

## 個人情報保護管理運営会議 付議事項

件 名	「広報新宿」に係る個別配達及びコールセンター業務の委託について
--------	---------------------------------

内容は別紙のとおり

要綱の根拠

◇第3条第1項第3号（業務委託）

（担当部課：総合政策部区政情報課）

## 事業の概要

事業名	「広報新宿」個別配達及びコールセンター業務
担当課	区政情報課
目的	新聞（朝日・産経・東京・日本経済・毎日・読売）を購読していない方に対して、広報紙の個別配達を行うため。
対象者	広報紙の配達を希望する区民
事業内容	<p>1 概要</p> <p>区では、広く区政情報を周知するとともに幅広い世代の区政への参画を図るため、区内在住で広報紙を折り込み配布している新聞を購読していない方のうち、希望があった世帯に「広報新宿」を個別配達している（平成19年度第9回、平成27年度第8回新宿区情報公開・個人情報保護審議会です承済）。</p> <p>個別配達の対象者数は、事業開始当初から増え続けており、今後もさらに増加することが見込まれる。</p> <p>こうした状況に対応し、長期的かつ確実に広報紙を区民に届けるため、現在区で行っている配達の新規申し込み・停止・未配達等の連絡の受付や、配達対象者名簿の更新作業について、令和5年度からコールセンターを設置し、業務委託で実施する。</p> <p>※「広報新宿」概要</p> <p>年36回（月3回、5日・15日・25日発行（1月は1日・15日・25日）発行）、タブロイド判両面刷り8頁（1月1日号は4頁）</p> <p>2 委託の内容</p> <p>（1）個別配達対象者の自宅への広報紙の配達（広報紙の発行日に合わせ月3回）  （2）個別配達対象者名簿の管理  （3）配達の新規申し込み・停止・未配達等の連絡の受付</p> <p>3 対象者数</p> <p>8,413件（令和5年3月25日号配布対象者数）</p> <p>※個人情報の流れは、資料3-1のとおり</p>

## 件名 「広報新宿」に係る個別配達及びコールセンター業務の委託について

保有課(担当課)	区政情報課
登録業務の名称	「広報新宿」個別配達及びコールセンター業務
委託先	新宿区新聞販売同業組合
委託に伴い事業者処理させる情報項目(だれの、どのような項目か)	氏名、住所、電話番号、相談内容
処理させる情報項目の記録媒体	紙及び電磁的媒体(委託先のパソコン及びUSB)
委託理由	個別配達対象の約 8,400 戸に広報紙の発行日翌日までに配達するためには、多くの人員と専門的な配送ノウハウを必要とする。 区内 22 か所の新聞販売所で構成する同組合であれば、地域の地理に詳しい各販売所の配送人員が確保されており、広報紙発行日翌日までに迅速に配送することが可能なため。
委託の内容	(1) 個別配達対象者の自宅への広報紙の配達(広報紙の発行日に合わせ月 3 回) (2) 個別配達対象者名簿の管理 (3) 配達の新規申し込み・停止・未配達等の連絡の受付
委託の開始時期及び期限	令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで(次年度以降も同様の業務を行う)
委託にあたり区が行う情報保護対策	【運用上の対策】 1 契約にあたり、別紙「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーの遵守義務について明記する。 2 契約履行の間、特記事項(別紙)24に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、特記事項(別紙)23に基づき速やかに状況報告をさせるよう指導する。 3 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区に報告することを義務付ける。 4 区の職員が、全体の業務フローを作成し、委託先と共有する。 5 電磁的媒体の授受は、必ず区職員及び委託先業者が対面で行う。 6 契約満了時点で、委託に当たり提供したすべての情報は区に返却させる。電子情報は、すべて削除したことを直接確認し、委託先に個人情報返却等届出書を提出させる。

	<p><b>【システム上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ID 及びパスワード等により、パソコンを操作できる職員を限定するなど、個人情報を厳格に取り扱う。</li> <li>2 不正アクセス対策、コンピューターウイルス対策、アクセスログの管理監視によるセキュリティ管理を実施する。</li> </ol>
<p>受託事業者に行わせる 情報保護対策</p>	<p><b>【運用上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 契約履行の間、「特記事項（別紙）」24に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、「特記事項（別紙）」23に基づき速やかに状況報告をさせる。</li> <li>2 区が作成し、共有した業務フローに基づき、業務を行わせる。</li> <li>3 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。</li> <li>4 委託先の従事者に対して、個人情報保護に関するセキュリティ研修を行わせ、個人情報保護の取扱いを適正に行わせる。</li> </ol> <p><b>【システム上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 外部ネットワークからの不正接続や内部からの情報漏えいがないよう、インターネットから分離するなどの保護対策を講じさせる。</li> <li>2 ウイルス感染等がないよう、最新のセキュリティ更新プログラムやパターンファイルを適用させる。</li> <li>3 業務を行う情報システムを取り扱うことができる者を特定し、ID、パスワード等により利用認証を行わせる。</li> <li>4 個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。</li> <li>5 ログ監視ソフト等により、本業務の各対象パソコンのログを収集させ、管理させることにより、情報漏えい等の事故防止対策を徹底させる。</li> </ol>

## 特 記 事 項

### (基本的事項)

- 1 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティの重要性について十分な認識を持ち、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、必要な措置を講じなければならない。

### (秘密の保持)

- 2 乙は、業務に関して知り得た個人情報を一切第三者（乙の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。以下同じ。）に漏らしてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

### (個人情報の保有の制限等)

- 3 乙は、業務を行うために個人情報を保有するときは、業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。また、その利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。

### (不適正な利用の禁止)

- 4 乙は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならない。

### (適正な取得)

- 5 乙は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

### (利用目的の明示)

- 6 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために個人情報を取得するときは、本人に対しその利用目的を明示しなければならない。

### (持出しの禁止)

- 7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うに当たっては、個人情報を甲が指定した場所の外へ持ち出してはならない。

### (目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を、この契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。

### (適正な管理)

- 9 乙は、業務に伴い取り扱う個人情報について、施錠できる保管庫に保管する等善良な管理者の注意をもって保管及び管理にあたらなければならない。

### (複写等の禁止)

- 10 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために甲から提供され、又は乙が取得した個人情報を複写し、又は複製してはならない。

### (再委託等の禁止)

- 11 乙は、業務を行うに当たって、個人情報を取り扱う業務を第三者に委託又は二以上の段階の業務の委託（以下「再委託等」という。）をしてはならない。

- 12 乙は、個人情報を取り扱う業務をやむを得ず再委託等する必要がある場合は、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。

- 13 前項の場合において、乙は、乙から再委託等を受けた者（以下「再委託等先」という。）に本特記事項に定める義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託等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。

- 14 第 12 項の場合において、乙は、再委託等先に対して、当該業務に従事している者及び従事していた者に次のことを周知しなければならない。

ア 当該業務又は事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。

イ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 176 条及び第 180 条の罰則の適用があること。

- 15 第 12 項の場合において、甲は、必要に応じて甲自ら又は乙を通じて、再委託等先に報告を求め、調査を行い、指導することができるものとする。

- 16 第 12 項の場合において、乙は、再委託等先との契約書に本特記事項に掲げる事項を明記しなければならない。
- 17 第 12 項の場合において、乙は、再委託等先に対して甲が再委託等先に課した個人情報保護対策に基づき、適正に業務を実施していることを甲自ら又は乙を通じた立入り調査等により確認をうけるように講じさせるものとする。この場合において、甲は、再委託等先に対して、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等を求めることができるものとし、乙は、業務の実施状況を明らかにするものとする。
- 18 第 12 項の場合において、乙は、再委託等先に対して前項による確認を、年度当たり 1 回以上うけるように講じさせるものとする。
- (個人情報の取扱いに関する苦情への対応)**
- 19 乙は、区民等から個人情報の取扱いに関する苦情を受けた場合は、迅速に対応するとともに、その処理状況を甲に報告しなければならない。
- (資料等の返還等)**
- 20 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために甲から提供され又は乙が取得し、若しくは作成した個人情報記録された資料等が不要になったとき及び業務終了後は、当該資料等を甲に返還又は引き渡さなければならない。また、乙が業務を行うに当たり乙の電子計算機を使用した場合には、当該電子計算機に記録された業務に係る個人情報を消去しなければならない。
- 21 乙は、個人情報を廃棄又は消去した場合には、その記録を保存するとともに、甲に対して廃棄又は消去をしたことの証明書等を提出するものとする。なお、甲は、必要に応じ、廃棄又は消去の状況について確認を行うものとする。
- (個人情報を取り扱う従事者の指定)**
- 22 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を取り扱わせる取扱責任者及び取扱者を指定し、甲に報告するものとする。
- (業務に関する報告)**
- 23 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する個人情報の取扱い状況の報告を行うものとする。
- (監査)**
- 24 乙は、甲が乙に課した個人情報保護対策に基づき、乙が適正に業務を実施していることを甲の立入り調査等により確認をうけるものとする。この場合において、甲は、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等を求めることができるものとし、乙は、業務の実施状況を明らかにするものとする。
- 25 乙は、前項による確認を、年度当たり 1 回以上うけるものとする。
- (従事者に対する教育)**
- 26 乙は、乙の従事者に対する個人情報の適正な管理及び情報セキュリティに関する教育を実施するとともに、個人情報の保護に関する法律について周知するものとする。
- (事故発生時等における報告)**
- 27 乙は、業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、又は発生するおそれがあるときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。
- (公表等)**
- 28 甲は、乙が本特記事項に違反し、又は怠ったときは、乙に対して改善等に向けた指導を行うとともに、その事実を公表することができるものとする。
- (損害の賠償)**
- 29 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (契約解除)**
- 30 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する業務の全部または一部を解除することができるものとする。
- 31 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。