

# ふるさと新潟市応援寄附金業務委託企画提案仕様書

## 1. 業務名

ふるさと新潟市応援寄附金業務

## 2. 業務の目的

新潟市（以下、市という。）が行うふるさと新潟市応援寄附金に係る寄附者情報の管理、寄附金受領証明書・返礼品発送、問合せ対応等を一括して民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図り、寄附者へのサービスの向上と、市の魅力発信を図ること目的とする。

## 3. 業務委託期間

契約締結日から令和7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9年3月31日まで1年毎に契約を更新することができる。

## 4. 寄附件数／寄附金額

- ・令和2年度実績 10,124件／149,110,324円
- ・令和3年度実績 15,855件／315,024,900円
- ・令和4年度実績 20,375件／458,048,000円
- ・令和5年度見込 22,400件／500,000,000円

## 5. 業務の内容

### (1) ふるさと納税ポータルサイトとの連携

業務の目的を達成するため、市が契約するふるさと納税ポータルサイト運営事業者と緊密な連携を図ること。

#### ① 市が契約するふるさと納税ポータルサイト

- (ア) ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）
- (イ) 楽天ふるさと納税（運営者：楽天株式会社）
- (ウ) JREMALLふるさと納税（運営者：東日本旅客鉄道株式会社）
- (エ) ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）
- (オ) ANAのふるさと納税（運営者：全日本空輸株式会社）
- (カ) JALふるさと納税（運営者：日本航空株式会社）
- (キ) 上記のほか、市と協議のうえで追加するサイト

#### ② 作業項目及び内容等

作業項目	内容
1 寄附者情報等の取込み及び情報掲載	・ふるさと納税ポータルサイトと連携し、返礼品情報を掲載するとともに、寄附者情報等を管理システムに取り込み業務遂行ができる体制を整えること。システム連携が不可能なサイ

	<p>トは市に代わり実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規サイトへ掲載する場合、サイト運営者とシステム等に関する調整を市に代わり行うこと。</li> <li>・ふるさと納税ポータルサイトのレイアウト、掲載情報の更新、SEO等を意識した改善を行うこと。</li> <li>・市に関する情報は、内容等を市と協議すること。</li> <li>・返礼品に関する情報は、内容等を市及び返礼品提供事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善やアドバイス、画像の撮影・提供等を実施すること。</li> </ul>
--	--

## (2) 寄附者情報の一元管理

市が契約するふるさと納税ポータルサイト運営事業者が提供する管理システムや受託者が所有する管理システムを使用し、寄附者及び寄附金並びに返礼品に関する各種情報を管理し、市が当該システムによって各種情報の閲覧及び使用が容易にできる環境を提供すること。

受託者が使用する管理システムは、市が契約（予定を含む）するふるさと納税ポータルサイトとのシステム連携が可能であること。また、必要に応じて各サイト運営者からシステム連携の許可を受けること。

### ① 作業項目及び内容等

作業項目	内容
1 寄附申込情報の管理	・市が寄附申込情報を容易に管理できるよう管理システムを提供するとともに利用を支援すること。
2 寄附金の入金管理	・管理システム上で、クレジットカード決済、マルチペイメント、納入通知書払い等の入金状況管理及び入力管理ができるようにすること。
3 返礼品の配送管理	・管理システム上で、寄附者及び返礼品毎の発送状況が確認できるようにすること。
4 寄附金受領証明書等の発送管理	・管理システム上で、お礼状、寄附金受領証明書等の発送状況が確認できるようにすること。
5 ワンストップ特例申請の管理	・管理システム上で、ワンストップ特例申請（寄附金税額控除に係る申告特例申請）の処理に要する寄附者情報の管理を行い、受付状況等が確認できるようにすること。
6 情報の検索	・管理システム上で、各種条件（寄附者名、申込日、入金日など）に基づく検索ができるようにすること。
7 作業ログの保存	・管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。 ・市の求めに応じてログ管理表を提出すること。
8 情報セキュリティ対策の実施	・管理システムは、(独)情報処理推進機構の「安全なウェブサイトの作り方」（チェックリストを含む）の最新版を参照し、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

	【 <a href="http://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html">http://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html</a> 】
9 データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寄附者、寄附金の収納状況及び返礼品等のデータについて、随時情報提供が可能であること。</li> <li>・寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品等の申込み、配送状況に関するデータを随時出力できること。また、当該データについては、CSV形式での出力が可能であること。</li> <li>・ふるさと納税ポータルサイトを介さず市に直接行われた寄附について、寄附者情報を市が受託者へ提供し、受託者はふるさと納税ポータルサイトからの寄附者と同じ管理システム上でデータ管理を行うこと。</li> </ul>
10 システム利用のサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市からの管理システムに関する問い合わせに対応するなどシステム利用をサポートすること。</li> </ul>

### (3) 返礼品の調達及び配送

市が採用する返礼品提供事業者と調整条件等を交渉したうえで、返礼品の調達に関する契約等を締結し、寄附金の入金確認が完了した場合、速やかに返礼品および受領証明書等が発送できる体制を整備すること。

#### ① 市が採用する返礼品提供事業者及び返礼品

- (ア) ふるさと新潟市応援寄附金について市が採用した返礼品を提供する事業者については、「5. 業務の内容」に記載の各ポータルサイトを参照のこと。
- (イ) 採用基準などについての詳細は、令和5年9月13日更新の「ふるさと新潟市応援寄附金に係る返礼品提案募集要領」を参照のこと。

#### ② 調達及び配送の条件

- (ア) 市に請求する返礼品調達費は、受託者が返礼品提供事業者を支払う金額とすること。なお、返礼品調達費は、市と返礼品提供事業者が協議して定める。
- (イ) 返礼品の配送は、市が別途委託する配送事業者と連携し、円滑に配送が行えるようにすること。

#### ③ 返礼品の調達及び配送に関する特記事項

- (ア) 受託者が返礼品を市が別途委託する配送事業者へ引き渡した時点をもって返礼品の危険負担等の義務が受託者から市に移転するものとする。
- (イ) 返礼品が食品の場合は、当該返礼品の消費期限又は賞味期限の終期までに、返礼品が食品以外の場合は、当該返礼品を寄附者が指定する場所で寄附者が指定した者に引き渡した時点から10日以内に、寄附者から市又は受託者に対して当該返礼品についての異議があったとき、受託者は、返礼品提供事業者及び配送業者と当該返礼品の状態を速やかに確認するものとする。
- (ウ) 寄附者から市又は受託者に対して当該返礼品についての異議があり、返礼品の提供に瑕疵があると認められる場合は、受託者は遅滞なく代替品の配送又は無償補修等を行うものとし、市はその費用を負担しない。

④ 作業項目及び内容等

作業項目	内容
1 返礼品提供事業者との契約等	・市が採用した返礼品を提供する事業者と調達条件等を交渉したうえで、返礼品の調達に関する契約等を締結すること。
2 返礼品の品質管理	・返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理を行うこと。
3 返礼品の調達及び配送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が別途委託する配送事業者とシステム連携し、配達情報を共有し、円滑な返礼品の配送が行えるようにすること。</li> <li>寄附者が寄附にあたって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者あてに発送を行うこと。</li> <li>・提供する季節又は期間を限定する返礼品について、受付時期及び配送時期の管理を行うこと。</li> <li>・寄附者に対する配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。</li> <li>・寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が返礼品を受領できなかった場合、再配送はしないこと。</li> <li>・上記を含めて返礼品が配送不能となる場合は、係る事態が発生したことを覚知した時点で速やかに市に報告し、対応を協議すること。</li> </ul>
4 返礼品の在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を行うこと。</li> <li>・返礼品の在庫切れ等によって配送が遅れる場合、寄附者に連絡し、理解を求めること。</li> </ul>
5 返礼品提供事業者への支払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返礼品の出荷が完了した返礼品提供事業者に対して、当該返礼品の代金を支払うこと。</li> <li>・支払条件については、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとする。</li> </ul>
6 返礼品の拡充	・返礼品提供事業者を新規開拓し、返礼品を充実させること（返礼品は随時募集とする）。

(4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送

寄附金の入金確認が完了した場合、原則 2 週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）及び説明書を発送すること。なお、送付物の内容については、市と協議のうえ決定する。

(5) ワンストップ特例申請の受付及びデータ作成

寄附者からワンストップ特例申請の提出があった場合、その受付を行うこと。また、その受付内容に基づき、eLTAX 出力用の控除申告データを作成し、市が指定する期日までに提出すること。

① 作業項目及び内容

作業項目	内容
1 ワンストップ特例申請の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップ特例申請書の受付（添付書類の確認、申請内容の審査を含む。）を行うこと。受付にあたっては、複数人によるダブルチェックを行うこと。</li> <li>・受付完了時は、原則2週間以内に申請者へ郵送やメール等にて受付完了通知を行うこと。</li> <li>・申請内容等に不備がある場合は、補正対応を行うこと。</li> <li>・申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。</li> </ul>
2 ワンストップ特例申請のデータ作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・eLTAX 出力用の控除申告データを作成し、市が指定する期日までに提出すること。なお、他自治体への送付は市が行うものとする。</li> </ul>

#### (6) 問合せ対応

問合せ窓口として、コールセンターを開設し、適正な人員を配置することで、寄附者ならびに寄附希望者からの問合せ（電話、電子メール等）に適切に対応すること。

##### ① コールセンターの要件

(ア)対応日 月曜日から金曜日を含む週5日以上とすること（祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く）

(イ)対応時間 午前10時00分から午後5時00分を含む8時間以上とすること

(ウ)電話回線 フリーダイヤル

(エ)人員配置 問合せ件数を考慮し、適正な人員を配置すること

##### ② 作業項目及び内容等

作業項目	内容
1 寄附者ならびに寄附希望者からの問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寄附者ならびに寄附希望者からの返礼品や寄附に関する問合せに対応すること。</li> <li>・返礼品の内容や発送予定日など返礼品提供事業者への確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。</li> <li>・寄附者から問い合わせがあった場合、必要に応じて対応内容を記録し、市と共有すること。</li> </ul>
2 市からの問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市からの返礼品に関する問い合わせに対応すること。</li> <li>・寄附者からの問い合わせを市が受けた場合、市からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。</li> </ul>
3 行政に対する問合せ対応の転送	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政に関する問い合わせがあった場合は、市に転送すること。</li> </ul>
4 寄附者に対する問合せ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寄附者の申込内容等に不備があった場合、寄附者に連絡を取り確認のうえ管理システム上の情報を修正すること。</li> </ul>

5 クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寄附者から返礼品に関するクレームがあった場合、返礼品提供事業者と連携し、適切に対応すること。</li> <li>・返礼品提供事業者又は配送業者に瑕疵があった場合を除き、返礼品受領後のキャンセル及び返礼品の交換等は一切認めないので、これらに留意して対応すること。</li> </ul>
----------	---

(7) プロモーションに関する業務

- ① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なプロモーションに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行を加味したうえで、受託者が有する独自の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を提案し、広告媒体とその配信回数、時期等を本市と協議のうえ、実施すること。
- ③ 市ホームページや各種ポータルサイト等へ掲載する画像などを作成すること。
- ④ 実施したプロモーション業務の具体的内容及び効果の分析結果等についてとりまとめ、本市へ提供できるようにすること。
- ⑤ プロモーションのため作成した成果物等の著作権は、本市へ帰属する。

(8) 業務完了の基準

業務完了の基準は、毎月末日午後 11 時 59 分時点で以下の基準を満たしたものとする。また、業務完了報告書は、寄附明細書、返礼品配送明細書、受領証明書等の発送対象者一覧表、ワンストップ特例申請の受付者一覧表を添付のうえ月次集計するものとし、キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

- ① 返礼品調達及び配送管理ならびに問合せ対応等
  - (ア) 寄附者が返礼品を希望した寄附申込の場合
 

返礼品の配送手配が完了したもの。ただし、1 回の申込で複数の返礼品を選択した場合は、初回の配送手配が完了したもの。
  - (イ) 寄附者が返礼品を希望しない寄附申込の場合
 

寄附金の入金確認が完了したもの。ただし、クレジットカード決済等の与信日と入金日が異なる決済手段については、与信審査を通過したとき。
- ② 寄附金受領証明書等の発送
 

寄附者に対する寄附金受領証明書等の発送が完了したもの。
- ③ 返礼品調達費
 

返礼品の配送手配が完了したもの。
- ④ ワンストップ特例申請の受付
 

申請者への受付通知の発送が完了したもの。
- ⑤ 前項の業務以外については、成果品完成の都度とする。

6. 寄附情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

## 7. 再委託の禁止

受託者は本業務について、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、本市と協議のうえ、業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

## 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、委託業務の履行情報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. 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行に関して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。委託期間終了後も同様とする。

## 10. 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行にあたり、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。委託期間終了後も同様とする。なお、個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、新潟市個人情報保護条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 11. 法令の遵守

受託者は、本業務の実施にあたり、総務省からの通知等、新潟市契約規則、新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

## 12. 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただしその損害のうち返礼品提供事業者、寄附者、また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。

## 13. その他の事項

- ① 委託業務は仕様書に基づく内容にするとともに、受託者選定時に提案した内容を誠実に遵守し、実施すること。
- ② 業務の遂行にあたっては本市と十分に協議を行い、意見や要望を反映しながら実施すること。仕様書に記載のない事項その他履行上必要な事項については、本市と受託者で協議のうえ決定する。

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1条 乙は、この契約を履行するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定されるものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2条 乙は、この契約を履行するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。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。

#### (収集の制限)

第3条 乙は、この契約の履行に当たって個人情報を収集するときは、この契約の履行に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### (適正管理)

第4条 乙は、この契約を履行するに当たって知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (利用及び提供の制限)

第5条 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約を履行するに当たって知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

#### (複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、この契約の履行に当たって甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

#### (資料等の返還等)

第7条 乙は、この契約の履行に当たって甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

#### (従事者への周知)

第8条 乙は、この契約の履行に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は契約の目的以外の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必要な事項を周知するものとする。

#### (実地調査)

第9条 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約の履行に当たり、取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

#### (事故報告)

第10条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

#### (指示)

第11条 甲は、乙がこの契約の履行に当たって取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。



(契約解除及び損害賠償)

第12条 甲は、乙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。