

三島市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 委託名

三島市ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

三島市（以下、「本市」という。）が行うふるさと納税業務に関して、魅力的な返礼品の開発、既存返礼品のブラッシュアップ、返礼品として取り扱う特産品等の情報発信のほか、寄附の受付、寄附者対応、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送などの業務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、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、本市の魅力発信、特産品等の販路拡大及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

ただし、委託業務を受注する者（以下、「受託者」という。）による業務開始日は、令和 7 年 6 月 1 日とし、契約締結日から令和 7 年 5 月 31 日までの期間は、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。）や寄附管理システムの引継ぎなどの業務開始に向けた準備期間とし、この期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ポータルサイト

受託者は、本市が利用する以下のポータルサイトでの寄附受付等に関する業務遂行が可能であること。なお、契約期間中にポータルサイトを追加又は変更する場合がある。

①ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）

※パートナーサイト（「a u P A Yふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「J R E M A L Lふるさと納税」）を含む

②楽天ふるさと納税（運営者：楽天グループ株式会社）

③ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）

④G-CALL（運営者：株式会社ジーエーピー）

⑤ANAふるさと納税（運営者：ANAあきんど株式会社）

⑥ふるさと納税百選（運営者：株式会社オールアバウトライフマーケティング）

⑦Amazonふるさと納税（運営者：アマゾンジャパン合同会社）

⑧さとふる（運営者：株式会社さとふる）

⑨ふるさとGO（運営者：株式会社マイウェイ）

⑩Yahoo!ふるさと納税（運営者：LINEヤフー株式会社）

(2) 寄附管理システム

本市が寄附情報を一元管理するために利用する寄附管理システム（以下、「寄附管理システム」という。）は、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d o」である。

なお、ふるさと納税d oと同等以上の機能を持つ他社の寄附管理システムに変更することは可能とするが、システム変更に伴う利用環境の導入費用、保守費用などは全て受託者の負担とする。また、導入に伴う本市職員への操作研修、既存システムから提案する寄附管理システムへのデータ移行などは、原則として全て受託者の責任において行うものとする。

(3) 返礼品

令和6年12月末時点で、返礼品数及び返礼品提供事業者数は次のとおりである。

- ・返礼品数 : 500品
- ・返礼品提供事業者数 : 63事業者

(4) ポイント制度等

現在、株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」のポイント制度を運用している。なお、令和7年5月31日までに獲得したポイントを所有する寄付者が、委託業務開始後、ポイントを利用した場合における配送関連業務も行うこと。

5 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (2) 返礼品の募集・企画開発、返礼品提供事業者等の支援等に関する業務
- (3) 本市の魅力発信やプロモーション等に係る業務
- (4) 寄附管理システムの管理運営業務
- (5) 返礼品の発注、配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理業務
- (10) クラウドファンディングに関する業務
- (11) その他、ふるさと納税に必要な業務
- (12) その他、受託者の独自提案に関する業務

※「さとふる」、「ふるさとGO」、「Y a h o o !ふるさと納税」（以下、さとふる等）

については、上記のうち（7）、（8）以外の業務はポータルサイト運営事業者自身が行うことから、原則として本委託業務の対象外とするが、今後受託者がさとふる等

についても本委託業務の実施が可能となった場合は、本市と協議の上、本委託業務の対象とする。

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト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の自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の修正・更新等の管理運営を迅速かつ適切に行うこと。

イ 返礼品ページの作成・更新等については、本市が返礼品の取扱い・変更の決定をした後、遅滞なく行い、寄附申込みの受付を開始すること。また、アレルギー表示や産地情報など食品表示法を適正に運用するとともに、各ポータルサイトにおける寄附の傾向を把握・分析し、SEO対策（検索エンジン最適化対策）や返礼品提供事業者への取材、返礼品の魅力が伝わるような写真撮影、画像の加工など、返礼品提供事業者と協力・工夫をしながら寄附につながる取組を行い寄附者の獲得、リピーターの確保及び増加につなげること。

ウ 返礼品の在庫管理や受付停止などについて、受託者が定期的に返礼品提供事業者を確認し、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。

エ ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、郵便振込による寄附を希望した寄附者に対して、必要な書類を郵送すること。なお、入金を確認できた場合は、本市が入金情報をポータルサイトに登録する。

オ ポータルサイトの自治体トップページについて、特集等のバナーの作成・掲載や本市の魅力発信のための画像の撮影、作成・掲載を行い、回遊性とデザイン性の両面において改善を行うこと。

カ 特集記事の作成やメールマガジンの配信などの各ポータルサイトの機能を積極的に活用し、本市や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。また、各ポータルサイトで実施される特集企画等の情報収集を積極的に行い、本市へ情報提供し、必要に応じて申請手続き等の支援を行うこと。

キ ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を定期的に行うこと。また、寄附者の返礼品選択時の判断基準としてレビューの評価やレビュー数が影響することから、レビューが増える取組も積極的に行うこと。なお、レビューの返信については、本市と対応を協議すること。

ク ポータルサイト等で使用した返礼品画像、情報等の著作権は、本市に帰属するものとし、本市の求めに応じて返礼品提供事業者ごとに整理した上でデータを提供すること。

ケ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 返礼品の募集・企画開発、返礼品提供事業者等の支援等に関する業務

- ア 本市が提供する情報、受託者が自ら入手した情報、受託者が持つ企業人脈など等をもとに、本市が定める「三島市ふるさと納税返礼品等募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に提案すること。なお、返礼品提供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など、予め本市と協議の上で行うこと。
- イ 新たに返礼品の提供を希望する事業者や返礼品提供事業者（以下、「返礼品提供事業者等」という。）が、本市に返礼品提案書を提出する際に資料作成等に係る調整や支援を行うこと。この際、受託者は返礼品提供事業者等とコミュニケーションを密にし、返礼品の生産地、地場産品基準や調達価格など総務省への報告に必要な事項、返礼品の名称、在庫数や受付期間等の寄附募集に必要な事項などの返礼品情報や返礼品の提供等に必要な法令上の許可等の取得状況についてヒアリングや実地調査を行い、情報を集約・管理するとともに、ふるさと納税の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、返礼品提案書や返礼品写真等の関係資料は受託者を經由して本市に提出すること。
- ウ 返礼品として取扱いをするかは、受託者によるヒアリングや実地調査の結果を基に、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定することとし、本市との協議なく受託者の判断において決定しないこと。なお、寄附金額は、返礼品提供事業者からの調達価格や配送料を基に、最良と思われる金額を受託者が本市へ提案し、本市の審査を経て決定する。
- エ アにおける返礼品及び返礼品提供事業者等の募集については、受託者は令和7年6月以降速やかに随時応募を受け付ける体制とし、返礼品の応募状況や進捗、開拓状況について、本市に随時状況を報告すること。
- オ 返礼品の取扱いを本市が決定した際は、速やかに返礼品情報を寄附管理システムに登録すること。
- カ 地域経済の振興に資する地場産品の創出・ブランド化に向けた支援、新規返礼品の企画提案・開拓及び既存返礼品や複数の返礼品提供事業者からなる定期便造成の開発など、返礼品の魅力向上に向けた取組を積極的に行うこと。
- キ 返礼品については、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。
- ク 既に取扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに本市に報告し、ポータルサイトの掲載内容の変更や提案書の提出などの対応を行うこと。
- ケ 定期的に、本市や返礼品提供事業者等を直接訪問してコミュニケーションを図り良好な関係を構築するとともに、ふるさと納税の制度理解（特に制度改正に関する

内容)、返礼品提供事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上につながる情報等を提供すること。

コ 返礼品画像のブラッシュアップを行う等、返礼品掲載に係る魅力向上を図ること。なお、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ものとする。

サ 本業務に取り扱いを開始することとなった返礼品について、返礼品提供事業者が希望する場合は、さとふる等に掲載することを認めること。ただし、掲載に係るページ作成等の業務はさとふる等の運営事業者が行うこととし、受託者の対応は不要とする。

(3) 本市の魅力発信やプロモーション等に係る業務

ア ふるさと納税に関する情報収集、寄附者の分析、市場の動向調査を行い、本市の魅力発信や寄附獲得につながるようなチラシの作成、ポータルサイトの特集企画やWEB 広告など効果的なプロモーションを提案し、本市と協議の上、積極的に実施すること。

イ 各ポータルサイトにおいて、検索連動型広告に出稿し、効果的に運用すること。

ウ 本市のふるさと納税や返礼品をPRするために、市がイベント等に出店する際には、返礼品提供事業者との調整や出店ブースの運営支援を行うこと。

エ 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。

オ 本業務の実施にあたっては、寄附金額の1.0%（消費税及び地方消費税を除く）以上の費用をかけることを目安とすること。

カ 受託者が実施したプロモーションの具体的内容及び効果の分析結果等について、月に1回以上本市に報告し、次回以降の対応について本市と協議すること。

キ 本業務の実施にあたっては、平成31年総務省告示第179号（以下、「総務省告示」という。）第2条第1項の規定を遵守すること。

(4) 寄附管理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、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータをAPI連携やCSV連携等により速やかに寄附管理システムに取り込み、一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合についても、本市から寄附者情報の提供を受け、申込内容、納付方法及び返礼品の申込みに関する各種情報等を寄附管理システムにおいて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保管すること。

ウ 月に1度、本市の寄附メニュー（寄附金の活用先）ごとに、前月の寄附実績を集計してExcelファイルにて納品すること。

エ 寄附のキャンセルが発生した場合は、速やかに寄附管理システムに情報を反映させること。

オ 本委託業務終了時に、次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運用できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。なお、その際には、次期受託者が利用を予定する寄附管理システムへ円滑にデータ移行できるよう、データを提供すること。

（５）返礼品の発注、配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務

ア 返礼品の受発注管理は、寄附管理システムによることを想定しているが、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寄附管理システム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、株式会社JTBが提供する「ふるぽ」及びNE株式会社が提供する「NEXT ENGINE」を用いて受発注管理を行っている。

イ 受託者は、本市が決定した寄附金額で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注・配送手配を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約については受託者の責任において対応し、本市は返礼品の調達・配送に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。

ウ 受託者は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに受発注管理を行うシステムやメール、FAXにより返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行うこと。また、返礼品の発送遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、発送遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に電話やメールにより発送予定の確認もしくは発送の催促を行うこと。

エ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の在庫確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐためにポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。また、寄附者の個人情報保護対策や返礼品の品質管理、国が示す地場産品基準等に逸脱がないかの確認を行うこと。

オ 定期便、季節限定品、提供数・発送対象地域が限定された返礼品、天候等により生産量が大きく増減する返礼品について、発送時期や商品掲載等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。

カ 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。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。

キ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配当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苦情等に迅速に対

応すること。なお、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。

ク 返礼品の配送にあたっては、受託者による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配送料の圧縮や同一返礼品提供事業者の返礼品を同時に複数口の寄附を申し込んだ寄附者に対し同梱発送するなど、配送料が安価となるよう常に工夫すること。

【参考】返礼品発送件数とその割合（令和5年度発送完了分）

①発送件数：13,380件

②発送費用：17,025,919円（平均単価：約1,270円）

③地域ごとの配送割合

北海道	2.0%	東北	2.7%	関東	60.0%
中部	14.4%	近畿	12.9%	中国	3.4%
四国	0.7%	九州・沖縄	3.9%	合計	100.0%

ケ 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、配送が完了した月の翌月末日までに、受託者が返礼品提供事業者へ支払うこと。（クにより受託者が配送事業者と一括契約した場合は、配送料は配送事業者へ支払うこと。）この場合、請求・支払処理に係る返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。なお、本市への請求にあたり、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、返礼品単価、発送先、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

コ 前任の受託者からの引継ぎ時においては、必要に応じて返礼品提供事業者に対する説明会の開催や直接訪問し説明を行うなど、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

サ 本業務は令和10年3月31日までの寄附受付分を対象とするものであるが、令和10年4月1日以降に本業務を受託する事業者に変更があったとしても、契約期間中に受け付けをした寄附に係る返礼品の調達、配送管理その他寄附者対応は契約期間満了後も責任を持って行うこと。なお、令和10年4月1日付で、本寄附者対応に係る契約を締結する。

（6）寄附者対応に関する業務

ア 受託者は、以下の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用の問い合わせ窓口（電話、FAX及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。なお、問い合わせ窓口（電話）の対応時間については原則として、土曜日、日曜日、祝日（以下、「休日等」という。）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、人員の増加、回線数の増加、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

①寄附手続きに関すること

- ②寄附者情報の変更に関する事
- ③返礼品に関する事
- ④ワンストップ特例制度に関する事
- ⑤寄附のキャンセルに関する事
- ⑥その他、本市が必要と認める事項に関する事

イ 寄附者がポータルサイトを經由しない寄附を希望する場合、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。なお、郵便振込用紙は本市への振込先情報が記載されたものを受託者へ提供することとし、その他の作成資料については、本市と協議の上、受託者が作成することとする。

ウ 受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。

エ 受託者は、返礼品に関する苦情・事故に対して、速やかに状況の確認を行い、対応が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、速やかな問題解決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。

(7) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア 寄附金の入金を確認できたもの（さとふる等については、本市がCSVデータにより寄附管理システムに取り込む）について、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）、返信用封筒等を作成し、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、寄附者に発送すること。（再発行を含む。）

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の様式・内容・送付方法について、本市と協議の上、決定する。

- ①寄附金受領証明書
- ②ワンストップ特例申請書
- ③ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む）
- ④返信用封筒（料金受取人払い）

ウ ワンストップ特例申請書には、寄附者氏名・住所、生年月日、寄附年月日、寄附金額等の寄附情報を記載の上、送付すること。

エ 発送後、住所不明等による返還分について、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 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

カ 年末寄附分の申告特例申請書については、翌年1月3日までに印刷及び配送業者

に持参すること。

キ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は、受託者の負担とする。

ク 寄附金受領証明書等の発送に関し、対応できる業務があれば提案すること。

(8) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 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。なお、申請書の受付は本市を経由せず、中間事業者が直接受け付けること。

イ 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。

ウ 受付が完了したワンストップ特例申請書の内容は、外部とネットワークが遮断された環境下において、本市が使用する寄附管理システムに入力し、本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こととし、出力可能な eLTAX データには、令和 7 年中の寄附のうち、令和 7 年 1 月 1 日から本業務委託前までに本市あてに提出されたワンストップ特例申請を含めること。

エ マイナンバーを含むワンストップ申請者の情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程においてエラーが発生する際は、その対応について本市と協力して実施すること。

オ 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 月末まで受託者が保管し、寄附年の翌年 3 月末までに一括して本市へ直接引き渡すこと。

カ 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類がピックアップできる状態にしておくこと。

キ 本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理業務

総務省告示第 2 条第 2 項に基づき、指定対象期間中の寄附金の募集に要する費用は、返礼品調達費 30%を含み、指定対象期間中の合計寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務が実施できるよう、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、人件費等）も含めた管理を行うこと。なお、総務省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。

(10) クラウドファンディングに関する業務

ア 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、受託者がポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。

イ 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税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。

(11) その他、ふるさと納税に必要な業務

- ア ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者、その他本業務に関わる事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- イ 適正なふるさと納税業務を実施するため、定期的に返礼品提供事業者に対し必要な調査・確認等を行うとともに、特に地場産品基準や食品表示法等の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査などを行うこと。
- ウ 国や静岡県からの調査等において、必要となる情報収集を行うなど本市の支援を行うこと。
- エ 本市のふるさと納税の寄附額の増額を図るために必要な人員を確保すること。
- オ 激甚災害等の緊急事態が起きたときの事業継続体制を整えること。また、寄附者データ等のバックアップ機能を整備すること。
- カ 本業務を行うにあたって、本市の「三島市ふるさと納税返礼品等募集要領」等の改正が必要な場合は、協力すること。

(12) その他、受託者の独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増大、本市の業務効率化、業務軽減、経費削減につながる方策など、独自提案があれば積極的に提案すること。

7 業務実施報告及び委託料の支払い

- (1) 受託者に支払う委託料は次のとおりとする。
 - ア 基本委託料：各ポータルサイトの寄附金額に一定の割合を乗じた額
 - イ 返礼品調達費：実際に返礼品の調達に要した費用
 - ウ 返礼品配送料：実際に返礼品の発送に要した費用
- (2) 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報告書をもって報告し、委託料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、翌月分の業務報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。なお、請求書には代表者印を押印する。
- (3) 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。
- (4) 委託料の算定にあたっては、寄附情報管理システムから入金の確認ができた寄附金額を基に算出した額とし、寄附金額は寄附情報管理システムの寄附受付日を基に算出した額とする。なお、委託料は、令和 7 年 6 月 1 日以降の寄附分を対象とする。
- (5) 楽天 R P P など、委託料の範囲に含まれるものであるが、支払先の都合上、本市が支払うことがやむを得ないと本市が認める場合は、本市にて支払い後、委託料より当

該経費を差し引くものとする。

- (6) 受託者は各年度の本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出することとし、加えて次の内容を含む業務完了報告書を提出すること。

ア 業務の実施期間及び内容

イ 業務内容及び実績が分かる資料

ウ 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

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) 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。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは寄附者対応を行う。

9 業務の引継ぎ

- (1) 現在本市が利用するポータルサイトのうち、ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）、G-CALLは、写真データ以外のデータが引継ぎ可能、楽天ふるさと納税、ふるなび、ANAふるさと納税、ふるさと納税百選、Amazonふるさと納税は全てのデータが引継ぎ可能である。
- (2) 受託者は、円滑に業務を遂行できるよう、前任の委託業者から業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎに要する費用については、本市は負担しない。
- (3) 本委託終了時には、次期委託業者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。また引継ぎに要する費用については、本市は負担しない。

10 著作権等の帰属

- (1) 本市が受託者に提供する情報に基づく登録データ等は、すべて本市に帰属するものとする。
- (2) 本業務により作成された成果物（ポータルサイト上の情報を含む）、収集したデータ、返礼品等の写真やレビューなど（以下、「成果物等」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。また、受託者は本市に対し著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任においてその権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うものとする。
- (4) 受託者は成果物等について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は全て受託者が負うものとする。

11 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を委託することができるものとし、再委託する場合は、受託者と同等の情報セキュリティレベルを保持していることを本市に申し出ること。また、再委託する場合、受託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、本業務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。

12 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、寄附を受け付けた日の属する年度の翌年度より起算して5年間保存すること。また、本市から求められた際は速やかに提出すること。

13 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約を解除することができる。この場合、本市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。また、本市又は次期受託者が円滑に支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。
- (2) 災害その他の不可抗力等、本市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑に引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

14 法令等遵守

- (1) 総務省告示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、地方税法のほか食品表示法や労働基準法、食品衛生法など、ふるさと納税業務の実施に関連する法令・通知を遵守すること。また、法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。

15 個人情報（特定個人情報を含む）の保護、情報セキュリティ

- (1) 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、適切な管理を行うこと。

- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり、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。）保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）、その他の法令等を遵守し、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。
- (3) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に本市に状況を報告し、指示を受けること。
- (4) 個人情報の取扱いについては、別記「特定個人情報取扱特記事項」に定める事項を遵守すること。
- (5) 受託者は、契約期間中及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

16 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生損害（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。但し、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。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。

17 契約の解除

本市及び受託者は、相手方が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又は度重なる違反が発生する場合は、契約の全部または一部を解除することができる。

18 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容を基本とし、委託者選定時に提案した内容を遵守の上、実施すること。
- (2) 業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 本市が業務上必要と認めるときに受託者の出席を求めた場合には、速やかに対応することができる体制を構築しておくこと。
- (4) 本市が必要と認めるときは、受託者に対して委託業務（再委託した業務を含む）の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、書面又は実地検査を行うことができる。
- (5) この仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、「三島市契約規則

（平成 17 年 3 月 30 日規則第 5 号）」の定めるところによるほか、競合する事項については、本市と協議の上で定める。

特定個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による委託業務（以下「業務」という。）を処理するため個人情報を取り扱うに当たっては、関係法令等の規定に従い、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受託者は、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。

(責任者等の届出)

第3条 受託者は、業務における個人情報の取扱いの責任者及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、委託者に報告しなければならない。責任者及び業務従事者を変更する場合も、同様とする。

2 責任者は、本件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。

3 業務従事者は、責任者の指示に従い、本件特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(教育の実施)

第4条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本件特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業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。

(秘密保持)

第5条 受託者は、業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を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。

2 受託者は、業務に関わる責任者及び業務従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第6条 受託者は、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、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 受託者は、委託者に対して、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。

(再委託の禁止)

第7条 受託者は、委託者が同意した場合を除き、個人情報の取扱いを自ら行うこととし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を委託者に提出して委託者の同意を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託で取り扱う個人情報
- (3) 再委託の期間

- (4) 再委託が必要な理由
 - (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
 - (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
 - (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
 - (8) 再委託の相手方の監督方法
- 3 前項の場合、受託者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受託者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、委託者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
- 4 受託者は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受託者は、業務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、委託者の求めに応じて、その状況等を委託者に報告しなければならない。
- 6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとする。
- 7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、受託者はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次の各号に規定する項目を記載した書面を委託者に提出して委託者の同意を得なければならない。
- (1) 再々委託を行う業務の内容
 - (2) 再々委託で取り扱う個人情報
 - (3) 再々委託の期間
 - (4) 再々委託が必要な理由
 - (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
 - (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
 - (7) 再々委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
 - (8) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法
- 8 受託者は、委託者の同意を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、委託者に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
- （取得の制限）
- 第8条 受託者は、業務を処理するため個人情報を取得する場合は、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。
- （目的外利用及び提供の禁止）
- 第9条 受託者は、委託者の同意がある場合を除き、業務の履行により知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- （複写又は複製の禁止）
- 第10条 受託者は、委託者の同意がある場合を除き、業務を処理するため委託者から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- （個人情報の安全管理）
- 第11条 受託者は、業務を処理するため収集、作成した個人情報又は委託者から提供され

た資料に記録された個人情報に漏えい、紛失、き損又は滅失（以下「漏えい等」という。）することのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

- 2 受託者は、委託者から業務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けた場合は、委託者に受領書を提出しなければならない。
- 3 受託者は、第1項の個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ委託者に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。
- 4 受託者は、委託者が同意した場合を除き、第1項の個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 受託者は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ委託者に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。
- 6 受託者は、業務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて業務に従事させなければならない。
- 7 受託者は、業務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、委託者が同意した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 8 受託者は、業務を処理するために、作業場所に私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物等を持ち込んで使用してはならない。
- 9 受託者は、本件委託による業務を処理するパソコン等に、個人情報の漏えい等につながるおそれがあ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てはならない。
- 10 受託者は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、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等に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 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記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
 - (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

（返還、廃棄又は消去）

第12条 受託者は、業務を処理するために委託者から引き渡され、又は受託者自ら作成し若しくは取得した個人情報について、業務完了時に、委託者の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

- 2 受託者は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報に判読、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 受託者は、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 受託者は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨

の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を委託者に提出しなければならない。

- 5 受託者は、廃棄又は消去に際し、委託者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

（事故発生時の対応）

第13条 受託者は、業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により委託者に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

- 3 受託者は、委託者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（立入調査等）

第14条 委託者は、業務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、受託者に報告を求めること及び受託者の作業場所を立入調査することができるものとし、受託者は、委託者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。

（契約の解除）

第15条 委託者は、受託者が本件特記事項に定める義務を果たさない場合は、業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受託者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、委託者にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

第16条 受託者は、本件特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより委託者が損害を被った場合には、委託者にその損害を賠償しなければならない。