

伊賀市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

伊賀市ふるさと納税支援業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和 13 年 3 月 31 日まで

3 用語の定義

本仕様書における用語を次のとおり定義する。

- (1) 「ふるさと納税」とは、ふるさと納税制度を利用して本市に対して寄附する行為をいう。
- (2) 「寄附者」とは、本市にふるさと納税を行った者、又は本市へのふるさと納税を検討している者のことをいう。
- (3) 「返礼品協力事業者」（以下、「事業者」という。）とは、本市のふるさと納税事業における返礼品を提供している事業者、又は提供を検討している事業者のことをいう。
- (4) 「寄附金」とは、ふるさと納税により寄附者が本市に寄附を行った金員をいう。
- (5) 「返礼品」とは、寄附者に対して、本市が提供するお礼の品（品物およびサービスの利用権を含むが、これらに限らない。）をいう。
- (6) 「寄附受付サイト」とは、寄附者が寄附金を納付し返礼品を選択できる、本市が指定するインターネット上のふるさと納税サイトをいう。
- (7) 「関係人口」とは、本市に愛着を持ち、ふるさと納税等を通して多様かつ継続的に関わる人々のことをいう。

4 業務の概要

- (1) 寄附受付サイトの管理・運営に関する業務
- (2) 事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (3) 事業者等への支払に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ対応に関する業務
- (5) 事業者との連携・関係構築に関する業務
- (6) ワンストップ特例申請処理に関する業務
- (7) 事業者の開拓及び返礼品の企画に関する業務
- (8) 広報・プロモーションに関する業務
- (9) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (10) ふるさと納税を通じた伊賀ブランド（IGAMONO）をはじめとした地場製品のブランディング強化及び関係人口創出支援等に関する業務

(11) その他、本業務に付随する業務

5 業務の仕様

以下の業務を提案し、実施すること。

(1) 寄附受付サイトの管理・運営に関する業務

- ① 受託者は、委託者が指定する寄附受付サイトの管理・運営に関する業務を行うものとする。ただし、契約期間中に寄附受付サイトの増減の可能性があることに留意すること。
- ② 各寄附受付サイトの自治体紹介ページ・返礼品ページ等の作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理・運営を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ④ 寄附者からの問い合わせとその対応内容については、都度、寄附管理システムに記録すること。
- ⑤ 寄附管理システムの仕様は以下のとおりとすること。

・寄附受付サイトを経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一元的に管理し、委託者及び受託者が随時、データを確認できること。

なお、委託者が現在利用している寄附管理システム（株式会社 JTB が提供するもの）から他システムへの切替えや併用等については制限しない。ただし、寄附管理システムを切り替えた場合は、従前の寄附管理システムで管理している寄附情報を全て取り込むこと。

・複数の寄附受付サイトから申込みのあった寄附（委託者へ直接申込があった場合も含む。）について、一元的に管理できるシステムであること。

・寄附の申込状況、収納状況、返礼品の配送状況等、寄附申込に係る進捗状況等について、随時、委託者への情報提供が可能であること。また、委託者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。

・必要に応じて、委託者や事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。

・上記条件を満たすシステムについて、本業務における寄附受付が開始するまでに、使用方法等について委託者に説明を行い、委託者から承認を得ること。

(2) 事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ① 事業者と連携して返礼品の在庫管理を確実にし、寄附者が指定した返礼品を事業者が発注し、配送状況等を管理すること。
- ② 寄附者からの返礼品の品質や配送遅延、配送時に生じた返礼品の破損等に関する問い合わせについては、速やかに事業者と連携し対応すること。また、

上記により賠償責任が生じた場合は、受託者の責任において対応すること。

- ③ 返礼品の在庫状況に応じて、寄附受付サイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。万一在庫切れが生じた場合は、速やかに寄附受付サイト上で周知を行うとともに、都度、委託者に報告すること。なお、上記事項等の対応完了時についても同様に委託者に報告すること。

(3) 事業者等への支払に関する業務

- ① 返礼品代金及び配送料等、返礼品に係る費用を支払うこと。
- ② ①で支払った費用については、月次集計のうえ、支払の詳細が分かる資料とあわせて委託者に請求すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ対応に関する業務

- ① 本業務に係る寄附者からの問い合わせ(ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、返礼品の配送予定等)については、受託者の負担において問い合わせ専用窓口(コールセンター等)を設置し、対応すること。
- ② 問い合わせには、電話のほか、メール、FAX等、多様な手段において対応すること。
- ③ 本業務に係る委託者対応用電話を設置すること。

(5) 事業者との連携・関係構築に関する業務

- ① 事業者訪問等を随時実施し、事業者との関係構築に注力すること。また、市場の動向を委託者に逐次、報告するとともに、更なる寄附獲得に向けた助言・提案を積極的に行うこと。
- ② 事業者が返礼品のページ掲載、配送、寄附者対応等を円滑に行えるようサポートすること。また、事業者の負担軽減(特に在庫管理、返礼品配送の負担軽減)に向けた工夫を行うこと。
- ③ 事業者からプロモーション、マーケティング関連の相談があった場合は、適切な助言・提案を行うこと。

(6) ワンストップ特例申請処理に関する業務

- ① 委託者が指定する寄附受付サイトに係るワンストップ特例申請の受付及び処理業務を行うこと。

(7) 事業者の開拓及び返礼品の企画に関する業務

- ① 委託者が提供する情報のほか、独自の情報収集等により、事業者の開拓及び新たな返礼品の企画提案を行うこと。
- ② 市場の特性、本市の商材・寄附者層、先進事例等を踏まえ、寄附獲得に効果的・効率的につながる力のある返礼品を企画すること。また、限定品(期間限定、数量限定、ふるさと納税限定等)についても積極的に企画すること。
- ③ 返礼品については、委託者の了承を経て決定すること。また、委託者の指示に応じて、総務省が示す返礼品に関する基準に合致することを確認し、その内容を委託者に報告すること。
- ④ 事業者からふるさと納税事業への参画の申し出があった場合は、委託者の

指示により当該事業者を訪問のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整、支援を行うこと。

(8) 広報・プロモーションに関する業務

- ① 寄附受付サイトへの返礼品の掲載に際しては、寄附者に対し効果的に PR できるよう、写真の撮影や加工（文字入れ等）、返礼品の情報や紹介文の作成等について、内容を充実させること。
- ② 寄附者に対し効果的な PR が行える寄附受付サイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
- ③ 広告掲載や販促物（チラシ・パンフレット等）の作成、イベントの実施等、本市の魅力発信や寄附の増加に係るプロモーション業務の支援を行うこと。

(9) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ① お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒を作成し、寄附者に送付すること。
- ② 委託者が、寄附者への送付書類に販促物等の同封を指示した場合は、可能な限り対応すること。

(10) ふるさと納税を通じた伊賀ブランド（IGAMONO）をはじめとした地場製品のブランディング強化及び関係人口創出支援等に関する業務

- ① 受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、寄附拡大（特に、本市への継続的な寄附を増やす方策）、その他の業務目的（本市の魅力発信・民間事業者の育成・経済活性化）を達成するための、伊賀ブランド（IGAMONO）をはじめとした地場製品のブランディング強化及び関係人口創出に係る本市の特性を生かす効果的な取り組み及びプロモーションを提案し、委託者と協議のうえ実施すること。

(11) その他、本業務に付随する業務

- ① 受託者は、業務の履行の経過を、毎月業務報告書として提出し、当該内容等について月 1 回以上委託者と打合せを行うこと。
- ② 業務報告書には、各寄附受付サイトの寄附状況、事業者の開拓及び返礼品の企画に関する取り組み状況、その他委託者が指示する項目等を記載し、翌月 10 日までに委託者に提出すること。
- ③ 業務報告書以外にも、委託者からの依頼に応じて、寄附件数、寄附金額、都道府県別寄附状況、返礼品別・カテゴリ別、事業者別ランキング等、寄附に関するデータについて集計するとともに、寄附者年代別クロス集計等、寄附件数及び寄附金額の増減や、広報、プロモーションの検討につながるデータ分析を行い提出すること。
- ④ 事業者を対象に、本業務に関する説明会や勉強会等を企画、開催すること。
- ⑤ 本市に大規模災害等が発生した場合において、委託者の指示に従っ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。

6 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。また、本業務委託期間終了後も同様とする。

7 報告及び検査

委託者は必要があるときは受託者に対して、委託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ものとする。受託者は、委託者から求めがあった場合に誠実に対応しなければならない。

8 著作権等

- (1) 本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条 及び第 28 条の権利を含む。）は、すべて委託者に帰属するものとし、受託者は著作権者人格権を行使しないものとする。
- (2) 著作権・肖像権処理等に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応し、委託者は責任を負わない。

9 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書、企画提案書及びプレゼンテーション内容等を基に作成する業務計画書（プロポーザル審査後に、最優秀提案者と委託者が協議・調整のうえ作成するものをいう。）に基づき実施すること。
- (2) 本業務に係るふるさと納税の受付開始予定日は、令和 8 年 4 月 1 日以降で各寄附受付サイト上において受付が開始できる最短の日とする。なお、契約締結日から本業務に係るふるさと納税の受付開始時までは、引継ぎ及び寄附管理システム等の準備期間とし、委託料は発生しないものとする。
- (3) 受託者は、契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、委託者に引き渡すこと。
- (4) 委託業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的、効果的に行ううえで必要と思われるものについては、委託者と協議のうえ、書面による承諾を得ることにより、委託業務の一部を再委託することができるものとする。なお、再委託する場合は、市内事業者を優先的に検討するとともに、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることが確認できる書類を提出すること。
- (5) 本市の事務手続の変更や制度改正等にもない業務の見直しが必要となった場合は、委託者と協議の上対応すること。
- (6) 個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱等特記事項」を遵守すること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、別途協議すること。

個人情報取扱等特記事項

(基本事項)

第1条 この契約により、伊賀市（以下「委託者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、この契約による事務を処理するにあたり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 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他に漏らしてはならない。

2 受託者はこの契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容を漏らしてはならない。また、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、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。

(収集の制限)

第3条 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(厳重な保管及び搬送)

第4条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、電磁的記録の資料等の暗号化や個人情報が記録された資料等を作業場所から持ち出してはならない。ただし、やむを得ず業務上持ち出しが必要な場合は、運搬中に資料等から離れないなど、個人情報の厳重な保管及び搬送に必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第5条 受託者は、この契約による個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、委託業務を効率的、効果的に行う上で必要な場合においては、委託者の承諾を得て委託業務の一部を再委託することができるものとする。なお、再委託する場合は、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることが確認できる書類を提出しなければならない。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第6条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定)

第8条 受託者は、この契約による事務の処理については、委託者の庁舎内及び受託者の事務所において行うものとする。ただし、その他の作業場所で事務を処理することについて、当該作業場所における適正管理の実施、その他安全確保の措置について、あらかじめ委託者に届け出て、委託者の承諾を得た場合においては、当該作業所において事務を処理することができる。

(事故発生時の報告義務)

第9条 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、速やかに委託者に報告し、そ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。

(個人情報の返還)

第10条 受託者は、この契約による業務を行うため委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第11条 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認められたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(調査)

第12条 委託者は、受託者がこの契約による業務を行うにあたり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(その他)

第13条 受託者は、第1条から第12条に掲げるもののほか、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第5号）及び伊賀市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年3月28日条例第1号）等に基づき、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。