

呉市ふるさと納税に係る業務委託仕様書

1 委託業務名

呉市ふるさと納税に係る業務

2 委託期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

※ 運用開始は、令和9年4月1日からとする。なお、運用開始日までは準備期間として対応し、その間に発生した費用は、中間事業者の負担とする。

3 前提条件

- (1) 本業務の遂行に当たっては、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理及び寄附関係書類発送管理等を滞りなく履行できる寄附管理システムを活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、委託料に含まれるものであること。
- (2) 呉市（以下「本市」という。）が寄附の募集や返礼品等に係る情報を掲載す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。）における寄附情報等を寄附者管理システムと連携させ、業務の遂行が可能であること。
- (3) 本市が利用する各種ポータルサイトについて、本市が新たにポータルサイトの利用申込みをする場合や、既存のポータルサイトの解約をする場合についても、業務内容を確実に遂行する組織体制及び業務遂行能力を有すること。
- (4) 今回のプロポーザルが行われるまでの委託料の割合は、本プロポーザルで提出する業務見積書（様式6）に記載した割合を上限とすること。

4 業務の内容

業務の内容は、次のとおりとする。ただし、ガバメントクラウドファンディングによる寄附に係る業務は(8)及び(9)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中間事業者の企画提案書の内容により、調整する場合がある。

- (1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注・配送・在庫管理及び返礼品代、送料等の精算等に関する業務
- (3) ポータルサイトへの掲載及び当該データの更新等に係る保守管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務
- (8) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書用紙等の作成及び発送業務
- (9) ワンストップ特例申請書の受付、処理等に関する業務
- (10) 現中間事業者からの引継ぎ業務及び次期中間事業者への引継ぎ業務
- (11) その他上記業務に関連する業務

5 業務の詳細

(1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務

ア ポータルサイトから寄附申込情報を取り込み、管理可能なシステムを提供すること。

イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。

- (ア) ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、本市の事務負担軽減のための具体的な対策を講じること。
- (イ) 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であること。
- (ウ) 礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書用紙の作成・印刷を可能とし、発行履歴が閲覧可能であること。
- (エ) 返礼品の配送状況について閲覧可能であること。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。
- (オ) ポータルサイト以外からの寄附申込分の管理が可能であること。
- (カ) 寄附管理システム上のデータについて、条件を指定して随時CSV形式でダウンロード可能であること。
- (キ) 寄附管理システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を有すること。
- (ク) 各種条件での検索、集計が可能であること。特に、寄附金受領日を基準日として、返礼品に係る経費（返礼品の調達費用、配送料、伝票代等）の集計ができること。
- (ケ) ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し、申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。
- (コ) 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用電子データの作成ができること。
- (サ) 全てのポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。
- (シ) 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（代理寄附を

含む。)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。

(ス) 令和9年3月31日以前の寄附情報についても取り込み及び引継ぎが可能であること。

(2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注・配送・在庫管理及び返礼品代、送料等の精算等に関する業務

ア 本市の承認を得た上で、返礼品提供事業者と、関係法令及び総務省の通知を遵守する旨を記載した契約を行うこと。また、直接交渉をし、商品の選定、価格の調整、品質管理、個人情報の保護を行うこと。なお、返礼品の選定等について、本市の要望には柔軟に対応すること。

イ 寄附者が返礼品を希望した場合、可能な限りにおいて、速やかにこれを調達し、発送等を行うこと。また、時期限定の返礼品等の発送時期の管理等も、同様に行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。

ウ 返礼品提供事業者と連携し、在庫管理を適切に行うこと。

エ 返礼品提供事業者との連携を密にし、返礼品提供事業者に対する相談・サポート体制を構築すること。

オ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行し、その際の振込手数料を負担すること。

カ 出荷手配の完了した返礼品の調達費用等を月次集計の上、本市へ一括で請求すること。

(3) ポータルサイトへの掲載及び当該データの更新等に係る保守管理に関する業務

ア ポータルサイトの更新、修正等を含む保守管理を行うこと。

(ア) 本市が承認した返礼品について、返礼品提供事業者へ必要書類の提出を求め、本市が指定する期日までにポータルサイトへ掲載すること。

(イ) ポータルサイトに掲載する内容については、返礼品提供事業者と相互確認を行い、内容に誤りがないことを確認した上で掲載すること。

(ウ) ポータルサイトに掲載する内容については、関係法令及び総務省の通知を遵守していることを確認し、掲載すること。特に、食品・飲料の返礼品登録に当たっては、食品表示法等に基づき「内容量の詳細」、「賞味期限（消費・賞味期限）」、「アレルギー表示」、「特定原材料等（原材料）」、「原産国（地）」、「栄養成分」について正しく記載すること。

イ 直接、ポータルサイトの更新、修正等ができない事象が発生した場合であっても、アップロード用データ作成等の支援を行うこと。

ウ 本市が利用するポータルサイトには、原則として、本市で取り扱う返礼品の全てを掲載するとともに、本市への寄附の受付が可能となるよう閲覧・使

用環境を構築すること。本市からの指示がある場合を除き、ポータルサイトごとに寄附金額等の情報が異なることがないように十分な管理を行うこと。

エ 本市独自のふるさと納税ポータルサイトを開設する場合には、民間ポータルサイトと質的に異なることのない閲覧・使用環境を構築するとともに、管理体制を構築すること。

(4) 寄附者からの問合せ等に関する業務

ア 寄附者問合せ対応の電話番号をポータルサイト等に問合せ先として掲載し、寄附者からの問合せ等適切に対応すること。また、行政に関する質問等を受けた場合においては、本市へ転送すること。電話及び電子メールによる両方での対応を可能とすること。

イ 商品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し、対応すること。データ修正、返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。

ウ 返礼品に対する苦情が生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。また、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消及び再発防止に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

(5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

ア 返礼品及び返礼品提供事業者を開拓するとともに、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。

イ 新たな返礼品は、本市の地場産品のみならず、観光型・体験型等多様なものを提案すること。

ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申出があった場合、返礼品として掲載するための基準や事務手続等について説明すること。

エ 返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトにおいてより一層返礼品の魅力を発信できるよう、掲載する写真や商品名及び商品説明等のブラッシュアップを行うこと。また、必要に応じて、調達費用の見直しについて返礼品提供事業者と交渉を行うこと。

オ ポータルサイトへの掲載のために使用した商品情報や写真等のコンテンツの使用権は、契約期間中のみならず、契約終了後も、本市にあるものとし、本市が継続して使用するために必要な対応をすること。

カ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか総務省からの通知内容等の遵守事項について確認の上、報告すること。特に、返礼品提供事業者が一般に販売する小売価格に比べ、調達価格が高い場合には、地方自治法（昭和22年法律第67号）第2条第14項の「最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」との規定や、地方財政法（昭和23年法律第109号）

第3条第1項の「合理的な基準によりその経費を算定し、これを予算に計上しなければならない」との規定に照らして、調達費用が妥当である必要があることから、返礼品提供事業者が合理的な理由なく通常の価格よりも高額の価格設定をしていないかについて調査対応を行うこと。既存の返礼品の調達費用に疑義が生じた場合にも、同様とする。

(6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、返礼品等の効果的なPRに努めること。

イ 寄附者と本市が継続的なつながりを持てるように寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向、中間事業者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションについて提案し、実施すること。提案に当たっては、活用する媒体や時期、ターゲット層等について、具体的な企画書を提出すること。

ウ 実施したPRの具体的内容及び効果の分析結果等について報告すること。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務

本市が、総務省が示す各指定基準への適合性を担保するために、地場産品基準への適合性や返礼割合3割以下基準への適合性、募集費用の執行状況や寄附金の受入状況を確認するなど、募集費用の適切な管理をするための取組を実施する際には、支援・補助を行うこと。

(8) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書用紙等の作成及び発送業務

ア 寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書やワンストップ特例申請書用紙など、必要な書類を速やかに作成の上、寄附者宛てに発送すること。その際、寄附金受領証明書は、厳正に保管すること。あわせて、随時本市が発送状況を確認できるよう、寄附管理システムに速やかに反映すること。

イ 寄附者から上記郵送物に係る再発行依頼があれば、速やかに対応すること。

ウ ワンストップ特例申請書用紙の発送時に同封する返信用封筒は、できる限り長形3号封筒を使用するなど、寄附者がワンストップ特例申請書等を返信する際の負担軽減に努めること。

エ ワンストップ特例申請書用紙の発送時に同封する送付状等に、オンラインでのワンストップ特例申請手続に関するサービス概要等を記載し、寄附者によるオンライン申請の利用促進に努めること。

オ アの送付物の具体的な内容は、本市と協議の上、決定し、必要に応じて送付物の内容について適宜見直すこととするが、特に寄附者との関係構築（リピーターの獲得等）につながる送付物を企画・提案すること。

(9) ワンストップ特例申請書の受付、処理等に関する業務

ア ワンストップ特例申請書の受付、処理等を行うこと。受付、処理等業務の範囲は、申請書類の受付（変更申請を含む。）、申請書類の審査、申請不備者

への対応（不備通知・再受付を含む。）、寄附者への受付完了通知の発送、ワンストップ特例申請に関する問合せ対応、控除申告用 CSV データ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる。）の作成、ワンストップ特例申請データの保管とする。なお、控除申告用 CSV データは、本市が指定する期日までに提出すること。

イ 申請書等の書類は、マイナンバーが記載されている重要書類であることを認識し、受付に必要な業務が完了するまで厳重に保管し、業務終了次第、遅滞なく本市へ確実に届けること。

ウ ワンストップ特例申請の受付状況について、本市においても随時確認できるシステムで管理すること。

エ ワンストップ特例申請書やそのデータの取扱いに関しては、「別記 個人情報等取扱特記事項」に記載の内容を遵守すること。

(10) 現中間事業者からの引継ぎ業務及び次期中間事業者への引継ぎ業務等

ア (1)～(9)の業務については、令和9年4月1日から令和10年3月31日までに受け付けた寄附に対する業務のほか、令和9年3月31日までの寄附受付に係る本業務を受託する事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを遅滞なく行うものとし、現行の業務からの継続性を損なわないよう留意すること。同様に、令和10年4月1日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを行うこと。引継ぎに際し要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。引継ぎに要する費用は、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。

イ 委託料の支払

令和9年4月1日以降に行う、令和9年3月31日までの受付分の寄附に対する業務に係る本市からの委託料の支払については、次のとおりとする。

(ア) 寄附管理委託料について、令和9年3月31日までの中間事業者に対して支払うものとする。

(イ) 中間事業者が、令和9年3月31日までの受付分の寄附に対する問合せ等に対応した場合でも、追加の委託料は発生しないものとし、令和9年4月1日以降の寄附実績に対して支払う委託料に含まれるものとする。

(11) その他上記業務に関連する業務本仕様書に定めのない業務であっても、本業務の履行に必要な業務については対応を行うこと。

6 寄附者のデータ管理

中間事業者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託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 個人情報の保護

中間事業者は、本業務の履行に当たり、個人情報を取り扱う場合は、呉市個人情報保護条例及び別記の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

8 その他

- (1) 本仕様書に明示のない事項及び疑義が生じた事項については、本市及び中間事業者による協議の上、本市の指示に従い、受託業務を遂行しなければならない。
- (2) その他受託業務に関し、疑義又は新たな問題が生じた場合は、本市の指示に従うこと。

別記

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）の実施に当たって受注者が保有することとなる個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び行政機関等匿名加工情報等（以下「個人情報等」という。）の取扱いについては、個人情報等の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）その他関係法令（条例及び規則を含む。）の規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、本件業務に関して知り得た個人情報等の内容を他人に知らせ、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。

2 受注者は、本件業務の処理に従事する者（以下「業務従事者」という。）が、前項の規定を遵守するよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(適正な管理)

第3条 受注者は、個人情報等の漏えい、滅失及び毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報等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。

2 受注者は、個人情報等管理責任者を選任しなければならない。

3 個人情報等管理責任者は、この特記事項に定める事項を業務従事者に周知し、適切にその実施がされるよう監督しなければならない。

4 受注者は、個人情報等を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所等」という。）を定めるとともに、作業場所等に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報等の取扱いに着手する前に前各項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、書面により発注者に報告しなければならない。報告した内容を変更する場合も、同様とする。

(持ち出しの禁止)

第4条 受注者は、発注者の指示若しくは依頼又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報等が記録された資料等（電磁的記録を含む。以下「個人情報等資料」という。）を作業場所等から持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第5条 受注者は、発注者の指示若しくは依頼又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報等資料を複写し、若しくは複製し、又は加工してはならない。

(収集の制限)

第6条 受注者は、個人情報保護に関する法律に定めるところにより、本件業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個人情報等を収集しなければならない。

(利用の制限)

第7条 受注者は、本件業務の目的以外の目的のために、個人情報等を受注者の内部において利用してはならない。

(提供の制限)

第8条 受注者は、この契約の本則中の規定により発注者の承諾を得て本件業務の主体的部分以外の部分を第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。）に委任し、又は請け負わせる場合であって、あらかじめ発注者の書面による当該提供の承諾を得ているときを除き、本件業務の目的以外の目的のために、個人情報等を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第9条 受注者は、本件業務を処理するための個人情報等を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、前条に規定する場合であって、あらかじめ発注者の書面による当該取扱いの承諾を得たときは、この限りでない。

2 受注者は、前条又は前項ただし書の承諾を得て、本件業務に係る個人情報等を第三者に提供し、又は取り扱わせる場合には、個人情報等の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び発注者が指示する事項について、当該第三者（以下「再中間事業者」という。）と書面により約定しなければならない。

3 受注者は、前項の規定により行う約定において、再中間事業者が個人情報等を他の者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(報告及び検査)

第10条 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受注者に対し、個人情報等の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、個人情報等の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所等において検査するものとする。ただし、次に掲げる場合は、受注者からの報告書の提出をもってこれに代えることができるものとする。

(1) 契約期間が1年以内の場合

(2) 遠隔地、感染症のまん延その他実地検査が困難と認められる場合

3 受注者は、発注者が第1項の報告を求めた場合又は前項の規定による検査（報告書の提出に代える場合を含む。）を実施する場合には、これに協力しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受注者は、個人情報等の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、遅滞なく発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。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。

(個人情報等資料の返還等)

第12条 受注者は、本件業務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報等資料を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第13条 発注者は、受注者がこの特記事項に違反し、若しくは個人情報等の漏えい等をし、又は受注者の個人情報等の取扱いが不適當であると認められるときは、この契約を解除するとともに、発注者に生じた損害の賠償を受注者に請求することができる。