

## 北栄町ふるさと納税支援業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

北栄町ふるさと納税支援業務委託

### 2 委託業務の場所

鳥取県東伯郡北栄町由良宿 423 番地 1 ほか

### 3 履行期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日（水）まで

### 4 前提条件

- (1) 本町が指定する以下のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）での寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。ただし、「さとふる」、「バルコス」については本仕様書 5（4）及び（5）の業務についてのみ委託する。

なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加、変更した場合も同様に業務の対象とする。

- 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）
- ②楽天ふるさと納税
- ③さとふる
- ④ふるなび
- ⑤ANA のふるさと納税
- ⑥バルコスふるさと納税
- ⑦ふるさとプレミアム

- (2) 本町が本業務の実施にあたり利用する寄附情報管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」とする。

### 5 業務内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの運用・管理に関する業務
- (3) 返礼品の受発注・配送管理に関する業務
- (4) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (8) ふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- (9) その他本業務の円滑な実施に関する業務

## 6 業務の詳細・提案を求める事項

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
  - ①ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページの作成、更新、修正等の管理運営（在庫管理を含む）を適切に行うこと。
  - ②返礼品の掲載に際して、必要に応じて写真撮影・写真加工等を行い、寄附者に対し効果的にPRできるような内容を充実させること。なお、写真撮影等にかかる費用は受託者が負担すること。
  - ③ポータルサイトの機能を活用した返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO対策（検索エンジン最適化）など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。
  - ④大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受入れることができるよう迅速に対応すること。
- (2) 寄附情報管理システムの運用・管理に関する業務
  - ①ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を管理システムにより一元的に管理すること。
  - ②受託者が直接管理運営を行わないポータルサイト（「さとふる」、「バルコス」）による寄附やオフライン（郵送、FAX等）による寄附についても本町からの寄附情報の提供に基づき、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。
  - ③寄附金額及び寄附件数等、本町が定める項目について毎月報告を行うとともに、本町で統計資料作成ができるようCSV形式等によるデータ出力が可能であること。
- (3) 返礼品の受発注・配送管理に関する業務
  - ①返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品代金支払事務を行うこと。
  - ②寄附金の入金を確認できたものについては、管理システムを用いて返礼品提供事業者に対し、速やかに返礼品を発注すること。
  - ③返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
  - ④返礼品の出荷実績に基づき、返礼品提供事業者へ返礼品代金を支払うこと。
- (4) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
  - ①寄附金の入金を確認できたものについては、寄附金受領証明書等を印刷し、原

則として寄附者が入金完了した日から2週間以内に発送すること。なお、書類の内容については、本町と協議の上決定すること。

- ②ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、ワンストップ特例申請書、記載例及び返信用封筒等の申請に必要な書類を同封するなど寄附者の利便性に努めること。また、送付する書類内に電子申請（オンラインワンストップ）の案内を掲載するなど利用の促進を図ること。
- ③寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合は速やかに対応すること。

(5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- ①ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、電子申請による受付にも対応すること。
- ②寄附者からワンストップ特例申請書等（変更届を含む。）を受理し、内容を審査の上、審査結果（受付完了又は不備）を寄附者へ電子メールにより通知すること。また、不備については寄附者へ確認し、補完すること。
- ③本町がeL-TAX（地方税ポータルシステム）を利用し、電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するためのCSVデータを作成し、本町が指定する期日までに提出すること。

(6) 寄附者対応に関する業務

- ①コールセンター等（電話及びメール）の窓口を設置し、寄附者からの問い合わせ（寄附の方法、返礼品、寄附情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。
- ②問い合わせのあった内容等について管理システムに記録する等の方法により、本町と情報共有すること。
- ③返礼品に関する苦情については、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜本町に報告を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ①返礼品の登録受付（内容変更を含む）を行い、返礼品提供事業者が円滑に登録できるよう支援すること。
- ②返礼品については、「北栄町ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領（告示第138号）」及び「地場産品基準（総務省告示第179号）」等に適合していることを前提とする。
- ③上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに本町へ報告するとともに、取り扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本町との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は取り

扱い終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取り扱いの変更等により本町が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

- ④返礼品として登録する最終決定は、本町が行うものとする。
- ⑤返礼品の情報の登録、更新は、本町が返礼品を承認した後、原則1週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。
- ⑥本町の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品提供事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑦年1回以上返礼品提供事業者向け勉強会を開催すること。
- ⑧返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況等を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑨特に、寄附受付の繁忙期（10～12月）においては、返礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないよう在庫管理を行うこと。
- ⑩本町及び返礼品提供事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
- ⑪返礼品提供事業者と、概ね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。

#### (8) ふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

- ①本町のふるさと納税を通じたプロモーションを広告媒体や実施時期、ターゲット層について示した上で提案し、本町と協議の上実施すること。
- ②本町の返礼品の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

#### (9) その他本業務の円滑な実施に関する業務

- ①寄附の状況や課題を確認し、今後の取組を協議するため、本町及び受託者による打ち合わせを適宜行うこと。
- ②寄附者の利便性向上及び本町の事務負担軽減等につながる取組を積極的に提案すること。
- ③ふるさと納税制度の改正等があった場合は、ポータルサイトの変更や返礼品の取り下げ等適切に対応すること。

### 6 寄附情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

### 7 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

## 8 再委託の禁止

- (1) 受託者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするとき（以下「再委託」という。）は、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性等について記載した書面を本町に提出し、承諾を得なければならない。

## 9 報告及び検査

- (1) 受託者は、各月ごとの業務報告書を翌月 10 日までに本町に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前項にかかわらず速やかに報告書を提出し、本町と協議するものとする。
- (3) 本町は上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 10 委託料の支払い

委託料の支払いは原則 1 か月ごとに行うこととし、本町は業務報告書の提出及び検査完了後、適正な請求書を受理した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。

## 11 業務内容の引継ぎ

- (1) 業務の開始日は令和 7 年 4 月 1 日とし、業務開始までの期間は、引継ぎ及び業務開始に向けた準備期間とする。
- (2) 業務開始及び本契約終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう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。

## 12 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこととし、委託期間終了後も同様とする。

なお、個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

### 13 著作権等の取扱い

- (1) 受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、本町に帰属するものとし、本町による二次利用を可能とする。
- (2) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

### 14 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本町、寄附者又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ない。

### 15 契約の解除

- (1) 本町は、以下の場合においては、委託契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。
  - ①受託者の業務内容が本仕様書に定めるとおりに達成されないと本町が判断した場合
  - ②契約開始後相当期間を経過しても寄附額の増加実績等、本町のふるさと納税推進における受託者の貢献度を示す具体的数値が得られない場合
- (2) 前項の規定により契約を解除するときは、事前の催告なしに行うことができるものとする。
- (3) 契約を解除した場合において、受託者に損失が生じた場合であっても、その補償の責を有しない。

### 16 その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と受託者で協議の上、決定すること。

## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報保護法等の遵守)

第1条 受託者は、個人情報の保護に関する法律のほか、本町の定める個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則並びに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基づき、個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受託者は、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 受託者は、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、業務の着手前に書面により本町に報告しなければならない。

- 2 受託者は、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 受託者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により本町に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により本町に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、仕様書及び特記条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、仕様書及び特記条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 受託者は、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本町に報告しなければならない。

- 2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により本町に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、本町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、本町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 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び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 受託者は、前項の教育及び研修を実施するにあたり、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 受託者は、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 受託者は、本委託業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から、秘密保持に関する誓約書（本町に対する誓約書をいう。以下単に「誓約書」という。）を徴取し、これを本町に提出しなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、本委託業務の全部の委託をしてはならない。

2 受託者は、本町の書面による許諾を得た場合に限り、本委託業務の一部の委託（以下「再委託」という。）をすることができる。

3 受託者は、前項の許諾を得ようとするときは、次の事項を明確にした上で、事前に書面により再委託をする旨を本町に申請しなければならない。

(1) 再委託を受ける者の名称

(2) 再委託をする理由

(3) 再委託をして処理する内容

(4) 再委託を受ける者において取り扱う個人情報

(5) 再委託を受ける者における安全性及び信頼性を確保する対策

(6) 再委託を受ける者が当該再委託に係る業務の全部又は一部の委託をすることの有無

(7) 再委託を受ける者に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、本町に対し、再委託を受けた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。

5 受託者は、第2項の規定により再委託をしたときは、受託者と再委託を受けた者との契約において、再委託を受けた者に対する受託者の管理及び監督の手續及び方法を具体的に規定しなければならない。

6 受託者は、第2項の規定により再委託をしたときは、その履行につき管理及び監督をするとともに、本町の求めに応じ、管理及び監督の状況を甲に対し適宜報告しなければならない。

7 受託者は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に、当該再

委託に係る業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から誓約書を徴取させなければならぬ。

8 前項の誓約書は、受託者が、再委託を受けた者から受け取り、本町に提出しなければならぬ。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受託者は、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ぬ。

2 受託者は、本町に対して、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 受託者は、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、次の各号の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) 本町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) 事前に本町の承認を受けて、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、機密性、完全性及び可用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 受託者は、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、本町に無断で第三者へ提供してはならない。

(個人情報の受渡し等)

第 11 条 受託者は、本町及び受託者間の個人情報の受渡しに関しては、本町が指定した手段、日時及び場所で行った上で、本町に個人情報の預り証を提出しなければならない。

2 本委託業務において電子計算組織の運用又は保守をする場合は、受託者は、業務の着手前に、接続又は操作をすることができる情報の種類及び範囲並びに接続又は操作の方法について本町の指示を受けるものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第 12 条 受託者は、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、本町の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

2 受託者は、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本町に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し本町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 受託者は、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、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 受託者は、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、書面により本町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 受託者は、本町から、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 受託者は、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 町は、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、受託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 町は、前項の目的を達するため、受託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 受託者は、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かかわらず、直ちに本町に対して、当該事故にか

か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、本町の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、本町その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、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 町は、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 町は、受託者が特記事項に定める義務を履行しない場合は、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 受託者は、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、本町に対して、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 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が特記条項の内容に違反し、又は怠ったことにより、本町に対する損害を発生させた場合は、受託者は、本町に対して、その損害を賠償しなければならない。