

1 業務名

(長期継続契約) 佐久市ふるさと納税管理業務 (以下「業務」という。)

2 業務の目的

佐久市 (以下「市」という。) が行う佐久市ふるさと納税寄附制度に係る返礼品 (市内の特産物及び市特有のサービスなど。以下「返礼品」という。) の企画及び発送 (サービスにおいては、その提供をいう。以下同じ。) 並びに寄附者情報の管理に関する業務等を委託することにより、効率的かつ効果的な市の魅力発信、地場製品の消費拡大による産業振興等による地域の活性化とともに、総務省が定める「ふるさと納税に係る指定基準」をはじめとする関係法令を厳格に遵守しつつ、事務の効率化及び寄附金の増加による一般財源確保を図ることを目的とする。

3 契約期間及び準備期間

(1) 契約期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで (長期継続契約)

(2) 準備期間 (契約締結前の準備業務)

受託候補者決定後 (令和8年12月下旬予定) から令和9年3月31日までの期間を準備期間とする。受託候補者は、決定後速やかに「引き継ぎ計画書」および「詳細スケジュール」を市に提出し、承認を得ること。現受託者からのデータ引き継ぎにあたっては、データ項目等の整合性を十分に検証し、令和9年4月1日の稼働時にデータ不整合や運用遅延を生じさせないこと。なお、準備期間における引き継ぎ及びシステム構築等に要する費用について、別途の支払いは行わない。また、予算不成立等により本契約が成立しなかった場合、当該準備作業に要した費用は事業者の負担とし、市は補償を行わない。

4 想定業務規模

(1) 想定年間寄附受入額：8億5,000万円

(2) 想定年間寄附件数：26,000件

上記数値は実績等を踏まえた見込み値であり、実際の寄附額及び件数を保証するものではない。

5 委託料及び経費

本業務における委託料及び経費は、以下の区分に応じて支払うものとする。ただし、受託

者は本業務に係る一切の経費（管理手数料、返礼品調達費、配送料、各種手数料等を含む。）の合計額が、地方税法及び総務省告示で定める「募集に要する費用の割合」を超過しないよう、常に経費の抑制及び業務の徹底した効率化を図らなければならない。

また、法令等の改正や既存ポータルサイト等の仕様変更に伴うシステム改修等に要する費用は、原則として受託者の負担（管理手数料内）とする。

なお、委託料及び経費と業務内容については別表 1 のとおりとする。

（１）管理手数料

寄附金額に応じた単価契約とし、寄附額の 5. 0 %以内（消費税別）とする。

毎月月末締めで確定した当月分の寄附額を基準に算定する。当月分確定後に寄附の取消し等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書において明記し、金額を相殺・調整すること。なお、年度末（３月分）において調整が生じた場合は、当該月分の支払額において精算するか、市が指定する方法により精算を行うこと。

（２）返礼品調達費

梱包代等の諸経費を含む商品代金（消費税込み）とし、返礼品提供事業者と契約を締結した実費とする。受託者が返礼品調達費に上乗せすることは一切認めない。総務省告示に基づく返礼品調達割合（寄附金額の 3 0 %以下）を厳守すること。

（３）返礼品配送料

返礼品の配送に現に要した実費とする。なお、受託者は配送業者との連携等により、配送料が客観的に安価かつ適正な水準となるよう常に工夫及び交渉を行うこと。本市における主要な返礼品（ビール等）及び配送地域（関東圏等）特性を踏まえ、低コストかつ効率的な配送体制を構築すること。

（４）書類発送手数料

寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書等の発行、封入等に係る作業手数料及び郵送に係る実費とする。なお、寄附者の都合等により書類の再発行及び再発送を行った場合についても、発送 1 件ごとに書類発送手数料を計上する。ただし、受託者の責に帰すべき事由による再発行・再発送を除く。

（５）広告宣伝費

ポータルサイト内等における広告出稿等に係る実費については、市の予算範囲内において、事前協議の上で市が負担する。なお、広告の企画・運用・効果検証等に係る業務は管理手数料に含まれるものとする。また、総務省告示に定める「返礼品等を強調した宣伝及び広告」その他の過剰な寄附誘引行為は厳禁とし、受託者は告示基準を厳格に遵守した運用を行わなければならない。

【別表 1】

委託料及び経費等	業務内容
・ 管理手数料 (寄附額の 5. 0 % 以内で単価契約)	・ 寄附金額及び寄附者データの管理並びにシステム連携に関する業務 (市の利用環境構築費、システム導入初期費用、保守費用、システム利用料を含む) ・ システム管理 (寄附情報の変更、名寄せ、e L T A X送信レイアウト準拠データの作成・納品) ・ 返礼品提供事業者への発注、在庫管理、集荷及び発送管理に関する業務 (出荷発注、リアルタイム進捗管理、発送完了メール送信、トラブル等の対応含む) ・ 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務 (事業者への適切な梱包・配送品質の指導、地場産品基準改正等に伴う証明書作成支援等含む) ・ 新規返礼品の企画、提案、ポータルサイト掲載用コンテンツ (画像、デザイン、P R 文章等) の作成支援及び返礼品提供事業者との契約等に関する業務 ・ 広告の企画・運用・効果検証等に関する業務 ・ 寄附者からの問合せ対応業務 (カスタマーサポート。【別表 2】①②の自治体マイページで発生したワンストップ特例申請等の記載不備補完対応及び問い合わせ対応を含む) ・ ポータルサイト及び自治体マイページの管理運営に関する業務 ・ その他、市のふるさと納税制度の適正な推進及び経費率管理に関する業務 ・ 準備期間における業務引継ぎ、データ連携構築、各種システムの設定及びテスト運用等に関する業務 ・ 契約終了時における次期受託者等への業務引継ぎ、並びに契約終了後に保有する市関連データの適切な管理・消去等に関する業務
書類発送手数料 (単価契約、管理手数料には含まない)	・ 寄附金受領証明書、お礼状、及びワンストップ特例申請書等の発送 (寄附者の都合等による再発行・再発送対応を含む。ただし受託者の責に帰すべき事由によるものを除く。) に関する業務 ・ 【別表 2】②市が管理するサイトも含む。
その他実費等 (管理手数料には含まない)	・ 返礼品調達費 (商品代金、梱包代) ・ 返礼品配送料 ・ 広告宣伝費 (媒体掲載料等の実費)
その他市が直接事業者に支払う費用	・ 「自治体マイページ」月額基本利用料金 ・ オンラインワンストップ機能利用料 ・ 自治体マイページの1件あたり受付処理料 (オンライン・紙) ・ ポータルサイト利用手数料及びクレジットカード等の決済手数料

6 業務の内容

受託者は、市の指示及び確認のもと、令和9年4月1日からの寄附の申出（準備期間における準備作業及び契約期間満了後における継続対応業務を含む。）について、次に掲げる業務を行うものとする。

（１）寄附金額及び寄附者データの管理並びにシステム連携に関する業務

ア ポータルサイト（別表２①）を経由した寄附申込み情報を、単一の寄附者管理システム（以下「システム」という。）において、ＡＰＩ等の連携により一元管理すること。

なお、市と受託者が協議の上、新たなふるさと納税ポータルサイトを利用するとした場合には、本業務の対象とする。

イ クレジット決済、郵便振替などの入金状況及び寄附者情報をデータベース化し、システムで管理すること。

ウ 寄附情報等（住所変更、寄附キャンセル、返金）を正確かつ迅速にシステムに反映・管理すること。

エ 別表２①及び②の全ポータルサイトからの寄附情報、並びに自治体マイページ等に取り込まれた全てのデータについて、受託者の責任においてデータのクリーニング及び同一人物判定（名寄せ）を正確に行うこと。そのうえで、地方税共同機構が指定する「e L T A X 送信レイアウト」に完全準拠した電子的送付データを作成し、市が指定する期日までに納品すること。なお、委託締結前に市で受け付けた申請データも統合対象とする。

オ 前受託者のシステム等から寄附者及び返礼品データを遺漏なく引き継ぎ、管理すること。

（２）返礼品提供事業者への発注、在庫管理、集荷及び発送管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、寄附データに基づく受発注及び在庫管理（季節性・限定性のある返礼品のコントロールを含む）を行うこと。

イ 発送方法（常温・冷蔵・冷凍等の温度帯管理や品質管理を含む）について返礼品提供事業者と十分協議し、決定すること。なお、特定の返礼品提供事業者から配送業者（ヤマト運輸、佐川急便等）の指定や、利用ポータルサイトに応じた配送業者の使い分けの要請がある場合は、これに対応可能な運用・発送管理体制を構築すること。

ウ 寄附金の入金確認後、返礼品提供事業者へ迅速かつ正確に出荷発注を行い、１か月以内に指定された送付先に送付すること（受取日指定、季節限定品、定期発送便等を除く）。

また、季節限定品や定期便の発送時期を適切に管理すること。

エ 日常的に配送状況のリアルタイム進捗管理及び監視を行い、出荷遅延の恐れがある場合は返礼品提供事業者に催促を行うこと。やむを得ず遅延が生じる場合は、事前に寄附者へ通知すること。

オ 寄附者に対し、発送完了時に伝票番号を含めた発送完了通知メール等を自動送信すること。

カ 返礼品の汚損・破損、配送事故、出荷遅延等のトラブルが生じた場合、受託者の責任において寄附者及び返礼品提供事業者との初期対応・追跡確認・調整を迅速に行い、直ちに市へ事案の報告を行うこと。

キ 返礼品代金及び配送費用の精算事務を代行し、根拠となる内訳明細書を添付の上、市へ一括して請求すること。

ク 契約期間満了日（令和１２年３月３１日）以前に申込みが完了した寄附の返礼品（定期便の残回数分を含む）については、契約期間終了後であっても、受託者の責任において発送完了まで管理対応を行うこと。

（３）返礼品の企画、登録、返礼品提供事業者との連携及びコンプライアンス管理に関する業務

ア 市内事業者・生産者等への積極的な個別訪問等を行い、関係強化と課題やニーズの把握に努め、新規返礼品及び体験型サービスの掘り起こし・磨き上げを行うこと。また、事業者向け説明会を年１回以上開催すること。市または事業者からの要請があった際も速やかに対応すること。

イ 新規返礼品の登録手続きを代行し、ポータルサイト掲載用コンテンツ（画像、デザイン、PR文章等）の作成支援を行うこと。既存返礼品の寄附動向分析に基づくリニューアル提案も行うこと。

ウ 市の承認を経て返礼品提供事業者と契約を締結すること。なお、契約にあたっては個人情報の取扱いに関する誓約等を取り交わし、漏えい防止の管理を徹底すること。

エ 返礼品提供事業者に対し、寄附者へ安全かつ高品質な状態で返礼品が届くよう、適切な梱包方法及び配送品質の指導・管理を行うこと。

オ 食品を取り扱う返礼品提供事業者との契約においては、食品表示法等の遵守、食品の産地を適切に表示する規程、並びに市及び受託者による立入調査権の確保について明記し、定期的に実態調査を行うこと。

カ 平成３１年総務省告示第１７９号第５条（地場産品基準）を厳格に遵守し、適合性を確認・点検の上、市が承認したもののみポータルサイトへ掲載すること。また、掲載時には地場産品基準のうち、該当類型及び理由も明記すること。

キ 総務省令をはじめとする関係法令・告示等の改正（地場産品基準の厳格化、製造者等による証明・公表義務化、経費率ルールの変更等）に迅速に対応するため、システム改修、返礼品提供事業者が作成する「区域内において生じた価値の証明書」等の回収・精査・作成支援、関係事業者への周知・指導、及び公表用データの作成・整理等を行うこと。

ク 返礼品が基準不適合や産地偽装等の疑義が生じた場合は、直ちに市へ報告するとともに

に、当該返礼品の取扱い停止措置を講じること。

(4) 寄附者からの問合せ対応業務（カスタマーサポート）

ア 寄附者専用の電話回線（フリーダイヤル等）及び電子メールアドレスを開設し、問い合わせ窓口を設置すること。なお、ポータルサイト経由の寄附者に加え、市が管理するサイト経由の寄附分に関するワンストップ特例申請の記載不備追跡対応、及び寄附者からの問合せ対応の補完業務も本業務に含むものとする。

また、寄附受付の繁忙期及び問い合わせの多い年末年始の運営体制については、どのような体制で行うか提案すること。

イ 寄附者からの返礼品の発送や意見等の問い合わせについて、迅速かつ丁寧に対応すること。また、以下のタイミングで寄附者にメール等で連絡すること。

タイミング	内容等
申込時（入金時）	申込み完了、お礼、申込み内容確認等
発送時	発送日時、発送番号、申込み内容確認等
不在時	留置き期間、再送不可等
キャンセル時	キャンセル受付完了、申込み内容確認等
ワンストップ受理完了時	受付完了、申込み内容確認（不備）等
その他	必要に応じた内容

ウ 寄附者からの問合せに対する対応内容は、寄附情報管理システムへ記録し、市が問合せ履歴を確認できるようにすること。また、寄附者から依頼があった際には、システム上の寄附情報（住所変更等）の修正を適正に行うこと。

エ 重大なクレーム、個人情報漏えい事故、食品事故等が発生した場合は、速やかに市へ電話または対面等にて第一報を入れ、協議の上対応すること。苦情、事故の内容及び対応状況については、原因を究明し、再発防止策を講じた上で、市へ報告すること。

(5) 寄附金受領証明書、お礼状、及びワンストップ特例申請書等の発送及びワンストップ特例申請の受付処理に関する業務

ア ポータルサイトの区分（別表２①及び②）を問わず、寄附金の入金を確認した後、原則２週間以内に寄附金受領証明書及びお礼状を発送すること。ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対しては、申請書及び返信用封筒等を同封すること（別表２②の寄附分については、自治体マイページ等から連携されたデータを基に処理を行うこと。）。

イ 住所不明等で返戻された郵便物について、電話等による住所確認を行い、速やかに再発送の手配を行うこと。

ウ 寄附者からの紛失や記載誤り等の理由による再発行依頼に対しては、本人確認等あらかじめ定めた運用ルールに基づき処理し、例外的な事案について市へ確認の上、再度送付す

ること。再度送付については、受託者の責によるものを除き、発送手数料に計上すること。

(6) ポータルサイト等の管理運営業務

ア 別表2①に掲げる管理対象ポータルサイト及びシステムについて、掲載情報の維持管理、修正、更新、出品停止等に迅速に対応すること。

イ ポータルサイトの管理運営にあたり不備の解消や必要なシステム調整を行うこと。

(7) ふるさと納税制度の適正な推進、分析及び広告運用に関する業務

ア 専門的ノウハウや独自サービス等を活用し、寄附額増加に資するアドバイスやPR方法の提案を行うこと。ただし、総務省告示により禁止されている、ポータルサイトによるポイント付与等の提供を前提とした募集活動や、不当景品類及び不当表示防止法に抵触する宣伝は一切行わないこと。

イ ポータルサイト内の有料広告（検索連動型広告等）の運用を実施した場合は、広告の配信結果及び費用対効果について効果検証分析を行い、市へ報告するとともに、運用改善案を提示すること。

ウ 毎月1回、月次報告会を開催し、寄附金額、寄附件数、返礼品の出荷動向や寄附動向について分析結果を市へ報告すること。

【別表2】

区分	現在市が契約しているポータルサイト等
①受託者が管理するサイト・システム	・ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む） ・ふるなび ・楽天ふるさと納税 ・JRE MALL ふるさと納税 ・ANAのふるさと納税 ・Amazonふるさと納税 ・ふるさと納税d.o（自治体マイページ） ※市と受託者が協議の上、新たに導入するポータルサイト等を含む。
②市が管理（寄附者情報の変更、返礼品の登録）するサイト	・さとふる ・Yahoo!ふるさと納税 ・一休ふるさと納税 ・Yahoo!トラベルふるさと納税 ・三越伊勢丹ふるさと納税

7 寄附者情報の管理

本業務において取り扱うデータ及び関連資料は、書面又は電磁的記録により関係法令等で定める一定期間、安全な環境下で保存し、市の要求があった場合は直ちに提示・引き渡しを行わなければならない。

8 遵守すべき関係法令・制度基準

受託者は、本業務の遂行にあたり、次の法令及び制度基準を厳格に遵守しなければならない。

(1) 地場産品基準の遵守

受託者は、企画・登録支援を行う返礼品について、平成31年総務省告示第179号第5条（地場産品基準）に適合していることを確認・点検し、適合性を証明する根拠書類を整備の上、市に提出しなければならない。

(2) 総経費率の遵守

受託者は、本委託手数料を含めた寄附に伴う総経費が、総務省告示で定める総経費率の上限を超過しないよう、常に経費管理を行わなければならない。受託者の提案施策等に起因して総経費率を超過するおそれが生じた場合は、直ちに市と協議を行い、必要な調整を行わなければならない。

9 業務履行体制

(1) 受託者は、本業務を円滑かつ確実に遂行するため、十分な知識と経験を有する業務統括責任者を配置し、適切な履行体制を構築しなければならない。

(2) 受託者は、従事者（派遣社員、アルバイト等を含む）に対し、本業務の遂行に必要な個人情報保護及び情報セキュリティに関する教育・研修を定期的実施しなければならない。

10 個人情報保護及び情報セキュリティ管理

(1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関連法令を遵守し、本業務の履行にあたり取得した個人情報及び特定個人情報の漏えい、改ざん、紛失等の防止措置を講じなければならない。

(2) 受託者は、取得した個人情報及び特定個人情報について、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。本契約終了後も同様とする。

(3) 受託者は、端末の持ち出し制限、通信の暗号化、アクセス権限の最小化等の物理的・技術的安全管理措置を徹底しなければならない。

(4) 契約期間が終了したとき、又は準備期間におけるデータ移行が完了したとき、受託者は

保有する市関連データを本市の指示に従い、復元不可能な方法により適切に管理又は消去しなければならない。

ただし、契約期間終了後においても、定期便返礼品の発送管理、寄附者からの問合せ対応、その他本業務の継続対応に必要なデータに限り、本市の承認を得た上で、必要最小限の期間に限り継続して保有・管理することができる。

なお、当該継続管理期間が終了したとき、又は本市が指定した期日を迎えたときは、速やかに全てのデータを完全に消去し、データ消去完了報告書を本市へ提出しなければならない。

1 1 業務の再委託

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。

ただし、業務を効率的に行う上で必要な業務については、市と協議のうえ、業務の一部を委託することができる。なお、一部業務を再委託する際に発生する費用については、受託者の負担とし、受託者は再受託者の行為について一切の責任を負うものとする。

1 2 事業継続（BCP）及び事故発生時の対応

- （１）受託者は、システム障害、サイバー攻撃、大規模災害等の発生に備え、バックアップデータの二重化や代替体制等の事業継続計画（BCP）を整備しておかなければならない。
- （２）万が一、個人情報情報の漏洩・紛失、大規模なシステム障害、配送トラブル等の事故が発生した場合は、受託者は直ちに市に報告し、被害の拡大防止及び原因究明・復旧等の必要な措置を自らの負担において迅速に講じなければならない。

1 3 守秘義務

受託者（再受託者も含む。）は、本業務の実施に関して知り得た情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。本契約終了後も同様とする。

1 4 所有権及び著作権

- （１）本業務において受託者が作成・整備した納品物及びコンテンツ（写真、PR文章、デザイン等）に関する一切の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）及び所有権は、市に帰属するものとする。
- （２）制作物が第三者の所有権、著作権、肖像権、商標権等の知的財産権を侵害するものでないことを受託者が保証すること。第三者との間で権利侵害に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任と負担においてこれを解決しなければならない。

1 5 契約期間終了に伴う業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、本契約の終了に際し、本業務の引継書を作成し、市又は市が指定する次期受託者に対して説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応しなければならない。なお、次期受託者へのデータ移行、データ抽出、引継ぎ作業等に要する一切の費用は、原則として本業務の受託者の負担（無償対応）とする。
- (2) 本契約終了時、市が契約する全ポータルサイトの管理者権限、登録データ、コンテンツ（画像・テキスト等）、並びに蓄積された寄附者からのレビュー及び評価情報等の累積データは、全て市に帰属するものとし、受託者は次期受託者に、確実に移管手続を行わなければならない。

1 6 報告及び検査

- (1) 市が、寄附件数、寄附金額、返礼品の出荷状況等をシステムにて確認し検査を行う。その他、必要があると認めるときは、受託者に対して、本業務の履行状況について報告を求め、又は実地検査を行うことができる。
- (2) 業務完了後においても、受託者の責に帰すべき事由による業務上の瑕疵が発見された場合は、市の指示に従い、受託者の負担において速やかに修正を行うものとし、これに対する経費は、全て受託者の負担とする。

1 7 支払い方法

委託料の支払いは、受託者から適正な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。当月分確定後に寄附のキャンセルや再発送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書においてその旨を記載し、精算を行うものとする。

1 8 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、受託者は賠償の責を負うものとする。ただし、その損害のうち、市又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、この限りでない。

1 9 履行場所

佐久市中込3056番地 佐久市役所ほか市の指定する場所

2 0 特記事項及びその他

- (1) 本業務は、各年度における予算が議決され、当該予算の執行が可能となったときに効力

が生じる。

(2) 本仕様書に定めがない事項や解釈に疑義が生じた場合は、市と受託者が双方誠意をもって協議の上決定するものとする。