

## 糸島市ふるさと応援寄附受付等及び寄附額向上業務仕様書

本仕様書は、糸島市（以下「発注者」という。）が行う「糸島市ふるさと応援寄附受付等及び寄附額向上業務（以下「本業務」という。）」に関し、受注者が遵守し、執行しなければならない事項を定めるものである。

### 1 業務名 糸島市ふるさと応援寄附受付等及び寄附額向上業務

### 2 履行場所 糸島市役所庁舎 糸島市前原西一丁目地内ほか

### 3 業務目的

発注者は、まちづくりに賛同する人々から寄附金を募り、寄附者の糸島への思いを反映することにより、個性豊かで活力あるまちづくりに資するため、ふるさと応援寄附金制度を活用している。

本業務において、返礼品提供事業者との返礼品開発、情報発信等プロモーションを寄附受付等業務と併せて総合的にコーディネートし、更なる寄附額の向上を図り、もって政策推進や市内特産品の販売促進による地域の経済活性化に寄与することを目的とする。

### 4 契約期間

#### (1) 本業務の契約期間

契約締結の日から令和6年9月30日までとする。

#### (2) 契約をした場合における条項

- ① 本契約は地方自治法第234条の3及び糸島市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条に基づく長期継続契約であり、本業務の実績を加味した上で、予算措置のなされる限り、委託期間に定める期間、契約を行う。
- ② 契約した年度の翌年度以降において、発注者の歳入歳出予算の該当金額について減額又は削除があった場合は、本契約は解除することができる。
- ③ 受注者は②の規定によりこの契約が解除された場合であって、損害があるときは発注者に対し、その損害の賠償を請求することができる。

### 5 委託をするポータルサイト

本業務において「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」（以下、「4サイト」という。）を一括して管理・運営するものとする。各ポータルサイトの操作権限は可能な限り付与する。

なお、長期継続契約期間中に受注者と協議の上、ポータルサイトの追加もあり得る。

#### (1) ふるさとチョイス（既開設）

ポイント方式の管理運営も導入するものとする。ただし、令和3年9月以前（契約前）の既存ポイントの処理について、円滑な対応すること。

- (2) 楽天ふるさと納税（既開設）
- (3) ふるなび（新開設）
- (4) ANA のふるさと納税（新開設）

なお、4 サイトの他に「さとふる」を別途設置している。

## 6 業務内容

### (1) 寄附受付等業務に関すること

- ① 4 サイトを経由した寄附の他、電話、FAX、メール等による寄附申し込みに対して、申込用紙、カタログ、納付書等の送付依頼などについても、受注者で対応すること。
- ② 4 サイトにおけるページ内のレイアウト、各種案内情報の更新、返礼品ページの掲載、決済機能の運営支援などを行うこと。
- ③ 4 サイトのクレジット決済、電子マネー等の他、郵便振替、銀行振込についても、受注者側で口座を準備・管理し、対応すること。
- ④ 4 サイトのRMS（店舗運営システム）等管理システムを活用した寄附者情報や関係手続等（未入金寄附者対応・クレーム対応などを含む）の管理・運営を行う。

### (2) 返礼品に関すること

- ① 新規返礼品の企画・開発及び新規返礼品事業者の参画、確保を積極的に行うこと。ただし、以下の要件を満たすこと。

ア 糸島市内において、生産・製造・加工のいずれかがされたもの、又は糸島市内の生産物を原材料として使用しているものなど、地方税法第37条の2第2項第2号及び第314条の7第2項第2号に掲げる地場産品基準に基づくものであること。

ただし、生産・製造・加工等の返礼基準を満たさない県指定特産品にあつては、発注者独自の基準として、糸島市内に本社を有する事業者のみ出品を可とする。

イ ふるさとチョイスが提供する電子感謝券サービスを必ず返礼品に加えること。取扱いについては別途発注者と協議し、それに係る対応を行うものとする。

ウ 返礼品は、品質及び数量の面において、安定的な調達が可能であること。ただし、期間限定・季節限定・数量限定等については、供給可能な範囲で取り扱うことができる。その場合は、おおよその予定数量や提供開始・終了時期等について、事業者と密に連携し、連絡・調整が適時行えること。

また、返礼品の在庫管理を行い、返礼品の欠品等が生じないようにすること。特に、複数のふるさと納税ポータルサイトに返礼品を登録する場合は、在庫切れが生じないように、細心の注意を払うこと。

エ 食料品については、発送手段等を考慮の上、原則として発送日から1週間以上の消費期限が保証されること。

オ 金銭類似性や資産性の高いものなどに該当する物品でないこと（平成29年4月1日付総務大臣通知）、その他ふるさと納税に関する各種総務省通知の趣旨に反する内容でないこと。

② 返礼品の受発注・配送管理を行うこと。

ア 寄附金の入金を確認した後に、返礼品を所定の期間内に寄附者が指定する配送先へ送付できるよう、返礼品提供事業者へ発注・配送依頼を行い、配送管理を行うこと。

イ 返礼品の発注・配送が円滑に行われるよう、寄附者及び返礼品提供事業者との連絡調整を行うこと。

ウ 発送遅滞、又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に関わるトラブルや返礼品に対するクレーム、事故等が生じた場合は、寄附者及び返礼品提供事業者への事前・事後対応を行うこと。

エ 返礼品提供事業者より返礼品代・送料の請求書を集約後、発注者へ請求し、発注者が委託者に支払った後に、速やかに返礼品提供事業者へ支払うこと。

③ 発注者と協議の上、食品表示など法令を遵守した商品のみを取り扱うとともに、違反したものへの掲載休止など一定基準を設け、返礼品の品質確保、ブランド維持のための対策をとること。

④ 上記①から③の手続きにおいて、円滑な運営を行うため、受注者が返礼品提供事業者や配送事業者との責任を明確にした契約を取り交わすこと。発注者は、返礼品の調達・発送等に係る一切の瑕疵担保責任を負わない。

(3) 寄附額向上に関すること

提案により受注者が実施する以下④⑤に掲げるような広告費用は「糸島市ふるさと応援寄附受付等及び寄附額向上業務委託に係る募集要項・5見積提案金額の限度額等」に掲げる見積提案限度額79,000千円の範囲内で費用対効果の高いものを実施すること。

① 4サイト及び糸島市ふるさと応援寄附特設ページを活用して、発注者のふるさと応援寄附に関する情報を発信し、集客から寄附行動につながる魅力あるコンテンツの制作やキャンペーンの実施などサイト構築及び更新作業を行うこと。

② 返礼品提供事業者へのPRコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）、作成、掲載を行うこと。

③ 返礼品の梱包に対するシールや印字、その中に同封するお礼状、ノベルティなどによる発注者の返礼品として統一的なブランディングを講じること。

④ メールマガジンやWEB、新聞、雑誌、SNSなどを活用した情報発信を行うこと。ただし、発注者の有するSNS、ホームページは無償で活用できる。

⑤ 各種広告媒体によるプロモーションについて、発注者へ助言、提案を行うこと。

(4) 関係書類の発行などに関すること

下記の事務については、4サイトに加え、発注者の有する他ポータルサイト（さとふる）、市への電話、FAX等による申し込みなどすべての寄附申し込みを対象とする。その際、寄附者情報を一元的に管理できるシステムを導入すること。

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）は㈱シフトプラスのレジホームを契約しているため、当システムを利用するものとする。使用料については市が㈱シフトプラスに別途支払うため、見積書には掲載しないこと。令和4年度以降は当システムに限定

しないが、再構築にかかる費用は受注者負担とし、使用料については委託料の中に含めて発注者に請求するものとする。よって、使用料については「糸島市ふるさと応援寄附受付等及び寄附向上業務委託に係る募集要項13①」の想定委託料概算に盛り込むこと。

- ① お礼状、寄附受領証明書、税額控除特例申請の発行・送付を行うこと（お礼状等の封筒代、税額控除特例申請用返信封筒代、送料も含めること）。参考として書面発送に伴う1件あたりの委託料を示すこと。
  - ② 税額控除特例申請の受付（書類不備の確認・申請者への連絡を含む）を行うこと。
  - ③ 税額控除特例申請に係る登録作業を行うこと。
  - ④ 税額控除特例申請受領書を申請者へ送付すること。
  - ⑤ 書類の受付・作業場所の確保を受注者で行うこと。ただし、書面の受付、発行等のノウハウを有するサポートセンター等に委託することも可能とする。
- (5) ガバメントクラウドファンディングに関すること。
- ① 発注者の利用する4ポータルサイトのいずれか1つ以上を活用し、ガバメントクラウドファンディングの実施に係る企画支援を行うこと。
  - ② ガバメントクラウドファンディング受付サイトへの掲載を行うこと。
- (6) 寄附者からのふるさと応援寄附に関する問い合わせに関すること
- ① 寄附者からの問い合わせ、相談、苦情等に対し、電話、電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。なお、行政に関する事項、さとふるに関する事項等、受注者において対応しかねる問い合わせについては、発注者、さとふるに取り次ぐこと。
  - ② コールセンターを設置すること。

## 7 報告及び検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して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。

また、契約に定める業務完了時の実績報告と別に、毎月1回以上は業務報告書を作成し、寄附額や返礼品の状況等について報告すること。

## 8 個人情報などの保護

業務の履行においては、糸島市個人情報保護条例及びその他関係法令などにに基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

また、この契約の履行に関し、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）第2条第5項に規定する個人番号及び同法第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う場合は、別紙「特定個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

以上は、業務終了後も同様とする。

## 9 委託料について

- (1) 委託料は、プロポーザルによって提案された内容を踏まえ、発注者及び受注者で協議の上、契約締結時に決定するものとする。
- (2) 寄附金額を算定根拠とした委託契約項目のうち、返礼品発送等の手続きや寄附受領証明書等の発行業務が発生しなかった分に対しては、委託料を支払わない。
- (3) 「6 業務内容」に伴う、返礼品代及び送料は委託料に含まず、別に実費を支払うものとする。
- (4) 委託料の支払は、履行確認を行った後の請求に基づき、支払うものとする。
- (5) 請求の方法は、別途協議することができる。

## 10 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、発注者と協議の上決定するものとする。
- (2) 業務の詳細・日程等の管理については、発注者と十分な打ち合わせを行うこと。
- (3) 業務上必要なパソコン（システム）、プリンター、電話等については、受注者で用意すること。

別紙

## 特定個人情報等取扱特記事項

(趣旨)

第1条 本特記事項は、発注者が保有する特定個人情報等を安全かつ適正に取り扱うため、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。以下「法」という。）に基づき、必要な事項について定めるものとする。

(定義)

第2条 本特記事項において「個人情報」とは、法第2条第3項に規定する個人情報をいう。

2 本特記事項において「個人番号」とは、法第2条第5項に規定する個人番号をいう。

3 本特記事項において「特定個人情報」とは、法第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

4 本特記事項において「特定個人情報等」とは、個人番号及び特定個人情報をいう。

(特定個人情報等の取扱い)

第3条 受注者は、特定個人情報等を甲の重要な機密事項として認識し、その保護に努め、適法かつ適切に管理及び取扱いを行わなければならない。

(第三者への非開示等)

第4条 受注者は、特定個人情報等を、第三者に開示又は漏えいしてはならない。

2 受注者は、特定個人情報等の紛失、破壊、改ざん、漏えい等を防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。

(特定個人情報等の持出し)

第5条 受注者は、特定個人情報等の記録されたファイルを指定された履行場所でのみ利用するものとし、当該履行場所の外部へ持ち出してはならない。

2 前項に定める履行場所は、次の場所とする。

- ・
- ・

3 受注者は、やむを得ず特定個人情報等の記録された磁気媒体、書類等を持ち出す必要がある場合は、発注者に事前の承認を得るとともに、持ち帰るまで最大限の安全管理措置を講じるものとする。特定個人情報等の記録された磁気媒体、書類等の運搬に関しても同様とする。

(利用目的)

第6条 受注者は、特定個人情報等を、本契約の履行のためにのみ利用するものとし、法により例外的取扱いができる場合を除き、その他の目的には利用してはならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本契約に関する特定個人情報等の取扱いの全部又は一部を再委託してはならない。ただし、本契約において再委託が認められており、かつ、履行のため真にやむを得ない場合に限り、事前に発注者に書面により申請し、その許諾を得た上で、必要最低限度の範囲で第三者に再委託することができる。

2 受注者は、再委託先に対して本特記事項と同様の義務（前項ただし書除く。）を課すために、当該再委託先と書面を取り交わさなければならない。また、当該書面において、当該再委託先が本契約に関する特定個人情報等の取扱いを更に再委託する場合には、事前に受注者を通じて書面により発注者に申請し、その許諾を得なければならない旨を明記するものとする。それ以降の再委託についても同様とする。

3 受注者は、再委託先の行為につき、発注者に対し当該再委託先と連帯して責めを負うものとする。

（事故発生時の措置）

第8条 受注者は、特定個人情報等の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の事故が発生した場合には、直ちに発注者に通知するとともに、当該事故による損害を最小限にとどめるために必要な措置を、自らの責任と負担で講じなければならない。

2 前項の場合において、受注者は、事故の再発を防ぐため、その防止策を検討し、発注者と協議の上決定した防止策を、自らの責任と負担で講じなければならない。

3 受注者の責めによる特定個人情報等の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の事故が発生し、発注者が第三者から請求を受け、また第三者との間で紛争が生じた場合には、受注者は発注者の指示に基づき、自らの責任と負担でこれに対処するものとする。この場合において、発注者が損害を被ったときには、発注者は受注者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

（特定個人情報等の返却）

第9条 受注者は、本契約の履行が完了したときは、発注者の指示に従い、速やかに提供された特定個人情報等及びその複製物を発注者に返却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、当該方法によるものとする。

2 前項ただし書きの場合において、発注者が特定個人情報等及びその複製物の廃棄等を指示した場合、受注者は、焼却、シュレッダー等による裁断又は復元が困難な方法による消去等、第三者の利用に供されることのない方法により速やかに廃棄等を行い、発注者に廃棄等を行ったことを証する書面を速やかに提出しなければならない。

（従業者に対する監督・教育等）

第10条 受注者は、従業者（直接間接に受注者の指揮監督を受けて本契約の履行に関わる全ての者をいう。）が特定個人情報等を取り扱うに当たり、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 受注者は、従業者に対し、特定個人情報等の適正な取扱い、罰則等を周知徹底するとともに、受託業務の適切な履行のために必要な事項について教育を行わなければならない。

3 受注者は、従業者のうち特定個人情報等を取り扱う者及びその責任者を業務開始に先立

って発注者に届け出なければならない。

(遵守状況の報告及び実地調査)

第11条 受注者は、本特記事項に定める事項に関する遵守状況について、発注者の求めに応じ報告しなければならない。

2 発注者は、受注者に対して、本特記事項に定める事項に関する遵守状況を実地調査することができる。