

相模原市ふるさと納税推進業務委託 仕様書（案）

1. 業務名

相模原市ふるさと納税推進業務委託

2. 業務の目的

相模原市（以下「本市」という。）が実施する、ふるさと納税に係る業務について、民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信及び寄附金額の増加を図ることを目的とする。

3. 履行期間

令和 8 年 6 月 1 日（予定）から令和 11 年 3 月 3 1 日

※委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）による「5. 業務内容」に定める業務の開始日は令和 8 年 8 月 1 日を想定しており、令和 8 年 6 月 1 日から 7 月 3 1 日までは業務開始に向けた準備期間とし、当該期間に関しての委託料は発生せず、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

4. 前提条件

（1）本市が利用するふるさと納税ポータルサイト

本業務は、「3. 履行期間」に定める期間において、本市が利用している、次の表に記載のふるさと納税の募集に係るポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を活用し、「5. 業務内容」「6. 業務の詳細」に掲げる業務を行うものとする。

【本市が利用するふるさと納税ポータルサイト】

①	ふるさとチョイス（提携サイトを含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	A m a z o nふるさと納税
⑤	ふるさとパレット
⑥	J R E - M A L Lふるさと納税
⑦	マイナビふるさと納税
⑧	a u P A Yふるさと納税
⑨	ふるまちP a y
⑩	さとふる

今後、市の決定でポータルサイトを追加、削除する場合がある。また、導入効果が見込まれるポータルサイトを受託者は提案するものとする。

なお、ふるさと納税ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市が行い、本市が新たにふるさと納税ポータルサイトを導入する場合、受託者は、その都度対応する。

また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(2) 利用するふるさと納税寄附管理システム

業務の遂行にあたり、寄附情報、寄附情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理等を一元的に行うシステム（以下「寄附管理システム」という。）を導入すること。なお、現在、本市においては、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 d o」を活用し、寄附受付を行っているが、新たに同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案することも可能である。その際は、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。

(3) ワンストップ特例申請のオンライン申請サービス

ワンストップ特例申請について、寄附管理システムと連携が可能なオンライン申請サービスを導入すること。なお、現在、本市が利用しているワンストップ特例オンライン申請サービスは、株式会社 Workthy が提供する「自治体マイページ」であるが、新たに同サービスと同等以上のサービスを提案することも可能である。その際は、受託者の責任において寄附管理システムとの連携等と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。

(4) 返礼品費用

返礼品費用については、返礼品提供事業者の返礼品の発送実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者に支払いを行うが、寄附管理システムと連動した配送システム（本市において送料の支払いを行うもの）を利用しない返礼品提供事業者については、返礼品費用と合わせて、市の定める送料相当分（以下「送料相当分」という。）を別途支払うものとする。

なお、令和 8 年 3 月時点での本市返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり、

- | | |
|-------------|-----------|
| ① 返礼品数 | 8 5 5 件 |
| ② 返礼品提供事業者数 | 1 4 1 事業者 |

5. 業務内容

相模原市ふるさと納税推進業務委託における業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品等の募集・開発等に関する業務
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、精算、及び在庫管理に関する業務
- (7) 広報・PR に関する業務
- (8) 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
- (9) クラウドファンディングに関する業務
- (10) ふるさと納税に係る制度改正への対応に関する業務
- (11) その他本業務に関連する業務
- (12) その他独自提案に関する業務

6. 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

- ① 本市が利用しているふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応し、自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。
- ② 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ふるさと納税ポータルサイトの特性に応じた SEO（検索エンジン最適化）対策等、寄附者に対し効果的に PR できるよう内容を充実させること。（クラウドファンディングを含む）
- ③ 寄附者への寄附の受付及び返礼品の配送に関する通知を行うこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ① ふるさと納税ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金および返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
なお、寄附情報の取り込みは、自動連携を基本とし、手動取込みにも対応すること。
- ② 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況等について、本市に対し随時情報提供が可能であること。
- ③ 管理する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を有し、本市において統計資料の作成を行うために加工できるよう、その検索及び集計等の結果の CSV 形式等でのデータ出力を可能とすること。
- ④ 大規模災害等が発生した場合において、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。
- ⑤ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附（窓口・郵送・ファックス・ふるさと納税自動販売機）についても、本市から寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況および返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡し補完すること。
- ⑥ 寄附獲得状況、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ適切な頻度で報告を行うこと。
- ⑦ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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・配送管理及び書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じて説明会の開催や、専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- ⑧ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）
- ⑨ 本委託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に引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

(3) 返礼品等の募集・開発等に関する業務

- ① 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める

ふるさと納税に係る要領および国が定める「地場産品基準」等に適合した返礼品およ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、返礼品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。なお、返礼品については、本市内の特産品や本市内で生産された製品のほか、本市内で提供されるサービス等多様な提案を行うこと。

- ② ①における本市への提案にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ③ 返礼品等の登録・寄附額については、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定する。
- ④ 本市専任の担当者の配置や本市域の近隣に拠点を設け人員を配置する等、返礼品提供事業者と、常時、円滑なコミュニケーションをとれる体制とすること。
- ⑤ 新規返礼品提供事業者の開拓に向け、個別訪問や説明会の開催等により募集を行うこと。なお、説明会を実施する場合の開催時期・方法については本市と協議により決定する。
- ⑥ 既に取扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに対応すること。また、更なる寄附獲得に向け、既存返礼品提供事業者の新規返礼品の開発及び既存返礼品の改良を行うこと。
- ⑦ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑧ 国の基準変更等に対応するため、返礼品提供事業者に対して、必要に応じて説明会の開催や個別訪問等により、継続的な返礼品提供に向けた助言・指導を適切に行うこと。なお、説明会の開催時期・方法については本市との協議により決定する。
- ⑨ 返礼品提供事業者との調整状況は、適宜、本市へ報告すること。

(4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。寄附者から特に寄附金税額控除に係る申請特例申請書(以下、「ワンストップ特例申請書」という。)の送付希望がない場合、圧着はがきの形式で送付するものとし、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒作成用紙を封筒に封入封緘し、発送すること。
- ② ①の書類の構成・詳細については、本市と協議の上決定することとし、委託期間中に見直すこともある。
- ③ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、発送すること。
- ④ 寄附金受領証明書等の発送に必要な送付用の封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒の作成用紙は、受託者の負担において、作成すること。なお、ワンストップ特例申請書等の返信用封筒の郵送料は本市の負担とするが、受託者側で郵送料を支払い、実費を本市へ請求すること。
- ⑤ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、すみやかに再発送すること。

(5) ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務

- ① 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付事務を本市に代わり行うこと。また、受付にあたっては、ワンストップ特例申請書の提出先(事務所や私書箱など)を

手配すること。なお、提出先の手配にあたり発生する費用については、受注者が負担するものとする。

- ② 受託者は、提出されたワンストップ特例申請書（変更申請を含む）の受付・審査、申請不備者の対応、これらに関する問い合わせ対応を行い、受付が完了した際には、申請者へ電子メールや郵送等により受付完了通知を行うこと。
- ③ ワンストップ特例申請書及び添付書類について到着確認の処理をし、そのデータを寄附管理システムに取り込み、本市が指定する期日までに eLTAX データの出力が可能な状態にすること。なお、eLTAX データの出力や他の自治体への送付は本市が行うものとする。
- ④ ワンストップ特例申請の不備者に対しては、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
- ⑤ 書面により受け付けたワンストップ特例申請書の原本は、委託業務の完了までに本市へ引き渡すこと。

（６）返礼品提供事業者への返礼品の発注、精算、及び在庫管理に関する業務

- ① 本市の返礼品について、発注及び配送管理を行うこと。なお、業務にあたっては、寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理を行い、本市が随時確認できるようにすること。
- ② 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の収納を確認後、速やかに行うこと。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ④ 受託者は、委託料の範囲内で返礼品の調達を行うこと。なお、当該業務の実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応し、返礼品提供事業者へ返礼品費用（送料相当分含む）に係る費用の支払を代行すること。
- ⑤ 返礼品費用（送料相当分含む）は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、月次集計を行った後、返礼品提供事業者に支払うこと。なお、本市への委託料の請求に当たっては、返礼品事業者名、返礼品名称等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑥ 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、各ポータル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、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ⑦ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと、また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑧ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者などへの対応を行うこと。
- ⑨ 返礼品提供事業者に対し、早期配送・配送遅延防止にかかる指導、助言、支援を適切に行うこと。
- ⑩ 返礼品の品質の管理について、ふるさと納税に係る総務省通知等、関係法令等を遵守するよう、返礼品提供事業者に対し適切な助言や指導監督を行うこと。また、本市事例・他都市の状況等を必要に応じて返礼品提供事業者へ情報共有すること。
- ⑪ 受託者は、寄附者や返礼品提供事業者、本市との各種調整を行うこと。
- ⑫ 本業務については、運用開始日（令和 8 年 8 月 1 日）以前に申込があった寄附についても対象とすること。発送すべき返礼品については、前受託業者及び本市

と十分に調整を行うこと。

(7) 広報・PRに関する業務

シティプロモーションを含めた、本市施策としての「ふるさと納税」の認知度向上を目的として、次のとおり、寄附金額を増加させる施策を実現すること。実施にあたっては、本市と密に連携を図り、実施すること。

- ① 本市の魅力や返礼品等の認知度向上につなげるとともに、本市のファンやリピーターの確保及び増加、寄附者1人あたりの寄附単価の上昇等を図るため、寄附者動向及び市場トレンド、受託者が有するノウハウやアイディアを駆使した効果的な施策を提案し、実施すること。
- ② 各ふるさと納税ポータルサイトの機能、特色を活用した、バナー制作、写真加工、返礼品の紹介文の作成等を行い、本市が利用するふるさと納税ポータルサイトの充実を図るとともに、返礼品の魅力が十分に伝わるよう、寄附者への訴求力を高める工夫を図ること。なお、その際には、総務省告示に対応する掲載が必要な内容について留意し、使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他権利に抵触しないよう留意すること。
- ③ 本市が利用するポータルサイトの返礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新・定期的な改善を実施すること。返礼品や紹介文の掲載には、SEO対策に配慮した掲載とすること。
- ④ ふるさと納税ポータルサイト運営会社や、報道・雑誌媒体等各種メディアが提案する取材・記事作成等無料のキャンペーン、パブリシティー等に対して、本市と協議し、実施すること。また、ポータルサイトの機能を活用したメールマガジンの配信による返礼品や本市の魅力発信を実施すること。
- ⑤ インターネット広告配信用及び本市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
- ⑥ ふるさと納税ポータルサイトでの本市ページへのアクセスや寄附者の返礼品の選択に影響を及ぼす、返礼品に関する寄附者からのレビュー数を増加させる施策を提案し、実施すること。
- ⑦ 実施したPR業務の具体的内容及び分析結果等については、業務報告書の作成または報告会等により本市に報告すること。
- ⑧ イベント・物販会等の参加申込、各種費用の支払い、店舗運営（事前・当日）を行うこと。なお、参加するイベント等は本市と協議し決定する。
- ⑨ 寄附先として選ばれるために、寄附者に向けた本市の返礼品やシティプロモーションに資する情報が掲載されたパンフレットを作成し、制作物は電子データで本市に納品すること。パンフレットの体裁・仕様は本市と協議の上、決定すること。

(8) 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

- ① コールセンター等（電話、FAX 及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、本市が利用するふるさと納税ポータルサイトにおいて問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
- ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録す

る等の方法により、適宜、本市と情報共有すること。

- ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に回答内容の確認及び報告を行うこと。
- ⑤ ポータルサイト等を経由した各種問い合わせについても対応すること。
- ⑥ 返礼品提供事業者が返礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うとともに問い合わせについて適切に対応すること。

(9) クラウドファンディングに関する業務

- ① 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
- ② 本市がクラウドファンディングの実施を決定した場合、クラウドファンディング受付サイトからの寄附について、通常の寄附同様に対応すること。

(10) ふるさと納税に係る制度への対応に関する業務

- ① ふるさと納税制度に改正等が生じた場合、ふるさと納税ポータルサイトへの掲載内容や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ② 寄附金の募集に要する経費について、寄附金額の50%を超えない範囲で業務を行う必要があることから、委託業務（提案する新たな取組を含む。）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費、広報に係る経費等）も勘案し、経費の圧縮を意識するなど業務全般にわたって経费率抑制の意識を持つこと。
- ③ 食品返礼品の取り扱いにおいては、産地名の適正な表示を確保できるよう、返礼品提供事業者に対し、必要な調査、確認を行うとともに、適正な標示が行われていないことが疑われるよう場合、実地調査を行うなど適切に対応すること。また、契約においては、適正な表示が確保されるために必要と考えられる内容を盛り込むこと。

(11) その他本業務に関連する業務

- ① 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- ② (1) から (10) の業務について、本市への報告及び協議の場として定例ミーティングを最低でも月1回は実施すること。なお、開催方式は本市と受託者の協議による。
- ③ 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ④ その他、市場調査を実施しふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

(12) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、本市への寄附者動向の分析・検証を行い、寄附金額の増加及び本市の業務効率化・業務軽減・費用軽減ならびに地域の活性化につながるような方策等の独自提案があれば、積極的に提案すること。

また、市場トレンドや寄附者動向、寄附者受入額上位自治体の動向等の分析を行い、その結果を踏まえた提案・助言を行うこと。

6. 報告及び検査

(1) 報告

受託者は、前月に実施した業務内容を業務完了報告書に取りまとめ、毎月10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務完了報告書には、以下の内容を含めること。

- ① 寄附金額、寄附件数、返礼品提供事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の発送件数・ワンストップ特例申請書の受付件数
- ② 「5. 業務内容」「6. 業務の詳細」に記載している業務のうち、報告が必要なもの。

(2) 重大事案の報告

業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

(3) 検査

本市は、上記のほか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、必要事項について報告を求め、検査することができる。

(4) 特定個人情報等の検査

本市が行う特定個人情報等の検査に対応すること。

7. 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「6(1) 業務完了報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

- ① 寄附金額の一定割合を乗じて得た金額とする。なお、各ポータルサイトの仕様や管理業務内容等に差異があることを踏まえ、受託者は、「全サイト一律の料率による提案」、または「ポータルサイトごとに異なる料率による提案」のいずれかを選択し、合理的な根拠を添えて提示することができるものとする。
- ② 本項(2)から(4)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が契約するふるさと納税ポータルサイトに係る経費及びクレジットカード決済等に係る経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品費用

返礼品費用（送料補償含む）を支払うものとする。ただし、各ポータルサイトから直接調達する返礼品の費用はこれに含まない。寄附1件あたりの調達に係る費用は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税総額を含む。

(3) 寄附金受領証明書等の発送に係る費用

寄附金受領証明書やワンストップ特例申請書等の発送に要する資材・準備・郵送に伴う費用を支払うものとする。

(4) ワンストップ特例申請書受付（紙申請）

処理件数に応じた費用（１件当たりの単価×処理件数）を支払うものとする。

また、受託者が寄附者からワンストップ特例申請書を受け取る際に発生する「受取人払い手数料」及び「寄附者からの書類郵送費」を支払うものとする。

なお、ワンストップ特例申請書の転送に係る費用については、都度、発生した実費の金額を月末締めで、別途、支払うものとする。

8. 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務について、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託させることができない。ただし、あらかじめ発注者の文書による承諾を得て委託事業の一部を第三者に委託する場合は、この限りではない。
- (2) 受注者が業務の一部を第三者に委託する場合は、受注者は当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

9. 委託料の支払

受託者は、本市が別に定める期間（原則１か月単位、ただし、本市と受託者との協議により、１か月を超える期間の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を本市報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市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。

10. 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

11. 引継ぎ

- (1) 受託者は、令和８年７月３１日までに現在の受託者から、本業務にかかる必要な情報の引継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に寄附者へのサービスが従前と同水準で遂行できるように努めること。
- (2) 受託者は、本業務の受託事業者が変更となったときは、履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、ワンストップ特例申請の受付、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も責任を持って行うこと。また、変更後の受託事業者へ本業務の詳細や必要情報の引継ぎを行うこと。その際、市は受託者及び変更後の受託事業者に対して、必要な措置を講じるとともに、受託者の作成する書面等により引継ぎが完了したことを確認することとする。

なお、変更後の受託事業者との引継ぎに対し要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。以上の引継ぎに要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

12. 著作権等の取扱い

本事業において使用する写真やデザイン等、成果物の著作権（著作権法（昭和４５年法律第４８号）第２１条から第２８条までに規定する権利を含む。）については、本市に帰属する。また、受託者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著

作権、意匠権、商標権等)、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。なお、本市が利用するにあたり、万が一、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受託者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、本市に一切の損害を及ぼさないものとする。

13. 寄附情報等の管理

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。

14. 法令順守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など、ふるさと納税に係る総務省通知等、国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。
- (4) 業務上取得した個人情報の取り扱いについては、相模原市個人情報の保護に関する法律施行条例その他関係法令・規則を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。

また、本委託業務終了後または本契約解除後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

15. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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、適切な管理を行うこと。

16. 損害賠償

委託業務の実施にあたって受託者の故意または過失により発生した損害(第三者に与えた損害を含む)について、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、また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、この限りではない。

17. 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、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) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (5) 本市または本市関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (6) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、本市の承諾を得た

場合を除き、第三者に漏えいしないこと。

- (7) 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、本市と受託者で協議の上、決定する。