

高知市ふるさと納税推進支援業務に係る仕様書

1 委託業務名

高知市ふるさと納税推進支援業務

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※ 業務の履行期間は、令和6年10月1日からとする。なお、契約締結日から履行開始日の前日までは、引継ぎ及びシステム等の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 業務の概要

高知市（以下「本市」という。）の魅力的なふるさと納税返礼品の開発や、効果的な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。）の運営により、本市へのふるさと納税寄附者の拡大を通じ、シティプロモーションや地場産業の振興を目指すもの。

4 業務内容

(1) ポータルサイトの運営に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

本市が利用するポータルサイトにおける自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等を適切に行うこと。本市が利用中及び利用予定のポータルサイトは、以下の①から⑨の9サイトであるが、契約期間中に追加があった場合も同様に対応すること。ただし、⑦さとふる及び⑧三越伊勢丹ふるさと納税に係る業務については、ポータルサイトの運営者が担っていることから(6)寄附受領証明書の業務の提案のみを対象とする。

(現在の利用サイト)

① ふるさとチョイス（チョイスPAY及びパートナーサイト含む。）※

② 楽天ふるさと納税

③ ふるなび

④ JRE MALLふるさと納税

⑤ ANAのふるさと納税

⑥ まいふる

⑦ さとふる

⑧ 三越伊勢丹ふるさと納税

⑨ JALふるさと納税（R6年7月開始予定）

※ 本市では、「ふるさとチョイス」が運用するポイント制（チョイス公式ポイント）を導入しており、運用可能な場合は提案に盛り込むこと。

イ ポータルサイトを経由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にカタログ等をデータ及び紙ベースにて納品すること。

ウ 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。（参考：令和5年度対象件数約50件）

エ ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、決済に関する情報を、本市が導入済みの寄附管理システム（㈱シフトセブンが提供の「ふるさと納税d.o.」）にAPI自動連携により、集約し一元的に管理すること。

イ ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。

(3) 返礼品の受発注及び発送に関する業務

ア 返礼品の受発注管理には「ふるさと納税d.o.」を想定している（※）。ただし、同等の機能や実績を持つシステムであれば変更は可能とする。その場合は、受発注管理情報に関して「ふるさと納税d.o.」とのシステム連携について、提案内容に盛り込むこと。

※現状、本市では、㈱JTBが提供する「ふるぽ」を用いて受発注管理を行っている。

イ 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品事業者に発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を発送すること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。

ウ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。

エ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、代替品の発送等適切に対処すること。

オ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、本市は負担しないものとする。

(4) 配送経費の圧縮に関する業務

配送事業者との一括契約によるスケールメリットを活かした配送等による経費の圧縮を行うこと。一括契約の契約主体は、受託者とする。

【参考】高知市ふるさと納税の令和5年1月から12月の実績

① 寄附申込件数 32,279件（さとふる、三越伊勢丹、直接寄附を除く。）

② 寄附申込件数に対する都道府県ごとの返礼品配送割合

北海道	2.55%	青森県	0.33%	岩手県	0.36%	宮城県	1.12%
秋田県	0.29%	山形県	0.36%	福島県	0.55%	茨城県	1.31%

栃木県	0.92%	群馬県	0.78%	埼玉県	5.04%	千葉県	4.90%
東京都	23.06%	神奈川県	9.51%	新潟県	0.84%	富山県	0.43%
石川県	0.61%	福井県	0.36%	山梨県	0.37%	長野県	0.91%
岐阜県	1.18%	静岡県	1.75%	愛知県	5.88%	三重県	0.99%
滋賀県	1.19%	京都府	2.46%	大阪府	9.24%	兵庫県	5.86%
奈良県	1.12%	和歌山県	0.64%	鳥取県	0.24%	島根県	0.33%
岡山県	1.65%	広島県	2.24%	山口県	0.72%	徳島県	0.57%
香川県	0.91%	愛媛県	1.02%	高知県	0.76%	福岡県	3.18%
佐賀県	0.26%	長崎県	0.55%	熊本県	0.67%	大分県	0.49%
宮崎県	0.49%	鹿児島県	0.52%	沖縄県	0.49%	合計	100.00%

③ 返礼品事業者数 176 事業者（R6年3月末時点）

④ 返礼品登録数 1,939 点（R6年3月末時点ふるさとチョイス公開中返礼品数）

(5) 返礼品事業者への対応に関する業務

ア 受託者は返礼品事業者との間で、「返礼品の取扱いに関する契約」を締結し、法令等に準拠した返礼品の安定的な供給ができるようにすること。また、「返礼品の取扱いに関する契約」については、国から地方自治体への通知等に沿ったものにするとともに、その対応を行うこと。

イ 返礼品の受発注システムが「ふるぽ」から変更になる場合及び配送事業者の変更に伴い必要となる返礼品事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。

ウ 受託者は返礼品事業者に対し、ふるさと納税をはじめとする電子商取引に関する知識や技術を伝え、事業者自らが商品開発に取り組む素地を養成するための研修会を本市と協議のうえ年間3回程度開催し、売り上げ増加やリピーター獲得に繋がった成功事例の共有により返礼品事業者全体の資質向上に努めること。

(6) 寄附受領証明書の発送に関する業務

寄附受領証明書の発送に関しては、トラストバンク社が提供する受領証明書発送BPOサービスを利用中であり、1件当たりの単価は下表のとおりである。令和6年度は、BPOサービスを用いて寄附受領証明書の発送業務を行う予定であるが、令和8年度までの契約期間について、経費の見直し及び本市のファンやリピーターの増加につながる取組について提案すること。なお、提案内容については、本業務における提案金額には含めないこと。

(送料除き消費税及び地方消費税含む)

OS 要否	送付の種別	手数料	返信用封筒	送料	合計
必要	封書	88 円	8.8 円	84 円	180.8 円
不要	ハガキ	88 円		63 円	151 円

OS…ワンストップ特例申請

(7) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務

ア 毎月の出荷実績をもとに、返礼品事業者へ返礼品代金を、配送事業者へ配送料を支払うこと。なお、支払に必要な振込手数料は受託者の負担とする。

イ 返礼品代金及び配送料については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

(8) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

ア 本業務を行うに当たっては、総務省の定める基準（地場産品基準）及び「高知市ふるさと納税返礼品等登録基準」（以下「地場産品基準等」という。）を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

イ 返礼品事業者と連携して商品選定や開発を行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品（宿泊・体験等のサービス提供型プランなど含む）の拡充を行うこと。

ウ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品事業者の新規開拓を行うこと。

エ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。

オ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。

(9) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務

ア 受注者は、本市への寄附額を向上させるため、本市ふるさと納税のPRを積極的に行うこと。

イ メールマガジンの配信やSNSなどを活用し、直接的な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リピーター獲得のため情報発信を積極的に行うこと。また、それ以外の効果的な手法についても提案を行うこと。

ウ 寄附額の拡大への取り組みとして、楽天やふるさとチョイスの検索連動型広告の的確な運用を行うこと。運用においては専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮したうえで、最小のコストで最大の効果を生むよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。

エ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこと。

(10) 寄附者対応に関する業務

ア 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。

イ 対応において問題が生じた場合は、速やかに本市に報告するとともに、適切な対策を講じること。

(11) 返礼品の契約不適合責任

ア 本市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。

イ 受託者は、返礼品事業者との間で締結する返礼品の取扱いに関する契約に基づき、返礼品事業者に寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

(12) 著作権等の取扱い

ア 業務の遂行に当たり、第三者（本市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理を行うこと。

イ 業務を行う上で、受託者が制作し生じた知的財産権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）は、本市に帰属するものとする。

ウ 受託者は、本市又は本市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

(13) 情報セキュリティの確保

ア 受託者は本業務で取扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するための、セキュリティ管理を徹底すること。

イ 受託者は、この業務を履行するにあたって、別紙「サービス要件」を遵守しなければならない。

ウ 受託者は、返礼品事業者に対し、情報セキュリティの管理を徹底するように指導すること。

(14) 個人情報の取扱いについて

ア 受託者は、個人情報の取扱いにつき「個人情報取扱特記事項」、関係法規及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないようにすること。

イ 受託者は、返礼品事業者に対し、個人情報の取扱いにつき「個人情報取扱特記事項」、関係法規及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないように指導すること。

ウ 受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。

エ 本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年 8 月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照

すること。

(15)業務の引継ぎ

ア 令和6年10月1日から令和9年3月31日までに受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も責任を持って行うこと。

イ 契約期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、本市の指示により次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。

ウ 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

(16)その他

ア 受託者は、月ごとに業務を完了したときは、直ちに業務完了報告書を提出すること。

イ 業務の実施に当たっては、円滑な事業の遂行のため、少なくとも月1回の運営に関する協議を行うこと。

ウ 本仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあっては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案すること。

エ 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。

乙は、以下の事項について基本契約又はサービスレベル契約（SLA）で定めること。

1 基本事項

- (ア) 日本の裁判管轄，法令が適用される。海外への機密情報の流出リスクを考慮し，外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定する。国内の外部サービスにおいて，利用者のデータが，海外に保存されないこと。
- (イ) 外部サービスの中断時の復旧要件。
- (ウ) 外部サービスの終了又は変更時における事前の通知等取り決めや情報資産の移行方法。
- (エ) 稼働率，目標復旧時間，目標復旧ポイント，バックアップの保管方法などの可用性に関する事項。
- (オ) 外部サービス提供者は，利用者の情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないこと。
- (カ) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について，公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）を甲へ提案すること。
- (キ) 外部サービス提供者若しくはその従業員，再委託又はその他の者によって，利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について，公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）を甲へ提案すること。
- (ク) 情報セキュリティインシデントへの対処方法について，外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決めること。
- (ケ) 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし，情報漏えい，情報の改ざん，否認防止，権限昇格への対応，サービス拒否・停止等）の実施状況やその他契約の履行状況の確認方法。
- (コ) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法。
- (サ) 外部サービス提供者により，利用規約，各種設定が変更される可能性があるため，変更内容の確認方法や連絡方法。

2 導入・構築時のセキュリティ対策

(1) アクセス制御に関する事項

- (ア) 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（ID のプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。
- (イ) システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は，強化された認証技術（多要素認証）を用いること。
- (ウ) 外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作を抑制するために，手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
- (エ) 外部サービス上で構成される仮想マシンに対して適切なセキュリティ対策を行うこと。

(2) 暗号化に関する事項

- (ア) 取り扱う情報の機密性に応じた保護のための適切なアルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理（情報が保存されている場合，情報が通信され転送されている場合等フローに応じた暗号化）を行うこと。

(3) 設計・設定及び開発に関する事項

別紙

- (ア) 外部サービス利用の企画，要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し，その検討結果を踏まえ，設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。
また，外部サービスで取得可能なログの種類，範囲等を確認し，必要となるログの取得機能を実装すること。
- (イ) 外部サービス内における時刻同期の方法について確認し，取得するログの時刻，タイムゾーンを統一すること。
- (ウ) 設計・設定時の誤りの防止の対応として，設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
- (エ) 乙は，セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用し，甲へ提案すること。
- (オ) 外部サービス上に他ベンダーが提供するソフトウェア等を導入する場合は，そのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を確認すること。
- (カ) 外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
- (キ) 利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について，業務が継続できるよう考慮すること。
- (ク) 可用性（冗長構成や場長回線等の実装）を考慮した設計とすること。

3 運用・保守のセキュリティ対策に関する事項

(1) 利用方針に関する事項

- (ア) 外部サービス提供者は，責任分界点について明確にすること。
- (イ) 利用するサービスに係る情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制を明確にすること。

(2) 教育に関する事項

- (ア) サービスの手順書（操作手順書）を作成し，甲へ提案すること。

(3) 資産管理に関する事項

- (ア) 情報資産の責任範囲を明確にすること。

(4) アクセス制御に関する事項

- (ア) 必要に応じてシステム管理者特権を割り当てる場合のアクセス管理と操作に関するログを取得すること。
- (イ) 必要に応じて各利用者に割り当てたアクセス権限に対して，定期的な見直し（異動時，退職時等の確認）を行うこと。
- (ウ) リソース設定を変更するユーティリティプログラムを使用する場合は，必要に応じてその機能の確認と利用できる者を制限すること。
- (エ) 不正な利用を監視（例：業務時間外の利用等を外部サービスに対するアクセスログで確認）できるようにすること。

(5) 暗号化に関する事項

- (ア) 暗号化の仕組みや暗号化に使用する鍵の管理方法について提案し，甲の承認を得ること。
- (イ) 鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容を確認し，リスクがないことを確認すること。

別紙

(6) 外部サービス内の通信に関する事項

(ア) ネットワーク基盤が他の利用者のネットワークや通信と分離されていることを確認し、甲へ報告すること。

(7) 設計・設定に関する事項

(ア) 設定を変更する場合、設定の誤りを防止するための対策（グローバルなセキュリティのガイドラインやフレームワークとの差異の確認等）を行うことができるようにすること。

(イ) 利用者が行う重要な操作に関する手順書を作成し、甲に提案すること。

(ウ) 仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを確認し、甲へ報告すること。

(8) 事業継続に関する事項

(ア) 不測の事態に対してサービスの復旧を行うために必要なバックアップを実施（外部サービス提供者が提供する機能を利用する場合は、その実施の確認）すること。

(イ) 業務に必要な可用性を満たすことを確認し、復旧に係る手順の策定と定期的な訓練について甲と協議すること。

(ウ) 設定やバージョン等の変更の確認方法とシステムに影響があった場合を想定し、復旧手順を甲と協議すること。

(エ) データの容量、性能等を監視し、サービスまたはサービス上のシステムへの影響について把握できること。

(9) インシデント対応に関する事項

(ア) 甲が情報セキュリティインシデントや情報の目的外利用等を認知した場合、外部サービス管理者へ報告できるようにすること。

(イ) インシデント報告を受けた場合の対応手順を定めること。

4 更改・廃棄時のセキュリティ対策に関する事項

(1) 利用終了時における対策に関する事項

(ア) 外部サービスの利用を終了する場合は、必要に応じて移行計画書又は終了計画書を作成すること。

(イ) 外部サービスの利用終了による業務影響が無いように、利用者に対して利用終了の予定時期を事前に知らせること。

(2) 情報の廃棄に関する事項

(ア) 取り扱う情報の機密性に応じて、廃棄方法を甲に提案すること。

(3) アカウムの廃棄に関する事項

(ア) 各アカウントを削除できること。

(イ) 管理者特権アカウントを削除（又は返却）できること。

(ウ) 特殊なアカウントがある場合は、関連情報（資格情報等）含めて廃棄できること。

5 利用状況の管理

(ア) 利用している外部サービスについて、定期的な確認を行い、甲から確認があった場合に提示できること。内容に変更があり、不適切と考えられるものがある場合は、甲と協議すること。

別紙

6 クラウドサービスの利用に関する事項

(ア) マイナンバー利用事務系の端末・サーバ等と専用回線により接続されるガバメントクラウド上の情報システムの領域については、マイナンバー利用事務系として扱い、甲の他の領域とはネットワークを分離すること。

(イ) LGWAN 接続系の情報システムをクラウドサービス上へ配置する場合は、その領域を LGWAN 接続系として扱い、マイナンバー利用事務系とネットワークを分離し、専用回線を用いて接続すること。

(ウ) パスワードなどの認証情報の割り当てがクラウドサービス側で実施される場合、その管理手順が、甲が定めたクラウドサービスの利用に関するポリシー（情報セキュリティポリシー）を満たすこと。