

高松市ふるさと納税支援業務要求仕様書

1 業務名

高松市ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

高松市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者対応、寄附者情報の管理、返礼品配送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信及び寄附金の増収を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

契約締結日から令和9年6月30日までとする。

4 業務の概要

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、次の業務を行うものとする。

- (1) ポータルサイトの運用・管理に係る業務
- (2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務
- (3) 返礼品提供事業者への支援及びコンサルティング
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に係る業務
- (5) 申告特例制度に係る業務
- (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ対応業務
- (7) 本市の魅力発信やプロモーション等に係る業務
- (8) その他ふるさと納税の推進に係る業務

5 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの運用・管理に係る業務

ア 受託者はポータルサイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。なお、現時点で本市が利用しているポータルサイトは、さとふる、楽天ふるさと納税、ふるなび、ふるさとチョイス、三越伊勢丹ふるさと納税、ANAのふるさと納税、auPAYふるさと納税、セゾンのふるさと納税、ふるラボ、JALふるさと納税の10サイトであるが、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税の2サイト及び瀬戸の都・高松e街ギフト「SETOCO」(高松市旅先納税)については、本項の(1)、(2)、(3)、(6)は除く。また、契約期間中に新たにポータルサイトが追加された場合にも同様に対応すること。

イ 受託者はポータルサイトから抽出されたデータを取込み、寄附データの一元管理をすること。なお、本市が寄附者情報を一元管理しているシステム(株)シフトプ

ラス社提供の管理システム「レジホーム／クラウド版」)に API 自動連携又はそれ以外の方法にて取込み、一元管理できる状態にすること。

ウ ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取組を実施すること。

エ 寄附者からのレビュー等に対し、コメントできるポータルサイトについては、定期的にレビューの有無を確認し、その都度、内容に応じたコメントを行い、寄附者と良好な関係を築くこと。

オ 閲覧数及び回遊性の向上を図るため、ポータルサイトのページデザインを行うこと。

カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は事業者に帰属するものとし、業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

(2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務

ア 受託者は本市が指定する単価で返礼品を登録し、返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。特に個数限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。

ウ 返礼品の調達費用等を月次集計の上、本市に報告すること。

エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の梱包不良による破損等、配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応すること。

オ 返礼品の自社発送を行う返礼品提供事業者に対して、配送管理を行うとともに、出荷した伝票等のデータを集計し、分かりやすくまとめて、本市へ請求すること。

カ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算を含む。）。なお、送料については、なるべく安価となるよう返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者への支援及びコンサルティング

ア 返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援及び助言を行うこと。

イ 新規返礼品の開発・開拓を行うこと。

ウ 複数の返礼品事業者からなる定期便の開発を行うこと。

エ 返礼品画像のブラッシュアップを行う等、返礼品の魅力向上を図ること。

返礼品の紹介文の作成についてはアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的に PR できるよう、掲載する写真等については魅力的なものにするなどの工夫を行うこと。

オ 返礼品提供事業者が写真撮影を希望する場合は、必要に応じて写真撮影を行い、ポータルサイトに掲載すること。その際の費用は発生せず、著作権等は本市又は事

業者に帰属する。ただし、撮影希望の返礼品代金及び送料は、返礼品提供事業者が負担する。

(4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に係る業務

ア 御礼状、寄附金受領証明書、寄附金控除に係る申告特例申請書及び説明書（申告特例申請希望寄附者のみ。）、返信用封筒等を作成・用意し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行分を含む。）。

イ 内容物については、本市と協議の上、決定すること。

ウ 年末寄附分の申告特例申請書については、翌年1月5日までに印刷及び配送業者に持参すること。

(5) 申告特例制度に係る業務

ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。受付完了時は、申請者へメール等にて、受付完了通知を行うこと。

イ 申請内容に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。

ウ 申告特例通知の電子データを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

エ 公的個人認証サービス IAM（アイアム）を導入し、寄附者がインターネット経由にて直接ワンストップ特例申請を行える環境を整えること。アイアムを利用した申請については、審査及び受付完了通知を行う必要はない。なお、アイアムを導入するにあたり、受託者のシステム利用環境の構築費用や登録保守料については、本市は負担しないものとする。

オ 申告特例申請については、オンライン申請の普及促進を図ること。

(6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ対応業務

ア 寄附者等からのポータルサイト、寄附申込手続き、返礼品、発送書類、申告特例申請、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。

イ 問い合わせに関する内容は、システム（株式会社シフトプラス社提供の管理システム「レジホーム／クラウド版」）に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。

ウ 寄附者が紙媒体での寄附申請を希望する場合、寄附カタログ、申込書、郵便振替用紙、返信用封筒を作成・用意し、送付すること。

エ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者で協議の上、対応すること。

(7) 本市の魅力発信やプロモーション等に係る業務

ア 各種広告媒体等を活用した PR など、本市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。

イ 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、効果的なプロモーションや広告など多様な広告媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附いただける取組や新たな寄附者獲得につながる提案を行うこと。

- 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。
- エ 受託者は、委託料の範囲内で、本市の魅力やふるさと納税の制度及び返礼品を紹介する広報用チラシ等の作成及び印刷すること。
- オ 本市の魅力発信や寄附金増収、市内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・発掘や、既存返礼品の魅力向上・改善策を提案し、実施すること。

(8) その他ふるさと納税の推進に係る業務

- ア 寄附状況や返礼品開拓等の効果を分析・検証し、その結果を本市に報告すること。
- イ ふるさと納税の制度に改正等生じた場合、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ウ ポータルサイト内広告を中心とした各種プロモーションを行い、寄附者獲得につなげること。
- エ 高額寄附者のリピーター確保に向けた施策を提案し、実施すること。

6 見積積算条件について

下記条件から、見積書・見積積算書を作成すること。

※ 下記積算は、全ての項目において、消費税及び地方消費税を含む金額を記載すること。

(1) 本業務設定寄附条件

寄附件数	45,000件	寄附金額	700,000,000円
寄附金受領証明書等の作成・発送数		80,000件	
申告特例申請の受付処理業務件数		20,000件	

(2) 見積積算項目

- ア 委託料
設定寄附金額に対する委託料率を記載すること。
- イ 返礼品代
設定寄附金額の24%を返礼品代とする。
- ウ 配送料
主な使用予定の配送事業者名、通常便・冷蔵便の1件当たりの配送料を記載すること。
※ 高松市から東京都に配送する単価をベースに配送料を決定してください。
※ 返礼品配送料は、全て80サイズ、5kg以内での発送とすること。
※ 通常便、冷蔵便はそれぞれ22,500件とする。
- エ 寄附金受領証明書等の作成・送付業務
御礼状、寄附金受領証明書、寄附金控除に係る申告特例申請書及び説明書（申告特

例申請希望寄附者のみ)、返信用封筒(切手は寄附者負担とする)等を印刷・用意し、送付すること。

※ 郵送料を含めること。

※ 作成数は、寄附総数である80,000件とする。

オ 申告特例申請の受付処理業務

電子申請処理・書類申請処理業務1件当たりの金額とすること。

7 実績報告及び委託料等の支払いについて

- (1) 受託者は、毎月の寄附金額及び業務実績について、翌月15日までに本市に業務完了報告書をもって報告し、委託料等を請求するものとする。キャンセルや再配達等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。
- (2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に支払うものとする。

8 取扱情報の管理

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、一定期間保存すること。

9 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたっては、別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 受託者は、個人情報及び特定個人情報を含む本市の情報資産の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

10 再委託の禁止

再委託は、原則として認めない。ただし、書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

11 その他

- (1) 委託契約期間中における寄附申込者に対する返礼品については、委託契約期間終了後においても、配送業務を行うこと(返礼品及び発送費用は、別途請求できます)。
- (2) 本仕様書は本業務委託の概要を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上、当然に必要と認められるものは、受託者の責任において実施すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報（以下「個人情報」という。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び高松市（以下「発注者」という。）の定める高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例第37号）その他関係法令並びに高松市情報セキュリティポリシー及び本個人情報取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 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。

(作業責任者等の届出等)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定等)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、この契約による業務の着手前に書面により発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

(教育及び研修の実施)

第5条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(秘密の保持)

第6条 受注者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、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、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受注者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業従事者に周知しなければならない。

(個人情報の受領)

第7条 受注者は、発注者から個人情報を受領する場合は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第8条 受注者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者(委託先の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)を含む。)へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、次項の発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受注者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を発注者に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受注者は発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を発注者に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受注者は、個人情報を保持している間は、次の各号に定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理が可能な保管室で厳重に個人情報
を保管すること。
- (2) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人
情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (3) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等
の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
- (4) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち
出さないこと。
- (5) 個人情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報が記録された媒体及び
そのバックアップの保管状況並びに記録された情報の正確性について、定期的に点検
すること。
- (6) 個人情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保
護措置を施すこと。
- (7) 発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報が記録された資料を複写し、又
は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にする
こと。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、
個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報の漏えい等の事故の発生につ
ながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受注者は、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場合は、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、適法かつ公正な方法によ
り収集しなければならない。

2 受注者は、前項の規定により個人情報を収集する場合は、本人から直接収集するものと
する。ただし、本人の同意を得た場合又は発注者の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報をこの契約によ
る業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第13条 受注者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、発注者の指定し
た方法により、個人情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

2 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これ
に応じなければならない。

3 受注者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁
的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講

なければならない。

- 4 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。

(監査及び実地検査)

第15条 発注者は、個人情報の取扱いについて、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認をするため、受注者及び再委託先に対して、監査又は実地検査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

- 2 受注者は、発注者が前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。

- 3 発注者は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受注者に対して改善を要請できるものとする。

(事故発生時等の対応)

第16条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、発注者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。

- 2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 発注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受注者は、発注者が受注者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。

(契約解除)

第17条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、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、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合において、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受注者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。