

和歌山市ふるさと納税返礼品発送等業務委託仕様書

1 業務名

和歌山市ふるさと納税返礼品発送等業務

2 事業目的

本事業は、ふるさと納税制度を通じた和歌山市（以下、「本市」という。）の魅力発信やシティプロモーションを推進し、地域経済の活性化とふるさと納税の増加を図ることを目的とする。

また、この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、本市のシティプロモーションにつながる広報などの業務について、民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、効果的な市の魅力発信に寄与することを目的とする。

3 委託期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日まで

4 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイトについて

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、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」とし、ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

なお、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議を行うこと。

(2) 寄附情報管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム「ふるさとd o」（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、API自動データ連携ができること。

(3) 返礼品発注等の管理システムについて

返礼品発注及び返礼品代金請求の管理システムは、返礼品の発注、代金の清算を本市、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）、受託者の間で同一のシステムを活用し、一括管理できるものとする。

なお、システムの構築が必要な場合は、その内容を提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

(4) コールセンターの設置及び営業時間外の対応について

寄附者等からの問い合わせに適切かつ責任を持った対応を行うことのできるコールセンターを設置すること。営業時間は、少なくとも平日及び土日祝日（1月1日から1月3日を除く。）を含む10時から17時までは、転送扱いは禁止としオペレーターによる対応を行

うこと。また、業務時間外においても簡易な問合せについては自動応答やA I チャット機能を活用するなど、寄附者等へ利便性を提供することで、本市への入電率を減少させる取組を行うこと。

(5) 「ふるさとチョイス」におけるポイント制の運用

本市では、「ふるさとチョイス」において、寄附額に応じた返礼品交換でのみ使用できるポイント制を導入しているため、引き続きポイント制の運用を行うこと。

(6) 返礼品送料について

本市に請求できる返礼品発送に係る送料は、実費分とし、送料利益を確保することを禁止する。

5 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。なお、受託者の企画提案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営。（クラウドファンディングの取組を行う場合は、その内容も含む。）

(2) 和歌山市ふるさと納税特設サイトの開設及び管理運営業務

「和歌山市ふるさと納税サイト」として特設サイトを開設し、次の業務を行うこと。

なお、特設サイトを新たに開設する場合の費用（開発編集費用、デザイン費用、保守管理費用など）については、受託者が負担するものとする。

ア 本市の魅力・特徴の紹介

イ 返礼品・事業者の紹介

ウ クラウドファンディングの取組を行う場合は、紹介ページの作成

エ 特設サイトの保守管理及び必要に応じた改修提案（本市と協議の上実施）

(3) 寄附管理運営システムの管理運営業務

ア ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、現在本市にて運用している寄附管理システムにより一元管理すること。

イ 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、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

ウ ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌営業日まで）

(4) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 全ての寄附者に対して、寄附金受領証明書を発送するものとする。なお、発送については、寄附があった日から2週間以内に完了するものとする。また、受託者は、寄附者が寄附金受領証明書の再発行を希望する場合は、発送するものとする。

イ ワンストップ特例申請書の送付を希望している寄附者に対して、ワンストップ特例申請関連書類及び返信用封筒を発送するものとする。なお、ワンストップ特例申請関

連書類の発送は、寄附金受領証明書の発送と合わせて行うものとする。

(5) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 寄附者からのワンストップ特例申請に基づき、寄附者情報の確認を行い、寄附管理システムによりワンストップ関連処理を行うものとする。

イ ワンストップ特例申請について、寄附者の情報に変更が生じた場合、寄附管理システムにより変更に係る処理を行うものとする。

ウ 寄附者がワンストップ特例申請を行ったこと、又は、申請内容に変更や不備が生じたことに対して、受付及び受理したことをメール又は受付書の送付により通知を行うものとする。

エ 本市がeLTAXを用いて各市町村と控除情報を連携するためのCSVデータを作成し提供すること。また、本市が寄附管理システムからCSVデータを出力できるようにするものとする。

ウ 寄附者からのワンストップ特例申請に不備があった場合、寄附者に対して、メール、電話もしくは不備通知を行うものとする。

(6) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

ア 事業者への返礼品の発注、発送管理及び代金支払事務を行うこと。

イ 返礼品の発注及び発送管理は、本市が随時確認できるシステムで行うこと。

ウ 事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと。

エ 返礼品の発注は、寄附の入金後、原則として1か月以内に寄附者の指定する送付先に送付することができるよう、発送管理を行うこと。ただし、季節限定の返礼品である場合や寄附者が受取日を指定した場合等、1か月以内の発送が困難な場合はこの限りではない。

オ 事業者との連絡を密に行い、返礼品の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。

カ 返礼品の発送が完了したときは、その旨を寄附者にメールで通知すること。

キ 返礼品の発送に係るトラブルや返礼品に関するクレームなどが生じた場合、寄附者への対応を丁寧に行うこと。

ク 毎月、事業者の返礼品及び送料を集約し、本市に対して請求を行うこと。また、請求にあたり、事業者ごとの内訳や送付先など請求内容を確認できる資料を本市に提出するものとする。

ケ ふるさと納税に係る指定申請を行うにあたり、返礼品の代金、内容等を総務大臣に報告する必要があるため、返礼品情報をシステム上でCSV出力して提供すること。CSV出力対応ができない場合は、本市の求めに応じて返礼品情報一覧などを提供すること。

コ 返礼品割合は寄附額の3割以内とすること。(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。)

(7) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 本市が定める「和歌山市ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領」、国の定める「地

場産品基準」及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&Aについて」等に適合した返礼品及び事業者を募集するとともに、返礼品の選定や開発を行い、本市に対して提案すること。また、返礼品の募集にあたっては、事業者に個別訪問等を行うなど十分な説明を行うこと。

イ 返礼品については、市内の地場産品に加え、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ 本市の承認を受けた返礼品及び事業者については、受託者が事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

(8) コールセンター業務

ア 寄附者からの問い合わせに対応するためのコールセンター又はそれに替わる体制を整備し、寄附者に直接回答を行うものとする。

イ 本業務に係る寄附者からの問い合わせの受付は、受託者の連絡先とする。

ウ 本業務で発生した寄附者との問題については本市と協議し対応を行うものとする。また、その問題の内容及び状況を速やかに報告するとともに、本市の指示に基づき、問題解決にあたるものとする。

(9) 本市プロモーション業務

ア 本市及び本市返礼品の魅力効果を効果的に発信できる企画・提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。なお、広告に係る費用は、受託者が負担するものとする。

イ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、本市に報告すること。

(10) 寄附者への対応

寄附者からの問い合わせやクレーム等に対し、電話又は電子メール等により説明及び情報提供を行うこと。なお、緊急及び重大な案件や行政に関する事項で受託者において対応できない問い合わせについては、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議のうえ対応を行うものとする。

(11) ふるさと納税制度の改正等に関する対応

法令改正や国からの通知により、ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、本市と協議のうえ、事業者への対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

6 業務委託料の支払い

(1) 受託者は、毎月の受付寄附額・件数に応じ、寄附額の一定割合並びに寄附件数に応じた受領証明書及びワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用を本市に請求する。当該請求は、5(6)クで定める費用を含むものとする。返礼品の送料については、実際の配送にかかった費用とするが、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(2) 市は、受託者の指定する口座に、請求のあった月の翌月末までに前項の請求額を振り込むものとする。

7 再委託の禁止

本業務の全部又は一部の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、本市に事前の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

8 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかか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 秘密の保持

- (1) 本業務の契約に係る個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」に定める事項を遵守すること。
- (2) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること
- (4) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

10 その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 本委託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。
- (3) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議のうえ決定する。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 この契約により、和歌山市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けたもの（以下「乙」という。）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処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(従事者等の明確化)

第2 乙は、この契約に係る事務の管理責任者及び事務に従事する者（以下「この契約に係る事務に従事する者等」という。）並びにこの契約に係る個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

(適正な管理)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の取扱いをこの契約に係る事務に従事する者等に限定し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) この契約に係る事務を処理するために甲から貸与を受けた、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「個人情報が記録された資料等」という。）について、甲から求めがあったときは、記録を作成すること。

(2) 個人情報が記録された資料等は、この契約に係る事務に従事する者等以外の者が利用できないよう、施錠等管理すること。

(3) その他個人情報の管理のために必要な措置を講じること。

(教育の義務)

第4 乙は、この契約に係る事務に従事する者等に対し、この特記事項の遵守に必要なこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること等個人情報の保護に関して必要な教育を行わなければならない。

(秘密の保持)

第5 乙は、この契約に係る事務に関して知り得た個人情報を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。

(受託目的以外の利用等の禁止)

第6 乙は、この契約に係る個人情報を当該事務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、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、甲から貸与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、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(持ち出しの禁止)

第8 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、作業場所から個人情報を持ち出してはならない。ただし、業務上、やむを得ず、持ち出しするときは、甲の承認を得た上で、書面に記録するものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合は、この限りではない。その際は、乙の責任において、再委託者にこの特記事項の規定を遵守させなければならない。

(資料等の返還又は廃棄)

第10 乙は、個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後速やかに甲に返還し、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。

なお、甲の指示により、個人情報が記録された資料等を廃棄する場合は、復元不可能な方法で確実に廃棄処分を行い、その結果を書面により証明しなければならない。

(報告又は資料の提出)

第11 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況の履行について書面で報告を求めると及び乙の作業場所への立入調査ができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第12 乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故が生じた場合に備え、甲に対し、速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備しなければならない。また、事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。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。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じ、甲に報告すること。

(2) 当該事故の原因を分析すること。

(3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を実施すること。

(4) 甲の求めに応じて、当該事故の記録を書面で提出すること。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13 乙は、この契約に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、甲は、必要に応じ、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該事故の事実を公表できるものとする。

(注) 契約書本文及び個人情報の取扱いを伴う事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略するものとする。