

甲府市ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1 業務名

甲府市ふるさと納税事務支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、甲府市ふるさと納税を推進するため本市が実施するふるさと納税業務のうち、ふるさと納税の寄附に係る寄附者情報管理システムを活用し、寄附情報の管理、必要書類の印刷発行及び申告特例制度の受付等を行うことで、効果的な事業の実施を図ることとする。

3 委託期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日までとする。

なお、市長が業務履行状況を良好と認めた場合は、1年ごとの予算の範囲内で随意契約を締結できるものとする。

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。

(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」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「さとふる」、「JAL ふるさと納税」、「JRE ふるさと納税」、「マイナビふるさと納税」、「三越伊勢丹ふるさと納税」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

受注者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

(1) ふるさと納税に係る寄附の受付業務

(2) 寄附の入金手段通知に関する業務

(3) 寄附者に対する対応業務

(4) 寄附者への寄附受納証及び御礼状等並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の印刷、発送業務

(5) 返礼品の管理に関する業務

(6) 返礼品出荷依頼業務

(7) 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領及び返礼品事業者への支払業務

(8) 申告特例制度に係る業務

(9) その他、甲府市ふるさと納税の推進に関する業務

(10) 受託者が持つふるさと納税に関する専門的な知識・技術・情報を委託者へ提供し、甲府市ふるさと納税を推進する業務

6 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附の受付業務

- ア FAX、郵便による寄附受付及び入力
- イ ふるさと納税ポータルサイトからのデータの取込
- ウ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録
- エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正

(2) 寄附の入金手段通知に関する業務

受注者は、次に掲げる業務を寄附の申込受付から2週間以内に寄附者の手元に届くように送付するものとする。

- ア 郵便振替を希望の場合は、郵便振替用紙印刷及び発送

(3) 寄附者に対する対応業務

- ア ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せの対応
- イ 寄附申し込み後変更等の受付並びにシステム修正登録
- ウ 出荷依頼並びに配送に関する事業者からの問合せの対応
- エ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応
- オ その他寄附及び配送に関する問合せについての対応
- カ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と受注者の協議の上対応する。

(4) 寄附者への寄附受納証及び御礼状等並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の印刷、発送業務

- ア 寄附入金後の寄附受納証印刷及び御礼状の発送
 - イ 申告特例申請利用希望の寄附者へ申請書の印刷及び発送
 - ウ 申告特例申請書受付後の受付済み通知書印刷及び発送
 - エ 郵便振替用紙の印刷及び発送
- なお、郵便料については発注者が負担する。

(5) 返礼品の管理に関する業務

- ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除
- イ 返礼品在庫補充

(6) 返礼品出荷依頼業務

- ア 受注者は、返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと
- イ 週3回以上は返礼品提供事業者への出荷依頼を行うこと
- ウ 諸事情による再出荷依頼については、その都度依頼を実施すること

(7) 返礼品出荷に係る返礼品代及び送料の代理請求、代理受領並びに返礼品事業者への支払業務

- ア 返礼品事業者からの、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受注者は出荷状況を正確に管理するものとする。

イ 上記 アにより得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき 各月の返礼品代及び送料を算定し、それら合算して翌月 15 日までに発注者へ請求するものとする。

ウ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して 30 日以内に、受注者に支払うものとする。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受注者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

エ 受注者は、発注者から支払われた返礼品出荷に係る委託料を、対象となる返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

オ 受注者は、返礼品提供事業者への返礼品代支払時に要した振込手数料を、振込を行った翌月末日までに発注者に請求するものとする。

(8) 申告特例制度に係る業務

ア 申告特例申請書の受付審査、その他に関する業務で行うこと

イ 寄附者からの問合せ等に対応し、発注者における事務の簡便化を図ること

ウ 発注者の指定する期日までに、受注者は申告特例通知書のデータを作成し、発注者へ提出すること

エ 受注者は、別記 3 「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」に基づき業務を行うこと

7 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し、委託料を本市に請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

(2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。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。

8 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

(3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者対応を行う。

9 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

10 秘密の厳守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（発注者が秘密と指定して開示される全ての情報）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受注者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、発注者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要なと考えられる受注者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受注者が全ての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受注者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を発注者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(3) 秘密情報の保持

受注者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(4) 資料の返却

受注者は、返却期日までに発注者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受注者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を発注者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、発注者の指定した方法により受注者の責任で行うものとする。また、受注者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受注者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に従うものとする。

11 情報セキュリティ

(1) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、甲府市個人情報保護条例等の諸規定を遵守させなければならない。

(2) 受注者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。

(3) 受注者は、技術者に対して、どのような実務研修を行っているのか、実績を報告しなければならない。

(4) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていること。

また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。

(5) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。特に個人情報を取り扱う場合には、別紙「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守しなければならない。

- (6) 受注者は、業務終了後、発注者から入手した情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知しなければならない。
- (7) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。

12 法令遵守

業務の実施にあたっては、法令を遵守すること。

13 損害賠償

受託者の故意または過失により、本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。

14 契約の解除

- (1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - ア 官庁から営業の取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 本市又は受託者は、相手方が契約違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

15 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義がある場合は、本市と協議のうえ定める。
- (2) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議のうえ対応すること。