

函館市ふるさと納税・地域経済活性化推進業務 企画提案仕様書

本仕様書は、公募型プロポーザルを実施するにあたり、最低限の業務内容を示すものである。

なお、提案を受け付けるにあたり、業務内容に対する手法や本仕様書に記載していない独自の提案がされることを期待する。

1 委託業務名

函館市ふるさと納税・地域経済活性化推進業務（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、函館市（以下「本市」という。）が実施するふるさと納税業務について、民間事業者のノウハウ等を活用し、事務の効率化と年間寄附額100億円を目標とした寄附額増加を図るほか、ふるさと納税制度を効果的に活用し、本市の地場産品の販路拡大、地域資源の磨き上げや新たな価値の創造、シティプロモーションの推進をもって、産業振興および関係人口・交流人口の拡大など、地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3 履行期間

令和6年(2024年)4月1日から令和7年(2025年)3月31日まで

契約締結日（令和6年1月末予定）から履行開始日までは準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。なお、令和5年度(2023年度)現在、本市では株式会社エッグが提供する寄附管理システムを利用しているが、同システム以外を利用する場合は、令和6年3月31日までの寄附情報等のデータを引継ぎ管理できること。なお、データの引継ぎ費用についても、委託料に含むこと。

(2) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト等について

ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）として本市が利用しているポータルサイトおよび返礼品カタログ等を用いた書類による寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。本市の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」、「楽天」、「さとふる」、「ふるなび」、「ANA」、「三越伊勢丹」、「一休.com」、「ふるさとチョイスパートナーサイト（a u P a y, セゾン, ふるラボ, もぐふる）」であるが、委託期間中に随時追加および撤退をする場合がある。なお、追加する場合の業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。

(3) 業務規模について（参考値）

本市の寄附件数・寄附金額の推移、令和5年12月時点の返礼品数および返礼品

提供事業者数は以下のとおり。

ア 寄附件数・金額

(ア) 令和3年度	53,680件,	877,080千円
(うち旅行返礼品)	395件,	64,490千円
(イ) 令和4年度	66,872件,	1,197,337千円
(うち旅行返礼品)	1,117件,	128,231千円
(ウ) 令和4年度(11月末まで)	35,783件,	610,202千円
(うち旅行返礼品)	395件,	40,672千円
(エ) 令和5年度(11月末まで)	52,664件,	930,394千円
(うち旅行返礼品)	1,400件,	106,574千円

イ 返礼品数 約600品(三越伊勢丹・一休.com分を除く)

ウ 返礼品提供事業者数 約120事業者

5 委託業務内容

(1) ふるさと納税業務

- ア 寄附申込の受付およびポータルサイトの運用管理
- イ 寄附データ等の管理
- ウ 返礼品の提案等
- エ 返礼品提供事業者への返礼品の発注, 配送管理, 精算等
- オ お礼状, 寄附金受領証明書等の送付
- カ ワンストップ特例申請の受付等
- キ 寄附者等の対応(コールセンター)
- ク ふるさと納税プロモーション
- ケ その他

(2) 地域経済活性化推進業務

- ア 地域資源のブランド化
- イ シティプロモーション
- ウ その他

6 業務の詳細

(1) ふるさと納税業務

- ア 寄附申込の受付およびポータルサイトの運用管理((ア)~(ウ)については, 三越伊勢丹, 一休.com, ふるなびトラベルを除く。また, さとふるについて, システム上データ登録をできない場合は, 本市がデータを登録することとし, 登録に必要な情報を本市の指定する様式等により電子データで納品すること。)
- (ア) 本市が別途契約するポータルサイトでの寄附受付, 寄附金の使途や返礼品選択等ができるよう, 掲載情報の登録, 修正, 更新, 保守管理を適切に行い, 寄附を受付すること。なお, 登録, 修正等が必要となった場合には, 迅速に対応すること。
- (イ) ポータルサイトの掲載情報については, 本市や返礼品の魅力が寄附者に伝わるようレイアウトや説明文の改善を行うとともに, SEOやレビュー対策等によりアクセス数の増加や寄附拡大に繋がるよう作成すること。また, 返礼品ごとに国の定める地場産品基準等(以下「地場産品基準」という。)への適合根拠を明示すること。

- (ウ) 返礼品の画像については、返礼品の魅力が伝わり寄附拡大に繋がるよう、写真の撮影や装飾、文字入れ等の加工を行ったうえで登録すること。また、写真データについては、加工前および加工後の両データを、本市へ納品すること。
 - (エ) ポータルサイトを經由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にカタログデータを納品すること。
 - (オ) 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。（参考：令和4年度(2022年度)対象件数約300件）
 - (カ) ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。
- イ 寄附データ等の管理
- (ア) 効率的な業務を行うために、寄附管理システムを提供し、保守管理を徹底するなど安定的な運用を行うこと。
 - (イ) 寄附管理システムの操作マニュアルを作成するとともに、利用者が必要とする場合にはサポートを行うこと。
 - (ウ) 本市の利用するポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。（API自動連携は必須ではない。）ただし、さとふるのデータを取り込みできない場合は、本市において取り込むものとする。
 - (エ) ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。
- ウ 返礼品の提案等（三越伊勢丹、一休.com、ふるなびトラベル、楽天トラベル、ANAトラベラーズクーポンを除く。）
- (ア) 地場産品基準に適合した返礼品を事業者から募集し、本市へ積極的に提案すること。なお、募集にあたっては定期的な事業者説明会の開催や個別訪問などにより、事業者のふるさと納税に対する理解と関心を向上させる取り組みを行うこと。
 - (イ) 返礼品提供事業者等と交渉するなど、寄附者が魅力を感じ、寄附額の向上に繋がる返礼品の磨き上げや新規開発を行うこと。
 - (ウ) 返礼品は、特産品のみならず、本市内で提供される役務の提供等についても積極的に提案するなど、多様な返礼品となるよう努めること。
 - (エ) 返礼品の最終的な採用可否は本市が決定することとし、提案にあたっては決定の判断に必要な情報はもちろんのこと、地場産品基準の適合理由等の情報は詳細を明記すること。
- エ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、精算等（三越伊勢丹、一休.com、ふるなびトラベル、楽天トラベル、ANAトラベラーズクーポンを除く。）
- (ア) 返礼品提供事業者や配送事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注や管理を行うこととし、発注や配送状況等は寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。

- (イ) 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品提供事業者に発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を発送すること。なお、在庫切れで発送できない事態等が発生しないよう、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するなど適切に管理すること。
 - (ウ) 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知するとともに、返礼品を発送した場合には可能な限り寄附者に対しメール等でお知らせすること。
 - (エ) 返礼品提供事業者への返礼品代金および配送事業者への配送料などの支払いを代行すること。なお、返礼品提供事業者および配送事業者と交渉を行い、梱包サイズや配送方法等を工夫するなど、配送料が安価となるよう努めること。
 - (オ) 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、本市は負担しないものとする。
- オ お礼状、寄附金受領証明書等の送付
- (ア) 寄附者が決済を完了したときは、お礼状および寄附金受領証明書等を印刷し、原則として寄附者が決済を完了した日から2週間以内に送付すること。なお、書類の内容等は予め本市と協議すること。
 - (イ) 寄附金受領証明書は、偽造防止用紙を調達のうえ本市の電子公印を印字することとし、本市から貸与する電子公印データは、データ流出事故等がないよう厳重に管理すること。ただし、本市が電子公印の使用を許可できない場合は、本市が別途提供する印影印刷済の用紙を使用すること。
 - (ウ) ワンストップ特例申請書を希望する寄附者には、ワンストップ特例申請書や記載例、返信用封筒（料金受取人払い）等の申請に必要な書類を同封するなど寄附者の利便性に努めること。また、送付する書類内に電子申請（オンラインワンストップ）の案内を掲載するなど利用の促進を図ること。
 - (エ) 寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合も対応すること。
- カ ワンストップ特例申請の受付等
- (ア) ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、電子申請（オンラインワンストップ）による受付にも対応すること。
 - (イ) 寄附者からワンストップ特例申請書等（変更届を含む。）を受領し、内容を審査のうえ、審査結果（受付完了または不備）を寄附者へ通知すること。また、不備については、寄附者へ確認し補完すること。
 - (ウ) 審査結果に係る通知等は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合には郵送等により通知すること。
 - (エ) eLTAX送信レイアウトによる控除申告用データを作成し、本市が指示する日までに納品すること。また、データ納品後、ワンストップ特例申請書等を本市へ納品することとし、納品にあたっては申請書の内容を再確認する必要がある場合等に、特定の寄附者の申請書が直ぐに見つけられるよう整理がされていること。
- キ 寄附者等の対応（コールセンター）
- (ア) コールセンターを設置し、電話やメール等により、寄附者等からの要望や苦情等に丁寧かつ迅速に対応すること。なお、対応時間は本市の開庁時間を基本とするが、年末の繁忙期等は別途別途協議のうえ決定する。

(イ) 寄附者等からの要望や対応等の内容については、都度、寄附管理システムに記録すること。

ク ふるさと納税プロモーション

(ア) ポータルサイトが個別に提供するサービス機能（新着情報等の掲載や特集企画、メールマガジンによるPR等）を積極的に活用すること。また、本市がサービス機能等を活用しようとするときは、必要に応じてアドバイスやサポート等を行うこと。

(イ) 返礼品や市場のトレンドなどの分析等を行うほか、独自のノウハウやアイデアを駆使し、SNSやメディア、サービス等により効果的なプロモーションを行うこと。また、本市がプロモーションを行うときは、必要に応じてアドバイスやサポート等を行うこと。

ケ その他

(ア) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、改正後の制度に適合するよう、サイト掲載内容や返礼品の変更など、迅速かつ柔軟に対応すること。

(イ) 寄附金の募集に要する費用は、返礼品代を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務を実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、本市職員人件費等）も含めた管理を行うこと。

(ウ) 受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期事業者への業務の引継ぎを行うこと。

(エ) 契約期間内に受けた寄附申し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。また、契約期間前に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送等についても、寄附者の要望等により完了していないものがある場合は、本市と協議のうえ対応すること。

(オ) 受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期事業者への業務の引継ぎを行うこと。

(2) 地域経済活性化推進業務

ア 地域資源のブランド化

(ア) 地域資源の磨き上げや新たな価値の創造を図り、本市の食や観光などの地域資源のブランド化に繋がるよう、各種取り込みを行うこと。

(イ) 本市が実施する各種PRが、地域資源のブランド化へ繋がるよう、アドバイスやサポート等を行うこと。

イ シティプロモーション

(ア) 寄附者はもちろんのこと、全国に広く、本市の魅力をPRし、産業振興および関係人口・交流人口の拡大などに繋がるよう、各種取り込みを行うこと。

(イ) 本市が実施する各種PRが、シティプロモーションとしての効果を存分に発揮されるよう、アドバイスやサポート等を行うこと。

ウ その他

(ア) 返礼品事業者の収益性の向上や販路拡大等を含めたアドバイス等に努めること。

(イ) 地域課題の解決に努めるとともに、域内循環が図られるなど、地域経済の活性化が推進されるよう、各種取り組みを行うこと。

7 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

支払いは1か月ごとに実績報告書を提出し、本市の確認を受けた上で請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

(1) 基本委託料

寄附金額に一定割合を乗じて得た額。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税および地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

(4) 書類等の送料（6-(1)-ア-(ウ)、6-(1)-オ-(ア)・(エ)およびカ-(イ)・(ウ)関係)

実際に書類等の送付にかかった費用。（ワンストップ特例申請書の受取人払分を含む。）

(5) ワンストップ特例申請の受付等に係る費用（6-(1)-カ関係）

ワンストップ特例申請書の受付件数に決まった額を乗じて得た額。

8 秘密の保持

受託者は、本業務の処理上知り得た個人情報および特定個人情報その他委託業務の内容を第三者に漏らし、または公表してはならない。この契約の終了後または契約解除後においても同様とする。

9 再委託の禁止

原則として再委託は認めない。ただし、本業務の一部について、あらかじめ書面により本市の承諾を得たときはこの限りでない。

10 個人情報等の取扱いおよび情報セキュリティの確保

受託者は、情報セキュリティに関し、プライバシーマークやISMS認証等を取得しており、本業務の処理に伴う個人情報および特定個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律、函館市個人情報の保護に関する法律施行条例および函館市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程などの関係法令等のほか、別記「個人情報および特定個人情報保護に関する特記事項」を守らなければならない。

また、電子公印データについても、個人情報の取扱いに準じて取り扱わなければならない。

11 報告および検査

本市は、必要があるときは受託者に対して、本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ものとする。受託者は、本市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

12 成果物の著作権の帰属

本業務の成果物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、

第23条（公衆送信権等），第26条の2（譲渡権），第26条の3（貸与権），第27条（翻訳権，翻案権等）および第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を，成果物の納入後，直ちに本市に無償で譲渡するものとする。

本市は，著作権法第20条（同一性保持権）に該当しない場合においても，その使用のために目的物の改変を行うことができるものとする。

また，受託者は著作者人格権を行使しないこと。

13 その他の事項

- (1) 本業務を実施するに当たり，本仕様書に明記されていない事項であっても，本業務の履行に当たり当然必要と認められる事項については，受託者の責任において実施するものとする。
- (2) 受託者は，本仕様書により難い事由が生じたとき等疑義が生じたとき，又は本仕様書の細目的事項については，本市と速やかに協議し，その指示に従うこと。
- (3) その他仕様書に定めのない事項については，適宜本市と協議の上，本市の指示に従うこと。

個人情報および特定個人情報保護に関する特記事項

個人情報（特定個人情報を含む。）の取扱いは、次のとおりとする。

（基本的事項）

- 1 受託者は、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。以下「個人情報保護法」という。）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）および特定個人情報（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「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実務に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

受託者は、個人情報を取扱わせる業務を第三者に再委託する場合は、本市が受託者に求めた個人情報の取扱いと同様の措置を当該第三者も講ずるように求め、かつ、当該第三者が約定を遵守するよう書面で義務づけなければならない。再委託先が再々委託およびそれ以下の委託を行う場合についても同様とする。

（秘密の保持）

- 2 受託者は、この委託業務に従事する者に対して、在職中および退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用してはならないことその他の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。

（特定個人情報取扱内容等の届出）

- 3 委託業務遂行にあたり、特定個人情報を取扱う場合または取扱内容等に変更がある場合には、あらかじめ次に掲げる事項について定め、本市に書面をもって届け出るものとする。

- (1) 特定個人情報の取扱内容およびその目的
- (2) 特定個人情報を取扱う場所
- (3) 特定個人情報の取扱いにあたり主として指揮および監督を行う者
- (4) 特定個人情報の取扱いを行う者
- (5) 前号の者に対する特定個人情報の保護等に関する監督、教育の内容

（研修の実施および誓約書の提出）

- 4 受託者は、従事する者に対し、個人情報を取扱う場合に従事者が遵守すべき事項ならびに従事者が負うべき個人情報保護法および番号法に基づく罰則の内容および民事上の責任についての研修を実施し、本市の定める「研修実施報告書」、
「個人情報および特定個人情報保護に関する誓約書」を本市に提出しなければならない。

（適正管理）

- 5 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失またはき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。

（目的外利用等の禁止）

- 6 受託者は、本市の承諾を得ないで委託業務に係る個人情報を契約の目的外に利用し、または第三者に提供してはならない。

(持ち出しの禁止)

- 7 受託者は、本市の承諾を得ないで委託業務に係る個人情報を業務遂行場所から持ち出してはならない。

(複写および複製の禁止)

- 8 受託者は、契約を履行するために行う場合を除き、委託業務に係る個人情報が記録された資料（電磁的記録であるものを含む。）を複写し、または複製してはならない。

(個人情報の返還等)

- 9 受託者は、本市が預託し、または本件業務に関して受託者が収集もしくは作成した個人情報を、委託業務終了後直ちに本市に返還し、または本市の指示により抹消しなければならない。

(事故の報告)

- 10 受託者は、委託業務を処理するうえで、個人情報等の漏えい、滅失、き損、不正使用その他の事故が発生した場合、または生じるおそれがあることを知ったときは、遅滞なく本市に報告し、その指示を受けなければならない。

(報告)

- 11 受託者は、契約内容の遵守状況および委託先（再委託先等を含む。）における個人情報の取扱状況について、本市に定期的に報告しなければならない。

受託者は、本市から、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。また、個人情報の取扱状況について、違反の事実および兆候を把握した場合、直ちに本市に報告しなければならない。

(罰則および損害賠償)

- 12 受託者は、この業務に従事している者に対して、在職中および退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報を提供・盗用したときは、個人情報保護法および番号法の罰則規定が適用されることを周知するものとする。

受託者の故意または過失によって、受託者が本市から委託を受けた個人情報の漏えいなどの事態を生じさせ、これによって本市または受託者が、本人等から損害賠償の請求を受けた場合は、受託者がこれを負担することとし、受託者は本市と協力して、誠実に対応を行うものとする。

(立入検査等)

- 13 受託者は、委託業務の処理に伴う個人情報の取扱体制および安全対策の具体的処理状況について、本市が行う随時の立入検査等に応じ、必要な報告の求めに応じ、およびその指示に従わなければならない。再委託先が再々委託およびそれ以下の委託を行う場合についても同様とする。

(派遣労働者)

- 14 受託者は、この契約による個人情報の取扱いに係る業務を派遣労働者によって行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記するものとする。