

ぐんまふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務の名称

ぐんまふるさと納税推進業務委託

2 目的

ぐんまふるさと納税における寄附者増加を目指し、返礼品の充実やふるさと納税ポータルサイトの改善、カスタマーサービスの強化等を図る。

3 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

なお、契約後から一定の期間はシステム等の準備期間とすることを可とし、準備期間、本業務開始日について、提案の内容に含めること。

4 委託業務内容

(1) ふるさと納税ポータルサイトの管理・更新

ア 受託者は、群馬県が利用するポータルサイト（(株)トラストバンク社提供の「ふるさとチョイス」を予定）における専用ページの更新や修正を行い、内容の充実を図ること。（クラウドファンディングを含む。）

イ また、群馬県が寄附者情報（寄附者の基本情報や申込及び入金状況など）を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。なお、群馬県は（株）シフトセブン社提供の「ふるさと納税 do」を利用予定）と連携すること。

(2) 寄附者情報管理

寄附者の個人情報が入力されたデータベースや受領証明書やお礼状、ワンストップ特例申請書等の取扱いについては、データ及び書類保管場所には厳重なセキュリティを確保し、個人情報保護には細心の注意を払うこと。

(3) 返礼品の募集・選定

ア 募集要項や総務省の定める「地場産品基準」等に基づき適切に審査を行い、返礼品として適当であると判断した場合には、提供事業者の意向が確認できる書類を添えて群馬県へ通知すること。その際、返礼品に関する内容、画像、提供事業者情報などを共有すること。また、既存の提供事業者に関しては、返礼品とすることについての意向確認を行った上で選定すること。

イ 返礼品は、契約期間中、群馬県が追加する可能性があること。

ウ 群馬県内の市町村が実施するふるさと納税における返礼品も考慮した選定になるよう努めること。その際、必要に応じて群馬県に相談すること。

エ 返礼品の価格は、寄附金額の30%以内の金額（消費税込、手数料及び送料は除く）とすること。また、送料等の本委託業務経費に加え、対象外の経費（決済手数料、ポータルサイト使用料等）を含めた寄附金の募集に要する費用が寄附金額の50%を超えないこと。

オ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附者に配布することや、群馬県ホームページ上に掲載するための返礼品カタログの作成及び適宜更新を行うこと。

(4) 返礼品の調達・発送・状況管理

ア 返礼品の発送について、特段の理由を除き、寄附が確定した日から1週間以内に生産者及び販売事業者へ通知し、発送依頼すること。なお、ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附があった場合、群馬県から受託者あて返礼品受取のデータ送付があった日から1週間以内に生産者及び販売事業者へ通知し、発送依頼すること。

イ 適切な在庫管理を行い、寄附機会の損失とにならないよう努めること。また、季節や提供数などに限りのある商品については、ポータルサイト上の掲載を配慮するなど、寄附者にとって分かりやすいものとする。

ウ 品物不良による補償などについては、提供事業者の責任・負担となることから、受託者と提供事業者との間における契約書等により適宜確認を行うこと。

エ 返礼品の発送の状況について管理するとともに、発送の状況や返礼品に関する寄附者からの問合せやクレーム、返礼品に基づくトラブルが発生した場合は早急かつ丁寧な対応を取ることとし、必要に応じて群馬県と協議して対応すること。

(5) 受領証明書等の作成・発送

ア 寄附者（ふるさと納税ポータルサイト以外の手段で寄附した者への対応も含む）に対し、原則2週間以内に受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書（寄附者情報を入力したもの）の印刷及び発送を行う。

イ アに必要な費用は全て委託料に含めること。

(6) ワンストップ特例申請の対応

ア ワンストップ特例申請書の受付、審査、寄附者への受付通知の発送（電子メールでも可）を行う。

イ 申請に関する問合せに加え、ワンストップ特例申請書ファイル作成支援ツールデータを作成し、県が指定する期日までに提出すること。

ウ 受託者は、群馬県が寄附管理システム及び（株）シフトセブン社提供の「自治体マイページ」を活用したオンラインワンストップ特例申請を導入予定であることに留意すること。

(7) 問合せ対応

ア 受託者は、ぐんまふるさと納税に係る基本的な問合せ（ふるさと納税制度、返礼品、受領証明書、ワンストップ特例申請、寄附キャンセル等）に対応するため、コールセンターを設置すること。

イ コールセンターにて対応した問合せ等については、寄附管理システムに記録し、群馬県が確認できるようにすること。

5 実績報告書の提出

業務完了後、速やかに実績報告書を提出すること。その際、以下のデータを群馬県が確認できるよ

うにすること。

- ・返礼品の発送伝票の番号及びその寄附者情報のデータ
- ・問合せ対応状況のデータ

6 個人情報の保護

- (1) 受託者は別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 群馬県個人情報保護条例及び群馬県個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報保護に万全を期すこと。
- (3) 情報の漏えい等の事故が発生した際には、直ちに群馬県へ報告するとともに、速やかに防止措置を講じること。

7 損害賠償

本委託業務に起因して発生した損害（第三者に与えた損害も含む）における損害賠償の責任を負うこと。ただし、寄附者や返礼品提供事業者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

8 その他

- (1) 契約は、選定された企画提案書と本仕様書の内容について、改めて群馬県と受託予定者と細部を打合せのうえで締結する。
- (2) 業務を進める際は、群馬県と十分な協議を行うものとする。
- (3) 本仕様書に記載のない事項については、群馬県と受託者が協議して決定する。
- (4) 業務の執行段階において、両者協議の上、本仕様書の内容を変更することができる。
- (5) 本委託業務の開始及び終了時においては、円滑な業務運営のため、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めることとする。また、本委託業務は令和6年3月31日受付分までの寄附に係るものである。

個人情報取扱特記事項

1 基本的事項

受託者は、本業務を遂行するに当たり、個人情報保護に係る関係法令のほか、群馬県個人情報保護条例及び群馬県個人情報保護条例施行規則等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

2 第三者への提供及び目的外使用の禁止

受託者及び本業務に関与する者は、取得した情報の内容をみだりに第三者に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この規定は、契約が終了又は解除された後においても同様とする。

3 従事者への周知及び教育

受託者は、本業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、知り得た個人情報の内容をみだりに第三者に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、関係法令又は群馬県個人情報保護条例（平成12年条例第85号）の規定に基づく罰則の内容等、その他必要な事項を周知するなど、個人情報保護に関して十分な教育を行わなければならない。

4 収集の制限

受託者は、本業務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、本業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

5 適正管理

受託者は、本業務により知り得た個人情報の漏えい、滅失及び改ざん等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じなければならない。

6 作業場所の特定等

- (1) 受託者は、●●●内において、本業務に係る個人情報を取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、群馬県が承諾したときを除き、前項の作業場所から、本業務を処理するため、群馬県から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

7 複写及び複製の禁止

受託者は、群馬県から指示又は承諾があるときを除き、個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

8 再委託の禁止又は制限

受託者は、群馬県の承諾があるときを除き、本業務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。やむを得ず、第三者に委託する場合は、本事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

9 資料等の返却等

受託者は、本業務を処理するために群馬県から取得又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を保有する必要がなくなったときは、直ちに群馬県に返却、又は引き渡さなければならぬ。ただし、群馬県が承認した場合はこの限りではない。

10 報告等

- (1) 受託者は、群馬県から求めがあったときは、個人情報の取扱いについて、直ちに報告しなければならない。
- (2) 受託者は、群馬県が個人情報保護のために実地調査をする必要があると認めるときは、これを拒んではならない。
- (3) 受託者は、個人情報の漏えい、滅失又は改ざん等の個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに群馬県に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了又は解除された後も同様とする。
- (4) 群馬県は、本業務に関して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。

11 契約解除及び損害賠償

- (1) 群馬県は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。
- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、その他の事態が発生し、その責めに帰すべき理由により群馬県又は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。