

## 亀山市ふるさと納税業務委託仕様書

### 1 業務の名称

亀山市ふるさと納税業務委託

### 2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 3 業務の目的

市に対して行われたふるさと納税に係る寄附者情報の管理、寄附に係る問合せ対応、返礼品の発送に関する業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税の趣旨尊重を前提とした寄附金の増加、市の魅力発信および地元特産品のPR、新たな地域産品の発掘や販路拡大、誘客促進等を図り、地域の経済活性化に寄与することを目的とする。

### 4 業務の内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) 寄附管理システムの提供及び寄附者情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品発送管理、返礼品協力事業者への支払いに関する業務
- (4) 書類の作成・発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付（オンラインワンストップを含む）に関する業務
- (6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務
- (7) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (8) 広報・PR等に関する業務
- (9) その他の業務

### 5 業務の詳細（主な項目）

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 市が契約するポータルサイトを經由した寄附の申込み情報を管理し、対応すること。データ連携ができない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

#### 【利用するポータルサイト（予定）】

- ①「ふるさとチョイス」（株式会社トラストバンク）  
（パートナーサイトとして「auPAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」）
- ②楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）

※市と受託者が協議の上、新たなサイトを追加またはサイトの変更をする場合は、業務の対象となる。

- イ 旧受託者からの引き継ぎ時においては、必要に応じて返礼品協力事業者に対して協議し、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。
- ウ ポータルサイトに掲載する市及び市の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。市からの指示に基づきページの修正・更新を迅速に行うこと。とくに、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握したうえで、魅力的な運営に努めること。

(2) 寄附管理システムの提供及び寄附者情報の管理に関する業務

- ア 寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを利用できる環境を提供すること。
- イ 令和6年7月31日までの上記 ア の寄附者情報等について、前受託者から引き継ぎ、市が継続して利用できる環境を提供すること。
- ウ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、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。
- エ 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
- オ ポータルサイトを經由しない電話等による寄附の申込みについても寄附管理システムにおいて情報を管理すること。
- カ 寄附の申込情報を管理するシステムは、市の利用が可能であること。
- キ 寄附金額及び寄附件数等、市が定める項目について毎月報告を行うとともに、市で統計資料作成ができるよう、CSV形式等によるデータ出力が可能であること。また、寄附の動向等について分析を行うこと。

(3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品発送管理、返礼品協力事業者への支払いに関する業務

- ア 市が指定した価格で返礼品協力事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、既に登録している返礼品については、現在の価格での発注及び管理を行うこと。
- イ 時期限定品、定期発送品も含め、返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
- ウ 返礼品協力事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。配送の遅延があった場合には速やかに市に報告するとともに、改善策を講じること。
- エ 受託者は、配送に係るトラブルや返礼品に対する苦情等が生じた場合は、返礼品協力事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- オ 受託者は、返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等が無いか定期的な確認を行うこと。

- カ 返礼品協力事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（市は振込手数料を負担しない）。また、その支払いに要した経費は、市に請求すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
- (4) 書類の作成・発送に関する業務
- ア 寄附金の入金確認が完了した場合、寄附者に対してお礼状及び寄附受領証明書を作成・封入れし、発送すること。また、ワンストップ特例申請書発送希望者には、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を同封すること。なお、送付物の内容については、市と協議のうえ決定することとし、公印の印影は市が指定するものを使用すること。
  - イ 必要に応じて再発行や再発送を行うこと。
- (5) ワンストップ特例申請書（オンラインワンストップを含む）の受付に関する業務
- ア 受託者は、特例申請書（オンラインワンストップを含む）の受付業務を行うこと。また申請書類を提出した寄附者に対しては、受付・受理したことを申請者に連絡すること。
  - イ 受け付けた申請書類（変更申請及びオンラインワンストップを含む）の審査を行うこと。また申請内容等に不備があった場合には、市または申請者に連絡し、適切に対応すること。
  - ウ オンラインワンストップのサービスを新たに導入し、利用料の支払いを代行すること。支払った利用料については、市に請求すること。
  - エ 市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、市が指定する期日までに提出すること。
- (6) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）への対応に関する業務
- ア 寄附者及び返礼品提供事業者からのふるさと納税に関する問合せについて、適切・誠実に対応すること。苦情・事故があった場合は速やかに市へ報告し、指示に従うこと。
  - イ ポータルサイトに寄せられた問合せやレビューについて、速やかに回答、応答すること。
  - ウ インターネットを利用できない等の理由で寄附を希望する旨の申出があった場合には、寄附申出書、返礼品の一覧及び返信用封筒等を送付すること。また、受託者が寄附申出書を受けた場合は、当該寄附申出書を速やかに市に提出すること。
- (7) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- ア 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行い、企画及び選定について市に提案すること。
  - イ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取り組みを行うこと。
  - ウ 誘客促進等を図れるよう、体験型プラン等を提案すること。

エ 返礼品の変更については、市の承認を経て決定すること。

オ 市及び返礼品協力事業者との各種調整を十分に図ること。

(8) 広報・PR 等に関する業務

ふるさと納税ポータルサイトや広告媒体等を活用し、市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取り組みを提案し、効果的な PR を実施すること。

(9) その他の業務

ア 相互調整のため定期的なミーティングを行うこと。ミーティングでは、直近の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、戦略について提案すること。また、上記(7)の業務について、事前相談や事後報告を行うこと。

イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

ウ 本業務について、総務省・三重県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

エ 契約締結日から令和 6 年 7 月 31 日までの期間については、旧受託者から業務を引き継ぎ、返礼品提供事業者との契約や各ポータルサイトのページ作成等、同年 8 月中に寄附者へのサービスが従前と同水準の状態での運用開始できるよう準備を進めること。なお、準備期間については委託料の支払いは発生しないものとする。

オ 委託期間終了後等、市の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。

6 個人情報の保護

受託者は、受託業務を処理するにあたって個人情報を取り扱う際は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7 寄附情報等の保存

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 10 年間保存すること。

8 委託料の支払い

委託料の支払いは、実績に応じて毎月の年 8 回の出来高払いとし、請求日から 30 日以内に支払うものとする。

9 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。

## 10 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱について、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

## 11 協議

この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、信義誠実の原則に従い円満解決するよう市と受託者が協議のうえ処理するものとする。

## 12 特記事項

- (1) 委託業務の履行にあたり、市は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。
- (2) 市または市の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (3) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、市の承諾を得た場合を除き、第三者に漏洩しないこと。
- (4) 受託者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (5) 受託者は、市に対し、本契約に基づき各ポータルサイトに掲載する文章、受託者が製作する前の写真に関連する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。なお、受託者が製作した各ふるさと納税サイトを構成するすべてのコンテンツに関する著作権等の知的財産権、肖像権その他の一切の権利は、受託者に帰属する。ただし、第三者がコンテンツを使用する場合はあらかじめ受託者の承諾を得るものとする。
- (6) 業務の再委託は、業務の一部であって、業務の性質上特に市がやむを得ないと認めた場合を除き、認められない。受託者は、再委託を行う場合には、あらかじめ市の承諾を得なければならない。
- (7) 受託者は、業務の遂行上において知り得た事項については、委託業務終了後、速やかかつ確実に破棄し、消去すること。
- (8) 委託業務を遂行するにあたっては、亀山市の条例、規則及び関係法令を遵守するものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### 第1条（個人情報の保護に関する法律等の遵守）

受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する法律及び亀山市（以下「甲」という。）の定める亀山市電子行政情報セキュリティポリシーに基づき、本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。

### 第2条（責任体制の整備）

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。

### 第3条（作業責任者等の届出等）

- 1 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、書面により甲に報告しなければならない。
- 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続き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報告しなければならない。
- 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報告しなければならない。
- 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。

### 第4条（作業場所の特定）

- 1 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報告しなければならない。
- 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。

### 第5条（教育の実施）

- 1 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。

#### 第6条（守秘義務）

- 1 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。

#### 第7条（再委託等）

- 1 乙は、本委託業務を一括して第三者へ委託（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手段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。
- 6 前4項の規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降について準用する。

#### 第8条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 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。

#### 第9条（個人情報の管理）

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) 甲が指定した場所へ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、移送時の安全性の確保のため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、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」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、個人情報の漏洩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。

#### 第 10 条（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）

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、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

#### 第 11 条（個人情報の受渡し）

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。

#### 第 12 条（個人情報の返還又は廃棄）

- 1 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、作業従事者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。



#### 第 13 条（定期報告及び緊急時報告）

- 1 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。

#### 第 14 条（監査及び検査）

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本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、乙、再委託先及び再々委託先以降の委託先に対して、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。

#### 第 15 条（事故時の対応）

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏洩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、個人情報の漏洩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洩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。

#### 第 16 条（契約解除）

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本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はできないものとする。

#### 第 17 条（損害賠償）

乙の故意又は過失を問わず、乙が本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。