

見附市ふるさと納税業務委託仕様書

1 委託業務名

見附市ふるさと納税業務委託

2 業務目的

ふるさと納税業務において、本市ではこれまで地域活性化起業人などの外部人材の知見を活かし、新たなふるさと納税返礼品の掘り起しや新商品開発などに取り組んできたところであるが、さらにふるさと納税業務に専門的な知識と経験・実績のある事業者と市が連携することにより、本市に対するふるさと納税寄附額を増やし、目標の1億5,000万円の達成を目指すとともに、返礼品提供事業者の機運の醸成、地域経済における好循環の創出につなげることを目的とする。

3 委託業務期間

令和6年7月1日(予定)から令和7年3月31日まで

契約締結日(令和6年4月下旬を予定)からおおむね2カ月の期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。なお、必要な準備期間については業務提案書で提示すること。

4 前提条件

(1) 使用するポータルサイト

本市が現在利用している、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ふるさとズ」での寄附受付を継続することを前提とした業務遂行が可能であること。なお、「さとふる」「三越伊勢丹」を通じての寄附については本契約の対象外とする。ただし、本仕様書6(3)の業務についてはこの限りではない。なお、使用するポータルサイトについては、市と協議の上、追加及び撤退する場がある。

(2) 寄附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(以下「寄附管理システム」という。なお、本市は株式会社シフトセブンコンサルティング提供のふるさと納税 do を使用している。)を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については委託料に含むこと。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。

5 業務内容

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により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運用業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び配送管理及び精算に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR 業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (9) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。なお、下記ウ、エの業務については契約締結日以降委託業務開始までの「準備期間」においても可能な限り実施すること。実施内容については業務提案書等作成要領に基づき、業務提案書にて提示すること。

- 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、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、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。
- エ 広告、SEO 対策等ポータルサイト閲覧数及びふるさと納税寄附額増加に向けた取り組みを行うこと。
- オ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成する返礼品のカタログ及び寄附申出書を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。なお、返礼品のカタログはポータルサイトのカタログ作成機能を用いて作成することでも可とする。

(2) 寄附管理システムの管理運用業務

- ア 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金額及び品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
 - イ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
 - ウ 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。
 - エ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、業務報告書に取りまとめ、本市へ毎月報告を行うこと。
 - オ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また本市及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
 - カ 使用するポータルサイトから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開庁日まで)。
 - キ ポータルサイトを經由して本市に寄附を行った場合や、ポータルサイトを經由せずに申出書等により本市に寄附を行った場合においても、寄附金受領証明書発行に必要な寄附者情報の提供を受け、寄附管理システムにより管理すること。
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- ア 全ての寄附を対象に、寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。やむを得ず送付時期が遅延する場合は、当市と協議し対応すること。また、寄附者に対し適宜告知をすること。
 - イ 発送する書類は原則以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上、決定する。
 - ①お礼状・寄附金受領証明書
 - ②ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)※希望者のみ
 - ③返信用封筒 ※ワンストップ特例希望者のみワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

- ウ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料は、別途、実費精算とする。なお、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、本市が用意したものを使用すること。
 - エ 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作業を行い、速やかに再発送すること。
 - オ 寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合も対応すること。
- (4) 返礼品の発注及び配送管理及び精算に関する業務
- ア 受託者は、返礼品等の調達・送付等を行うこと。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託者の責任において対応すること。
 - イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附者からの要望又は返礼品の発送時期をあらかじめ指定しているものを除き、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
 - ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配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配分を行うこと。
 - エ 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。
 - オ 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、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
 - カ 返礼品の調達に際し、配送伝票を作成し、返礼品提供事業者に配布すること。また、配送伝票配布後は、返礼品提供事業者が任意のタイミングで出荷を行えるようにすること。
 - キ 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。
 - ク 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、当該費用の本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等のうち内訳がわかる明細を添付すること。
 - ケ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
 - コ 寄附者や返礼品提供事業者、市との各種調整を行うこと。
 - サ 本業務については、運用開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。
- (5) コールセンター業務

- ア 受託者は、ポータルサイトに関すること、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル、寄附金受領証明書等の発送書類等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス等）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
 - イ 寄附者からの問合せを市が受けた場合、市からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。
 - ウ 受託者は、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、「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。
 - エ 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、本市に報告を行うこと。
 - オ 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、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、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。
- (6) 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 本市が提供する情報、受託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。
 - イ 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
 - ウ 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、受託者が返礼品提供事業者と提供価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
 - エ 本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。
 - オ 新たな返礼品の開発、掘り起こしについては市が別に委託している「地域活性化起業人」等の外部人材とも連携を密にし、協力して取り組むこと。
 - カ 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本市と協議の上、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・方法等については本市と協議の上決定するものとする。
 - キ 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。

(7) 広報・PR 業務

- ア 本市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、市場の流行を加味したうえで、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を提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ウ 使用する広告媒体とその配信回数、時期等を提案し、本市と協議の上、実施すること。
- エ 返礼品等のカタログを作成し、送付を希望する方に対して送付すること。
- オ 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、業務報告書に取りまとめ、毎月当市に報告すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

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調達費 3 割を含み各年度の寄附金額の 5 割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)が実施できるよう、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)等を本市と協議しながら管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(9) その他

- ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- イ その他、市場調査を実施し、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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務は本市が行うものとする。なお、本市はワンストップ特例申請書の受付を株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税 do を利用して行っているため、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。
- エ (1)から(8)に示した内容で委託料に含んで提案することができない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

7 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を书面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8 再委託の禁止

原則として、再委託を認めない。ただし、合理的な理由があり事前に文書による市長の承諾を得た場合はこの限りではない。参加申請時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先と業務内容を業務提案書に明記すること。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10 業務委託料

受託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、「9(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 基本委託料
寄附金額に対する一定割合とする。(消費税及び地方消費税の額を除く)
- (2) 返礼品調達費
実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、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。
- (3) 返礼品配送料
実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。
- (4) 寄附金受領証明書等の発行手数料
6(3)「寄附金受領証明書等の発送に関する業務」について、全てのポータルサイトを經由して受けた寄附及びポータルサイトを經由せずに受けた寄附に対する寄附金受領証明書の発行1件当たりに対する手数料(消費税及び地方消費税の額、送料を除く)。
- (5) その他委託料
(1)から(4)に示した内容以外に本市が負担する経費があれば付記すること。(消費税及び地方消費税の額を除く)

11 委託料の支払

前条の委託料の支払については、市が別に定める期別(原則1ヶ月、ただし、市と受託者との協議により、1ヶ月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。)ごとに寄附受納状況を

市に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、市は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。

12 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

13 法令順守及び個人情報の管理

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱については、法令を遵守し、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。
- (4) 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

14 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

15 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害(第三者に与えた損害を含む)について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

16 その他

- (1) 委託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) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。

- (4) 本委託業務終了時においては、業務を効率かつ円滑に運営できるよう、次期受託者等との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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上、決定する。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、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2条 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を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3条 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務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。

(適正管理)

第4条 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失及び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講じなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5条 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、甲が事前に承諾した場合を除き、この契約による業務を処理するために甲から提供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。

(安全管理措置)

第7条 乙は、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、漏えい、滅失、毀損の防止その他の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。

(再委託の禁止)

第8条 乙は、この契約による業務の全部又は一部について第三者に再委託をしてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合に限り、再委託をすることができる。この場合において、乙は、この契約により乙が負う義務を再委託先に対しても遵守させるものとし、乙は、乙と再委託先との間で締結する契約書においてその旨を明記しなければならない。

(資料等の返還、廃棄又は消去)

第9条 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還、廃棄又は消去しなければならない。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。

2 乙は、前項の個人情報を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読又は復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

4 乙は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、甲に完全に廃棄又は消去した旨を証する書面を速やかに提出しなければならない。

(従事者の監督)

第10条 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、前項の目的を達成するために、非正規職員を含めた従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項について研修等の教育を実施しなければならない。

(報告及び調査)

第11条 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、定期的に報告を求めることができる。

2 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況を確認するため、乙及び再委託先に対して随時実地に調査することができる。

(指示)

第12条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うものとする。

(事故発生時における報告)

第13条 乙は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。委託期間が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(損害賠償)

第 1 4 条 乙の故意又は過失により、甲又は第三者に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲又は第三者に対してその損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

第 1 5 条 甲は、乙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、契約の解除をすることができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対してその損害の賠償を請求することはできないものとする。

【注記】

注記 1 「甲」は市の機関を、「乙」は受託者を指す。

注記 2 委託する個人情報取扱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。