

習志野市ふるさと納税代行事業委託仕様書

1. 業務名

習志野市ふるさと納税代行事業委託

2. 業務の目的

習志野市(以下「本市」という。)のふるさと納税に係る業務を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、本市の取組みに共感し応援していただける寄附者の増加、本市及び本市返礼品等のPR、返礼品等の販路拡大並びに地場産業の活性化を図ることを目的とする。

3. 依頼課名

財政課

4. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日

※ 受注者による業務の開始日は令和7年2月1日を想定しており、契約締結日から令和7年1月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受注者が負担することとする。

5. 業務内容

習志野市ふるさと納税代行事業委託における業務の内容は、次の(1)から(10)までとする。

- (1) 寄附受付サイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務
- (2) 返礼品等の企画開発及び選定等に関する業務
- (3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (4) 各種書類の送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務
- (6) 返礼品協力事業者(以下、協力事業者)への返礼品の発注、集荷、配送管理及び精算に関する業務
- (7) 本市のシティプロモーションに関する業務
- (8) 寄附者及び協力事業者からの問合せに関する業務
- (9) クラウドファンディングに関する業務
- (10) その他

6. 業務の詳細

(1) 寄附受付サイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務

- ① 本市が扱う以下のふるさと納税ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。
 - ・ ふるさとチョイス(連携サイトとして「auPay」「セゾン」「ふるラボ」)
 - ・ 楽天ふるさと納税
 - ・ ふるなびなお、ふるさと納税ポータルサイトとの契約は本市が行い、本市が新たにふるさと納税ポータルサイトを導入する場合は、その都度対応する。
- ② 新規返礼品情報の登録、更新は、本市及び総務省が返礼品を承認した後、原則1週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。
- ③ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受注者が協力事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じた SEO(検索エンジン最適化)対策等、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。
- ④ 返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」について、受注者が協力事業者を確認し、速やかにポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

(2) 返礼品等の企画開発及び選定等に関する業務

- ① 本市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「習志野市ふるさと納税協力事業者募集要領」および国が定める「地場産品基準」等に適合した返礼品および協力事業者を開発・開拓すること。なお、返礼品等については、本市内の特産品や本市内で生産された製品のほか、本市内で提供されるサービス等多様な提案が可能であること。
- ② 協力事業者に対して、返礼品申請書等作成の調整や支援を行う。返礼品申請書は受注者を經由して提出することとし、受注者は返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや実地調査を行うとともに、ふるさと納税制度や返礼品送付にかかる方法などを具体的に説明すること。なお、協力事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するかどうかなどを、予め本市と協議の上で行うこと。
- ③ 返礼品等の登録については、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定する。
- ④ 寄附金額は、協力事業者からの調達価格や配送料を基に受注者が本市へ提案し、本市の承認をもって決定する。
- ⑤ 既に取扱いを開始している返礼品について、協力事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに対応すること。

- ⑥ 返礼品等の開拓状況、市場や寄附の動向の分析に基づく寄附増額の提案について、本市に毎月1回以上報告、協議し、事業効果を最大化するよう努めること。
 - ⑦ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
 - ⑧ 本市及び協力事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
 - ⑨ 協力事業者と、おおむね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。
- (3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- ① 寄附情報等の管理に当たっては、現在本市にて寄附情報を一元管理している寄附情報管理システム「ふるさと納税 do (提供元:株式会社シフトセブンコンサルティング)」を利用すること。
 - ② ふるさと納税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、寄附金および返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。また本市に対し随時情報提供が可能であること。
 - ③ 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況等について、データ出力(CSV形式等)ができること。
 - ④ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附(窓口・郵送・ファックス・電子メール等)についても、本市から寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況および返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡し補完すること。
- (4) 各種書類の送付に関する業務
- ① 寄附金の納付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、圧着ハガキもしくは封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。
 - ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。
 - ③ 発送する書類は原則として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。
 - (ア) 寄附金受領証明書・お礼状
 - (イ) 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)
 - (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
 - (エ) 返信用封筒(切手は寄附者負担)
 - ④ 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。
 - ⑤ 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、すみや

かに再発送すること。

- ⑥ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の送付に関し対応できる業務があれば、提案すること。
 - ⑦ インターネット環境がない場合等、寄附検討者から寄附申出書及び返礼品カタログの送付希望があった場合は対応すること。
- (5) ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務
- ① 寄附者からのワンストップ特例申請書の受付、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメールや郵送等により受付完了通知を行うこと。
 - ② 申請内容等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。
 - ③ 受付が完了したワンストップ特例申請書の内容は、本市が使用する寄附管理システムに入力し、市が指定する期日までに eLTAX データの出力が可能な状態にすること。なお、eLTAX データの出力や他の自治体への送付は本市が行う。
 - ④ 書面により受け付けたワンストップ特例申請書の原本は、寄附年の翌年1月末まで受注者が保管し、寄附年の翌年3月末までに一括して本市へ引き渡すこと。
- (6) 協力事業者への返礼品の発注、集荷、配送管理及び精算に関する業務
- ① 受注者は、本市が承認した返礼品等について、発注及び配送管理を行うこと。
 - ② 希望する協力事業者に対して、配送伝票の作成及び提供を行うこと。
 - ③ 受注者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
 - ④ 季節限定品の発送時期の管理が可能であること。
 - ⑤ 定期配送の返礼品の取扱いを行うこと。この際、定期期間の指定を行うこと。
 - ⑥ 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、本市に報告すること。
 - ⑦ 本市及び協力事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。
 - ⑧ 協力事業者への返礼品の発注は、遅滞なく行うこと。
 - ⑨ 返礼品の配送にあたっては、協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
 - ⑩ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。
- (7) 本市のシティプロモーションに関する業務
- ① 本市のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力すること。
 - ② 本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

- ③ 特集記事の作成等、ポータルサイトの機能を活用したプロモーションを実施すること。
 - ④ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。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。
- (8) 寄附者及び協力事業者からの問合せに関する業務
- ① コールセンター等（電話、FAX 及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。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を行うこと。
 - ② 受注者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する方法により、本市と情報共有すること。
 - ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受注者の協議の上対応すること。
 - ④ 返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、協力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。
- (9) クラウドファンディングに関する業務
- ① 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受注者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
 - ② 本市がクラウドファンディングの実施を決定した場合、クラウドファンディング受付サイトからの寄附について、通常の寄附同様に対応すること。
- (10) その他
- ① 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。
 - ② 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 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）が実施できるよう、経費の削減に努めること。
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。
 - ③ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
 - ④ (1)から(9)に示した内容で、委託料に含んで提案することが出来ない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

7. 報告及び検査

- (1) 受注者は、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10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
- ① 寄附金額、寄附件数、協力事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② ②寄附者や協力事業者（検討者を含む）からの問い合わせ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件件数
 - ③ 5に記載している業務のうち、報告が必要もの
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。
- (3) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注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。

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・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 協力事業者は、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ものとし、受注者は、責任問題が生じたときは、上記6(8)により対応すること。

9. 引継ぎ

受注者は、令和7年1月31日までに現在の受注者から、本業務にかかる必要な情報の引継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に遂行できるように努めること。なお、必要経費については受注者の負担とする。

また、受注者は、本業務の受注事業者が変更となったときは、変更後の受注事業者へ業務の引継ぎを行うこと。その際、市は受注者及び変更後の受注事業者に対して、必要な措置を講じるとともに、受注者の作成する書面等により引継ぎが完了したことを確認することとする。

10. 著作権等の取扱い

本事業において使用する写真やデザイン等、成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）については、本市に帰属する。なお、市が利用するにあたり、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受注者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。

11. 資料の管理

受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、寄附を受付けた日の属す年度の翌年度より起算して5年間保存すること。

12. 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。また、委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、必要な措置を講じること。なお、本業務に係る個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し適正に取り扱うこと。

13. 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、業務の一部を委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により市の承認を得るものとする。

また、再委託する場合、受注者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

14. 損害賠償

受注者は、業務委託の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、利用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。

15. 契約の解除

本市は、受注者が本契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、本契約の全部または一部を解除することができる。本条による契約の解除は、損害賠償の請求を妨げないものとする。

16. その他

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、選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

(1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。

(2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

(3) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。

別記

個人情報取扱特記事項

(総則)

第1条 この個人情報取扱特記事項(以下「特記事項」という。)は、この特記事項が付される契約(以下「契約」という。)と一体をなす。

(個人情報の保護に関する法律の遵守)

第2条 受注者は、個人情報の保護に関する法律に基づき、この特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、この契約による事務において利用する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。

(業務責任者等の届出)

第4条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報の取扱いに係る業務責任者及び業務従事者(以下「業務責任者等」という。)を定め、業務責任者については、その責任範囲を定め、業務従事者については、その作業範囲を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、業務責任者等を変更した場合は、速やかに書面により発注者に報告しなければならない。

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

4 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、この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)

第5条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)及びデータを保管する場所(以下「データ保管場所」という。)を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所及びデータ保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、業務責任者等に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第6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、この特記事項にお

ける業務従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な履行に必要な教育及び研修を、業務従事者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第7条 受注者は、この契約による事務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託)

第8条 受注者は、この契約による事務を第三者へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。

- 2 受注者は、この契約による事務の一部をやむを得ず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、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受注者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、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適切に監督する責任を負うものとする。
- 4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受注者は、再委託先に対してこの契約による事務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受注者は、この契約による事務を派遣労働者、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、正社員以外の労働者にこの契約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適切に監督する責任を負うものとする。

(個人情報の収集の制限)

第10条 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な最小限の範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の管理)

第11条 受注者は、この契約による事務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、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の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 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。
- (3) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (4) 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。
- (5) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データ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データの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (8) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコン等に、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (10) パスワードの設定等による権限外の者のアクセスの防止策を採ること。
- (11) 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、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(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、この契約による事務において利用する個人情報について、この契約による事務以外の目的で利用してはならない。また、発注者の承諾なしに第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第13条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還等)

第14条 受注者は、この契約による事務の終了時に、この契約による事務において利用した個

人情報について、速やかに返還又は引渡しをしなければならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、発注者が特に指示した場合は、受注者は、この契約による事務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、速やかに消去又は廃棄しなければならない。
- 3 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。
- 4 受注者は、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じなければならない。
- 5 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個人情報の名称、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法、処理日時及び担当者名を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(報告等の義務)

- 第15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、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。
 - 3 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する緊急時連絡網を定めなければならない。

(監査及び検査)

- 第16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検証及び確認するため、受注者に対して、立入り調査による監査又は検査を行うことができる。
- 2 発注者は、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、又はこの契約による事務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

- 第17条 受注者は、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、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、事故の発生場所及び発生状況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。
- 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、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、この契約による事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

4 前各項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後に個人情報の漏えい等の事故が発生した場合においても同様とする。

(契約解除)

第18条 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第19条 受注者がこの特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、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。

(違反行為等の公表)

第20条 発注者は、受注者がこの特記事項に違反したことにより重大な事故が発生した場合には、当該事故等の公表を行うことができるものとする。