

令和8年度SNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業委託仕様書

本仕様書は、愛媛県（以下「委託者」という。）が委託するSNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

1 業務の名称

令和8年度SNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業

2 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

3 業務の目的

愛媛県内の国公立立全ての中・高校生約73,000人を対象に、SNSを活用したいじめ等様々な不安や悩みに関する相談窓口を設置することで、当該窓口を身近な相談ツールとして生徒に利用してもらうとともに、その相談の集計及び分析結果を今後の愛媛県におけるSNS活用相談体制の構築に活用することを目的とする。

4 委託項目とその概要

委託する業務項目と概要は以下のとおりとする。

(1) 準備業務

委託業務を適切に行うため、以下の各種準備を行うこと。

ア 運営場所の設置

受託者は、本業務の運営に必要な場所を設置すること。詳細は、6「実施体制」(2)「運営場所」に記載するとおり。

イ システムの構築

受託者は、本業務の運営に必要なシステムの構築を行うこと。詳細は、6「実施体制」(3)「使用機材等」ア「システムの構築」に記載するとおり。

ウ 相談員の選考

受託者は、SNS等を活用した相談に関する知識及び経験を有し、本業務の趣旨を理解する相談員を選考の上、配置を準備すること。詳細は、6「実施体制」(4)「人的体制の用件等」に記載するとおり。

エ 相談マニュアルの作成

受託者は、委託者と共に、本業務に必要な相談マニュアルを作成すること。詳細は、6「実施体制」(3)「使用機材等」オ「相談対応マニュアルの作成」に記載するとおり。

(2) 運営委託業務

受託者は、本業務の目的を達成するために、次のア及びイに掲げる業務を行うこと。業務内容の詳細は、5「委託業務の内容」に記載するとおり。

ア SNSを活用した双方向の文字情報等による相談業務

イ 情報のデータベース化と分析

5 委託業務の内容

(1) SNSを活用した双方向の文字情報等による相談業務

ア 相談の受理

(ア) 相談者

愛媛県内の国公立立全ての中・高校生 約73,000人

(イ) 内容

相談者の友人関係、心身の健康、いじめ問題、学業・進路、家庭環境等様々な悩み相談

(ウ) 受付方法

スマートフォン等及びG I G Aスクール端末 (Chrome book, iPad 等) を用いたL I N Eからの受付

※G I G Aスクール端末を使ってW e bブラウザ上で利用できるチャット相談システムを開発すること。G I G Aスクール端末へのアプリのインストールは不可。

※L I N Eとは、L I N Eヤフー株式会社が提供する無料通話アプリのこと

(エ) 相談受付日

履行期間内の原則毎週火曜日及び日曜日の計 102 日。

令和8年は、4/5 (日)、4/7 (火)、4/8 (水)、4/9 (木)、4/12 (日)、4/14 (火)、4/19 (日)、4/21 (火)、4/26 (日)、4/28 (火)、5/5 (火)、5/6 (水)、5/7 (木)、5/10 (日)、5/12 (火)、5/17 (日)、5/19 (火)、5/24 (日)、5/26 (火)、5/31 (日)、6/2 (火)、6/7 (日)、6/9 (火)、6/14 (日)、6/16 (火)、6/21 (日)、6/23 (火)、6/28 (日)、6/30 (火)、7/5 (日)、7/7 (火)、7/12 (日)、7/14 (火)、7/19 (日)、7/21 (火)、7/26 (日)、7/28 (火)、8/9 (日)、8/16 (日)、8/18 (火)、8/23 (日)、8/25 (火)、8/30 (日)、8/31 (月)、9/1 (火)、9/6 (日)、9/8 (火)、9/13 (日)、9/15 (火)、9/22 (火)、9/27 (日)、9/29 (火)、10/4 (日)、10/6 (火)、10/11 (日)、10/13 (火)、10/18 (日)、10/20 (火)、10/25 (日)、10/27 (火)、11/1 (日)、11/3 (火)、11/8 (日)、11/10 (火)、11/15 (日)、11/17 (火)、11/22 (日)、11/24 (火)、11/29 (日)、12/1 (火)、12/6 (日)、12/8 (火)、12/13 (日)、12/15 (火)、12/20 (日)、12/22 (火)
令和9年は、1/3 (日)、1/5 (火)、1/7 (木)、1/8 (金)、1/10 (日)、1/12 (火)、1/17 (日)、1/19 (火)、1/24 (日)、1/26 (火)、1/31 (日)、2/2 (火)、2/7 (日)、2/9 (火)、2/14 (日)、2/16 (火)、2/21 (日)、2/23 (火)、2/28 (日)、3/2 (火)、3/7 (日)、3/9 (火)、3/14 (日)、3/16 (火)、3/21 (日)、3/23 (火)

(オ) 相談受付時間

相談受付日の18時30分から21時30分までの3時間

※相談受付時間内に受け付けた相談については、相談終了まで業務を行うこと。

イ 相談者への回答

相談受付時間内に受信した生徒からの相談に対し、相談員が内容を把握した上で、即座に回答する。

ウ 相談業務に附帯するその他必要と認められる業務

(2) 情報のデータベース化と分析

受け付けた全ての相談について、相談記録をデータベース化して報告すること。報告内容の詳細は、7「業務報告等」に記載するとおり。

6 実施体制

受託者は、本業務の運営に当たっての実施体制を以下のとおり整備するものとし、必要となる費用は全て契約金額に含むものとする。

(1) 相談受付体制の開設期日

令和8年4月5日 (日)

(2) 運営場所

運営場所として設置した場所は、相談者に関するプライバシーの保護と情報の管理が徹底されていること。また、相談受付時間中に委託者が立ち会うことがある。

なお、不測の事態が発生し、業務履行のために運営場所を変更する際には、委託者に事前に連絡するとともに、セキュリティについては、変更前の運営場所と同じレベルを確保すること。

(3) 使用機材等

ア システムの構築

受託者は、委託者が指示するSNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業に係るシステム管理基準（別記1）を遵守し、LINEを相談受付としたチャット形式による相談体制を総合的に管理するシステムを開発・構築すること。具体的な構築内容は以下のとおり。

(ア) 相談受付システムはLINE Messaging API を利用したもので、LINE ヤフー株式会社が仕様確認しているものを使用するものとする。

(イ) 使用するLINEのアカウントは前年度と同じアカウントを用いること。そのために必要な情報について、前年度のSNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業の受託者（以下「前年度受託者」という。）からの提供を受けること。

※ アカウントを継続利用するための作業を、前年度受託業者と行う必要がある。

また、前年度受託者からの情報提供は令和8年4月1日（水）からとなる。

(ウ) 相談受付に使用するSNSはLINEとし、生徒からの相談はパソコンで応答すること。

※ 相談者が友だち登録するための二次元コードは委託者が指定する一種類のみとし、「SNS相談ほっとえひめ」のアカウントは実施期間中変更しないこと。

(エ) 相談する生徒のスマートフォン及びGIGAスクール端末の受付画面は、LINE ヤフー株式会社が提供する無料通話アプリの画面であり、相談開始画面へ簡易にアクセスできること。

(オ) 運営場所で使用するパソコンは、ID及びパスワードでセキュリティが管理されていること。

(カ) 相談員の数を超えて入ってきた相談には、相談者に対して自動応答で混雑中とわかるメッセージが返信できること。

(キ) 相談対応時間中は、以下の内容がパソコン画面上に一覧表示され確認可能であること。

- ・相談対応中の相談者及び対応経過時間
- ・相談対応待ちの状況（人数、相談者毎の待ち時間）

(ク) 相談受付時間中に、対応待ちの相談内容が確認できること。

(ケ) 相談の内容や応答について、電子データで提供が可能であること。

(コ) 情報のデータベース化（相談データの分析に必要な統計処理）が可能であること。具体的には、7「業務報告等」（3）イ「データベース化」で示すとおり。

(サ) 令和7年度と同じLINEのアカウントを用いて令和8年度の相談が令和8年4月5日（日）から開始できるよう、受託者は令和8年度の受託者にシステム構築に必要な情報を提供すること。

(シ) 「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）」に準拠した運用とすること。

イ 情報セキュリティ対策

(ア) クラウドサービスのサーバと運営場所で使用するパソコンについては、以下の点について継続的に実施すること。

- ・クラウドサービスのサーバにおいては、受注者と発注者のみを使うべき機能全てについて、送信元IPアドレスによる接続制限の対策又はこれと同等の対策を実施すること。
- ・クラウドサービスのサーバと運営場所で使用するパソコンの脆弱性対策及びウイルス対策については、確実に実施されていることを定期的に確認し、セキュリティ対策を徹底すること。
- ・クラウドサービスのサーバは、利用領域を第三者の利用領域と物理的または論理的に分離すること。

(イ) 運営場所のセキュリティー及び運営場所で使用するパソコンの情報アクセス制限については、以下の点について実施すること。

- ・運営場所で使用するパソコンへのUSBメモリ等外部記憶装置の接続を禁止するよう設定されていること。
- ・ICカードを利用した運営場所への入室管理がされていること。
- ・運営場所への携帯電話等の私物持ち込みが禁止されていること。

ウ 緊急時の対応

受託者は、緊急の内容の相談を受信した場合に備えるために、委託者が相談内容を常時確認できるシステムとするとともに、委託者との緊急連絡体制を確立すること。

エ システム責任者の配置

- ・受託者は、ア「システムの構築」のシステムに関する責任者（以下「システム責任者」という。）を指定し、相談対応時間に配置すること。
- ・システム責任者は、相談受付が滞りなく行われるようにシステムを管理し、システムのトラブル発生時には迅速に対応し、相談業務に支障が生じないようにすること。

オ 相談対応マニュアルの作成

- ・受託者は、相談対応マニュアル「以下「マニュアル」という。」を作成すること。
- ・マニュアルには、生命に関わるなど緊急の対応が必要な相談を受けた際に迅速かつ適切に対応できる体制、使用機材のシステムの操作方法、及びSNS相談業務に必要な知識・技法が収録されていること。

なお、マニュアルの作成に当たっては委託者の承認を得ること。

(4) 人的体制の要件等

ア 受託者は、相談日当日に、相談員を統括する相談責任者を1名及びカに示す相談員を配置すること。

イ 相談対応時間に配置される相談員、又は相談責任者のうち少なくとも1名は生徒からのLINE相談に対して相談応答を行った実務経験があること。

ウ 相談責任者は、次の(ア)～(エ)のいずれかの資格を有し、(カ)に該当すること。

- (ア) 公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会の資格試験によって取得される「臨床心理士」
- (イ) 厚生労働省及び文部科学省による国家試験によって取得される「公認心理師」
- (ウ) 厚生労働省による国家試験によって取得される「精神保健福祉士」「社会福祉士」「キャリアコンサルタント」
- (エ) 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会及び各カウンセリング団体が認定するSNSカウンセリングに関する資格を有する者
- (カ) 相談業務に関する知識経験が豊富であり、国や地方公共団体が実施するSNSを活用した相談業務の経験を有する者

エ 相談責任者は、相談対応時間内に受信した相談内容全般を掌握し、相談応答について相談員を指導すること。

オ 緊急の内容の相談を受信した場合は、相談責任者が即時に委託者に連絡し協議の上対応すること。

※緊急の内容とは、即座に相談者の安否確認を行う必要性、他者への攻撃の可能性がある場合

カ 受託者は、個々の相談に対応する相談員を、委託者が相談対応時間内に対応可能と判断する人数だけ配置すること。なお、委託者が想定する対応可能な人数とは、常時3名程度とする。

相談員の配置人数については、相談受付体制の開設期日（令和8年4月5日）までに委託者に提案すること。

キ 相談員は相談に対して適切かつ誠実に応じ、次の(ア)から(エ)までのいずれかの資格を有する

又は(オ)に該当するほか、LINE相談について(5)「研修体制」により実施された研修にも参加し、相談対応の技能の向上に努めること。

(7) 公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会の資格試験によって取得される「臨床心理士」

(イ) 厚生労働省及び文部科学省による国家試験によって取得される「公認心理師」

(ウ) 厚生労働省による国家試験によって取得される「精神保健福祉士」「社会福祉士」「キャリアコンサルタント」

(エ) 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会及び各カウンセリング団体が認定するSNSカウンセリングに関する資格を有する者

(オ) 相談業務に関する知識経験が豊富であり、国や地方公共団体が実施するSNSを活用した相談業務の経験を有する者

ク 受託者は、相談業務開始前に相談責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。

なお、名簿に変更が生じた場合は速やかにその内容を委託者に提出すること。

(5) 研修体制

受託者は、委託者と共に、(4)「人的体制の要件等」による相談責任者及び相談員に対し、SNSでの相談対応の特性やいじめを含む生徒の様々な悩みなどに関する研修を2回以上実施し、相談員の専門性を向上させること。また、研修内容については、委託者との協議により決定すること。

なお、研修に要する費用は受託者が負担すること。

7 業務報告等

受け付けた全ての相談について、(1)から(3)までの内容を報告すること。

また、本業務で得られた全ての情報について、第三者への提供を行わないこと。

(1) 日次報告・重篤事案報告

相談受付日の翌日に、相談対応時間内の総アクセス数・相談対応数・未対応数・相談責任者が重篤と判断した内容の相談件数を日報として委託者に報告すること。

受け付けた相談のうち、相談責任者が重篤と判断した内容の相談は、翌日に応答の内容を全て電話及びメールで報告すること。

※「重篤と判断する内容の相談」とは、「いじめ」「虐待」「ハラスメント」「体罰」に当たる内容の相談、及び「希死念慮（死にたいと思う気持ちが強い）」が含まれる内容の相談（相談対応時に緊急と判断した内容を除く）

(2) 定期報告

受託者は、委託者が定める期間について、定期報告書を作成し、委託者が求める期日までに提出すること。

- ・ 毎月末 翌月 5 日
- ・ 4～8 月末日 令和 8 年 9 月 11 日（金）
- ・ 9～12 月末日 令和 9 年 1 月 8 日（金）
- ・ 1～3 月末日 令和 9 年 3 月 26 日（金）

(3) 年次報告及び分析

ア 相談記録の提供

履行期間中に受け付けた全ての相談について、相談及び応答が記録された電子データを電子媒体で、委託者が求める期日までに2部納品すること。

イ データベース化

受け付けた全ての相談について、データの分析に必要な統計処理を行い、電子データを電子媒体で、以下の期日までに2部納品すること。

※データの分析に必要な統計処理とは、登録数（総登録数・無効登録数・有効登録数）、アクセス数（相談時間内・相談時間外・総アクセス数）、相談者数（延べ数・実数）、相談対応数・相談対応率、相談対応ごとの相談対応時間（平均対応時間・曜日別対応時間・対応時間別相談件数）、日々の相談件数、相談内容別件数（相談日時、対応件数、相談者の校種・学年、相談時間、相談者毎の相談回数）、対応内容の分類、相談終了時の対応分類、その他文部科学省が報告を求める項目及び統計処理の基になるデータ一覧

※相談内容別件数の統計処理に必要な項目は、文部科学省が報告を求める項目

ウ 分析

(3) イ「データベース化」で作成した内容について、グラフ化しその傾向や特徴について報告書としてまとめ、委託者が求める期日までに紙媒体1部及び電子媒体2部を納品すること。

・ア～ウの提出期日 令和9年3月29日（月）

(4) 面談等による業務報告

委託者は、業務を効果的かつ円滑に実施するため、受託者に対し、定期的に面談等による業務報告を求めることができる。

8 個人情報の取扱い

個人情報については、以下のとおり取り扱うこと。

なお、本業務に係る個人情報を取り扱う全ての業務を対象とすること。

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）をはじめとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び委託者が指示する個人情報取扱特記事項（別記2）等を遵守すること。
- (2) 相談者の個人情報については、本業務の目的のみに利用するものとし、それ以外の目的に利用しないこと。このことは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (3) 契約期間終了後は、相談者の個人情報を全て廃棄し、及び消去し、再生不可能な状態にするなど、適切な処理を実施した上で証明書類を含む実施結果を書面で委託者に提出すること。

9 損害への対応

受託者は、本契約に定める業務の実施に当たり、故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えたときは、自身の責任で賠償すること。

10 受託者の責務

- (1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (3) 本業務における苦情やトラブルへの対応については、受託者が責任を負うものとする。
- (4) 受託者及びその職員（従事者を含む。）は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (5) 受託者は、相談責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。

11 その他

本仕様書等に定める事項について不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

SNS活用相談窓口「SNS相談ほっとえひめ」事業に係るシステム管理基準

1 サーバについて

サーバ又はサーバとしての利用領域について、第三者の利用領域と物理的又は論理的に分離するとともに、サーバのシステム管理機能並びに受託者及び委託者のみが使用すべき機能全てにアクセスする通信経路については、確実に県又は県が接続を認める者以外の者がサーバへアクセスできないネットワーク経路とし、県等の専用利用性を確保すること。

委託者がインターネット回線によるリアルタイムでの閲覧、監視を行え、情報の連携ができること。

また、本機能の利用に当たっては、ID、パスワードで認証を行うほか通信の暗号化を図ること。

2 機能提供等について

契約期間中はサービス提供を継続の上、セキュリティ監査実施報告書を提出するほか、契約期間満了後には、サーバ内の当該データを完全削除すること。

3 データバックアップについて

全てのデータについて、データバックアップを取得し、サーバが失われた場合でも、当該データを復元できるようにすること。

4 ログインID・パスワードによるアクセス制限について

(1) 対象

ア サーバ自体の管理機能（Web画面等）

イ Webコンテンツの更新機能

ウ サーバ管理上、有効化している全ての接続機能

(2) 対策内容

ログインID及びパスワードを設定し、パスワードについては、大小文字、数字及び記号をランダムに組み合わせ、最低8文字以上とするとともに、最低でも年1回以上パスワードを変更すること。

5 アクセス制限措置について

サーバのシステム管理機能並びに受託者及び委託者のみが使用すべき機能全てについては、許可する利用者が属するIPアドレスを固定化するとともに、当該IPアドレスからのみアクセスが可能なようサーバに設定し、単にログインID及びパスワードのみのアクセス制限としないこと。

チャットオペレーションシステム（管理画面）へのアクセスは、委託者からのアクセスだけでなく、受託者からのアクセスについても通信元IPアドレスによるアクセス制限（特定のIPアドレスからのアクセスのみ限定的に許可する設定）をすること。

6 真正なコンテンツ更新元に接続を限定する措置について

一般利用者のコンテンツ閲覧（http、https）と同じ通信ポートを使用するWebコンテンツ更新機能は用いないこと。具体的には、異なる通信ポートでコンテンツ更新を行う仕組みとした上で、この通信ポートを真正なコンテンツ更新元のIPアドレスからのみの接続に限定する設定をpintables、Windowsファイアウォール等で行うこと。

7 ウイルス対策について

- (1) ウイルス対策ソフトウェアをサーバに導入し、リアルタイム検索を実施すること。
- (2) Webサーバに対するコンテンツ更新元の端末機及び遠隔でサーバの管理操作をする端末機には、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、リアルタイム検索を実施すること。

8 セキュリティパッチについて

サーバOS、ミドルウェア、ソフトウェア等のセキュリティパッチを定期的に適用し、ぜい弱性が発見された場合は、直ちに対応を取ること。

9 SLA等のシステム性能確保について

- (1) 同時接続・稼働時間・レスポンス・稼働率
当該業務の円滑な履行のために必要となる十分な性能を確保すること。
- (2) その他
当該業務が円滑に履行できない事象が発生した場合、原因究明を行い、再発防止策を講じること。

10 SLA等のデータセンター要件について

- (1) 基本事項
ISO27001/ISMS 適合性評価制度の認定を受けていること。
- (2) 所在地
建物は日本国内に所在していること。
- (3) 立地場所
建物の立地場所は、以下の区域、箇所、地区及び地域に該当しないこと。
 - ア 高潮、津波浸水警戒区域
 - イ 河川洪水氾濫時の浸水想定区域
 - ウ 急傾斜地崩壊危険箇所
 - エ 土石流危険渓流の区域
 - オ 山腹崩壊危険区域
 - カ 崩壊土砂流出危険区域
 - キ 地すべり危険箇所
 - ク 東南海・南海地震防災対策計画を作成して津波に関する防災対策を講ずべき者に係る区域（立地場所の地域に応じたものとする。）
 - ケ 原子力災害対策重点区域（立地場所の地域に応じたものとする。）
- (4) 建物の耐震性
建物は、ビルの耐震基準に係る関係法令の要件を満たし、震度6強の地震でも建物が倒壊しない耐震性能を有していること。
- (5) 電源の確保
サーバには、UPSを接続すること。
- (6) 非常用発電機、空調設備
装置を整備していること。
- (7) 火災対策
 - ア サーバ等重要機器を設置する場所の防火対策として、消火設備の配備をすること。
 - イ 水スプリンクラーがある場所には、サーバ等重要機器を設置しないこと。
また、やむを得ず設置する場合は、機器故障が生じないよう防護措置を施すこと。
- (8) 専用エリアの確保
サーバラックは、施錠すること。

(9) 機器等の耐震措置

地震による移動及び転倒を確実に防止するため、ラック、機器等は、全て確実に耐震固定すること。

(10) 警備

建物警備を24時間体制で実施し、入退館管理を行うこと。

(11) 入退室管理

サーバを設置している箇所において、友連れ防止策を講じたうえでICカードやバイオメトリクス認証を行うとともに、入退室の記録管理が行われていること。

11 その他

(1) サーバ上のアクセスログの定期的な取得及び確認を行うこと。

(2) サーバ提供事業者、スマート行政推進課等が提供する最新のセキュリティ情報を定期的に確認すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務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、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して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。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。

2 乙は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による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、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による業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個人情報の内容、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甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに応

じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

- 5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（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。

（派遣労働者利用時の措置）

第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本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 乙は、甲に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（資料等の返還等）

第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。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。

- 2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。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。

（個人情報の運搬）

第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（実地検査）

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

（指示及び報告等）

第12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

（事故時の対応）

第13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

（損害賠償）

第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱い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。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

（契約の解除）

第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。