

令和8年度福岡県ふるさと納税管理運営業務 仕様書

1 業務名称

令和8年度福岡県ふるさと納税管理運営業務

2 業務目的

本業務は、福岡県（以下「本県」という。）が実施するふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者の開拓、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を民間事業者（以下「受託者」という。）へ業務委託することにより、効果的かつ効率的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本県の魅力発信の充実、地域経済の活性化、新たな寄附者の獲得やリピーターの確保を通じた寄附総額の増加を図ることを目的とする。

3 委託業務の実施期間

令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）

ただし、受託者決定から令和8年3月31日まではシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受託者の責任において準備を行い、費用等については受託者が負担するものとする。

4 前提条件

（1）ふるさと納税ポータルサイト

本県が令和8年4月1日より寄附募集を開始する「楽天ふるさと納税」からの寄附受付を前提とし、サイトの作成、管理、寄附情報及び返礼品情報の管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等、本業務の遂行が可能であること。

（2）寄附情報管理システム

寄附情報の管理に当たっては、寄附受付、返礼品の受発注及び配送情報等のデータを一元的に管理する寄附情報管理システムとして、株式会社Workthyが提供するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」を使用すること。ただし、ふるさと納税d oの使用が困難な場合は、ふるさと納税d oと同等の機能を有し、寄附情報等の一元管理ができるシステムを認めることとする。

寄附情報管理システムにおける利用環境の導入等の初期費用は受注者が負担すること。

（3）業務規模

業務規模の参考値として、令和6年度の寄附額実績（さとふる及びふるさとチョイスを経由した寄附金額合計値）、令和7年10月28日現在の返礼品数及び返礼品取扱い事業者数については、次のとおりである。

ア 寄附金額 31,343,051円

（クラウドファンディング型ふるさと納税寄附金額を含む）

イ 寄附件数 504件（クラウドファンディング型ふるさと納税寄附金額を含む）

ウ 返礼品数 417品目

エ ワンストップ特例制度申請書受付数 112件

5 業務の概要

委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案等により調整する場合がある。

受託者は本県が契約する「楽天ふるさと納税」に関する次の業務を行うこと。

(1) サイト運営管理業務

ア 「楽天ふるさと納税」に本県返礼品を掲載するにあたり、本県の魅力を発信する自治体紹介ページを作成し、返礼品掲載情報の追加、更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。

イ 返礼品掲載の際は、より返礼品の魅力が伝わるような画像や紹介文を用い、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

ウ サイトに寄せられたレビューを確認し、評価向上に向けた改善提案を行うこと。

エ インターネット環境が無いなど、サイトの利用が困難な寄附希望者に対し、送付可能な返礼品一覧を作成すること。

オ 本県に大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 返礼品開発及び募集に関する業務

返礼品開発及び募集に当たっては、次の内容により実施すること。

ア 返礼品開発のほか、その調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品取扱事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。

イ 国の定める地場産品基準や価格・原価構成の妥当性を確認し、適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本県に対して提案すること。なお、国の定める基準が改定された際や、本県が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で、返礼品の提案を行うこと。

ウ 本県で既に登録のある返礼品について、返礼品取扱事業者より希望がある場合は、「楽天ふるさと納税」でも取扱いができるよう、事業者と必要な手続を行うこと。

エ 返礼品の採用に当たっては、受託者が返礼品取扱事業者と在庫数、受付期間等、サイトへの掲載に必要な情報について、よく協議すること。

オ 返礼品取扱事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、ふるさと納税制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続等を案内するなど、適宜対応すること。

カ 県への返礼品掲載候補リスト報告を随時行うこと。なお、返礼品ごとに寄附額、送料の金額の案を作成すること。

キ 返礼品登録の最終決定は、本県にて行うものとする。

(3) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

受託者は、返礼品の受発注等に関する次の業務を行うこと。

ア 受託者は、返礼品取扱事業者と契約し、返礼品の受注や発送に係る処理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品取扱事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。

- イ 返礼品取扱事業者への返礼品発注は、寄附金納付を確認しだい、迅速に行うこと。
- ウ 返礼品の配送の手配は受託者が行い、発送期限についても適切に管理すること。このとき、配送先を記載した配送伝票を返礼品取扱事業者に届けること。また、配送料が安価となるよう努めること。
- エ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品取扱事業者と緊密な連携のうえ、在庫管理を行うこと。
- オ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者等への対応を行うこと。
- カ 返礼品の品質管理に当たっては、必要に応じ返礼品取扱事業者への指導監督を行うなど、必要な措置を講じること。
- キ 受託者は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本県への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク 寄附件数、寄附額、返礼品発送実績を県に対し毎月報告すること。

(4) コールセンター業務

- ア 受託者は、寄附者からの各種問合せ（寄附に関すること、返礼品に関すること、配送に関すること、その他ふるさと納税全般に関すること等）に総合的に対応するため、コールセンター（電話、Eメールアドレス）を設置すること。
- イ コールセンターの対応時間は、原則として休日等を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期のほか、本県が必要とした場合については、本県と協議の上、受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。
- ウ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、本県に報告すること。

(5) 寄附受付に関する書類（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等）の作成・発送業務

- ア 寄附受付後、寄附金受領証明書等を作成し、証明書類等を封入封緘の上、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ 寄附者から寄附金受領証明書等の再発行依頼があれば適宜対応すること。
- ウ ワンストップ特例制度の利用希望者に対し、ワンストップ特例制度申請書を作成し、申請書類と返信用封筒を封入封緘の上、寄附者へ原則 2 週間以内を目途に発送すること。
- エ ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要、並びに同サービス提供元のウェブサイトに移移するための二次元コード等の動線を記載し、オンライン申請の促進に努めること。
- オ 証明書等について、年末の寄附については寄附受付後速やかに発送すること。
- カ 書類発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認を行い、速やかに再発送すること。

(6) ワンストップ特例制度申請受付業務（オンライン申請も含む）

- ア 提出された申請書類等を確認し、寄附情報管理システムで受付処理をすること。不備がある

場合は、申請者に対し当該申請が適切に受理できるよう調整すること。

イ ワンストップ特例制度申請の受付後、申請者に対し受付済である旨を通知すること。ただし、メール等がエラーとなった寄附者については、申請受領通知書を郵送する等エラー対応を行うこと。

ウ 受付処理をしたデータは、本県が指定する期日までに eLTAX 送信レイアウトに合わせた CSV データで提出すること。

6 協議事項

- (1) 契約締結後速やかに、仕様内容、作業スケジュール等の確認のための協議を行うこと。
- (2) 受託者は本県と緊密な連絡に努め、必要に応じて協議を行うこと。

7 業務委託料

- (1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。

ア 基本委託料

対象寄附金額（受注者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。

イ 寄附金受領証明書等作成及び配送業務委託料

実際に配送した件数×1件当たりの契約単価

ウ ワンストップ特例制度申請書受付業務委託料

実際に紙申請書で受付処理した件数×1件当たりの契約単価

エ 返礼品調達費及び配送料実費。ただし、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。

- (2) 委託料の支払については、1 か月単位で行うこととし、本県は受託者からの適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

8 契約不適合責任

- (1) 本県は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

9 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に当たり発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品取扱事業者、寄附者又は第三者の責に帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

10 再委託

受託者は業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により、本県の承諾を得た場合は、この限りではない。

11 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書のほか、本プロポーザル実施要領や提案内容に基づき実施すること。

- (2) 委託業務の遂行に当たっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、本県と十分に協議を行い、本県の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や県の定める基準が改定された際はそれに適合するよう、迅速な対応を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報保護の必要性を認識し、個人情報の漏えい、紛失、改ざん、その他の事故から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る個人情報の取扱いについては、別記「保有個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 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、当然に必要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。
- (5) 本業務について、総務省・福岡県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本県の指示に従い、書類の作成等を行うこと。
- (6) 受託者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (7) 受託者は、本県に対し、本契約に基づき各ポータルサイトに掲載する文章、受託者が製作する写真等に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。
- (8) 委託期間終了後等、本県の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。

保有個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 乙は、甲が保有する個人情報（以下「保有個人情報」という。）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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条第2項において準用される同条第1項の規定及び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（平成25年法律第27号）第12条の規定に基づき、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（管理及び実施体制）

第2 乙は、保有個人情報の適切な管理を確保する任に当たる者又は組織（以下「保護管理責任者等」という。）並びに権限を明らかにし、安全管理上の問題への対応や監督、点検の実施等の措置が常時講じられる体制を敷かなければならない。

2 乙は、この契約により、保有個人情報を取り扱う事務に従事する者の範囲、権限の内容等を明確化及び必要最小限化し、特定された従事者以外の者が当該保有個人情報にアクセスすることがないように、また、権限を有する者であっても、業務上の目的以外の目的でアクセスすることがないようにしなければならない。

（作業場所等の特定）

第3 乙は、この契約による事務を処理するため個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所及び当該個人情報を保管する場所（保有個人情報を取り扱う基幹的なサーバ等の機器を設置する室又は区域を含む。）を明確にし、あらかじめ甲の承諾を得るものとする。

（秘密の保持）

第4 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に漏らしてはならない。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5 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収集しなければならない。

（持出しの禁止）

第6 乙は、この契約による事務を処理するために必要がある場合を除き、甲から提供された保有個人情報又は保有個人情報が記録された資料等（端末及びサーバに内蔵されているものを含む。以下「記録媒体」という。）を作業場所又は保管場所の外へ持ち出してはならない。

（複写又は複製等の禁止）

第7 乙は、この契約による事務を処理するため、甲の承諾なしに保有個人情報又は記録媒体（以下「保有個人情報等」という。）を複写し、又は複製してはならない。

2 前項の規定は、保有個人情報等の送信又は外部への送付、その他保有個人情報の適切な管理に支障を及ぼすおそれのある行為について準用する。

3 乙は甲から前2項の承諾を受けた場合、保有個人情報等の誤送信、誤送付、誤交付、誤廃棄、又はウェブサイトへの誤掲載等を防止するため、複数の従事者による確認や専用ソフトウェアの導入等の必要な措置を講じるものとする。

(利用及び提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た保有個人情報等を当該事務の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(廃棄等)

第9 乙は、甲から提供された保有個人情報等が不要となった場合には、保護管理責任者等の指示に従い、当該保有個人情報等の復元又は判読が不可能な方法により、当該情報の消去又は記録媒体の廃棄等を行わなければならない。

(情報システムにおける安全管理措置)

第10 乙は、上記のほか、甲から提供された保有個人情報等を情報システムで取り扱う場合、その秘匿性等その内容に応じて、次の措置を講じなければならない。

- 一 アクセス制御のための認証機能設定、データ持出し時を含むパスワード等の定期又は随時見直し、読取り防止措置
- 二 作業場所等の入退管理やアクセス記録の保存、定期的分析を含むアクセス状況の監視、作業を行う端末の限定（台数管理、盗難防止措置を含む。）、バックアップ記録の作成 ほか
- 三 不正アクセス防止プログラム等の導入（最新化）をはじめとするサイバーセキュリティ水準の確保
- 四 その他部外者、第三者による閲覧（窃取）防止のために必要な措置

(従事者への研修)

第11 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、おそれを含む事故発生時の対応のほか、在職中及び退職後において、この契約による事務に関して知り得た保有個人情報等の内容をみだりに他人に知らせてはならないこと、その他情報システムの管理、運用及びセキュリティ対策等の個人情報の保護に関し必要な事項を研修するものとする。

(再委託の禁止)

第12 乙は、この契約による保有個人情報を取り扱う事務を自ら行うものとし、甲の承諾があるときを除き、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13 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、又は自らが収集し、若しくは作成した保有個人情報等は、事務完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。

(事故報告)

第14 乙は、保有個人情報の漏えい等安全管理上の問題となる事案が発生し、又は発生するおそれがあることを認識したときは、保護管理責任者等の指揮のもと、直ちに被害の発生又は拡大防止に必要な措置を講ずるとともに、併せて甲に報告し、甲の指示に従い、その他の必要な措置を講ずるものとする。

2 乙は、おそれを含め、前項の事案が発生した場合、その経緯、被害状況等を調査し、甲に書面で報告するものとする。ただし、書面報告を行う暇がない場合等はこの限りではない。

3 乙は、第1項の事案が発生した場合であって、甲から保有個人情報の漏えい等に係る個人情報保護委員会への報告を求められたときは、甲の指示に従うこと。

(調査)

第15 甲は、乙に対し、保有個人情報等の安全管理状況について、随時実地の調査等を行うものとする。

（指示及び報告）

第 16 甲は、必要に応じ、乙に対し、保有個人情報等の安全管理措置に関する指示を行い、又は報告若しくは資料の提出を求めるものとする。

（取扱記録の作成）

第 17 乙は、甲から提供された保有個人情報等の秘匿性等その内容に応じて、当該保有個人情報等の取扱状況を記録し、甲に報告するものとする。

（運搬）

第 18 乙は、この契約による事務を処理するため、又は当該事務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、保有個人情報等の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（契約解除及び損害賠償）

第 19 甲は、乙が保有個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

注

- 1 甲は委託者である福岡県を、乙は受託者を指す。
- 2 前記特記事項中第 1、第 2、第 4、第 11 から第 14 まで及び第 19 に掲げる事項については、必須事項である（契約書中に別に定めがある場合を除く。）が、その他委託事務の実態に即して、適宜必要事項を追加し、又は不要な項目を省略することができる。
- 3 「保有個人情報の秘匿性等その内容」には、特定の個人の識別の容易性の程度、要配慮個人情報の有無、特定個人情報の有無、漏えい等が発生した場合に生じ得る性質・程度等が含まれる。