

仕様書（令和８年度分）

1 件名

税務事務業務委託

2 委託目的

本業務は、特別区民税・都民税の課税事務、税証明書の交付および軽自動車税種別割課税事務について、業務の一部を民間事業者に委託することにより、安定的かつ効率的・効果的に業務を実施し、区職員が専門的業務に専念できる合理的な業務執行体制を構築することを目的とする。

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

4 委託内容

以下の業務について委託する。ただし、(1)は令和８年４月～６月および令和９年１月～３月のみ実施することとする。

(1) 特別区民税・都民税の課税に関する業務

ア 給与支払報告書に関する業務

- (ア) 開封作業
- (イ) 給報束等の作成
- (ウ) 審査・コーディング

イ 指定番号調査

- (ア) 紙帳票事業所
- (イ) 電子データ事業所

ウ 住民税申告書に関する業務

- (ア) 開封作業
- (イ) 審査・コーディング
- (ウ) 申告書内容の再確認

エ 確定申告書データの補完入力

オ 課税資料のスキャン作業

- (ア) 給与支払報告書・年金支払報告書
- (イ) 住民税申告書
- (ウ) 異動届出書等

カ 異動届出書等の入力処理

- (ア) 給与所得者異動届出書の入力処理
 - a 普通徴収への切替および一括徴収
 - b 転勤による特別徴収義務者の変更
- (イ) 特別徴収への切替申請書の入力処理
- (ウ) 特別徴収義務者の所在地・名称変更届出書の入力処理
- (エ) 特別徴収への切替および転勤処理に係るデータ入力

キ 課税資料の回送業務

ク 課税資料の編綴

ケ 住所照会書および当初納税通知書の発送準備業務

- (ア) 住所照会書の封入
- (イ) 当初納税通知書への文書等の封入

(2) 特別区民税・都民税・森林環境税証明書および軽自動車税種別割納税証明書の交付請求に関する業務

ア 窓口での交付請求に係る業務

イ 郵送等による交付請求に係る業務

ウ 郵便局からのFAXによる交付請求に係る業務

- エ 電子申請による交付請求に係る業務
- オ 休日夜間窓口予約受付による交付請求に係る業務
- カ 交付申請書等の整理および保管業務
- キ 電話による問合せ対応
- ク フロア案内業務
- (3) 軽自動車税種別割の課税等に関する業務
 - ア 原動機付自転車および小型特殊自動車の申告書受付業務
 - (ア) 窓口での申告書受付業務
 - (イ) 郵送等での申告書受付業務
 - (ウ) 夜間窓口（毎週水曜日：午後5時から午後7時30分まで。ただし、祝休日を除く）での申告書受付業務
 - (エ) 申告書の整理および保管業務
 - イ 軽自動車税種別割申告書の処理業務
 - (ア) 一般社団法人全国軽自動車協会連合会から送付された軽自動車税種別割申告書等の処理
 - (イ) (ア)以外の軽自動車税種別割申告書等の処理
 - (ウ) 軽自動車税種別割申告書等の整理および保管業務
 - ウ 軽自動車税種別割の減免申請書受付業務
 - (ア) 窓口での申請書の受付
 - (イ) 郵送等による申請書の受付（電子申請で提出される申請書を含む）
 - エ その他特別区民税・都民税および軽自動車税に係る文書の受付等
 - (ア) 原動機付自転車等の登録、特別区民税・都民税および軽自動車税種別割の課税に関する文書の受付
 - (イ) 軽自動車税種別割納税通知書の随時送付
 - (ウ) 軽自動車税種別割の減免申請書等の様式送付
 - オ 電話による問合せ対応

5 業務内容および想定業務量

別紙「業務内容および想定業務量（令和8年度分）」のとおり

6 業務日時

原則として、土曜日、日曜日、祝休日および年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、原動機付自転車等の申告受付に係る夜間予約があった場合は、予約のあった水曜日の午後5時15分から午後8時まで延長する。

なお、作業の進捗状況によっては、区と受託者で協議の上、業務日時外の作業も可能とする。

7 履行場所

練馬区豊玉北6-12-1

練馬区役所本庁舎4階税務課および練馬区役所内の区が指定する場所

※ 4(1)アおよびウの業務については、1月～3月は、税務課事務室とは別室での作業を想定（60㎡程度）

8 業務実施体制

(1) 人員配置

ア 統括責任者・業務責任者の配置

受託者は、本業務の内容や流れを熟知し、進捗状況等を適正に管理できる知識や経験を有する統括責任者および業務責任者を業務従事者から選任し、区へ届け出ること。なお、業務責任者については、以下の業務ごとに選任すること。

- (ア) 4(1)ア～ウの業務
- (イ) 4(1)エ～ケの業務
- (ウ) 4(2)の業務

(エ) 4(3)の業務

統括責任者および業務責任者は常時配置すること。ただし、(ア)および(イ)の業務責任者については、当該業務の実施期間のみの配置とする。

イ 業務従事者の配置

受託者は、業務の遅延および区民サービスを低下させることがないように、業務量等に応じて業務従事者を適正に配置すること。

ウ 統括責任者の責務

- (ア) 業務責任者、業務従事者の管理・指導・教育・監督等を行い、受託業務が円滑に実施されるよう業務全体の質の向上に努めること。
- (イ) 業務全体における個人情報の保護および秘密保持についての管理を統括し、万全の対策・措置を講じること。
- (ウ) 業務全体の進捗状況を管理し、必要・適正な人員配置を行うなど、各業務において遅延等が発生しないよう対策・措置を講じること。
- (エ) 業務に係る重要な事項について、区と調整・協議を行うこと。
- (オ) 事故等があった場合、速やかに区へ報告し、適切な措置を講じること。
- (カ) 作業日報、月報について、区へ報告を行うこと。

エ 業務責任者の責務

- (ア) 統括責任者の補佐を行い、統括責任者が不在の場合は統括責任者の職務を行うこと。
- (イ) 各業務における業務従事者の管理・指導・教育・監督等を行い、受託業務が円滑に実施されるよう業務の質の向上に努めること。
- (ウ) 各業務における個人情報の保護および秘密保持について管理し、万全の対策・措置を講じること。
- (エ) 各業務における進捗状況を管理し、遅延等が発生しないよう対策・措置を講じること。
- (オ) 各業務における日常的な事案について区と連絡、調整すること。

オ 業務従事者の責務

- (ア) 統括責任者等の指示に従い受託業務を行い、日常的に業務の質の向上に努めること。
- (イ) 個人情報の保護および秘密保持について遵守すること。
- (ウ) 窓口および電話での応対に際しては、「窓口対応力向上の手引き」に則った態度と言葉遣いで区民と接するものとする。また、「練馬区障害者の意思疎通の促進と手話言語の普及に関する条例（令和4年6月練馬区条例第21条）」、「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月10日27練福障第209号）」および「障害のある方への接遇マニュアル」を踏まえ、区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。
- (エ) 社名および名字を記載した名札を着用すること。なお、名札の形状等については、事前に区へ確認すること。
- (オ) 区が定める「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事すること。

(2) 安全注意義務

受託者は、常に作業場所を整理・整頓し、事故の防止に努めるとともに、労働関係法令を遵守して業務を行うこと。

(3) マニュアルの作成および提出

受託者は、本仕様書および区が提供する業務関係資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握した上で、業務マニュアルを作成し、履行開始までに区の承認を受けること。

業務マニュアルは、履行開始後であっても区の助言、指示または受託者の判断により、必要に応じて見直しや調整を行うものとする。

業務マニュアルは、承認後、区へ提出すること。

(4) 研修

受託者は、業務従事者に対し、従事開始日から本業務が平常かつ適切に実施できるよう事前に必要な研修を行うこと。従事開始後も業務の改善等のため、必要に応じて研修を行うこと。

また、研修を行った場合は、区に報告書を提出すること。

(5) 機器等

区は業務履行のため、つぎの機器等は無償で使用させ、または貸与する。

ア 4(1)の業務に必要な機器等

- (ア) 課税支援システム端末：12～24 台
- (イ) 住民情報システム端末：10～15 台
- (ウ) スキャナ・スキャナ用端末：最大3 台
- (エ) インターネット検索用タブレット端末：2 台
- (オ) 電話機：5 台

※ 各端末の仕様は以下のとおり。

富士通社製 LIFEBOOK A579/A または同等品、ノートブック型、USB テンキーボード
スキャナ: RICOH 製 ドキュメントスキャナー fi-7800PF (表面インプリント搭載モデル)
スキャナ用端末：富士通社製 LIFEBOOK A5511/G

イ 4(2)および(3)の業務に必要な機器等

- (ア) 住民情報システム端末：11～14 台
- (イ) 電話機：3 台
- (ウ) 金銭レジスター等：POS レジ、スリッププリンタ、決済端末
- (エ) FAX (郵便局との専用回線)：1～2 台
- (オ) オンライン申請受付端末：1 台

ウ 業務で使用する机・椅子等の備品・消耗品

エ 業務で使用するゴム印・受領印

※ 上記以外の文房具等の消耗品は、受託者で用意すること。

9 経費負担

本業務に要する経費は、つぎに規定するものを除き、受託者の負担とする。

- (1) 履行場所における光熱水費
- (2) 区が貸与する機器等に関する経費
- (3) 区が提供する備品・消耗品

10 報告書等提出書類

(1) 年間予定表

受託者は、区から提示される各業務の年間予定を踏まえ、速やかに年間予定表を作成し、区
の了承を得た上で提出すること。

また、了承後、区の指示や業務の履行状況等により予定を変更する必要がある場合には、速
やかに年間予定表を修正し、区の了承を得た上で提出すること。

(2) 業務報告書

受託者は、毎月、実施した業務ごとの報告書を作成し、翌月 25 日（閉庁日にあたる場合は翌
開庁日）までに、区に提出すること。

ただし、11(2)の業務報告会を翌月 25 日より前に行う場合は、業務報告会の前日までに提出す
ること。

(3) 業務日報

受託者は、業務ごとの日報を作成し、翌開庁日までに、区に提出すること。

(4) 業務月報

受託者は、業務ごとの月報を作成し、翌月 5 開庁日（閉庁日にあたる場合は翌開庁日）までに
区に提出すること。

11 履行確認等

- (1) 各業務の検査は、受託者から提出された業務日報および業務月報に基づき行う。
- (2) 業務内容確認のため、業務報告書をもとに月 1 回、区と受託者は業務報告会を実施する。受託
者は議事録を作成し、業務報告会から 14 日以内に区に提出すること。
- (3) 区は履行期間中、必要に応じ、受託者の業務内容に関して調査を行い、または報告を求めるこ
とができる。調査等の結果、業務内容に不適正な箇所がある場合には、区は受託者に是正を要求
する。是正の要求があった場合には、受託者は、速やかに改善策を講じ、区に報告しなければならない。

12 支払

支払は、契約金額を月ごとに分割し、毎月の検査完了後、受託者から適法な支払請求を受けた日から 30 日以内に支払うこととする。毎月の支払金額は、契約時にあらかじめ定めた金額とする。

13 損害賠償

受託者は、区または区民等に対し損害を与えた場合は、当該損害の賠償をしなければならない。

14 公金の取扱い

- (1) 「練馬区公金徴収または収納委託取扱規則（平成 13 年 3 月練馬区規則第 22 号）」および「練馬区会計事務規則（昭和 39 年 9 月練馬区規則第 3 号）」に従い、収納金日報および収納金月報の作成を行い適正に管理すること。
- (2) 窓口で受領した金銭については、受託者がその管理を適正に行うものとし、区は、盗難、紛失等による損失の責任を負わない。
- (3) つり銭については、業務に支障のないよう、受託者において用意すること。なお、つり銭については、窓口、郵送のいずれの場合も発生する。

15 個人情報の保護

- (1) 受託者は本業務の履行に際し知り得た情報を、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、本契約で扱う情報が、個人の収入金額、住民税額等の重要な個人情報であることを認識し、個人情報の保護および秘密保持に十分留意すること。
- (3) 受託者は、業務場所から許可なく物品、書類等を持ち出してはならない。また、区が許可するもの以外は持ち込んではいない。
- (4) 受託者は、区から貸与された機器または区が特に許可した機器以外のものを使用してはならない。
- (5) 業務中に作成したメモ等は、業務場所から持ち出してはならない。また、不要になったメモ等は、判読不能な状態で破棄すること。
- (6) 受託者は、事前に、受託者の定める個人情報の保護に関する規定を区に示し、その承認を得なければならない。
- (7) 受託者は、統括責任者、業務責任者および業務従事者から、個人情報保護規定の遵守について、誓約書を徴すること。
- (8) 個人情報の保護および管理ならびに情報セキュリティについては、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (9) 特定個人情報の取扱いについては、別紙「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (10) 受託者は、プライバシーマークの付与を受けているまたは I S M S 認証を取得していること。
なお、履行期間中に期間が更新された場合は、速やかに最新の認定証を提出すること。

16 再委託の禁止

受託者は、本契約に基づく業務を第三者に委託してはならないものとする。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的業務について、事前に区から承認を得た場合はこの限りでない。この場合について、再委託の内容、そこに含まれる情報、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出すること。

17 委託業務の区による処理

区は、委託業務のうち、複雑で高度な判断を要する案件、緊急な対応を要する案件、苦情または要望に係る案件、区職員の教育等に必要案件として判断したものについては、案件ごとに、区職員に処理をさせることができる。

18 委託業務の引継ぎ

受託者は、本契約終了後、次期契約において、他事業者が受託した場合には、受託者の責任にお

いて、新たな受託者と業務の引継ぎ（各種業務手引書等の作成を含む）を行わなければならない。
なお、各種業務手引書等は、区の下承を得てから提出すること。

19 その他

- (1) 受託者が委託業務で外部サービスを利用する場合は、外部サービス利用について区へ協議し許可を得ること。
- (2) 「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 練福障第 2089 号）」を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。
- (3) 業務の実施にあたっては、環境関連法令を遵守するとともに、環境負荷の低減に努めること。
- (4) 練馬区では、住民税情報システム等について、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和 3 年法律第 40 号）に基づく標準化システムを令和 9 年 1 月から導入する予定である。これに伴い、業務内容や作業手順等の一部を変更する必要がある場合は、その対応等について、区と受託者で協議することとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項または本契約の履行上疑義が生じたときは、区と受託者で協議の上、決定する。

20 担当

- (1) 特別区民税・都民税の課税に関する業務について
練馬区 区民部 税務課 区税調整係 畑、橋本
電 話 03-5984-1652（直通）
F A X 03-5984-1223
メール ZEIMUKA@city.nerima.tokyo.jp
- (2) 税証明書の交付、軽自動車税種別割の課税等に関する業務について
練馬区 区民部 税務課 区税事務係 中田、和田
電 話 03-5984-1694（直通）
F A X 03-5984-1223
メール ZEIMUKA@city.nerima.tokyo.jp

【委託契約等用】

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、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙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「情報」とは、甲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契約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。)を本契約で取り扱う場合は、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契約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、本契約の履行に当たっては、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、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、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、本契約の履行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、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から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、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(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、本契約の履行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、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、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、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行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、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、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、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。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 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、本契約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。

(情報の授受)

第17条 乙は、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) 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) 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) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務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) 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。

(情報の管理)

第18条 乙は、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) 重要情報を甲が指定する履行場所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) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務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) 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 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 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) 重要情報を本契約の履行以外の目的のため、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、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務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、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務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。受託業務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) 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、本契約の履行に当たり、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、本契約の履行に当たり、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。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、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、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、契約期間中において、乙が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23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。

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24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「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25条 乙は、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、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26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27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。

（契約解除）

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

（疑義の決定）

第29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。

【委託契約等用】

特定個人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、本契約等の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、特定個人情報の授受、保管および管理等について、その機密性を確保するために、受託契約と併せて乙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「特定個人情報」とは、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8項に規定するものをいう。

(注意義務)

第3条 乙は、特定個人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、その機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(基本方針等の策定)

第4条 乙は、特定個人情報の適切な取扱いの確保について、組織として取り組むための基本方針を策定しなければならない。

第5条 乙は、特定個人情報の具体的な取扱いを定めるため、個人情報に係る取扱規程または取扱いマニュアル等の策定または見直しを実施しなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、特定個人情報の取扱いに係る最終的な責任を有する者として、総括責任者を設置し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第7条 乙は、受託業務における特定個人情報の取扱い状況について、定期にまたは随時に点検または監査を行う者として、第8条および第9条に規定する者以外の者から監査責任者を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第8条 乙は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から特定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9条 乙は、特定個人情報を取り扱う事務を担当する従事者(以下「事務取扱担当者」という。)の氏名、所属および受託業務への従事期間(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。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく従事者の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記するとともに、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

3 乙は、必要に応じて、各事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報の範囲を定めなければならない。

ない。

第 10 条 乙は第6条から前条まで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。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。また、従事者の届出については、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

第 11 条 乙は、管理責任者および事務取扱担当者ならびにその他の関係従業員に対し、この特記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うとともに、実施結果について書面により甲に提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく教育実施結果の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。

第 12 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。

第 13 条 乙は、特定個人情報を複数の部署で取り扱う場合は、各部署の任務分担および責任を明確化しなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第14条 乙は、この契約の履行に当たり知り得た特定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、または解除された後においても同様とする。

(目的外使用の禁止)

第15条 乙は、この契約の履行に当たり知り得た特定個人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16条 乙は、この契約の履行に当たり知り得た特定個人情報を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第17条 乙は、甲が認めた場合に限り、第三者に再委託することができる。

2 乙は、前項の規定により、再委託について甲へ申請する場合は、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 再委託先は、甲が認めた場合に限り、さらに第三者に再委託することができる(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)。

4 前項の規定により、再々委託等を甲へ申請する場合は、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。

- (2) 前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18条 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、本契約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、再々委託等を行う場合についても準用する。

(特定個人情報の授受)

第19条 乙は、特定個人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) 特定個人情報の授受は、管理責任者および事務取扱担当者に限定すること。
- (2) 特定個人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ほか、必要に応じて不正な開梱から保護するため、施錠可能な入れ物を使用すること。
- (3) 特定個人情報を含む印刷物および文書を郵送等により送付するときは、第三者による閲覧を防止するため、目隠しシールの貼付または封緘等の措置を講じること。
- (4) 前各号の規定により特定個人情報を送付するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いるとともに、送付の記録を管理簿により管理すること。
- (5) 特定個人情報を含むデータを、インターネットを介して送信しないこと。

(特定個人情報の管理)

第20条 乙は、特定個人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) 特定個人情報を取り扱う事務を実施する区域(以下「取扱区域」という。)を明確化し、可能な限り壁または間仕切りを設置することで覗き見等の発生を防ぐとともに、事務取扱担当者以外の者の往来が少ない場所への座席配置を行うこと。
- (2) 特定個人情報を取り扱う情報システム機器を管理する区域(以下「管理区域」という。)を明確化し、下記の措置をとること。
 - ア 管理区域に入室できる者を定め、管理すること。
 - イ アで定める者以外の者が入室する場合は、アで定める者が立ち会うこと。
 - ウ アおよびイの場合、入退室の記録をつけ、部外者が容易に識別できるような措置を講じること。
 - エ 管理区域へ持ち込む機器等の制限を行うこと。
 - オ 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報装置、監視設備の設置等の措置を講じること。
- (3) 特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体等を取扱区域、管理区域から持ち出してはならない(事業所内の移動も含む。)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。
- (4) 前号の場合において、持ち出した印刷物、文書および記録媒体等の種別、そこに含まれる情報、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。

(5) 第3号の場合において、記録媒体については前条第2号、印刷物および文書については第3号の規定と同様の措置を講じること。

(6) 特定個人情報を乙の情報システムで取り扱う場合は、下記の措置をとること。

ア 特定個人情報を取り扱う情報システムを限定すること。また、個人番号利用事務(番号法第2条第10項に規定する事務をいう。以下同じ。)で使用する情報システムは、原則として、記録媒体等により情報の持ち出しができないよう技術的対策を講じること。

イ アの情報システム等を取り扱う事務取扱担当者ならびにアクセスできる情報の範囲および権限を限定し、それに基づいた適正なアクセス制御を行うこと。

ウ 特定個人情報を取り扱う事務取扱担当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。なお、個人番号利用事務で使用する情報システムは、情報システムが正規の利用者かどうかを判断する認証手段のうち、二つ以上を併用する認証(多要素認証)を利用すること。

エ アクセスログおよび操作ログを取得し、一定期間保管すること。また、不正アクセス等を検知するため、取得したログは定期的に分析すること。

オ 特定個人情報は、インターネットに接続された環境で取り扱わないこと(甲の情報システムを利用する場合も含む)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

カ オのただし書にかかわらず、個人番号利用事務で使用する情報システムが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

キ オのただし書の場合において、インターネットに接続された環境において特定個人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特定個人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。

ク キの場合において、特定個人情報は、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。

ケ データセンターを活用するときは、履行場所と当該データセンターとの間に専用回線サービス、暗号化サービス等により、適切な通信回線を敷設すること。

コ 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。

サ 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。

シ 特定個人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。

ス 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。

セ 特定個人情報を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。

ソ 情報システム機器の盗難または紛失等を防止するため、セキュリティワイヤー等により固定すること。

- (7) 契約期間中に甲および乙の記録媒体において、特定個人情報を消去するときは、漏えいを来さない方法を用いること。
- (8) 特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイル(番号法第2条第9項に規定する特定個人情報ファイルをいう。)を利用する場合は、その記録を管理簿により管理すること。
- (9) 特定個人情報を含む印刷物および文書の閲覧等は、事務取扱担当者に限定すること。
- (10) 前号により限定された事務取扱担当者は、第9条第3項において定められた範囲外 of 特定個人情報の閲覧等をしないこと。
- (11) 特定個人情報を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。
- (12) 特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体は、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が利用できないよう、キャビネット等で施錠管理すること。
- (13) 特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルを廃棄するときは、復元不可能な手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。
- (14) 契約期間中に特定個人情報を含む記録媒体を廃棄する場合は、第22条第2項および第23条に準じた処理を行うこと。また、その記録を管理簿により管理すること。
- (15) 特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルの中の特定個人情報を削除するときは、容易に復元できない手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。
- (16) 特定個人情報を記録媒体に格納・保管するときは、甲の許可を得ること。また、この場合において、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が特定個人情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。
- (17) 情報提供ネットワークシステム(番号法第2条第14項に規定する情報システムをいう。)を利用しないこと。

(特定個人情報を取り扱う外部サービス)

第21条 乙は、本契約の履行に当たり、特定個人情報を外部サービスで取り扱ってはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

2 前項の規定に基づき外部サービスを利用する場合は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく外部サービスの選定条件を満たしたサービスを選定しなければならない。また、前項のただし書きにかかわらず、個人番号利用事務で使用するサービスが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

3 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、前項の規定のほか、当該外部サービスのセキ

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。

- 4 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。

(特定個人情報の保存、返還および廃棄)

第22条 乙は、契約期間中における特定個人情報の保存期間については、甲の指示に従うこと。

- 2 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、特定個人情報について、つぎのとおり取り扱うこと。

ア 印刷物および文書については、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廃棄すること。

イ 記録媒体および情報システム機器については、甲より提供を受けたものは、甲の定めるところにより返却すること。また、乙が所有等する記録媒体は、甲に返還すべきデータを返還したのち、甲の担当者立会いのもと、原則として物理的に破壊すること。ただし、情報システム機器のハードディスクについて、物理的な破壊が困難であると甲が認める場合は、甲乙協議の上、廃棄またはデータの消去方法と時期について決定すること。

ウ 外部サービス上で取り扱っていた情報については、自ら利用していたか、甲に対し外部サービスを提供していたかを問わず、甲に返還すべきデータを返還したのち、漏えいを来さない方法で確実に廃棄すること。

第23条 乙は、前条第2項に基づく処理を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。また、前条第2項のイに基づく処理について、甲の担当者の立会いが困難である場合は、廃棄の場合は証拠写真を、データ消去の場合は消去のプロセスが確認できる書類を併せて提出すること。

- 2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく証明の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。

- 3 第1項は、契約期間中において、乙が特定個人情報を含む印刷物、文書、記録媒体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24条 甲は、この契約の遵守状況について、定期におよび必要に応じて乙に対し、報告を求めるものとする。

- 2 甲は、乙のこの契約の遵守状況について、定期にまたは必要に応じて実地に調査することができる。
- 3 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。

- 4 甲は、前3項の報告および調査の結果を受け、改善の指示を与えることができる。
- 5 甲は、第17条および第18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。

(点検または監査)

第25条 乙は、第7条の規定により選任した監査責任者のもと、受託業務における特定個人情報の取扱いについて、定期にまたは随時に点検または監査を行わなければならない。また、実施の結果について、甲に報告しなければならない。なお、乙が外部サービス提供者である場合、点検または監査の報告は、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書の提出をもってこれに代えることができる。

- 2 乙は、前条第1項のほか、この契約の履行に関連する業務について、「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。
- 3 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。
- 4 乙は、前3項の規定による点検または監査の結果を踏まえ、必要に応じて、第5条に規定する取扱規程または取扱いマニュアル等の見直し等を行わなければならない。

(事故等発生時の対応および公表等)

第26条 乙は、特定個人情報の漏えい、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、番号法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、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、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、当該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27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28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。

(契約解除)

第29条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第30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。