

ふるさと周南応援寄附金に係る返礼品等複数サイト管理業務委託仕様書

1 委託業務名

ふるさと周南応援寄附金に係る返礼品等複数サイト管理業務

2 目的

周南市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務の内、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の配送、返礼品の拡充やPR等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加ならびに本市の魅力発信を図る。

3 業務期間

令和5年10月1日から令和8年9月30日まで

4 履行場所

周南市内及び本市が指定する場所

5 前提

本市がふるさと納税ポータルサイトとして利用している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「ふるなび」との寄附情報API自動データ連携による寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

業務の遂行にあたり、ふるさと納税ポータルサイトの寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、決済等の管理が可能な寄附管理システムを使用することとし、システムの使用環境の構築・整備費用、システムの使用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の使用環境の構築を行うこと。本市専用新たにシステムを開発する場合は、使用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム使用料や管理費用については委託料に含むこと。

なお、本市が現在利用しているふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」の機能を受託者が使用することを可能とする。ただし、本市が当該システムの利用契約を終了した場合は、受託者においても、本市の契約による当該システムの使用を終了とする。

6 業務の内容

(1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務

- ア 本市が指定するふるさと納税ポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。
- イ 各ポータルサイトから発信される寄附申込完了や決済完了のメールは寄附者に送信するとともに、市にも送信すること。
- ウ 寄附管理システムは、次の機能も有すること。
 - ・ FAX等で市に直接申込みのあった場合においても管理可能とすること。
 - ・ 各ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金状況について、閲覧可能とすること。
 - ・ 礼状、寄附金受領証明書、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。

- ・ 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を一覧表示可能とすること。
 - ・ システム上のデータを随時 CSV 型式でダウンロード可能とすること。
 - ・ 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。
 - ・ 各種条件での検索、集計を可能とすること。
- エ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記ア、イ及びウの業務について対応すること。

(2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼金の代金・送料の精算等に関する業務

- ア 出品事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
- イ 寄附者が返礼品を希望した場合、これを調達し、発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期の品質管理等も同様に行うこと。
- ウ 生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、出品事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- エ 出品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。
- オ 出品事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び、伝票発送をすること。
- カ 毎月の出荷実績をもとに、出品事業者へ請求内容確認書類を発行すること。
- キ 返礼品代金及び配送料等、返礼品に係る代金の支払代行をすること。
- ク キで支払った実費については、月次集計のうえ、支払の詳細が分かる資料の提出と併せて市に請求すること。
- ケ 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、事業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。
- コ 配送遅滞や返礼品等の梱包箱の破損等、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は、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- サ 本市は、返礼品発送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。

(3) 各ポータルサイトの更新及び問い合わせに関する業務

- ア 本市が利用する以下のふるさと納税ポータルサイトの更新、修正等を行うこと。
- ①株式会社トラストバンクが運営する「ふるさと納税総合サイトふるさとチョイス」（以下「ふるさとチョイス（パートナーサイト経由を含む）」という。）
 - ②楽天グループ株式会社が運営する「ふるさと納税サイト楽天ふるさと納税」（以下「楽天」という。）
 - ③ANA あきんど株式会社が運営する「ふるさと納税サイトANAのふるさと納税」（以下「ANA」という。）
 - ④株式会社アイモバイルが運営する「ふるさと納税サイトふるなび」（以下「ふるなび」という。）
- イ 寄附者からのふるさと納税に関する問合せ先として、自社コールセンターを有し、土日祝日（1月1日～1月3日を除く）の入電分についても、専任オペレーターによる対応を行うこと。
- ウ 上記イの電話番号を本市が指定するふるさと納税ポータルサイトに問合せ先として掲載すること。

- エ 行政に関する質問等については、市へ転送することとし、本市とは電話及び電子メールによる対応を可能とすること。
- オ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記ア、イ、ウ及びエの業務について対応すること。

(4) 返礼品の開発・拡充や本市の魅力発信等に関する業務

- ア 本業務を行うにあたっては、総務省の定める基準について遵守し、市と連携し業務を行うこと。なお、返礼品の選定等について市の要望に柔軟に対応すること。
- イ 新規の出品事業者を開拓するための出品事業者募集説明会の開催などで、出品事業者の拡大を行うこと。出品事業者募集説明会について、市と協議のうえ契約期間中必要な場合は随時行うこと。
- ウ 出品事業者との連携により、本市をPRできる魅力的な返礼品を開発、拡充すること。
- エ ポータルサイトにおいて、返礼品の紹介方法の工夫やページビューの向上に努めること。
- オ その他、イベントの実施等、本市の魅力発信につながる業務を行うこと。

(5) その他独自提案

- その他本市のふるさと納税を推進するため、効果的な手法を提案すること。

(6) 上記以外の業務

- ア 返礼品取扱事業者への直接訪問、事業者向け勉強会を随時開催すること。
- イ しゅうなんブランド・地元企業を活用した市ならではの返礼品を開発すること。
- ウ 出品事業者に対し、返礼品掲載の際の写真、文言、表現などのデザイン支援すること。
- エ ふるさと納税サイトのSEO、サムネイル等の商品紹介の作り込みと記事の掲載をすること。
- オ ふるさとチョイスにて自治体最新情報の投稿を毎月複数回行うこと。
- カ 毎月2回程度返礼品の写真撮影を無料で行うこと。ただし、撮影のための返礼品、撮影スタジオまでの配送料は出品事業者の負担とする。

7 業務の引継ぎ

(1) 前任の委託事業者からの引継ぎ

- ア 受託者は、令和5年10月1日から、円滑、かつ支障なく業務を遂行できる体制を整え、本業務を令和5年9月30日に終了する前委託事業者から、令和5年9月30日までに、本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを受けること。
- イ 前委託事業者から引き継いだ返礼品事業者情報をもとに、令和5年9月30日までに返礼品提供事業者と返礼品の取扱いに関する契約、及び画像の使用に関する取り決めを交わすこと。
- ウ 本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。
- エ 前委託事業者との引継ぎに要する費用は、全て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。
- オ 万が一、令和5年10月1日に寄附の受付を開始できない場合、受付を開始するまでの間に本市へ寄附されたと想定される金額（損失見込額）を受託者が負担すること。

(2) 後任の委託事業者への引継ぎ

- ア 受託者は、後任の委託事業者の選定に当たり、市の求めに応じ、必要な協力を行うこと。
- イ 受託者は、本業務を令和 8 年 10 月 1 日から受託する後委託事業者が、円滑、かつ支障なく業務を遂行できるよう、令和 8 年 9 月 30 日までに、後委託事業者に対して本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこと。
- ウ 後委託事業者との引継ぎに要する費用は、全て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。
- エ 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、市の指示に従い、後委託事業者に引継ぎを行うこと。
- オ 委託契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任を持って行うこと。

8 個人情報の保護・情報セキュリティ

- (1) 受託者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法規を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。業務上、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。また、業務終了後も同様とする。
- (2) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク（P マーク）、ISO/IEC27001 に基づいた国際規格の情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証、又はそれらと同等のセキュリティの規格を取得し、適切な措置を講じる体制を整備していること。

9 業務体制

- (1) 激甚災害等の緊急事態が起きた時の事業継続体制が整っていること。
- (2) 上記（1）において、寄附者データのバックアップ機能があること。
- (3) 本市からの入金を待たずに、出品事業者への支払い能力を有すること。

10 業務報告書の提出

- (1) 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、翌月 10 日までに提出すること。
- (2) 報告書には、次の内容及び実績等について記載すること。
 - ・ 寄附受領金額
 - ・ 返礼品の調達、配送に係る経費（内訳、明細が記載されたもの）
 - ・ その他、市が必要とする事項

11 委託料

本業務の委託料には、6 業務の内容に係る「業務委託料」と、6 業務の内容の（2）に係る「返礼品の調達費用」と「返礼品の配送費用」が含まれる。なお、市が別途契約している寄附受付サイトの手数料、クレジットカード等決済手数料は、委託料に含まないものとする。

「業務委託料」は、利用サイトに応じ、寄附額に定率を乗じ積算した額とする。

「返礼品の調達費用」と「返礼品の配送費用」は実費とする。

1 2 その他

- (1) 円滑な事業の運営のために、市と受託者は適宜打ち合わせを行うこと。
- (2) 受託者は、業務の全部を第三者へ再委託してはならない。本業務を効率的かつ効果的に実施するため業務の一部を再委託する場合は、再委託理由、業務分担等を発注者に申請し、承諾を得なければならない。
- (3) 業務委託契約書及びこの仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議のうえ、これを決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び以下の事項を遵守し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を実施するために取得する個人情報については、当該業務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4 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のため、アクセス制限の設定、個人情報が記録されている媒体の管理その他の必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務の従事者に対して、その在職中であると職を退いた後であることを問わず、業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その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知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 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他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、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

2 受注者は、発注者に対して、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。

(複写・複製等の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又は持ち出しを行ってはならない。

(再委託の禁止)

第8 受注者は、この契約による業務を実施するための個人情報の処理は自ら行うものとし、発注者の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託する場合を含む。）又はこれに類する行為（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受注者は、前項の承認を得て再委託をする場合には、再委託先に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託に係る連帯責任)

第9 受注者は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託先に対する管理及び監督)

第10 受注者は、再委託をする場合には、再委託をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督状況を報告しなければならない。

(返還、廃棄又は消去)

第11 受注者は、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡され、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、直ちに発注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。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示によるものとする。

2 受注者は、前項の資料等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、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。

(遵守状況に関する報告)

第12 受注者は、発注者からこの特記事項の遵守状況について報告を求められた場合には、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。

(監査等)

第13 発注者は、この契約による業務の実施に伴う個人情報の取扱いについて、この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検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。受注者及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の行う監査等に協力しなければならない。

2 発注者は、前項の目的を達成するため、受注者及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の実施に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時における報告等)

第14 受注者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生するおそれのあること（再委託先により発生し、又は発生するおそれがある場合を含む。）を知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示のもとセキュリティ上の補完、情報の修復等の措置をとるとともに再発防止の措置を講じなければならない。

2 発注者は、前項の事態が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、受注者及び再委託先の名称等の必要な事項を公表することができる。

(契約の解除及び損害の賠償)

第15 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

2 受注者は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者又は第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。