

## 仕様書（案）

### 1 件名

大田区ふるさと納税業務委託

### 2 業務目的

本業務は、ふるさと納税による寄附募集について、区の魅力ある取組や区が持つ様々な資源に応援する形で寄附を募り、応援・共感いただくことができる寄附者への返礼品の提供を通じて、区の魅力を広くPRするものであり、受託者の持つふるさと納税に関する高い専門知識や技術、経験等を活かし、返礼品の企画・開発、寄附受付、返礼品発注やワンストップ特例申請対応等、多岐に亘る関連業務を効果的かつ効率的に遂行していくことを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 4 業務内容

業務委託の内容は次のとおりとし、受託者は下記業務の遂行にあたっては、地方自治法、地方税法、個人情報保護に関する法律、本業務に関する総務省の告示及び通知、その他関連法令等を遵守すること。

なお、以下に明記されていない事項については、区と受託者で協議して定めるものとする。

#### (1) 返礼品の開発、返礼品提供事業者への対応・支援に関する業務

① 区と連携しながら、本区の特性を十分に踏まえた、区の魅力や資源をPRする返礼品の企画開発や提案を行うこと。なお、受託者からの提案のあった返礼品候補について、区が返礼品として提供すると判断したものに限り、返礼品の提供を開始することができる。

② 受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の提供の際に必要な協議を行うこと。

③ 区の求めに応じ、返礼品提供事業者向けの説明会（個別説明も含む）を実施すること。

④ 返礼品提供事業者からの問い合わせや要望等については、適切に対応すること。

⑤ その他、区や返礼品提供事業者と連携し、返礼品の開発、価格設定、品質管理、個人情報保護等に必要な措置や支援を行うこと。

- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- ① 区が指定するふるさと納税ポータルサイトの自治体情報、返礼品情報等について、作成・修正・更新等の管理運営を適切に行うこと。なお、指定するポータルサイトは、随時追加する場合がある。
  - ② 特集ページ等の作成・編集など、ポータルサイトの機能を活用し、広く寄附を募るための効果的な情報発信を行うこと。
  - ③ 返礼品の掲載に関しては、必要な写真撮影、写真加工、返礼品紹介文の作成等について、工夫を凝らし、寄附者に対して効果的にPRできるよう、内容を充実させること。
- (3) 寄附情報の管理に関する業務
- ① 区が指定するふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた寄附申込情報や決済情報等（キャンセル対応含む）について、受託者の用意する寄附管理システムにて一元的に管理すること。
  - ② 受託者が管理する寄附情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
  - ③ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、区への情報提供が随時提供可能な状態とすること。また、区において統計資料作成等を行うために簡易に加工できるようCSV形式等でデータ出力が可能な状態とすること。
- (4) 返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- ① 受託者の責任において返礼品提供事業者や配送事業者と別途契約を締結し、返礼品の発注、寄附者への配送依頼、配送管理、在庫管理を行うこと。
  - ② 返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行い、特に定める場合を除き、寄附者が入金してから速やかに寄附者に返礼品が届くよう配送状況を管理すること。
  - ③ 寄附者の個人情報適切に管理されるよう、必要な措置を講ずること。
  - ④ 返礼品出荷前において申込内容に不備がある場合や、配送遅延、配送物の破損等のトラブル発生時は、寄附者や返礼品提供事業者への対応を適切に行うこと。
  - ⑤ 返礼品の調達費用や配送料は、返礼品提供事業者の納品実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者や配送事業者を支払うこと。これらの経費については受託者が月次で集計のうえ、内訳のわかる資料を添えて区に提出すること。
  - ⑥ 返礼品一覧を作成し、必要に応じて区に提出すること。返礼品の追加・更新・削除があった場合、随時更新すること。
- (5) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務
- ① ふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附金申込について、寄附者に対し、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書その他区が指定する書類の

作成及び発送を行うこと。

② ①の書類の構成・詳細については、区と協議の上決定することとする。

③ 発送後、住所不明等での返戻された分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(6) ワンストップ特例申請の受付・処理・データ作成に関する業務

① ふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附金申込について、ワンストップ特例申請を受け付け、申請書類の審査を行い、不備がある場合は適切に対応すること。なお、ワンストップ特例申請の送付先・問い合わせ先は受託者とする。

② 受付完了時は、申請者にメールや郵便等にて受付完了通知を行うこと。

③ 申請書等に不備があった場合は適切に対応すること。特に、年末年始など急を要する場合などに備え、必要な措置をとること。

④ 受付した申請について、eLTAX送信レイアウトに合わせた控除申告用データを作成し、区が指定する期日までに区にデータを提出すること。

⑤ 寄附者から提出された書類については、適切に管理したうえで、区が指定する期日までに区に提出すること。

⑥ 特定個人情報（マイナンバー）を含む情報を取り扱うにあたり、必要なセキュリティ対策を備えること。

(7) 寄附者からの問い合わせ対応、コールセンター業務

① 本委託に含まれる業務内容に関する寄附者からの問い合わせや苦情対応のための窓口（コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス））を設置し、ポータルサイトや区のホームページで明示するなど、寄附者への情報提供及び説明を行うこと。

② 寄附者からの苦情や要望等については、寄附者の意向を十分に把握したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り柔軟に対応すること。

③ 寄附者からの問い合わせや苦情については記録を残し、特に必要がある事項については速やかに区に報告すること。返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、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、適宜区へ報告すること。

(8) 報告書の作成など、業務管理に関すること

① 月次の支払い金額の裏付けとなる報告書（寄附金額、返礼品発注実績等）を提出すること。

② 区との定例的な打ち合わせの機会を設けること。

③ 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分析を行い、その結果を区へ報告すること。

④ その他、業務管理にあたり、区が要求する資料を提出すること。

## (9) その他必要な業務

① 上記(1)～(8)を遂行するために必要な業務を行うこと。また、受託者の選定以降に協議、合意した業務についても実施すること。

## 5 業務体制

受託者は、本事業を実施する上で、以下のとおり業務従事者を配置すること。

### (1) 業務従事者

業務に必要な人員配置とする。

### (2) 業務責任者の配置

本事業の実施について、相談者からの意見、苦情に対して受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と業務従事者の兼務は可とする。

また、特別な対応が必要な場合、業務責任者は区と協議するものとする。

なお、業務責任者は、履行期間を通じて変更が無いものとし、やむを得ず変更する場合には、区と協議すること。

## 6 関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり次の関係書類を作成し提出しなければならない。

### (1) 実施計画書

①受託者は本業務の実実施計画書を作成し、契約締結後、履行開始日までに区に提出すること。また、実施計画に変更が生じる場合には、事前に区の承認を得ること。

### ②実施計画書の記載内容

#### ア 業務実施体制

業務従事者及び業務責任者の氏名、連絡体制（緊急時を含む）などを記載したもの。

#### イ 実施スケジュール

### (2) その他、必要に応じ区が求める書類

## 7 委託料の支払い

(1) 委託料は成果報酬型とし、寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた金額とする。ただし、各種送付物の発送件数や申請の受付件数などの実績に応じて費用が発生する場合には、単価・単位数等に応じた金額とする。

(2) 4(4)⑤で定める返礼品の調達費用については、原則として、商品代金、サービス料、消費税、送料、梱包費用その他返礼品の提供に必要な事務経費を含む

ものとし、その合計金額は寄附金額の30%以内とする。

- (3) 委託料の支払は、4(8)①に定める月次の報告書を区に提出し、確認を受けた上で請求するものとする。

#### 8 個人情報の取扱い、守秘義務、情報セキュリティの確保等

- (1) 受託者は、本業務で知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、従事要員についても遵守させること。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」及び「大田区が取り扱う個人情報、個人番号及び特定個人情報の管理に関する規程」を遵守すること。
- (3) 受託者は、個人情報の管理状況・遵守履行状況について、4(8)②による定例的な打ち合わせにおいて報告すること。
- (4) 個人情報保護のために、受託者は許可された者以外の立入を制限するなどの適正な入退室管理ができる作業場所を設置し、当該作業場所以外の場所において業務を実施しないこと。
- (5) 受託者は、区から提供を受けた個人情報を持ち運ぶ際は、鍵付きの鞆等に入れ、施錠したうえで持ち運ぶこと。また、保管する際は、鍵付きの書庫等で施錠保管すること。
- (6) 受託者は、本業務で知り得た情報の取扱いについて、区による監査、検査に応じ、協力しなければならない。
- (7) 受託者は、本業務履行において発生した重大な情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、区がその事実を公表することを承諾しなければならない。
- (8) 受託者は4(3)①により導入する寄附管理システムにおいてクラウドサービスを利用する場合は、「別紙 クラウドサービス利用要件」に示す要件を担保すること。
- (9) 本業務で使用する端末については、ID・パスワード等による認証を要することとするほか、(8)で示したシステムへのログインに際しても、ユーザー別のID・パスワード等による認証が行えること。ユーザーの管理においては、登録・削除及び権限設定等を適切に行うこと。
- (10) 本業務で使用する端末については、不正プログラム対策を徹底し、ウイルス対策ソフトウェアの最新バージョン及び定義ファイルを維持すること。

#### 9 その他（特記事項）

- (1) 受託者は、区の委託目的及び意図を十分に理解したうえで作業に当たること。
- (2) 受託者は、業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めるこ

と。

- (3) 受託者は、本業務の処理を第三者に再委託してはならない。ただし、区と協議のうえ必要と認められた場合、業務の一部を再委託することができるものとする。この場合、業務着手前にあらかじめ書面により区の承認を得なければならない。
- (4) この仕様書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、区と受託者との協議のうえ、決定するものとする。
- (5) 本仕様にない業務であっても、本委託目的を達成するために必要なものであれば、区に対しこれを積極的に提言すること。
- (6) 万が一事故が発生したときには、直ちに区に報告するとともに、受託者の責任において適切に処置を講ずること。
- (7) 雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (8) 受託者は業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (9) 本業務に関わる契約の終了後、個人情報を含むデータ、資料に関しては、区にすべて渡し、機器に残ったデータ等はすべて削除すること。

## クラウドサービス利用要件

クラウドサービスを利用する場合は以下の要件を満たすこと。

- ① データセンター  
日本国内に所在するか、又は日本の法令の範囲内で運用可能であること
- ② 情報漏洩防止等の機密性  
サーバへのアクセス制限、データ暗号化、不正アクセス防止等の実施がなされていること
- ③ 情報資産の完全性、可用性  
ネットワーク・機器類の冗長化、日次バックアップがなされていること
- ④ ネットワーク回線  
データ暗号化、不正アクセス防止等の実施がなされていること
- ⑤ 認証方法  
ID及びパスワードによるシステムログインとなっていること
- ⑥ アクセス権限管理  
システム管理者、部門管理者、利用者等の各階層におけるアクセス制御の実施がなされていること
- ⑦ セキュリティソフト  
サーバセキュリティソフトの導入、最新パターンファイルの適用がなされていること
- ⑧ サーバ等のセキュリティホール対応  
脆弱性の内容及び重要性に応じた対策の実施がなされていること
- ⑨ 合意管轄裁判所  
日本国内の裁判所とする