

名古屋市ふるさと納税返礼品提供事業支援業務委託仕様書

1 業務委託名

名古屋市ふるさと納税返礼品提供事業支援業務委託

2 業務の目的

名古屋市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税返礼品提供事業のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品配送、返礼品公募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、本市の魅力発信及び寄附金の増収を図ることを目的とする。

3 業務委託の期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日まで。

（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）

※令和 5 年 2 月から 3 月までの期間は前事業者からの引き継ぎ等の準備期間とし、令和 5 年 4 月 1 日から運用開始できるよう準備を進めること。なお、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) 寄附者情報管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、寄附者情報を一元管理できるシステム（現在、本市においては(株)JTB が提供するシステムを使用している。）を活用するとともに、本市が利用するポータルサイトでの寄附受付と連携させた業務の履行が可能であること。なお、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。

(2) 本市が利用するポータルサイトについて

本市が利用す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」（パートナーサイトとして「au PAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」）、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ふるぽ」、「G-Call ふるさと納税」であるが、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合がある。

5 業務の内容

- (1) ポータルサイトを経由した寄附情報の一元管理等に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務
- (3) 寄附者へのお礼状及び寄附金受領証明書（以下「受領証明書」という。）並びに寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）等の送付に関する業務
- (4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- (6) 返礼品公募に関する業務
- (7) 広報・PR 及び返礼品開発に関する業務等

(8) 前委託事業者からの引継ぎ業務

6 業務の詳細

(1) ポータルサイトを経由した寄附情報の一元管理等に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトを経由した寄附の申込に対応すること。

イ ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。本市からの指示に基づき自治体ページの修正・更新を迅速に行うこと。

ウ ポータルサイトで申し込まれた寄附及び決済された情報等を、寄附者情報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 ポータルサイトを経由しない電話等による寄附の申込みについても一元的に情報を管理すること。

(2) 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し配送管理を行うこと。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。

イ 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の納品完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から 30 日以内に返礼品代金及び配送料を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、返礼品代金及び配送料は全て契約金額に含むこととし、本市は返礼品代金及び配送料以外の費用は一切負担しない。

ウ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を 30 日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等 30 日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、返礼品の調達者及び配送者が本市自身である場合は、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。

エ 本市の指示に従い、季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。

オ 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、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。

カ 受託者は、配送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

キ 受託者は、返礼品の配送に関する毎月の実績を翌月の末日までに本市に報告し、委託料を請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 本市は受託者からの請求後、受託者の指定する口座に請求日から 30 日以内に請求額を振り込むものとする。

ケ 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な定期的な確認を行うこと。

(3) 寄附者へのお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等の送付に関する業務

ア 受託者は、寄附金の入金を確認した後、原則 2 週間以内に寄附者に対して、受領証明書、お礼状を作成し、封入封緘して発送すること。その際、受領証明書は厳正に保管し、発送状況を本市へ定期的に報告すること。また、印刷ミスがあった場合には、破棄せず保管し、本市へ報告すること。

イ ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。その際、返信用封筒は、できる限り長形 3 号封筒を使用する等、寄附者がワンストップ特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。

ウ 寄附者より受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。

エ 本市が同封物等を希望する場合についても、柔軟に対応すること。

(4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を行うこと。受付方法については本市と協議の上決定するものとする。

イ 受付けた申請書類（変更申請を含む。）の審査を行うこと。また申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したこと、また申請内容等に不備があった場合は、その旨をメール等で通知を行うこと。なお、メールアドレスの登録が無い寄附者においては、書面の送付をもって通知を行うこと。

ウ 本市が eLTAX 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、本市が指定する期日までに提出すること。

(5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

ア 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話または電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。寄附者より返礼品一覧の送付依頼があれば、返礼品一覧及び申込書並びに封筒を作成し、封入封緘して発送すること。なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問い合わせについて、本市に取り次ぐこと。

イ アの業務に関して、受託者において対応した電話及び電子メールの問い合わせ並びに返礼品一覧の送付依頼の各対応件数について、毎月の実績を本市へ報告すること。

(6) 返礼品公募に関する業務

ア 受託者は、名古屋市内に事務局を設置し、本市が定める「名古屋市ふるさと寄附金返礼品提供事業者募集要項」（別紙）に基づく返礼品公募の受付業務を行うこと。

イ 本市が返礼品選定を行うにあたって必要となる資料を作成し、定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

ウ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と連絡調整し、返礼品掲載に必要な事務手続き等を進めること。

(7) 広報・PR 及び返礼品開発に関する業務等

ア 各種広告媒体等を活用した PR など、本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、実施すること。

イ 本市ふるさと納税の魅力が伝わるチラシ・パンフレット等の制作など、本市が行う広報・PR活動を支援すること。

※令和4年度に本市が実施した広報・PR活動

パンフレットの制作、名古屋駅通路へのポスター掲出、東京でのイベント実施など

ウ 本市の魅力発信や寄附金増収、市内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・発掘や、既存返礼品の魅力向上・改善策を提案し、実施すること。

エ その他、寄附金増収や業務軽減につながる方策があれば提案すること。

(8) 前委託事業者からの引継ぎ業務

令和5年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送やワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応について、前委託事業者から引き継いで実施すること。

7 作業場所の設置等

(1) 本業務の作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受託者の負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ本市の承認を受けることとし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

(2) 書類等の保管

未使用のお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等の保管は、防犯設備の整った施錠可能な場所を設置して保管すること。

(3) 業務担当者の選任

受託者は本業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）をあらかじめ選任し、契約期間開始までに、本市にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知しなければならない。また、通知した事項に変更が生じたときは、速やかに、本市に対し、変更した事項を書面により通知しなければならない。

(4) その他

本業務の履行に必要なパソコン等の事務機器等の備品や消耗品等は、受託者が用意すること。また、本業務で使用するパソコンについてはスタンドアローンとし、他の業務で使用してはならない。ただし、受託者が事前に本市の承認を得ている場合にはこの限りではない。

8 業務の引き継ぎ等

(1) 業務の引き継ぎ

本業務については、令和5年4月1日から令和8年3月31日までの受付分の寄附に対する業務のほか、令和5年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送やワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応についても対象とする。そのため、令和5年3月31日までの寄附受付に係る本業務を受託する事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引き継ぎを受けること。同様に、令和

8 年 4 月 1 日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等の引き継ぎを行うこと。引き継ぎに際し要する費用については両者の協議により応分に負担すること。引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

(2) 委託料の支払い

令和 5 年 4 月 1 日以降に行う、令和 5 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に対する業務にかかる本市からの委託料の支払いについては、以下のとおりとする。

ア 未発送の返礼品にかかる返礼品代金及び配送料

令和 5 年 4 月 1 日以降の受託者に対して支払うものとする。

イ ワンストップ特例申請の受付通知（実施説明書 4(3)イ）

令和 5 年 4 月 1 日以降の受託者に対して支払うものとする。

ウ 問い合わせ対応等の業務委託料（実施説明書 4(3)ア）

令和 5 年 4 月 1 日以降の寄附実績に対して支払う委託料の範囲内とする。（令和 5 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に対する問い合わせ等に対応した場合でも、追加の委託料は発生しないものとする。）

9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、受託者は委託業務を、自己の責任において完全に履行するものとし、本市の書面による事前の承諾なく、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）することはできない。

10 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

11 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、適切な管理を行わなければならない。再委託を受けた事業者も受託者と同様の管理を行うこととする。委託期間終了後も同様とする。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、名古屋市個人情報保護条例及び別記「情報取扱注意項目」を遵守しなければならない。なお、本市は、受託者等に対し、個人情報の適正な取扱いを確保するため、個人情報の取扱いについて報告を求め、調査をすることができるものとする。

12 業務委託料の支払い

(1) 本市は、受託者の請求により委託料を支払う。

(2) 受託者は、委託料の請求に際して、請求対象期間にかかる次の内訳が分かる明細を添付すること。

ア 返礼品の申込が有る寄附受付件数及び寄附額

- イ 返礼品の申込が無く各ポータルサイトを經由した寄附受付件数及び寄附額
 - ウ 受託者が返礼品事業者に対して支払った返礼品及び配送の代金の実績額。なお明細に、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料の内訳を記載すること。
- (3) 請求は、原則として、1月ごとに請求するものとするが、本市と受託者の協議により請求の方法を変更することができる。

13 その他

(1) 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。

(2) 法令の遵守

受託者は、本業務の実施にあたり、ふるさと納税に係る総務省通知等、名古屋市契約規則、名古屋市個人情報保護条例、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

(3) その他

本仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定し、実施するものとする。

(参考数量)

令和5年度

- ・ 寄附件数：100,000件、寄附金総額：6,000,000,000円
- ・ ワンストップ特例申請書の受付数：30,000件

令和6年度

- ・ 寄附件数：100,000件、寄附金総額：6,000,000,000円
- ・ ワンストップ特例申請書の受付数：30,000件

令和7年度

- ・ 寄附件数：100,000件、寄附金総額：6,000,000,000円
- ・ ワンストップ特例申請書の受付数：30,000件

上記に示す数量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。

特に、想定寄附については、過去の実績等を参考に算出した本委託業務の業務量積算用の数量であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。

情報取扱注意項目

（基本事項）

第 1 この契約による事務の処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（関係法令等の遵守）

第 2 乙は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号。以下「あんしん条例」という。）、名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

（適正管理）

第 3 乙は、本件業務に関して知り得た名古屋市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したものを含み、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の取得情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（機密情報の取扱いに関する特則）

第 4 乙は、本件業務を処理するために、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成16年名古屋市規則第50号）第28条第 1項第 1号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（第三者への提供及び目的外使用の禁止）

第 5 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、取得情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

（再委託の禁止又は制限等）

第 6 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

3 乙は、機密情報の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、甲が認めたときはこの限りではない。

（複写及び複製の禁止）

第 7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、取得情報が記録された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ

。)を複写し、又は複製してはならない。

(情報の返却及び処分)

第 8 乙は、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを保有する必要がなくなったときは、その都度速やかに甲に返却しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

2 乙は、前項に規定する場合を除き、取得情報を保有する必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

(情報の授受)

第 9 取得情報並びに取得情報が記録された資料及び成果物の授受は、すべて甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。

(報告等)

第10 乙は、甲が取得情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。また、甲が取得情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。

2 乙は、取得情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第34条の規定に基づきその旨を公表すること。

2 前項第 2号及び第 3号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

障害者差別解消に関する特記仕様書

（対応要領に沿った対応）

- 第1条** この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）、愛知県障害者差別解消推進条例（平成27年愛知県条例第56号）、及び名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（平成30年名古屋市条例第61号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成28年1月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- 2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

（対応指針に沿った対応）

- 第2条** 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

暴力団関係事業者の排除に関する特記仕様書

妨害又は不当要求に対する届出義務

- 1 受注者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- 2 受注者が1に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。