

<一般委託>

個人番号カード交付等予約関連業務委託 仕様書

個人番号カード交付等予約関連業務委託に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	個人番号カード交付等の予約を受け付ける、横須賀市個人番号カード交付予約センターの構築・設置及び運用を行い、個人番号カード交付事務等の円滑な実施を図る。
2	履行期間	契約締結日から令和4年3月31日まで
3	施行場所	横須賀市個人番号カード交付予約センターほか
4	業務内容	別紙1「特記仕様書」のとおり
5	特記事項	別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を参照。
6	関係法規	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ほか
7	資格要件	人口30万人以上の地方公共団体が発注した個人番号カード交付の予約にかかるコールセンター及び予約ウェブサイトの構築・運用業務を、元請として受託し完了した実績があること。
8	契約方法	総価による業務委託契約(一般委託)
9	支払方法	本件は各月末をもって受託者の請求により精算する。 ただし、各月の支払額に1円未満の端数を生じた時は、最終月に精算するものとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	市民部窓口サービス課 個人番号カード係 小島 電話番号 046-822-9786

<指示又は希望事項>

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いいたします。</p>
----------------------------------	---

## 個人番号カード交付等予約関連業務委託 特記仕様書

### 1. 業務目的

個人番号制度が平成27年10月から開始し、個人番号カード交付申請のあった市民に対し、本人確認を行ったうえで個人番号カード（以下「カード」という。）を交付している。

国のデジタル・ガバメント閣僚会議において、令和4年度中にほとんどの住民がカードを保有することを想定し、普及に向けた様々な取り組みを行うことを令和元年度に決定した。

横須賀市（以下「本市」という。）でも、この決定にあわせ「マイナンバーカード交付円滑化計画」を策定し、積極的なカード交付を推進しているが、今後もカード交付等に関する来庁者が急増することが予想される。

本市では、市役所本庁舎2号館2階マイナンバーカード交付会場（以下「本庁舎交付会場」という。）においてカード交付を行っているが、本庁舎交付会場の窓口数を増設するとともに、市民サービスセンター中央店に交付会場（以下「中央店交付会場」という。）を新たに設ける。

なお、本庁舎交付会場の休日交付及び中央店交付会場における手続きは予約制とする。

本委託業務は、専門的な知識や経験、技術を有する受託者により、カード交付等の予約を受け付ける横須賀市カード交付予約センター（以下「予約センター」という。）の設置及び運用を目的とする。予約センターは市民からの電話により交付等予約を行うコールセンター（以下、「予約コールセンター」という。）及びパソコンやスマートフォンにより交付等予約を行うウェブ予約（以下、「予約ウェブサイト」という。）から構成される。

### 2. 件名

個人番号カード交付等予約関連業務委託

### 3. 履行期間

契約締結日から令和4年3月31日までとする。

### 4. 履行場所

横須賀市個人番号カード交付予約センターほか

### 5. 支払方法

各月末締めをもって受託者の請求により精算する。

ただし、各月の支払額に1円未満の端数を生じた時は、最終月に精算するものとする。

### 6. 経費の負担区分

予約センターの設置を含め、原則として受託者の負担とする。

また、その他本市との調整等のために必要な経費は、受託者の負担とする。

## 7. 履行日時

### (1) 予約コールセンター

#### ① 予約受付期間

契約締結後2月以内に予約コールセンターを設置し、令和4年3月31日まで。(年末年始(12月29日～1月3日)及び日曜日を除く)予約受付開始日時は別途本市と調整のうえ決定する。

#### ② 予約受付時間

予約受付期間の8時30分から18時まで

#### ③ 上記の受付期間及び受付時間以外に予約コールセンターを開設しない期間や時間が生じる場合は、本市と協議のうえ決定する。

### (2) 予約ウェブサイト

#### ① 予約受付期間

契約締結後2月以内に予約コールセンターを設置し、令和4年3月31日まで。予約受付開始日時は別途本市と調整のうえ決定する。

#### ② 予約受付時間

原則予約受付期間の全ての時間

#### ③ システムメンテナンス等による休止を予定する場合は、1か月以上前に本市と協議し決定すること。

## 8. 個人番号カード交付関連業務の概要

### (1) 個人番号カード交付の流れ

① 出生や国外からの転入等により個人番号が新たに付番され、個人番号が記載された個人番号通知書(令和2年5月24日以前は通知カード)が地方公共団体情報システム機構(以下、「機構」という。)から郵送される。また、番号変更申請のあった者についても、同様に個人番号通知書等が郵送される。

② カード交付を希望する者は、郵送、パソコン、スマートフォンで個人番号カード交付申請書(以下「申請書」という。)を機構に提出する。なお、令和2年12月から令和3年3月までの間、個人番号カード未取得者のうち未申請者(75歳以上の者等を除く)に対して、機構から申請書を再送付している。(75歳以上の者についても令和3年度に送付される予定。)

③ 機構は、申請書をもとにカード及び交付通知書を作成し、本市に送付する。

④ カードの検品及びアプリ設定等の事前作業を行い、本市から申請者に交付通知書を郵送する。なお、交付通知書には、カード交付に必要な書類や受付時間を記載した案内文書及び予約に必要な予約IDを付した文書等を同封する。

#### ⑤ 申請者へのカード交付

##### (ア) 本庁舎交付会場での交付を希望する場合

申請者は、交付通知書、通知カード、住民基本台帳カード(所持者のみ)、本人確認書類等を交付会場に持参し、本人確認を経て暗証番号の設定を行ったうえで、カードの交付を受ける。なお、休日等の交付については、(イ)に準ずる。

(イ) 中央店交付会場での交付を希望する場合

申請者は受託者が設置する予約センターを利用して受取日時を予約（以下「交付等予約」という。）したうえで、交付通知書、通知カード、住民基本台帳カード（所持者のみ）、本人確認書類等を交付会場に持参し、カードの交付を受ける。

- ⑥ カードの有効期限は、カード発行後10回目の誕生日となるが、20歳未満の申請者については、5回目の誕生日となる。ただし在留期限に定めのある中長期在留者については、在留期間までとなる。

(2) 電子証明書更新の流れについて

- ① カードには申請者の希望により電子証明書が搭載されている。  
② 電子証明書は、署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書があり、それぞれ暗証番号を設定する。  
③ 電子証明書の有効期限は、年齢を問わず原則発行後5回目の誕生日となり、当該日の3か月前より電子証明書更新手続きを行うことができる。  
④ 電子証明書の有効期限が到達する者には、機構から通知が郵送される。  
⑤ 電子証明書の更新

(ア) 本庁舎交付会場での更新を希望する場合

更新希望者は、カード及び本人確認書類を交付会場に持参し、本人確認を経て電子証明書を更新する。なお、電子証明書更新手続きは、本庁舎交付会場及び中央店交付会場のほか、窓口サービス課（市役所本庁舎1号館1階）及び各行政センターでも行うことができる。

(イ) 役所屋交付会場での更新を希望する場合

更新希望者は、受託者が設置する予約センターを利用して受取日時を予約したうえで、カード及び本人確認書類を交付会場に持参し、電子証明書を更新する。

(3) カード交付枚数及び各交付会場における来庁者数の想定

① 本庁舎交付会場（9窓口以上）

- (ア) 1日当たりのカード交付枚数 190枚～250枚程度  
(イ) 1日当たりの来庁者数 200人～500人程度  
(ウ) 1日当たりの来庁者数（休日の交付） 80人～150人程度（予約制）

※ 令和2年11月実績（7窓口）

- ・ 11月のカード交付枚数 3,451枚（1日平均173枚）
- ・ 11月の窓口来庁者数 5,236人（1日平均262人）

② 中央店交付会場（2窓口）

- (ア) 1日当たりのカード交付枚数（電子証明書更新手続き含む）  
60枚程度（予約制）  
(イ) 1日当たりの来庁者数 60人程度（予約制）

## 9. 委託業務の内容

(1) 委託業務の範囲

- ① 交付等予約に必要な予約センターの設置及び運用

- ② 予約センターにおける予約の受け付け（予約の変更、取り消し等を含む。）
- ③ 交付等予約を行った市民の予約状況等に係る問い合わせ対応
- ④ 交付等予約を行った市民に対する交付等時における必要書類等の案内
- ⑤ マニュアル、質疑応答集等の作成、更新
- ⑥ 交付等予約されたデータの管理及び本市への提供
- ⑦ 実績報告書等の作成
- ⑧ その他仕様書に記載の事項

(2) 業務内容

① 予約コールセンター

- (ア) 受託者は、契約締結後速やかに予約コールセンターを受託者の費用をもって開設・運用すること。
- (イ) 予約コールセンターは、本市庁舎内には設置せず、受託者の費用を持って日本国内に設置し、必要な人員を配置すること。
- (ウ) 電話回線は、受託者が用意し、フリーダイヤルにより着信が可能な電話回線とすること。なお、本市への転送機能を有すること。また、電話番号については、予め本市の了承を得たうえで確定すること。
- (エ) 常時2回線以上の電話受け付けができるよう設備及び職員（以下、「オペレータ」という。）を整えること。
- (オ) 予約受付期間及び予約受付時間以外での入電や（エ）を超える入電があった場合には、自動音声等により、適切な案内を行うこと。
- (カ) オペレータの資質向上や犯罪行為の抑止等を目的として、入電内容（音声データ）を一定期間保存すること。なお、保存期間は本市と協議のうえ決定すること。
- (キ) 日本語のほか英語等できる限り多言語での入電に対応できること。
- (ク) 受託者は、予約コールセンターと本市が直接連絡できるよう、連絡先（電話、FAX、電子メール）を用意し本市に提示すること。
- (ケ) 受託者は、交付等予約の受付業務に関して業務マニュアルを作成し、必要に応じて改定すること。また、交付等予約の受付業務については、当該業務マニュアルに基づき対応すること。
- (コ) 市民から交付等予約の申し込みがあった場合、空き状況を確認し、案内すること。また、予約内容の変更や取り消し等についても予約状況等を確認し、適宜対応すること。なお、予約ウェブサイトを利用した交付等予約に関する変更や取り消し等についても同様に対応すること。
- (サ) 交付等予約を受け付ける際には、市民の希望日時等必要な情報を聴取し、予約決定した場合には、交付等予約を管理するシステム（以下「予約システム」という。）に入力する。また、予約内容の変更や取り消し等についても、同様に対応すること。
- (シ) 交付等予約が確定した後、本市が予め指定する内容（予約等時間やカード交付等に必要書類等）を市民に伝えること。
- (ス) 受託者は、市民からの入電内容が交付等予約に関するものではない場合等予約コールセンターで対応できない場合には、国のマイナンバーカード総合フリーダイヤルや本市

窓口サービス課等の連絡先を案内することとするが、この案内方法等については本市と協議のうえ決定する。

(セ) 受託者の案内や不適切な対応による苦情等は、受託者が責任を持って対応し、本市に報告すること。

## ② 予約ウェブサイト

(ア) 受託者は、契約締結後速やかに予約ウェブサイトを受託者の費用をもって開設・運用すること。

(イ) 予約ウェブサイトは、インターネット上に開設し、パソコンやスマートフォン等から閲覧及び予約登録ができること。また、インターネット上のURLについては、予め本市の了承を得たうえで確定すること。

(ウ) 予約ウェブサイトの機能要件

(a) 本市が送付した交付通知書を受け取った交付希望者が、予約ウェブサイトにアクセスし、カード交付及び電子証明書の更新の別、交付通知書に同封している予約ID（電子証明書の更新の場合には任意の項目）、パスワード（予約希望者本人の生月日等）等を入力し、交付等予約できる機能を有すること。

(b) 交付等予約受付時に予約者のメールアドレスを登録できる機能を有し、予約登録が完了した時点での通知機能を有すること。

(c) 予約登録画面は、予約可能な空き状況を表示できるカレンダー画面にて、カレンダー上の日時をクリックして予約が行えること。なお、当該カレンダーは、カード交付及び電子証明書の種別並びに交付会場を区別すること。

(d) 予約済みの交付等予約の登録内容の変更や、取り消しを予約者が行える機能を有すること。また、変更や取り消しを行った場合は、予約者が登録したメールアドレスに自動送信する機能を有すること。

(e) 予約登録画面は、できる限り簡便な操作性を保持し、幅広い市民が操作することを前提とし、ユニバーサルデザインを考慮すること。また、日本語以外の言語に対応することを求めないが、できる限り平易な日本語を採用するなどについて配慮すること。

(f) 新しいOS（オペレーションシステム）やスマートフォンに対応可能であること。

(g) 本市の利用端末に特別なソフトウェア等を導入せず利用できること。

## ③ 共通事項

(ア) 予約システムを構成する機器は、日本国内に設置すること。

(イ) 予約システムに関するセキュリティは十分に確保すること。

(ウ) ウィルス対策ソフトは、インターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれ異なるアンチウィルスソフトを用いて対策すること。

(エ) 予約コールセンター及び予約ウェブサイトのそれぞれの登録を同一予約システム上で管理し、交付等予約状況を統一的に管理すること。

(オ) 日時、時間毎に予約可能人数を設定できる機能を有すること。また、中央店交付会場のほか本庁舎交付会場で実施する休日等の交付等予約にも対応できる機能を有すること。なお、本庁舎交付会場での休日等の交付等予約については、実施日の2か月前までに、本市から受託者に連絡をする予定である。

- (カ) 休日の交付等予約を含む全ての交付等予約の1時間毎の設定は、時間単位で柔軟に対応できる設定であること。
  - (キ) 本庁舎交付会場及び役所屋交付会場以外にも交付会場等が追加される場合も考えられるため、そのような場合にも柔軟に対応できる設定であること。
  - (ク) 何らかの理由により本市の職員が交付等予約を登録することが考えられるため、その機能を有すること。
  - (ケ) 業務の効率化や業務運用上の問題点等については本市と調整のうえ解決すること。
  - (コ) 予約コールセンター及び予約ウェブサイトを受容する場所には、セキュリティ管理はもとより、停電等の対策を講じ安定した運用が行える対策を講ずること。
  - (サ) 予約に関する管理書類については、本市が閲覧できるようにすること。
  - (シ) 保守管理費用については、受託者の費用とすること。
  - (ス) 予約日及び時間別等に詳細なリストがCSV形式等で抽出できること。
- ④ 交付等予約状況の管理方法
- (ア) 受託者は、予約コールセンター及び予約ウェブサイトから登録された交付等予約状況（以下「交付等予約状況」という。）をシステム上管理し、予約の重複を防ぐこと。
  - (イ) カード交付等を行うにあたり必要とする交付等予約状況については、本市が指定する期限までに本市に提供すること。なお、提供後の変更内容についても随時提供すること。
  - (ウ) 交付等予約状況についてデータバックアップを行い、障害等が発生しても障害発生直前までのデータ復旧が可能であること。
- ⑤ 管理責任者
- (ア) 予約センターに管理者責任者1人を置くこと。ただし、本委託業務に支障がない範囲でオペレータ等の職員を兼ねることができる。
  - (イ) 管理責任者は、個人番号制度に関して受託者が行う研修等を受けた十分な知識を持った職員を充てることとし、業務全体の責任者として、職員配置等の業務管理、本市との連絡調整や報告、業務の効率化、問題点の解決、品質の保持等の業務を行う。
  - (ウ) 管理責任者は業務従事者に対して、業務従事者の独自の判断によって本委託業務の遂行に支障を期す等のことが無いよう、指導・監督を適切に行うこと。
- ⑥ 資料の提供及び本市職員に対する操作研修等の実施
- (ア) 受託者は、予約システムに関する必要な運用や操作マニュアル等を本市に提供すること。
  - (イ) 受託者は、予約コールセンター及び予約ウェブサイトの運用開始前に予約システムを利用する本市の職員に対し、予約システムの操作研修を実施すること。なお、市民が利用するウェブサイトの利用手順についても研修内容に含めること。また、運用等に変更が生じた場合にも、必要に応じて同様の措置を実施すること。
  - (ウ) 研修日程については、受託者と本市で協議のうえ決定すること。
  - (エ) 研修の実施場所は市役所本庁舎とし、本市が用意する。
  - (オ) その他資料の提供及び操作研修等の費用については受託者が負担すること。

## 10. 業務の実施体制

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに、管理責任者等を記載した業務体制表を提出すること。

- (2) 受託者は、業務が最も効果的に行えるよう業務体制を整えること。
- (3) 交通機関の遅延や病気などの理由による突発的に職員が不在となるような場合においても、業務に支障をきたすことのないような体制を整えること。
- (4) 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適切な事務処理の遂行に努めること。なお、事務処理マニュアル等の整備については、本市と協議すること。
- (5) 通常起こりうるトラブル等については、管理責任者の判断で処理するとともに、本市に報告すること。また、重大な事故等については、書面を持って本市に報告し、再発防止策を提案すること。
- (6) 受託者は、入電件数、予約数、キャンセル数等の実績報告書を月毎に作成し、本市に報告すること。また、本市が別途報告を求めた場合にも、報告を行うこと。
- (7) 本委託業務の従事者（管理責任者を含む）は、事業目的等を十分に理解するとともに、制度改正等についての情報収集を行うなど、業務の遂行に万全を期すること。また、基本的な一般常識、身だしなみ、ビジネスナー等をもった人材であることはもちろんのこと、パソコンの基本的な知識及び操作能力を有する者であること。
- (8) 受託者は、従事者（管理責任者を含む）に対し、業務上必要となる研修等を行うこと。
- (9) 本市及び受託者は、本委託業務の遂行にあたり必要があると認められた場合には、互いに対して調整会議の開催を求めることができる。
- (10) 受託者は、本委託業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。また、受託者は従事者（管理責任者を含む）に対し、労働基準法等その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理すること。
- (11) 地震や火災等により業務の全部又は一部が業務不履行となった場合には、受託者の責任を免除すること。
- (12) 業務時間内に受け付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。
- (13) 受託者は、本委託業務に対し安全対策を行い、事故防止に関する必要な措置を講ずること。機器等に障害が発生した場合や災害時においても、本委託業務の遂行に支障を期たすことがないように本市と連携した対応を図ること。また、本市及び受託者ともに事前に緊急時の体制を整備し、お互いに提出すること。

## 11. その他

- (1) 受託者は、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 契約書及び本仕様書に明記していない事項であっても、本委託業務の主旨に則って、社会通念上当然に必要と思慮される事項については、本委託業務に含めるものとする。
- (3) 受託者は、業務の全部または主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。また、委託業務の一部を第三者に再委託しようとする場合には、事前に再委託の名称及び代表者、業務内容等を本市に協議し、承認を受けること。
- (4) 受託者は、契約期間満了後別の事業者の本委託業務に移行する場合に、新たな事業者へ円滑に移行できるよう、業務引き継ぎに協力すること。
- (5) 受託者は（3）の場合に、再委託先に対し本委託契約に定める受託者の義務を負わせると



- ともに、本市に対して、再委託先の全ての行為等の全ての責任を負うものとする。
- (6) 履行期間満了日までに、委託者と受託者の双方が合意し、本市議会について当該予算が承認された場合、翌年度の契約について、本契約の運用経費部分を元にした契約をするものとする。ただし、カード交付・予約実態等にあわせ必要な見直しは行う。
- (7) 本仕様書に定めがない事項または、業務上疑義が生じた事項については、本市と別途協議のうえ決定すること。

## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管にあたっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第3条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、横須賀市個人情報保護条例第14条(受託者等の責務)、第32条及び第33条(罰則)の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第4条 乙は、個人情報の内容を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の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(収集の制限)

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、委託者(以下「甲」という。)の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(再委託の禁止等)

第9条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方

(2) 再委託を行う業務の内容

(3) 再委託で取り扱う個人情報

(4) 再委託の期間

(5) 再委託が必要な理由

(6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者

(7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者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指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

(立入調査等)

第10条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事務所に立ち入ることができる。

2 乙は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。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、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(補則)

第12条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。