

飯塚市市税等催告業務及び検診（健診）受電・架電業務委託 仕様書

本仕様書は飯塚市（以下「発注者」という。）が次の各号に掲げる業務を委託するに当たり必要な事項を定めるものである。

- (1) 市税等催告業務…発注者が徴収する市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税（以下「市税等」という。）の電話催告業務、訪問催告業務、文書催告業務（以下「催告業務」という。）をいう。
- (2) 検診（健診）受電・架電業務…発注者が実施する特定健診・若年者健診・がん検診（以下、「検診（健診）」という。）の電話予約受付業務、受診勧奨架電業務（以下「受電・架電業務」という。）をいう。

第1章 総則

1 業務名

飯塚市市税等催告業務及び検診（健診）受電・架電業務委託

- 2 市税等催告業務及び検診（健診）受電・架電業務（以下、「本業務」という。）の目的
市税等の収納率向上のため、現年度（ただし、直近過去1か年分も含む）の市税等の滞納者（以下「納税義務者」という。）に対し民間事業者の経験を活用した催告業務を行うことで早期の納付を促し滞納を防止すること及び検診（健診）の受診率向上のため、受電・架電業務における事務の効率化を目的とする。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

ただし、契約締結日の翌日から市税等催告業務については令和6年3月31日まで、検診（健診）受電・架電業務については令和6年4月15日（その日が土日又は国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日（以下、「祝日」という。）の場合は翌業務日）までは、引継事項確認及び研修等のための準備期間とし、その期間に係る経費については、受注者の負担とする。なお、準備期間の設定及び業務実施開始日については、発注者と受注者との間で協議のうえ決定する。

4 履行場所

飯塚市 忠隈 外 地内

5 適用範囲

地方税法（昭和25年法律第226号）、健康増進法（平成14年法律第103号）及び高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）等現行制度の範囲内で民間

委託が可能な本業務とする。

第2章 市税等催告業務

1 窓口の名称

「市税等催告業務センター」とする。

2 業務概要

市税等催告業務の概要は次のとおりとする。

- (1) 納税義務者への電話催告業務
- (2) 納税義務者への訪問催告業務
- (3) 納税義務者への文書催告業務
- (4) 納税義務者への口座振替勧奨業務
- (5) 電話番号不明者の調査及び登録業務
- (6) 所得未申告者への申告勧奨業務
- (7) 郵便物返戻等で居住実態が不明である滞納者の現地調査業務
- (8) 催告業務に関する受電業務
- (9) 国民健康保険の資格喪失手続き勧奨
- (10) その他、発注者が必要と認める業務

3 業務内容等

(1) 業務内容

- ① 受注者は、発注者が提供する納税義務者データに基づき、納期限を20日以上経過し督促状送付後10日経過してもなお市税等に未納がある納税義務者に対して電話、訪問及び文書催告による納付勧奨を行う。
- ② 受注者は、市税等催告業務を行う前には直近の納付状況及び経過記録を発注者が指定する端末機（以下「端末機」という。）を用いて確認を行うものとする。
- ③ 受注者は、市税等催告業務の経過記録を端末機にて随時入力するものとする。
- ④ 受注者は、市税等催告業務の納期内納付を促すため口座振替の勧奨を行うものとし、納税義務者から希望があれば口座振替依頼書を交付し記載内容を確認することとする。
- ⑤ 受注者は、市税等催告業務に対する受電、問合せやクレーム等への対応を行う。ただし、市税等催告業務において、受注者での対応が出来ない案件については、発注者への確認を行ったうえで受注者から発注者へ対応を引継ぐものとする。
- ⑥ 受注者は、市税等催告業務において納税義務者から納付書発行依頼があれば、発注者が提供する納付書及び端末機を使用して作成するものとする。
- ⑦ 受注者は、業務期間を通じて同一の納税義務者宅を訪問し不在の場合は訪問時

間を変えるなどして再度訪問するものとする。なお、対象の納税義務者が居住していないと考えられる場合や居住していないことが判明した場合は、その状況を発注者に報告するものとする。

- ⑧ 文書催告については、あらかじめ発送時期について発注者と協議のうえ、催告書の発送を行うこととする。
- ⑨ 文書催告の際は、発注者が提供する納税義務者データに基づき受注者において対象者の選定、事前調査、催告書印刷、内容精査、封入・封緘、発送業務を行う。また、印刷から発送までの間の納付状況を随時確認し、差替等の対応を行う。催告書に表示する問い合わせ先は「市税等催告業務センター」とする。

(2) 業務量の想定

発注者が想定する年間業務量は次のとおりとする。

- ① 電話催告件数 8,000 件
- ② 訪問催告件数 3,000 件
- ③ 文書催告件数 13,000 件

(3) 目標設定

受注者は毎月、自ら目標を設定し、それを達成するよう市税等催告業務を遂行すること。

翌月に発注者に対して目標達成度合いを報告し、新たな目標を設定すること。なお、目標設定の際には客観的な評価が出来るよう可能な限り具体的な数値で設定すること。

目標を達成出来なかった場合は、当該理由を検証したうえで業務改善報告書の提出をすること。

(4) 居所不明者の確認調査

- ① 受注者は、発注者が用意した督促状等の郵便返戻対象者について現地調査を実施し居所確認を行い、その結果を発注者に報告するものとする。
- ② 訪問催告業務等で納税義務者の居住事実が確認できないとき、又は所在が分からないことが判明した場合も前号と同様とする。

(5) 業務計画書及び業務報告書の提出

① 業務計画書の提出

ア 受注者は毎月 25 日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに翌月の勤務体制及び業務計画を記載した業務計画書を提出しなければならない。

イ 庁舎管理、システム管理上等の理由により市税等催告業務実施日等について変更の必要が生じた場合は発注者と受注者との協議のうえ変更するものとする。

② 業務報告書の提出

ア 業務月報

毎月の業務完了後、次の事項を記載した報告書を作成し、翌月 10 日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに発注者へ提出するものとする。

(ア) 当該業務実施日に従事した管理責任者又は副管理責任者及び業務従事者の氏名

(イ) 受電及び架電件数（応答・非応答の内訳及び内容、口座振替勧奨数、申告勧奨数、納付書発行数）

(ウ) 訪問件数（応答・非応答の内訳及び内容、口座振替勧奨数、申告勧奨数、納付書発行数）

(エ) 文書催告件数（発送件数、返戻件数）

(オ) 苦情等の内容

(カ) 月毎の推移、統計及び分析

(キ) 研修を行った場合の報告等

(ク) その他、市税等催告業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

イ 業務年報

1 年間の業務が終了した際には 4 月 10 日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに年間実績を提出するものとする。

③ その他

業務を遂行するうえで、早急に発注者の対応が必要な場合等があれば、随時報告を行うものとする。

(6) 定期的情報共有

① 受注者は市税等催告業務の進捗状況について、報告、業務改善、企画提案等を行うため発注者を交えた定例会を月 1 回開催するものとする。

② 受注者及び発注者は、業務管理上必要があると認めるときは、随時打合せを開催することができる。

③ 受注者は、定例会または打合せが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後遅延なく発注者に提出しなければならない。

(7) 業務従事日時

管理責任者又は副管理責任者及び業務従事者の業務従事日時は次のとおりとする。

① 業務従事日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。）を除く。

② 業務従事時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、毎週木曜日の夜間

窓口開設日（祝日及び年末年始期間を除く）においては午後 7 時までとする。

- ③ 土曜日、日曜日については、本項第 1 号に掲げる業務従事日とは別に年に計 12 回従事するものとする。
- ④ 前各号までの規定にかかわらず受注者は発注者と協議のうえ、業務従事日以外の日又は業務従事時間以外の時間に市税等催告業務を行うことができる。

(8) 業務従事者証明書

- ① 受注者は業務従事者証明書を作成し、発注者の証明を受けるものとする。なお、業務従事者が市税等催告業務に従事しなくなった場合は業務従事者証明書を返還しなければならない。
- ② 受注者は前号で証明を受けた業務従事者証明書を業務従事者に交付し、市税等催告業務を行うときは常時携帯させ、納税義務者から請求があった場合は速やかに提示しなければならない。

(9) 業務従事者の順守事項

- ① 市税等催告業務従事中は他の営業行為に類することをしてはならない。
- ② 市税等催告業務の従事に当たっては常に規則正しく好感を持てる態度と言葉遣いで市民等に対応すること。
- ③ 市税等催告業務に従事するときは業務従事者証明書を表示すること。
- ④ 訪問催告に当たっては納税義務者の敷地内、建物内等に立ち入る時は立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、納税義務者の所有物を損壊しないように注意しなければならない。
- ⑤ 受注者は市税等催告業務の遂行に係るいかなる理由があっても納税義務者から現金その他物品等を収受してはならない。
- ⑥ 訪問催告時は個人情報保護の観点から個人情報を含む資料等は施錠可能な鞆を使用するなど、情報漏洩防止に向けた措置を講じること。また、GPS 機能のある携帯電話を所持するなど安全措置を講じること。
- ⑦ 発注者は、業務従事者が適正を欠くと判断した場合、受注者に対して、その交代について意見を述べるることができる。

第 3 章 検診（健診）受電・架電業務

1 窓口の名称

「検診（健診）予約コールセンター」とする。

2 業務概要

検診（健診）受電・架電業務の概要は次のとおりとする。

- (1) 検診（健診）電話予約受付・入力業務
- (2) 検診（健診）LINE・WEB 予約受付の入力業務

- (3) 悪天候等による検診（健診）中止に伴う架電業務
- (4) 検診（健診）受診勧奨架電業務
- (5) 医療情報収集事業依頼架電業務

3 業務内容等

(1) 業務内容

① 検診（健診）電話予約受付・入力業務

- ア 受注者は、市民からの電話予約を受け付け、端末機にて随時入力するものとする。
- イ 協会けんぽ同時開催の検診（健診）については、飯塚医師会より提供されるリストに基づき、端末機にて予約状況を随時入力するものとする。
- ウ 受注者は、受付予約表を作成し、予約状況が随時把握できるようにしておくこと。
- エ 受注者は、検診（健診）に対する問合せやクレーム等への対応を行うこと。ただし、検診（健診）業務及びこれらに付随する業務の遂行において、受注者での対応が出来ない案件については、発注者への確認を行ったうえで受注者から発注者へ対応を引継ぐものとする。
- オ 電話予約の受け付けに際し特定健診受診券の再発行依頼があった場合は、受注者は申し送り票を作成し、発注者へ随時送付するものとする。

② 検診（健診）LINE・WEB 予約受付の入力業務

- ア 受注者は、LINE・WEB による予約を随時確認し、予約情報の承認・非承認作業を行い、端末機にて随時入力するものとする。
- イ 受注者は、受付予約表を作成し、予約状況が随時把握できるようにしておくこと。

③ 悪天候等による検診（健診）中止に伴う架電業務

- ア 悪天候等で検診（健診）が中止となった場合に、発注者が提供する予約者リストに基づき、中止連絡及び予約変更案内の架電を行い、端末機にて随時入力するものとする。
- イ 検診（健診）中止は検診（健診）日間近での判断となることが予想されるため、同時期の他の検診（健診）受電・架電業務より優先して行うものとする。

④ 検診（健診）受診勧奨架電業務

- ア 受注者は、発注者が提供する受診勧奨リストに基づき、受診勧奨の架電を行い、対応記録を端末に随時入力するものとする。
- イ 検診（健診）期間終了後は、発注者が作成するリストに基づき、次年度の受診勧奨を行う。

- ウ 受診勧奨を行う中で、職場健診等の結果を市に提供できる対象者と判断した場合及び医療情報収集事業対象者と判断した場合は、事業への協力を依頼し、対応記録を端末に随時入力の上、申し送り票を作成し、発注者へ随時送付するものとする。
- エ 受診勧奨を行う中で特定健診受診券の再発行依頼があった場合は、受注者は申し送り票を作成し、発注者へ随時送付するものとする。

⑤ 医療情報収集事業依頼架電業務

発注者が医療情報収集事業対象者へ協力依頼文書を発送した後、発注者が提供する対象者リストに基づき、受注者は対象者に対し事業説明及び協力依頼の架電を行い、対応記録を端末に随時入力するものとする。

(2) 業務量の想定

発注者が想定する年間業務量は次のとおりとする。

- | | |
|---------------------------------|----------|
| ① 検診（健診）電話予約受付件数 | 6,500 件 |
| (内、協会けんぽ同時開催分の入力 500 件) | |
| ② 検診（健診）LINE・WEB 予約受付の入力件数 | 2,300 件 |
| ③ 悪天候等による検診（健診）中止に伴う架電件数 | 300 件 |
| ④ 検診（健診）受診勧奨架電件数 | 19,700 件 |
| (内、特定健診 18,500 件、若年者健診 1,200 件) | |
| ⑤ 医療情報収集事業依頼架電件数 | 500 件 |

(3) 検診（健診）受診勧奨架電業務及びそれに付随する業務

受診勧奨架電業務に付随する業務として、次の事項についても業務を行う。

- ① 架電により国民健康保険の資格喪失が判明した者への資格喪失手続き勧奨
- ② その他、発注者が必要と認める業務

(4) 業務計画書及び業務報告書の提出

① 業務計画書の提出

- ア 受注者は毎月 25 日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに翌月の勤務体制及び業務計画を記載した業務計画書を提出しなければならない。
- イ 庁舎管理、システム管理上等の理由により健診（検診）受電・架電業務実施日等について変更の必要が生じた場合は発注者と受注者との協議のうえ変更するものとする。

② 業務報告書の提出

- ア 業務月報
毎月の業務完了後、次の事項を記載した報告書を作成し、翌月 10 日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに発注者へ提出するものとする。

(ア)当該業務実施日に従事した管理責任者又は副管理責任者及び業務従事者の氏名

(イ)検診（健診）電話予約受付件数（予約・キャンセル等の内訳）

(ウ)検診（健診）LINE・WEB 予約受付件数（承認・非承認の内訳）

(エ)検診（健診）受診勧奨架電件数（応答・非応答等の内訳）

(オ)

(カ)医療情報収集事業依頼架電件数（応答・非応答等の内訳）

(キ)苦情等の内容

(ク)その他、健診（検診）受電・架電業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

イ 業務年報

1年間の業務が終了した際には4月10日（その日が土日又は祝日の場合は翌業務日）までに年間実績を提出するものとする。

③ その他

業務を遂行するうえで、早急に発注者の対応が必要な場合等があれば、随時報告を行うものとする。

(5) 業務従事日時

管理責任者又は副管理責任者及び業務従事者の業務従事日時は次のとおりとする。

① 業務従事日

毎週月曜日から金曜日とする。ただし、祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。）を除く。

② 業務従事時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

③ 前各号の規定にかかわらず受注者は発注者と協議のうえ、業務日以外の日又は業務時間以外の時間に健診（検診）受電・架電業務を行うことができる。

第4章 その他共通事項

1 業務体制

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築しなければならない。

(1) 管理責任者

本業務全体を掌握し、発注者との連絡調整、本業務の進行管理、業務従事者の管理監督及び指揮命令を行う者。

市税等催告業務の管理責任者は、私債権の回収を含む催告業務経験を1年以上有すること。

(2) 副管理責任者

管理責任者の不在時にその任に当たる者。

(3) 業務従事者

正副管理責任者の管理監督のもと指揮命令に従い本業務を実施する者。市税等催告業務、検診（健診）受電・架電業務各々につき、概ね4名以上の体制とする。

2 物品等の負担区分

(1) 本業務を実施するに当たり、発注者が貸与又は提供する物品等は下記のとおりとする。

① 執務室（場所：飯塚市忠隈 523 番地 穂波庁舎西館 2 階）

② 貸与品等

	市税等催告業務	検診（健診） 受電・架電業務
システム端末	5 台	4 台
電話機	4 台	6 台
プリンター	1 台	なし
机・椅子	5 台	4 台
訪問業務に係る交通費	受注者負担	—
その他（提供品）	納付書 口座振替依頼書 コピー用紙類	コピー用紙類

③ 執務室内の光熱水費・通話料・封筒・郵便料・プリンタートナー

(2) 受注者は発注者が貸与・提供する物品等を本業務以外で使用してはならない。

執務室における冷暖房機の運転については、穂波庁舎の運転基準に準ずる。

(3) 正副管理責任者及び業務従事者が勤務するために必要な駐車場の確保については、受注者の負担とする。（穂波庁舎の駐車場の使用は認めない。）

(4) 受注者は本業務を実施するうえで、その他必要な物品を負担するものとする。

(5) 受注者は業務に必要な消耗品・備品等の持込については事前に発注者の許可を得ること。

(6) 受注者は本業務を実施するに当たり、発注者から貸与を受けた物品等について損傷又は紛失があった時は直ちに発注者に報告するものとする。なお、この損傷等の原因が受注者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受注者の負担により賠償しなければならない。

(7) 受注者は、履行期間が満了した場合又は契約が解除された場合、設備等を発注者の指定する期限内に原状回復して返還しなければならない。

3 端末機の使用等

- (1) 本業務と関係のない個人情報閲覧及び操作等は絶対に行わないこと。
- (2) 個人情報に係るデータの印刷及び持出は発注者の承認する必要最低限に留めること。
- (3) 個人情報に係るデータは必ず発注者へ返却すること。

4 発注者への届出

受注者は次に掲げる事項について、本業務に従事する前までに発注者に届け出るものとする。また変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 管理責任者届
- (2) 業務従事者届
- (3) 個人情報保護に関する受注者及び従事者の誓約書

5 業務従事者に対する研修

受注者は本業務を円滑に実施するため業務従事者に対し業務開始までに制度の概要、端末機及び各種システム（市税等催告業務：滞納整理システム（THINK TAX）、検診（健診）受電・架電業務：健康かるてシステム）の操作、電話対応、個人情報の取扱い等について研修を実施するものとする。また、従事者に変更が生じた場合も同様とする。なお、研修を修了していない者を業務に従事させてはならない。

6 業務マニュアル

受注者は準備期間中に正副管理責任者及び業務従事者用のマニュアルを作成すること。

7 個人情報の保護

本業務は市民の重要な個人情報を取り扱うため、受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等関係法令、次の各号及び別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

- (1) 受注者及び業務従事者の責に帰すべき事由により個人情報に係る損害を与えた場合、受注者はその賠償をしなければならない。
- (2) 受注者は、本業務で取扱う個人情報等について、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

8 報告義務

受注者は本業務の実施に当たり事故が発生した時、又は発生するおそれがあること

を知った時、又はやむを得ない事由により実施することができない時は、直ちに発注者へ報告し協議するものとする。なお、事故等の経緯及び結果、今後の対策等を文書にて発注者へ報告するものとする。

9 業務終了の要件

- (1) 受注者が本業務の履行を終了する際は、業務が円滑に行えるよう、受注者は新規受注者に引き継ぐ為の業務マニュアル等、各種データ、業務ノウハウ、各種スキルを含め業務に必要な事項に関する引継書を作成すること。引継書については、発注者に電子データ及び紙媒体で報告すること。
- (2) 本業務の実施に当たり、作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙媒体）は、契約履行期間中においては、受注者が適切に管理、保存することとし、本業務の終了に当たっては、発注者の指示により適切に廃棄、削除するとともに、電子データ及び紙媒体で作業結果を報告すること。

10 委託料の支払い方法

支払い方法は3か月毎の4回払いとし、受注者は当該月の業務完了後、契約金額を4で除した金額を請求し、発注者は受注者からの正当な請求書に基づき、正当請求書受理後30日以内に支払うものとする。ただし、千円未満の端数が生じた場合は最終支払い分に加算するものとする。

11 その他

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たって不都合や改善する必要がある問題が生じた場合は発注者と協議するものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施に当たって労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係法令を遵守すること。
- (3) 受注者は、本業務を他に委託し又は請け負わせてはならない。
- (4) その他、この仕様書に記載のない事項及び本仕様の内容に疑義が生じたときは、受注者と発注者との間で協議し、決定するものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、発注者が所有する個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、本契約による業務を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び飯塚市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年飯塚市条例第20号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の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。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、本契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3条 受注者は、本契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公平な手段により行わなければならない。

2 受注者は、本契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、発注者の承諾があるときはこの限りではない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第4条 受注者は、本契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第5条 受注者は、本契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第6条 受注者は、本契約による個人情報の取扱いに係る業務を第三者（再委託先が受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下、同じ。）に委託してはならない。ただし、本契約の業務遂行上やむを得ず個人情報の取扱いに係る業務の全部又は一部を第三者に再委託する必要がある場合には、再委託先について、書面によりあらかじめ発注者に申請し、発注者の承認を得た場合に限り再委託することができるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、本契約による業務を行うために発注者から提供された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
(安全管理措置)

第8条 受注者は、個人情報の漏えい等の防止のために合理的と認められる範囲内で、個人情報保護委員会が作成する個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインに従い、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。
(業務従事者への周知)

第9条 受注者は、本契約による業務に従事しているものに対し、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は当該業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。
(事故発生時における対応)

第10条 受注者は、本契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがあると判断したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。
(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第11条 受注者は、本契約による業務が終了若しくは解除されたときは、当該業務上知り得た個人情報(媒体を含む。)について、速やかに返還、消去又は廃棄しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、その方法によるものとする。
(契約解除)

第12条 発注者は、受注者が個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除をすることができるものとする
(損害賠償)

第13条 受注者は、自己の責めに帰すべき事由により、本契約に違反して個人情報の漏えい等の事故が発生し、発注者又は第三者に損害が生じた場合、発注者は損害の賠償を請求することができる。
(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受注者は、発注者から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。
(監査及び検査)

第15条 発注者は、本契約に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。