

岩国市ふるさと納税制度に関する一括代行業務 仕様書

1. 業務名

岩国市ふるさと納税制度に関する一括代行業務

2. 目的

岩国市（以下「本市」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品発注・配送管理、返礼品の開発・提案及び情報発信等の業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化や寄附者の利便性の向上を図るとともに、効果的な市の魅力発信及び新規返礼品取扱事業者の開拓等による寄附額の増加を目的とする。

3. 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで。

ただし、契約者双方に異議がない場合は令和11年3月31日まで1年毎に契約を更新することができる。

なお、運用開始予定日は令和8年10月1日からとし、契約締結日から運用開始日までの準備期間には委託料は発生しないものとする。

4. 業務内容

(1) ポータルサイトの運営に係る業務

ア 本市が利用するポータルサイトのうち「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」、「Amazonふるさと納税」の自治体ページの作成、返礼品の登録、修正、掲載情報の更新を適切に行うこと。なお、「G-c a l l ふるさと納税」については運営会社と連携して自治体ページの作成、返礼品の登録、修正、掲載情報更新を適切に行うこと。

イ 業務期間中にポータルサイトの追加があった場合も同様に取り扱うこと。

ウ ポータルサイトの追加については、市の了解を得た上で実施すること。

(2) 寄附者情報の管理・運用に関する業務

ア 本市が利用する各ポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品の情報を取り込み、管理可能なシステムを提供すること。なお、ポータルサイトのうち、どのサイトから申込みされた寄附であるか区

別がつくよう管理すること。

イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。

- ① FAXや郵便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。
- ② 各ポータルサイトが提供する多様な決済手段に対応でき、入金状況について、閲覧可能とすること。
- ③ 申込手続きが完了した際に、寄附者に対して電子メールにより通知できること。
- ④ 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。
- ⑤ 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、返礼品ごとに発送状況を表示可能とすること。
- ⑥ 返礼品ごとの発送状況をシステムで一覧表示できる機能を提供すること。
- ⑦ システム上のデータを随時CSV形式でダウンロード可能とすること。
- 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。

(3) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

- ア 返礼品取扱事業者と連携し、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、随時これを調達し、発送等を行うこと。ただし、収穫・製造等の時期が限定されるものについては、その収穫、製造等の時期に配送するものとする。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 返礼品の調達に際し、配送伝票を作成し、返礼品取扱事業者に配送すること。また、配達伝票配布後、各返礼品取扱事業者が任意のタイミングで出荷を行えること。
- エ 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、返礼品取扱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。
- オ 毎月の出荷実績をもとに、返礼品取扱事業者へ請求内容確認書類を発行すること。

- カ 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。
- キ カ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と併せて市に請求すること。
- ク 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、返礼品取扱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。

(4) 寄附者からの問い合わせに関する業務

寄附者問い合わせ対応電話番号を本市の利用する各ポータルサイトに問い合わせ先として掲載し、ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者及び返礼品取扱事業者からの問い合わせや、発送した返礼品が原因となるトラブルに対し適切に対応すること。また、行政に関する質問等については、市へ転送すること。電話及び電子メールによる対応を可能とすること。また、年末年始等の長期休暇中の問い合わせにも対応すること。

(5) 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及び、本市の定める「岩国市ふるさと応援寄附金特典協力企業募集要領」を遵守し、市と連携して業務を行うこと。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 新規返礼品の開発は、本市の特産品を用いた返礼品をはじめ、体験サービス提供型返礼品等、幅広い提案を行うこと。
- ウ 現在、返礼品を提供している返礼品取扱事業者が継続して提供できるように対応すること。
- エ 新たな返礼品取扱事業者を開拓し、本市のPRや寄附額の増加につながる魅力的な返礼品を拡充すること。
- オ 新たな返礼品については、本市の承認を経て決定すること。その際は、アの返礼品に関する基準に合致するものかを事前に調査し、あわせて報告すること。
- カ 各ポータルサイトの特性に応じた返礼品の紹介方法の工夫やページレビューの向上に努めること。
- キ 各種媒体を活用したPRを実施すること。
- ク その他、目的の達成につながる業務を行うこと。

(6) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ア 礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書は同時に寄附者へ郵送すること。なお、寄附金受領証明書については電子公印を使用すること。
- イ 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などの要望に柔軟に対応すること。

(7) 返礼品取扱事業者支援に関する業務

- ア 定期的に返礼品取扱事業者を訪問し、現状把握や相談等への支援に努めること。
- イ 各指定基準に関する説明会を適宜実施すること。

(8) 打ち合わせ協議に関する業務

- ア 受託者は、本市との連絡を定期的に行い、緊密な連携を保持すること。
- イ 打ち合わせの協議記録簿は、速やかに作成し、相互確認の上、提出すること。

(9) その他、寄附者の利便性向上及び本市の更なる事務負担の軽減に繋がる対応可能な業務があれば積極的に提案すること。

5. ふるさと納税制度の改正等に対する対応

ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、サイトやデータ形式の変更や返礼品取扱事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

6. 経費負担

(1) 本市が受託者に支払う経費は次のとおりとする

- ア 一括代行業務委託料
寄附額に提案率を乗じた金額。
- イ 返礼品に係る経費
実費相当額を支払うものとする。
なお、実費相当額とは、返礼品代（荷造・箱・梱包代含む）及び消費税とし、寄附額の3割を上限として、あらかじめ、本市と返礼品取扱事業者において、決定した金額とする。
- ウ 返礼品配送料

実費相当額（または返礼品のサイズと送付先で別途設定された送料で本市が妥当と認める額）を支払うものとする。

エ 寄附金受領証明書発送料
実費相当額。

7. 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。

ア 寄附金受領金額

イ 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）

ウ その他、市が必要とする事項

8. 個人情報の保護

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、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

9. 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又はこれを請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の受諾を得た場合は、この限りではない。

10. 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して業務の履行状況やその他必要事項について、報告を求めることができる。また、委託業務に関する帳簿、書類、その他の物件等の検査を行うことができる。

11. 損害賠償

受託者の故意または過失により、受託者が本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。

12. 権利の帰属

本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は本市に帰属する。

13. その他

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。

業務委託契約書及び本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、速やかに市と受託者が協議してその処理解決にあたるものとする。

受託者は、委託期間終了後においても、寄附者と返礼品取扱事業者の不利益につながることをしないよう、次期受託者と万全の引継ぎを行うこと。

契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

別記

個人情報取扱特記事項

(情報セキュリティポリシー等の遵守)

第1条 受託者(以下「乙」という。)は、岩国市(以下「甲」という。)の定める情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき、この個人情報取扱特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 乙は、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。

(作業責任者等の届出)

第3条 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により甲に届け出なければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。

3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に届け出なければならない。

5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 乙は、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甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、甲の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙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。

(教育の実施)

第5条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記

事項における作業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教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

- 2 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

- 2 乙は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 乙は、本委託業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 乙は、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り扱う情報、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甲に申請し、その承認を得なければならない。

- 3 前項の場合、乙は、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、甲に対して、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。

- 4 乙は、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方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 乙は、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、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の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 乙は、甲に対して、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。

(個人情報の管理)

第9条 乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

- (2) 甲が指定した場所に持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第 10 条 乙は、本委託業務を行うために個人情報を収集するときは、本委託業務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第 11 条 乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者に提供してはならない。

(受渡し)

第 12 条 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第 13 条 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第 14 条 乙は、甲から、個人情報の取扱いの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。

- 2 乙は、個人情報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。

(監査及び検査)

第 15 条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、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、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第 16 条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 17 条 甲は、乙が特記事項に定める義務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することができないものとする。

(損害賠償)

第 18 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

【※特定個人情報（マイナンバーをその内容に含む個人情報）を取り扱う業務にあっては、次の条項を追加してください。】

(番号法等の遵守)

第 19 条 乙は、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（平成 25 年法律第 27 号）、岩国市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に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例（平成 27 年条例第 38 号）等を遵守し、個人の権利利益を害することのないよう、特定個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(特定個人情報取扱従業者の届出)

第 20 条 乙は、本委託業務に係る特定個人情報の取扱いに従事する者（以下「特定個人情報取扱従業者」という。）を定め、書面により甲に届け出なければならない。

2 乙は、特定個人情報取扱従業者を変更する場合は、事前に書面により甲に届け出なければならない。