従事者全員に対して実施しなければならない。

(秘密の保持)

第5条 乙は、この契約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。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。

(再委託の禁止)

第6条 乙は、本件業務を第三者に委託してはならない。（以下「再委託」という。）ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

2 乙は、本件業務を再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

(1) 再委託を行う業務の内容

(2) 再委託で取り扱う個人情報

(3) 再委託の期間

(4) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地及び連絡先）

(5) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者

(6) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）

(7) 再委託の相手方の監督方法

- 3 乙は、本件業務を再委託しようとする場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
- 4 乙は、本件業務を再委託しようとする場合、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、本件業務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。
- 6 再委託した事務をさらに委託すること(以下「再々委託」という。)は原則として認めない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。
- 7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、乙はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。
 - (1) 再々委託を行う業務の内容
 - (2) 再々委託で取り扱う個人情報
 - (3) 再々委託の期間
 - (4) 再々委託の相手方(名称、代表者、所在地及び連絡先)
 - (5) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
 - (6) 再々委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容(契約書等に規定されたものの写し)
 - (7) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法

- 8 乙は、甲の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、甲に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7条 乙は、前条第1項ただし書に規定する再委託を受けた者及び前条第6項ただし書に規定する再々委託を受けた者は、本件業務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第5条に準ずるものとする。

- 2 乙は、前条第1項ただし書に規定する再委託を受けた者及び前条第6項ただし書に規定する再々委託を受けた者は、派遣労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、労働者派遣契約の内容にかかわらず、乙は甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(複写等の禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本件業務を処理するために甲から引渡しを受け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。

(取得の制限)

第9条 乙は、本件業務を処理するために個人情報を取得する場合は、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第10条 乙は、本件業務の履行により知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、番号法又は保護法の規定により当該利用又は提供が認められ、かつ、甲の書面による事前の承諾がある場合は、この限りでない。

(責任体制の整備)

第11条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(個人情報の安全管理)

第12条 乙は、本件業務を処理するために収集し、若しくは作成した個人情報又は甲から提供された資料に記録された個人情報を漏えいし、紛失し、棄損し、又は滅失することのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

- 2 乙は、甲から本件業務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。
- 3 乙は、第1項の個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも同様とする。
- 4 乙は、甲が同意した場合を除き、第1項の個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 乙は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下この項において「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも同様とする。
- 6 乙は、本件業務を処理するために作業場所に私用端末、私用記録媒体その他の私用物を持ち込んで使用してはならない。
- 7 乙は、本件業務を処理する端末等に個人情報の漏えいにつながるおそれがある業務に関係のないアプリケーションをインストールしてはならない。又、業務に必要なアプリケーションをインストールする際は、甲の承諾を得なければならない。
- 8 乙は、第1項の個人情報を秘匿性等その内容に応じて、次に定めるところにより管理しなければならない。

(1) 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。

(2) 個人情報を電子データで保存し、又は持ち出すときは、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。

(3) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。

(4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、当該台帳に個人情報の受渡し、使用、複写若しくは複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者氏名を記録しなければならない。

- 9 本件業務の履行のため、従事者が甲の管理する区域に立ち入る場合は、身分証明書を常時携帯させ、個人名と事業者名の記載された名札を着用させなければならない。また、入退室管理が行われているところに立ち入る場合は、甲の指示に従わなければならない。

(情報システムにおけるセキュリティ事項)

第13条 本件業務の従事者以外の者に本件業務を処理させないこと。さらに、取り扱う個人情報の秘匿性等その内容に応じて、次の対策を行うこと。

- 2 従事者以外が個人情報にアクセスできないようにするためのパスワードによるアクセス制限等必要な処置を行うこと。

- 3 従事者が個人情報にアクセスする場合の証跡を残すため、ログ等の取得を行うこと。
- 4 本件業務で取り扱う端末を特定し必要最小限とすること。
- 5 遠隔からアクセスを行う場合は、ネットワーク機器の通信経路の暗号化やその通信の監視等の対策を行うこと。
- 6 パスワードは初期パスワードからの変更や必要十分な桁数を備える等、第三者に容易に推測できないよう設定を行うこと。
- 7 本件業務にて知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止のため、メール送信時は、BCC（ブラインド・カーボン・コピー）の徹底、複数の者による確認やチェックリストの活用等の措置を講じること。
- 8 外部からの不正アクセスによる被害を防ぐため、端末には最新のウイルス定義ファイルおよびセキュリティ更新プログラムを適用すること。
- 9 情報システムの欠陥の是正及び脆弱性を検知した際の対策について計画を策定し実施すること。
- 10 情報システムの欠陥の是正及び脆弱性対策等のセキュリティ対策が有効に機能していることの継続的な監視と確認を行い、定期的な見直しを行うこと。

（返還、廃棄又は消去）

第14条 乙は、本件業務を処理するために甲から引き渡され、又は自ら作成し、若しくは取得した個人情報について、本件業務完了時に甲の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

- 2 乙は、前項の個人情報を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読又は復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、当該個人情報が判読又は復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 乙は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者及び廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。
- 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会を求められたときは、これに応じなければならない。

（事故発生時の対応）

第15条 乙は、本件業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合、又は生じるおそれがあることを知ったときは、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を甲に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 乙は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のある個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。
- 3 乙は、甲と協議の上、2次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（立入調査等）

第16条 甲は、本件業務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるとき

は、乙（再委託をしている場合は再委託先を含む。）に報告を求めること及び乙の作業場所を立入調査することができるものとする。この場合において、乙は、甲から改善を指示された場合は、その指示に従わなければならない。

（契約の解除）

第17条 甲は、乙が本件特記事項に定める義務を果たさない場合、又は果たすことができない場合は、本件業務に関する契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

第18条 乙は、本件特記事項に定める義務に違反し、又はその義務を怠ったことにより、甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。