

令和8年度もりおか元気応援寄附金推進事業業務委託仕様書

1 総則

(1) 件名

令和8年度もりおか元気応援寄附金推進事業業務委託

(2) 委託業務

盛岡市（以下「本市」という。）がふるさと納税（地方税法（昭和25年法律第226号）第37条の2第1項及び第314条の7第1項第1号に規定する都道府県、市町村又は特別区に対する寄附金をいう。以下同じ。）制度を推進するために実施するもりおか元気応援寄附金推進事業（以下「本事業」という。）に関し、発注者は、受注者へ次の業務を委託する。

2 委託業務の範囲

- (1) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関すること。
- (2) 返礼品取扱事業者への返礼品の発注及び配送管理に関すること。
- (3) 返礼品取扱事業者への支払に関すること。
- (4) 新たな返礼品の企画及び商品開発に関すること。
- (5) 返礼品取扱事業者との各種調整に関すること。
- (6) 寄附者等からの問い合わせ等への対応に関すること。
- (7) 寄附ポータルサイトの保守管理に関すること。
- (8) 本事業の推進に係るプロモーションに関すること。
- (9) 発注者との連絡調整及び報告に関すること。
- (10) 情報管理システムに関すること。
- (11) その他本事業に関すること。

3 委託業務の内容・条件等

(1) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関すること。

ア 寄附の受付に関して、次に掲げる寄附ポータルサイトを利用すること。

なお、寄附ポータルサイトの利用に関しては、発注者と運営会社が別途契約する。また、発注者の判断により、適宜、寄附ポータルサイトの追加及び削除を行う場合がある。

(ア) 株式会社トラストバンク：ふるさとチョイス

(イ) 楽天グループ株式会社：楽天ふるさと納税

(ウ) 株式会社アイモバイル：ふるなび

(エ) 東日本旅客鉄道株式会社：J R E M A L L ふるさと納税

(オ) 株式会社マイナビ：マイナビふるさと納税

- (カ) 株式会社 J A L U X : J A L ふるさと納税
 - (キ) ANAあきんど株式会社 : ANAのふるさと納税
 - (ク) 株式会社ギフティ : 旅先納税
 - (ケ) アマゾンジャパン合同会社 : Amazonふるさと納税
 - (コ) イオンフィナンシャルサービス株式会社 : まいふる ※令和7年度中に導入予定
 - (サ) 株式会社N T T ドコモ : dショッピングふるさと納税百選 ※令和8年度中に導入予定
- イ 寄附申込完了について、寄附ポータルサイトで申込んだ寄附者に対して電子メールにより通知すること。
- ウ クレジットカード決済等の入金状況を管理すること。
- エ 寄附ポータルサイトを経由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向について毎月分析を行い、寄附の増額に向けた実施内容と併せて翌月に発注者へ報告、提案すること。
- オ 発注者から寄附金の納付情報を提供又は、発注者へ直接寄附が行われた場合寄附者の情報を受領し、管理システムへ入力管理すること。
- カ 発注者が総務省、岩手県等関係機関に対して提出する書類がある場合には、発注者の指示に従い、書類の作成支援等を行うこと。
- (2) 返礼品取扱事業者への発注及び返礼品配送管理に関する事。
- ア 返礼品取扱事業者に対して返礼品を発注し、寄附者への返礼品発送を手配すること。
- イ 返礼品取扱事業者への発注は、寄附金の入金が確認でき次第、遅滞なく行うこと。
- ウ 返礼品取扱事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は寄附者等への対応を行うこと。また、これに係る経費は受注者又は返礼品取扱事業者において負担すること。
- オ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の申込みから返礼品の到着までに関する情報を確認できるようにすること。
- (3) 返礼品取扱事業者への支払に関する事。
- ア (2) のアで行った発注（配送についても発注した場合は配送も含む。）について、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、要した費用を返礼品取扱事業者へ支払うこと。
- イ 上記アで支払を行った実費について、発注者に請求すること。なお、請求に当たっては、返礼品の費用と配送料を区別し内訳を付すこと。
- (4) 新たな返礼品の企画及び商品開発に関する事。
- ア 発注者が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内事業者又は観光業者等と交渉し、必要に応じて説明会を開催する等、特産品や市内で提供されるサービスに関して、魅力ある新たな返礼品の企画及び商品開発について提案すること。

イ　返礼品については、平成31年総務省告示第179号第5条の要件に合致するものであること。

ウ　返礼品の企画に当たっては、発注者の承認を得て決定すること。

(5)　返礼品取扱事業者との各種調整に関すること。

（2）、（3）及び（4）の業務を遂行するに当たり、返礼品取扱事業者との各種調整を十分に行うこと。

(6)　寄附者等からの問い合わせ等への対応に関すること。

ア　返礼品の詳細、配送状況等についての問い合わせに対応すること。

イ　返礼品に関する苦情、事故又はキャンセル等へ対応すること。

ウ　上記ウの対応及びその経過等について速やかに発注者へ報告し、指示に従うこと。

(7)　寄附ポータルサイトの保守管理に関すること。

ア　返礼品の追加、変更等必要に応じて寄附ポータルサイトの保守管理を行うこと。（更新作業を含む）

イ　（1）アで示す寄附ポータルサイト毎に特色を把握し、目標額を上回るようそれぞれ適切な寄附募集戦略を策定し、発注者の承認を受けること。

(8)　本事業の推進に係るプロモーションに関すること。

ア　（1）アで示す寄附ポータルサイト毎に、適切な広報戦略を策定し、発注者の承認を受けたうえで、目標額を上回るようPRを行うこと。本業務の委託料とは別に広報費が必要となる場合は、発注者と協議すること。

イ　寄附ポータルサイト以外での各種媒体での情報発信について、広報戦略を策定し、発注者へ提案すること。

ウ　広報戦略の策定に当たっては、寄附金の目標額の達成のみならず、本市の魅力度が向上する内容とするよう検討すること。

(9)　発注者との連絡調整及び報告に関すること。

ア　業務を遂行するに当たり、発注者との各種調整を十分に行うこと。

イ　寄附金額及び寄附件数等、発注者が定める事項について、毎月報告を行うこと。

(10)　情報管理システムに関すること。

ア　以下の情報を管理すること。

（ア）寄附者管理（申込番号、寄附日、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、備考、寄附金額、書類発送日、注文返礼品、返礼品の発送予定及び発送完了についての情報、使い道、応援メッセージ）

（イ）返礼品管理（事業者情報、商品概要、特記事項等、取扱期間、受注数、受注上限数、登録履歴等）

イ　各情報についての集計機能を有すること。なお、寄附の収納状況及び寄附申込受付状況については、CSV形式での出力が可能であること。

ウ　市の端末で情報の閲覧及び情報の操作が常時可能であること。

(11) その他本事業に関すること。

上記に掲げる事項のほか、本事業を運営するに当たり、受注者が支払限度額の範囲内で履行可能な事務等があれば提案すること。

4 再委託等の制限

- (1) 受注者は、本業務の全部又は本業務の統括業務部分を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の一部を第三者に委託することはできるが、その際は事前に、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する管理方法等、必要事項を市に対して文書で報告し、承諾を得なければならない。
- (3) 再委託先の選定、管理に当たっては、法令遵守を徹底すること。

5 委託料の支払い

- (1) 受注者は、毎月の寄附額に対し、あらかじめ定める割合から算出される額を市に請求する。また、返礼品調達及び送付その他各費用については、受注者が負担した実費をその内訳を付して請求すること。なお、クレジットカード等での寄附による代理納付にかかる手数料はこの限りではない。
- (2) 受注者は、毎月、寄附金額の実績を別途定める期日までに発注者へ報告するとともに、(1)により算定した金額を発注者へ請求する。
- (3) 発注者は、受注者の指定する口座に、請求のあった月の翌月末までに前項の請求額を振り込むものとする。

6 寄附情報等の保存

受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により5年間保存すること。

7 報告及び検査

受注者は事業の進捗等に関して次の報告及び検査協力すること。

(1) 隨時の報告

業務に関連し、市が調査又は報告を求めた場合においては、受注した者は速やかにこれに応じ必要な報告書等を提出するものとする。

(2) 立会検査

本業務の適正な履行のために市が必要と認めるときは、市は受注した者の本業務の実施状況等を確認するため現場に立ち会い、受注した者等に対する聞き取り、関係書類の確認等を行い、是正指導等の措置を実施することができるものとする。

8 個人情報の取扱い

本業務において個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び盛岡市個人情報の保護に関する条例（令和4年12月22日条例第38号）を遵守しなければならない。

9 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、改ざんその他の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。

10 返礼品の瑕疵担保責任

- (1) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の瑕疵担保責任を負担しない。
- (2) 返礼品取扱事業者は、寄附者に対し、瑕疵担保責任を負担する。
- (3) 受注者は、上記(1) (2) の問題が発生したときは、(4) に規定する方法により寄附者に対応する。
- (4) 受注者は、寄附情報の管理、返礼品の手配、発送及び発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ及び返礼品に関する苦情等に対応する。また、発注者は、受注者に対し、寄附者からの問い合わせ及び対応状況について、報告を求めることができる。なお、緊急及び重要な案件については、受注者は、速やかに発注者に報告し、発注者と協議のうえ対応する。

11 損害賠償責任

- (1) 発注者及び受注者は、契約に違反し、相手方に損害を与えたときは、その帰属の明確なものは当該当事者が責を負うものとし、不明なものについては、発注者と受注者とが協議し、これを定めるものとする。
- (2) 発注者の責めによらない理由により受注者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、発注者に賠償責任はないものとする。

12 契約変更

発注者又は受注者が、本契約の内容の変更を申し出たときは、発注者と受注者とが協議のうえ、変更を行うことができるものとする。

13 業務の引継ぎ

- (1) 本契約に基づく寄附金の受入は、令和8年4月1日から開始することを想定しているが、現時点で発注者と契約を締結している受注者から変更になった場合は業務の引継ぎが必要となるため、信義誠実をもって発注者及び旧受注者と協議のうえ、当該期日から業務が可能となるよう対応すること。
- (2) また、本業務は令和9年3月31日までの寄附受付に係る業務であるが、令和9年4月1日以降の寄附受付に係る本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。事業者変更後の寄附者対応についても、新受注者の寄附者対応の連絡先を案内するなど円滑な寄附手続きに支障をきたさないように必要に応じて新受注者と協議のうえ、適切に対応すること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

14 成果物の権利

業務の遂行に当たって、受注者が返礼品取扱事業者から収集した画像、受注者が作成した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品取扱事業者取材等で撮影した写真データ等、返礼品ページのレビュー評価等の権利は、発注者に帰属するものとする。

15 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とともに、委託業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の履行に当たっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 本業務終了後、受注者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、受注者は速やかに発注者が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受注者の負担とする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受注者で協議のうえ、決定する。
- (5) 総務省からの指示又は技術的助言等については、それに従うこと。
- (6) 発注者は、クレジットカード決済による寄附金を受領するため、別途公金支払サービスに関する契約を当該サービス運営会社と締結するものとする。
- (7) 本業務の契約期間終了後に発注者の指示があった場合には、3(10)の情報等、本業務において収集した情報を、発注者が指示した者へ引継ぐこと。