

早島町ふるさと納税事務委託業務
仕様書

令和 8 年 7 月 2 1 日

早島町

1 業務の名称

早島町ふるさと納税事務委託業務

2 目的

要領に記載した趣旨を前提とし、寄附の申込受付、返礼品の発送並びに寄附者情報の管理に関する業務等を受託者に委託することにより、ふるさと納税制度を活用した寄附確保、早島町の魅力発信及び地場産品の魅力・実力の底上げを図るもの。

3 委託期間

令和8年11月1日から令和11年10月31日まで

※ 契約締結日から令和8年11月1日までの間は、委託業務実施の準備期間とする。なお、本準備期間を含む委託期間内で、委託業務の開始に必要な返礼品提供事業者への説明会及び各種システムの設定等を行うこと。

※ 業務開始時期について、返礼品の提供準備が出来次第、順次委託作業を開始すること。
なお、具体的な開始時期や優先度については、本町と協議のうえ決定する。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本町で利用する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。）は以下のとおり。なお、協議により、随時ポータルサイトを追加する場合がある。

ポータルサイト
ふるさとチョイス
楽天ふるさと納税
ふるさと生活
ふるなび
auPAY ふるさと納税
セゾンのふるさと納税
JRE MALL ふるさと納税
ふるラボ
KABU&ふるさと納税
Yahoo!ふるさと納税
Amazon ふるさと納税
V ふるさと納税

※ この他、本町では「さとふる」を利用しているが、同サイトは業務対象外とする。

(2) 寄附情報管理システム

寄附に関する情報（寄附者情報、返礼品情報等）は、株式会社W o r k t h y 提供の管理システム「ふるさと納税d o」を使用し、一元管理を行うこと。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを構築し、受託者の責任において、本町の

利用環境の構築及びデータ移行を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

5 業務内容

(1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ア 本町が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込対応を行うこと。
- イ 自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。
- ウ 寄附情報等を寄附者情報管理システムへ取り込むことができるよう、API連携及びCSVアップロード等の適切な手段を講じた上で、寄附情報等の取込を行うこと。
- エ 寄附金の入金情報管理を行うこと。
- オ 検索エンジン最適化（SEO）の観点から定期的な分析及び改善を実施すること。アクセス解析や検索状況を踏まえ、必要に応じてページタイトル、コンテンツ等の見直しを行い、自然検索によるアクセスの維持・向上に努めること。

(2) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金送料の精算に関する業務

- ア 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品を発注し、寄附者宛てに発送を行うこと。
- イ 季節商材の発注・発送にあたっては発送時期管理を行うこと。
- ウ 返礼品の在庫状況、出荷状況及び配送状況を適切に把握し、必要に応じて返礼品提供事業者と調整を行うこと。
- エ 出荷手配が完了した返礼品の調達費用等を月次集計のうえ、本町へ一括請求すること。また、各事業者へその費用を支払うこと。
- オ 返礼品提供事業者が保有する原料、農産物その他地域資源を活用した返礼品の製造、加工、商品化及び品質向上に関する支援を行うこと。
- カ 農産物等の収穫時期に応じ、返礼品提供事業者と連携して収穫、選別、出荷準備等に係る支援を行うこと。
- キ 返礼品の梱包、ラベル貼付、同梱物封入その他発送に必要な作業代行について、返礼品提供事業者の要望に応じた梱包代行及び送り状発行の支援を行うこと。
- ク 前各号に掲げる業務のほか、返礼品提供事業者の負担軽減及び返礼品の安定供給に資する支援を行うこと。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応

- ア 返礼品に対する寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せ対応を行うこと。
- イ 返礼品に起因するトラブル等の対応を行うこと。特に返礼品に関する苦情や低評価レビューに関しては、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、関係事業者に対し対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うこと。
- ウ 寄附者及び返礼品提供事業者の対応状況に関する報告を行うこと。
- エ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- オ 定期的に返礼品提供事業者を個別訪問するなど、返礼品提供事業者との信頼関係構築のために必要な措置を講じること。

カ 返礼品配送料については、安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 返礼品の募集・開発に関する業務

- ア 本町が提供する情報、事業者が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」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を開拓するとともに、事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本町に対して提案すること。なお、本町が示す条件の範囲内で、受託者自身も返礼品事業者として返礼品の提案をすることができるものとする。
- イ 返礼品提供事業者の承認申請及び返礼品承認等の申請に当たり、返礼品提供事業者から本町へ提出が必要となる書類の作成支援その他返礼品登録に必要な支援を行うこと。
- ウ 本町の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、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。
- エ 返礼品の募集・掲載及び返礼品制度の改正について、返礼品提供事業者に向けた説明会や個別訪問等を実施すること。また、返礼品の開発及び返礼品提供事業者の開拓を目的として、必要に応じて商工会等に対する説明会その他必要な取組を実施すること。なお、説明会の開催時期については、本町と協議のうえ、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況について定期的に報告を行うこととし、その頻度・方法等については本町と協議のうえ決定するものとする。

(5) 広報・PR業務

- ア 本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自ノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、本町と協議のうえ実施すること。
- ウ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議のうえ実施すること。

(6) 寄附金募集に係る経費の内訳管理業務

寄附金の募集に要する費用は、ふるさと納税に関する総務省告示等の基準を満たすものとし、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた全体の経費内訳を整理し、本町が把握できるよう管理すること。

(7) ワンストップ特例申請事務支援

ワンストップ特例申請が集中する繁忙期においては、申請書の受付、内容確認等に係る事務処理を支援するため、必要な人員配置その他の支援体制を確保し、必要に応じて適切に対応すること。

(8) その他

- ア 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、本町と協議のうえ決定すること。
- イ ふるさと納税制度に限らず、国やポータルサイト等の各種制度を活用した本町の魅力発信及び寄付額増加について、積極的に取り組むこと。
- ウ 寄附の状況、寄附者の動向、返礼品の実績及び寄附拡大に向けた取組方針等について、定期的に本町と協議を行うこととし、その頻度及び方法等については、本町と受託者が

協議のうえ決定するものとする。

- エ 前号の協議にあたっては、ポータルサイト別実績、返礼品別実績、広報・P R施策の効果、課題及び改善方策等を整理し、本町に報告するよう努めること。
- オ 本町が県、国へ提出する書類の作成を補助すること。
- カ 本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、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

6 返礼品の契約不適合

- (1) 本町は、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、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

7 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、関連する町の条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 受託者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、本町に書面で状況を報告し、指示を受けること。

8 再委託の禁止

本業務の全部または一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ本町の下承を得た場合はこの限りではない。

9 成果の利用及び著作権

受託者は、成果が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者からの成果に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

10 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、改ざん、滅失及び棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。なお、契約終了後も同様とする。

11 本町のふるさと納税関連情報

本町の令和8年7月1日時点における、ふるさと納税関連情報は次のとおり。

ポータルサイト数	13サイト（上記4の12サイト、さとふる）
返礼品数	296
返礼品提供事業者数	27

12 その他

- (1) 契約後、本仕様書に定めのないことについて疑義が生じた場合は、必要に応じて契約者双方が協議して定めるものとする。
- (2) 契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、契約者双方が協議して定めるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(総則)

第1条 この特記事項は、この特記事項が添付される契約（以下「本契約」という。）と一体をなす。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 発注者 早島町をいう。

(2) 受注者 本契約の相手方をいう。

(3) 個人情報 個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(基本的事項)

第3条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、本契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第4条 受注者は、本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、又は不当な目的に利用してはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(適正な管理)

第5条 受注者は、本契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事務従事者の明確化)

第6条 受注者は、個人情報を取り扱う事務に従事する者を限定するとともに、従事者に制限があることを明確にしておかなければならない。

(事務従事者への監督及び教育)

第7条 受注者は、その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本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と等、個人情報の保護に関して必要かつ適切な監督及び教育をしなければならない。

(収集の制限)

第8条 受注者は、本契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(使用等の禁止)

第9条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、本契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第10条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、本契約による事務を処理するために発注者から引き渡され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。

(再委託の禁止)

第11条 受注者は、本契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(再委託に伴う措置)

第12条 受注者は、発注者の承諾を得て再委託をしようとするときは、本契約と同等の内容の個人情報の保護のための措置の内容を契約書に明記するなど、その安全確保の措置を明らかにするとともに、発注者に対して、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。

第13条 再委託を受けた者は、本契約による事務の受託者とみなして、前2条の規定を適用する。

(資料等の返還等)

第14条 受注者は、本契約による事務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、本契約の終了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(検査等の実施)

第15条 発注者は、本契約による受注者の事務の執行に当たり、個人情報の取扱いその他の契約内容の遵守状況について、随時報告を求め、又は実地に検査することができる。

(事故発生時における報告)

第16条 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示を受け、自己の責任において処理するものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

第17条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、本契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(以下、余白)