

徳島県ふるさと納税支援業務に係る公募型プロポーザル仕様書

1 業務名

徳島県ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

本業務は、ふるさと納税に係る業務の内、ポータルサイトの管理や返礼品の発注・発送、返礼品の充実、プロモーションの強化等を委託することで、効率的に業務を実施するとともに、徳島県（以下「本県」という。）の魅力発信を通じたふるさと納税による寄附額の向上を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）までとする。

4 業務内容の概要

受託者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

- (1) ポータルサイトの管理に係る業務
- (2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に係る業務
- (3) 返礼品代金の支払いに係る業務
- (4) 配送料金の支払いに係る業務
- (5) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務
- (6) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務
- (7) ふるさと納税の推進に係る業務

5 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理に係る業務
 - ① 受託者は本県の指定する寄附受付ポータルサイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。なお、現時点で本県が利用している寄附受付ポータルサイトは、楽天ふるさと納税、ふるなび、ふるさとチョイス、ANAのふるさと納税、JALふるさと納税の5サイトであるが、将来的なポータルサイトの追加については本県と受託者が協議して対応を決定するものとする。
 - ② 受託者は本県の指定する寄附受付ポータルサイトから抽出されたデータを取込み、寄附データの一元管理をすること。
 - ③ 上記①以外の方法により申込があった寄附についても寄附受付ポータルサイトから抽出されたデータと合わせて、管理すること。
 - ④ ポータルサイトでは、タイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えのよい写真の撮影及び加工など返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取組を実施すること。

- ⑤ ポータルサイトでは、寄附者の利便性を高める取組を行うこと。
- ⑥ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本県または返礼品事業者に帰属するものとし、業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

(2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に係る業務

- ① 本県が指定する単価で返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。返礼品提供事業者への出荷依頼を週2回以上行うとともに、返礼品を寄附者に配送すること。
- ② 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報紛失のリスクを回避するため、送り状発行サポート（受託者において送り状を作成し配送事業者へ集荷を依頼することで、返礼品提供事業者は返礼品を梱包する作業のみとなり、個人情報（発送先情報等）の提供は行われないサービス）を導入すること。
- ③ 返礼品等の配送遅滞又は梱包箱の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、速やかに本県へ連絡すること。
- ④ 返礼品提供事業者との連絡を密にするほか、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ⑤ 諸事情による再出荷依頼及び配送については、その都度依頼を実施する。

(3) 返礼品代金の支払いに係る業務

- ① 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理するものとする。
- ② 上記①により得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき各月の返礼品代金を算定し、それらを合算して翌月15日までに本県へ請求するものとする。なお、添付資料として、業務履行報告書を提出するものとする。
- ③ 本県は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受託者に支払うものとする。
- ④ 本県から支払われた返礼品代金を、返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

(4) 配送料金の支払いに係る業務

- ① 配送事業者からの、各月の返礼品の配送状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、配送事業者と相互に確認を行うものとする。仮に配送状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、配送状況を正確に管理するものとする。
- ② 上記①により得られた配送状況から、配送事業者に支払うべき各月の配送料金を算定し、それらを合算して翌月15日までに本県へ請求するものとする。なお、添付資料として、業務完了報告書を提出するものとする。
- ③ 本県は、当該月の配送状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受託者に支払うものとする。
- ④ 本県から支払われた配送代金を、対象となる配送事業者へ速やかに支払うこと。

- (5) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務
 - ① 寄附入金後の寄附受領証明書印刷・御礼状の発送
 - ② 申告特例申請利用希望の寄附者へ申請書の印刷及び発送
 - ③ 郵便振替用紙と口座振替用紙の印刷及び発送
 - ④ ①～③の発送業務を月2回以上行うこと。
- (6) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務
 - ① ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せへの対応
 - ② 寄附申込後変更等の受付並びにシステム修正登録
 - ③ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応
 - ④ その他寄附及び配送に関する問い合わせの対応
 - ⑤ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本県に報告し、本県と受託者の協議の上対応する。
- (7) ふるさと納税の推進に係る業務
 - ① 返礼品企画開発業務（新たな地場産品の掘り起こし、観光地としての特性を活かした体験型サービス、本県特産品の詰め合わせなど本県各地への経済効果が期待される返礼品等の企画・提案）
 - ② 受託者の保有するメディア・サービス等を通じたプロモーションやPR用チラシのデザインなど、ふるさと納税の寄附拡大に向けたPR及びふるさと納税を通じた本県の魅力発信に関する業務
 - ③ これまでの実績、経験及び業務の中で得た情報及び傾向等を分析した新たな本県への寄附者獲得及び寄附の増額に繋がる提案

6 返礼品の契約不適合責任

- (1) 県は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品の生産者又は納入者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

7 業務完了報告書

受託者は、各月ごとに業務完了報告書を提出すること。

8 疑義解決

本仕様書に疑義が生じた場合は、本県と受託者が協議の上、解決するものとする。

9 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

10 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報(本県が秘密と指定して開示される全ての情報)に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、本県における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。

ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受託者の管理者、その他責任ある従業員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者が全ての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料(秘密情報に関する資料)を本県の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(3) 秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(4) 資料の返却

受託者は、返却期日までに本県の秘密資料を全て返却しなければならない。また、本県による書面での要求があった場合、受託者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を本県に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、本県の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本県に報告し、その指示に従うものとする。

11 セキュリティ

(1) 受託者は、本業務で取り扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底しなければならない。

(2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。

(3) 業務を履行するに当たって、パーソナルコンピューター等の情報ネットワーク機器により情報を取り扱う場合には、別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守し、情報の取扱いに責任を持つこと。

1 2 業務の引継ぎ

本契約に基づく寄附金の受入は、令和6年8月1日から開始することを想定しているが、現時点で本県と契約を締結している事業者から変更になった場合は業務の引継ぎが必要となるため、信義誠実をもって本県、旧事業者と協議の上、当該期日から業務が可能となるよう対応すること。

また、本業務は令和7年3月31日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和7年4月1日以降の寄附受付にかかる本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。引継ぎに要する費用は手数料に含むこととする。

1 3 その他

上記で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。その際は、本県と受託者が協議の上、行うものとする。

以上

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）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、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3条 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集しようとするときは、その事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により収集しなければならない。

(適正管理)

第4条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適正な措置を講じなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による個人情報を取り扱う事務については、第三者に委託してはならない。ただし、甲が承諾したときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書により再委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）するときは、再委託先にこの契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為について再委託先と連携してその責任を負うものとする。

(資料等の返還又は廃棄)

第8条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9条 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(調査)

第10条 甲は、乙及び再委託先がこの契約による事務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故報告)

第11条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれの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。

情報セキュリティに関する特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、徳島県情報セキュリティポリシーを遵守し、情報セキュリティ対策を適正に実施しなければならない。

(管理体制)

第2 乙は、情報セキュリティポリシーを遵守するために必要な体制を整備し、情報資産の管理に関する責任者及び担当者を明確にしておかなければならない。

(作業場所の特定)

第3 乙は、情報資産の紛失等を防止するため、この契約による業務を処理するに当たっては、その作業の場所を特定しておかなければならない。

(情報資産の種類と範囲、アクセス方法)

第4 乙は、この契約によりアクセスを許可された情報の種類と範囲、アクセス方法を遵守しなければならない。

(業務従事者への周知及び教育)

第5 乙は、この契約による業務に従事している者に対し、情報セキュリティ対策のために必要な事項を周知するとともに、継続的に教育しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された情報を、当該業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の指示がある場合は、この限りでない。

(情報の適正な管理)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(再委託の禁止)

第8 乙は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(情報資産の返却及び廃棄)

第9 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した情報が記録された記録媒体は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(報告)

第10 甲は、この契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、定期的に報告を求めることができる。

2 乙は、情報資産に対する侵害が発生した場合又は侵害のおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(監査及び検査)

第11 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている情報資産に対する情報セキュリティ対策の状況について、随時監査又は検査を実施することができる。

(情報セキュリティインシデントの公表)

第12 甲は、この契約による業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表することとする。

(契約解除及び損害賠償)

第13 甲は、乙がこの特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。