

個人情報保護管理運営会議 付議事項

件名	地域商業活性化推進事業（プレミアム付商品券事業）に係る業務の委託について（委託内容の追加）
----	---

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：文化観光産業部産業振興課）

事業の概要

事業名	地域商業活性化推進事業
担当課	産業振興課
目的	生活応援及び地域経済の活性化を図るため
対象者	プレミアム付商品券の購入を希望する区民
事業内容	<p>1 概要</p> <p>区では、物価高騰における生活応援や地域経済の活性化のため、より区民と商店街への還元を高めたプレミアム付商品券（以下「商品券」という。）の発行を行っている（令和3年度第2回情報公開・個人情報保護審議会了承済）。</p> <p>本件は、紙の商品券販売に加え、新たにデジタル商品券販売も開始することから、効果的かつ効率的に進めるため、豊富なノウハウを備えた事業者へ業務を委託する。</p> <p>また、対象者を「住民登録のある方」とするため、申込者が該当するかを確認するため、住基データに基づく突合業務及びコールセンター業務の再委託を行う。</p> <p>なお、商品券の購入希望者は、約90,000人以上を想定しており、事業実施の周知を充分に行う必要があることから、全世帯情報を利用したチラシ等の送付を実施する。</p> <p>2 委託（再委託）の内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 全体統括業務（スケジュール管理等） (2) 事業の周知 (3) 商品券購入申込受付・抽選 (4) 申込者突合業務【再委託】 (5) 引換券発送業務【再委託】 (6) コールセンター業務 (7) 精算処理 (8) 実績報告 <p>3 対象者数</p> <p>約90,000人</p> <p>※個人情報の流れは、資料6-1及び資料6-2のとおり</p>

件名 地域商業活性化推進事業におけるプレミアム付商品券の発行業務等の委託 について

※太字ゴシック(下線)が令和3年度第2回情報公開・個人情報保護審議会了承済の内容からの変更箇所

保有課(担当課)	産業振興課
登録業務の名称	地域商業活性化推進事業
委託先	株式会社JTB
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)	【プレミアム付商品券の購入を希望する区民に係る情報項目】 郵便番号、住所、電話番号、氏名、 通称名、併記名、世帯番号、生年月日、メールアドレス、問合せ内容、対応日時、対応内容
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サーバ)
委託理由	本事業の対象者は90,000人を想定しており、 デジタル商品券の申込も開始することから 、区民からの相談、問い合わせ対応や引換券の発送、商品券の発行・販売などを、短期間で効果的・効率的に進めるためには、専門的な知識・技術等を有している必要がある。
委託の内容	(1) 全体統括業務(スケジュール管理等) (2) 事業の周知 (3) 商品券購入申込受付・抽選 (4) 申込者実合業務【再委託】 (5) 引換券発送業務【再委託】 (6) コールセンター業務 (7) 精算処理 (8) 実績報告
委託の開始時期及び期限	令和5年4月3日から令和6年3月29日まで(次年度以降も、同様の業務委託を行う。)
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 暗号化された個人情報データ(電磁的媒体(DVD-R等))とパスワード通知書はそれぞれ別の鍵付キャビネットで保管する。 5 暗号化された個人情報データ(電磁的媒体(DVD-R等))とパスワード通知書の受渡しは、区職員がそれぞれ別の機会に手渡しにより行う。 6 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。 7 次に掲げる時には、区の職員が、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにする。

	<p>(1) 区の職員が暗号化された個人情報データ（電磁的媒体（DVD-R 等））とパスワード通知書を委託先に提供する時</p> <p>(2) 委託先が封入封緘された通知書等を区の職員に納品する時</p> <p>(3) 委託先が個人情報データ（電磁的万態（DVD-R 等））とパスワード通知書を区の職員に返却する時</p> <p>【システム上の対策】</p> <p>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とともに、個人情報を記録できるパソコンを限定するなど、個人情報を厳格に取り扱う。</p> <p>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。</p>
<p>受託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。</p> <p>4 区から提供された電磁的媒体（DVD-R 等）及び個人情報が記載された紙媒体は施錠できる金庫又はキャビネット等に保管させる。</p> <p>5 建物、マシン室、データ媒体保管庫への入退室ができる者を特定させ、記録を適正に管理させる。</p> <p>6 区への報告等で個人情報を含むデータを作成する必要がある場合は、暗号化を行い、個人情報データ（電磁的媒体（DVD-R 等））とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、手渡しで行わせる。</p> <p>7 事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備し、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。</p> <p>8 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。</p> <p>9 事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区の責任者に報告させ、今後の対応を協議する。</p> <p>10 業務履行後、電子データは消去させる。データ媒体、パスワード通知書は返却させ、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。</p> <p>11 次に掲げる時には、区の職員が記録した確認記録票の内容（日時、取扱者、情報の内容、数量）を確認させ、履歴を追跡できるようにさせる。</p> <p>(1) 区の職員が暗号化された個人情報データ（電磁的媒体（DVD-R 等））とパスワード通知書を委託先に提供する時</p> <p>(2) 委託先が封入封緘された通知書等を区の職員に納品する時</p> <p>(3) 委託先がデータ媒体、パスワード通知書を区の職員に返却する時</p> <p>12 個人情報を紙媒体に出力した際は、印刷した紙媒体を放置せず、即、次の工程の作業を始めさせる。</p> <p>13 印刷ログ（印刷元コンピュータ名、印刷日時、印刷ファイル名、印刷先プリンタ名、印刷枚数）の記録及び管理を徹底させ、提出させる。指定枚数以上印刷した場合は、その理由を報告させる。</p> <p>14 再委託先とのデータの受渡しは、暗号化された個人情報データ（電磁</p>

的媒体 (DVD-等)) とパスワード通知書を、それぞれ別の機会を設定し、手渡しで行わせる。

- 15 総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン (第3版)」の準拠をさせる。
- 16 ISO/IEC27001:2013, JIS Q 27001/2014 (ISMS) 認証取得事業者としての情報保護・情報セキュリティ等に係る事項への準拠をさせる

【システム上の対策】

- 1 通信内容は暗号化し、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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。
- 6 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、情報漏洩等の事故防止対策を徹底させる。
- 7 個人情報の管理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行わせるとともに、サーバ監視を行っていることを確認させる。
- 8 システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にする。

件名 地域商業活性化推進事業に係る申込者突合業務等の再委託について

※太字ゴシック(下線)が令和3年度第2回情報公開・個人情報保護審議会了承済の内容からの変更箇所

保有課(担当課)	産業振興課
登録業務の名称	地域商業活性化推進事業
委託先	株式会社DNPプランニングネットワーク
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)	【電話問合せ者に係る情報項目】 氏名、電話番号、 郵便番号、住所、通称名、併記名、世帯番号、生年月日、メールアドレス
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体(再委託先のパソコン)
委託理由	本事業の対象者は90,000人を想定しており、区民からの相談、問い合わせ対応を効果的・効率的に進めるためには、専門的な知識・技術等を有している必要がある。
委託の内容	(1) 申込者突合業務 (2) 引換券発送業務
委託の開始時期及び期限	令和5年4月3日から令和6年3月29日まで(次年度以降も、同様の業務委託を行う。)
委託(再委託)にあたり区が行う情報保護対策	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 暗号化された個人情報データ(電磁的媒体(DVD-R等))とパスワード通知書はそれぞれ別の鍵付キャビネットで保管する。 5 暗号化された個人情報データ(電磁的媒体(DVD-R等))とパスワード通知書の受渡しは、区職員がそれぞれ別の機会に手渡しにより行う。 6 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。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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とともに、個人情報を記録できるパソコンを限定するなど、個人情報を厳格に取り扱う。 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。

<p>受託事業者（再委託先） に行わせる情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 契約履行の間、「特記事項（別紙）」17に基づき立入り調査等を実施するとともに、「特記事項（別紙1）」15に基づき速やかに状況報告をさせる。 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。 3 取扱責任者及び取扱者の名簿は、委託先を介して提出させる。 4 区から提供された電磁的媒体（DVD-R 等）及び個人情報に記載された紙媒体は施錠できる金庫又はキャビネット等に保管させる。 5 建物、マシン室、データ媒体保管庫への入退室ができる者を特定させ、記録を適正に管理させる。 6 区への報告等で個人情報を含むデータを作成する必要がある場合は、暗号化を行い、個人情報データ（電磁的媒体（DVD-R 等））とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、手渡しで行わせる。 7 事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備するとともに、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。 8 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。 9 事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区の責任者に報告させ、今後の対応を協議する。 10 業務履行後、電子データは消去させる。データ媒体、パスワード通知書は返却させ、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。 11 次に掲げる時には、区の職員が記録した確認記録票の内容（日時、取扱者、情報の内容、数量）を確認させ、履歴を追跡できるようにさせる。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 区の職員が暗号化された個人情報データ（電磁的媒体（DVD-R 等））とパスワード通知書を委託先に提供する時 (2) 委託先が封入封緘された通知書等を区の職員に納品する時 (3) 委託先がデータ媒体、パスワード通知書を区の職員に返却する時 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。（情報セキュリティアドバイザーからの助言） 2 ウイルス感染等が無いよう、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。 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。 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。 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、情報漏洩等の事故防止対策を徹底させる。 6 個人情報の管理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行わせるとともに、サーバ監視を行っていることを確認させる。
------------------------------------	---

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が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。