（別紙１）

松山市ふるさと納税支援業務委託仕様書

１　委託業務名

松山市ふるさと納税支援業務（債務負担行為）

２　目的

松山市ふるさと納税（まつやま応援寄附金）の新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保に向け、プロモーションを強化するとともに返礼品の内容充実と調達発送の迅速化、寄附者からの問合せ対応等の強化を図る。

３　業務の内容

【申込受付サイトの管理及び返礼品の発送管理】

松山市が利用するふるさと納税申込受付サイトを経由する寄附申込等について、(1)～(6)のとおり業務を実施する。松山市が利用するふるさと納税申込受付サイトとは、ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、さとふる、ふるなび、ANA のふるさと納税、三越伊勢丹ふるさと納税、ふるさ to らべる、一休.com ふるさと納税、Amazon ふるさと納税、JAL ふるさと納税、STAYNAVI ふるさと納税、ふるコミ並びに松山市が利用するこれら各サイトのパートナーサイト（以下「ふるさと納税申込受付サイト」という。）を指すが、履行期間中に増減が発生した場合も柔軟に対応すること。

なお、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税、ふるさ to らべる、一休.com ふるさと納税、STAYNAVI ふるさと納税並びに松山市が利用するこれら各サイトのパートナーサイトについては、(1)～(5)及び(6)ア、イは除く。

※ふるさ to らべるについては、(3)ウは実施する。

(1) ふるさと納税申込受付サイトのページ作成・更新・管理

受注者は、ふるさと納税申込受付サイトを経由する寄附申込等において、受付が可能となるよう環境を構築すること。

ア　ふるさと納税申込受付サイトを経由する寄附申込に対応すること。

イ　ふるさと納税申込受付サイト上の自治体ページ及び返礼品ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。

ウ　ふるさと納税申込受付サイトを経由しない寄附の申込に対応すること。また、松山市に直接寄附を申込む寄附者に返礼品等を紹介できるカタログ等を電子データで作成すること。

(2) 返礼品の募集・開発・コンサルティング

「松山市ならでは」の返礼品を増やすため、以下のア～ウのとおり、松山市の魅力をアピールできる品物や、松山市への来訪を促す宿泊・体験メニューの充実を図るなど、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

ア　松山市が定める「ふるさとまつやま PR 協力企業募集要領」及び総務省が定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、松山市に対して提案すること。

イ　返礼品の募集にあたっては、説明会の開催や個別訪問等をすること。なお、説明会の開催時期については、松山市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

ウ　返礼品の品質管理及び食品の表示に係る関係法令遵守につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うなど、品質向上と法令遵守に向けた必要な措置を講じること。

(3) 返礼品の調達・発送・配送管理

受注者は、以下のア～ウのとおり返礼品の調達･発送等に係る松山市の業務を代行する。

ア　寄附者が希望する返礼品の提供事業者に対する送付依頼は受注者が次のとおり行うものとする。

①　受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定してから 3 営業日以内に返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

②　受注者は、①にかかわらず、払込取扱票による寄附等、受注者が作成、運用している専用サイトを介する以外の方法で寄附が行われた場合においては、寄附金の入金に関するデータを松山市が受注者に提供してから 3 営業日以内に返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

③　返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各申込受付サイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各申込受付サイト間での適切な在庫配分を行うこと。

④　配送伝票の「依頼主」欄に受注者の名称と問合せの電話番号、「品名」欄に返礼品の名称と「まつやま応援寄附金にかかる返礼品」と記載すること。

イ　受注者は、返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や破損等のトラブルや、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せや苦情等への対応を行う。なお、受注者は緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに松山市に報告し、松山市受注者協議の上で対応すること。

ウ　受注者は、松山市が利用するふるさと納税申込受付サイトを経由する寄附の申込に基づき、寄附者が松山市に対して返礼品を指定し、返礼品提供事業者に注文データの提供があったときに、受注者と返礼品提供事業者間の返礼品提供等に関する契約が成約したものとみなし、返礼品代金及び送料等の支払いに係る松山市の業務を代行する。

(4) ふるさと納税コールセンターの設置

受注者は、コールセンターを設置し、まつやま応援寄附金にかかる問い合わせに対応するものとする。

(5) 松山市の魅力発信や「まつやま応援寄附金」の PR

受注者は、寄附金を増加させるため、また、松山市の魅力発信や認知度向上のため、松山市及びまつやま応援寄附金のプロモーションを行う。

プロモーションの手法は問わないが、検索連動型広告、ブース出展、メールマガジンなど、新たな寄附者の獲得や寄附者との継続的な関係構築を図ることとし、具体的な内容は松山市と協議の上で決定するものとする。なお、広告に係る費用は受注者の負担とする。

(6) 寄附情報等の管理

受注者は、以下のア～ウのとおり、松山市が契約している㈱シフトプラス提供の寄附管理システム「レジホーム／クラウド版」（以下、レジホームという）に寄附情報等を連携し、適宜更新することで、一元管理できる状態にすること。

※別システムの利用を想定している場合も、それらシステムを経由し、寄附情報等をレジ

ホームに随時連携して一元管理できる状態にすること。なお、その際の事務及び費用は受託者の負担とする。

ア　受注者は、寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）、決済状況等をふるさと納税申込受付サイト等からレジホームに日次的に連携させること。また、ふるさと納税申込受付サイトを経由しない寄附申込についても同様に管理すること。

イ　受注者は返礼品提供事業者及び返礼品の情報をレジホームに登録するとともに、返礼品の配送状況を随時更新し管理すること。

ウ　受注者は、寄附者情報に修正、変更等があった際は適宜更新すること。

エ　受注者は、関係書類の発送状況、ワンストップ特例申請の受付状況を適宜更新、管理すること。

【関係資料の発送・ワンストップ関連業務】

(7) 関係書類（受領証明書・御礼状等）の発送

受注者は、ふるさと納税寄附者に対し、受領証明書、御礼状及びワンストップ特例申請書等の松山市が指定する書類の印刷及び発送を行う。なお、ワンストップ特例申請書の印刷及び発送は、年末の寄附分についても遅滞なく行う。

(8) ワンストップ特例申請書受付・審査

受注者は、下記ア、イのとおりワンストップ特例申請の受付・審査を行い、名寄せ処理が完了した申請情報について、総務省が定める申告特例通知書データを作成し、納品すること。

ア　書類での申請

受注者は、ふるさと納税寄附者からのワンストップ特例申請書を受付け、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行う。

イ　オンラインでの申請

受注者は、松山市が契約しているシフトプラス社提供のワンストップ特例申請システム motiONE 及び公的個人認証サービス IAM（アイアム）を使用できる環境を整え、寄附者がオンラインで行うワンストップ特例申請のデータを受け付け、保管・管理すること。また、「さとふるアプリ de ワンストップ」に関するデータも他のワンストップ特例申請のデータと同様に受け付け、保管・管理すること。

motiONE 等を使用できる環境の整備については、「７　個人情報の保護及び情報セキュリティ」記載の内容及びシフトプラス社指定の内容を遵守し、特定個人情報を適正に管理し、取扱える環境とすること。

なお、整備に係る費用（専用回線の構築を含む）については、受託者負担とする。受注者が運用するために必要なユーザーアカウント等は松山市が発行する。

※業務の内容の全体的なイメージについては、別紙３「松山市が利用するふるさと納税申込受付サイトとレジホームについて」も参照すること。

４　指定制度の遵守

受注者は、総務省の定める指定制度をはじめとする関連法令、通知や方針を適宜確認し、

十分に理解した上で業務を実施するものとする。

(1) 受注者は、総務省の定める「寄附金の募集に要する費用」の基準を遵守するため、各種経費の削減及び効率的な運用に努めるとともに、経費全体の状況及び寄附額を適正に管理すること。

(2) 受注者は、指定申出等の申請や適正な運用に必要となる情報及び地場産品基準の適合性を証明する書類等について、返礼品提供事業者から適時徴収するなど、松山市の書類作成等の業務について適切な補助を行うこと。

(3) その他、制度改正等への対応については、松山市と協議の上、その指示に従い、適正かつ迅速に実施するものとする。

５　返礼品の調達・発送に係る契約不適合責任

(1) 松山市は、返礼品の調達・発送に係る契約不適合責任を負わない。

(2) 受注者は、返礼品の調達・発送に係る契約不適合責任を負う。

６　業務報告

(1) 受注者は、毎月の寄附実績を遅滞なく松山市に業務完了報告書をもって報告する。また、分析内容、改善策、提案などの報告資料等を作成し、紙ベース及び電子データにより納品し、必要に応じて報告書に関する説明を行うこと。 なお、報告の頻度等は協議により決定する。

(2) 受注者は、以下のデータについて、資料を成果品として松山市に提出するか、ふるさと納税管理システムにより松山市が確認できるようにするものとする。

ア　配送状況を含む返礼品情報と寄附者情報を紐付けしたデータ

イ　問合せへの対応状況のデータ

７　個人情報の保護及び情報セキュリティ

(1) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること。

(2) 受注者は、本業務を行うにあたり、個人情報及び特定個人情報の取扱いは、関係法令並びに別記個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護を徹底し、必要な措置を講じること。

(3) 受注者は、障害時等の早期復旧に備えるとともに、一時的にデータ等を消失した場合も速やかに復旧できるよう、必要に応じて機器の冗長化を図ること。

(4) 受注者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、松山市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

(5) 受注者は、寄附者の個人情報及び特定個人情報が含まれる受領証明書、ワンストップ特例申請書、お礼状等の関係書類について、防犯設備の整った施錠可能な場所を設置し、保管を行うこと。

(6) ワンストップ特例申請に係る業務においては、法令に基づき、特定個人情報（マイナンバー）の適正な取扱いを行うとともに、入退室管理が可能な施錠された執務室内にて業務を行うこと。また、motiONEの利用にあたっては、閉域網回線を開設し、IDやパスワードの設定及びその他のセキュリティ対策を行うこと。

(7) ID、パスワードは適正に管理し、第三者等による不正アクセス、窃取、改ざん、消去等

に対する防止措置を講じるとともに、発生時の対応計画を定めること。

(8) 受注者は本業務の履行に当たり知り得た情報を、本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が終了した後も同様とする。

８　著作権等の取扱い

(1) 本業務において受託者が作成した画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品の撮影や取材等の写真データ等、また返礼品ページの文章やレビュー、評価等、本業務における成果物の権利は、市が保有するものとし、市が継続的に市のふるさと納税事業に利用できる状態を確保すること。 市は、成果物等のすべてについて、業務に必要な範囲で改変し、または二次利用する権利を有するものとする。

(2) 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、全て受注者が負うものとする（解決にかかる一切の費用負担を含む。）。

９　その他

本業務にかかるふるさと納税申込受付サイトの管理は令和 9 年 4 月 1 日から開始することを想定しているが、令和 8 年度に松山市と委託契約を締結している事業者から委託先が変更になる場合は、業務の引継ぎ等が発生する可能性がある。その場合は、信義誠実をもって松山市、旧委託先事業者と協議の上、当該期日から本業務が可能となるよう出来る限りの対応をすること。

また、本業務は令和 12 年 3 月 31 日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和 12 年 4 月 1 日以降の寄附受付にかか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。引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

なお、契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。