

仕 様 書

1 件 名

令和6年度牧野記念庭園紹介映像制作委託

2 委託目的

牧野記念庭園の展示として、博士の功績や現・牧野記念庭園で過ごすまでの経緯、庭園が開園してから現在までの移り変わり、現在の庭園の四季の様子などを紹介する映像を制作するため。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

4 委託内容

令和6年度は、映像制作の全体の業務のうち、以下の ~ を中心に行うものとする。

打合せ

業務の進捗に合わせ、5回以上とする。

動画の構成（シナリオ）作成（校正2回以上）

完成予定の映像（10分程度）に合わせて全体の構成をまとめたもの。

なお、構成には以下の項目を盛り込むこと

- ・ 牧野博士の功績
- ・ 現・牧野記念庭園で過ごすまでの経緯
- ・ 庭園が開園してから現在までの移り変わり
- ・ 現在の庭園の四季の様子

撮影のための資料収集

庭園の撮影（12月～3月）

<参考> 年度別業務内容（予定）

項目	令和6年度	令和7年度
(1) 打合せ		
(2) 動画の構成（シナリオ）作成		
(3) 撮影のための資料収集		
(4) 撮影		
(5) ナレーション、音楽、字幕挿入等編集		

令和7年度に完成させる映像は、以下の点に基づき制作予定であることに留意すること。

- ・ 映像サイズは、ハイビジョン・フルサイズまたは1920×1080とし、10分程度の完成版と15～30秒程度の告知用を作成するものとする。
- ・ 告知用はYouTube掲載用として2GB以内とする。
- ・ それぞれに必要なに応じてナレーション、音楽、字幕等の挿入等編集を行うこと。
- ・ ユニバーサルデザインを意識した映像となるように区と事前に協議すること。

5 成果品と納品方法

下記をSDカードで納品すること。これにより難しい場合は、区と協議すること。

動画の構成（シナリオ）

資料収集の状況が分かる報告書

撮影した映像素材

6 著作物の取り扱い

本業務における成果品の著作権は、著作権法(昭和45年法律第48号)第27条および第28条に定める権利を含むすべてを区へ譲渡するものとする。その際、区および区から業務依頼等を行った者に対し、一切の著作者人格権を行使しないこと。

ただし、成果品のうち撮影した映像素材の著作権は、撮影者に留保される。

成果品として納品された映像素材は、来年度作成予定の映像に使用できるものとし、使用料もかからないものとする。

また、映像素材を使用して完成した映像全体の著作権は、著作権法(昭和45年法律第48号)第27条および第28条に定める権利を含むすべてを区へ譲渡するものとし、その際、区および区から業務依頼等を行った者に対し、一切の著作者人格権を行使することができないものとする。

本業務に第三者が所有する既存著作物を使用する場合、使用に関する手続きや使用料の負担は受託者が負うものとする。区および受託者は、使用許可を得た既存著作物について、本業務以外の二次利用はできないものとする。

7 支払方法

検査終了後、適法な請求を受けた日から30日以内に請求金額を一括して支払うものとする。

8 その他

映像の構成および制作方針については、映像の制作開始前に十分に協議すること。

本業務は事前の書面による承諾なくして、本件業務の全部又は一部を第三者に再委託することはできない。

本仕様書に定める事項等に疑義が生じた場合は、速やかに区と十分協議して決定すること。

業務中に起こった事故については、速やかに区に報告するとともに、その指示に従うこと。

不可抗力（戦争・内乱・悪疫流行・交通機関の事故およびゼネスト・法律命令・行政措置その他出演者の疾病等）によりやむを得ず、本事業が実行不可能になった場合の措置および相互補償については、別途両者で協議の上、決定するものとする。

環境への配慮について、別添1「練馬区環境方針」の趣旨を踏まえ、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。

受託者は、別添2「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

この仕様書に定めのない事項、その他疑義が生じた場合、その都度、区と協議すること。

担当

練馬区環境部みどり推進課施設係 佐々木・坂本

電話 03-5984-1664 FAX 03-5984-1227

練馬区環境方針

(基本理念)

練馬区は、みどり豊かな環境にやさしいまちをつくるために、みどりと水辺を保全し、自然や生き物と共生できる環境の創出を目指します。また、大量生産、大量消費、大量廃棄型の社会経済システムと生活様式を見直し、ごみの発生抑制やリサイクルの推進を通じて循環型社会を形成し、足元から地球環境の保全に貢献します。

このかけがえのない練馬区の環境を次の世代へと引き継いでいくためには、区民、事業者、区が連携して、環境を大切にす文化を育むとともに、環境を保全するための仕組みをつくること、何よりも大切です。

そのために、区は、以下の基本方針に則り、環境基本条例や環境基本計画に基づく施策を率先して推進します。

(基本方針)

- 1 率先して環境への負荷を減らします。
 - (1) 区政の効率化に努め、事務事業に伴う環境への負荷を低減します。
 - (2) 環境法令を遵守し、環境汚染の未然防止に努めます。
 - (3) 区は、環境目的および目標を設定し、組織の全員が環境マネジメントシステムを推進するとともに、常に見直しを行い、継続的な改善に努めます。

- 2 みどりと共生できる生活都市を推進します。
 - (1) みどりと水に恵まれた、美しいまちをつくります。
 - (2) 環境汚染から区民の健康と生活環境を守ります。
 - (3) 地球環境保全のための足元からの行動を広げます。

- 3 区民・事業者・区が連携した環境保全活動を推進します。
 - (1) 環境にやさしいところを育み、環境にやさしい仕組みをつくります。
 - (2) それぞれの役割や連携のあり方、取り組むべきことを明らかにし、環境保全を推進します。
 - (3) 区の環境方針および環境マネジメントシステムによる成果は区職員全員に周知徹底するとともに区民・事業者を始め広く一般に公表します。

【指定管理者用】

指定管理における情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本協定に基づく事業の実施に当たり、指定管理における情報の機密性を確保するために、本協定と併せて指定管理者(以下「乙」という。)が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「指定管理における情報」とは、実施機関(以下「甲」という。)または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず重要情報を含む文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する指定管理における情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本協定に基づく事業の実施に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(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)第2条第8項に規定する特定個人情報)をいう。以下同じ。)を本協定に基づく事業の実施において取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本協定に基づく事業の実施に係る情報が取り扱われる場合に限る。

(基本的事項)

第3条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう指定管理における情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、指定管理における情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、指定管理における情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事する者(以下「従事者」という。)から指定管理における個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、

乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および本協定に基づく事業への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本協定に基づく事業の実施に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本協定に基づく事業の履行に当たり知り得た指定管理における情報を第三者に漏らしてはならない。本協定が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本協定に基づく事業の実施のために個人情報を収集するときは、当該協定に基づく事業の実施を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、指定管理における情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、指定管理における情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く指定管理における情報について、第三者に提供することができる。

(本協定に基づく事業の委託の制限)

第15条 乙は、本協定に基づく事業について、第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

(2) 再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に

規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

- (3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 乙は、前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本協定における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(指定管理における情報の授受)

第17条 乙は、指定管理における情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 指定管理における情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 指定管理における情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (3) 重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。
- (4) 指定管理における情報の格納の有無にかかわらず、本協定に基づく事業で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。
- (5) 指定管理における情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。
- (6) 重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (7) 重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(指定管理における情報の管理)

第18条 乙は、指定管理における情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 重要情報を乙が管理する施設から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。
- (2) 指定管理における情報の格納の有無にかかわらず、本協定に基づく事業で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。
- (3) 前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。
- (4) 指定管理における情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、下記の措置をとること。

- ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。
- イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。
- ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。
- オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。
- カ 指定管理における情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。
- キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。
- ク 指定管理における情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。
- (5) 重要情報を本協定に基づく事業の実施以外の目的のため、複写または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。
- (6) 重要情報を含む印刷物、文書および指定管理における情報の格納の有無にかかわらず、本協定に基づく事業で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。
- (7) 重要情報を含む印刷物、文書および指定管理における情報の格納の有無にかかわらず、本協定に基づく事業で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。本協定に基づく事業で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。
- (8) 指定管理における情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が指定管理における情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。
- (重要情報を取り扱う外部サービスの利用)
- 第19条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。
- 2 外部サービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。
- (1) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄

裁判所に指定できること。

- (2) 海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン(国・地域)を国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。
 - (3) 外部サービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。
 - (4) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
 - (5) 外部サービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。
 - (6) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、外部サービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。
 - (7) 外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。
 - (8) 情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
- 3 利用する外部サービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。
- (1) 外部サービス上に保存する情報や外部サービスの機能に対してアクセス制御(外部サービスに保存される情報や外部サービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。
 - (2) 外部サービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。
 - (3) 必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙は外部サービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。
 - (4) 取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。
 - (5) 暗号化に関し、外部サービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。
 - (6) 利用する外部サービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者

が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。

- (7) 利用する外部サービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、外部サービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
- (8) 外部サービスの利用終了時に、外部サービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報が外部サービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについて外部サービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること。
- (9) 外部サービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該外部サービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他の外部サービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービスの利用)

第20条 乙は、本協定に基づく事業の実施に当たり、重要情報以外の情報を外部サービスで取り扱う場合は、利用する外部サービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。(指定管理における情報の返還および処分)

第21条 乙は、指定の期間が終了し、または指定が取り消されたときは、指定管理における情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

2 乙は、指定管理における情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

3 前項は、指定の期間中において、乙が指定管理における情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第22条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の定めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第23条 乙は、本協定に基づく事業について「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第24条 乙は、指定管理における情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、速やかに甲に報告すること。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について、定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第25条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表することができる。

(損害賠償)

第26条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(指定の取消し)

第27条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、指定を取消すことができる。

(疑義の決定)

第28条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別表(第20条関係)

①	情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
---	---

②	外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
③	外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
④	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
⑤	サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。
⑥	外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
⑦	情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
⑧	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
⑨	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
⑩	約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
⑪	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
⑫	利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。