

## 令和4年度（総委）第1号多賀町ふるさと納税推進業務委託仕様書

### 1 業務名

令和4年度（総委）第1号多賀町ふるさと納税推進業務委託

### 2 業務の目的

多賀町に対して行われたふるさと納税にかかる寄附者情報の管理ならびに返礼品の発送等に関する業務等を民間事業者に一括で委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、当町の魅力発信および地域産業の活性化を図ることを目的とする。

### 3 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

ただし、委託期間内の業務の内訳は次の通りする。

- (1) 令和4年4月1日から令和4年6月30日までは、移行作業等期間とし返礼品の発送等の業務は既存事業者が対応する。当該期間にかかる当業務の委託料は発生しないものとする。
- (2) 令和4年7月1日から令和5年3月31日までは、当該期間に寄附金の入金（寄附者決済）が完了されたものについて、返礼品の発送等の当仕様書記載の業務を実施すること。

### 4 仕様書の範囲

当業務委託は、当令和4年度（総委）第1号多賀町ふるさと納税推進業務委託仕様書、質疑回答および契約時に受託者から提出された企画提案書（以下「仕様書等」という。）によるものとする。

また、令和4年度（総委）第1号多賀町ふるさと納税推進業務委託仕様書および質疑回答の内容に相違があった場合は、質疑回答の内容を優先する。

### 5 委託料

本業の委託料として、発注者が受託者に支払う経費の内訳については、次のとおりとする。

#### (1) 業務処理手数料

受託者は、仕様書等に記載の業務に遂行にあたっては契約書記載の業務処理手数料にて対応し、発注者に追加費用の負担を求めないこと。

#### (2) 返礼品代金および送料

### 6 業務実施報告および支払い方法

- (1) 受託者は、当月分の業務実施報告書（紙媒体A4版）を作成し、原則翌月15日までに発注者に提出すること。
- (2) 受託者は、請求にあたって業務実施報告書と照合可能な内訳を記載すること。
- (3) 発注者は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、委託料について、正当な請求のあった日から30日以内に支払う。

## 7 業務委託の内容

当業務委託の内容は次の通りとする。当業務委託にかかる業務は、当仕様書にあらかじめ発注者または返礼品提供事業者が対応することを明記しているもの以外は全て受託者が実施すること。

### (1) 前提条件

#### ア 寄付情報管理システムについて

(ア)受託者は、当業務の遂行にあたり寄付情報等を一元管理できる寄付者情報管理システムを調達および運用すること。ただし、次の条件を満たす場合は受託者が独自に調達せず、発注者がポータルサイト「ふるさとチョイス」の運用契約に付随して利用している寄付者情報管理システム「ふるさと納税 do」の利用も認める。

I. ポータルサイト運用事業者の同意が得られること。

II. 当業務にかかる分の追加費用等が発生した場合は受託者が負担すること。

III. 発注者は、寄附者への受領証明書の発送状況の確認等のため、寄付者情報管理システム「ふるさと納税 do」を利用している。返礼品情報、返礼品提供事業者情報等のデータは参考情報として仮に登録しているものである。業務開始にあたり返礼品提供事業者を確認し更新作業を行うこと。特に FAX 番号、メールアドレス、住所等については、実際の業務情報等の初回送信の前に必ず最新の正しいものであるか、あらかじめ相手方に確認を行うこと。

(イ) 寄附者からの直接申出による寄附への対応について

受託者が運用する寄付情報管理システムは、寄附者から発注者への直接申出による寄附の申請および入金決裁情報について、発注者が寄附者情報等管理システムに登録できる手段を持つこと。

(ウ) 寄付情報管理システムの既存ポータルサイトとの API 連携について

受託者が運用する寄付情報管理システムは、現在、発注者が利用しているポータルサイト「ふるさとチョイス」での寄附受付と連携させた業務の履行が可能であること。連携方法は API 連携（自動連携）または受託者側の作業によること。

(エ) 寄付情報管理システムの新規ポータルサイトとの API 連携等について

発注者が利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」のみであるが、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がありますので次のことに留意し対応すること。

I. 寄附者情報管理システムと API 連携できるポータルサイトについて提案書の中で明示すること。

II. 寄附者情報管理システムと CSV 形式での取り込み等で連携できるポータルサイトがあれば提案書の中で明示すること。

III. ポータルサイトの追加にかかる設定作業等の費用については本業務の委託料（業務処理手数料）に含むこととし、追加費用なく対応すること。

#### イ 業務開始時の移行措置について

(ア) 返礼品提供事業者に対し、説明会の開催または個別訪問等により、業務開始にあたっての説明を行うこと。

- (イ) 返礼品提供事業者から返礼品提供事業者情報、返礼品情報を収集し寄附者情報管理システムに登録または更新すること。
- ウ 業務終了時の移行措置について  
本業務の受託期間終了時に発注者が求める時は、発注者および次に受託する事業者に対し、次の通り本業務の履行に必要な情報を引き継ぐこと。
  - (ア) 寄附者情報管理システムで管理している寄附情報、返礼品情報、返礼品提供事業者情報等の各種データは、CSV形式等の汎用的なファイル形式で出力すること。  
また、各種データはテスト用のデータ出力も含めて複数回の出力に応じること。
  - (イ) 発注者が直接契約しているポータルサイトおよびシステム上の寄附情報、返礼品情報、返礼品提供事業者情報等の各種データおよびログイン情報等は、破棄等することなく引き継ぐこと。
  - (ウ) 引き継ぎにあたって必要な打合せ等に対応すること。
  - (エ) 引き継ぎに要する費用は本業務の委託料（業務処理手数料）に含むこととし、追加費用なく対応すること。
- エ 本業務に含まない内容について  
次の業務は、ポータルサイト「ふるさとチョイス」運用事業者に委託しているため当業務委託には含まない。ただし、当該業務の遂行にあたり必要な打合せおよび情報共有を行うこと。
  - (ア) 寄付金の収納代行業務
  - (イ) 寄附者への受領証明書ならびにワンストップ特例申請書等の送付に関する業務
  - (ウ) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

## (2) 業務の内容

- ア 返礼品の開発・選定に関する事項
- イ 返礼品の品質保持等に関する事項
- ウ ポータルサイトの追加に関する業務
- エ ポータルサイト返礼品掲載情報の一元管理に関する業務
- オ ポータルサイト等を経由した寄附情報の一元管理に関する業務
- カ 返礼品提供事業者への発注および配送管理に関する業務
- キ 返礼品提供事業者への支払いおよび発注者への一括請求に関する業務
- ク ICT環境等が充足していない返礼品提供事業者等へのサポート業務について
- ケ 寄附情報等の報告業務
- コ 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- サ 企画提案書で追加提案された業務

## (3) 委託内容業務の詳細

- ア 返礼品の開発・選定等に関する事項
  - (ア) 発注者が提供する情報により町産品取扱事業者等と交渉等をおこない返礼品候補の企画・開発を行うこと。なお、発注者が町産品取扱事業者等の情報を提供した場合、概ね1週間以

内に連絡し交渉等を開始すること。

(イ) 受託者が独自に情報を入手した情報を元に、町産品取扱事業者等に交渉等をおこない返礼品候補の企画・開発を行うこと。

(ウ) 返礼品掲載情報を作成すること。返礼品掲載情報の作成にあたっては、返礼品提供事業者と協議し商品説明文の作成、ポータルサイト等での検索最適化、画像の加工（色調整、トリミング、文字入れ等）、画像撮影（返礼品提供事業者が求める時に実施、スタジオへの郵送等での対応可）等を行うこと。なお、返礼品提供事業者から必要な情報が提供されてから、概ね2週間以内にポータルサイト掲載を行うこと。

(エ) 返礼品掲載情報のポータルサイトの掲載にあたっては、報告書（様式等は契約後に協議・メール等による送付可）にまとめ、発注者の承認を得ること。

#### イ 返礼品の品質保持等に関する事項

(ア) 返礼品については、総務省の示す地場産品基準等の要件を遵守し、これに反することのないよう随時管理を行うこと。

(イ) 返礼品については、食品衛生法、J A S 法等の各種法令に反することのないよう随時管理を行うこと。

(ウ) 上記の要件に適合しなくなると認める場合またはそれが疑われる場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止し、併せて、取扱停止に伴う、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や取扱いの変更等により、発注者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。

(エ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の配送が円滑に行われるよう返礼品提供事業者へのサポート等必要な措置を講じること。

(オ) 受託者は、配送遅滞または返礼品の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品の品質に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

#### ウ ポータルサイトの追加に関する業務

(ア) 発注者が利用しているポータルサイト「ふるさとチョイス」に加え、新たなポータルサイトの追加を提案すること。

(イ) 新たなポータルサイトの追加に伴う業務フローの変更点を整理し、発注者に提案すること。  
なお、発注者は、既存ポータルサイトの運営業者に収納代行委託、受領証明書等発行業務およびワンストップ特例申請受付業務（以下「収納代行委託等」と言う。）を委託している。追加ポータルサイト分の収納代行委託等の費用は当業務委託に含まないが、受託者はヒアリング等をおこない追加ポータルサイト分の収納代行委託等の処理方法についても発注者に提案すること。

(ウ) ポータルサイトの追加決定後、必要な作業を次の通り行うこと。

- I. 追加ポータルサイトおよび業務フローの変更点等を返礼品提供事業者の説明すること。
- II. 自治体情報、返礼品情報等を追加ポータルサイトに掲載すること。返礼品情報等の掲載にあたっては受託者が寄附者情報管理システムおよび既存ポータルサイト上の情報等

を活用し、発注者および返礼品提供事業者に負担がない方法をとること。

エ ポータルサイト返礼品掲載情報の一元管理に関する業務

(ア) 寄付者情報管理システムを運用し、ポータルサイトに掲載する返礼品情報の一元管理を行うこと。

(イ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にし、返礼品提供事業者が複数のポータルサイトにかかる返礼品の在庫管理を一括して行える体制を構築すること。また、返礼品提供事業者との連絡を密にし、在庫が不足時には複数のポータルサイトの受付を停止すること。特に、提供数量が限定される品については、管理に細心の注意を払うこと。

オ ポータルサイト等を経由した寄附情報の一元管理に関する業務

寄付者情報管理システム等を運用し、複数のポータルサイト等を経由した寄附情報の一元管理を行うこと。

(ア) 寄附の申請情報等を、複数のポータルサイトから寄附者情報管理システムに取り込み管理すること。

(イ) 寄附の入金決済された情報等を、複数のポータルサイトから寄附者情報管理システムに取り込み管理すること。

カ 返礼品提供事業者への発注および配送管理に関する業務

(ア) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、寄附者が指定した返礼品を速やかに出荷依頼し、30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、農作物の収穫期の配送であることをポータルサイト上で明示している場合など、30日以内の発送が困難な場合は、発注者と受託者が協議の上、別の取り扱いとする。

(イ) 出荷依頼および配送管理は、受取日指定配送、定期配送（月1回毎に配送等）、予約配送（事前に予約を受け付け収穫期等に配送）、これらを組み合わせた配送に対応し、発送漏れ等がないか随時確認すること。

(ウ) 受託者は、配送管理にあたっては、配送業者指定様式の送付状を印刷し返礼品提供事業者に提供すること。

キ 返礼品提供事業者への支払いおよび発注者への一括請求に関する業務

受託者は、返礼品の配送完了を確認の後、返礼品提供事業者および配送業者から請求等があった日から原則30日以内に代金を支払い発注者へ一括請求すること。

ク 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

(ア) 寄附者からの問い合わせや苦情等を電話および電子メールで受け付けるコールセンター等を設置し、返礼品提供事業者と連携して情報提供および説明を行い適切に対応すること。なお、対応に当たり、回答内容等に疑義がある場合には、発注者と協議すること。

(イ) コールセンター連絡先を寄付者にあらかじめ周知すること。なお、周知にあたっては連絡先をメール等で案内する他、返礼品提供事業者の協力が得られる場合は案内の同封を依頼するなど複数の手段で行うこと。

(ウ) 対応した苦情や事故の件数、内容および対応状況については、随時発注者へ報告すること。

(エ) 問い合わせ等の多い案件については、発注者に協議の上、問い合わせ内容に係る案内等をポ

ータルサイト等に掲載するなどして周知を図り、同様の問い合わせ等が減るよう対策を講  
じること。

#### ケ ICT環境等が充足していない返礼品提供事業者等へのサポート業務について

ICT環境等が充足していない返礼品提供事業者等に対して特に次のサポート業務を行うこと。

(ア) 返礼品提供事業者情報、返礼品情報の登録、更新等の入力代行等のサポート業務

(イ) FAX等による配送依頼

(ウ) 返礼品代金の請求にかかるサポート業務

(エ) その他必要なサポート業務

#### コ 寄付情報等の報告業務

(ア) 寄付実績等を集計し、発注者に月1回報告(紙媒体A4版)すること。集計項目は協議の上で  
決定するが、寄付の件数、寄付の合計金額、返礼品代金および配送料の合計額および内訳  
(返礼品提供事業者別等)を標準とする。

(イ) 寄付情報等を集計し、発注者が必要する時に総務省報告様式により報告すること。

#### サ 企画提案書で追加提案された業務

### 8 著作権等の取扱い

- (1) 本業務の成果物(返礼品掲載情報等)に係る著作権者財産権およびデータの所有権等の権利は、発注者  
に帰属するものとする。発注者は業務終了後も受託者の許諾なく成果物の二次利用が可能とし、受託  
者は著作権者人格権を行使しないこと。
- (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、受託  
者が全て負うものとする。

### 9 個人情報保護・秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接または間接に知り得たすべての情報について、外部に漏ら  
し、また他の目的に利用してはならない。  
なお、契約期間が終了した場合にいても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報保護に関する法律、多賀町個人情報保護条例、別記「個人情報取扱特記事項」お  
よび関連規程を順守し、適切な個人情報保護措置を講ずること。  
なお、「個人情報取扱特記事項」における「実施機関」は当仕様書における「発注者」と読みかえる。

### 10 一括再委託の禁止

業務委託について、一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。ただし、業務委託を効率的  
に行う上で必要と思われるものについては、発注者と協議の上、書面による許諾を得ることにより、業務  
委託の一部を委託することができるものとする。なお、再委託する場合は、再委託先が受託者と同等のセ  
キュリティレベルを保持していることを示す書類を発注者に提出すること。

### 11 報告および検査

発注者は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

また、発注者は、必要があると認めるときは、返礼品提供事業者への支払いに関する受託者等の帳簿、書類、その他の物件等の検査を行うことができる。

## 12 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

## 別記(第4関係)

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適性に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても、同様とする。

#### (収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### (目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、または甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

#### (漏えい、滅失およびき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報の漏えい、滅失およびき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### (複写または複製の禁止)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、または複製してはならない。

#### (再委託の禁止)

第7 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

#### (資料等の返還等)

第8 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、または自らが収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに甲に返還し、または引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

#### (事故発生時における報告)

第9 乙は、この契約に違反する事態が生じ、または生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

注1) 「甲」は「実施機関」を、「乙」は「受託者」をいう。

注2) 委託事務の実態に即して適宜必要な事項を追加し、不要な事項は削除すること。