

仕 様 書

- | | |
|------------|---|
| 1 業 務 名 | 習志野市納税コールセンター運營業務委託 |
| 2 実 施 場 所 | 習志野市鷺沼2丁目1番1号 習志野市役所 グラウンド
フロア税制課執務室 及び 納税コールセンター室 |
| 3 依 頼 課 名 | 税制課 |
| 4 履 行 期 間 | 令和7年10月1日 ~ 令和10年9月30日 |
| 5 支 払 条 件 | 月額払い |
| 6 業務目的・内容 | 市税等の滞納整理業務において、電話や文書、自動音声電話
催告システム、SMS（ショートメッセージサービス）によ
る催告等及び市税等の一般的な問合せに対する電話対応を
業務委託することにより、業務の効率化と収納率の向上を図
ることを目的とする。
なお、具体的な内容は、別紙「委託内容書」のとおりとする。 |
| 7 実施時期・回数 | 令和7年10月1日 ~ 令和10年9月30日 |
| 8 実 施 方 法 | 別紙「委託内容書」のとおり |
| 9 提 出 書 類 | 業務委託完了届等 |
| 10 関 係 法 令 | 国税徴収法、民法、地方税法、国民健康保険法、介護保険法、
高齢者の医療の確保に関する法律、個人情報保護に関する法
律、各法施行令、各法施行規則、その他関係法令並びに、習
志野市税条例、習志野市個人情報保護法施行条例、習志野市
個人情報保護法施行細則及び別記「個人情報取扱特記事項」
を遵守すること。 |

委託内容書

1 業務名

習志野市納税コールセンター運営業務委託

2 目的

市税等の滞納整理業務において、電話や文書、自動音声電話催告システム、SMS（ショートメッセージサービス）による催告等及び市税等の一般的な問合せに対する電話対応を業務委託することにより、業務の効率化と収納率の向上を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 履行場所

習志野市鷺沼2丁目1番1号 習志野市役所グラウンドフロア
税制課執務室 及び 納税コールセンター室

5 委託内容

習志野市（以下「市」という。）における税制課徴収係で行う市税等（市県民税（普通徴収・特別徴収）、法人市民税、森林環境税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）滞納整理業務に係る下表の業務とする。なお、本業務詳細については、市の作成したマニュアルを基に、市と契約候補者が調整して作成するものとし契約時の仕様書に添付するものとする。また、受託者は本業務実施にあたり、その内容を遵守するものとする。

業務種別		業務名		件数(年間)※1
1	納税コールセンター業務	①	受電一次対応	14,000 件
		②	現年度滞納者への架電催告	8,000 件
		③	現年度滞納者への文書催告	8,000 件
		④	自動音声電話催告システムによる催告	800 件
		⑤	SMSを利用した催告等※2	1,200 件
		⑥	納付書再発行	2,000 件
		⑦	口座振替勧奨 ※3	500 件
		⑧	現年度分や少額滞納に関する分割納付の受付及び付随する業務 (1年以内の分納等の基準範囲内のみ)	1,500 件

		⑨	分割納付の履行監視及び不履行通知の作成	30,000 件 通知 3,000 件
		⑩	その他徴収業務に資する業務※4	—
	業務種別		業務名	件数(年間)※1
2	業務管理	①	業務報告書(月報・年報)の作成	12 件

※1 件数については、直近の実績から予想したものである。

※2 SMSを用いた催告以外の活用方法について、市と協議の上実施する。

※3 ペイジー口座振替受付サービスの案内も実施する。

※4 市と協議の上で過年度滞納者への催告等を実施する。

6 委託業務実施日等

(1) 実施日

土曜日、日曜日、年末年始(12月29日から1月3日)及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く日とする。

但し、年10回休日に実施する休日相談日は含めるものとする。

(2) 実施時間

(ア) 納税コールセンター業務

通常：午前8時30分から午後5時15分まで(休憩時間1時間を含む)

※納税コールセンター業務については休憩時間を交代制とし、実施時間内は業務を継続すること。

休日相談実施日(年10回/月)：午前8時30分から午後0時30分まで

なお、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、市とあらかじめ協議の上、市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

7 業務従事者等の配置

(1) 人員配置

受託者は、委託業務を実施時間内に適切に処理できる人数として、業務管理者1人を含め納税コールセンター業務に最低4名を配置しなければならない。

ただし、休日相談実施日については、納税コールセンター業務のみとし、2名配置することとする。

(2) 業務責任者

受託者は、本業務の業務責任者(以下、「責任者」という。)を、書面により市に報告することとする。責任者は正社員とし、その職務は次のとおりとする。

(ア) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等。

(イ) 業務管理者及び業務従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施。

(ウ) 市への業務進捗状況等の報告等。

(3) 業務管理者

(ア) 受託者は、業務従事者のうち、業務全体の進行管理及び監督を行う常勤の業務管理者（以下「管理者」という。）を配置し、書面により市に報告することとする。その際、管理者は市区町村において、本委託と同様の業務経験を有するものとする。なお、管理者の不在時は業務従事者の中に管理者の代行者を配置すること。ただし、不在が1か月以上の長期に及ぶ場合は速やかに管理者を変更するものとする。

管理者は、次の業務を実施すること。

- ①業務従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等。
- ②市との業務内容に関する調整。
- ③業務従事者では対応が困難な滞納者等への対応。
- ④トラブル発生時における対応と市への報告。
- ⑤業務実施計画の立案及び業務報告書（月報・年報）の作成、提出。
- ⑥必要に応じて業務従事者の業務を兼任。
- ⑦本業務における個人情報の管理。
- ⑧その他、本業務履行全般における管理。

(イ) 管理者は月次の定例会議を開催する等、定期的に市と情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する市からの連絡事項は速やかに業務従事者へ伝達を行うこととする。

(4) 業務従事者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任し、書面により市に報告することとする。なお、従事者は、受託者において直接雇用することとし、委託業務を実施時間内に適切に処理できる人数を配置することができればシフト制等も可とする。

業務従事者は、次の業務を実施すること。

(ア) 納税コールセンター業務

- ①受電による一次対応を行い、必要がある場合は、市職員に電話を転送し聞き取り内容を伝達、もしくは連絡票を作成し、市職員が折り返し電話できるよう内容を引き継ぐ。
- ②市税等の一般的な問い合わせについては対応し、賦課内容についての問い合わせは、賦課担当課へ電話を転送し聞き取り内容を伝達、もしくは連絡票を作成し、賦課担当課が折り返し電話できるよう引き継ぐ。
- ③委託業務外の受電をした場合は、要件を担当部署に伝え、電話を引き継ぐ。
- ④市が作成した対象者リストを基に、対象者へ電話及び文書、自動音声電話催告システムやSMSによる催告を行い、実施結果を滞納管理支援システムに入力。
- ⑤電話応対時に、希望により市税等納付書の再発行等の手続を行い、聞き取り内容を滞納管理支援システムに入力。また、印刷した書類の発送手続を実施。

- ⑥受電及び架電時に、滞納者等に対して口座振替を勧奨。
- ⑦少額分割納付相談の申出に対応。（詳細については市の作成したマニュアルを基に、市と契約候補者が調整して作成）
- ⑧市が作成する分割納付の約束者リストを元に毎月の納付状況の履行監視を行う（月 2,500 件程度）。また、2 か月続けて不履行となった滞納者等に対して分納不履行の通知を作成する（月 250 件程度）。
- ⑨管理者の指示により電話番号不明者の調査及び滞納管理支援システム入力。
- ⑩管理者の対応を要するものについて、管理者へ報告。
- ⑪その他、本業務履行にあたり必要な業務。

8 業務従事者等に対する研修

受託者は、業務に従事するすべての者に対し、以下の（１）から（４）の内容について事前の研修を行い、業務遂行上必要な知識及び滞納管理支援システム等操作の基本技術を習得させた上で、業務に配置することとする。

また、受託者は業務開始以降も随時必要な研修を行い、業務従事者等の資質の向上に努めることとし、市は、必要に応じて、受託者に研修を行った旨の報告書を提出させることができるものとする。

なお、研修に要する経費は受託者が負担し、研修場所も受託者の責任において確保することとする。

- （１）業務の手順、国税徴収法等関連法令、端末操作、及び想定質問等について
- （２）個人情報の適切な取扱い及び管理、守秘義務の遵守について
- （３）言葉遣いや身だしなみ等のビジネスマナー及びコミュニケーション術について
- （４）電話業務で必要な人権感覚及び法令遵守の精神について

9 業務報告書等の作成及び提出

受託者は、任意の様式により次の（ア）から（エ）に掲げる報告書等を作成し、委託者に提出して承認を得ることとする。

（ア）提出書類名：業務計画書

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内容：次の①から⑧全てについて記載した計画書

- ①担当業務の業務管理（処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理）に関すること
- ②業務改善（業務改善策の検討、マニュアル改訂等）に関すること
- ③業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理、モニタリングへの対応等）に関すること
- ④業務従事者等の育成に関すること
- ⑤業務上の連絡事項や注意事項の業務従事者への周知徹底に関すること
- ⑥本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理に関すること

⑦トラブル発生時における業務従事者等からの引き継ぎとその対応に関すること

⑧市への報告・連携に関すること

(イ) 提出書類名：業務マニュアル

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内容：市と契約を結ぶにあたり作成した委託仕様書やヒアリングなどを通じて業務の手順を明らかにした書類及び事務要領、端末入力マニュアル等。

注意事項：法改正等により内容の改訂が必要な場合においては、市と協議の上随時改訂を行うこととし、改訂後の書類等は速やかに市に提出し、承認を得ることとする。なお、作成した書類等の一切の権利は市に帰属するものとする。

(ウ) 提出書類名：業務従事者等名簿

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内容：責任者、管理者及び従事者の氏名を記載した名簿。

注意事項：市は本業務を実施する目的以外で、記載された情報を使用しないこととする。

(エ) 提出書類名：業務報告書

提出時期：翌月末まで

内容：日単位で当月における配置人数、業務ごとの対応件数等を集計し、市へ提出する。ただし、分析結果等については、別途定例会で提出するものとする。

なお、業務ごとの対応件数等には、次の項目を含むこととする。

①受電件数及び内容（②納付勧奨に伴うものを除く）

②納付勧奨件数及び内容（架電、文書催告、自動音声電話催告システム、SMS催告ごとの件数や納付額（効果額）及び内訳等）

③口座勧奨件数

その他、市と共有すべき情報等を明らかにした報告書。

※上記以外の報告が必要な場合は別途協議する。

10 引継ぎ

受託者は、契約締結後速やかに、業務開始に向けた準備を行うとともに、現行の受託事業者（以下、「現事業者」という。）より必要に応じて業務の引継ぎを受けることとする。

1 1 機器及び什器等

- (1) 受託者は、別紙に掲げる機器及び什器等を、無償で可以使用することとする。
- (2) 受託者は、機械操作にあたっては操作を熟知し、常に正常に作動するように努めるものとする。
- (3) 受託者は、機械操作にあたって不具合と思われる事象があるときは、市に速やかに報告するものとする。
- (4) 受託者は、機器及び什器等を業務以外の目的に使用してはならない。
- (5) 業務に必要な設備に係る経費（電話料金等）は市が負担するものとする。
- (6) 受託者は、SMSによる催告や別紙以外で業務を遂行する上で必要な物品等を負担するものとする。なお、SMSの送信にあたっては、受託者で用意したPC端末・通信機器を使用することとする。

1 2 システムの使用時間

業務の実施に当たって使用する住民情報システム及び滞納管理支援システムの使用時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までの間とする。但し、休日相談実施日は午後0時30までとする。

なお、市民対応等のため緊急かつやむを得ない理由で市のシステムを延長して使用することが必要な場合は、直ちに市に報告し、協議すること。使用が可能である場合は、受託者が指定した時刻まで使用できることとする。

1 3 受託者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- (ア) 受託者は本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）、「習志野市個人情報保護法施行条例」（令和4年12月26日条例第12号）、「習志野市個人情報保護法施行細則」（令和5年3月10日規則第8号）及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
あわせて地方税法第22条の規定が適用されるものとする。

- (イ) 受託者は、責任者、管理者及び従事者（以下「責任者等」という。）と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始日までに市へ提出すること。なお、業務開始後に、責任者、管理者及び従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを市へ提出すること。

(2) 個人情報等を記録した文書等の取り扱い

- (ア) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した申請書、通知書、資料等（以下「申請書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。特に自動音声電話催告システム及びSMSによる送信の際には、誤送信等がないよう、対象者リストの取扱い等に十分注意すること。

(イ) 受託者は、委託仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部または一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の使用制限

受託者は、責任者等に市が認める以外のパソコン、モバイル端末及び電磁的記録媒体等を業務に使用させてはならない。

ただし、市が認める場合に限り、最小限の範囲、期間、指定された場所において使用できることとする。

1 4 業務実施上の心得

(1) 責任者等は、市役所で業務に従事することを常に意識し、電話対応の際には、滞納者等に対して親切、丁寧、明朗な対応に努めるとともに、かつ業務を正確かつ迅速に行うこととする。

(2) 責任者等は、市役所にふさわしい態度及び服装を保つこととする。

(3) 受託者は、本業務を実施するにあたり、責任者等に、市職員に準じた名札を着用させなければならない。その費用については、受託者が負担することとする。

(4) 受託者は、業務を実施する場所の整理整頓に努めることとする。

(5) 受託者は、個人情報適切に取り扱い、守秘義務を負うこととする。

(6) 受託者は、滞納者等に対して人権に配慮した対応を行うこととする。

(7) 受託者は、職場秩序の維持を行うこととする。

(8) 受託者は、(1) から (7) に掲げる事項を遵守するために、責任者等に対する研修を行うとともに、必要に応じて指導を行うこととする。また、他に市役所で業務を行うものとして必要な事項があれば、その事項について市に報告し、かつ遵守することとする。

1 5 緊急時の対応

(1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定めた書類を作成し、市と協議の上、業務開始日前に内容について市の承認を受けることとする。

(2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

(3) 業務中の労働災害時に適用する保険は受託者のものとする。

1 6 委託料の請求及び支払い

(1) 受託者は、業務完了後に市の定める業務完了書を提出し、市の確認を受け代金を請求すること。

(2) 市は、前項の請求を受けたときは、その日から起算して 30 日以内に、委託料を支払わなければならない。

(3) 代金は、月額払いとする。

1 7 損害賠償

受託者は、この契約の履行について、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その賠償の責めを負わなければならない。ただし、その原因が受託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

1 8 再委託

受託者は、業務を他に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により市の承諾を得たときは、本業務の一部を再委託することができる。

1 9 その他

(1) 受託者は、善良な受託者として本仕様書に基づき業務を誠実に遂行することとする。

(2) 受託者は、従事者に係る労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）及び雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）の規定その他による労務に関する一切の責任を負わなければならない。

(3) 市は、受託者に対し業務の実施状況について適宜に調査し、報告を求めることができる。また、市は、必要と認める場合には、受託者に対し指導又は助言をし、業務に改善を要すると判断した場合には、改善報告書または改善計画書を提出させることができる。

ただし、緊急の対応を要する場合は、直接管理者に対して指導又は助言するものとし、必要と認めた場合は市職員へ対応を引き継ぐものとする。

(4) 受託者は、履行期間の初日から円滑に業務を実施するために、必要な研修、マニュアル作成、その他の準備作業を受託者の負担において行わなければならない。また、当該研修及び準備作業の内容を市に報告しなければならない。

(5) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項が生じた場合は、市と受託者が協議して定めることとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(総則)

第1条 この個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）は、この特記事項が付される契約（以下「契約」という。）と一体をなす。

(個人情報の保護に関する法律の遵守)

第2条 受注者は、個人情報の保護に関する法律に基づき、この特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、この契約による事務において利用する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。

(業務責任者等の届出)

第4条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報の取扱いに係る業務責任者及び業務従事者（以下「業務責任者等」という。）を定め、業務責任者については、その責任範囲を定め、業務従事者については、その作業範囲を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、業務責任者等を変更した場合は、速やかに書面により発注者に報告しなければならない。

3 業務責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、この特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第5条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）及びデータを保管する場所（以下「データ保管場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所及びデータ保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、業務責任者等に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第6条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、この特記事項における業務従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な履行に必要な教育及び研修を、業務従事者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第7条 受注者は、この契約による事務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託)

第8条 受注者は、この契約による事務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受注者は、この契約による事務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受注者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について適切に監督する責任を負うものとする。
- 4 受注者は、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。
- 5 受注者は、再委託先に対してこの契約による事務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受注者は、この契約による事務を派遣労働者、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この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 受注者は、発注者に対して、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適切に監督する責任を負うものとする。

(個人情報の収集の制限)

第10条 受注者は、この契約による事務を処理するために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最小限の範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の管理)

第11条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 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で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注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さないこと。
- (3) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (5) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要な最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (6) 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媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (8) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコン等に、個人情報の漏えいにつながると考えられ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ないこと。
- (10) パスワードの設定等による権限外の者のアクセスの防止策を採ること。
- (11) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報について、この契約による事務以外の目的で利用してはならない。また、発注者の承諾なしに第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第13条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還等)

第14条 受注者は、この契約による事務の終了時に、この契約による事務において利用した個人情報について、速やかに返還又は引渡しをしなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、発注者が特に指示した場合は、受注者は、この契約による事務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、速やかに消去又は廃棄しなければならない。

3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、発注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 受注者は、個人情報を廃棄する場合は、当該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 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った個人情報の名称、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法、処理日時及び担当者名を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(報告等の義務)

第15条 受注者は、発注者から、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 受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

3 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する緊急時連絡網を定めなければならない。

(監査及び検査)

第16条 発注者は、個人情報の取扱いについて、この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、受注者に対して、立入り調査による監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事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17条 受注者は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注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 発注者は、この契約による事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。

4 前各項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後に個人情報の漏えい等の事故が発生した場合においても同様とする。

(契約解除)

第18条 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第19条 受注者がこの特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害が発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(違反行為等の公表)

第20条 発注者は、受注者がこの特記事項に違反したことにより重大な事故が発生した場合には、当該事故等の公表を行うことができるものとする。