

東松山市ふるさと納税一括代行業務仕様書

1 業務名

東松山市ふるさと納税一括代行業務

2 場所

東松山市松葉町一丁目地内ほか

3 期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

4 業務の目的

東松山市ふるさと納税制度（以下、「本制度」という。）に係る各種業務について代行し、一元管理することによって東松山市（以下、「発注者」という。）のふるさと納税制度に係る各種業務の円滑な遂行に資することを目的とする。

5 業務内容

業務の内容は、次の(1)から(11)までとし、各業務に必要な詳細事項は別表1のとおりとする。

- (1) 寄附申込の受付に関する事。
- (2) 本市が契約するふるさと納税ポータルサイトの管理運営等に関する事。
- (3) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関する事。
- (4) 寄附申込に係る決済状況管理に関する事。
- (5) 返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関する事。
- (6) 返礼品協賛事業者に対する返礼品代金（送料及び消費税を含む。）の支払い及び請求処理に関する事。
- (7) 返礼品協賛事業者との調整に関する事。
- (8) 返礼品の新規開拓及び魅力向上に関する事。
- (9) 寄附者及び返礼品協賛者等からの問合せに関する事。
- (10) 寄附に対する礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書の送付に関する事。
- (11) その他、(1)～(10)の業務の遂行に必要な業務に関する事。

6 実績報告

受注者は、第5に規定する業務の毎月の実績について、翌月5日までに発注者へ報告しなければならない。なお、当該報告に係る様式は受注者所定のものとし、当該月の初日から末日までの実績を報告するものとする。

7 委託料

発注者は、第6に規定する実績報告を確認した後、受注者からの請求に基づき別表2に定める委託料の当該月分を支払うものとする。

8 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 本業務の履行に当たっては、関係法令及び本市の例規等を遵守しなければならない。
- (2) 本業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は業務以外の目的に使用してはならない。業務期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (3) 本業務の履行のために知り得た個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 業務の遂行に当たっては、発注者と調整を図りつつ進めるものとする。
- (5) 業務の履行に当たり、自己の責めに帰する事由により発注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。
- (6) 業務の履行の履行に当たり、受注者の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び業務の遂行に当たって疑義が生じる事項については、発注者及び受注者が協議のうえ決定するものとする。

別表 1

No	業務内容	詳細事項
(1)	寄附申込の受付に関する事。	<p>ア 受注者は、発注者の様式による申込書又は発注者が契約するポータルサイトを通じて寄附申込の受付を行うものとする。</p> <p>イ 発注者が受け付けた申込のうち、受注者の代行する業務が発生する場合には、発注者は申込書を受理した日から起算して7日以内に必要な申込情報を受注者に送付するものとする。</p> <p>ウ 受注者が受け付けた申込のうち、納付書による振込及び郵便振替の決済方法が選択されている申込については、受注者は申込を受け付けた日から起算して7日以内に必要な申込情報を発注者に送付するものとする。</p> <p>エ ウの納付書による振込及び郵便振替に係る書類の発送は発注者が行い、その費用についても発注者が負担するものとする。</p>
(2)	本市が契約するポータルサイトの管理運営等に関する事。	<p>ア ポータルサイトは以下のとおりとする。</p> <p>① ふるさとチョイス（株式会社トラストバンクのパートナーサイトを含む。）</p> <p>② 楽天ふるさと納税</p> <p>③ ふるなび</p> <p>イ ポータルサイトのログインに必要な ID 及びパスワード等の情報は、発注者の責任をもって受注者に提供するものとする。</p> <p>ウ 受注者は、発注者から提供されたイによる情報を適正に管理し、ポータルサイトの運営管理及び本制度に係る業務以外の目的には使用しないものとする。</p> <p>エ ポータルサイト運営事業者が規定する規約等の変更により、業務の実施が困難となった場合は、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。</p> <p>オ ポータルサイトの運用において何らかの問題や損害が生じた場合、帰責事由に応じてそれぞれが責任を負うものとし、その解決にあたっては、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。</p>

<p>(3)</p>	<p>寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること。</p>	<p>ア 受注者は次の基本情報を含めた寄附申込者の情報を適切に管理するとともに、個人情報の取扱いについては別記「個人情報取扱特記事項」及び関係法令を遵守しなければならない。</p> <p>(基本情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 住所（返礼品の送付先を含む。） ② 氏名 ③ 電話番号（FAX番号を含む。） ④ メールアドレス ⑤ 寄附金額 ⑥ 納入方法 ⑦ 希望する返礼品 ⑧ 寄附の用途 ⑨ 氏名の公表の有無及びメッセージ <p>イ 寄附申込に係る情報の管理は、受注者が構築するシステム又はふるさと納税 do を使用し、情報の送受信には受注者においてセキュリティ管理された業務連絡ツールを利用するものとする。</p>
<p>(4)</p>	<p>寄附申込の決済状況管理に関すること。</p>	<p>ア 寄附に係る決済方法は次に掲げるものによる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 自治体窓口 ② 現金書留 ③ 納付書による振込 ④ 郵便振替 ⑤ クレジットカード ⑥ マルチペイメント決済 ⑦ 楽天ペイ <p>イ 上記の決済方法に係る手数料は発注者が負担するものとする。</p> <p>ウ ①～④の決済方法による寄附の決済情報は、発注者が確認を行うものとする。</p> <p>エ ⑤～⑦の決済方法による寄附の決済情報は、受注者が確認を行うものとする。</p> <p>オ 全ての決済方法による寄附について、決済後及び入金後のキャンセルは原則不可とする。</p> <p>カ やむを得ない事由によりキャンセルを行う場合は、発注者が処理を行い、速やかに受注者に伝えるものとする。また、当該処理に係る費用は発注者が負担するものとする。</p>

<p>(5)</p>	<p>返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関すること。</p>	<p>ア 返礼品の発注は、寄附の決済を確認した後に行うものとする。なお、(4)ア①～④による寄附の決済がなされたときは、発注者が受注者に決済を確認した旨を連絡するものとする。</p> <p>イ 返礼品協賛事業者への発注及び在庫管理は、受注者が責任をもって行うものとする。</p> <p>ウ 返礼品の再送が必要になった場合は、次のとおり対応するものとする。</p> <p>① 返礼品協賛事業者に過失があった場合は、返礼品協賛事業者が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。</p> <p>② 受注者が指定する運送会社に過失があった場合は、当該運送会社が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。</p> <p>③ 受注者指定以外の運送会社に過失があった場合は、返礼品協賛事業者と当該運送会社が協議の上、いずれかの者が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。</p> <p>④ 寄附者に過失があり、発注者が再送を了承したときは、発注者が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。</p> <p>⑤ ①～④以外の場合、又は過失主体を決定できない場合には、発注者及び受注者が協議の上、対応を決定するものとする。</p> <p>エ 返礼品の送付回数に上限は設けないものとする。</p> <p>オ 受注者は、返礼品の管理に当たり、返礼品協賛事業者との連絡体制を万全なものとし、配送時のトラブルに責任を持って対応することとする。</p>
<p>(6)</p>	<p>返礼品協賛事業者に対する返礼品代金（送料及び消費税を含む。）の支払い及び請求処理に関すること。</p>	<p>ア 受注者は、返礼品の配送が完了したことを確認した後、受注者が指定する期日までに受注者が定める手続きにより返礼品協賛事業者に対し返礼品に係る代金（送料及び消費税を含む。）を支払うものとする。</p> <p>イ 返礼品等の支払い及び請求処理にあたっては、返礼品協賛事業者の負担軽減を図ることとする。</p>

(7)	返礼品協賛事業者との調整に関すること。	受注者は、返礼品協賛事業者と意思疎通を図り、返礼品の管理等に必要な調整を図るものとする。
(8)	返礼品の新規開拓及び魅力向上に関すること。	<p>ア 受注者は、国が定める基準の範囲内において新たな返礼品の開拓を進めるものとする。</p> <p>イ 受注者は、既存の返礼品の更なる魅力向上に資する取組を行うものとする。</p> <p>ウ 新たな返礼品協賛事業者及び返礼品を選定する場合は、受注者が発注者に提案の上、発注者の判断をもって選定するものとする。</p>
(9)	寄附者及び返礼品協賛者等からの問合せに関すること。	<p>ア 受注者は、受付センターを設置し、寄附者及び返礼品協賛事業者等からの電話・メールによる問合せに対応すること。</p> <p>イ 税控除や寄附金の使途など、受注者で対応が困難な問合せについては発注者に引き継ぐこと。</p> <p>ウ 寄附申込に関して寄附者へ連絡が必要なときは、必要に応じて受注者が対応すること。</p>
(10)	<p>寄附に対する礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書の送付に関すること。</p> <p>本業務の契約で実施する場合。 なお、(10)の業務に関して別途契約を要する場合は、本仕様内容に基づき、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。</p>	<p>ア 寄附金の礼状及び受領証明書は、寄附の入金確認後に受注者が寄附者へ発行・送付するものとする。</p> <p>イ アの寄附金の礼状及び受領証明書は一体型も可とする。(以下に同じ。)</p> <p>ウ 寄付金控除に係る申告特例申請書は、希望する寄附者に対して寄附金の礼状及び受領証明書とともに発行・送付するものとする。</p> <p>エ 受領証明書等の送付に係る送料は受注者が負担するものとする。</p> <p>オ 発注者は礼状及び受領証明書に必要となる電子印影を受注者に提供する。</p> <p>カ 受注者は、電子印影を礼状及び受領証明書の作成のみに使用し、その他の用途には一切使用しないものとする。また、電子印影については、不正使用、不正複写、滅失、き損等がないよう受注者の責任のもとに適正に管理すること。</p> <p>キ 受注者は、発注者に礼状及び受領証明書の電子原稿を提出するものとする。また、受注者は、その控えを5年間保管するものとする。</p>

別表 2

<p>業務内容(1)～(10)及び(1)～(10)に付随する(11)に係る委託料 (単価)</p>	<p>ア 1 回の寄附申込により決済された寄附金額に____%を乗じた額並びに消費税及び地方消費税 イ 業務内容(10)がアの単価に含まれない場合は、当該業務に係る費用 1 件あたり_____円並びに消費税及び地方消費税</p>
---	---

個人情報取扱特記事項

(個人情報の保護に関する条例等の遵守)

第1条 受注者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律並びに東松山市（以下「発注者」という。）の定める個人情報の保護に関する条例等及び東松山市情報セキュリティポリシーに基づき、個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。また、受注者は、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項の項目遵守の確認表」で確認した項目を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託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。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況

を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者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。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。

(10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者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 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、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、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況に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14条 発注者は、本委託業務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。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第15条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害の拡大の防止、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。

3 発注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16条 発注者は、受注者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委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、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、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第17条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害が発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。