

令和4年度岐阜市ふるさと納税における返礼品等支援業務委託仕様書

1 委託業務名 令和4年度岐阜市ふるさと納税における返礼品等支援業務委託

2 業務目的

ふるさと納税の返礼品の内容充実と調達発送の迅速化、寄附者からの問い合わせ対応などふるさと納税における返礼品等支援業務を一体的に委託することにより、業務を効率化し、寄附者の利便性の向上や岐阜市の魅力発信、シティプロモーションの推進を図ることを目的とする。

3 委託業務期間 契約締結日から令和5年3月31日（金）まで

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

岐阜市が使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、委託期間の当初においては、「ふるさとチョイス」のみであるが、委託期間中に複数のポータルサイトを追加する可能性がある。

(2) 寄附情報等の管理について

岐阜市では、これまでの寄附者データ等を（株）エフワンの提供するシステム上で管理しており、各ポータルサイトからの情報を、今後も同システム上で一元管理することとしている。

そのため、受注者が提供するふるさと納税管理システムから岐阜市が寄附者情報を一元管理しているシステムに必要な情報のデータ出力（CSV, Excel 形式等）が可能なこと。

※【参考】岐阜市ふるさと納税における返礼品等支援業務イメージを参照

5 業務の内容

業務の実施にあたっては、寄附金の募集に要する費用の基準を定めた平成31年総務省告示第179号第2条第2項を遵守すること。

(1) ポータルサイトの更新・管理

受注者は、岐阜市が利用するポータルサイトにある岐阜市の専用ページにおいて、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

- ① ポータルサイト上の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。
- ② 寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）にかかるデータベースを構築し、ポータルサイトで申込まれた寄

附者情報及び決済された情報等を取込み、入金状況等を管理すること。

(2) 返礼品の募集・開発

- ① 受注者は、市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「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募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。
- ② 受注者は、返礼品等については、市内の地場産品はもとより、「岐阜市ならではの」返礼品を充実させるため、幅広く岐阜市の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、岐阜市への来訪を促すため、宿泊・体験メニューの充実を図ること。
- ③ 受注者は、市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、受注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。
- ④ 受注者は、岐阜市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。また、返礼品の内容に一部変更等が生じる場合は、国の定める「地場産品基準」等に合致するものかを事前に調査し、その結果を市に報告すること。
- ⑤ 受注者は、返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については岐阜市と協議の上、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市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については岐阜市と協議の上決定するものとする。
- ⑥ 返礼品として登録する最終決定は、岐阜市にて行うものとする。

(3) 返礼品等の調達及び配送管理

- ① 受注者は、返礼品等の調達、配送管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受注者の責任において対応すること。
- ② 受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定してから1週間以内に返礼品の返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
- ③ 受注者は、前項の規定にかかわらず、岐阜市役所の窓口等による寄附等、ポータルサイトを介する以外の方法で寄附が行われた場合においては、返礼品の受取に関するデータを岐阜市が受注者に提供してから1週間以内に返礼品の返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
- ④ 受注者は、岐阜市に直接寄附を申込み寄附者へ返礼品を紹介できる電子データを作成し提供すること。
- ⑤ 受注者は、返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の発送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ⑥ 受注者は、返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信

すること。

- ⑦ 受注者は、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ほか、成功事例の共有等を図り、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑧ 受注者は、返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑨ 返礼品調達費及び配送料については、受注者が精算を行うこと。なお、岐阜市への委託料の請求に当たっては、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、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。

(4) 寄附者情報の管理

- ① 受注者は、ふるさと納税管理システムにおける寄附者情報の管理を適切に行うこと。なお、寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV, Excel形式等）による集約等ができること。
- ② 受注者は、ふるさと納税管理システムで管理する寄附者情報にかかるデータベースについて、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。

(5) ふるさと納税返礼品コールセンター業務

- ① 受注者は、寄附者、返礼品提供事業者からの返礼品に関する問合せに対応するため、ふるさと納税返礼品コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。
- ② 受注者は、ふるさと納税返礼品コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等についてふるさと納税管理システムに記録し、岐阜市と情報を共有すること。
- ③ 受注者は、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、岐阜市に報告を行うこと。
- ④ 受注者は、新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、岐阜市の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて岐阜市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) その他（対応が好ましい業務）

① 寄附状況の分析・報告

ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。また、毎年、発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

- ② 返礼品の配送状況について、寄附者が確認できるようにすること。
- ③ その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。

特に委託者の魅力発信の方策（各種媒体を活用した PR 等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 再委託の禁止

受注者は、本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により岐阜市の承認を得るものとする。

8 法令等の遵守

本契約の締結にあたり、岐阜市公契約条例等関係法令を遵守すること。

9 業務の実施

- (1) 業務の履行にあたり、管理、監督する業務主任者を定めるものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施にあたり、作業指示又はその他発注者からの通知事項に疑義が生じた場合は、発注者に通知し、発注者は、それに回答する。
- (3) 発注者は、検査の結果、内容の誤り又はその他指示要件を欠くものと認めた場合は、受注者に対し期日を指定し、その補正をさせることができる。
- (4) 受注者は、業務の実施にあたり、発注者と必要な協議等を十分に行い、その指示に従う。

10 業務報告

- (1) 受注者は、岐阜市に毎月の寄附入金額実績及び 5(3)⑨に基づき返礼品調達費及び配送料を業務完了報告書に添付し遅滞なく報告する。
- (2) 受注者は、以下のデータについて、受注者が提供するふるさと納税管理システムにより岐阜市が確認できるようにするものとする。
 - ① 返礼品の配送伝票の番号と寄附者情報を紐付けしたデータ
 - ② 問合せへの対応状況のデータ

11 委託料の支払

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、委託契約書の定めにより、「10(1)業務完了報告書」を毎月岐阜市に提出し、発注者の検査に合格した場合に、受注者は発注者に委託料を請求し、発注者は、請求を受けた日から 30 日以内に受注者に委託料を支払うものとする。

- (1) 基本委託料
 - ① 寄附金額に対する一定割合とする。
 - ② 本項 (2) に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、岐阜

市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費及び配送料

実際の返礼品の調達及び配送にかかった費用。ただし、寄附1件あたりの返礼品調達費は、当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。なお、返礼品調達費及び送料以外の中間手数料は一切認めない。

12 返礼品の契約不適合責任

- (1) 岐阜市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。
- (3) 受注者は、前項の責任問題が発生したときは、5(5)により寄附者に対応すること。

13 その他事項

- (1) 受注者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、予め発注者と協議の上、承認を得るものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議し、定めるものとする。
- (3) 受注者は、業務上知り得た情報などを他に漏らしてはならない。なお、個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記仕様書」に定める事項を遵守することとする。
- (4) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡し、その指示を受けるものとする。発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置を取った場合は、事後直ちに発注者に報告するものとする。
- (5) 受注者が災害防止のため、発注者の措置又は発注者の承認を得る必要がある場合は、発注者にその旨を申し出て適切な措置を求めるものとする。ただし、危険が急迫し、上記の処置を施す余裕のない場合は、受注者は、必要な応急処置を施し、事後直ちに発注者に報告しなければならない。
- (6) 災害防止上やむを得ない場合は、発注者は必要に応じて受注者の業務の一部又は全部を中止し、その他臨時的措置をとらせることができる。この場合受注者は、直ちにこれに応じるものとする。

個人情報取扱特記仕様書

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、岐阜市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令及び岐阜市情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、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切に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第3 受注者は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者（以下この条において「責任者」という。）及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定めなければならない。

2 受注者は、責任者に、本特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 受注者は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守させなければならない。

4 受注者は、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2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う業務にあつては、責任者及び事務従事者をあらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。責任者又は事務従事者を変更する場合も同様とする。

(教育及び研修の実施)

第4 受注者は、全ての事務従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、当該事項に違反した場合に負うべき責任その他この契約に係る業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

(取得の制限)

第5 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、事務の目的を明確にし、そ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。

2 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、本人から直接取得し、又は本人以外から取得するときは本人の同意を得た上で行わなければならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(利用及び提供の制限)

第6 受注者は、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に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(改ざん、漏えい、滅失及び毀損の防止等)

第7 受注者は、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、改ざん、漏えい、滅失及び毀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ずるものとする。

2 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、当該業務において当該個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）から持ち出してはならない。

(廃棄等)

第8 受注者は、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、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(秘密の保持)

第9 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容を、法令等で認められた場合を除いては、他人に知らせてはならない。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。

(複写又は複製の禁止)

第10 受注者は、この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。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(事務従事者への周知)

第11 受注者は、事務従事者に対して、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の内容を、法令等で認められた場合を除いては、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など、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(資料等の返還等)

第12 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された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。

(報告)

第13 受注者は、この契約の履行について、発注者に定期的に報告しなければならない。

2 受注者は、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、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(再委託の禁止)

第14 受注者は、この契約による事務については、再委託をしてはならない。ただし、発注者の承諾を受けたときは、この限りでない。

2 受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務及び本特記仕様書に定める全ての事項を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約関係にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

3 受注者は、発注者の承諾を得て再々委託を行う場合において、再々委託の契約内容にかかわらず、発注者に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第15 受注者は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。この場合において、守秘義務の期間は、第9の規定に準じるものとする。

2 受注者は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と派遣元との契約内容にかかわらず、派遣労働者による個人情報の処理に関し、発注者に対して責任を負うものとする。

(立入調査)

第16 発注者は、受注者がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、個人情報の保護のため必要な措置が講じられているか確認する必要があると認めるときは、受注者に報告を求め、又は受注者の作業場所を立入調査することができる。

(事故発生時等の公表)

第17 発注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故を把握した場合には、必要に応じ、受注者及び再委託先(再々委託先を含む。)の名称並びに当該事故の概要その他の必要事項を公表するものとする。

(契約の解除)

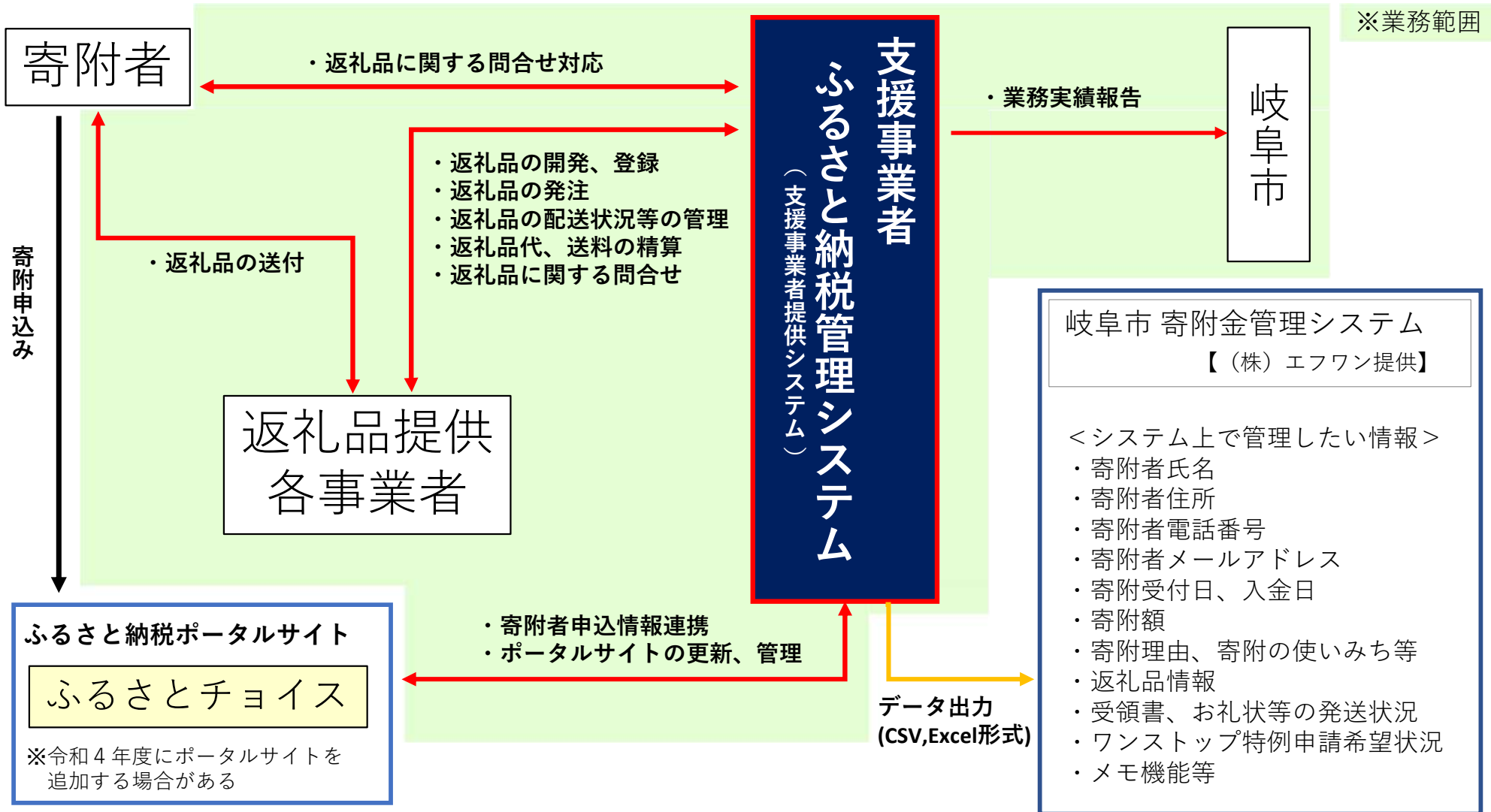
第18 発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第19 受注者は、この契約に関する業務において、本特記仕様書の定め反した取扱いにより発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害の全額を賠償しなければならない。

【参考】岐阜市 ふるさと納税における返礼品等支援業務イメージ



【注意事項】

- ・岐阜市では、これまでの寄附者データ等を(株)エフワンのシステム上で管理しており、ふるさと納税ポータルサイトからの情報を、今後も同システム上で一元管理することとしています。
- ・提案にあたって、提案事業者の自社システム等の利用も想定されていると思いますが、独自のシステムを経由しても、最終的に上記の「岐阜市寄附金管理システム」で管理したい情報が一元集約されていれば、どのような方法でご提案いただいても結構です。