

令和9年度 豊島区ひきこもり相談事業業務委託 仕様書

1 目的

豊島区（以下「区」という。）は、「相談につながる仕組みをつくる」「断らない支援・強制しない支援を目指す」「連携体制の強化」の3つの視点をもとに、ひきこもり支援を行っている。本事業は様々な要因により、家庭にとどまり続けている状態にあるひきこもり本人が、社会的孤立や経済的に困窮することのないよう、社会とのつながりを回復・維持するため、当事者及びその家族に必要な支援を行うことを目的とする。

2 履行日・履行時間

① 履行日

令和8年4月1日～令和9年3月31日

・土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日

※休日相談を年5回程度、土曜日に実施

② 履行時間

午前8時30分から午後5時15分まで

・業務の実態にあわせ、協議により別途定めることができることとする。

・同行支援等により出張先にて業務開始・終了する際も上記の時間を履行時間とする。

・研修等実施時間が履行時間と差異が生じた場合は、柔軟に対応すること。

3 履行場所

豊島区役所4階 くらし・居住支課事務室内及び区の指定した場所

4 支援対象者及び年間目安利用者数

原則、区内に住所または居所を有するひきこもりの状態にある者、何らかの生きづらさを抱えている者、及びその家族等を支援対象者とする。

年間目安利用者数：実人数160人、延べ3,300件

5 業務内容

（1）相談業務

・来所、メール、電話、オンライン、訪問対応による相談対応

・相談員は、来所や電話、メール等により相談者が抱える生きづらさの要因等を正確に把握し、今後の支援方針を立てること。

・相談者が何を望んでいるかの視点で、相談者に寄り添った、きめ細やかな支援を行うこと。

・特に医療を必要とする場合は、迅速かつ適切に医療機関へつなげること。

（2）支援提供業務

・アセスメントによる状態把握

・相談者の状態・状況に合わせたオーダーメイドの支援方針の作成

支援方針は、相談者ごとに抱える生きづらさの要因に対しオーダーメイドで作成し、解決に向けた道筋を作ること。

- ・支援方針の効果検証・修正業務

支援開始後は、個別の支援内容について定期的に検証を行うこととする。
その支援が適したものでなかった場合には、速やかに支援の方向性を修正すること。

- ・支援終了後のフォロー活動業務

- ・他機関への同行業務・引継ぎ業務

専門の他機関の方が解決に近いと判断した場合は、その関係機関と十分に協議し、必要に応じ同行により確実に他機関へつなぐこと。

(3) ひきこもり相談窓口に係る広報業務・ひきこもり支援に係る普及啓発活動

- ・情報サイトのブログの文案作成等を適宜行うこと。
- ・X（旧ツイッター）を随時更新すること。
- ・ひきこもりに関する普及啓発

(4) 区主催事業の実施運営業務

- ・当事者や家族等を対象とし合同相談会の企画運営
- ・支援に関する講演会等の企画運営
- ・当事者や家族等を対象とした交流会、勉強会等の企画運営

ひきこもりへの理解を深めることで、地域で見守る風土を根付かせることを目的に、区民や支援者等（民生委員・児童委員などを含む）を対象に、ひきこもりに対する正しい理解や支援に関する講演会等を企画運営する。

- ・事業内容は、合同相談会、家族交流会、セミナーの実施が想定されるが、内容や対象者等については区側と協議のもと決定する。

- ・運営にかかる費用や講師謝礼については、区側と協議のもと原則受託者が負担する。

(5) その他

- ・区への報告・業務報告

毎月月末締めの数値及び分析結果を提出すること。

また、四半期ごとの数値及び分析結果も提出し、区への現状報告や問題提起を行い、事業の改善に努める。

その他下記「7 関係書類の提出及び管理」に準じる

- ・区が主催および区が指定する会議体の出席

「ひきこもり支援協議会」、「ひきこもり支援ネットワーク会議」「生活困窮者自立支援制度支援調整会議」、「ひきこもり支援事業定例会」等へ出席し、意見等を行うこと。

(6) 留意事項

- ・事前に提出のあった実施計画書で示した支援内容に則して業務を実施すること。
- ・支援の実施にあたっては、対象者から関係機関との間で情報共有を行う旨の同意を得ること。
- ・相談支援、アセスメント、スクリーニング等には、事業者が作成した様式を使用し、対象者ごとに支援台帳を作成すること。
- ・関係機関とのネットワークづくりを進めるとともに、ネットワークの積極的な活

用に努めること。

6 相談員の配置及び役割

受託者は本事業を実施するうえで、以下のとおり相談員等を配置すること。

(1) 主任相談員、相談員

次の資格・要件を満たす者

- ・臨床心理士、精神保健福祉士及び社会福祉士等の資格を有する者、又は公的機関のひきこもり支援等の経験が3年以上ある者で、生きづらさを抱えた相談者へ支援を適切に行うことができる人材であること。なお、主任は臨床心理士、精神保健福祉士及び社会福祉士等の資格を有する者とする。それぞれ1名以上配置する。

(2) 業務責任者の配置

本事業の実施について、相談者からの意見・苦情等に受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、書面により区に通知すること。

7 関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し提出しなければならない。

(1) 業務計画

- ① 受託者は、あらかじめ本業務の実施計画書を作成し、契約締結後 30 日以内に区に提出すること。また、実施計画に変更が生じる場合には、事前に区の承認を得ること。
- ② 実施計画書には次に掲げる事項を記載すること

1) 業務実施体制

各業務担当者の氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む）等を記載したもの

2) 資格証明

資格を証明する資料を提示すること

3) 年間の実施スケジュール

4) その他、区が必要とする事項

(2) 各種報告

受託者は、次に掲げる事項等、業務の実施状況を記載した月間の報告書を作成し、翌月 15 日（なお土・日・祝日にあたる場合はその前日）までに区に提出する。

- ① 支援実施状況（支援実施者数及び内訳、継続支援・終了等の状況）
- ② 利用者からの意見要望等
- ③ その他、区が必要と認める事項

(3) 業務終了後の報告

受託者は、履行期間満了にあたり、業務完了報告書の他、区が必要と認める事項を記載した報告書を提出し、区の検査・承認を得なければならない。年次報告書については、翌年度 4 月中旬までに提出すること。

(4) その他の書類の作成・提出

上記のほか、受託者は、適宜必要な書類を作成し、提出すること。

(5) 書類の管理・保存

本事業の実施において作成した書類は業務終了後 5 年間保存すること。

8 個人情報保護について

(1) 受託者が守るべき事項

- ① 受託者は、別紙特記事項に基づき、個人情報保護に関する諸法令、豊島区情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。万が一、事故が生じた場合には速やかに区に報告すること。
- ② 受託者においてもプライバシーポリシーや個人情報保護、情報セキュリティに関する内部規定を整備すること。
- ③ 受託業務における個人情報保護責任者、作業責任者、作業従事者を特定し、それぞれの責任を明確化すること。
- ④ 従事者に対する個人情報保護に関する研修及び教育等を実施すること。
- ⑤ 個人情報の漏洩など事故発生時の対応手順を明確化すること。

※ 個人情報の保護に関して、一般財団法人日本情報経済社会推進協会及びその指定機関が認定したプライバシーマーク (JISQ15001 準拠) の使用許諾事業者の場合は、上記②～⑤について整備されていると見なすことができる。

(2) 取り扱う個人情報のセキュリティ対策について

① 個人情報の保管場所の管理体制について

- ア. 引き渡した個人情報を安全に保管できる設備（施錠できる保管庫・耐火金庫等）を有すること。
- イ. 保管場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底すること。
- ウ. 盗難及び紛失等の自己防止措置を講じること。

② 取り扱う個人情報の管理について

（個人情報の受渡し）

- ア. 個人情報の受渡し及び搬送方法を明確化すること。
- イ. 個人情報の受渡し記録（個人情報の内容、受渡日時、担当者等）を作成すること。
- ウ. 個人情報の受渡し搬送従事者を限定すること。
- エ. 個人情報の受渡し時に身分証明書又は確認証等により従事者の確認を行うこと。

（履行場所）

- オ. 委託業務の履行場所を限定すること。
- カ. 履行場所の施錠及び開錠の責任者の指定並びに鍵の管理を徹底すること。

（持出・返還・廃棄）

- キ. 受託業務処理の必要上個人情報を保管場所の外へ持ち出す場合は、持ち出し記録（個人情報の内容、事由、持出・返却日時、担当者等）を作成し、返却時の確認を行うこと。
- ク. 業務上不要になった個人情報の返還方法（直接手渡しする、セキュリティ便で送付する等）を明確化すること。
- ケ. 業務上不要になった個人情報を、あらかじめ区の承認を受けて廃棄する場合は、第三者への漏洩に留意して安全な方法で行い、その結果を区に報告

(方法、日時、担当者等) すること。

③ 個人情報の取扱いの遵守状況について

(個人情報の取扱状況の報告)

ア. 履行期間中の定められた時期(6 か月に 1 回)に、受託者は個人情報の取扱いの遵守状況について報告すること。

④ 区の監督等の受入れについて

ア. 契約履行中における区の監督員による監督に応じること。

イ. 施設等への立入検査又は監査等に応じること。

ウ. 担当責任者を指定すること。

(3) 業務の再委託について

本委託事業の全部または一部を第三者に再委託してはならない。

(4) 本事項の見直しについて

本事項は、個人情報保護又は情報セキュリティの進展等を踏まえ、継続的に必要な見直しを行うものとする。

9 業務の適正な実施に関する事項

(1) 守秘義務

受託者は、業務の実施により知り得た秘密(個人情報含む)を契約期間中、契約終了後そのいかに関わらず、他に漏えいしてはならない。

(2) 障害者差別の解消について

本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例(平成 30 年条例第 86 号)を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(平成 28 年 5 月 31 日施行)の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

(3) 性別に起因する差別の解消について

本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

(4) 金銭受領の禁止

受託者は事業の実施にあたり、対象者から利用料等一切の金銭を徴収してはならない。

(5) 危機管理

受託者は本事業の実施にあたり起こりうる最大限の事故、災害、障害等の緊急事態の想定を行ったうえで、業務の遂行に支障をきたすことのないよう十分な対策を講じること。

(6) 人材育成

受託者は、相談員等に対し必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。また相談員等は、国等が実施する所定の研修を遺漏なく受講すること。

1 0 業務の役割分担及び損害

(1) 役割分担

区、受託者の基本的な役割分担は、協議により別途定めるとおりとする。

(2) 第三者への損害賠償

業務の実施について生じた損害は、受託者の負担とする。また、業務の実施にあたり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。ただし、その損害の発生が区の責めに帰すべき理由による場合は、この限りでない。

(3) 契約の解除

① 区は、次の事由が生じた場合は、この契約を解除することができる。

ア. 受託者がこの契約に違反したとき又は契約の履行が不完全と区が認めたとき

イ. 受託者が故意又は重大な過失により区に損害を与えたとき

② 受託者は、区がこの契約に違反したときは契約を解除することができる。

(4) 当事者間の損害賠償

① 区または受託者は、この契約に定める業務の実施にあたり相手方に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償金として相手方に支払わなければならない。

② 受託者は、故意又は善良な管理者の注意を怠ったことにより備品等がき損し、又は滅失したときは、自己の負担で現状に回復し、または区にその損害を賠償しなければならない。

③ 受託者は、第三者が備品等に損害を与えた場合又は災害等により損害が生じた場合は、速やかに区に報告して、その指示を受けるものとする。

1 1 請求及び支払

検査合格後、受注者の請求に基づき 30 日以内に一括払いとする。

1 2 健康管理

受託者は、常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状態を把握し、業務に支障がないようにすること。

1 3 その他

(1) 受託者は、本事業の実施にあたり、労働関係諸法令その他関係法令を順守するとともに、法令上のすべての責を負うものとする。

(2) 本業務により得られたデータ・成果品は区に帰属するものとし、区の許可なく使用・公開してはならない。

(3) 区で用意を予定している施設・備品等は、次のとおりである。

① 相談カウンター、相談室（区で提供可能なものに限る）、机、椅子、書類保管庫、パソコン、電話、複合型印刷機、コピー用紙

② 区施設で業務を行う場合の光熱費及び通信費は区が負担する。

③ 上記①・②以外の購入経費等は受託者が負担する。

(4) 監督員は、履行確認チェックシート（別紙 1）により、6 か月に 1 回の頻度で、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

(5) 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG 車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を

確保する環境に関する条例」(平成 12 年東京都条例第 215 号)に適合するディーゼル自動車を使用すること。なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎等区施設に来庁する場合の駐車場(駐輪場含む)に掛かる費用については受託者の負担とする。

- (6) この仕様書に定めのない事項については、双方協議の上定めるものとする。なお、本業務の実施にあたっては双方十分な連携を図ること。

【担当者】

福祉部くらし・居住支援課
事業推進グループ 岡本
電話：03-4566-2419

履行確認 チェックシート

課長	係長	監督員

業務名	令和9年度 ひきこもり相談事業事業業務委託	契約番号	契約第 号
受託業者		所管課	くらし・居住支援課
業務実施場所	区が指定する区内各事業所・施設	確認日	
監督員氏名		管理主任者氏名 (受託業者の責任者)	

No.	確認項目	結果	確認事実の記載 (△、× の場合は必須)
1	実施計画書は、所定の日付までに提出されている。		
2	実施計画書は、仕様書の内容に基づき作成されている。		
3	責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。		
4	業務に必要な資格、経験等を有する従事者が仕様書のとおり配置されている。		
5	従事者に対して業務に必要な研修が実施されている。		
6	支援対象者の尊厳の保持を図りつつ、主訴に応じた適切な寄り添いや提案が出来ているか。		
7	利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。		
8	利用者への挨拶、声掛けが実施されている。		
9	従事者の身だしなみは、「としま身だしなみハンドブック」に沿ったものになっている。		
10	従事者は、受託者の従業員であることを示す名札を見やすい位置に着用している。		
11	個人情報保護について定期的に研修・勉強会等を開催し啓発に努めている。		
12	個人情報保護の観点から書類の管理等を適切に行っている。		
13	6ヶ月1回、受託者は個人情報の取扱いの順守状況について報告している。		
14	支援対象者の状態に応じて生活習慣の形成、敬語やコミュニケーション能力の向上に伴う支援を効果的に実施しているか。		
15	支援対象者の状態に応じて社会参加を促す施策(ボランティア、体験就労等)を実施しているか。		
16	当事者のみではなく、支援を必要としている家族等に対しても適切なフォロー等を行い支援を実施しているか。		
17	利用者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じ、実施されている。		
18	区の改善指示に速やかに対応している。		
19	月次、年次の各定例報告は、仕様書または実施計画書に定めるとおりに行われている。		
20	再委託は一切行っていない。		

管理主任者の報告、是正措置等 (必要に応じて写真等を添付)	
----------------------------------	--

個人情報 特記事項

(基本的責務)

第1条 本契約に基づくひきこもり相談事業業務委託の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、契約書本文と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

(取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- ア 氏名
- イ 住所
- ウ 電話番号
- エ 生年月日
- オ 性別
- カ 続柄
- キ 相談内容
- ク 家庭環境
- ケ 居住状況
- コ 日常生活の状況
- サ 医療情報
- シ 健康状況
- ス 家賃滞納情報
- セ 求職、就職状況、就職履歴

(2) 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- ア 甲が乙に提供する情報
- イ 家族構成
- ウ 健康状態
- エ メールアドレス
- オ 就学、通所（ハローワーク等）状況
- カ 免許・資格
- キ 学歴
- ク 収入・資産状況
- ケ 生活歴・成育歴
- コ メールアドレス

サ その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と協議し、甲の承認を得たもの

- 2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う作業責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなくてはならない。変更するときも、同様とする。

(個人情報に関する秘密保持)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、事前に通知を行い、甲から書面による承認を受けたときは、この限りでない。なお、緊急の場合は、書面による承認を省略できるが、かかる場合においても提供後速やかに甲に通知しなければならない。

- 2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。なお、通知の方法は書面による。

- 3 本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

(目的外利用の禁止)

第4条 乙は、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

(再委託の禁止)

第5条 乙は、本受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

(複写又は複製の制限)

第6条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、この限りでない。なお、乙は、複写又は複製された情報も取り扱う個人情報に含まれるものとして本個人情報特記事項上の義務を遵守しなければならない。

(安全管理措置)

第7条 乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、甲乙協議の上で別途書面にて定める。

- 2 乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ書面により報告しなければならない。変更するときも同様とする。

(業務従事者の管理)

第8条 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者が本個人情報

報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- 2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務等)

第9条 乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。

- 2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

(持ち出しの制限)

第10条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。ただし、本受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、この限りではない。この場合は、持ち出し記録(持ち出し事由・日時・返却日時・担当者等)を作成し、保管場所の確認を行うとともに、甲から提出を要求された場合は速やかに持ち出し記録を提出しなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第11条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第12条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査等に応じる義務)

第13条 甲は、前2条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

- 2 甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも本契約期間中1回以上(契約期間が1年を超える場合は年度ごとに1回以上)、原則として書面検査により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。

(個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応)

第14条 乙は、本委託業務に関し漏えい等を行うことがないよう必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

- 2 乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 3 乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)

- 第15条 乙は、受託業務が終了したとき又は甲から要求されたときは、取り扱う個人情報が記録された資料（データ及び第6条で規定する「複写又は複製したもの」を含む。以下「資料等」という。）等を、速やかに甲に返却しなければならない。ただし、資料等の返却が困難であると認められる場合において、事前に甲の書面による承認を受けたときは、当該資料等を消去又は廃棄できるものとする。
- 2 乙は、前項ただし書の規定により消去又は廃棄するときは、当該資料等が第三者の利用に供されることがないよう、物理的な破壊その他当該個人情報を判読及び再生不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
 - 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
 - 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及びその内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。

(契約解除)

- 第16条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は本契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。
- 2 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。

(損害賠償)

- 第17条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

(存続条項)

- 第18条 本受託業務の終了後も、第3条（個人情報に関する秘密保持）、第4条（目的外利用の禁止）、第6条（複写又は複製の制限）から第10条（持ち出しの制限）まで、第12条（監督に応じる義務）から第15条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第17条（損害賠償）から第20条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

(管轄裁判所)

- 第19条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

第20条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。