

令和7年度岐阜県A I チャットボットシステム 構築・運用・保守委託業務 仕様書

1 業務名

令和7年度岐阜県A I チャットボットシステム構築・運用・保守委託業務

2 業務目的

生成A Iを活用した自動応答システム（以下「A I チャットボット」という）を導入し、県民からの問合せに24時間365日対応可能なシステムを構築することにより、問合せ対応業務の効率化と住民サービスの向上を実現することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

ただし、システムの構築は令和8年1月31日までにを行うこと

4 履行場所

岐阜県庁舎内において作業を行う場合は、県の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること。

5 業務内容

本業務では、上記の業務目的実現のために、A I チャットボットの導入・構築、職員向けの操作マニュアルの作成（職員への説明を含む）、A I チャットボットの運用・保守業務を行うこと。

6 機能要件

（1）A I チャットボットの機能要件

ア 基本的事項

- ・A I チャットボットは、県公式ホームページ（トップページ）にアクセスした際に利用できるものとし、画面レイアウトは利用者にとって見やすく、使いやすいものであること。
- ・利用者のテキスト形式の質問に対して、生成A Iを活用して、県のホームページのデータや県が指定するデータを基に正確な回答を自動的に生成し、表示する機能を持つこと。
- ・質問に対して、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、対話を重ねたり類似の質問を提案したりするなどして、質問の内容を正確に捉える工夫がされていること。
- ・更新された情報を高頻度で反映させられるなど、正確な回答が可能な工夫がされていること（回答できる情報がない場合は、答えられない旨のメッセージを送信するなど不正確な情報の回答は避けること）。
- ・回答には、より詳しい情報を得ることができる引用元へのリンクを付与できること。

- ・利用者に対し、県が指定する注意事項をあらかじめ表示できること。
- ・チャット画面に県が指定するキャラクターを表示できること（運用期間中の変更にも随時対応できること）。
- ・多言語対応ができること（英語・韓国語・中国語（繁体・簡体）・ベトナム語・ポルトガル語・スペイン語）。
- ・音声による入出力ができること。
- ・パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれについても、次のブラウザの通常考えられる環境において利用可能であることとし、チャット画面は利用者のデバイスに応じた適切なサイズに自動的に調整されること（契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること）。
 - ・Microsoft Edge 最新版
 - ・Google Chrome 最新版
 - ・Mozilla Firefox 最新版
 - ・Safari 最新版
 - ・Chrome for Android 最新版
 - ・Safari（iOS 版）最新版
- ・そのほか、利用者の利便性の向上に繋がる機能があること。

イ サービス提供基盤に関する事項

- ・インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであること。
- ・必要なサーバ等は次の要件を満たすクラウドサービスを利用すること。
 - ・サーバの設置場所の所在地が日本国内であること。
 - ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。

ウ セキュリティ関係事項

- ・AIチャットボットと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。
- ・その他不正アクセスの防止等必要なセキュリティ対策を行うこと。

エ 管理機能関係事項

- ・管理機能の利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。
- ・管理者が管理機能を利用できるID、パスワードを複数発行できること。
- ・管理機能を利用する際、IPアドレス制限等により、第三者がアクセスできないように対策すること。
- ・AIチャットボットの利用状況（利用回数、解決した回答数、解決しなかった問い合わせ内容など）を記録し、管理者が容易に確認できること。
- ・AIチャットボットの回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計を管理者が容易にできること。

- ・管理機能を使用する県職員の負担軽減を図るための工夫があること。

(2) 職員向けの操作マニュアルの要件

- ・管理機能を利用する職員向けに分かりやすい操作マニュアルを作成し、必要に応じて簡単な説明を行うこと。
- ・必要に応じて随時更新すること。

(3) A I チャットボットの運用・保守

- ・原則として 24 時間 365 日稼働とすること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。
- ・ヘルプデスクとして、県からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前 9 時から午後 5 時まで対応できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日を除く。
- ・A I チャットボットの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に管理者に対して通知すること。
- ・生成 A I 機能のバージョンアップ（大規模言語モデルのバージョンアップを含む）に適切に対応すること。
- ・稼働状況の監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。障害発生に備えて定期的にバックアップを行うこと。
- ・セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を 24 時間以内に行うこと。
- ・利用者が A I チャットボットに入力した情報は第三者に提供しないこと。
- ・A I チャットボットで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を岐阜県へ提供するなど、回答の精度が向上する支援をすること。
- ・毎月 A I チャットボットの使用状況について報告し、県が必要と判断した時は打ち合わせを行うこと。

7 成果物

以下の成果物を電子データで納品すること。なお、データ形式は原則としてワードファイル、エクセルファイル、パワーポイントファイルのいずれかの形式とする。ただし、提出時期について、(1) については契約締結後速やかに、(2)、(3) については令和 7 年 12 月中、(4) については打ち合わせ後翌営業日以内、(5) については岐阜県が提出を求めた時及び毎年 3 月 31 日とする。なお運用・保守に係る使用状況等の報告の提出については別途県と受注者が協議する。

- (1) 実施計画書
- (2) システム構成図
- (3) A I チャットボットの操作マニュアル
- (4) 受託者が作成し相互に確認した打合せ等の記録簿
- (5) その他本業務で取得又は作成した資料一式

8 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受託者は、委託業務の実施に当たり関連する法令等を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできないものとする。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、発注者と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。

(3) セキュリティ対策

受託者は、各種データ管理を行うに当たり、「岐阜県情報セキュリティ基本方針」、「岐阜県情報セキュリティ対策基準」及び仕様書別記1「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

(4) 個人情報保護

受託者が業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、仕様書別記2「個人情報取扱特記事項」に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(5) 守秘義務

受託者は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、委託業務終了後も同様とする。

万一、受託者の責に帰す情報漏えいが発生した場合、それにより発生する損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者が自己の責任において処理しなければならない。

受託者の雇用人が、異動、退職等により業務を離れる場合や第三者に業務を一部委託する場合についても、受託者はその者に対し取得情報を秘匿させなければならない。

(6) 著作物の利用

仕様書別記3「著作権等取扱特記事項」のとおり取り扱う。なお、受託者が県に向けて作成したプログラムについては発注者に断りなく二次利用しないこと。

(7) 関連書類等の適正な整備

適正な業務執行を確保するため、必要に応じ業務現場調査を実施することがあるので、関係帳簿類や支出証拠書等を整備し、適切な事業運営に努めること。また、当業務完了時は、発注者の指示に従い、保管又は発注者への引き渡しを行うこと。

9 支払条件

県は毎年度末に当該年度の業務の履行について検査を行い、検査に合格した場合は、受託者からの適正な請求書に基づき、当該請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10 契約不適合責任

本件業務において受託者が作成し、かつ県が承認した文書との不一致又は誤り（以下「契約不適合という。」）が発見された場合、県は受託者に対して当該契約不適合の修正を請求することができ、受託者は、当該契約不適合の修正をするものとする。ただし、受託者が修正責任を負うのは、検収完了後1年以内に県から契約不適合がある旨の通知がなされた場合に限るもの

とする。なお、契約不適合が県の提供した資料又は県の与えた指示等、受託者の責に帰さない事由によって生じたときは適用しない。ただし、受託者がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときはこの限りでない。

1 1 「岐阜県が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱」に基づく通報義務等

(1) 妨害又は不当要求に対する通報義務

受託者は、契約の履行に当たって「岐阜県が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱」に基づき、暴力団関係者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、警察へ通報しなければならない。

なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

(2) 不当介入による履行期間の延長

受託者は、暴力団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、発注者に履行期間の延長を請求することができる。

1 2 その他留意事項

(1) 協議

本仕様書に明示なき事項及び本仕様書により難き事項については、その都度発注者と協議の上進めることとする。

1 3 発注者連絡先

【連絡先】 〒500-8570 岐阜市藪田南 2 丁目 1 番 1 号

岐阜県 デジタル戦略推進課 デジタル推進係

電話：058-272-1111（内線 2726）

メール：c11178@pref.gifu.lg.jp

別記1 情報セキュリティに関する特記事項

岐阜県デジタル戦略推進課

(基本的事項)

第1条 本特記事項は、本契約による業務（以下「本業務」という。）の実施に当たって受託者が守るべき事項について、岐阜県情報セキュリティ基本方針、岐阜県情報セキュリティ対策基準に基づき情報セキュリティに関する特記事項（以下「セキュリティ特記事項」という。）として定めるものである。

(用語の定義)

第2条 情報資産とは、次に掲げるものをいう。

- (1) ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備並びに電磁的記録媒体（USBメモリ等を含む。）
- (2) ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（これを印刷した文書を含む。）
- (3) ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(責任体制の明確化)

第3条 受託者は、発注者に対して、本業務に係る情報セキュリティに責任を有する者（以下「セキュリティ責任者」という。）を書面で明らかにしなければならない。

- 2 受託者は、セキュリティ責任者に変更がある場合は、速やかに書面で発注者に連絡しなければならない。

(業務従事者の特定)

第4条 受託者は、発注者の要求があったときは、要求を受けた日から1週間以内に、本業務の従事者（派遣社員、アルバイト、非常勤職員、臨時職員等を含む。以下同じ。）を書面で明らかにしなければならない。

- 2 本業務の従事者に変更がある場合は、受託者は速やかに連絡し、発注者からの要求があれば書面で発注者に報告しなければならない。
- 3 本業務の履行のため、本業務の従事者が発注者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、及び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、発注者の指示に従わなければならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、本業務の従事者に対して、情報セキュリティに関する教育（セキュリティ特記事項の遵守を含む。）など本業務の履行に必要な教育を実施するとともに、関係法令及び関係規程を遵守させるため、必要な措置を講じなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本業務の履行に際し知り得た情報及び発注者が秘密と指定した情報（以下「取得情報」という。）を厳重に管理し、従事者の他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。

(情報資産の利用場所)

第7条 受託者は、発注者の事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために発注者から引き渡され、又は自らが取得し、若しくは作成した情報資産（所有権又は使用権が発注者に帰属するものに限る。以下「管理対象情報」という。）を、発注者が指示した場所以外で利用してはならない。

（情報資産の適切な管理）

第8条 受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守するほか、取得情報及び管理対象情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他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。

- （1）第4条第1項の規定により明らかにした本業務の従事者以外の者に本業務を処理させないこと。さらに、従事者以外が情報資産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い、その措置の妥当性について発注者に報告すること。
- （2）本業務を処理することができる機器等は、受託者の管理に属するものに限定するものとし、受託者の役員、従業員その他の者が私的に使用する機器等受託者の管理に属さないものを利用して本業務を処理させないこと。
- （3）発注者の指示又は事前の承認を受けた場合を除き、本業務を処理するために管理対象情報を、第7条の規定により発注者が指示した場所以外に持ち出さないこと。なお、発注者の指示又は承認を受けて持ち出すときは、運搬中の指示事項の従事者への徹底、データの暗号化など安全確保のために必要な措置を講ずること。
- （4）発注者の指示又は事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために発注者から引き渡された情報資産を複写し、又は複製してはならないこと。
- （5）管理対象情報を、業務終了後直ちに発注者に引き渡すこと。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うこと。
- （6）管理対象情報を、発注者の指示又は事前の承認を得て廃棄するときは、当該情報資産が判読できないよう必要な措置を講ずること。また、廃棄後は適切な措置が講じられたことを証明するために廃棄手順も含めた文書を発注者へ提出すること。

（情報資産の利用及び提供の制限）

第9条 受託者は、発注者の指示又は事前の承認がある場合を除き、取得情報及び管理対象情報を、契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

（再委託）

第10条 受託者は、本業務を一括して第三者に再委託してはならない。また、本業務の一部を再委託する場合は、発注者への報告を必要とし、再委託ができるのは、原則として再々委託までとする。

- 2 受託者は、発注者に再委託の報告をする場合は、再委託する理由及び内容、再委託先事業者の名称及び所在地、再委託先事業者において取り扱う情報、再委託先事業者における安全確保措置の実施方法、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者及び再委託事業者に対する管理監督の方法等を書面により明らかにしなければならない。
- 3 受託者は、発注者の承認を得て本業務の一部を再委託するときは、再委託先事業者に対して、セキュリティ特記事項（第3条並びに第4条第1項及び第2項を除く。）の遵守を義務づけるとともに、これに対する管理及び監督を徹底しなければならない。また受託者は、発注者の要求があったときは、要求を受けた日から1週間以内に、再委託先（再々委

託している場合は再々委託先も含む。)における本業務の従事者を書面で明らかにしなければならない。

4 受託者は、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者に変更がある場合は、速やかに書面で発注者に連絡しなければならない。

(調査)

第11条 発注者は、受託者が本業務を履行するために確保している情報セキュリティ対策の状況を調査する必要があると認めるときは、受託者の建物も含め実地に調査し、又は受託者に対して説明若しくは報告をさせることができる。

(指示)

第12条 発注者は、受託者が本業務を履行するために確保している情報セキュリティ対策の状況について、不相当と認めるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができる。

(事故等報告)

第13条 受託者は、本業務に関する情報漏えい、改ざん、紛失、破壊等の情報セキュリティ事件又は事故(以下「事故等」という。)が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、その事故等の発生に係る帰責にかかわらず、直ちに発注者に報告し、速やかに応急措置を講じた後、遅滞なく当該事故等に係る報告書及び以後の対処方針を記した文書を提出し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、本業務について事故等が発生した場合は、発注者が県民に対し適切に説明するため、受託者の名称を含む当該事故等の概要の公表を必要に応じて行うことを受忍しなければならない。

(実施責任)

第14条 受託者は、情報セキュリティを確保するために必要な管理体制を整備しなければならない。

2 受託者は、情報セキュリティに関する考え方や方針に関する宣言の策定・公表により、自らが行う保護措置等を対外的に明確にし、説明責任を果たすよう努めなければならない。

(納品物のセキュリティ)

第15条 受託者は納品物にセキュリティ上の問題が発見された場合は、遅滞なく発注者に連絡し、発注者からの指示によりユーザ及び関係者に情報を通知するとともに、問題を解決するための適切な処置を行わなければならない。

(体制報告書)

第16条 受託者は、本業務を実施するにあたり、自らが行うセキュリティ対策について明らかにした体制報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

(実施報告書)

第17条 受託者は、本業務の完了を報告するにあたり、自らが行ったセキュリティ対策について明らかにした実施報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

年 月 日

岐阜県知事 様

所在地

名称

代表者職氏名

情報セキュリティ体制報告書

情報セキュリティに関する特記事項第 16 条に基づき、次のとおり、情報セキュリティ体制を確保していることを確認しましたので報告します。

情報セキュリティ責任者 名	〇〇 〇〇	
対策項目		確認 欄
1. メール誤送信防止システムの導入の有無について		
メール送信時に宛先を秘匿する（Bcc 強制変換機能）等といったメール誤送信を防止するためのシステムを導入している。 【導入しているシステムの概要を記載（又は概要資料を添付）】		☐
メール誤送信を防止するためのシステムを導入していない場合は、複数人に電子メールを送信する場合は、必要がある場合を除き、メールアドレスを B C C 欄に設定し、複数人で確認のうえ送信している。		☐
2. 情報セキュリティマネジメントシステムについて		
ISMS (Information Security Management System) 適合性評価制度による認証を取得している。 【ISMS 認証を取得していることが分かる資料を添付】		☐
※ISMS 認証を取得している場合は以下 3 及び 4 の確認は不要		
3. システム的対策		
(1) リスク低減のための措置		
① パスワードが単純でないかの確認、アクセス権限の確認・多要素認証の利用・不要なアカウントの削除等により、本人認証を強化している。		☐
② IoT 機器を含む情報資産の保有状況を把握している。		☐
③ セキュリティパッチ（最新のファームウェアや更新プログラム等）を迅速に適用している。		☐
(2) インシデントの早期検知のための取り組み ※委託業務内容にシステム構築等の業務が含まれない場合は回答しなくともよい		
① サーバ等における各種ログを確認している。		☐
② 通信の監視・分析やアクセスコントロールを点検している。		☐
(3) インシデント発生時の適切な対処・回復		
データ消失等に備えて、データのバックアップの実施及び復旧手順を確認している。 【バックアップ内容や復旧手順等について概要を記載（又は概要資料を添付）】		☐
4. 人的対策		

(1) 組織における対策		
① セキュリティ事故発生時に備えて、対外応答や社内連絡体制等を準備し、事故を認知した際の対処手順を確認している。 【事故発生時の報告体制及び対処手順等の概要を記載（又は概要資料を添付）】		☐
②定期的に情報セキュリティに関する研修を行っている。 【研修計画について概要を記載（又は概要資料を添付）】		☐
③不審なメールを受信した際には、情報セキュリティ担当者等に迅速に連絡・相談する体制としている。 【連絡・相談体制について概要を記載（又は概要資料を添付）】		☐
(2) 各個人における対策		
文書・メールの送受信時に注意すべき事項について、パソコン・作業場所の近くに貼付する又は定期的に周知する等により注意喚起している。 【実際の注意喚起内容の概要を記載（又は通知、掲示資料等を添付）】		☐

※未実施の項目がある場合は、その代替手段及び今後の対応方針について報告すること

※本報告書は委託事業者の情報セキュリティ対策状況を確認するものであり、本報告書の対策項目について未実施のものがあることだけを以て契約違反となるものではない。

年 月 日

岐阜県知事 様

所在地

名称

代表者職氏名

情報セキュリティ対策実施報告書

情報セキュリティに関する特記事項第 17 条に基づき、情報セキュリティ体制報告書における情報セキュリティ対策について、遺漏なく実施しましたので報告します。

☐ 情報セキュリティに関する研修実施内容の概要を記載（又は概要資料を添付）

別記2 個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

（責任体制の整備）

第2 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。

（責任者等の届出）

第3 乙は、この契約による事務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「事務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、甲に届け出なければならない。責任者及び事務従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者に、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 乙は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守させなければならない。

4 乙は、責任者及び事務従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

（教育の実施）

第4 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事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実施に必要な教育及び研修を、事務従事者全員（派遣労働者を含む。）に対して実施しなければならない。

（収集の制限）

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的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。

2 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

（目的外利用・提供の制限）

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

（漏えい、滅失及び毀損の防止）

第7 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 乙は、甲からこの契約による事務を処理するために利用する保有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、この契約による事務に関して知ることのできた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、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「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、事務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて事務に従事させなければならない。
- 7 乙は、この契約による事務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、甲が同意した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 8 乙は、この契約による事務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。
- 9 乙は、この契約による事務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他個人情報の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。
- 10 乙は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の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として保存又は持ち出す場合は、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、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。
(返還、廃棄又は消去)
- 第8 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、事務の完了時に、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、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、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この契約による事務に関して知ることのできた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、通常の方法では当該個人情報が判読、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、この契約による事務に関して知ることのできた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、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、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。
(秘密の保持)
- 第9 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。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。

(複写又は複製の禁止)

第 10 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された保有個人情報記録された資料等を複写又は複製してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第 11 乙は、この契約による事務については、再委託（第三者にその取扱いを委託することをいう。以下同じ。）をしてはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

2 乙は、個人情報の取扱い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、あらかじめ次の各号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) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 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）
- (8) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の場合、乙は、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、再委託契約において、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、この契約による事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、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第 2 項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとする。

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、次の各号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) 再々委託が必要な理由
- (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 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）
- (8) 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 12 乙は、この契約による事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 9 に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、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。

(立入調査)

第 13 甲は、乙がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、本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、乙に報告を求める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し、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時における対応)

第 14 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により甲に直ちに報告し、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った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、二次被害の防止、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。

(契約の解除)

第 15 甲は、乙が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

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 16 乙は、本特記事項に定める義務に違反し、又は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。

別記3 著作権等取扱特記事項

(著作者人格権等の帰属)

第1 印刷製本物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る同法第18条から第20条までに規定する権利（以下「著作者人格権」という。）及び同法第21条から第28条までに規定する権利（以下「著作権」という。）は受注者に帰属する。

2 印刷製本物に係る原稿、原画、写真その他の素材が著作物に該当する場合には、当該著作物に係る著作者人格権及び著作権（著作者人格権を有しない場合にあっては、著作権）は、提供した者に帰属する。ただし、発注者又は受注者が第三者より利用許諾を得ている素材が著作物に該当する場合については、当該第三者に帰属する。

(著作権の譲渡)

第2 印刷製本物が著作物に該当する場合には、当該著作物に係る受注者の著作権（同法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を当該著作物の引渡し時に発注者に譲渡する。

2 印刷製本物の作成のために受注者が提供した印刷製本物に係る原稿、原画、写真その他の素材が著作物に該当する場合には、当該著作物のうち、次に掲げるものの著作権（同法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を当該著作物の引渡し時に発注者に譲渡する。

- 一 原稿
- 二 イラスト
- 三 写真

3 前二項に関し、次のいずれかの者に印刷製本物及び当該印刷製本物に係る原稿、原画、写真その他の素材の著作権が帰属している場合には、受注者は、あらかじめ受注者とその者との書面による契約により当該著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を受注者に譲渡させるものとする。

- 一 受注者の従業員
- 二 本件契約によって実施される業務の一部が再委託される場合の再委託先又はその従業員

4 第1項及び第2項の著作権の譲渡の対価は、契約金額に含まれるものとする。

(著作者人格権)

第3 受注者は、甲に対し、印刷製本物及び当該印刷製本物に係る原稿、原画、写真その他の素材（以下「印刷製本物等」という。）が著作物に該当する場合には、著作者人格権を行使しないものとする。

2 発注者は、印刷製本物等が著作物に該当する場合において、当該印刷製本物等の本質的な部分を損なうことが明らかな改変をすることはできない。

(保証)

第4 受注者は、発注者に対し、印刷製本物等が第三者の著作権その他第三者の権利を侵害しないものであることを保証するものとする。

(印刷製本物等の電子データが入った納入物の提供)

第5 受注者は、発注者に対し、印刷製本物等の電子データが入った納入物（CD-R）を当該印刷製本物の引渡し時に引き渡すものとする。

- 2 前項の規定により引き渡された納入物の作成の対価は、契約金額に含まれるものとする。
- 3 第1項の印刷製本物等の電子データが入った納入物の所有権は、当該印刷製本物の引渡し時に甲に移転する。