

呉市ふるさと納税に係る業務委託仕様書

1 委託業務名

呉市ふるさと納税に係る業務

2 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

※ 運用開始は、令和5年4月1日からとする。なお、運用開始日までは準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

3 前提条件

呉市（以下「本市」という。）が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「au PAYふるさと納税」、「さとふる」、「セゾンのふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」であるが、本業務において利用するポータルサイトは、原則、受託者が寄附が見込めると提案するポータルサイトとする。ただし、本業務の遂行にあたり、ポータルサイトの追加等が必要と認めた場合には、双方協議の上、決定するものとする。

4 業務の内容

業務の内容は次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要と考えられる事項を明記しており、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提案書の内容により調整する場合がある。

- (1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務
- (2) ふるさと納税返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (3) 寄附申込ポータルサイトの更新等に係る保守管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務
- (8) その他本業務に関連する業務

5 業務の詳細

(1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務

- ア 寄附サイトから寄附申込情報を取り込み、管理可能なシステムを提供すること。
- イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。
 - (ア) 寄附サイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、本市の事務負担軽減のための具体的な対策を講じること。
 - (イ) 寄附サイトが提供する多様な決済手段の入金情報について閲覧可能であること。
 - (ロ) 礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴が閲覧可能であること。
 - (ハ) 返礼品の配送状況について閲覧可能であること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況の一覧表示を可能とすること。
 - (ニ) 寄附サイト以外からの寄附申込分の管理が可能であること。
 - (ホ) システム上のデータについて、条件を指定して随時CSV形式でダウンロード可能であること。
 - (ヘ) システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を有すること。
 - (ヘ) 各種条件での検索、集計が可能であること。
 - (ト) ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。
 - (チ) 地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書（ふるさと納税ワンストップ特例通知書）のeLTAX用電子データの作成ができること。
 - (リ) 全ての寄附サイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。
 - (リ) 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（代理寄附を含む。）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。
 - (ル) 令和5年3月31日以前の寄附情報についても取込み及び引継ぎが可能であること。

(2) ふるさと納税返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

- ア 返礼品提供事業者との直接交渉をし、商品の選定、価格の調整、品質管理、個人情報の保護を行うこと。なお、返礼品の選定等について、本市の要望には柔軟に対応し、契約の締結及び契約内容の変更に当たっては、あらかじめ本市の承認を得ること。

- イ 寄附者が返礼品を希望した場合、可能な限りにおいて、速やかにこれを調達し、発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期の品質管理等も、同様に行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。
- ウ 返礼品提供事業者と連携し、在庫管理を行うこと。
- エ 返礼品提供事業者との連携を密にし、返礼品提供事業者からの相談に応じることができる体制を構築すること。
- オ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行し、その際の振込手数料を負担すること。
- カ 出荷手配の完了した返礼品の調達費用等を月次集計の上、本市へ一括で請求すること。

(3) 寄附申込ポータルサイトの更新等に係る保守管理に関する業務

- ア 寄附申込ポータルサイトの更新、修正等を含む保守管理を行うこと。直接、寄附申込ポータルサイトの更新、修正等ができない場合は、アップロード用データ作成等の支援を行うこと。
- イ 原則として、本市で取扱う返礼品全てを、本市が利用する全てのポータルサイトに掲載し、引き続き本市への寄附の受付が可能となるよう環境を構築するとともに、ポータルサイトごとに寄附金額等の情報が異なることがないよう管理すること。

(4) 寄附者からの問合せ等に関する業務

- ア 寄附者問合せ対応電話番号を寄附申込ポータルサイト等に問合せ先として掲載し、寄附者からの問合せ等に適切に対応すること。また、行政に関する質問等を受けた場合においては、本市へ転送すること。電話及び電子メールによる両方での対応を可能とすること。
- イ 商品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し、対応すること。データ修正、返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ウ 返礼品に対する苦情が生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。また、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消及び再発防止に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

(5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

- ア 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品及び返礼品提供事業者を開拓するとともに、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。
- イ 新たな返礼品は、本市の地場産品のみならず、観光型・体験型等多様なも

のを提案すること。

ウ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトにおいてより一層返礼品の魅力を発信できるよう、掲載する写真や商品名及び商品説明等のブラッシュアップを行うこと。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

エ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載への基準や事務手続等を案内すること。

オ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上、報告すること。

(6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、返礼品等の効果的なPRに努めること。

イ 寄附者と本市が継続的なつながりを持てるように寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向、受託者が有する独自の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及び使用する広告媒体や時期、ターゲット層等について提案し、実施すること。

ウ 実施したPRの具体的内容及び効果の分析結果等について報告すること。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本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）も含めた管理を行うこと。

(8) その他本業務に関連する業務

本仕様書に定めのない業務であっても、本業務の履行に必要な業務については対応を行うこと。

6 寄附者のデータ管理

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間中については保存すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

7 個人情報の保護

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を取り扱う場合は、呉市個人情報保護条例及び別記の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

8 その他

- (1) 本仕様書に明示のない事項及び疑義が生じた事項については、本市及び受託者による協議の上、本市の指示に従い、受託業務を遂行しなければならない。
- (2) その他受託業務に関し、疑義又は新たな問題が生じた場合は、本市の指示に従うこと。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

- 1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たっては、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)

- 2 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らし、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、又は解除された後も、同様とする。

(使用者への周知)

- 3 受託者は、この契約による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(収集の制限)

- 4 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該業務を処理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。

(目的以外の使用等の禁止)

- 5 受託者は、本市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正な管理)

- 6 受託者は、この契約による業務に係る安全確保の措置（個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置をいう。）を講じなければならない。

(複写等の禁止)

- 7 受託者は、本市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を処理するために本市から引渡し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。

(再委託の禁止)

- 8 受託者は、本市の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(資料等の返還等)

- 9 受託者は、この契約による業務を処理するために本市から引渡しを受け、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後においては、直ちに本市に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、本市が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(事故報告義務)

- 10 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに本市に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(取扱要領等の作成)

- 11 受託者は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、本市に提出しなければならない。

(契約の解除および損害賠償)

- 12 本市は、受託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、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。