

涌谷町ふるさと納税業務委託仕様書

1 委託業務名

涌谷町ふるさと納税業務委託

2 業務目的

涌谷町（以下「町」という。）が行うふるさと納税寄附申込みポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）及び寄附に関する情報等を管理するシステム（以下「寄附管理システム」という。）の管理、ふるさと納税寄附者（以下「寄附者」という。）に対し、返礼品の受発注及び配送等の管理、寄附者等からの問い合わせ対応及びマーケティング分析等の業務を、専門的な知識とノウハウを有する事業者に一体的に委託することにより、事務の効率化及び寄附者の利便性を高めることで寄附金額の増加を図るとともに、効率的かつ円滑に事業を進めることを目的とする。

3 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日

4 委託業務の内容

以下の業務を提案し、実施すること。また、事業終了後は、速やかに分析内容・広告実績のわかる報告書の提出を行うこと。業務の遂行にあたっては関係法令等を遵守して行うこと。

また、発注者が現在利用しているふるさと納税ポータルサイトの寄附者及びサイトの管理等（ワンストップ特例申請の受付に係る業務を除く）について、令和7年3月31日までは、現受託事業者が業務を行い、令和7年4月1日から履行期間末日までは、本プロポーザルにて選定された受注者が業務を行うものとする。なお、以下に明記されていない事項については、発注者と受注者で協議して定める。

（1） 寄附者情報を一元管理できるシステムの提供

- ① ふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた情報や決済情報をAPI自動連携またはそれ以外の方法にて取込み、一元管理できる機能を有すること。
- ② 自治体で受け付けた寄附の情報や収納状況を管理できること。
- ③ 返礼品の配送状況等を管理できること。
- ④ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV形式等）による集約等ができること。

（2） ポータルサイトの管理運営業務

- ① 町が運営を想定しているポータルサイトは次のとおりとする。

なお、本業務において管理運営を行うポータルサイトは、今後、変更する可能性があるので留意すること。

【運用を想定しているポータルサイト】

- ア ふるさとチョイス
- イ 楽天ふるさと納税
- ウ ふるなび

エ セゾンふるさと納税
オ auPAYふるさと納税
カ ふるさと納税百選
キ ANAのふるさと納税
ク JAL ふるさと納税
ケ ふるさとプレミアム
コ KABU&ふるさと納税
サ Vふるさと納税
シ ふるラボ

- ② 各ポータルサイトの返礼品ページの追加、更新や修正等の管理運営を適切に行うこと。また、返礼品提供事業者の負担削減のため、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）や返礼品紹介文の作成等を受託者が行い、寄附金額増加に向けた効果的なページを作成すること。

なお、画像データ等については、他の業務等でも活用できるように町及び返礼品提供事業者に提供すること。

- ③ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
④ 寄附の申込みがあった際は、寄附者に対し、電子メール等の方法により「寄附受付」及び「配送状況」に関する通知を行うこと。
⑤ 町等に大規模災害等が発生した場合は、速やかに災害支援寄附金の受付体制を整備し、対応すること。

（３） 寄附管理システムの管理運営業務

- ① 各ポータルサイトを經由して受け付けた寄付について、寄附者情報、寄附情報及び返礼品情報等は、寄附管理システムにより管理すること。
② ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄付については、町から寄附者情報等の必要な情報を入手し、寄附管理システムにより管理すること。

なお、情報に不備があった場合は、直接、寄附者に連絡の上、不備等のあった情報の補完を行うこと。

- ③ ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附について、寄附申込受付の翌日（土日及び祝日については、原則、翌開庁日の午前中まで）までに寄附管理システムへ情報等の取り込みを行うこと。

（４） 返礼品の受発注及び配送等管理業務

- ① 返礼品提供事業者と連携を図り、円滑かつ確実に返礼品の受発注、発送及び配送依頼並びに在庫管理を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理も行うこと。
② 数量に限りのある返礼品については、寄附機会の損失を防止するため、ポータルサイト毎に在庫確認を行い、ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
③ 返礼品の品質等に問題が生じた場合は、速やかに町に報告するとともに、町と協議の上、適切な対策を講じること。
④ 契約締結前に申込みのあった寄付に対する未発送の返礼品については、前委託先が行う業務となる。
⑤ 個人情報保護されるよう、適切な措置を講じること。
⑥ 配送料も含めた返礼品の調達費用は受注者が各事業者へ支払い、月次集計のう

え、内訳詳細がわかる資料を添付して発注者へ請求すること。

- ⑦ 配送経費削減及び返礼品提供事業者の利便性向上に資する対策を講じること。
- ⑧ 上記に掲げるもののほか、必要に応じて寄附者、返礼品提供事業者及び町と調整を行うこと。

(5) 寄附者や事業者からの問い合わせ対応業務

- ① 本業務の問い合わせ先としてコールセンター等の窓口を設置し、寄附者等からの寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する事項や返礼品提供事業者等からの問い合わせや苦情等に対し、電話またはメール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。
- ② 町の専用ダイヤルを設置すること。
- ③ 問い合わせとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、町において随時確認できるようにすること。
- ④ 苦情、事故等があった場合は、原則、受託者において対応及び解決を図るとともに、その結果を町に報告すること。ただし、緊急性、重要度の高い事案にあっては、速やかに町に報告し、町と協議の上、対応すること。

(6) 広報、PR 及び返礼品の拡充等に関する業務

- ① ふるさと納税制度を通じ、町及び返礼品の魅力等の情報を広く発信し、町の認知度を向上させるとともに、返礼品および返礼品提供事業者の PR に努めること。
- ② 寄附に関するマーケティング分析を行い、分析結果を踏まえ、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した広告やプロモーションを提案し、町と協議の上、実施すること。
- ③ 寄附者に進呈する本町の魅力を PR できるパンフレット等の広告媒体の製作に協力すること。
- ④ レビュー数の増加施策を考案し、レビューへの返信等を含む寄附増加につながる施策を実施すること。

(7) 返礼品の公募に関する業務

- ① 発注者が提供する情報や受注者独自に入手した情報等をもとに、国が定める「地場産品基準」等、関係法令に反しない返礼品及び返礼品協力事業者を募集するとともに、返礼品協力事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品選定や企画提案、価格設定、個人情報保護を行うこと。なお、返礼品の決定は町が行う。

(8) 報告業務

- ① 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について、マーケティング分析を行い、その結果及び寄附金額の増加に向けた取り組み等について、毎月、町へ報告すること。
- ② 円滑な業務の運営のため、月 1 回以上対面で打ち合わせを行うこと。
- ③ 提供する全返礼品における総務省指定基準の適合確認作業に協力し、その内容を報告すること。

(9) 独自提案に関する業務

- ① 上記のほか、ふるさと納税寄附拡大や業務削減、経費削減に関する業務について、独自の方策などがあればその内容を提案すること。

5 業務の引継ぎ

本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うものとし、現行の業務からの継続性を損なわないよう留意すること。

6 委託料の支払い

原則として、月毎に、受注者から提出される業務完了届により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受注者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

7 一括再委託等の禁止

本業務の全て又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ町の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。なお、再委託した業務に伴う該当第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

8 返礼品の発送等に係る契約不適合責任

- (1) 町は、寄附者に対し、返礼品の発送等に係る契約不適合責任を負わないものとする。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の発送等にかかる契約不適合責任を負うものとする。ただし、返礼品の提供事業者、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、この限りではない。

9 損害賠償

受託者は、本業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち返礼品の提供事業者、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、この限りではない。

10 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、関係法令を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取扱う個人情報に加え、特定個人情報を取扱うことから、別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

別記

個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

第1条（個人情報等の保護に関する条例等の遵守）

受託者は（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する法律及び涌谷町（以下「甲」という。）の定める涌谷町情報セキュリティポリシーに基づき、個人情報、個人番号及び特定個人情報（以下、「個人情報等」という。）の取扱いについて、本個人情報等の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。

第2条（定義）

特記仕様書で使用する用語の定義については、「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」における第2条（定義）に準ずるものとする。

第3条（責任体制の整備）

乙は、個人情報等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。

第4条（作業責任者等の届出）

- 1 乙は、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、書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、個人番号取扱者を定め、その役割及び取り扱う特定個人情報の範囲を明確にし、書面により甲に報告しなければならない。
- 3 乙は、作業責任者、作業従事者及び個人番号取扱者（以下、「作業責任者等」という。）を変更する場合の手続きを定めなければならない。
- 4 乙は、作業責任者及び個人番号取扱者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 5 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 6 乙は、変更の有無に関わらず、個人番号取扱者を書面により、年一回甲に報告しなければならない。
- 7 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者及び個人番号取扱者を監督しなければならない。
- 8 作業従事者及び個人番号取扱者は、作業責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

第5条（作業場所の特定）

- 1 乙は、個人情報等を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得な

なければならない。

- 3 乙は、甲の事務所内等に作業場所を設置する場合は、作業責任者等に対して、乙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。

第6条（教育の実施）

- 1 乙は、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における作業責任者等が遵守すべき事項その他本本業務の適切な履行に必要な教育及び研修を作業責任者等の全員に対して実施しなければならない。
- 2 乙は、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。

第7条（守秘義務）

- 1 乙は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報等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 乙は、本業務に関わる作業責任者等に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第8条（再委託）

- 1 乙は、原則として、本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 乙は、本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、甲が果たすべき安全管理措置と同等の措置を講じることが可能なことを確認するため、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本業務に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、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 乙は、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續及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本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、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。また、年一回、個人情報等の取扱いに関する特記仕様書の項目遵守の確認表及び添付書類を提出しなければならない。

第9条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 乙は、本業務を派遣労働者、契約社員等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業務に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、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。

第10条（個人情報等の管理）

乙は、本業務において利用する個人情報等を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報等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嚴重に個人情報等を保管すること。
- （2） 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報等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） 特定個人情報を持ち出す場合は、特定個人情報の内容、使用目的、持ち出し期間、媒体等を事前に書面により申請し、甲の承認を得ること。また、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。紙媒体で持ち出す場合は、記載されている情報が容易に目に触れないよう保護措置を施すこと。
- （5） 事前に甲の承認を受けて、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、個人情報等を複製又は複写しないこと。
- （6） 個人情報等を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- （7） 個人情報等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。
- （8） 個人情報等を管理するための台帳を整備し、個人情報等の利用者、保管場所、持ち出し状況その他の個人情報等の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- （9） 個人情報等の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報等の漏洩等の事故」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。
- （10） 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、個人情報等を扱う作業を行わせないこと。
- （11） 特定個人情報を扱う場合は、作業端末を特定すること。また、作業可能な端末を限定し、みだりに特定個人情報に接続できない措置を講じること。
- （12） 個人情報等を利用する作業を行うパソコンに、個人情報等の漏洩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。
- （13） 個人情報等へのアクセス制御を行うこと。また、個人情報等へのアクセス権限を有する者は業務に必要最小限の範囲とすること。
- （14） 特定個人情報へのアクセス権限を有する者は、個人番号取扱者に限定すること。
- （15） 個人情報等へのアクセス状況を記録し、その記録を一定期間保存し、定期的に又は随時に分析するために必要な措置を講ずること。また、記録したログは、正確性及び完全性の担保の観点からみだりに利用しないこと。

第11条（提供された個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

乙は、本業務において利用する個人情報等について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

第12条（受渡し）

乙は、甲乙間の個人情報等の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報等の預り証を提出しなければならない。

第13条（個人情報等の返還又は廃棄）

- 1 乙は、本業務の終了時に、本業務において利用する個人情報等について、甲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 乙は、本業務において利用する個人情報等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等の項目、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甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報等の消去又は廃棄に際し甲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 乙は、本業務において利用する個人情報等を廃棄する場合は、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等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 乙は、個人情報等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、書面により甲に対して報告しなければならない。

第14条（定期報告及び緊急時報告）

- 1 乙は、甲から、個人情報等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。また、特定個人情報の取扱状況について、違反の事実及び兆候を把握した場合、直ちに甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報等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。

第15条（監査及び検査）

- 1 甲は、本業務に係る個人情報等の取扱いについて、本仕様書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、乙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 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第16条（事故時の対応）

- 1 乙は、本業務に関し個人情報等の漏洩等の事故が発生又は兆候を把握した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報等の漏洩等の事故が発生した場合に備え、甲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 甲は、本業務に関し個人情報等の漏洩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。

第17条（契約解除）

- 1 甲は、乙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業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、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、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第18条（損害賠償）

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。