

# 三好市ふるさと納税中間支援等委託業務仕様書

## 1 業務名

三好市ふるさと納税中間支援等委託業務

## 2 業務目的

三好市（以下、「市」という。）が行う三好市ふるさと納税業務（以下、「本業務」という。）において、インターネットを利用した寄附受付ポータルサイト等（以下、「ポータルサイト」という。）の運用管理並びに返礼品の選定、企画、発注及び配送に関する業務等を民間事業者（以下、「受託者」という。）に業務委託することで、業務の効果的・効率的な運営を図るとともに、更なる寄附金額増加による歳入確保と全国に向けた市の魅力発信、観光PR、それに伴う地場産業の活性化を図ることを目的とする。

## 3 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

## 4 業務内容

- (1) 寄附者情報管理システムの管理・運用に関する業務
- (2) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (3) 新たな返礼品の開発、特典の企画及び返礼品提供事業者（以下、「協賛事業者」という。）との契約に関する業務
- (4) ポータルサイトの更新及び新規導入に関する業務
- (5) 寄附者への書類の送付に関する業務
- (6) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (7) 寄附金に関する問い合わせや苦情に対応する業務
- (8) PR・プロモーション・コンサルティングに関する業務

## 5 業務の詳細

- (1) 寄附者情報管理システムの提供及び管理・運用に関する業務
  - ① 市が現在利用するポータルサイト（ふるさとチョイス（auPAYふるさと納税等のパートナーサイトを含む）、楽天ふるさと納税、ふるなび、ANAのふるさと納税、さとふる）から寄附申込情報を取り込み、管理可能なシステム（ふるさと納税Do）を適切に運用すること。なお、どの受付サイトから申し込まれた寄附であるか区別がつくように管理すること。また、4（4）の業務において新規導入したポータルサイトがあれば、その管理・運用も行うこと。
  - ② ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金情報について閲覧可能とすること。
  - ③ 礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
  - ④ 返礼品の配送状況について閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、

返礼品ごとの発送状況の一覧表示を可能とすること。

- ⑤ 協賛事業者の在庫状況に応じてポータルサイトの表示切替ができること。
- ⑥ 同一年度内に同一の寄附者からの申込みが可能となる仕組みを提供すること。
- ⑦ システム上のデータを条件指定して随時CSV形式でダウンロードできること。
- ⑧ システムでの作業をログとして記録し保管できる機能を提供すること。
- ⑨ 各種条件での検索、集計を可能とすること。
- ⑩ 同一自治体内寄附（返礼品あり）や法人名義寄附を捕捉し、対策を講じること。
- ⑪ 郵便振替や市の口座への直接振込など、ポータルサイトを經由しない寄附についても対応すること。

## （2）返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

- ① 協賛事業者と連携し、寄附者の個人情報保護等を行うこと。特に、個人情報の目的外利用（DM等）をしないよう、管理監督すること。
- ② 返礼品の品質管理について適切に行うこと。季節商材、生鮮食品等については、協賛事業者と連携し、発送方法まで含めて適切に品質管理を行うこと。
- ③ 協賛事業者と連携し、在庫管理を適切に行うこと。先行予約品や定期便については、確実に発送ができる数量のみ受付をすること。
- ④ 返礼品の配送状況を管理できること。賞味期限の短い返礼品の寄附者への受渡しが確実に行われるよう適切な措置を行うこと。
- ⑤ 協賛事業者との連携を密にし、協賛事業者からの相談に応じることが可能な体制を構築すること。
- ⑥ 寄附者からの返礼品に対する苦情等に対応すること。
- ⑦ 契約不適合責任は、原則として市は負わないが、特段の事情がある場合は、市と協議のうえ、対策を講じること。
- ⑧ 毎月の返礼品出荷実績をもとに、協賛事業者に対して当該返礼品の代金及び配送料を支払うこと。
- ⑨ ⑧で支払った実費については、月次集計の上、支払いの詳細がわかる資料と合わせて市に請求すること。ただし、市が寄附の翌月への請求に変更を求めた場合は、対応すること。
- ⑩ 返礼品の配送料は実費を請求するものとし、利益の上乗せは禁止する。協賛事業者が独自で配送事業者を利用する場合も同様とし、管理監督に努めること。
- ⑪ 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、協賛事業者に連絡して対応すること。データ修正及び返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ⑫ 配送不可地域がある返礼品については、分かりやすい表示を心がけること。

## （3）新たな返礼品の開発、特典の企画及び協賛事業者との契約に関する業務

- ① 総務省の告示内容に沿った、地場産品基準を遵守した返礼品を開発すること。
- ② 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、特産品事業者や観光事業者等と交渉して、返礼品の候補を新たに開発し、また魅力ある特典を企画すること。
- ③ 返礼品については、市内の特産品はもとより、市内企業の製品のほか、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。
- ④ 返礼品については、市の承認を経て協賛事業者と契約を締結すること。
- ⑤ 果実を取り扱う新規協賛事業者に対しては、品質基準を画像で明確に示すこと。また、協賛事業者

からは返礼品の画像の提供を受け、基準を満たしていることを確認したうえで掲載すること。

⑥ 協賛事業者の一覧を作成及び更新し、市が求めた場合は一覧を提供すること。

⑦ 返礼品開発の進捗や寄附実績等について、月に1回は市とミーティングを行うこと（対面開催が望ましい。）。

#### （4）ポータルサイトの更新及び新規導入に関する業務

① 市が利用するポータルサイトの修正、更新及び保守管理等を行うこと。

② ポータルサイトのレイアウトは、寄附者目線の見やすいつくりとし、数ある自治体の中に埋もれることのない工夫をすること。SEO対策や画像編集等を行うことにより、回遊性や転換率を意識したサイトに改善していくこと。

③ GCFや災害代理寄附などの掲載手続きについて、市と協力して柔軟に対応すること。

④ 返礼品等については、地場産品基準に適合していることが明白となるよう、産地や付加価値などの詳細をポータルサイト上に記載すること。

⑤ 市にとって有益となるポータルサイトの導入について、提案や協議を随時行うこと。

#### （5）寄附者への書類の送付に関する業務

① 礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付及び再発行が可能であること。

② 総務省の定める基準が変更された場合や市からの書類様式変更等の要望に対して柔軟に対応すること。

#### （6）ワンストップ特例申請受付に関する業務

① ワンストップ特例申請書の受付状況をシステムで適切に管理すること。

② 申請者に対しては、紙・オンラインを問わず、適切な案内をすること。

③ ワンストップ特例申請書受付業務を適切に行うこと。

④ ポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄ができること。

⑤ 地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書（ふるさと納税ワンストップ特例通知書）のeLTAX用電子データについて、申告期限に間に合う日程でデータ提供すること。

⑥ 総務省の定める基準が変更された場合や市からの書類様式変更等の要望に対して柔軟に対応すること。

#### （7）寄附金に関する問い合わせや苦情に対応する業務

寄附に関する問い合わせや苦情に対し、電話又は電子メール等により情報提供その他の回答を行うことができること。また、苦情の内容や頻度の状況により、適切に市へ報告すること。

#### （8）PR・プロモーション・コンサルティングに関する業務

関連サイトへの掲載など、積極的な情報発信・市の魅力のPRを図ること。ポータルサイトにおける広告運用等については、受託できる体制で適切に運用すること。

## 6 納付情報の管理

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、委託業務締結期間中については保存すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

## 7 委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、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、委託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、市と協議の上委託業務の一部を委託することができるものとする。

## 8 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

## 9 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

## 10 個人情報の保護

受託者は、本業務委託を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

## 11 損害賠償

本業務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、損害の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、寄附者又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。

## 12 その他

- (1) 協賛事業者への勧誘時には、仕様書に基づく内容を遵守し実施すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (3) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (使用者への周知)

第3 受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知するとともに、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

#### (適正な管理)

第4 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (収集の制限)

第5 受託者は、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範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

#### (個人情報の持出しの禁止)

第6 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、市の事業所内から個人情報を持出してはならない。

#### (個人情報の目的外利用の禁止)

第7 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

#### (複写等の禁止)

第8 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために市から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

#### (再委託)

第9 受託者は、本委託業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市に申請し、その承認を得なければならない。

1 受託者は、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、市に対して、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。

2 受託者は、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続き及び方法について具体的に規定しなければならない。

3 受託者は、再委託先に対して本委託業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

に、市の求めに応じて、管理・監督の状況を市に対して適宜報告しなければならない。

(資料等の返還等)

第10 受託者は、この契約による事務を処理するために市から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の終了直後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第11 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

第12 市は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違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。受託者はこの契約の解除により損害を受けた場合においても、市に対して損害の賠償を請求することはできないものとする。

(個人情報等の管理)

第13 受託者は、本委託業務において利用する個人情報等を保持している間は、取扱う個人情報に応じて、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続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」及び個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に定める安全管理措置を遵守するとともに、次のとおり個人情報等の管理を行わなければならない。

- 1 個人情報を取扱う事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規定等を策定すること。
- 2 組織体制の整備、取扱規定等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- 3 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- 4 個人情報等を取扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- 5 アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

(特定個人情報を取扱う者の届出)

第14 受託者は、本委託業務において特定個人情報を取扱う場合、市に対して個人番号を取扱う事務、特定個人情報等の範囲及び特定個人情報を取扱う者を書面で届け出なければならない。

(個人情報を取扱う者に対する監督・教育)

第15 受託者は、この契約による事務に係る個人情報を取扱う従業者に対して、契約内容を遵守させるよう監督し、研修等の教育を行わなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第16 受託者は、市から契約内容の遵守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。また、受託者は、個人情報等の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(実地調査)

第17 市は、受託者に対して本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、監査又は実地調査を行うことができる。