ふくおか応援寄付支援業務委託仕様書

1 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、契約者双方に異議がない場合は令和11年3月31日まで1年毎に契約を更新することができる。

なお、事業者決定から契約開始までの期間を引継ぎ等の準備期間とする。

本業務の実施は次年度における予算の議決を経て決定するものとする。

2 前提条件

(1) ポータルサイト

・本市が契約している（あるいは今後追加予定の）ポータルサイトでの寄附受付業務（クラウドファンディング含む）の遂行が可能であること。

・ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。

<福岡市が契約締結しているポータルサイト>

①	ふるさとチョイス※	⑦	一休.comふるさと納税
②	楽天ふるさと納税	⑧	Amazonふるさと納税
③	ふるなび	⑨	三菱商事どこでも納税
④	さとふる（一括プラン）	⑩	福岡よかここコイン
⑤	ANAふるさと納税	⑪	ふるさと納税 for Good!
⑥	JALふるさと納税	※OEMサイトも含む	

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

・業務の遂行にあたっては、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを構築するとともに、本市が利用するポータルサイトでの寄附と連携させた業務の履行を委託開始日から遅滞なく運用ができるようにし、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

・本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附の情報について、「ふるさと納税do」及び「ふるぽ」の機能と同等以上の情報を取り込み、寄附情報を一元的に管理すること。

・本委託業務終了時には次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

(3) 引継ぎ

- ・前受託事業者と直接会話し、遅滞なく引継ぎを進めること。
- ・準備期間の経費は受託事業者側での負担とし、期間中の発注者から受注者への委託料等の支払はいっさい発生しないものとする。
- ・引継ぎに関する費用はすべて委託費用に含まれるものとする。

3 業務内容

(1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

項目	内容
① 寄附管理システムとの連携	<p>発注者が提携するポータルサイトにおいて受け付けた寄附者、寄附金及び返礼品等に関する情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること。その際、API自動連携等により、ポータルサイトから自動でデータの取り込み及びポータルサイトとのデータの同期ができるよう工夫すること。</p> <p>また、さとふる等API連携が困難なサイトについてはCSVデータを取り込む等により個別対応を行うこと。</p> <p>今後新たに発注者が提携するポータルサイトについても同様とする。</p>
② ポータルサイトの自治体ページ作成・管理	<p>各ポータルサイトにおいて寄附金の受付、寄附金の使い道の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう、発注者の自治体ページを作成すること。</p> <p>掲載内容については、写真撮影や画像制作等工夫を凝らし、福岡市の返礼品全体のブランドイメージが向上し、寄附に繋がる魅力的な見せ方になるよう充実させること。</p> <p>発注者からの依頼に基づき、ポータルサイト上の情報の修正及び更新について、迅速に対応すること。</p>
③ 返礼品情報の掲載・管理	<p>ポータルサイトに必要な返礼品情報を掲載すること。</p> <p>返礼品ページの作成にあたり、サムネイル画像やタイトル、キーワードを工夫するなどし、検索エンジン最適化やクリック率向上等に繋がるよう必要な対策を講じること。</p> <p>返礼品事業者と連携し、各ポータルサイトにおける納期情報や在庫数を適切に管理すること。</p>

(2) 寄附管理システムに関する業務

項目	内容
① 寄附情報の管理運営業務	<p>寄附管理システムを使用し、ポータルサイトと連携のうえ、返礼品の発注及び配送管理を一元的に行うこと。</p> <p>ポータルサイト以外からの寄附（委託者が受けた直接寄附も含む）についても、受注者が寄附管理システムに入力を行い、同様に管理すること。</p> <p>※なお、現在は「ふるさと納税do」および「ふるぽ」を活用しており、異なる寄附管理システムを使用する場合には、問題なくデータ移行や引継ぎを行うこと。</p>
② 情報管理	<p>寄附申込情報、納付状況、配送状況、在庫状況などの情報を管理し、提供可能であること。</p> <p>在庫管理については、数量限定や季節限定品など在庫管理を適切に行うこと。もしくは事業者適切に管理するよう指導や注意喚起を行うこと。</p>
③ 寄附情報確認・報告業務	<p>寄附管理システムにおいて、寄附情報を次の項目別に検索確認できること。</p> <p>(ア) ポータルサイト (イ) 返礼品 (ウ) 寄附金の使い道</p> <p>寄附管理システムにおいて、問い合わせ対応状況や画像データ等の情報を相互共有できること。</p> <p>月に1回、市内・市外別、個人・団体別に集計した寄附実績を報告すること。</p>

(3) 寄附者への対応に関する業務

項目	内容
① 寄附者からの問い合わせ等対応業務	<p>受注者は、寄附者からの問い合わせに対応するコールセンター（電話やメール等）を設置すること。</p> <p>コールセンターにおいては、ふるさと納税制度の全般、寄附申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品やワンストップ特例申請に対する寄附者からの問い合わせ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。</p> <p>対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、随時発注者へ報告すること。</p> <p>緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と受注者の協議の上で対応する。</p>

	<p>繁忙期（12月から1月上旬、または制度改正前等）には電話回線本数を増やす等、寄附者の利便性を考慮して対応すること。</p> <p>各ポータルサイトのレビューへの回答を必要に応じて対応すること。</p>
② 受領証明書等の発送業務	<p>受注者は、寄附金の収納を確認できたものについて、発注者の指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、すみやかに（遅くとも2週間以内に）寄附者に対して発送すること。</p> <p>発送する書類は基本的には次のとおりとするが、送付物の内容については発注者と協議の上決定するものとする。</p> <p>また圧着はがきを利用する、オンラインに誘導する等コスト削減に努め、具体的な対策を講じること。</p> <p>(ア) 寄附金受領証明書 (イ) ワンストップ特例申請書及びその記載例 (ウ) ワンストップ特例申請書返信用封筒 (エ) その他、関連する書類（必要に応じて）</p>
③ ワンストップ特例申請書の受付業務	<p>受注者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。</p> <p>受注者は、受け付けた申請書類（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、申請内容等に不備があった場合は、その旨を寄附者に通知すること。なお、不備の通知方法は、発注者と協議の上決定するものとする。</p> <p>受注者は、発注者が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、発注者が指定する期日までに提出すること。なお、他自治体への送付は発注者が行うものとする。</p>

(4) 返礼品事業者に関する業務（対返礼品事業者）

項目	内容
① 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算業務	<p>受注者は、寄附者の希望及び寄附金額に応じて、寄附金の入金確認後速やかに、返礼品提供事業者への返礼品発注を行うとともに、その発送状況を管理すること。</p> <p>受注者は、業務の進捗状況を常に把握するとともに、発注者が進捗状況を求めた場合には、その状況を報告しなけ</p>

	<p>ればならない。また、寄附者から求められた場合についても、発注者の同意を得たうえで寄附者に対し報告を行うものとする。</p> <p>返礼品の発注配送管理は、発注者が随時確認できるシステムで行うこと。</p> <p>受注者は、個数限定の返礼品について、寄附者からの受付管理を行うこと。また季節限定の返礼品について、発送時期の管理を行うこと。</p> <p>返礼品の送付は、寄附金の入金確認後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等1か月以内の発送が困難である場合を除く。</p> <p>返礼品提供事業者の返礼品代金（消費税及び地方消費税・梱包代込む）について、精算を行うこと。</p> <p>配送業者の手配、送料の精算を行うこと。</p>
<p>② 返礼品提供事業者のサポート業務</p>	<p>受注者は、返礼品提供事業者に対し、問い合わせ窓口の設置や説明会開催等により、返礼品登録作業に係る問い合わせ対応や申込数を増やすための取組に係る助言等の必要なサポートを行うこと。</p> <p>また、事業者向けの説明会をオンラインもしくは対面形式で計画し、年1回以上主体的に開催すること。その際、会場の確保や講師の手配等、開催にかかる経費については委託費用に含むものとする。</p>
<p>③ 返礼品の品質管理業務</p>	<p>返礼品について、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理すること。</p> <p>上記の要件に適合しなくなったと認められる場合またはそのことが疑われる場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。</p> <p>発注者との協議の結果、発注者が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により発注者が返礼品としてふさわしくないと判断する場合も同様とする。</p> <p>各返礼品の地場産品基準の適合等について適正性を確保するため、返礼品事業者に対し、定期的に（年1回以上）調査・確認を行い、発注者に報告すること。</p>

(5) 返礼品の募集・開発に関する業務（自治体向け業務）

項目	内容
① 返礼品の募集、開拓及び審査業務	<p>受注者は、新たな返礼品の募集について、返礼品提供事業者等からの問合せ対応及び提案の受付対応を行うこと。</p> <p>返礼品提供事業者からの提案について、発注者が作成する募集要項に照らし、受付内容を審査し、発注者へ報告すること。</p> <p>返礼品提供事業者への訪問や説明会の開催等により、福岡市のPRに繋がる返礼品の開発や発掘、及び来訪を促す商品の造成等を積極的に行うこと。</p> <p>発注者が登録を決定した返礼品については、受注者と返礼品提供事業者間において、契約締結等「3（3）①返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算業務」の遂行にあたり必要な手続きを行うこと。</p>
② 国への指定申請等に関する支援業務	<p>発注者が国に提出する書式等（特に返礼品の事前確認に関するもの）を踏まえ、提出書類作成を省力化できる仕組みを提供すること。</p> <p>なお、申請に必要な情報を返礼品事業者が簡易かつ体系的に登録・修正・更新できるよう仕組みを提供すること。</p>

(6) 広報・PRに関する業務

項目	内容
① 各種広報媒体等を活用したPR・プロモーション業務	<p>各種広告媒体等を活用し、さらなる本市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組みを提案し、実施すること。（個別の取組み実施前に実施内容、期待される効果及び必要となる費用等を本市に対して説明のうえ、実施可否について本市と協議を行うものとする。）</p> <p>特に、WEBマーケティングの知見を活かし、各ふるさと納税ポータルサイト内の特集ページや検索連動型広告、メールマガジン配信等を積極的に活用し、効果的・効率的な寄附獲得に繋げること。</p> <p>年度開始以後、すみやかに年間のプロモーション・マーケティング戦略（アウトライン）を取りまとめ、発注者に提案し、発注者と協議のうえ実施すること。</p> <p>なお、総務省の示す広告に関する規制等を踏まえ、実現可能な範囲での実施を提案すること。</p>

(7) 分析・報告

項目	内容
① 調査・分析	寄附獲得状況、寄附者属性、広報・PR効果、他都市動向などについて調査・分析を行うこと。
② コミュニケーションツールの導入・活用	返礼品登録進捗管理や広報関係進捗管理等、自治体とのやりとりやスケジュール管理ができるツールを用意し、適切に活用すること。
③ 定例会の実施	以下の内容を踏まえた定例会を月1回程度開催し、報告すること。定例会後は議事録を作成し提示すること。 ・寄附動向 ・トレンド ・他都市動向 ・問い合わせ状況 ・広報関係情報 ・その他、必要に応じて適宜相談
④ 年度末の報告書の作成	年度末に1年間の成果をまとめた報告書を提示すること。

(8) その他

項目	内容
① 経費削減に関する提案	※提案内容を踏まえて記載
② 郵送コスト削減に繋がる提案	※提案内容を踏まえて記載
③ 業務改善につながる提案	※提案内容を踏まえて記載

4 特記事項

- (1) 総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。
- (2) 返礼品代金や旅行クーポン、送料等の一部立替を可能な限り行うこと。
- (3) 発注者は、受注者の本業務の実施に必要なデータ・マニュアルを受注者の求めに応じて受注者に提供するもの。
- (4) 発注者の求めに応じ、返礼品実費額や送料を、寄附を受け付けた発生日/納品月ベースの両方で集計し、報告すること。

5 返礼品の契約適合責任が生じた場合の対応

受注者は、管理監督者として「3 (3) ①寄附者からの問い合わせ等対応業務」など必要な対応を、寄附者に対して迅速かつ誠実に対応すること。

6 委託料 ※提案内容を踏まえて記載

受注者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

対象となる寄附額の●%（消費税及び地方消費税別）を上限とする。

(2) ワンストップ特例申請書の受付業務

受付件数1件につき●●●円（消費税及び地方消費税別）を上限とする。

メールアドレスの登録が無い寄附者への書面による通知を行った場合は、別途、受付件数1件につき●●●円（消費税及び地方消費税別）を上限とする。

(3) 返礼品の代金及び送料

毎月の返礼品の代金（消費税及び地方消費税・梱包代込）及び送料の精算に要した額とする。なお、返礼品の代金（消費税及び地方消費税・梱包代込）及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。また、寄附金からの差し引きは認めない。

7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、1か月ごとに収納状況等を発注者に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、発注者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。

8 報告及び検査

発注者は、必要があるときは、受注者に対して、委託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。

9 委託における著作権等の権利の取扱い

(1) この委託で制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は発注者に帰属するものとし、発注者における二次利用を可能とする。

(2) 発注者は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、発注者が認める場合には、受注者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。

(3) 「9（2）」の場合において、受注者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受注者がその手続きを行うものとする。

(4) 受注者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受注者が負うものとする。

(5) 発注者は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更すること

ができるものとする。

10 その他

- (1) 個人情報及び情報資産の取扱いについては、別紙1「個人情報・情報資産取扱特記事項」を順守すること。
- (2) 銀行振込による返礼品送付を伴わない寄附等本業務の対象としない寄附については、別途協議のうえ、決定するものとする。
- (3) 災害等が発生した場合においても、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- (4) 委託業務の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、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、決定すること。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。）及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

(1) 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

(2) 個人番号

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5項に規定する個人番号をいう。

(3) 特定個人情報

個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第7条第13号に規定する住民票コードをいう。）以外のものを含む。）をその内容に含む個人情報をいう。

(4) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(5) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

(6) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

(7) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業員の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、取り扱う従業者を書面で報告するとともに当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護条例及び番号法に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を持ち出し、又は取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。