

2026 年度

F20A 第 26055 号

業務委託契約書（準委任）

契約件名 マーケティングオートメーションツールの活用に係る戦略と運用ルール策定及びツール活用に係る運用支援の委託

契約金額 金*****円

（うち消費税及び地方消費税額 *****円）

内訳は本契約書別添のとおり。

株式会社ゆうちょ銀行（以下「甲」という。）及び〇〇〇〇株式会社（以下「乙」という。）は、マーケティングオートメーションツールの活用に係る戦略と運用ルール策定及びツール活用に係る運用支援の委託に関し、以下のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結する。

（契約の目的）

第1条 甲は、本契約書（本契約書別添、別紙を含む。以下同じ。）のほか、本契約の一部を構成する本契約書附属の仕様書及び仕様書に添付された文書等（以下「仕様書等」という。）に定める条件に従い、次条各号に掲げる業務を乙に委託し、乙はこれを受託する。

なお、電子契約による場合、本契約書及び仕様書等には、電磁的記録によるものを含むものとする。

（委託業務の内容）

第2条 甲が乙に委託する業務（以下「本件業務」という。）は、次のとおりとする。

なお、本件業務の詳細については、仕様書等によるものとする。

- （1）現状把握・課題整理
- （2）MA 活用戦略策定及び改善提案
- （3）KPI・効果検証設計
- （4）運用ルール・ガバナンス策定
- （5）シナリオ設計・MA 登録支援
- （6）データ集計・レポートニング
- （7）内製化・定着化支援
- （8）コンテンツ制作事業者との連携

(対価)

第3条 契約金額をもって、甲が乙に支払う本件業務の対価とする。

2 乙が本件業務の履行に要する一切の費用は、前項に規定する対価に含まれるものとする。

(履行期間)

第4条 本件業務の履行期間は、2026年11月2日から2028年3月31日までとする。

(善管注意義務)

第5条 乙は、本契約に定める作業スケジュール等の条件に従って、善良な管理者の注意をもって本件業務を遂行しなければならない。

(権利義務譲渡の禁止)

第6条 甲及び乙は、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、本契約上の地位を第三者に承継させ、又は本契約から生じる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせ若しくは担保に供してはならない。

(届出事項の変更)

第7条 乙は、名称、住所その他届出事項に変更があったときは、直ちに甲に報告しなければならない。この場合、乙は甲の要求又は必要に応じて届出事項に関する確認資料を提示しなければならない。

2 前項の規定による乙の報告が遅滞したために生じた乙の損害について、甲は責任を負わないものとする。

3 甲の乙に対する本契約に関する通知が、届出の住所に延着し又は到達しなかったときでも通常到着すべき時に到達したものとみなす。

4 乙は、特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（令和5年法律第25号）第2条第1項に規定する特定受託事業者の該非に変更があった場合は、遅滞なく甲に報告しなければならない。

(再委託)

第8条 乙は、本件業務の履行に当たり、当該業務の全部又は一部を第三者に再委託（本件業務の全部又は一部を第三者に委託することをいい、請負その他委託の形式を問わない。以下同じ。）する場合は、再委託に関する事項を記載した書面を甲に事前に提出し、あらかじめ書面により甲の承諾を得なければならない。

なお、再委託先（再委託が数次にわたるときには、その全てを含む。以下同じ。）が更に第三者に再委託する場合には、乙は、甲に事前報告しなければならない。

2 乙は、前項の規定に基づき本件業務の全部又は一部を再委託先に再委託する場合は、乙が本契約に基づき甲に対して負う義務と同等の義務を当該再委託先に負わせるとともに、乙の責任において当該再委託先の管理及び監督を行うものとし、当該再委託先が当該義務に違反した場合には、乙が本契約上の義務に違反したものとみなす。

(仕様書等の疑義)

第9条 乙は、仕様書等の内容が明確でないこと、又は仕様書等に矛盾・誤謬その他の不適切な表示があることを発見したときは、速やかに甲に説明を求めるものとする。

2 乙は、前項の説明に従ったことを理由として、本契約に定める義務の履行を免れることはできないものとする。ただし、乙が当該説明の不適当なことを知って、速やかに甲に異議を申し立てたにもかかわらず、甲が当該説明に従うことを求めたときは、この限りでない。

(本件業務の終了・確認)

第10条 乙は、甲に対し、翌月10日までに、報告物をもって当月における本件業務の実績を報告しなければならない。

2 甲は、前項の実績報告を受けた後、速やかに当該実績報告の内容を確認する。

3 前項の規定による確認の結果、甲において実績報告の内容に異議がない場合、甲は、当該実績報告を受けた日の翌日から起算して10営業日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月31日から翌年の1月3日までの日以外の日をいう。）以内に、その結果を乙に通知し、かかる通知の乙への到達時をもって確認が完了したものとする。

4 第2項の規定による確認の結果、甲において実績報告の内容に異議がある場合、甲は、前項の期間内に、当該異議内容及び必要に応じてその理由を乙に通知する。

この場合、乙は、甲の指示するところに従い、実績報告の見直し、修正、是正等を行った上で、再度、書面により甲に実績報告を行い、甲の確認を得なければならない。

これ以降の手順については、第1項から本項までの規定を準用する。

5 第3項の期間内に、甲が乙に対し何らの通知も発信しない場合、同期間の経過をもって、確認が完了したものとみなす。

(対価の請求及び支払)

第11条 乙は、前条の規定により実績報告の内容の確認を受けるとともに、甲の指示する手続により請求内容の確認を受けた上で、支払請求書により本件業務の対価の支払を請求することができる。

2 乙は、本契約が解約又は解除された場合には、甲に対し、支払請求書により本契約の解約時又は解除時まで既にした履行の割合に応じた対価の支払を請求することができる。ただし、第19条、第20条、第21条、第30条又は第33条の規定に基づき解除された場合には、この限りでない。

3 甲は、前2項に規定する支払請求書を乙より受領したときは、当該受領日から起算して30日後を支払期限として、乙に対し対価を支払う。

4 甲及び乙は、第2項の「本契約の解約時又は解除時まで既にした履行の割合に応じた対価」を協議の上定めるものとする。

(相殺)

第 12 条 乙が甲に対して損害賠償等の支払債務を負担するときは、甲は、当該支払債務と、甲が乙に対して負担する対価の支払債務とを対当額で相殺することができる。

(支払遅延利息)

第 13 条 甲は、支払期限までに対価を乙に支払わない場合は、未支払金額につき、支払期限の翌日から支払をする日までの日数に応じ、年 3.0%の割合で計算した金額を、遅延利息として乙に支払う。

2 前項の規定により計算した遅延利息の金額が 100 円未満である場合は、甲は遅延利息を支払うことを要しない。

(監督社員)

第 14 条 甲は、本契約の適正な履行を確保するため、必要がある場合は、監督社員を定め、その社員を乙の作業場所等に赴かせて甲が提供した資料等の保護・管理を含めた本件業務が適正に行われているか、乙が再委託先に対して必要かつ適切な監督を行っているか等について、甲の定めるところにより確認をさせ、乙の責任者を通じて、本件業務の遂行に関する要請・依頼をさせることができる。

2 甲は、監督社員を定めたときは、その社員の氏名並びに権限及び事務の範囲を乙に通知する。

3 乙は、監督社員の職務の遂行につき、合理的な範囲内で協力するものとする。

4 監督社員は、職務の遂行に当たり、乙が行う業務を不当に妨げないものとする。

(履行不能等の通知)

第15条 乙は、理由の如何を問わず、本契約の条件に従い本件業務の履行を完了する見込みがなくなった場合、又は本件業務の履行ができなくなった場合は、直ちに甲にこの旨を書面により通知しなければならない。

(契約の変更)

第 16 条 甲は、乙が本契約に基づく義務の履行を全て完了するまでの間、必要に応じ、履行期間、仕様書等の内容その他乙の義務に関し、本契約の変更について、乙と協議することができる。

2 前項の規定により協議が行われる場合は、乙は、見積書等甲が必要とする書類を作成し、速やかに甲に提出しなければならない。

3 乙は、本契約により甲のなすべき行為が遅延した場合において、必要があるときは、履行期間の変更について、甲と協議することができる。

(事情の変更)

第 17 条 甲及び乙は、本契約の締結後、天災地変、法令の制定又は改廃、その他の著しい事情の変更により、本契約の定めによることが不当となったと認められる場合は、本契約を変更するため、協議することができる。

2 甲は、市場価格の動向、技術革新等からみて対価について変更の必要があると認める場合は、

乙と協議することができる。

3 前条第2項の規定は、前2項の規定により、対価の変更に関して協議を行う場合に準用する。

(中途解約)

第18条 甲は、本件業務の履行期間中であっても、1か月前までに乙に書面で通知することにより、本契約の全部又は一部を解約することができる。この場合、甲は、乙に対して、損害を賠償する義務を負わない。

2 乙は、本契約を解約することができない。

(契約の解除)

第19条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。

(1) 監督官庁より営業停止、営業免許又は営業登録の取消等の処分を受けたとき。

(2) 解散その他営業活動を休止したとき、又は本件業務の履行に影響を及ぼす営業上の重要な変更があったとき。

(3) 支払の停止があったとき、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始その他これらに類似する倒産手続開始の申立てがあったとき。

(4) その財産について仮差押、仮処分、差押、強制執行若しくは担保権の実行としての競売等の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。

(5) 電子交換所の取引停止処分を受けたとき。

(6) 前3号のほか、資産、信用状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。

(7) 本契約の重大な違反、故意若しくは重過失による本契約の違反又は背信行為があったとき。

(8) その他前各号に準ずるような本契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。

2 甲は、乙が本契約の各条項に違反し、相当の期間において催告したにもかかわらず是正しないときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。

(反社会的勢力の排除)

第20条 乙は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。

(1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること

(2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

(3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

(4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

- (5) 役員又は経営に実質的に関与している者（以下「役員等」という。）が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 2 乙は、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約する。
- (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて甲の信用を毀損し、又は甲の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
- 3 乙が、暴力団員等若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは自ら若しくは第三者を利用して前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定に基づく表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、甲は、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙は、乙の再委託先が暴力団員等又は第1項各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないこと及び、再委託先が自ら又は第三者を利用して第2項各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約する。
- 5 乙は、乙の再委託先が暴力団員等若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは自ら若しくは第三者を利用して第2項各号のいずれかに該当する行為をし、又は前項の規定に基づく表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、直ちに当該再委託先との契約を解除し、又は解除のための措置をとらなければならない。
- 6 乙が、前項の規定に反した場合には、甲は、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 7 第3項又は前項の規定により本契約が解除された場合には、乙は、解除により生じる損害について、甲に対し一切の請求を行わないものとする。また、当該解除により甲に損害が生じた場合には、乙は、当該損害を賠償しなければならない。

(マネー・ローンダリング等の防止)

第21条 乙は、自己又は自己の役員等が経済制裁対象者に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。

なお、本契約において、経済制裁対象者とは、国際連合、日本政府又は外国政府のいずれかによって経済制裁の対象とされている者（指定されている場合に限られず、支配関係、所在国等により対象となる場合を含む。）をいう。

- 2 乙は、自己又は自己の役員等が、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約する。
- (1) マネー・ローンダリング、テロ資金供与、拡散金融、経済制裁関係法令等に抵触する取引に利用される、又はそのおそれがあると疑われる行為
 - (2) その他前号に準ずる行為
- 3 乙若しくは乙の役員等が、経済制裁対象者に該当し、若しくは自ら若しくは第三者を利用し

て前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は乙が第1項の規定に基づく表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、甲は、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- 4 乙は、乙の再委託先が経済制裁対象者に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないこと及び、再委託先が自ら又は第三者を利用して第2項各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約する。
- 5 乙は、乙の再委託先が経済制裁対象者に該当し、若しくは自ら若しくは第三者を利用して第2項各号のいずれかに該当する行為をし、又は前項の規定に基づく表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、直ちに当該再委託先との契約を解除し、又は解除のための措置をとらなければならない。
- 6 乙が、前項の規定に反した場合には、甲は、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 7 第3項又は前項の規定により本契約が解除された場合には、乙は、解除により生じる損害について、甲に対し一切の請求を行わないものとする。また、当該解除により甲に損害が生じた場合には、乙は、当該損害を賠償しなければならない。

(期限の利益の喪失)

第22条 乙は、自らが第19条第1項各号のいずれかに該当した場合、第19条第2項に基づき甲から本契約を解除された場合、第20条第3項若しくは第6項に規定する場合又は前条第3項若しくは第6項に規定する場合は、甲に対する本契約上の一切の債務につき期限の利益を失い、直ちにこれを弁済しなければならない。

(損害賠償)

第23条 乙の債務不履行により甲に損害が生じた場合には、乙は、次の各号の定めるところに従い、当該損害を賠償しなければならない。ただし、その金額が100円未満であるときは、この限りでない。

- (1) 履行の遅滞が生じた場合（その後履行不能となった場合を除く。）は、乙は、当該履行遅滞部分に係る対価の金額につき、遅延日数に応じ、年14.6%の割合で計算した金額を甲に対し支払う。
 - (2) 前号以外の場合は、乙は、債務不履行部分に係る対価の金額に20%を乗じて得た金額を甲に対し支払う。
 - (3) 前2号の規定は、甲に生じた損害額が、前2号により算出された金額を超過する場合において、甲が、乙に対し、その超過分の損害につき、賠償を請求することを妨げない。
- 2 前項の規定は、甲が、乙に対し、同項の規定によらずに損害賠償を請求することを妨げない。
 - 3 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

(入札談合等の不正行為に対する違約金)

第24条 乙は、本契約に関し、次の各号のいずれかに該当するときは、違約金として契約金額（本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額とする。）に20%を乗

じて得た金額を、甲の指定する期間内に甲に対して支払わなければならない。ただし、その金額が 100 円未満であるときは、この限りでない。

- (1) 乙が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号、以下「独占禁止法」という。）第 3 条又は第 6 条の規定に違反し、又は乙を構成事業者とする事業者団体が同法第 8 条の規定に違反したことにより、公正取引委員会が、乙又は乙を構成事業者とする事業者団体に対し同法に基づく排除措置命令又は課徴金納付命令を行い、当該命令が確定したとき
 - (2) 公正取引委員会が独占禁止法第 7 条の 4 第 7 項又は第 7 条の 7 第 3 項の規定に基づき、課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。
 - (3) 乙（法人の場合にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 若しくは第 198 条又は独占禁止法第 89 条第 1 項若しくは第 95 条第 1 項第 1 号に規定する刑が確定したとき。
- 2 乙が前項の違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該違約金につき、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年 3.0%の割合で計算した額の遅延利息を甲に支払わなければならない。
 - 3 前項の規定は、甲に生じた損害の額が同項の違約金の額を超過する場合において、甲が乙に対し、その超過分の損害につき、賠償を請求することを妨げない。
 - 4 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

（知的財産権の侵害発生時の対応等）

第 25 条 乙は、本件業務の履行に際して、第三者の知的財産権を侵害してはならない。

- 2 乙は、本件業務の履行に際して、第三者との間で知的財産権の侵害等の紛議又はそのおそれが生じたときは、直ちに甲に連絡しなければならない。
- 3 乙は、前項の紛議又はそのおそれを自己の責任と費用負担において解決するものとし、甲又は甲の顧客その他の第三者がこれにより損害を被った場合には、乙はその全てを賠償しなければならない。
- 4 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

（情報の取扱い）

第 26 条 甲は、乙に対し、本件業務の履行に必要な情報（文書、電子メール、電磁的記録等、当該情報を記載又は記録した媒体を含む。次項において同じ。）を開示又は提供する。

- 2 乙は、次条、第 28 条のほか、別紙 1「情報保護・管理要領」を遵守し、甲から開示又は提供を受けた情報を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

（秘密の保持）

第 27 条 乙は、本契約若しくは本件業務に関して甲から開示を受け、又は本契約若しくは本件業務の履行過程で知り得た甲の営業上、技術上等の一切の情報（次に掲げる情報及び次条第 1 項に規定する個人情報を除く。以下「秘密情報」という。）を善良な管理者の注意をもって厳重に管理し、秘密として保持しなければならない。

- (1) 開示を受け又は知り得た際、既に保有していた情報
 - (2) 開示を受け又は知り得た後、正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく入手した情報
 - (3) 開示を受け又は知り得た後、甲から開示を受け又は知り得た情報に関係なく、独自に取得し、又は創出した情報
 - (4) 開示を受け又は知り得た際、既に公知であった情報
 - (5) 開示を受け又は知り得た後、自己の責めに帰すことができない事由により公知となった情報
- 2 乙は、秘密情報を本件業務遂行の目的以外には利用してはならない。
- 3 乙は、甲の承認を得ずに秘密情報を複製してはならない。
- 4 乙は、次に掲げる場合を除き、第三者に秘密情報を開示してはならない。
- (1) 甲の事前の書面による承諾を得て開示する場合。
 - (2) 本契約の目的のために知る必要のある乙（第8条に基づき乙が本件業務を第三者に再委託する場合の乙の再委託先を含む。）の役員若しくは従業員又は弁護士、公認会計士、税理士その他法令上の守秘義務を負う専門家に開示する場合。
 - (3) 法令諸規則、裁判所の判決・決定・命令又は行政機関若しくは自主規制機関の命令・指示・要請等（以下「法令等」という。）に基づき開示する場合。ただし、法令等の認める範囲内において、事前に（事前に通知できない場合にあっては、開示後速やかに）甲にその旨通知するものとする。
- 5 乙は、前項各号（第3号を除く。）の規定に基づき第三者に秘密情報を開示した場合には、乙が本契約に基づき甲に対して負う義務と同等の義務を当該第三者に負わせるとともに、当該第三者が当該義務に違反した場合には、乙は、これにより生じた甲の損害について一切の賠償責任を負わなければならない。
- 6 乙は、自己の役員又は従業員（以下「従業員等」という。）が退職する場合、当該従業員等に対し、退職後の秘密保持義務に関する誓約書の提出を求めるなど、従業員等が在任又は在職中に知り得た全ての秘密情報の退職後の秘密保持又は返還若しくは破棄等を義務付けるために合理的に必要と認められる措置を講じなければならない。
- 7 乙は、本契約終了時に、甲の求めに応じ、秘密情報の一切を甲に返還し、又は甲の指示する方法によりこれらを破棄若しくは消去し、その旨の証明書を甲に交付しなければならない。
- 8 乙は、自己又は第8条に基づき乙が本件業務を第三者に再委託する場合の乙の再委託先が本条各項と同等の秘密保持義務に違反して甲に損害を与えたときは、これにより生じた甲の損害について一切の賠償責任を負わなければならない。
- 9 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

（個人情報の保護）

- 第28条 乙は、本件業務の履行に際して甲より取扱いを委託された個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の盗用、改ざん又は第三者への開示若しくは漏えい等をしてはならない。
- 2 乙は、本件業務の履行に当たり、個人情報の漏えい、滅失又は毀損等の防止等のために合理

的と認められる範囲内で、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を講じなければならない。

- 3 乙は、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、本件業務の履行以外の目的で、個人情報加工、利用、複写又は複製してはならない。
- 4 乙は、従業員等に対し、個人情報に関する秘密保持義務を負わせるとともに、その目的外利用を禁止しなければならない。
- 5 乙は、従業員等が退職する場合、当該従業員等に対し、退職後の秘密保持義務に関する誓約書の提出を求めるなど、従業員等が在任又は在職中に知り得た全ての個人情報の退職後の秘密保持又は返還若しくは破棄等を義務付けるために合理的に必要と認められる措置を講じなければならない。
- 6 乙は、甲より委託を受けた個人情報の取扱いを第8条に基づき第三者に再委託する場合には、乙の責任において、再委託先に対して本契約に基づき乙が負担する義務と同等の義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 7 乙は、自己又は再委託先が個人情報の漏えい、滅失又は毀損等により甲に損害を与えたときは、これにより生じた甲の損害について一切の賠償責任を負わなければならない。
- 8 乙は、本契約終了時に、甲の求めに応じ、個人情報の一切を甲に返還し、又は甲の指示する方法によりこれらを破棄若しくは消去し、その旨の証明書を甲に交付しなければならない。
- 9 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

(報告・監査)

第29条 乙は、甲に対し、定期的に、乙による契約内容の遵守状況、本件業務の履行状況並びに秘密情報及び個人情報の管理状況（再委託先に関する事項を含む。）その他甲が指定した事項について書面により報告するとともに、甲から要請があった場合には速やかに甲が指定した事項について報告、説明等を行わなければならない。

- 2 乙による契約内容の遵守、本件業務の履行又は秘密情報若しくは個人情報の管理その他甲が指定した事項に関連し、事故、苦情、事務過誤等（以下「事故等」という。）が生じ、又はそのおそれが生じた場合（再委託先において事故等が生じ、又はそのおそれが生じた場合を含む。）、当該事故等の発生原因の如何にかかわらず、乙は直ちに事故等が発生した日時、場所、原因及び対応状況その他別紙1「情報保護・管理要領」で定めた事項を甲に報告し、速やかに対応措置を講じるとともに、その対応につき甲の指示するところに従わなければならない。
- 3 乙は、甲が指定する期日までに、発生した事故等の具体的内容、原因、実施した対応措置等を内容とする報告書を作成の上、甲に提出しなければならない。
- 4 乙は、対応措置後に発生原因等を検証して再発を防止するための措置内容を策定し、甲の承認を得た後、速やかに事故等再発防止策を実施しなければならない。
- 5 甲は、第2項及び第3項の報告内容を確認するため、乙の事前の承諾を得て、乙の事業所に立ち入り、本件業務の履行状況又は秘密情報若しくは個人情報の管理状況その他甲が指定した事項につき監査することができる。

なお、かかる監査の具体的な日程、方法、範囲等の詳細については、事前に甲乙協議の上決定する。

- 6 甲は、乙からの報告等又は監査の結果等を受け、必要があると判断するときは、乙に対し、本件業務の履行方法、秘密情報又は個人情報の管理方法等の見直し、修正、是正等を求めることができる。この場合、乙は当該見直し等を行った上で、その当否につき甲の確認を得なければならない。
- 7 甲は、前各項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、別紙 2「業務委託先に対する監査等の実施要領」に基づき、乙に対して監査を実施することができるものとする。

(資格・許認可等)

- 第 30 条 乙は、本件業務の履行に当たり法令上必要とされる全ての資格、許認可、登録等（以下「本件資格等」という。）を適法に取得しており、かつ本契約締結日において、これを有効に有していることを表明する。
- 2 乙は、契約期間中、本件資格等を有効に維持することを確約するものとする。
- 3 乙は、本件資格等のいずれかが失効し、取り消され、又はその内容に変更が生じた場合、直ちに書面をもって甲に通知するものとする。
- 4 乙が第 1 項及び第 2 項の規定に基づく表明及び確約に関して事実と反する申告をしたことが判明した場合には、甲は、何らの催告なしに直ちに、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 5 前項の規定により本契約が解除された場合には、乙は、解除により生じる損害について、甲に対し一切の請求を行わないものとする。また、当該解除により甲に損害が生じた場合には、乙は、当該損害を賠償しなければならない。

(主務官庁等の検査対応等への協力)

- 第 31 条 乙は、甲から委託を受けた外部の専門機関又は主務官庁等による検査等の要求に応じなければならない。また、主務官庁等による検査等において、本件業務に関する報告等を求められた場合、乙は甲の求めに応じこれに協力しなければならない。
- 2 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

(公益通報者保護法に係る窓口)

- 第 32 条 乙は、本契約の履行に従事する乙の役員及び労働者（再委託先の役員及び労働者を除く。）に対し、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）に係る甲の通報窓口について甲指定の周知文を受領したことを確認の上、当該周知文を用いて周知に努めなければならない。

(CSR 条項)

- 第 33 条 甲は、企業の社会的責任（CSR）及び人権を尊重する責任を果たすために、日本郵政グループ CSR 調達ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）を策定した上でこれを遵守し、かつ日本郵政グループ人権方針を策定した上で人権デュー・ディリジェンスを実施しているところ、サプライチェーン全体における CSR・人権配慮が必要となっていることにかんがみ、甲及び乙は、そのための共同の取組を継続的に推進するために、本条各項に合意するものとする。
- 2 乙は、甲と共同して企業の社会的責任を果たすために、ガイドラインにおける「第二 お取

引先さまへのお願い」に記載の事項をいずれも遵守することを誓約する。また、乙は、乙の調達先（本契約の対象となる製品、資材又は役務に関連する調達先に限る。サプライチェーンが数次にわたるときは全ての調達先を含む。以下「関連調達先」という。）がガイドラインを遵守するように、関連調達先に対する影響力の程度に応じて適切な措置をとることを誓約する。ただし、乙の2次以下の関連調達先がガイドラインに違反した場合であっても乙に直ちに本項の誓約違反が認められることにはならず、乙がこの事実を知り又は知りうべきであったにもかかわらず適切な措置をとらなかった場合にのみ本項の誓約違反となるものとする。

- 3 乙は、乙又は乙の関連調達先に強制的な労働、児童労働（これらの定義はガイドラインによる。）等の重大な人権侵害、その他ガイドラインに違反する事由（以下「違反事由」という。）の存在が疑われ、又は認められることが判明した場合、速やかに甲に対し、これを報告する義務を負う。
- 4 乙又は乙の関連調達先に違反事由の存在が疑われる場合、甲は、乙に対し、違反事由の有無についての調査及び報告を求めることができる。乙は、速やかにかかる調査を行った上で甲に報告するほか、甲が合理的に要求する情報を提供するものとする。
- 5 乙又は乙の関連調達先に違反事由が認められた場合、甲は、乙に対し、是正措置を求めることができる。乙は、甲からかかる是正措置の要求を受けた日から2週間以内に当該違反事由が発生した理由及びその是正のための計画を定めた報告書を甲に提出し、かつ相当な期間内に当該違反事由を是正しなければならない。
- 6 前項の甲の乙に対する是正措置の要求にかかわらず、乙が相当な期間内に違反事由を是正しない場合、甲は、本契約の全部又は一部を解除することができる。ただし、乙が当該違反事由を是正しなかったことに関し正当な理由がある場合は、この限りではない。
- 7 甲が前項の規定により本契約の全部又は一部を解除した場合、甲は乙に対して自らに生じた損害の賠償を請求することができる。また、解除により乙に損害が生じたとしても、甲は何らこれを賠償することを要しない。

（紛争の解決）

第 34 条 甲及び乙は、本契約に関して紛争又は疑義が生じた場合は、その都度協議して円満に解決する。

（合意管轄）

第 35 条 本契約に関し裁判上の紛争が生じたとき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。

- 2 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

（提案内容の担保）

第 36 条 乙が本契約において履行すべき内容は、本契約書及び仕様書等並びに入札に際して乙が提出した企画書その他の書類で明記した全ての内容とする。

本契約締結の証として、本書2通を作成し、甲乙各自記名押印の上、各1通を保有する。

ただし、電子契約による場合は、本契約締結の証として、本書の電磁的記録を作成し、甲乙合意の後「SMBC クラウドサイン」上において電子署名を施し、各自その電磁的記録を保管する。

年 月 日

甲 委託者 住所 東京都千代田区大手町二丁目 3 番 1 号
名称 株式会社ゆうちょ銀行
執行役 山田 亮太郎

乙 受託者 住所
名称 ○○株式会社
代表取締役 ○ ○ ○ ○

情報保護・管理要領

第 1 目的

乙が本件業務において取り扱う各種情報（その意義は「第 2 適用範囲」で定めるとおり。）について、適正な情報保護・管理方策、情報システムのセキュリティ方策、及び情報の漏えい、盗難、盗用、亡失、改ざん等（以下、「情報漏えい等」という。）の防止及び発生時に実施すべき事項・手順等について明確にすることを目的とする。

第 2 適用範囲

甲が乙に対して開示又は提供する、本件業務の履行に必要な全ての情報（文書、電子メール、電磁的記録等、当該情報を記載・記録した媒体、クラウドサービスを含む。）を対象とする。

第 3 乙が遵守すべき事項

乙は、本契約の履行にあたり、以下の項を全て遵守すること。

なお、特定個人情報を取り扱う委託契約について、下請又は再委託（下請契約又は再委託契約が数次にわたるときには、その全てを含む。）することを甲が許諾した場合、下請先又は再委託先以降にも、以下の項を全て遵守させること。

1 情報管理計画書の提出・承認

乙は、2 から 4 までの各項に定める内容について、本件業務の履行開始までに「情報管理計画書」（表 1）として取りまとめた上で甲の主管担当（以下、「主管担当」という）に提出し、承認を受けること。

（表 1）「情報管理計画書」として提出するもの。

情報取扱者等名簿
教育・周知計画書
情報取扱計画書
作業場所等に係るセキュリティ措置計画書
情報漏えい等発生時の対応手順書

2 作業開始前の遵守事項

(1) 情報取扱者等の指定（情報取扱者等名簿）

乙は、上記「第 2 適用範囲」に定める情報を取り扱う者（「情報取扱者」といい、そ

の中でも個人情報（特定個人情報を除く。）を取り扱う者を「個人情報取扱者」、特定個人情報を取り扱う者を「特定個人情報取扱者」という。以下同じ。）及び、情報取扱者を統括する情報システム部門に精通した課長相当職以上の者（「情報取扱責任者」といい、その中でも個人情報（特定個人情報を除く。）の管理に関する責任を負う者を「個人情報取扱責任者」、特定個人情報の管理に関する責任を負う者を「特定個人情報取扱責任者」という。以下同じ。）を指定し、その所属、役職及び氏名等を記入した「情報取扱者等名簿」を作成すること。下請先又は再委託先も対象とすること。なお、情報取扱者及び情報取扱責任者（以下「情報取扱者等」という。）は、守秘義務等情報の取り扱いに関する社内教育、又はこれに準ずる講習等を受講した者とし、「情報取扱者等名簿」にその受講実績も併せて記入すること。

(2) 個人情報取扱者等の指定（情報取扱者等名簿）

個人情報（特定個人情報を除く。）を取り扱う委託契約については、個人情報取扱者を必要最小限に限定し、取扱者と利用目的を「情報取扱者等名簿」に記入すること。

なお、開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離を行い、取扱者を必要最小限に限定するとともに、相互牽制が働く体制にすること。

(3) 特定個人情報取扱者等の指定（情報取扱者等名簿）

特定個人情報を取り扱う委託契約については、特定個人情報取扱者を必要最小限に限定し、取扱者と利用目的を「情報取扱者等名簿」に記入すること。

なお、特定個人情報取扱責任者は、情報取扱責任者の中から選定すること。

(4) 情報取扱者等への教育・周知(教育・周知計画書)

乙は、本件業務で取り扱う各情報について、その取り扱いや漏えい防止等に係る「教育・周知計画書」を作成し、表2の内容に関して、情報取扱者等に対する教育及び周知を行うこと。教育及び周知は、本件業務の履行開始前、新たに情報取扱者等を指定したときのほか、定期的（年1回以上）に行うこと。

（表2）

ア	本情報保護・管理要領の内容
イ	個人情報に関する法規
ウ	特定個人情報に関する法規（特定個人情報を取り扱う場合）
エ	アクセス制限の管理ルール（ID・PW）
オ	入退館(室)管理ルール、機器管理ルール
カ	ドキュメント、記録媒体の管理ルール
キ	テレワークに関するルール（テレワークにより本件業務を行う場合）
ク	サイバーセキュリティ対策に関する内容
ケ	その他、本件業務の内容に関連する規程等

また、乙が乙の社員を甲の社内（本社、貯金事務センター、貯金事務計算センターそ

の他甲が指定する場所をいう。以下同じ。) で事務に従事させる場合は、当行内の情報セキュリティ関係ルール教育及び周知を行い、ルールを遵守させること。関係ルールの周知・教育の実施状況について本件業務の履行開始前までに主管担当に提出すること。

(5) 情報の取り扱いに関する計画策定 (情報取扱計画書)

乙は、本件業務における情報の授受、保管、使用、廃棄等に関するルールを定めて、「情報取扱計画書」を作成し、甲の承認を得ること。

以下の事項はリスク管理に直結する重要な事項のため可能な限り明記すること。

- ① データの入力・保管・処理・バックアップ・出力の一連のフロー
- ② 暗号方式、暗号化されている領域とされていない領域
- ③ システムログの取得範囲・取得頻度・保存期間
- ④ データコピー (バックアップを含む) の取得内容と保管場所・保管期間
- ⑤ 暗号鍵の管理方法 (ただし、顧客の重要情報 (※ 1) の復号鍵の管理は甲が行うため、これを除く。)
- ⑥ 暗号化しない場合の代替策
- ⑦ サービスの利用終了又は契約解除後のデータ移行、消去 (バックアップ、災害対策環境等を含む) 等の対応
- ⑧ 不正アクセス防止策・監視体制 (システム等の監視状況やシステムログの提出)
- ⑨ 脆弱性に対するバージョンアップ適用状況、脆弱性情報の管理状況と関連する管理体制
- ⑩ 業務における禁止事項 (私物情報機器の利用禁止、公衆無線 LAN の利用禁止等を含む)

なお、情報の複製、破棄及び保管場所の変更等が生じる可能性がある場合はその取り扱いについても記載すること。

個人情報を取り扱う委託契約については、個人情報の暗号化やマスキングのルール、情報を利用する際の利用ルール、電子記録媒体に出力する際の取り扱いルール等の管理ルールを定めて、「情報取扱計画書」に記載又は別紙として添付すること (※ 2)。

特定個人情報を取り扱う委託契約については、上記個人情報を取り扱う委託契約に定めるルールに加え、以下の事項を「情報取扱計画書」に記載又は別紙として添付すること (※ 2)。

ア 取り扱う特定個人情報の範囲 (甲が指定した範囲に限る)

イ 特定個人情報が記録された電子記録媒体又は書類等を持ち運ぶ方法

性質や量等に応じて以下の項目のいずれか又は複数の措置を講じること。

(甲との授受以外の乙の事業所内の管理区域 (特定個人情報ファイル (個人番号を

その内容に含む個人情報データベース等をいう。以下同じ。) を取り扱う情報システムを管理する区域をいう。以下同じ。) 又は取扱区域 (特定個人情報を取り扱う事務を実施する区域をいう。以下同じ。) からの持出しは禁止。)

- ・持ち運びデータの暗号化及びパスワードによる保護
- ・施錠できる搬送容器の使用
- ・追跡可能な移送手段の利用 (書留郵便等)
- ・書類等の封緘、目隠しシールの貼付

なお、「持ち運び」とは、特定個人情報を管理区域又は取扱区域の外へ移動させること又は当該区域の外から当該区域へ移動させる事をいい、事業所内での管理区域又は取扱区域の内外をまたぐ移動等も持ち運びに該当する。

おって、事業所内での移動等については、事前に甲の許可があった場合に限り可とする。

ウ 特定個人情報の利用実績又はシステムログの記録方法

- (ア) 特定個人情報ファイルの利用・出力状況の記録
- (イ) 書類・媒体等の持ち運びの記録
- (ウ) 特定個人情報ファイルの削除・廃棄記録
- (エ) 特定個人情報ファイルを情報システムで取り扱う場合、特定個人情報取扱者の情報システムの利用状況 (ログイン実績、アクセスログ等) の記録

※1 顧客の重要情報は、顧客情報の中でも特に厳格な取扱いが求められるもので、以下の「顧客の重要項目」を含む情報。

- ① 個人番号
- ② 暗証番号
- ③ 認証情報
- ④ クレジットカード情報 (クレジットカード番号、セキュリティコード、暗証番号、有効期限)
- ⑤ 生体認証情報
- ⑥ 機微情報 (要配慮個人情報、本籍地等センシティブ情報)
- ⑦ その他顧客に損失が発生する可能性のある情報

※2 乙及び下請先又は再委託先以降で管理するシステム (通常業務では使用しないシステム領域を含む) 及びネットワーク領域等も対象範囲とすること。

(6) 作業場所等のセキュリティ確保 (作業場所等に係るセキュリティ措置計画書)

乙は、甲の社内以外の作業場所において本件業務を行う場合は、作業場所等のセキュリティ確保のため講じる次の措置について、「作業場所等に係るセキュリティ措置計画

書」を作成し、甲の承認を得ること。

なお、テレワークにより甲・乙の社内以外の作業場所で本件業務を行う場合、甲の委託する個人情報（特定個人情報を含む）及び甲が個別に指定する情報の取扱い及び当該情報を扱う甲のシステムへのアクセスは禁止とする。取り扱う情報の種類及び作業内容、甲・乙の社内で業務を行う場合に比較して劣後する対策事項に関する代替措置等について、「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」へ記載し、甲の承認を得ること。

ア 作業場所等のセキュリティ確保のために講じる措置(技術面)

例：データエントリールーム、データ保管室、電子計算機室等に対する施錠設備、ＩＤカードやパスワードを用いた入退管理機能 等

例（テレワークにより本件業務を行う場合）

：テレワーク用端末のセキュリティ対策（電子記録媒体による情報持出制限、紛失時の遠隔消去、OS やソフトウェアの最新化、ウィルス対策ソフトの最新化、業務上利用可能なアプリケーションやクラウドサービス等の制限）、社用システムへのアクセス制限(アクセス元制限、私的環境との分離、顧客情報等の閲覧規制、テレワーク終了時の権限及びアクセス制限の削除等) 等

イ その他セキュリティ確保のために講じる措置(運用面)

例：私物情報機器の使用禁止、システムログインパスワード、パスワード漏えい対策（多要素認証や多段階認証、リスクベース認証等の導入）、データに対する専用のＩＤ（クラウドサービスの利用における固有のＩＤを含む）、アクセス権限の設定、電子記録媒体の管理、端末へのデータ保存・保管及びデータの伝送におけるデータの保護・暗号化等

例（テレワークにより本件業務を行う場合）

：第三者からの覗き見・漏れ聞こえ防止対策、紛失・盗難等発生時の連絡体制、本件業務と関係のない連絡及びサイトの閲覧等禁止、及びそれら運用面の対策に関する社員教育、家族あるいは不特定多数の部外者が使用できる端末の利用禁止 等

なお、個人情報を取り扱う委託契約については、個人情報が閲覧可能なＩＤを都度払出しにするなど、上記ア、イについて、より厳格な管理を「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」に具体的に記入すること。

また、個人情報の所在地域（適用される法令が特定できる範囲）を明確にすること。

おって、特定個人情報を取り扱う委託契約については、以下の事項を「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」に明記すること。

ウ 特定個人情報を取り扱う区域の管理方法

管理区域及び取扱区域を明確にし、管理区域については入退管理に加え、持ち込む機器及び電子記録媒体の制限を、取扱区域については壁又は間仕切り等の設置や特定個人情報取扱者以外の者の往来が少ない場所や、後ろから覗き見される可能性が低い場所への配置等をする等の措置を講じる。

エ 特定個人情報を取り扱う機器、電子記録媒体及び書類等の盗難等の防止措置

(ア) 特定個人情報取扱責任者及び特定個人情報取扱者のみが使用、常時施錠できるキャビネット・書庫等に保管する。

(イ) 特定個人情報ファイルを取り扱う情報システムが機器のみで運用されている場合は、セキュリティワイヤー等により固定する。

オ 特定個人情報のアクセス制御措置

(ア) 個人番号と紐付けてアクセスできる情報の範囲をアクセス制御により限定する。

(イ) 特定個人情報ファイルを取り扱う情報システムを、アクセス制御により限定する。

(ウ) ユーザーIDに付与するアクセス権により、特定個人情報ファイルを取り扱う情報システムを使用できる者を特定個人情報取扱者に限定する。

カ 特定個人情報へのアクセス者の識別・認証措置

特定個人情報を取り扱う情報システムは、ID(クラウドサービスの利用における固有のIDを含む)、パスワード(多要素認証や多段階認証、リスクベース認証の導入を含む)、磁気・ICカード等の識別方法により、特定個人情報取扱者が正当なアクセス権を有する者であることを、識別した結果に基づき認証するものとする。前述の識別方法の配布時、適切に本人確認を行い、安全な経路で配布することとする。また、認証要素の紛失時や流出時に、即時に利用権限を停止することとする。

キ 特定個人情報への外部からの不正アクセス等の防止措置

以下の各方法等により、情報システムを外部等からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護するものとする。

(ア) 情報システムと外部ネットワークとの接続箇所に、ファイアウォール等を設置し、不正アクセスを遮断する方法。

(イ) 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェア等(ウイルス対策ソフトウェア等)を導入し、不正ソフトウェアの有無を確認する方法。

(ウ) 機器やソフトウェア等に標準装備されている自動更新機能等の活用により、ソフトウェア等を最新状態とする方法。

(エ) ログ等の分析を定期的に行い、不正アクセス等を検知する方法。

ク 特定個人情報の漏えい等の防止措置

特定個人情報をインターネット等により外部に送信する場合、通信経路における情

報漏えい等及び情報システムに保存されている特定個人情報の情報漏えい等を防止するものとする。

(ア) 通信経路における情報漏えい等の防止策

通信経路の暗号化

(イ) 情報システムに保存されている特定個人情報の情報漏えい等の防止策

データの暗号化及びパスワードによる保護

(7) セキュリティ管理状況の事前実査

乙及び下請先又は再委託先以降が甲の社内以外の作業場所において本件業務を行う場合において、主管担当がその施設及び設備に関し、上記(5)、(6)で乙が作成した「情報取扱計画書」及び「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」に則ったセキュリティ確保が図られているかを契約履行前に実査する旨申し出たときは、速やかにこれを受け入れ、またこれを受け入れさせること。また、実査で指摘を受けたときは、速やかに是正措置を主管担当に報告し、承認を受けること。

なお、実査にあたっては、主管担当のほか甲の内部監査部署、金融監督当局及び主管担当が指定した外部監査人も立ち入りを可能とする。

(8) 情報漏えい等発生時の対応手順作成

乙は、情報漏えい等が発生した場合を想定し、その情報漏えい等発生時の対応手順書を作成し、甲の承認を得ること。

3 作業中における遵守事項

(1) 情報管理計画書の遵守

乙は、甲の承認を受けた「情報管理計画書」を遵守すること。

(2) 情報管理簿等の作成

乙は、甲から開示又は提供された情報のうち、別途主管担当が指定する情報（指定がない場合はすべての情報）について、データの種類・名称、責任者、授受方法、保管場所、保管方法、使用場所、使用目的、個人情報の廃棄等の取扱方法を明確にするため「情報管理簿」を作成し、作業中の取扱状況を記録すること。

特定個人情報ファイルを取り扱う委託契約については、上記に加えさらに、特定個人情報ファイルの取扱部署、アクセス権を有する者、データの削除・廃棄状況等を明確にするために「特定個人情報ファイル管理台帳」を作成し、作業中の取扱状況を記録すること。

(3) 作業場所の監査

乙及び下請先又は再委託先以降は、甲の社内以外の作業場所において本件業務を行っている場合に、主管担当がその施設及び設備に関し、上記2(5)、(6)で乙が作成した「情

報取扱計画書」及び「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」に則ったセキュリティ確保が図られているか監査する旨申し出たときは、定期・不定期にかかわらず、速やかに監査に応じること。また、監査で指摘を受けたときは、速やかに是正措置を主管担当に報告し、承認を受けること。

なお、監査にあたっては、主管担当のほか甲の内部監査部署、金融監督当局及び主管担当が指定した外部監査人も立ち入りを可能とする。

テレワークにより乙及び下請先又は再委託先以降の社内以外の作業場所で本件業務を行う場合は、乙の責任において監査を行い、主管担当が監査結果を求めた場合は速やかに報告すること。

(4) 情報の取り扱い

乙は、本件業務において取り扱う情報に関し、情報取扱責任者に以下の作業を行わせること。

ア 情報取扱者の作業に立ち会う等適切な管理を行うこと。

イ 情報取扱者を作業に従事させる前に、情報取扱者ごとに使用するユーザーID等、主管担当が事前に指定する事項について報告を行い、主管担当の承認を受けること。

なお、報告する時期等は主管担当の指示に従うこと。

また、報告した内容に変更が生じる場合も、事前に主管担当の承認を受けること。

ウ 作業に従事する予定の情報取扱者について、事前に氏名、勤務時間、作業内容及び取扱情報を記入した作業予定表を提出し、主管担当の承認を受けること。

エ 作業に従事した情報取扱者が作業を終了し、作業場所を離れる際は、情報の持ち出しの有無を厳重に検査すること。

オ 作業終了後、作業に従事した情報取扱者の氏名、勤務時間、作業内容、取扱情報及び情報の持ち出しの有無等を記入した作業結果表を主管担当へ提出すること。その際、当初予定していた勤務時間を超えている場合は、その理由も併せて記入すること。

なお、作業結果表の提出時期については、主管担当の指示によること。

カ データのトレーサビリティの確保及び定期的な確認

個人データを取り扱う委託契約については、個人データの漏えい対策としてシステム等の監視状況やシステムログなどを管理し、甲の求めに応じて速やかに提出できる体制にすること。

また、個人データに対する不正アクセスがないか定期的にログを確認し、主管担当に報告すること。

キ データの消失防止対策

クラウドサービスやホスティング等受託者側でデータを管理する役務を提供する場合

は、乙の責任においてバックアップデータを確保するとともに、あらかじめバックアップデータを含めたデータの消失防止対策書を提出し、甲の了承を得ること。

ク 個人情報の廃棄

個人情報を取り扱う委託契約について、個人情報を保持する場合は必要性を定期的に見直し、不必要となった情報を速やかに廃棄すること。廃棄の際は、「情報取扱計画書」に定めたルールに従い、下記4の処理を実施すること。

なお、乙及び下請先又は再委託先以降で保持する記憶装置等の故障等により、個人情報を記録している可能性がある記憶装置及び部品等を廃棄する場合も、下記4の処理に従うこと。

ケ 特定個人情報の削除・廃棄

特定個人情報を取り扱う委託契約については、あらかじめ定められた期間のみ特定個人情報を保持することができることとし、当該期間経過後速やかにデータの削除、廃棄を実施すること。

データの削除・廃棄の際は、「情報取扱計画書」に定めたルールに従い、下記4の処理を実施すること。

コ 記録媒体上のデータ消去方法

- (1) 乙は、記録媒体等を障害、交換等の事情により施設外へ持ち出す際は、施設外に搬出する前に復元不可能となる手段で消去を行うこと。

ただし、施設内での消去が困難な場合は、復元を不可能または著しく困難な状態にする等の情報漏えい等の対策を「情報返却等計画書」に記載し、事前に主管担当の承認を得た上で持ち出すことを可とする。（特定個人情報を除く。）

※ 消去 … 専用ツールによる完全消去、または、専用装置による消磁

- (2) 乙は、上記(1)に基づくデータの消去後、その結果を記載した「情報管理簿」（特定個人情報の消去であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」）を主管担当あて提出し、承認を受けること。

また、「情報管理簿」（特定個人情報の消去であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」）に記載された情報について、主管担当の承認を得た場合を除き、情報を複製していない旨の証明書（様式適宜）を主管担当あて提出するものとし、主管担当の承認を得て情報を複製した場合には、作業終了後、直ちに一切の情報を消去し、情報の消去に関する報告書（様式適宜）を提出すること。この他、「情報管理簿」（特定個人情報の処分であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」）に記載の情報について廃棄処分を行った場合には廃棄証明書およびその証跡（消去時のデータ消去ツールから出力された対象機器等が判別できる消去レポート・実行ログ

等)を提出しなければならない。

なお、「情報管理簿」(特定個人情報の消去であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」)及び廃棄証明書については、当該処理の実施方法、実施日時、実施者、確認者(又は立会者)等、当該作業が確実に実施されたことが確認できる事項を記載すること。

また、クラウドサービス上で管理するデータを消去する際、クラウドサービス事業者が廃棄証明書を発行しない可能性も想定されるが、その場合は情報の重要性に応じて第三者保証による報告書等により、データ消去の実施状況について確認すること。

4 委託作業完了時の遵守事項

(1) 情報返却等処理

乙は、本契約終了時に、甲の求めに応じ、上記3(2)で作成した「情報管理簿」に記載されている全ての情報(バックアップを含む)について、返却、消去、廃棄等の措置を行うこと。

なお、その処理について方法、日時、場所、立会い者、作業責任者等の事項を網羅した、「情報返却等計画書」を事前に主管担当あて提出し、承認を得た上で、処理を実施すること。

(2) 記録媒体上のデータ処分方法

乙は、記録媒体上のデータを処分する際は、施設外に搬出する前に復元不可能となる手段で物理的破壊(記録部位の破壊)又は消去を行うこと。ただし、媒体の廃棄を行う場合については、物理的破壊を行うこと。

ただし、施設内での破壊又は消去が困難な場合は、復元を不可能または著しく困難な状態にする等の情報漏えい等の対策を「情報返却等計画書」に記載し、事前に主管担当の承認を得た上で持ち出すことを可とする。(特定個人情報を除く。)

※ 破壊 … 物理的に復元不可能な状態に破壊

※ 消去 … 専用ツールによる完全消去、または、専用装置による消磁

(3) 作業後の報告

乙は、上記(1)(2)に基づく返却等の処理終了後、その結果を記載した「情報管理簿」(特定個人情報ファイルの返却等の処理であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」)を主管担当あて提出し、承認を受けること。

また、「情報管理簿」(特定個人情報ファイルの返却等の処理であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」)に記載された情報について、主管担当の承認を得た場合を除き、情報を複製していない旨の証明書(様式適宜)を主管担当あて提出するものとし、主管

担当の承認を得て情報を複製した場合には、作業終了後、直ちに一切の情報を消去し、情報の消去に関する報告書（様式適宜）を提出すること。この他、「情報管理簿」（特定個人情報ファイルの返却等の処理であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」）に記載の情報について廃棄処分を行った場合には廃棄証明書およびその証跡（外見上破壊したことが分かる場合は対象機器等が判別できる廃棄処理後の写真、消去時のデータ消去ツールから出力された対象機器等が判別できる消去レポート・実行ログ 等）を提出しなければならない。

なお、「情報管理簿」（特定個人情報ファイルの返却等の処理であった場合、「特定個人情報ファイル管理台帳」）及び廃棄証明書については、当該処理の実施方法、実施日時、実施者、確認者（又は立会者）等、当該作業が確実に実施されたことが確認できる事項を記載すること。

また、クラウドサービス上で管理するデータを消去する際、クラウドサービス事業者が廃棄証明書を発行しない可能性も想定されるが、その場合は情報の重要性に応じて第三者保証による報告書等により、データ消去の実施状況について確認すること。

5 情報漏えい等発生時の対応

乙は、本件業務に関し、情報漏えい等が発生した場合は、以下により、直ちに対応を図ること。

なお、特定個人情報については、情報漏えい等の発生に加え、情報漏えい等の兆候及び契約内容に違反している事実又は兆候を把握した場合も、同様に以下により対応を図ることとする。

(1) 発生状況報告

本件業務中に、情報漏えい等が発生した場合は、情報漏えい等が発生した日時、場所、原因、発生時の情報取扱者を明らかにし、直ちに主管担当に連絡するとともに、事故の概要等について書面により主管担当あて報告すること。

(2) 対応措置

乙は、主管担当の指示に基づき、直ちに漏えい等した情報の搜索・回収等二次被害防止のための措置を実施すること。

(3) 報告書の提出

乙は、主管担当が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対処措置等を内容とする報告書を作成の上、提出すること。

(4) 再発防止策の策定・提出

乙は、情報漏えい等が発生した場合、その対応措置後に発生原因等を検証して再発を防止するための措置内容を策定し、主管担当の承認を得た後、速やかに情報漏えい等再

発防止策を実施すること。

6 個人情報を保持する委託先の経営不安発生時の対応

個人情報を取り扱う委託契約について、乙及び個人情報を保持する下請先又は再委託先等の経営不安が発生した場合、甲もしくは甲が指定する専門業者が、必要に応じ施設に立ち入り、個人データや関連著作物・成果物の保全を行うこと。

業務委託先に対する監査等の実施要領

甲が、業務委託契約（以下「本契約」という。）に基づき、乙に対して実施する監査等の実施要領は、以下のとおりとする。

第1条（目的）

- 1 甲は、本実施要領の規定するところにより、乙に対し、委託業務に関する法令及び本契約（契約に基づく指示等を含む。）の遵守状況について監査を実施することができるものとする。
- 2 乙は、前項に規定する監査に協力するものとする。
- 3 本実施要領の規定は、甲の監査部門が甲の組織等に対して実施する内部監査等に際して、乙に対し調査を行う場合（以下第1項の監査に本項の調査を含む場合を「監査等」という。）に準用する。
- 4 乙が委託業務の一部又は全部を第三者に再委託している場合は、甲は当該第三者（再委託先がさらに委託した委託先を含み、以下「再委託先」という。）に対しても直接、監査等を実施できるものとし、乙は、再委託先に対し甲の実施する監査等に協力させるものとする。乙は、甲が再委託先に対し円滑に監査等を実施できるようにするため、再委託先に対し十分な説明をしたうえで甲のために本実施要領に準ずる内容の覚書を再委託先と締結する等の措置を講じておかねばならない。ただし、甲が乙による再委託を承諾する際に、これと異なる合意をした場合は、この限りでない。
- 5 甲は、乙に対し、再委託先と締結した覚書の写しその他前項の措置の状況を確認できる書面等の提出を求めることができる。

第2条（監査等の実施者）

- 1 本実施要領に基づく監査等は、甲の監査部門が実施する。
- 2 甲の監査部門は、その監督の下に、甲の監査部門以外の部門に所属する社員又は甲が委託する外部の専門家を補助者として監査業務に当たらせることができる。

第3条（監査等に応じる義務）

乙は、正当な理由がないにもかかわらず、甲の監査部門が実施通知した監査又は依頼した調査を拒み、又は応答を遅延させてはならないものとする。

第4条（監査等の日程の設定）

- 1 甲は、乙に対し監査等を実施するときは、監査等の目的の達成に影響を与えることとならない限り、事前に乙との調整を行うこと等により、乙の業務への支障を与えない時期を設定するよう努めるものとする。
- 2 甲が、事前に乙との調整を行うことなく監査実施通知又は調査依頼を行ったときは、乙は、監査等の日程について甲に協議を申し入れることができる。

第5条（監査手続）

- 1 監査は、甲の内部監査規程並びにこれに基づく諸規則、監査計画書及び監査プログラムに基づき、書類の査閲、業務を遂行する場所及び機械設備その他の物品の実査、関係者への質問等の手続により実施する。
- 2 甲の監査部門は、本契約に基づき、甲の主管担当が乙に対する監督を実施している場合であっても、別に監査を実施できるものとする。ただし、この場合において、甲は、乙が監査に応じる上での事務負担の軽減に対し配慮するものとする。
- 3 甲は、乙に対し、第1項の規程等を開示する義務を負わないものとする。ただし、乙は、甲の主任監査員に対し、個々の監査手続と監査の目的との関係について説明を求めることができる。
- 4 甲は、前項の乙の求めに対し、監査の目的の達成に影響を与えることとならない限り、できるかぎり誠実に対応するものとする。

第6条（監査等への協力）

- 1 甲は、乙に対し、監査等の実施にあたり、以下に掲げる事項その他監査等の手続を実施するうえで必要となる事項について協力を求めることができる。
 - （1）書類、電磁的記録等の複写及び複写物の提供又は原本の貸与
 - （2）業務を遂行する場所及び機械設備その他の物品の所在場所への立入り及び写真撮影の承諾、案内及び説明
 - （3）関係者への質問のための日程調整及びその場所の提供
 - （4）質問への書面による回答
 - （5）施錠できる監査作業室の提供又はデータルームの設置
 - （6）監査作業室に設置する机、椅子等の什器及び電源等の設備の貸与
- 2 乙は、第三者との秘密保持契約に抵触するおそれや過大な費用を要することになるなど、直ちに甲の協力の求めに応じがたい事情がある場合は、その対応について甲と協議するものとする。

第7条（監査結果の通知）

- 1 甲の監査部門が乙に対し監査を実施したときは、その終了後、乙に対し監査結果を通知する。
- 2 乙は甲の監査部門に対し、監査結果について説明を求めることができる。この場合において、第5条第4項の規定を準用する。
- 3 甲の監査部門が、乙に対し、具体的な是正措置を求める必要があると判断したときは、甲の主管担当に対し、その旨を通知するものとする。
- 4 甲が、第1条第3項の調査を実施した場合において、甲が必要と認めるときは、乙に対しその結果の一部又は全部を通知する。この場合においては、本条第2項の規定を準用する。

第8条（費用の負担）

- 1 監査等の実施に要する費用（以下「監査費用」という。）は甲の負担とし、監査等を受けるために必要な費用は委託代金に含まれるものとする。
- 2 乙は、委託代金との比較その他の事情を総合的に勘案して監査等に応じるための費用が不当に過大であると認められる場合は、甲の監査部門に対し、費用の負担や監査手続等の見直しについて協議を求めることができる。
- 3 乙の責めに帰する事由により、甲の監査費用が増加した場合には、甲はその増加した費用の一

部又は全部を乙に請求することができる。

- 4 第1項の規定は、乙の債務不履行又は不法行為に起因する監査費用等について甲が乙に賠償を請求することを妨げないものとする。

第9条（個人情報の取扱）

- 1 甲は、監査等において、特に必要がある場合に限り、乙から個人情報を受領するものとする。
- 2 甲は、乙から受領した個人情報については、本契約及び甲のプライバシーポリシーに従い適正に管理するものとする。

第10条（秘密保持）

甲は、監査等の実施により乙から受領した秘密情報（提供の手段を問わず、乙が客観的に秘密として管理する公知でない情報であって秘密である旨の表示若しくは告知がなされたもの、又は個人情報など法令若しくは商慣習上、秘密として取り扱うべき情報をいう。以下同じ。）は秘密として管理し、監査等の目的の範囲内においてのみ利用するものとし、法令等の規定に基づき議院、裁判所、行政庁若しくは金融商品取引所等の自主規制機関等に対し開示する場合、又は甲が弁護士等の職業専門家に対し、その助言を受けるために秘密保持義務を伴わせて開示する場合を除き、乙の承諾なく、第三者に開示し、提供し又は漏洩しないものとする。

第11条（苦情の申し出）

- 1 乙は、甲の監査等の実施にかかる苦情について、主任監査員又は調査責任者に対する申し出によっても解決が見込めない場合は、直接、以下の甲の監査部門における窓口で苦情を申し出ることができる。

〒100-8793 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
株式会社ゆうちょ銀行 監査部門 監査企画部長あて（親展扱い）

- 2 甲は、前項の苦情の申し出を受けた場合は、速やかに調査を行い、遅滞なくその結果を乙に報告する。

第12条（本契約の適用）

本実施要領に規定のない事項については、本契約に規定するところによる。