

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

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の仕様を定めたものである。実際の業務委託契約の締結時には、受託者の提案等を踏まえ変更するものとする。

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 背景

名古屋市（以下「本市」という。）では、国による令和元年度の返礼品基準制度化を契機に、令和3年10月から地場産品を活用した寄附の募集を開始し、令和6年度はふるさと納税に係るポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を経由した寄附が130億円を超え、寄附件数も26万件を超す規模となっている。また、ポータルサイトに掲載している返礼品数は3,000品目を超え、返礼品提供事業者も400者程度と、年々拡大を続けており、令和7年度については、ふるさと納税の市場規模拡大などにより寄附額149億円を見込んでいる。

当面は、ふるさと納税の市場規模は拡大していくことが想定されるものの、伸び率は鈍化傾向にあり、これまで以上に寄附を獲得するためには寄附者への訴求力向上が重要となる。また、毎年、国の基準見直しが行われる可能性があることを踏まえ、より幅広い分野で寄附を獲得できる安定した構造の構築が喫緊の課題と考えている。

加えて返礼品数、返礼品提供事業者数とも増加する中、国の地場産品基準適合性の確認や国への申請業務等の業務効率化も大きな課題であると考えている。

3 業務の目的

本市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、寄附者対応、返礼品の調達・配送、返礼品情報の管理、返礼品の開発・公募、プロモーション業務等を民間事業者に委託することにより、民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、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。

4 業務委託の期間

(1) 契約期間

契約締結の日から令和11年1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）

(2) 履行期間

令和8年8月1日から令和11年1月31日まで

ただし、契約期間中であっても予算の増減又は削除があった場合には、本仕様書に基づき契約を締結するもの（以下「受託者」という。）と協議のうえで契約を変更し、又は解除することができる。また、契約締結の日から令和8年7月31日までの期間は前委託事業者からの引継ぎや運用開始に向けた準備期間とし、令和8年8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。

5 前提条件

(1) ポータルサイト

本市が利用しているポータルサイトは、次の表のとおりである。

①	ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	G-Call ふるさと納税
⑤	JAL ふるさと納税
⑥	ANA のふるさと納税
⑦	一休.com ふるさと納税（Yahoo!トラベルを含む）
⑧	Amazon ふるさと納税
⑨	さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む）
⑩	F-REGI（返礼品なしの寄附）

※①～⑨のサイトに掲載されている返礼品のうち、ポータルサイトが提供する一部返礼品については、受託者による返礼品の調達・配送は不要。

※⑩は返礼品なしの寄附のみを扱うサイトのため、受託者による返礼品の調達・配送業務は発生しない。また、ポータルサイトは文字情報のみのため、作りこみも不要。

※上記のポータルサイトからの寄附受付を前提とし、これらのポータルサイトと連携した業務遂行が可能であること。なお、今後ポータルサイトは増減する場合がある。

(2) 寄附情報管理

現在、本市においては、寄附情報、寄附者情報、入金状況、書類（寄附金受領証明書、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）の発送、ワンストップ特例申請書受付状況、返礼品の発注・集荷・配送等を一元管理できるシステムとして、(株)JTB が提供するシステムを使用している。

当該システムと同等の情報を取り込むことが可能なシステム（以下「寄附管理システム」という。）を構築し、本市及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じて説明会の開催や、専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を整えること。また、令和 8 年 7 月 31 日以前に受け付けた寄附についても、寄附者からの問い合わせや、書類・返礼品等の発送業務等が滞りなく実施できるよう前委託事業者と調整し、必要に応じてデータ移行を行うこと。なお、寄附管理システムは、本市の要望に対し柔軟に改修等の対応が可能であることが望ましい。

(3) 返礼品

ア 返礼品の調達・配送については、原則として、受託者の責任において返礼品提供事業者と契約等を行ったうえで実施すること。また、現在、各ポータルサイトの返礼品ページに使用している画像の権利は、本市に帰属していないため、改めて返礼品ページの作成が必要となる。令和 7 年 11 月時点で 3,000 品目を超える返礼品があるが、事業者引継ぎに伴う寄附獲得機会の喪失が起きぬよう、令和 8 年 8 月 1 日か

ら滞りなく運用を開始できる準備（体制整備も含む。）を進めること。

イ 本市では、返礼品公募は、常時募集を基本としている。指定申請をはじめ、国への返礼品確認申請スケジュールにあわせ、返礼品提供事業者からの返礼品の提案受付や本市が行う国の基準への適合性の確認など、国への申請業務のサポートを行うこと。また、国の確認が完了した返礼品については、返礼品提供事業者と協力し、ポータルサイトへの掲載を速やかに行うとともに、返礼品の提案からポータルサイトへの掲載・取下までの進捗状況について効率的な管理を行うこと。

(4) ワンストップ特例制度に関する業務（申請受付）

ア ワンストップ特例申請書は、紙による申請、オンラインによる申請（その他電子による申請を含む。）共に受付が可能であること。

イ 寄附者が紙による申請を行う際の郵便代金は、本市は負担しない。（現在、寄附者負担としている。）

ウ 紙による申請があった場合、受付処理後の申請書は本市で保管するものとする。

エ 本市では、現在、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」により、ワンストップ特例申請書の受付管理を行っている。「ふるさと納税 do」以外のシステムでワンストップ特例申請書の受付管理を行う場合、年の途中での切り替えとなるが、前委託事業者と調整し、寄附者の利便性の低下軽減に努めるとともに、控除申告用 CSV データ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）作成の際には、令和 8 年 1 月 1 日から令和 8 年 7 月 31 日までに受け付けたワンストップ特例申請の情報を統合し、作成するものとする。

(5) 業務委託の準備に要する費用

システムの利用環境の構築を含めたシステム開発に係る費用及びシステム利用料をはじめ当該業務を開始するための準備及び引継ぎに必要な費用については、全て委託料に含むこと。ただし、準備期間に関して委託料の支払いは発生しないものとする。

6 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の提案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

ア 本市が利用するポータルサイトを經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作成、更新、保守管理を行うこと。

ウ ポータルサイトに必要な返礼品情報を掲載すること。なお、掲載にあたっては、必要に応じ返礼品等の写真撮影やサムネイルへの文字入れ加工を行うなど返礼品の魅力が寄附者に最大限伝わるような画像を作成すること。

エ ポータルサイトの管理運営（返礼品の在庫管理、更新等を含む。）を適切に行うこと。また、返礼品送付対象外の寄附者（名古屋市民）からの返礼品付き寄附の申込があった場合にその対象者を抽出する仕組みを構築し、必要な対応を講ずること。

オ 寄附申込完了又は決済完了メールが自動的に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。

(2) 寄附情報の一元管理等に関する業務

- ア ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附管理システムにより管理業務を行うこと。
- イ 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、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に把握し、一元的に管理すること。
- ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。
- エ 管理する情報について、本市が必要とする各種条件での検索、集計等が可能な機能を有し、本市において統計資料作成等を行うために加工できるよう、その検索及び集計等の結果について CSV 形式等でのデータ出力を可能とすること。
- オ 獲得寄附額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向（他都市の状況やポータルサイトごとの傾向）等について毎月分析を行い、その結果を寄附分析報告書としてまとめ、寄附月の翌月の本市が指定する日までに報告すること。
- カ 本市では、一部の返礼品について、返礼品に紐づく寄附金の使途を設定し、当該返礼品を個別返礼品として管理している。寄附者が個別返礼品を選択した場合、ポータルサイトからの寄附の際に寄附者が選択した寄附金の使途に関わらず、個別返礼品に紐づく寄附金の使途に寄附があったものとして管理・集計する必要がある。ポータルサイトで受け付けた寄附に対し、正しい寄附金の使途への情報修正を行い、寄附金の使途毎に、決済会社からの入金額、返礼品調達費、配送料等の本市が必要とする情報を効率的に集計可能な仕組みを構築し、必要に応じデータを提供すること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注・配送・在庫管理及び代金の精算等に関する業務

- 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返礼品提供事業者から調達すること。なお、返礼品提供事業者への返礼品の発注、返礼品配送状況、返礼品在庫管理及び代金の精算状況等の情報管理は、寄附管理システムを活用するものとし、システムは本市が随時確認できる仕様とすること。
- イ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認し次第、速やかに行うこと。また、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を原則として 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い、発送漏れや遅延等が起きていないかを常時確認し、異常があった場合は、速やかに返礼品提供事業者と連携し対応すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が受注生産の場合や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に関する情報を連絡すること。
- ウ 受託者は、返礼品提供事業者と連携し、返礼品等の配送が円滑に行われるよう配送に関し必要な措置を講じること。また、返礼品送付に際し、リピーター獲得につながるような工夫を返礼品提供事業者及び本市に対し助言・提案し、寄附者への訴求力を高めること。
- エ 返礼品の配送料については、可能な限り節減できるよう努めるとともに、寄附者

サービス向上の視点での配送方法やそれぞれの返礼品提供事業者にあった最適な手法を返礼品提供事業者及び本市に対し助言・提案し、改善実現に向け調整を図ること。

オ 受託者は、寄附者に対し返礼品の配送に関する通知を行うこと。

カ 受託者は、配送遅滞又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、返礼品調達費、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 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 日以内に返礼品調達費及び配送料を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、返礼品調達費及び配送料は全て契約金額に含むこととし、本市は当該業務に係る経費のうち返礼品調達費及び配送料以外の費用は一切負担しない。

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定期的な確認を行うこと。

(4) 寄附者へのお礼状及び寄附金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、寄附金受領証明書、お礼状を作成し、封入封緘して発送すること。その際、寄附金受領証明書は厳正に保管するものとする。あわせて、随時、発送状況が確認できるよう速やかに寄附管理システムに反映し、本市へ情報共有すること。

イ 寄附者がワンストップ特例申請を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。なお、ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力のうえ、送付するとともに、オンライン申請の利用率向上につながる対策を講じること。

ウ ア及びイの書類の構成・詳細については本市と協議のうえ決定することとし、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。また、必要に応じ、送付物の内容について適宜見直しを行うものとする。

エ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があった場合は、適切に対応すること。

オ 受託者は発送スケジュールを組み、事前に本市に情報共有するものとする。特に、年末の寄附については、ワンストップ特例申請期限（1 月 10 日）を考慮して遅延がないよう対応する必要があるため、発送スケジュール及び送付物の内容等については、毎年、本市と協議のうえ、決定することとする。

カ 令和 8 年 7 月 31 日までの受付分の寄附に対するア及びイの書類の未発送分については、受託者が行うものとする。

キ アからカの寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等の書類送付に必要な送付物の作成費用及び郵便料は、受託者の負担とすること。

(5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務（紙及びオンライン申請）

ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。受付方法については、本市を介さずに行うことを原則とするが、詳細は協議のうえ決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、以下のとおりとする。なお、控除申告用 CSV データは、本市が指定する期日までに提出すること。

- (ア) 申請書類（変更申請を含む。）の受付
- (イ) 申請書類の審査
- (ウ) 申請不備者の対応（不備通知・再受付を含む。）
- (エ) 申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可。）
- (オ) ワンストップ特例申請に関する問い合わせ対応
- (カ) 控除申告用 CSV データ（eLTAX 送信レイアウトに合わせること。）の作成
- (キ) ワンストップ特例申請データの保管

ウ 本市は、株式会社 Workthy が提供する「自治体マイページ」を利用しており、このサービスと同等の機能を持つサービスを継続し、寄附者へ提供できるようシステム環境を整えること。

(6) 寄附者への対応業務

ア 寄附者等からの寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例制度、寄附情報の変更及びその他ふるさと納税に関する全般の問い合わせへの一次対応（電話、メール等）は、原則として受託者が全て担うものとする。ただし、受託者において対応しかねる問い合わせについては、本市と協議のうえ対応すること。

イ 本業務の問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス等）を設置し、ポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日を除く月曜日から金曜日の 10 時 00 分から 17 時 00 分までを最低条件とする。また、コールセンターの応答率は、原則 90%以上を確保することとし、年末・年始の繁忙期等についても、応答率が著しく低下することの無いよう、本市と協議のうえ、体制等の強化や対応時間の延長など、寄附者サービス水準を確保するための対策を講じること。

ウ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等については、システム等に記録し、本市と情報共有すること。

エ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

オ 緊急及び重要な問い合わせの場合には、速やかに本市に報告し、受託者と両方で協議し対応するものとする。

カ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合は、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、寄附申込のサポートを行うこと。また、寄附者より返礼品一覧の送付依頼があった場合は、返礼品一覧及び申込書並びに封筒を作成し、寄附申込の案内を送付すること。

キ コールセンターの業務に関して、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対応件数・応答率等について、毎月の実績を本市へ報告すること。

ク 常に寄附者からの意見や感想を聴取・分析し、寄附者への細やかな対応を行うこと

もに、必要に応じ、本市及び返礼品提供事業者に対し業務改善の提案を行うなど、寄附者との良好な関係の構築を図り、更なる寄附の獲得に資するためのあらゆる観点からの方策を講じること。

(7) 返礼品提供事業者等との連携及び対応業務

- ア 受託者は、市内事業者に関する情報を常に収集し、訪問等により市内事業者との関係構築を図ること。
- イ 事業者訪問・商談、説明会、勉強会、個別相談等、市内事業者に対して寄附獲得に資する取組を提案し、実施すること。
- ウ 返礼品提供事業者の声を拾い密に連携し、返礼品提供事業者に寄り添った業務運営に注力すること。
- エ 受託者は、上記アからウの実現のために、名古屋市内又は名古屋市に隣接する市町村に拠点を置くことが望ましい。
- オ 返礼品提供事業者に対し、モチベーションアップにつながる取組や、市場分析など更なる寄附獲得に向けた情報提供・助言・提案を積極的に行うとともに、プロモーションも含めた幅広い企画・運営を推進し、返礼品提供事業者と寄附者をつなぐ役割を担うこと。
- カ 返礼品提供事業者が、返礼品の魅力を伝えるために必要な画像等の作成やポータルサイトへの掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるようサポートすること。
また、返礼品提供事業者の負担軽減（特に返礼品登録、在庫管理、返礼品発送や返礼品調達費請求業務の負担軽減）に向けた提案・支援を行うこと。

(8) 返礼品公募・返礼品情報等管理（国への申請のサポート等を含む）に関する業務

- ア 受託者は、市が定める「名古屋市ふるさと寄附金返礼品募集要項（以下「募集要項」という。）」に基づき返礼品提案の受付業務を行うこと。
- イ 受付にあたっては、効率的かつ明瞭な返礼品情報の管理を行うため、返礼品の提案受付からポータルサイトへの掲載・取下までの進捗状況やポータルサイトへの掲載内容について一元管理が可能なシステム（以下「返礼品公募情報管理システム」という。）を構築し、業務を行うこと。
- ウ 返礼品公募情報管理システムでは、国への指定申請業務に必要な情報を管理できるよう、新たに提案される返礼品だけでなく、既存返礼品についても登録・管理するものとする。また、返礼品提供事業者に対し募集要項に定める返礼品に関する定期的な調査を行い、返礼品提供事業者の情報及び返礼品の製造工程等、国への申請に必要な返礼品情報の管理・更新を行うものとする。
- エ 返礼品公募情報管理システムは、国の制度改正への柔軟な対応が可能なものとし、国への申請に必要な情報を随時抽出・出力できるものとする。なお、利用環境の構築を含めたシステム開発及びシステムの利用環境の構築費用（従前のシステムからのデータ引継ぎを含む）については委託料に含むこと。なお、返礼品の価格変更や内容変更等があった場合に、ポータルサイトの情報のみでなく返礼品公募情報管理システムの情報も、随時反映が可能な業務履行が望ましい。
- オ 受託者は、新たな返礼品の提案を行おうとする事業者からの問い合わせに対し、募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供

事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適切に対応すること。

カ 国の確認を受けた返礼品については、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、速やかな掲載に努めるとともに、進捗管理を行うこと。

(9) 返礼品開発業務（既存返礼品の強化・充実を含む）

ア 幅広い寄附者層から寄附先として選ばれるための返礼品の企画や、地場産品の掘り起こし、本市への誘客につながるような新規返礼品の開拓について、事業者等関係者と調整のうえ随時提案し、実施すること。

イ 既存返礼品についても、競争力を高め、更なる寄附を獲得するための新たな強化策を提案し、返礼品提供事業者と調整のうえ、実現すること。

ウ 返礼品の開発や強化・充実にあたっては、市場の動向、本市の特性を調査・分析し、先進事例等を踏まえ効果的に寄附獲得につながる企画とすること。

エ 適時に本市の魅力を発信できるよう、本市に根付く文化や観光、イベントのほか地元企業等の最新情報をいち早くキャッチし、ご当地ならではの魅力ある返礼品の開拓を継続して行うこと。あわせて、本市から提供する情報や受託者が独自に入手した情報、受託者が持つ人脈などをもとに、受託者ならではの返礼品の企画・開発も積極的に行うこと。

(10) 広報・PR等更なる寄附獲得に向けた業務

ふるさと納税市場における「名古屋市」の認知度向上や、市内事業者支援、本市の魅力発信・地域振興につなげることも目的として、寄附額を増加させる効果的なプロモーションや、マーケティング戦略に基づいた各種対策を迅速に実施するものとする。

ア 企画競争の提案内容を踏まえた委託期間中の年度ごとの寄附獲得目標額（「以下「提案目標額」という。）を企画競争の提案時に提出すること。ただし、提案目標額には、業務基本料算出の基礎に算入されないF-REGI経由の寄附を含めないものとする。

イ 提案目標額は、企画競争において目標の高さを評価するための指標として使用するほか、次年度の本市の予算措置の基礎値や成果連動型委託料の基準値となるものであることを前提とすること。ただし、当初契約は提案目標額に関わらず、本市の予算措置の範囲内で締結するものとする。

ウ 受託者は、毎年度、原則として提案目標額を下限とした次年度の寄附獲得目標額を本市が指定する期日までにその根拠とともに本市に提出すること。ただし、国の基準改正内容が寄附額に影響を及ぼす恐れがあると本市が認めたときは、双方協議のうえ、提案目標額を下限としないことができるものとする。

エ ウの規定により提出された寄附獲得目標額を基に、成果連動型委託料の基準値となる年度寄附目標額を決定し、受託者に通知するものとする。

オ エで決定した年度寄附目標額を基に、受託者は、毎年度業務開始前までに当該年度の月別の目標を設定すること。あわせて、目標達成のために必要な具体的な取組を整理し、年間計画を提出するとともに、プロモーション・マーケティング戦略及びポータルサイト運用に係る改善策を提案・説明すること。

- カ 受託者は、オで作成した計画に対し、目標の達成状況及び取組実績を毎月報告するとともに、未達の場合は改善策を提示すること。あわせて、市場動向、国の制度改正、他自治体の取組等を常時、研究・分析し、報告・提案を行うものとする。
- キ 本市が想定しているプロモーションメニューは以下のとおりであるが、これらを含めマーケティング戦略に基づき、より効果的なメニューの検討を行い、積極的に提案すること。なお、プロモーションの媒体等は問わないものとするが、平成 31 年総務省告示第 179 号（以下「総務省告示」という。）を踏まえたうえで、あらゆる広告媒体や手法の活用を選択肢に入れ、最も効果的な戦略を立てることとする。
- (ア) 検索連動型広告やポータルサイト内広告をはじめとするオンライン広告
 - (イ) 月 2 回程度のメルマガの配信
 - (ウ) レビュー投稿数を増加させる対策
 - (エ) 本市が主催又は参加するふるさと納税プロモーションイベント
 - (オ) PR 冊子、チラシ等の作成
 - (カ) SNS 等を活用した情報発信
- ク プロモーションの取組については、実施前に、実施内容及び期待できる効果を本市に対して説明することを原則とする。併せて本市からの企画・提案に対しても、効果分析等を踏まえた適切な助言を行い、前向きに取り組むこと。
- ケ 本市が利用するポータルサイトの返礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新を行うとともに、更新履歴についてシステム等に記録し、本市への情報共有を図ること。また、返礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らした特集ページの作成・編集や、最新情報の追加など、定期的に内容改善を実施すること。
- コ ポータルサイトへの返礼品掲載にあたっては、本市及び返礼品の魅力が最大限に伝わるページとなるよう、各ポータルサイトの機能・特色を生かしたタイトル設定、紹介文作成、写真加工、特集等のバナー制作等を行うとともに、寄附者への訴求力を高めるための SEO 対策や回遊性向上対策を行うなど工夫を凝らすこと。なお、ポータルサイトには総務省告示に対応するために必要な公表すべき内容についても掲載するものとし、使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこと。
- サ 返礼品提供事業者と調整を行い、返礼品の SKU 対応等、訴求力の高い返礼品掲載方法の対応策を講じること。
- シ 返礼品提供事業者からのプロモーション・マーケティング関連の相談があった場合は、適切な助言・提案を行うこと。
- ス 寄附先として選ばれるために、寄附者に向けた本市の返礼品やシティプロモーションに資する情報が掲載された冊子・チラシを作成し、送付を希望する方に対して受託者の負担で送付すること。また、製作物はデータ及び紙ベースで本市に納品すること。
- セ 各ポータルサイトでの本市ページへのアクセスや寄附者の返礼品の選択に影響を及ぼす、返礼品に関する寄附者からのレビュー数が増加する施策を考案し、提案・実施すること。

ソ 本市のファン、リピーターの増加のための寄附者への情報提供方法や、幅広い寄附者層からの寄附の獲得を図るための周知方法を提案し、本市と連携して実施すること。

タ プロモーション・マーケティングの実施に係る経費は、本市から提案を行ったものも含め、原則としてすべて受託者が負担することとする。

(11) 寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用が各年度の寄附金額の50%を超えないよう経費の管理を行うこと。経費管理にあたっては、末尾の「参考数量」に記載の本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費等）を勘案したうえで、経費率50%の範囲において本委託業務（提案する新たな取組を含む。）が実施できるような業務基本料率の設定や配送料の圧縮に努め、新たなポータルサイト導入の際には、業務内容に応じ、本委託業務の業務基本料等について協議することとする。なお、総務省告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(12) 前委託事業者からの引継ぎ業務及び次期委託事業者への引継ぎ業務

本業務については、令和8年8月1日から令和11年1月31日までの受付分の寄附に対する業務のほか、令和8年7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8年7月31日までの寄附受付に係る本業務を受託する前委託事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを受けること。同様に、令和11年2月1日以降の寄附受付に係る本業務を受託する次期委託事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを行うこと。引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。なお、引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。

(13) ふるさと納税に係る制度改正への対応

ア ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

イ 経費率50%基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制の意識を持つこと。

ウ 返礼品等を強調した寄附者を誘引するための宣伝広告を行わないよう、返礼品提供事業者に指導するなど適切な措置を講ずること。

エ 食品返礼品の取扱いにあたっては、提供される食品の表示に係る関係法令遵守に関し、総務省告示第2条第3項や「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について（令和5年12月27日付け総税市第119号通知）」を踏まえ、産地名の適正な表示を確保するよう、返礼品提供事業者に対し、必要な調査、確認を行うとともに、適正な表示が行われていないことが疑われる場合等には実地調査を行うなど適切に対応すること。また、受託者と返礼品提供事業者との間で交わされる契約においては、適正な表示を確保するために必要と考えられる内容を盛り込むこと。

(14) 寄附者対応や運営課題等のタスク管理業務及び定例ミーティングの実施

ア 寄附者対応や返礼品提供事業者との調整のほか業務運営で発生する課題等について

て情報共有するとともに、迅速かつ漏れのない業務遂行を図るため、課題ごとに進捗状況や処理期限等のタスク管理が可能な連絡ツールを用意すること。なお、共有する情報には個人情報も含まれるため、セキュアな環境でのツールとすること。

イ 本業務に関する取組状況や課題について、本市への報告及び協議の場として定例ミーティングを月2回以上は実施し、実施後速やかに議事録を本市に提出すること。なお、開催方式は本市と受託者との協議によるものとする。

(15) その他

(1)から(14)に規定する業務にかかわらず、寄附金増収や、本市の業務の効率化や負担軽減につながる方策を積極的に提案すること。

7 業務実施体制等

(1) 体制の整備及び作業場所の設置

本市の直近の寄附獲得実績を踏まえ、本業務すべてを的確かつ迅速にこなせる体制（バックオフィスを含む）を整えとともに、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する。

(2) 寄附情報の管理

受託者は、委託業務に関する情報を書面又は電磁的記録により厳重に保管し、委託期間終了後に本市に引き継ぐものとする。

(3) 業務実施体制の通知

受託者は、本業務履行にあたっての業務分担及び担当者や配置人数等がわかる実施体制図を作成するとともに、各部門の業務実施責任者を選任し、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。

8 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月の本市が指定する日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 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、又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。

9 委託料

(1) 委託料の範囲

受託者に支払う経費は次のアからキに掲げるものとする。

ア 業務基本料

(ア) 業務基本料は、獲得寄附額に応じて支払う成果連動型とし、受託者からの企画競争の提案を基に決定する率（以下「基本料率」という。）を獲得寄附額に乘じ算出するものとする。ただし、各年度の最終月の月末時点での獲得寄附額が基準値以下の場合、下表の算定基準に基づき算定した率（以下「補正後基本料率」という。）を獲得寄附額に乘じ算出した額を当該年度の業務基本料とする。

年度	基準値	算定基準
令和 8 年度 (8 月～3 月)	6(10)アにより提出した令和 8 年度の提案目標額	基準値と獲得寄附額の差が 1 億円につき 0.05%を基本料率から低減することとする。ただし、低減する率は 1.5%を限度とする。
令和 9 年度 (4 月～3 月)	6(10)エにより決定した年度寄附目標額	
令和 10 年度 (4 月～1 月)		

(イ) 業務基本料算出の対象は、ポータルサイト経由（電話による申し込み等を含む。）の寄附とする。ただし、F-REGI 経由の寄附に係る寄附金額は算入しないものとする。（F-REGI 経由の寄附額は、目標額にも含まない。）

(ウ) 業務基本料に含まれるものは、次のイ～キに記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費とする。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトの使用に係る経費、クレジットカード等決済に係る経費はこれに含まない。

イ 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。ただし、各ポータルサイトから直接調達する返礼品や本市所管部署が自ら調達する返礼品に係る費用はこれに含まない。寄附 1 件あたりの調達費は、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及び地方消費税相当額を含む。なお、総務省告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

ウ 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、受託者が発送業務を行わない返礼品に係る配送費用はこれに含まない。

エ F-REGI 経由の寄附に係る受領証明書等書類発送費用

F-REGI 経由の寄附に係る 6(4)に規定する業務に要する費用。（F-REGI 経由の寄附は、「ア 業務基本料」算出の対象外のため、必要経費として別途計上可能とするが、アに含めることもできることとする。）

オ ワンストップ特例申請処理費（紙申請）

ポータルサイト経由の寄附（F-REGI 経由の寄附を含む。）に係る紙申請によるワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。（システム利用料を含む。）

カ オンラインワンストップ特例申請処理費

ポータルサイト経由の寄附（F-REGI 経由の寄附を含む。）に係るオンラインによるワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。（システム利用料を含む。）

キ 圧着はがきでの通知処理費

ポータルサイト経由の寄附（F-REGI 経由の寄附を含む。）に係るワンストップ特例申請者のうち、メールアドレス情報が無い寄附者への圧着ハガキでの通知処理費。

(2) 委託料の支払い

ア 本市は、受託者の請求により委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む。）を支払う。請求は、原則として 1 月ごとに行うものとするが、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。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。

イ 受託者は、6 (2) オの寄附分析報告書及び 8 (1) の業務報告書を毎月本市に提出し、検査・確認を受けたうえで請求するものとする。

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

（ア） 寄附金の使い途ごとの寄附受付件数及び寄附額

（イ） 受託者が返礼品提供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。

エ (1) ア（ア）のただし書きが適用された場合、獲得寄附額に基本料率を乗じて算出した額と、獲得寄附額に補正後基本料率を乗じて算出した額との差額を、原則として年度の最終月の支払いで相殺するものとする。ただし、相殺できない場合は、受託者は、戻入を行うものとする。

(3) 委託料の支払いに関する特記事項

令和 8 年 8 月 1 日以降に行う、令和 8 年 7 月 31 日までの受付分の寄附に対する業務に係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 未発送の返礼品に係る返礼品調達費及び配送料

令和 8 年 8 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業務

令和 8 年 8 月 1 日以降の受託者に対して支払うものとする。

ウ 未発送の寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付に関する業務並びに問い合わせ対応業務

令和 8 年 8 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 8 年 7 月 31 日までの受付分の寄附に対する業務であっても、追加の委託料は発生しないものとする。）

10 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。

11 情報の保護

(1) 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し、委託期間終了後も同様とする。

- (2) 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。
- (3) 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、又は他に漏らしはならない。委託期間終了後も同様とする。

12 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本市は寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

13 その他

- (1) 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、その他地方自治法、同法施行令、地方税法をはじめ、返礼品を取り扱ううえで適用される各種関係法令を遵守しなければならない。なお、法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。
- (2) 委託業務内容については、仕様書（受託者の特定後、本仕様書に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したもの）を遵守し実施すること。
- (3) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 契約締結後、速やかに 7(3)に規定する業務実施体制図及び年間スケジュールを提出すること。提出にあたっては、提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (5) 受託者が本業務委託の中で製作したポータルサイトへの掲載画像や冊子・チラシなどの制作物の著作権については、原則として本市に帰属するものとする。また、本市は当該制作物を二次利用できるものとし、製作者は本市に対して著作者人格権を行使しないものとする。
- (6) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び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うえ、決定する。

(参考数量)

【F-REGI 以外】のポータルサイト経由の寄附】

寄附規模

年 度	件数	金額
令和 5 年度（実績）	194,857 件	10,603,496,233 円
令和 6 年度（実績）	261,038 件	13,269,803,806 円
令和 7 年度（予算）	292,000 件	14,880,000,000 円
令和 8 年度（想定）	314,000 件	16,000,000,000 円
令和 9 年度（想定）	314,000 件	16,000,000,000 円
令和 10 年度（想定）	314,000 件	16,000,000,000 円

※令和 8 年度以降の件数・金額は想定数値であり、今後予算措置状況等により変更になる場合がある。

寄附の分布（令和 6 年度実績より）

対象月	寄附額の割合（対象月/年間）
8 月～3 月	約 88.0%
4 月～1 月	約 94.8%

本委託業務の対象外の経費の寄附額に占める割合（令和 6 年度実績より）

割合	備考
約 11%	ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費等 ※ただし、本委託業務の対象外となっているポータルサイト等から直接調達する返礼品の代金・送料は含まない。

寄附者の属性（令和 6 年度実績より）

地域	寄附件数の割合（対象地域/全体）
関東	約 54%
関西	約 18%
東海	約 11%
九州	約 6%
その他	約 11%

返礼品のカテゴリー別寄附額割合（令和 6 年 10 月～令和 7 年 9 月実績より）

カテゴリー	寄附額の割合
電化製品	約 53%
雑貨・日用品	約 30%
お酒・飲料	約 7%
旅行・体験	約 5%
食品・その他	約 5%

ワンストップ申請状況（令和 6 年度実績）

ワンストップ申請率（申請件数/寄附件数）		
紙	オンライン	はがき通知
約 7.6%	約 25%	約 0.1%

【F-REGI からの寄附】

年 度	寄附件数	寄附金額	ワンストップ申請率
令和 6 年度（実績）	662 件	19,479,000 円	19.8%

情報取扱注意項目

(基本事項)

第 1 この契約による市の保有する情報の取扱い（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、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 受託者は、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。）、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）、名古屋市個人情報保護条例（令和 4年名古屋市条例第56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 受託者は、本件業務に関して知り得た市の保有する情報（名古屋市（以下「委託者」という。）が、利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の市の保有する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。

(個人情報の適正取得)

第 4 受託者は、本件業務を履行するために、個人情報（保護法第 2条第 1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を履行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 受託者及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、市の保有する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 受託者は、委託者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 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、市の保有する情報の取扱いに関し、この契約において受託者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 受託者は、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。）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、委託者が認めたときはこの限りでない。

（複写及び複製の禁止）

第 7 受託者は、委託者から指示又は許可された場合を除き、市の保有する情報が記録された資料及び成果物（委託者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 受託者は、市の保有する情報が記録された資料のうち委託者から取得したものを取り扱う必要がなくなったときは、その都度速やかに委託者に返却しなければならない。ただし、委託者の承認を得た場合はこの限りでない。

2 受託者は、前項に規定する場合を除き、市の保有する情報を取り扱う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、委託者の承認を得た場合はこの限りでない。

（情報の授受及び搬送）

第 9 市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物の授受は、全て委託者の指名する職員と受託者の指名する者との間において行うものとする。

2 受託者は、市の保有する情報を搬送する際には、漏えい、滅失又は毀損が起こらないようにしなければならない。

（報告等）

第10 受託者は、委託者が市の保有する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、委託者が市の保有する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 受託者は、市の保有する情報の漏えい、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、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

（従事者の教育）

第11 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護法、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 受託者は、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、保護法（受託者が、市会に係る個人情報の取扱いの委託を受けた者の場合は、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 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん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。

4 受託者は、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市の保有する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 委託者は、受託者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) 市の保有する情報が漏えいし、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条第 1項の規定に基づき勧告し、その勧告に従わなかったときは、同条第 2項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。

(特定個人情報に関する特則)

第13 受託者は、本件業務が特定個人情報（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「番号利用法」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。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

2 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、委託者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。

3 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに、特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。

4 受託者は、前 3項に規定する事項のほか、番号利用法第 2条第12項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

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。

(再委託に係る対応)

- 第3条 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、障害者差別解消に係る対応に関し、この契約において受託者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。

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。