

ASPIC 会員の皆様へ

クラウドサービス情報開示認定取得事業者の皆様へ

総務省からの地方公共団体向け IaaS サービスの障害事案を踏まえた、
クラウドサービスの提供に係る対応要請について

平素より ASPIC の各種活動にご理解ご協力を賜り、ありがとうございます。

さて、昨年 12 月に、地方公共団体向け IaaS サービスの障害が発生しました。

同様の事案を未然に防ぐ観点から、地方公共団体へクラウドサービスを提供している、クラウド事業者の皆様へ、安心・安全の推進に一層取り組んでいただくよう、総務省から対応要請がありました。対応要請事項のポイントは下記のとおりですが、添付資料をご確認ください。

よろしくお願いいたします。

記

- ①地方公共団体において、適切なクラウドサービスの選択が可能となるよう、クラウドのサービスレベル（稼働率、障害時の目標復旧時間、冗長化、バックアップの方法等）の積極的な開示を行うこと
- ②各種ガイドラインを踏まえて、必要とされる契約事項を盛り込んだ適切な契約（SLA（Service Level Agreement）を含む。）を行うこと
- ③インシデントにより各種サービスが停止した場合、最悪の事態も想定した適時適切な状況報告を行うこと

※依頼文書が特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IOT クラウドコンソーシアム宛てとなっておりますが、本年 4 月 1 日から社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT クラウド産業協会に移行しました。読み替えてご理解ください。

※本、周知を受けて情報開示認定の申請内容を変更される事業者様は下記お問合せ先までお気軽にご相談下さい。申請書 B の変更のみでしたら無料で承っております。

【お問い合わせ先】

一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT クラウド産業協会（ASPIC）
事務局

〒141-0031 東京都品川区西五反田 7-3-1 たつみビル 2F

TEL:03-6662-6591 FAX:03-6662-6347

mail : office@aspicjapan.org <https://www.aspicjapan.org/>

クラウドサービス情報開示認定制度事務局

TEL:03-6662-6854

mail : aspic@cloud-nintei.org <https://www.aspicjapan.org/nintei/>

総 行 情 第 75 号
令和 2 年 5 月 22 日

特定非営利活動法人

ASP・SaaS・IOTクラウドコンソーシアム 会長 殿

総務省自治行政局地域情報政策室長
(公 印 省 略)

「Jip-Base」事案を踏まえた地方公共団体へのクラウドサービスの
提供に係る対応について（要請）

平素より、クラウドサービスの提供について、安心・安全の推進に取り組んでいただき誠にありがとうございます。

さて、昨年12月4日に発生した、日本電子計算株式会社が提供する地方公共団体向けIaaSサービス「Jip-Base」の障害（以下「本障害」という。）は、全国53団体453システムに影響を与え、一部については、要介護認定、各種証明書の発行、ホームページの障害等地方公共団体の業務や住民サービスに大きな影響が長期間に及びました。

総務省では、これまでも「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」等において、クラウドサービスなど外部サービスの利用に当たっての留意事項等を周知してまいりましたが、本障害の影響を踏まえ、日本電子計算株式会社及び影響を受けた地方公共団体に対しヒアリングを行うとともに、有識者等からなる検討会において原因の検証と再発防止策の検討等を実施しました。

日本電子計算株式会社や影響を受けた地方公共団体へのヒアリング等を踏まえると、本障害は、「Jip-Base」のストレージコントローラのファームウェアのバグに起因する障害のほか、日本電子計算株式会社のバックアップの取得ミスやサービスレベルに関する説明の不足等も背景にあることが判明しております。

また、同検討会においては、再発防止策としてクラウドサービスを展開する事業者に対してもサービスレベルの適切な開示等について要請を行う必要性が指摘されております。

つきましては、同様の事案を未然に防ぐ観点から、下記の要請事項について貴団体会員への周知を行うとともに、地方公共団体へのクラウドサービスの提供について、安心・安全の推進に一層取り組んでいただくようお願いします。

なお、総務省では、本障害を受け、別添1のとおり、地方公共団体に対しても、システムに求められる可用性のレベル等を検討した上で、重要システムのバックアップ取得場所や保証の有無等の確認や要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択等を求める技術的助言を発出しております。

記

- ①地方公共団体において、「地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究」（地方自治情報センター、平成26年3月）を踏まえた適切なクラウドサービスの選択が可能となるよう、同調査研究を踏まえたクラウドのサービスレベル（稼働率、障害時の目標復旧時間、冗長化、バックアップの方法等）の積極的な開示を行うこと

- ②「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（総務省、平成30年9月版）や「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」（総務省、平成22年4月）を踏まえて、必要とされる契約事項を盛り込んだ適切な契約（SLA（Service Level Agreement）を含む。）を行うこと
- ③インシデントにより各種サービスが停止した場合、地方公共団体においては速やかな業務継続方法の検討や住民等への情報提供等の対応が必要になることから、最悪の事態も想定した適時適切な状況報告を行うこと

連絡先：自治行政局地域情報政策室
安達、権藤、池田、西口
T E L：03-5253-5525（直通）
F A X：03-5253-5530
E-mail：lg-security@soumu.go.jp

「Jip-Base」事案に係る有識者会議^(※)での議論について



総務省自治行政局
地域力創造グループ地域情報政策室

※「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会」(座長: 佐々木良一東京電機大学教授)及び同検討会の下に設置されたワーキンググループ(主査: 上原哲太郎立命館大学教授)において議論を実施

「Jip-Base」障害の自治体への影響と復旧状況について

※自治体からの報告及び日本電子計算へのヒアリングベース

- 12月4日（水）に発生した自治体向けIaaSサービスである「Jip-Base」の障害により影響を受けた自治体数は以下のとおり。

	団体数	
県	1	
市区町村	46	
公立図書館	1	
一部事務組合	5	
計	53	(全 453システム)

- 「Jip-Base」に搭載された各システムの復旧経過は、以下のとおり。

・ 12/15時点	稼働中（暫定含む）システム数 データが見つからない割合	315/453システム 15%（OSベース）
・ 12/18時点	稼働中（暫定含む）システム数 データが見つからない割合	346/453システム 8%（OSベース）
・ 1/7 時点	稼働中（暫定含む）システム数 データが見つからない割合	442/453システム 0.5%（OSベース）
・ 1/21 時点	稼働中（暫定含む）システム数 データが見つからない割合	450/453システム 0.5%（OSベース）

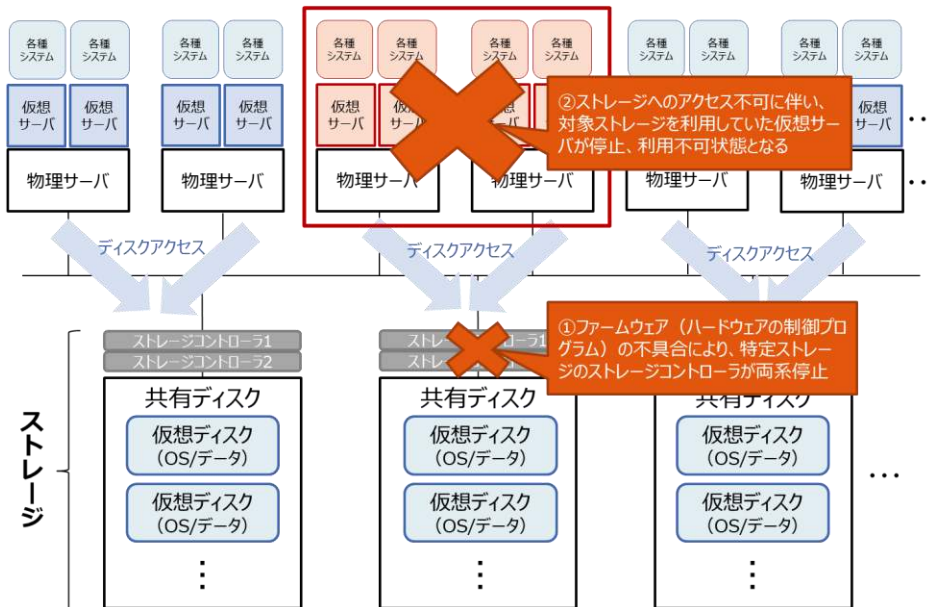
- 本事案により自治体事務や住民サービスに下記のような影響があった。

- ・ 要介護認定の新規認定や更新等ができない。
- ・ 住民票・印鑑登録証明書など各種証明書の発行ができない。
- ・ 自治体職員のメールの送受信ができない。
- ・ 自治体のHPが閲覧不可となる。

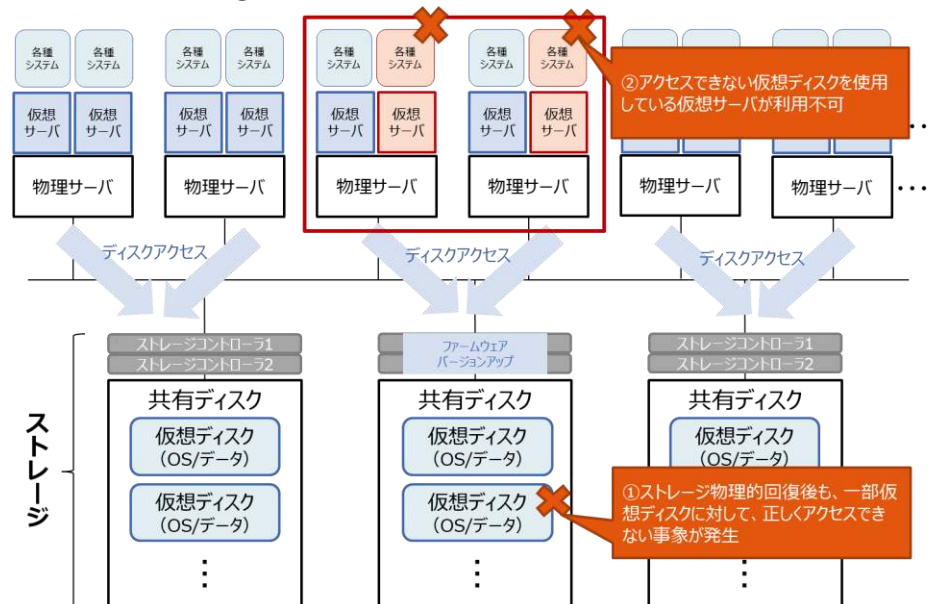
事案の原因等について

- 今回の事案の原因について、日本電子計算へのヒアリングによると、原因は大きく3つ。
 - ・ 1つ目は、**ストレージコントローラ**（ファームウェア）の不具合により、**ストレージコントローラが停止し**、ストレージ内のデータ参照・更新が不能となり、**対象ストレージを利用していた自治体の各種システムが利用不可**となったこと。
 - ※ ストレージコントローラ：ストレージ（データを記憶する装置）の制御を行う装置
 - ※ ファームウェア：内蔵されるソフトウェアの一種で、本体内部の回路や装置などの基本的な制御を司る機能を持ったもの
 - ・ 2つ目は、**ストレージコントローラのファームウェアの不具合をアップデートで解消したが、ストレージ内の一部のデータにアクセスできない状態が生じたこと。**
 - ・ 3つ目は、日本電子計算のバックアップ処理の取得の成否に係る運用上の仕組みの問題により、**一部のバックアップデータの取得不備**があり、データの探索やデータの再入力が必要になり、復旧に多大な時間を要することとなったこと。

故障発生時の状況①



故障発生時の状況②



有識者会議での議論を踏まえた主な論点

論点①：求められるサービスレベルに応じたクラウドサービスの選択

今回の事案では、重要な業務システムからそうではないシステムまで、同じサービスレベルのクラウドで構築されていた例が散見された。

- ⇒ 前提として、クラウドは調達者/ベンダーとクラウドサービス事業者が責任を分担するものあり、調達者において適切な使い方をすることが必要であるという原則を改めて助言すべきではないか
- ⇒ 自治体が各業務システムについて、求められる可用性（障害等による停止がなく使用し続けられる性質）のレベル等を十分に検討した上で、当該要求レベルに応じた適切なクラウドサービスを利用するよう、助言すべきではないか

論点②：クラウドサービス事業者とのSLAを含む適切な契約

今回の事案では、各自治体の契約事項は大きく差異があり、SLAなど本来必要と思われる事項がなかった。また、事業者から自治体に対してサービスレベル等に関する説明が不足していた。

- ⇒ SLAなど契約書や仕様書に記載すべき事項の確認を徹底するよう、自治体へ助言すべきではないか
- ⇒ 自治体を対象にクラウドサービスを展開する主な事業者に対して、サービスレベルの適切な開示やガイドラインを踏まえた契約を行うよう要請してはどうか

今回の事案では、特にバックアップの一部がクラウドサービス事業者側のミスによりできていなかったことが、復旧の長期化の大きな要因になった。

- ⇒ 自治体が各業務システムの重要度等を勘案した適切なバックアップのレベルを設定するよう、助言すべきではないか。特に、重要システムのバックアップの取得場所（遠隔地や別筐体など）及びバックアップの保証の有無の確認を助言すべきではないか

論点③：小規模自治体を中心としたIT人材の不足

特に、小規模な自治体に適切な契約がなされていない場合が多いなど、ITに知見を有した職員が少なく、各種のガイドライン等を踏まえた適切なクラウドサービスの活用へのハードルが高い状況にあった。

- ⇒ 情報システムの調達等に係るアドバイザー派遣など支援策を強化すべきではないか
- ⇒ 自治体クラウドやシステム調達の共同化を更に推進すべきではないか

「Jip-Base」で発生した障害を踏まえた再発防止策

地方公共団体への助言

✓ クラウドサービスは調達者、ベンダー、クラウドサービス事業者が責任を分担するものであり、**調達者において適切な使い方をすることが必要との前提の下**、地方公共団体に対し、**システムに求められる可用性のレベル等を十分に検討の上、下記の事項の確認と契約の見直し、バックアップの実施等を助言**

①クラウドサービスを利用する重要システムについてバックアップ取得場所（遠隔地、筐体別）

及びバックアップの保証の有無などを確認の上、必要に応じた契約の見直し、バックアップの実施

（参考資料：「地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究」、「ホスティングサービス等利用時におけるデータ消失事象への対策実施及び契約内容の再確認等について（注意喚起）」）

②要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択

（参考資料：「地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究」）

③必要な条項を盛り込んだ契約及びSLAの締結

（参考資料：「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」）

✓ 併せて、**情報システムの調達等に係るアドバイザー派遣などの各種支援策を周知**

※今後、さらに、地方公共団体がクラウドサービスを安全に利用するための留意事項を参考資料（システムの重要度に応じた可用性の目安、必要なバックアップのレベル、仕様書の雛形等）として送付

クラウドサービス事業者への要請

✓ 地方公共団体を対象にクラウドサービスを展開する主な事業者に対し、**サービスレベルの適切な開示やガイドラインを踏まえた契約、インシデント発生後の適時適切な状況報告を行うよう要請**

地方公共団体及びクラウドサービス事業者がお互いにシステムの重要度に応じたサービスの選択やバックアップが確実に実施されるよう対話の促進を図る

業務・情報システムの分類（例）

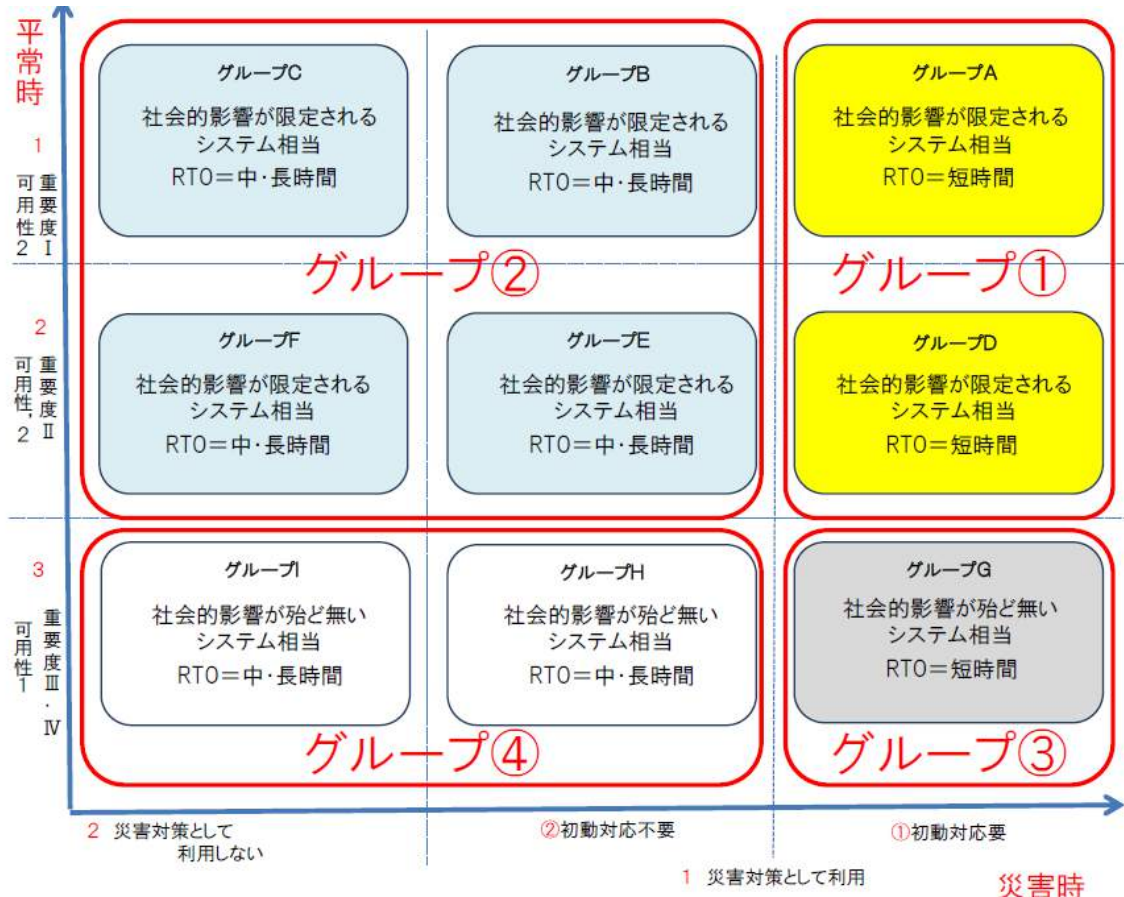
●地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究（地方自治情報センター、平成26年3月） 第4章第3節（34～42頁）

「情報の安定的なシステムサービスの提供という観点から見たときに、「平常時」にだけ稼働すればよい情報システムと、稼働に必要な資源が喪失する可能性のある「災害時」においても稼働させる必要がある情報システムでは、求める非機能要件のレベルに大きな違いが出ると考えられる。」（34頁）

「平常時の分類については、業務及び情報システムが扱う情報資産の観点から分類することが重要」であり、「『機密性』『完全性』『可用性』の情報セキュリティの3つの観点のうち、安定的な情報システムの運用という観点では「可用性」がポイントとなる。」（34頁）
一方、「災害時の業務・情報システムの分類については、『災害対策として利用するか』『利用しないか』に分類される。」（35頁）

「業務・情報システムの分類についてのグループを集約する上で、平常時の分類に対しては、IPAの非機能要求グレード『社会的影響が殆ど無いシステム』『社会的影響が限定されるシステム』『社会的影響が極めて大きいシステム』のいずれが適用されるかを検討し、「災害時の分類に対しては、第一に災害時のRTO（目標復旧時間）がポイントとなる。」（38～40頁）

以上の分類を表にまとめると右のようになる。

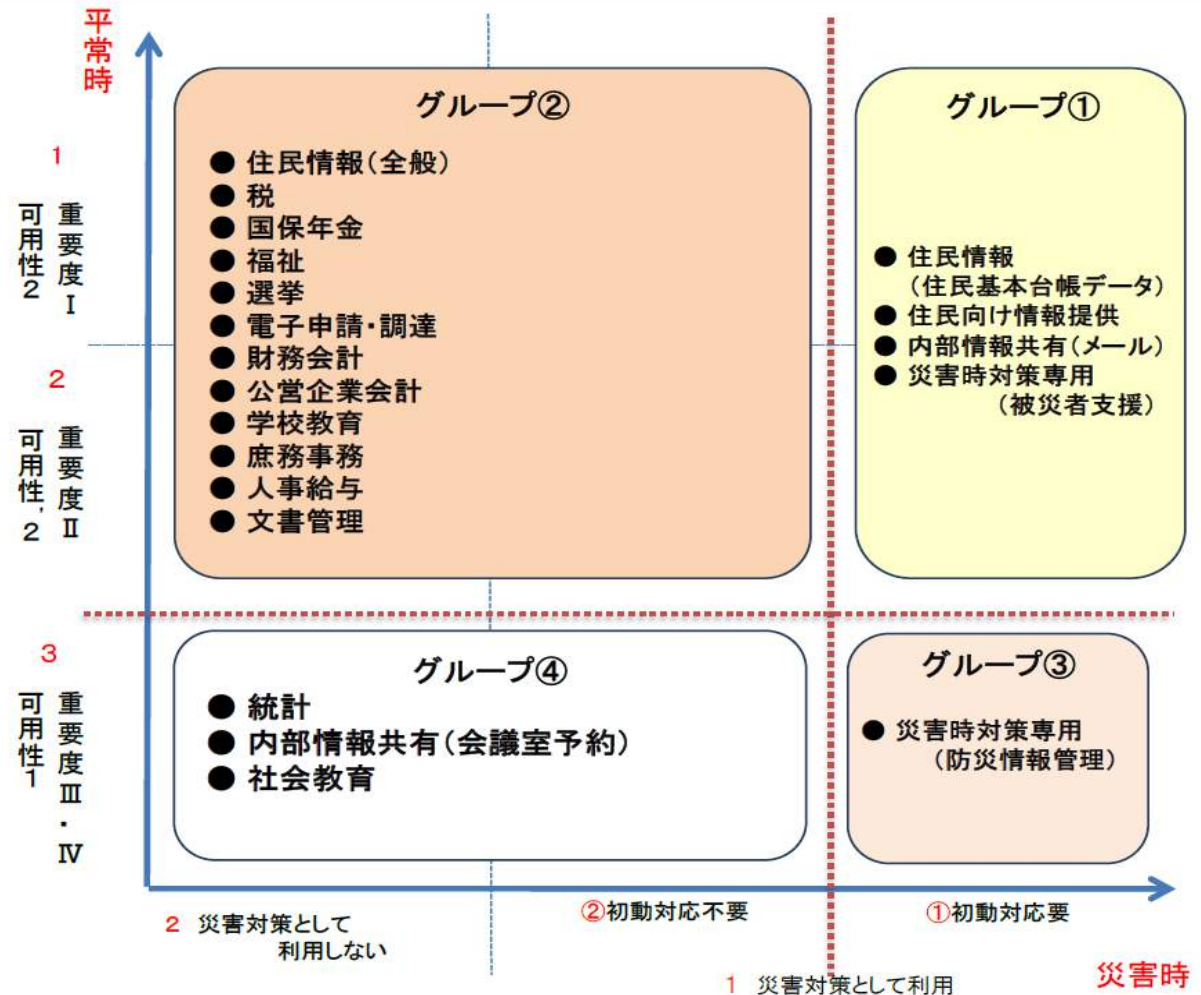


業務・情報システムの分類（例）

●地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究（地方自治情報センター、平成26年3月） 第4章第3節（44～45頁）

都道府県と市町村の業務を統合した情報システムの分類結果を当てはめると次のように考えられる。（44頁）

なお、すべての地方公共団体が、上記の分類に従うことを求めるものではない。上記の分類を参考とし、地方公共団体ごとに最適な業務・情報システム分類を実施することが望ましい。（45頁）



要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択（バックアップの例）

●地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究（地方自治情報センター、平成26年3月）
参考資料 2（64～67頁）

以下の表は、各メトリクス（指標）がグループ①～④においてどのような選択レベルになるか示した比較表（64～67頁）から、バックアップに関連するもののみを抜粋したものである。

項番	メトリクス （指標）	選択レベル			
		グループ①	グループ②	グループ③	グループ④
C.1.2.5	バックアップ取得 期間	4	日次で取得	1	システム構成の変更時など、任 意のタイミング
B.1.3.1	保 管 期 間 （ デ ー タ ）	3	5年	1	1年
A.3.2.2	保管方法（外部保 管データ）	2	DRサイト へのリ モ ー ト バ ッ ク ア ッ プ	0	媒体による保管
C.1.2.3	データ復旧の対応 範囲	1	障害発生時のデータ損失防止		

要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択（バックアップの例）

● 地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究（地方自治情報センター、平成26年3月）
第4章第3節（41頁）

C.1.2.5 バックアップの取得間隔

表—30 バックアップ取得間隔に関するレベル設定時の考え方や留意点

レベル	設定値	設定時の考え方や留意点
レベル0	バックアップを取得しない	特にバックアップの取得が必要でない場合を選択する。
レベル1	システム構成の変更時など、任意のタイミング	普段は、バックアップは不要だがシステム構成の変更時（システム更改時を含む）等においてのみバックアップが必要、あるいはデータの異動が年1回等ある決まった時点で発生し、その時点でバックアップを取得すればよい場合を選択する。仕様では、バックアップの取得のタイミングを明確にする。
レベル2	月次で取得	月間のデータの異動量が余り多くない場合等、バックアップデータからのデータ復旧が月単位でよい場合を選択する。
レベル3	週次で取得	RPOが「5営業日前の時点」の場合、その要件を満たすためにバックアップデータからのデータ復旧が週単位で必要な場合を選択する。
レベル4	日次で取得	RPOが「1営業日の前の時点」の場合、その要件を満たすためにバックアップデータからのデータ復旧が日単位で必要な場合を選択する。なお、この場合、通常、全体バックアップは週次、差分バックアップを日次で取得することが多い。
レベル5	同期バックアップ	RTOが数時間程度と短い場合、その要件を満たすためにリアルタイムでバックアップを取得する必要がある場合を選択する。レベル4に比べて、情報システムの資源が必要なため、相応のコストが発生する。

要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択（バックアップの例）

● 地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究（地方自治情報センター、平成26年3月） 第4章第3節（50頁）

A.3.2.2 保管方法（外部保管データ）

表－42 保管方法に関するレベル設定時の考え方や留意点

レベル	設定値	設定時の考え方や留意点
レベル0	媒体による保管	媒体によりバックアップデータを保管する場合に選択する。最もコストを必要としないが、リアルタイムによるデータバックアップはできない。また、保管場所をシステム設置場所と同一とした場合には、同時被災の恐れがある（媒体の場合の保管場所は、「A.3.2.1保管分散度（外部保管データ）」で定める）。
レベル1	同一システム設置場所内の別ストレージへのバックアップ	システム設置場所と同一の場所に置かれた別のストレージにデータバックアップを行う場合に選択する。リアルタイムにデータバックアップを取得できるが、情報システムと同時被災の恐れがある。
レベル2	DRサイトへのリモートバックアップ	システム設置場所とは別の場所に置かれた別のストレージにデータバックアップを行う場合に選択する。リアルタイムにデータバックアップの取得が可能であり、また、同時被災の恐れがない。しかし、情報システム、スペース、回線等の費用が必要である。

C.1.2.3 データ復旧の対応範囲

表－43 バックアップ利用範囲に関するレベル設定時の考え方や留意点

レベル	設定値	設定時の考え方や留意点
レベル0	バックアップを取得しない	バックアップデータを一切取得しない場合に選択する。
レベル1	障害発生時のデータ損失防止	定められた頻度により、データをバックアップし、障害が発生した場合に復旧できるようにする場合に選択する。 通常データバックアップと言った場合には、このことを指すことが多い。
レベル2	変更・削除したファイルの復旧	データに何らかの変更・削除が発生するタイミングごとにデータバックアップを取得し、その変更・削除した状態から変更・削除を加える前の状態に戻せるようにする場合に選択する。 ファイルサーバ以外のサーバでは、実現できないと考えてよい。

要求レベルに応じた適切なクラウドサービスの選択（バックアップの例）

●ホスティングサービス等利用時におけるデータ消失事象への対策実施及び契約内容の再確認等について（注意喚起） （平成24年7月6日付 総務省自治行政局地域情報政策室事務連絡）

先月、ファーストサーバ株式会社が提供するレンタルサーバにおいて、同サーバ利用者から預かっていたWebサイトやメール等のデータが大量に消失するという事象が発生しました。この事象については、ファーストサーバ社において現在原因究明と再発防止策の検討が行われているところですが、これまでに発表された情報を踏まえ、サーバの管理及びバックアップに係る複数の原因が重なって発生したものと考えられています。

本事案については、複数の地方公共団体においてメール消失等の被害を受けたとの報告を当省に対していただいているところです。今後も同様の被害が生じることを未然に防ぐため、クラウドサービスをはじめとするホスティングサービス等を利用している地方公共団体におかれては、契約内容の再確認をしていただくとともに、必要に応じて契約の見直しやデータバックアップの実施等を検討いただきますようお願いいたします。

また、自庁舎内又はハウジング契約により外部データセンターにサーバを設置し、運用を行っている情報システムについても、突然のデータ消失が発生することがないか、再度点検していただくとともに、必要に応じて適切な措置を講じていただきますようお願いいたします。

なお、各都道府県及び指定都市情報セキュリティ担当課におかれては貴団体内の関係部署に対して、各都道府県の市町村担当課（市区町村の情報セキュリティ事案の取りまとめを行っている担当課）におかれては貴団体内の市区町村に対して、それぞれ御周知いただきますようお願いいたします。

記

1 ホスティングサービス等を利用している情報システムに関する留意事項

ファーストサーバ株式会社のサービスに限らず、クラウドサービスやホスティング等、サービス提供事業者の約款に基づき役務の提供を受けている場合は、契約内容や約款、運用手順等を改めて御確認ください。一般的に、約款上、データのバックアップまでは保証されておらず、利用者側の責任となっている場合があります。このため、利用者側である地方公共団体においても、契約内容や約款の内容を踏まえて利用するとともに、場合によっては、データのバックアップサービスが付加されている事業者への変更や適切なバックアップの実施の必要性について御検討ください。

※今回のファーストサーバ社の事案では、データのバックアップが本番環境と同じサーバ内に記録されていたとの報道がされています。このような環境の場合、サーバ本体の障害により、本番データとバックアップデータの両方が同時に消失する可能性が高く、バックアップとしての意味がほとんどない状態と言わざるを得ません。契約内容を確認される際、データのバックアップの取得場所（最低限、本番データが格納されているサーバとは別のサーバに格納しておいた方が安全性が高まります。）が適切かどうかという点についても十分に確認するようにしてください。

2 自庁舎内又はハウジング契約により外部データセンターにサーバを設置し、運用を行っている情報システムに関する留意事項

今回のファーストサーバ社の事案では、本番環境とバックアップ環境に対して同時に更新プログラムを適用した結果、不具合が発生し、本番環境とバックアップ環境のいずれのデータも消失してしまう結果になったと言われております。

そこで、セキュリティパッチ等の更新プログラムの適用にあたっての作業手順等について点検していただき、今回と同様の事象のほか、システム停止やデータ漏えい等の事象が生じることがないか、改めて御確認ください。

また、情報システムの重要性を踏まえた適切なバックアップが講じられているか（本番データとバックアップデータが同時消失することがないか等）、改めて点検及び必要な措置の実施をお願いいたします。

※データのバックアップ媒体として、ハードディスクやSSD（フラッシュメモリドライブ）を利用している場合は、当該装置自体の故障や今回の事例のように作業手順に不具合があった際に、バックアップが失われる可能性が高まります。多重のバックアップを取得しておく必要がある重要な情報システムについては、バックアップ媒体として、ハードディスクやSSDに加えて、テープ媒体（LTOなど）等の利用も含め、具体策の検討を行ってください。

●地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省、平成30年9月）第3編第2章8.1（iii-113～117頁）

（2）契約項目

外部委託事業者起因する情報漏えい等の事案を防ぐため、各団体で実施する場合と同様の対策を当該委託事業者を実施させるような必要な要件を契約等に定める必要がある。以下に示す項目について、委託する業務の内容に応じて明確に要件を規定することが必要である。

①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の遵守

外部委託事業者の要員に対して、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について、委託業務に関係する事項を遵守することを定める。外部委託事業者において情報セキュリティインシデントが発生した場合に備えて、対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）について契約前に合意しておかなければならない。

②外部委託事業者の責任者、委託内容、作業員、作業場所の特定

外部委託事業者の責任者や作業員を明確にするとともに、これらの者が変更する場合の手続きを定めておき、担当者の変更を常に把握できるようにする。また、作業場所を特定することにより、情報資産の紛失等を防止する。

③提供されるサービスレベルの保証

通信の速度及び安定性、システムの信頼性の確保等の品質を維持するために、必要に応じて、サービスレベルを保証させる。

④委託事業者に許可する情報の種類とアクセス範囲、アクセス方法

委託に関わる情報の種類を定義し、種類ごとのアクセス許可とアクセス時の情報セキュリティ要求事項、並びにアクセス方法の監視及び管理を行う。

⑤従業員に対する教育の実施

外部委託事業者において、情報セキュリティに対する意識の向上を図るために、従業員に対し教育を行うように規定しておく。

⑥提供された情報の目的外利用及び受託者以外の者への提供の禁止

外部委託事業者に提供した情報について、不正な利用を防止させるために、業務以外での利用を禁止する。

⑦業務上知り得た情報の守秘義務

業務中及び業務を終了した後も、情報の漏えいを防止するために、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない旨を規定する。

⑧再委託に関する制限事項の遵守

一般的に、再委託した場合、再委託事業者のセキュリティレベルは下がることが懸念されるために、再委託は原則禁止する。例外的に再委託を認める場合には、再委託事業者における情報セキュリティ対策が、他の外部委託事業者と同等の水準であることを確認し、外部委託事業者に担保させた上で許可しなければならない。

⑨委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

委託業務終了時に、不要になった情報資産を返還させるか廃棄させるか等その取扱いについて明確に規定する必要がある。委託終了後の取扱いを明確にすることにより、不要になった情報資産から情報が漏えいする可能性を減らす。

⑩委託業務の定期報告及び緊急時報告義務

定期報告及び緊急時報告の手順を定め、委託業務の状況を適正かつ速やかに確認できるようにすることが必要である。緊急時の職員への連絡先は、外部委託業者に通知しておく必要がある。連絡網には、職員の個人情報が記載される場合もあるため、取扱いに注意する。

⑪地方公共団体による監査、検査

外部委託事業者が実施する情報システムの運用、保守、サービス提供（クラウドサービス含む）等の状況を確認するため、当該委託業者に監査、検査を行うことを明確に規定しておくことが必要である。

なお、地方公共団体において、当該委託業者に監査、検査を行うことが困難な場合は、地方公共団体による監査、検査に代えて、第三者や第三者監査に類似する客観性が認められる外部委託事業者の内部監査部門による監査、検査又は国際的なセキュリティの第三者認(ISO/IEC27001 等)の取得等によって確認する。

●地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省、平成30年9月）第3編第2章8.1（iii-113～117頁）

⑫地方公共団体による情報セキュリティインシデントの公表

委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対し適正な説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じ行うことについて、外部委託事業者と確認しておく。

⑬情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定(損害賠償等)

外部委託事業者においての情報セキュリティポリシーが遵守されなかったため、被害を受けた場合には、当該委託事業者が損害賠償を行うことを契約書上明記しておく。

(注4) これらの契約項目については、「地方公共団体における業務の外部委託事業者に対する個人情報の管理に関する検討」報告書（平成21年3月 総務省）を参照し、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書（雛型）」を活用されたい。

(注5) 外部委託事業者に対して、情報セキュリティポリシーの該当部分について、十分に説明しておくことが必要である。

(注6) 指定管理者制度に関する考慮事項

指定管理者制度においては、条例により、地方公共団体と指定管理者との間で協定を締結することになるが、その協定において、委託内容に応じた情報セキュリティ対策が確保されるよう必要な事項を定める必要がある。

(注7) クラウドサービスの利用に関する考慮事項

インターネットを介してサービスを提供するクラウドサービスの利用に当たっては、クラウドサービス事業者の事業所の場所に関わらず、データセンターの存在地の国の法律の適用を受ける場合があることに留意する必要がある。具体的には、クラウドサービス事業者のサービスの利用を通じて海外のデータセンター内に蓄積された地方公共団体の情報が、データセンターの設置されている国の法令により、日本の法令では認められていない場合であっても海外の当局による情報の差し押さえや解析が行われる可能性があるため、住民情報等の機密性の高い情報を蓄積する場合は、日本の法令の範囲内で運用できるデータセンターを選択する必要がある。オープンデータ、環境計測値等の機密性の低い情報をクラウドサービスに蓄積する場合は、どの国の法令が適用されるのかを確認し、リスク等を考慮した上で選択することが望ましい。

なお、クラウドサービスの利用に当たっては、契約の形態が従前の委託や請負と異なることが想定されることから、「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」（平成22年4月 総務省）を参照されたい。

(注8) IT サプライチェーンを構成して提供されるサービスを利用する場合は、外部委託事業者との関係におけるリスク（サービスの供給の停止、故意又は過失による不正アクセス、外部委託事業者のセキュリティ管理レベルの低下など）を考慮しそのリスクを防止するための事項について外部委託事業者と合意し、その内容を文書化しておくことが望ましい。

(注9) 外部委託事業者に適用される法令としては、法律のほか、各地方公共団体の制定する個人情報保護条例も適用されることを明記しておく必要がある。

(注10) 業務の内容に応じて規定する要件の詳細については、「非機能要求グレード（地方公共団体版）利用ガイド」（平成26年3月 地方自治情報センター）を参照されたい。

(3) 確認・措置等

情報セキュリティ管理者は、外部委託事業者において十分なセキュリティ対策が実施されているか、定期的に確認し、必要に応じ、改善要求等の措置を講じる必要がある。確認した内容は定期的に統括情報セキュリティ責任者に報告する。個人情報の漏えい等の重大なセキュリティ侵害行為が発見された場合には、速やかにCISOに報告を行う。

なお、外部委託事業者に対する監査については、本ガイドラインの「9.1 監査（4）外部委託事業者に対する監査」を参照されたい。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

甲：地方公共団体、乙：サービス提供者

（目的）

第1条 本契約は、本サービスの利用に関し、甲及び乙の合意が必要な事項を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 本契約において使用される用語の定義はそれぞれ次の各号に規定するとおりとする。…（略）…

（本仕様書などの変更）

第3条

1. 乙は、乙のホームページに掲載またはその他乙所定の方法にて甲に通知することにより、本仕様書を変更することができるものとする。ただし、通知する際には、乙は一定の予告期間をもって甲へ通知するものとする。なお、この場合には、甲の利用条件その他契約書の内容について、当該予告期間の満了をもって変更後の本仕様書を適用するものとする。

2. 前項の規定にかかわらず、本契約の各条項及び別紙の内容に係る変更は、当該変更内容につき事前に甲乙協議のうえ、別途、書面にもとづく合意によってのみ行うことができるものとする。

（権利義務譲渡の禁止）

第4条 甲及び乙は、事前に相手方による書面による承諾を得ることなく、本契約により発生する権利及び義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または引き受けさせてはならないものとする。

（合意管轄）

第5条 甲と乙の間で紛争が生じた場合は、甲の所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とする。

（準拠法）

第6条 本契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は、日本法とする。

（協議など）

第7条 甲及び乙は、本契約の各条項の解釈に疑義のある場合及び本契約に定めなき事項については、本契約が公共性の高いサービス提供を内容としている趣旨に則り互いに誠意をもって協議し、その解決を図るものとする。

（本サービスの一時的な提供停止）

第8条

1. 乙は、本仕様書に定める内容にかかわらず、次の各号の場合には本サービスの提供の全部または一部を停止することができるものとする。

(1)戦争、テロ行為、騒乱、暴動、致死的な伝染病の流行を含む天災地変（以下「天災地変」という）その他の不可抗力、第三者による加害行為（サイバーテロなど）によりサービスの提供が不能となったとき

(2)データセンターの保守・工事その他のやむを得ない事由があるとき

(3)第2条第7号に規定する通信回線の役務を提供する電気通信事業者（乙を除く）が、当該回線に係る電気通信業務を停止したとき

2. 前項の場合、乙は、その事由の発生後直ちに本サービスが停止される時期及びその期間を甲に対して通知するものとする。

3. 乙は、甲につき次の各号の事由が生じたときは、本サービスの提供を停止できるものとする。

(1)甲が利用料の支払いを遅滞したとき

(2)甲が本契約の各条項に違背したとき

(3)前二号のほか、甲の責に帰すべき事由により乙の業務に著しい支障を来たし、またはそのおそれがあるとき

4. 前項の場合、乙は、甲に対して、事前にサービスの提供を停止する日、その期間及び停止する理由を通知するものとする。ただし、緊急やむを得ない事由による場合は事後の通知をもって足りるものとする。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

（契約期間）

第9条

1. 本サービスの契約期間は、本契約の別紙に定めるとおりとする。

（中途解約・契約解除）

第10条

1. 前条の規定にかかわらず、甲は解約希望日の○ヶ月前までに乙所定の方法で乙に通知を行うことにより、解約希望日をもって本契約の全部若しくは一部を解除することができるものとする。ただし、甲は解約希望日から契約満了時までの期間に対応する利用料相当額を、乙が定める期日までに乙の定める方法により支払うものとする。なお、乙は、期間中、本契約を中途解約できないものとする。

2. 乙は、甲が次の各号のいずれかに該当する場合、甲への事前の通知若しくは催告を要することなく本契約の全部若しくは一部を解除することができるものとする。

(1) 登録書その他の申請などに虚偽または過誤（軽微なものを除く。）があり、乙から甲に対する是正の催告の後相当の期間が経過してもなお是正がなされない場合

(2) 甲が本契約に違反し、乙から甲に対する当該違反の是正の催告の後相当の期間が経過してもなお当該違反が是正されない場合

(3) 甲が支払期日をすぎても利用料を支払わず、乙から甲に対する支払いの催告の後相当の期間が経過してもなお利用料が支払われない場合

(4) 甲が本サービス用設備などに支障を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為を行った場合

(5) その他本契約を履行することが困難となる事由が生じた場合

3. 甲は、前二項による本契約の解除があった時点において未払いの利用料がある場合には、乙が定める期日までに乙の定める方法により支払うものとする。また、前項による解除の場合、甲は、解除の効力の発生した日から契約満了時までの期間に対応する利用料相当額を、乙の定める方法により支払うものとする。

4. 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、乙へ何らの催告も要せず本契約の全部若しくは一部を解除できるものとする。

(1) 差押・仮差押・仮処分・租税滞納処分その他公権力の処分を受けたことにより、本サービスの提供に支障があると認められる場合

(2) 民事再生申立・会社更生申立・破産申立がなされたとき

(3) 自ら出し若しくは引受けた手形または小切手に不渡りが発生したとき

（本サービスの廃止）

第11条

1. 乙は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部または一部を廃止し、廃止日をもって本契約の全部または一部を解約することができるものとする。

(1) 廃止日の○ヶ月前までに甲に通知した場合

(2) 第8条第1項第1号に規定する事由により本サービスを提供できない場合

(3) 本サービス用設備に供される機器またはソフトウェアについて、当該機器またはソフトウェアの供給元から保守サービスを受けることができなくなった場合

2. 前項の規定にもとづき本サービスの全部または一部を廃止する場合、乙は、既に支払われている利用料のうち、廃止までの本サービスを提供しない日数に対応する額を日割計算にて甲に返還する。

（契約終了後の処理）

第12条 甲は、本契約が終了した場合、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

(1) 本サービスの利用にあたって乙から提供を受けた機器、ソフトウェア及びそれに関わるすべての資料など（当該ソフトウェア及び資料などの全部または一部の複製物を含む。以下同じとする。）のすべてを終了後速やかに乙に返還し、契約者設備に格納されたソフトウェア及びそれに関わる資料などのすべてを、甲の責任で完全に消去するものとする。

(2) 本サービスの利用にあたって乙から提供を受けた資料など（資料などの全部または一部の複製物を含む。以下同じとする。）のすべてを終了後速やかに甲に返還し、本サービス用設備に記録された資料などのすべてを、乙の責任で完全に消去するものとする。

(3) 本サービスを経由し甲から受信したデータ（本仕様書に定める方法により送信されたものに限る。）の取扱いについては、甲乙間で別途協議の上決定するものとし、その後、乙の責任で完全に消去するものとする。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

（本サービスの利用方法）

第13条

1. 甲は、利用者に対してのみ本サービスを利用させることができるものとし、甲の責任において利用者に本契約の各条項を遵守させるものとする。
2. 甲は、利用者に変更が生じた場合には、乙に対して速やかに所定の方法により連絡するものとする。
3. 乙は、甲が本サービスを利用するために、甲に対しアカウント情報（ユーザID及びパスワードその他本サービスを利用するために必要な情報をいうものとし、以下「アカウント情報」という）を提供するものとする。
4. 甲は、アカウント情報を第三者に対して開示、貸与、共有せず、パスワードの適宜変更その他の方法でアカウント情報を第三者に漏えいすることのないよう厳重に管理し、適切に使用するものとする。アカウント情報の管理不備、使用上の過誤、第三者の使用などにより甲または甲以外の者が損害を被った場合、乙は一切の責任を負わないものとする。
5. 第三者が甲のアカウント情報を用いて本サービスを利用した場合、当該行為は甲の行為とみなされるものとし、甲はかかる利用についての利用料の支払その他の債務一切を負担するものとする。また、当該行為により乙が損害を被った場合、甲は当該損害を補填するものとする。ただし、乙の責に帰すべき事由により甲のアカウント情報が第三者に利用された場合はこの限りではない。

（本サービスの種類と内容）

第14条

1. 本サービスの種類及びその内容は、本仕様書に定めるとおりとする。
2. 甲は、以下の事項を承諾の上、本サービスを利用するものとする。
 - (1)第24条（免責）第1項各号に掲げる場合を含め、本ASPサービスに乙に起因しない不具合が生じる場合があること
 - (2)乙に起因しない本サービスの不具合については、乙は一切その責を免れること
 - (3)本サービスはインターネットなどの通信回線を経由して非独占的に甲へ提供されるサービスであり、契約者設備の性能または本サービス用設備などの利用状況などにより本サービスの品質が変化しうるものであること（本仕様書に別段の定めがある場合はこの限りではない）。
3. 本サービスの内容は本契約及び本仕様書で定めるものとし、以下の事項その他のサービスに関わる事項は、本契約及び本仕様書において明示的に記載されている場合を除き、甲へ提供されないものとする。
 - (1)契約者設備及び本サービス用設備の接続サービスに関する問い合わせ対応及び障害対応
 - (2)契約者設備のソフトウェア及びハードウェアに関する問い合わせ対応及び障害対応
 - (3)磁気テープ媒体、フロッピーディスク媒体、用紙その他の消耗品の供給
4. 甲は、本契約にもとづいて、本サービスを使用する権利を許諾されるものであり、本サービスに関する一切の知的財産権を取得するものでないことを承諾するものとする。

（本サービスの利用料）

第15条

1. 甲は、乙から適正な請求書を受理したときは、毎月月末限り乙の指定する口座宛に送金して当月分の利用料を支払うものとする。
2. 契約期間の開始日または終了日が、暦月の初日または末日以外の場合であっても、甲は、当該開始日または終了日が属する月分の利用料を乙に支払うものとし、乙はその暦日数に対応する額の日割計算は行わないものとする。
3. 契約期間において、第8条に定める本サービスの提供停止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じた場合であっても、甲は、契約期間中の利用料の支払を要するものとし、乙は、当該本サービスを利用できない状態となった日数に対応する額の日割計算は行わないものとする。
4. 甲が本サービスの利用料の支払いを怠った場合は、甲は、利用料に対して支払期日から支払済みまで年〇%の割合による遅延損害金を付加して支払うものとする。ただし、当該利率が「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」に規定される遅延利息の利率を下回る場合、本項に規定する利率は同法にもとづく利率に読み替えるものとする。
5. 甲は、本契約にもとづく利用料その他の支払いにあたり、消費税法及び地方税法所定の税率を乗じて算出された消費税等相当額をあわせて乙に支払うものとする。なお、振込手数料は甲が負担するものとする。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

（自己責任の原則）

第16条

1. 甲は、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由により第三者に対して損害を与え、または第三者からクレームなどの請求がなされた場合においては、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとする。甲が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、または第三者に対してクレームなどの請求を行う場合においても同様とする。
2. 本サービスを利用して甲が提供または伝送する情報（コンテンツ）については、甲の責任で提供されるものであり、乙はその内容などについていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとする。
3. 甲は、自己の責に帰すべき事由により乙に損害を与えた場合、乙に対して、当該損害を賠償する責を負うものとする。

（本サービス利用のための設備設定・維持）

第17条

1. 甲は、自己の費用と責任において、契約者設備を設定し、契約者設備及び本サービス利用のための環境を維持するものとする。
2. 甲は、本サービスを利用するにあたり自己の責任と費用をもって契約者設備を通信回線に接続するものとする。
3. 契約者設備及び本サービス利用のための環境に不具合がある場合、乙は甲に対して本サービスの提供の義務を負わないものとする。

（禁止事項）

第18条

1. 甲は、本ASPサービスの利用に関し、以下の行為を行わないものとする。
 - (1) 第三者の著作権・商標権などの知的財産権を侵害する行為またはそのおそれのある行為
 - (2) 第三者の財産・プライバシーまたは肖像権を侵害する行為またはそのおそれのある行為
 - (3) 第三者を差別し、若しくは誹謗中傷し、またはその名誉若しくは信用を毀損する行為
 - (4) 詐欺罪などの刑事犯罪に関連する行為またはそのおそれのある行為
 - (5) 猥褻、児童ポルノまたは児童虐待に当たり若しくは公序良俗に反する画像、文書などを送信または掲載する行為
 - (6) 無限連鎖講を開設し、または加入を勧誘する行為
 - (7) 本サービスなどにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為
 - (8) 第三者になりすまして本サービスなどを利用する行為
 - (9) ウイルスなどの有害なコンピュータプログラムなどを送信または掲載する行為
 - (10) 無断で第三者に広告、宣伝若しくは勧誘のメールを送信する行為、または第三者が嫌悪感を抱くと認められる、若しくはそのおそれのある電子メール（迷惑通信）を送信する行為
 - (11) 第三者の設備などまたはインターネット接続サービス用設備の利用若しくは運用に支障を与える行為、またはそのおそれのある行為
 - (12) 法令、条例などに違反する行為若しくは公序良俗に反する行為（売春の斡旋、暴力、残虐行為など）
 - (13) 前各号のほか、甲または乙が本サービスの利用に不相当と判断した行為
2. 乙は、甲が前項各号に該当した場合、当該行為を中止するよう甲へ要求できるものとし、甲がこれに応じない場合には、本サービスの利用を停止することができるものとする。ただし、違法性または有害性が高いものと乙が信じるに足りる相当の理由がある場合（「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」第3条にもとづき乙が損害賠償責任を負う可能性がある場合を含むがこれらに限定されない）においては、乙は事前の要求を行うことなく一時的に利用停止の措置を講じることができるものとする。
3. 乙は、前項の場合、甲と事前に協議した上で違法・有害な情報の全部または一部を削除することができるものとする。ただし、違法性または有害性が高く、かつ、当該情報の流通により第三者の権利侵害が現実には発生していることまたはその蓋然性が大きいことその他の乙が緊急に対応すべきと判断する相当の理由がある場合においては、乙は事前の協議を行うことなく当該情報の削除を行うことができるものとする。
4. 乙は、甲からアカウント情報が不正に利用された旨の通知を受けた場合は、甲と協議の上アカウント情報の変更などの必要な措置を講じるものとする。
5. 前三項の場合、甲に損害が発生しても乙は何らの責任も負担しないものとする。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

（善管注意義務など）

第19条

1. 乙は、本サービスの提供期間中、本契約に従い、善良な管理者の注意をもって甲に対して本サービスを提供し、本サービスの提供に関する一切の責任を負う（本契約において免責とされているものを除く）。
2. 乙は、本サービスの提供に当たり、役務の提供その他の第三者との関与がある場合、甲乙協議の上、甲に対して乙と当該第三者の関係、乙の本サービスの提供に関する体制その他の資料を提供する。

（本サービス用設備などの障害など）

第20条

1. 乙は、本サービス用設備などに障害があることを知ったときは、甲に対し、速やかにその旨を通知する。
2. 乙は、本サービス用設備などに障害があることを知ったときは、遅滞なく本サービス用設備を修理または復旧する。
3. 乙は、本サービス用設備などのうち、本サービス用設備に接続する通信回線について障害があることを知ったときは、ただちに当該通信回線を提供する事業者に修理または復旧を指示する。
4. 前各項のほか、本サービスに不具合が発生したときは、甲及び乙はそれぞれ速やかに相手方に通知し、両者協議の上、各自の行う対応措置を決定し、それを実施するものとする。

（秘密情報の取扱い）

第21条

1. 甲及び乙は、本契約における「秘密情報」を、本契約にもとづき相手方から開示を受ける技術上・行政上などの情報であって、次の各号に該当するものと定義する。
 - (1) 秘密である旨が明示された文書、図面その他の有体物または電子文書・電磁的記録として開示される情報
 - (2) 秘密である旨を告知した上で口頭により開示される情報であって、口頭による開示後○日以内に当該情報の内容が秘密である旨を明示された書面により開示されたもの
2. 甲及び乙は、互いに秘密情報を善良な管理者の注意をもって管理し、相手方の事前の書面による同意または法令により開示を求められた場合を除き、第三者に開示、公表及び配布をしないものとする。なお、秘密情報の取扱いについては、甲が作成し、乙と協議の上別途定める「取扱準則」に従うものとする。
3. 甲及び乙は、秘密情報を開示された目的にのみ使用する。
4. 甲及び乙は、前各項の規定にかかわらず、次の各号に該当する情報は、秘密情報として扱わないことを確認する。ただし、秘密情報に該当しないことはこれを主張する側において明らかにしなければならないものとする。
 - (1) 開示時点で既に公知であった情報、または既に保有していた情報
 - (2) 開示後、甲及び乙の責に帰すべからざる事由により公知となった情報
 - (3) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報
 - (4) 秘密情報を利用することなく独自に開発した情報
 - (5) 秘密保持義務を課することなく第三者に開示した情報
5. 第2項の義務は、本契約の解除の有無にかかわらず、秘密情報を受領した日から○年間継続する。
6. 甲及び乙は、本契約が終了したとき、相手方の求めがあったとき、または本サービス提供のために必要がなくなった場合には、相手方の指示に応じ、第1項の秘密情報を記録した媒体及びその複製物を返還または破棄するものとする。開示が電子文書または電磁的記録による場合の取扱い及び破棄処分の方法に関しては甲乙が協議の上決定する。

●地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン（総務省、平成22年4月）第7章（100～121頁）

（個人情報の取扱い）

第22条

1. 乙は、本サービスの提供に関連して知った甲の保有する住民などの個人情報（「個人情報の保護に関する法律」第2条第1項に規定する情報をいうものとし、以下「個人情報」という）他に開示、公表、及び配布をせず、乙自身もその個人情報を利用しないものとする。ただし、法令にもとづき開示が要求された場合についてはこの限りではないものとする。
2. 乙は、前項の個人情報を善良な管理者の注意をもって厳重に管理するものとし、漏えい防止のための合理的かつ必要な方策を講じるものとする。
3. 乙は、本契約が終了したとき、甲の要求があったとき、または本サービス提供のために必要がなくなったときは、甲の指示に応じ、第1項の個人情報を記録した媒体及びその複製物を返還または破棄する。開示が電子文書または電磁的記録による場合の返却及び破棄処分の方法に関しては甲乙が協議の上決定する。
4. 乙は、前3項に規定するほか、個人情報の取扱い及び管理について、甲の個人情報保護条例（平成〇年〇〇条例第〇号）を始めとする個人情報保護に関する法令の趣旨に従うものとし、甲が法令の範囲内で作成し、乙と協議の上別途定める「取扱準則」を遵守するものとする。
5. 前条第2項及び前項の「取扱準則」と前条または本条の内容が相違する場合には、「取扱準則」の内容が優先するものとする。

（損害賠償の制限）

第23条

1. 甲及び乙は、乙が本サービスの提供にあたり、甲に対して負担する補償・賠償の責任の範囲について、以下のとおり合意する。
(1)SLA（本仕様書に定められる保証事項を言う。以下同じ。）を遵守できない場合、乙は、本仕様書に定めた条件に従いペナルティを負担することとする。なお、本仕様書に定めたペナルティが金銭的補償を内容とする場合、当該ペナルティを損害賠償額の予定とみなすものとし、次号は適用されないものとする。
(2)乙が本契約に定める義務に違反し甲に損害が発生した場合、乙は甲の蒙った損害を賠償する責任を負担するものとする。ただし、乙が負担する責任はその原因が乙の故意または重過失にもとづく場合を除き、損害発生の原因となった事由が発生した月に係る利用料の〇ヶ月分を限度とする。
2. 前項第2号の場合、乙が甲に対し賠償すべき損害には次の損害は含まれないものとする。
(1)逸失利益
(2)特別の事情によって生じた損害（予見の有無を問わない）
3. 第1項（同項第1号にもとづく損害賠償額の予定額を除く）及び第2項にもとづき乙が甲に対し賠償すべき具体的な金額については、別途甲乙間で協議の上取り決めるものとする。なお、本項は、第1項及び第2項にもとづく乙の損害賠償責任の制限を否定するために規定されたものと解釈してはならない。

（免責）

第24条

1. 本サービスまたは本利用契約に関して乙が負う責任は、前条の範囲に限られるものとし、乙は、以下の事由により甲に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとする。
(1)第8条にもとづく本サービスの提供停止
(2)第10条第2項にもとづく本契約の解除
(3)第11条にもとづく本サービスの廃止及び本契約の解約
(4)第18条第1項に甲が違反したことに起因して発生した損害
(5)天災地変その他の不可抗力
(6)契約者設備の障害及び本サービス用設備までの接続サービスの不具合、その他の接続環境の障害
(7)不正アクセス、盗聴、なりすまし、サービス妨害攻撃、コンピュータウイルス・ボットなどの攻撃に対する、未知の脆弱性に起因して発生した損害
(8)乙が定める手順・セキュリティ手段などを甲が遵守しないことに起因して発生した損害
(9)電気通信事業者（乙を除く）が提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
(10)刑事訴訟法第218条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めにもとづく強制的処分その他裁判所の命令若しくは法令にもとづく強制的な処分
(11)本サービスの提供に伴い甲乙間にて授受される物品に関し、乙の責に帰すべからざる事由により紛失などの事故が発生したことに起因する損害
(12)その他乙の責に帰すべからざる事由
2. 乙は、甲が本サービスを利用することにより甲と第三者との間で生じた紛争などについて一切責任を負わないものとする。

情報システムの調達等に係るアドバイザー派遣などの支援策一覧

制度名	制度の概要	過去の実績等
①地域情報化アドバイザー派遣制度 (総務省情報流通行政局 地域通信振興課)	I C Tを活用した取組みを検討する地域に対して、I C Tの知見、ノウハウ等を有する専門家として委嘱を受けた者（地域情報化アドバイザー）を派遣し、地域におけるI C T利活用に関する助言、提言、情報提供等を行う 【派遣期間】同一テーマに関して1回限り、最長3日 【自治体の負担】無償	H30 237団体 R1 347団体
②地方支援アドバイザー (J-LIS)	自治体からの情報システムの導入及び運用管理の課題等に関する相談に対し、J-LISの委嘱を受けた有識者（地方支援アドバイザー）を派遣し、アドバイスや課題解決のノウハウを提供 【派遣期間】同一テーマについて年間最大5回 【自治体の負担】サービス利用の登録をしている自治体について、無償（未登録の自治体は実費）	H30 9団体 (延べ15回)

(その他IT人材派遣関連支援策)

③デジタル専門人材派遣制度 (内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局・内閣府地方創生推進室)	意欲と能力のある民間人材であって、未来技術を活用した事業を通じて地域課題の解決を図ることのできる人材（デジタル専門人材）の派遣に協力する民間企業等を募り、市町村への貢献分野や人材等の情報をリストとして取りまとめ、派遣を希望する市町村とのマッチング支援を実施 【派遣期間】6月以上2年以下	R2 20団体 (R2年4月30日現在)
④地域おこし企業人交流プログラム (総務省地域力創造G 地域自立応援課)	三大都市圏に所在する企業等の社員が、定住自立圏に取り組む市町村・条件不利地域を有する市町村に一定期間勤務し、そのノウハウや知見を活かし、地域独自の魅力や価値の向上等につながる業務に従事してもらうプログラム 【派遣期間】6月以上3年以内 【財政措置】特別交付税措置 ・企業人の受入の期間前に要する経費：最大年間100万円（措置率0.5）/団体 ・企業人の受入の期間中に要する経費：最大年間560万円/人 ・企業人が発案等した事業に要する経費：最大年間100万円（措置率0.5）/人 ※地域おこし企業人交流プログラム推進要綱に記載の要件を満たす必要あり	H30 70名 (※I C T分野以外も含む) R1 95名 (※I C T分野以外も含む)

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会」 構成員

【構成員】(敬称略)

石井 夏生利	中央大学国際情報学部教授
上原 哲太郎	立命館大学情報理工学部教授
岡村 久道	弁護士 京都大学大学院医学研究科講師
(座長)佐々木 良一	東京電機大学総合研究所特命教授
庄司 昌彦	武蔵大学社会学部メディア社会学科教授
長峯 道宏	千葉市総務局情報経営部業務改革推進課長(2020年4月から)
塗師 敏男	横浜市総務局しごと改革室ICT担当部長
半田 嘉正	富山県経営管理部情報政策課情報企画監
三輪 信雄	総務省最高情報セキュリティアドバイザー
若杉 健次	港区総務部情報政策課長(2020年4月まで)

【オブザーバー】

総務省自治行政局住民制度課
総務省サイバーセキュリティ統括官室
地方公共団体情報システム機構

【ワーキンググループ構成員】(敬称略)

(主査)上原 哲太郎	立命館大学情報理工学部教授
塗師 敏男	横浜市総務局しごと改革室ICT担当部長
半田 嘉正	富山県経営管理部情報政策課情報企画監
三輪 信雄	総務省最高情報セキュリティアドバイザー
若杉 健次	港区総務部情報政策課長

【ワーキンググループオブザーバー】

総務省サイバーセキュリティ統括官室