

逗子市ふるさと寄附金事務の一括代行業務委託仕様書

1 委託業務名

逗子市ふるさと寄附金事務の一括代行業務

2 業務の目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書の発送及びプロモーションなど多岐に渡る業務を民間事業者へ委託し、そのノウハウを活用することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の更なるPR、地場産業の振興及び地域活性化に寄与するため寄附拡大につながる取組を推進することを目的とする。

3 委託業務期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日まで

なお、引継ぎ及びシステム等の準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

ただし、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市と受託者の双方合意のうえ、上記の契約期間以降も業務委託契約を更新することができるものとする。

4 前提条件

(1) 本市が契約している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。）「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」、「ANA のふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」からの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。

(2) 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㈱レッドホースコーポレーション提供のシステムを使用している。）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。

なお、受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」、「ANA のふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」の6サイトとのAPI自動連携が可能であること。

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

- 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できるように内容を充実させること。
- エ 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。
- オ 新たにポータルサイトを追加する場合も、同様に適切に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- 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、寄附金及び返礼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 寄附者がポータルサイトを經由せず本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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、本市へ毎月報告を行うこと。
- カ 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（以下「事業者」という。）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。

キ 寄附管理システムに取り込まれた寄附者情報を名寄せし、エルタックスによるワンストップ申請の提出様式への情報出力ができること。

ク 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）

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の入金完了後、原則 2 週間以内に寄附金受領証明書、お礼状、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。）、ワンストップ特例申請書記載例及び返信用封筒を作成し、封入・封緘して寄附者へ送付すること。

イ ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒には、宛先を印字すること。

ウ 寄附金受領証明書、お礼状及び送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、本市と協議・調整すること。

エ 寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は、対応すること。

オ 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。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

イ 事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

ウ 受託者は、返礼品の在庫数を把握し、返礼品の在庫切れによる寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。

エ 返礼品の品質管理について、事業者への指導監督を行い、品質の保持及び品質向上に向けた必要な措置を講じること。

オ 受託者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合の対応を行うこと。

カ 受託者は、事業者への返礼品の代金及び配送業者への配送料など、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、配送料については、配送業者と価格交渉を行い、安価となるように努めること。

キ 受託者は、毎月の返礼品調達に係る費用等を翌月末日までに本市に報告・請求すること。

(5) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 受託者は、次の事項に対応するため、専用のコールセンター等の相談窓口を設置すること。

- ① 寄附の方法に関すること
- ② 寄附情報に関すること
- ③ 返礼品に関すること
- ④ 書類等に関すること
- ⑤ 寄附のキャンセルに関すること
- ⑥ 事業者からの問合せに関すること
- ⑦ その他

イ 受託者は、コールセンターに寄せられた問合せ内容等について、システムに記録し、本市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者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、本市に報告すること。

エ 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、本市が定める「逗子市ふるさと納税返礼品募集要領」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、本市に対して提案すること。

イ 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、本市が定める「逗子市ふるさと納税返礼品募集要領」や国の定める「地場産品基準」を参考に適切に対応すること。

ウ 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。

エ 本市の承認を受けた返礼品及び事業者については、受託者が事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

オ 事業者からの要望に対しては、迅速かつ誠実に対応すること。

カ 返礼品の調整及び交渉状況を定期的に本市に報告すること。

キ 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。

ク 返礼品の募集にあたっては、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本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。

ケ 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、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取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。

ウ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議のうえ、実施すること。

エ 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ること。

(8) 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。

6 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、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

7 業務報告について

(1) 受託者は、毎月の業務履行状況について業務報告書を作成し、本市に提出すること。

(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。

8 業務委託料について

受託者から提出される業務報告書により、委託業務が適切に実施されていることを確認した後、受託者からの請求に基づき委託料を支払うものとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項(2)~(4)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(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件あたりの調達費は、当該寄金額の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。なお、返礼品調達費用と併せて3割5分を上限とすること。配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 受領証明書等の発行・送料

寄附者への受領証明書等（お礼状及びワンストップ特例申請書を含む）の発行及び発送にかかる費用。

9 業務委託料の支払について

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本市が別に定める期別（原則1か月、ただし、本市と受託者との協議により、1か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本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本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。

10 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (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。

11 法令遵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いについては、逗子市個人情報の保護に関する条例及び逗子市情報セキュリティ基本方針を遵守し、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) 前項で取り扱う個人情報の保護のため、別添「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に掲げる事項を遵守しなければならない。

12 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。

13 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。但し、その損害のうち、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。

14 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、本市と十分に協議を行い、本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) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者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、本市と受託者で協議の上、決定する。

[別 添]

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、逗子市情報セキュリティ基本方針その他関係法令等に基づき、次の事項を遵守して行うものとする。

（基本的事項）

第1条 受注者は、この業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵すことのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密等の保持）

第2条 受注者は、この業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（責任体制の整備）

第3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。

（責任者等の報告）

第4条 受注者は、この業務に従事する者を明確にするため、個人情報の取扱いの責任者及び業務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。これらを変更する場合も同様とする。

（作業場所の特定）

第5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、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。これらを変更する場合も同様とする。

2 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、責任者及び従事者に対して、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。

（再委託の禁止等）

第6条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、個人情報の処理は自らが行き、第三者（受注者に子会社（会社法第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。）にその処理を委託してはならない。

2 受注者は、この業務の一部について再委託（再委託の相手方が行う再々委託以降の委託を含む。以下同じ。）する場合は、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

3 受注者は、前項の承諾を得て第三者に再委託する場合は、この契約により受注者が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

4 受注者は、第三者に再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求め

に応じ、その状況等を発注者に報告しなければならない。

(派遣労働者利用時の措置)

第7条 受注者は、この業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本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、派遣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。

(保有の制限等)

第8条 受注者は、この業務を処理するために個人情報を保有する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要最小限のものとし、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第9条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい、き損、滅失、紛失、盗難その他の事故（以下「漏えい等の事故」という。）が起こらないよう、当該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。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく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、複製の禁止)

第11条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写又は複製してはならない。

(持出しの禁止)

第12条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく作業場所から持ち出してはならない。

(罰則の周知及び従事者の監督)

第13条 受注者は、この業務の従事者に対し、個人情報保護法の義務及び罰則が適用されることについて周知するとともに、個人情報の安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(教育及び研修の実施)

第14条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、この業務の従事者に対し、本特記仕様書において従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第15条 受注者は、この業務を処理するため使用した個人情報について、使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に返還又は廃棄しなければならない。

(事故発生時の対応)

第16条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生

し、又は発生したおそれがある場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受注者は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。
- 3 受注者は、発注者と協議の上、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の事故に係る事実関係、発生原因及び再発防止策を公表するものとする。

(調査監督等)

第17条 発注者は、受注者における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は受注者に対して必要な報告を求めるなど、受注者の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

- 2 受注者は、前項における報告について、発注者が求める場合には定期的に報告をしなければならない。

(指示)

第18条 発注者は、受注者がこの業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができるものとし、受注者はその指示に従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第19条 発注者は、受注者が本特記仕様書の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。