

令和7年度 石垣市ふるさと納税管理事務業務委託仕様書

1. 業務の目的

石垣市が行うふるさと納税事業に係る寄附者情報の管理、返礼品発送業務等を委託することにより、事務の効率化および業務負担の軽減を図るとともに、市の産業の活性化、継続的な市の魅力発掘・発信に寄与し、寄附額の増加を目指していく。

2 前提条件

- ① 本市が利用している、インターネット上において運営されている、ふるさと納税ポータルサイトやふるさと現地決済型ふるさと納税サービス(以下まとめて、「ポータルサイト」という。)での寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- ② 本市の利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天」、「さとふる」、「ふるなび」、「ANA」、「JAL」、「auPay」、「セゾン」、「ふるラボ」、「ふるぽ」、「一休」、「アソビュー」、「どこでも納税」、「まいふる」、「ふるさとプレミアム」、「Yahoo!ふるさと納税」、「JRE MALL ふるさと納税」、「Amazon ふるさと納税」、「KABU アンド」、「特設サイト」及び「ふるさと Now」 であるが、今後ポータルサイトを追加する場合がある。
- ③ 本市が利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」とする。
- ④ なお、業務規模の参考値として、令和6年12月時点の本市返礼品目数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。
ア 返礼品数 約 1,500 品
イ 返礼品提供事業者数 約 200 事業者

3. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、優先交渉権者決定から令和7年3月31日までは、業務開始準備期間とする。

4. 業務の内容

「石垣市ふるさと納税管理事務業務委託」（以下、「本事業」という。）における業務の内容は、次の①から⑦までとする。

- ① ポータルサイトの更新及び返礼品の紹介記事作成に関する業務
- ② ガバメントクラウドファンディング実施に関すること
- ③ 本事業に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ④ 寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せに関する業務
- ⑤ 寄附者への礼状及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- ⑥ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- ⑦ その他、本事業に関すること

5. 業務の詳細

- ① 返礼品の提供に関する業務
 - ・ 契約は本市と返礼品提供者が締結する。そのための調整を行うこと。
 - ・ 返礼品は随時追加されることを想定している。事業者の追加、変更希望を受けてから速やかに対応すること。
 - ・ 本市及び返礼品提供事業者の求めに応じ、適宜訪問すること。
- ② ポータルサイトの更新及び返礼品の紹介記事作成に関する業務
 - ・ 本市が契約する各種ポータルサイトの運用を行うこと。新規の返礼品の登録及び既存返礼品の変更、在庫管理等を行うこと。
 - ・ 市による返礼品承認後、速やかに情報の登録、更新を行い、寄附申込の受付を開始すること。
 - ・ 登録に必要な写真や紹介文等は受注者で取材・撮影すること。
- ③ ガバメントクラウドファンディング実施に関すること
 - ・ ガバメントクラウドファンディング受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。
- ④ 本事業に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
 - ・ ポータルサイトを経由した寄附の申出に対する対応が可能であること。
 - ・ ポータルサイトを経由しない寄附の申出（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても一元的に情報を管理すること。
 - ・ 寄附者のステータスを本市も確認ができること。
 - ・ 寄附金額及び寄附件数について、毎月報告を行うこと。
 - ・ 寄附額増加に資するデータの抽出、集計及び分析を行うこと。
- ⑤ 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務
 - ・ 受託者は、本業務に係る問い合わせ専用電話を設置し、ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。
 - ・ 寄附者からの返礼品等の問合せや苦情等に対応すること。
 - ・ ポータルサイトの利用が困難な寄附者へのカタログ及び申込書等の送付を行うこと。

- ・ 返礼品提供事業者等からの問合せに対応すること。
- ⑥ 寄附者への礼状及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- ・ 寄附金受領証明書及び礼状の送付を行うこと。また希望者には申告特例申請書を同封すること。
 - ・ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
 - ・ 発送後、住所不明等での戻り分について住所確認作業を行い、再発送すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- ・ 受託者は、本市が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注を行うこと。
 - ・ 返礼品の配送状況の管理を行うこと。
 - ・ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、毎月行うこと。
 - ・ 希望する返礼品提供事業者には配送業者の伝票を作成し、提供すること。
 - ・ 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1ヶ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、寄附者が発送日を指定した場合や返礼品が季節限定品である場合等の事情で1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
 - ・ 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、本市に報告すること。
 - ・ 季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
- ⑧ その他、本事業に関すること
- ・ 上記以外に本事業に関することで事業活性化につながることは本市及びふるさと納税プロモーション業務受託事業者に提案し、協議の上行うこと。
 - ・ 安定生産・安定供給が可能であり且つ魅力的な返礼品（以下、「プロモーション対象商品」という。）を提供する事業者の登録・価格の調整等はふるさと納税プロモーション業務受託事業者において行うが、在庫管理、配送管理等に関しては本業務の受託者が行う。
 - ・ 定期的にお互いの情報共有を行い、プロモーション対象商品の可否（プロモーション対象から外すなど）を含む返礼品に関する開発・強化・登録・支援において適宜調整を行うこと。
 - ・ ふるさと納税プロモーション等業務受託事業者とは綿密に情報の共有を行い、寄附額増額に向けて協力すること。

6. 返礼品の契約不適合について

- ①受託者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合の問題が発生した時は、5. 業務の詳細

⑤により寄附者に対応する。

7. 納付情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8. 業務の再委託

再委託は原則として認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合は、この限りでない。

9. 著作権等の取扱い

- ①受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、発注者に帰属するものとし、発注者による二次利用を可能とする。
- ②受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、受託者が負うものとする。

10 実績報告及び委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について翌月の 10 日までに本市に業務完了を報告すること。
- (2) 委託料の支払方法については、本市会計規則の範囲で、本市と受託者において別途、協議する。
- (3) 本市は必要があると認めるときは、受託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。

11. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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。

- ① 受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号) 及び石垣市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和 5 年 4 月 1 日石垣市条例第 13 号)を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄付者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。
- ② 本業務の履行において知り得た寄付者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。
- ③ 返礼品提供事業者に対しても上項の徹底を指導すること。

12. 損害賠償

委託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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、委託者、利用者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。

13. 履行場所

本市の指定する場所

14. その他

- ①業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- ②仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。
- ③業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- ④業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。