

業務委託契約書（案）

- 1 業務の名称 信州須坂ふるさと応援寄附金 返礼品発送に関わる中間業務
- 2 履行期間 契約締結の日から 2026 年 1 月 31 日まで
- 3 業務委託料
 - (1) 委託料について 寄附 1 件につき、契約単価をかけた額
 - (2) **実績の考え方** 信州須坂ふるさと応援寄附金の返礼品の発送手配が済んだとき。ただし、1 回の申込みで返礼品の出荷が複数回に分かれる場合は、初回の出荷手配が完了したとき。
- 4 契約保証金 免除

上記の委託業務について、発注者と受注者は、各々の対等な立場における合意に基づいて、別添の条項によって公正な委託契約を締結し、信義に従ってこれを履行するものとする。

本契約の証として本書 2 通を作成し、発注者及び受注者が記名押印のうえ、各自 1 通を保有する。

2025 年 月 日

発注者 長野県須坂市大字須坂 1528 番地 1
須坂市
須坂市長 三木 正夫

受注者

（委託業務の内容）

発注者は、別紙1「信州須坂ふるさと応援寄附金業務 仕様書」（以下、「仕様書」という。）に定める業務（以下、「委託業務」という。）を受注者に委託し、受注者はこれを受託する。

第1条 （委託業務の対価・費用等）

1. 委託業務の対価は、本契約の表紙に記載の業務委託料とする。

第2条 （再委託の禁止）

1. 受注者は、委託業務の処理を一括して他に委託してはならない。
2. 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ再委託先の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性等について、発注者が別に定める様式を契約締結後、ただちに発注者に提出し、業務に着手するまでに再委託の承諾を得なければならない。なお、再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
3. 前項の規定は、乙がコピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入、会場借上等の軽微な業務を再委託し、又は請け負わせようとするときには、適用しない。
4. 第2項なお書きの規定は、前項に規定する軽微な業務に該当するときには、適用しない。
5. 受注者は、第三者に再委託を行う場合においても、この契約により、受注者の義務とされている事項につき、その責めを免れない。
6. 再委託先の責任によって発注者に損害が発生した場合、その責任は受注者が負う。

第3条 （委託業務の調査等）

発注者は、必要と認めるときは、委託業務の処理状況を調査し、又は受注者に対し報告を求めることができる。

第4条 （支払条件）

1. 受注者は、本契約に定めた業務委託料、仕様書記載の業務にかかる費用につき、毎月末日締め切り、請求書を発注者に送付する。発注者は、請求書記載の請求日より30日以内に受注者の指定する口座に振り込み支払うものとする。振込手数料は発注者の負担とする。
2. 発注者が前項所定の期日までに支払をしない場合、発注者は、政府契約の支払いに対する遅延利息の率による遅延損害金を支払うものとする。

第5条 （秘密保持）

1. 発注者及び受注者は、本契約の終了後においても、本契約に基づき知り得た相手方の情報（以下、「秘密情報」という。）を善良なる管理者の注意をもって取扱い、第三者に譲渡、貸与、漏えい、開示する等その他これらに類する一切の行為をしてはならないものとする。
2. 受注者が委託業務の履行のため、発注者から受領した秘密情報に個人情報が含まれる場合、受注者は、別紙2の「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」に従い、個人情報を取り扱うものとする。

第6条 （不可抗力）

天災地変、戦争・内乱・暴動、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、事業者（生産者）における労働争議、輸送機関・通信回線の事故、原材料・運賃の高騰、為替の大幅な変動、計画停電、その他の発注者又は受注者の責めに帰すことのできない事由に起因する本契約の全部又は一部の債務の履行遅滞、履行不能又は不完全履行につき当該当事者は当該債務の履行を免れるものとする。

第7条 （損害賠償）

1. 発注者及び受注者は、本契約に別途定める場合のほか、相手方が本契約に違反することにより損害（本契約に違反した当事者（以下、「違反当事者」という。）が予見し得た、特別の事情により生じた相手方の損害を含む。以下同じ。）を被ったときは、違反当事者に対して損害賠償を請求することができる。
2. 発注者又は受注者は、自らが違反当事者となり、第三者との間に紛争等が生じた場合には、自らの責任と費用において当該紛争を解決し、違反当事者の相手方は当該第三者に対して何ら責任を負わないものとする。また、当該紛争により違反当事者の相手方に損害が生じた場合、相手方に対し、当該損害の一切を賠償し、相手方に迷惑を及ぼさないものとする。ただし、当該損害が発注者の責任に帰する理由による場合においては、この限りではない。

第8条 （解約）

1. 発注者及び受注者は、以下に定める事由のいずれかが相手方に発生した場合、何らの通知催告を要せず、直ちに本契約を解約することができるものとする。
 - ① 本契約の定めに違反し、書面等をもって契約の履行を催告し、30日を経過しても違反事項については是正、改善が行なわれていないとき
 - ② 監督官庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消処分を受けたとき
 - ③ 差押、仮差押、仮処分、強制執行、担保権の実行としての競売、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始等の申立があったとき、その他信用を著しく損なう事情があ

ったとき

④ 法令に違反したとき

⑤ 反社会的勢力（犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ『企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針』において定義される「反社会的勢力」をいう）と関係を有することが判明し、又は関係を有する可能性があるとして判断されるとき

⑥ その他、本契約の継続に対して著しく悪影響を与える、又は、その可能性があるとして発注者又は受注者が判断する行為

第9条 （本契約の解約及び有効期間）

1. 本契約の表紙に記載の契約期間にかかわらず、発注者又は受注者は書面により2ヵ月前までに相手方に通知することにより本契約を解約できる。但し、履行期間末日又は本契約解約時において、仕様書に定める業務のうち未完了の業務が残存する場合、すべての債権債務関係が完了するまで本契約のすべての規定が有効に効力を有するものとする。

第10条 （期限の利益喪失）

発注者又は受注者は、第9条第1項各号の一つに該当する事由が発生したときは、本契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失するものとする。

第11条 （残存条項）

本契約終了後も、第5条（支払条件）、第6条（秘密保持）、第7条（不可抗力）、第8条（損害賠償）、第10条（本契約の解約及び有効期間について）但し書き、第11条（期限の利益喪失）、本条、第13条（画像の利用）、第14条（協議）、及び第15条（管轄裁判所）の規定は、なお有効なものとして存続するものとする。

第12条 （画像の利用）

1. 受注者は、発注者が生産者及び事業者から提供を受けた画像（以下、「本画像」という。）の著作権は、発注者に帰属することを承知する。

2. 受注者は、本画像を発注者の事前承諾なく、下記の目的（以下、「本目的」という。）以外に利用しないものとする。受注者が本画像を利用する場合、事前に発注者の承諾を得るものとする。

① 委託業務に直接関連する範囲での利用

第13条 （協議）

本契約に定めのない事項、又は、本契約について発注者及び受注者が解釈を異にした事項につい

ては双方誠意をもって友好的に協議の上解決するものとする。

第14条 （管轄裁判所）

発注者及び受注者は、本契約により生じた裁判上の紛争については被告の住所地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

信州須坂ふるさと応援寄附金業務 仕様書

別紙 1

本業務の業務内容明細は以下のとおりとする。

本業務の業務内容明細は以下のとおりとする。

1. 寄附者情報の管理及び保守、寄附者からの問合せ対応

作業項目	作業内容等
(1) 寄附情報等に関する寄附者からの問い合わせ対応及び寄附申込み情報管理・保守	<p>市が管理するシフトプラス株式会社の寄附者情報管理システム「レジホーム」を用いて、寄附者情報の保守（情報変更等を含む）を行います。</p> <p>受注者は発注者が寄附者情報管理システム「レジホーム」に取り込みが行われた寄附者情報について保守（氏名や住所、発送先の変更など）を行うものとし、寄附金の収納（各寄附受付ポータルサイトからの寄附者情報データダウンロードを含む）及び決済処理業務、寄附のキャンセルにかかる処理については発注者が行うこととします。</p> <p>寄附者からの問い合わせ（電子メール、市特設サイト問い合わせフォーム、楽天管理システム（RMS））に対応します。</p> <p>なお、問い合わせの内容により、回答の判断が困難な案件については、回答にあたって事前に発注者の判断を仰ぐものとしします。</p> <p>なお、寄附のキャンセル及び決済状況等に関する内容、市が発行する書類物（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等）に関する内容、ふるさと納税制度や行政に関する質問については、発注者が対応するものとしします。</p> <p>ただし、受注者側で対応判断に迷う内容（市の姿勢や考え方を問うもの等）については、その都度双方で協議の上、対応者及び対応内容を決定することとします。</p>
(2) 申込書入力作業 （紙ベース・メール申込み顧客のデータ化）	<p>自治体が依頼した場合、郵送・ファクシミリ・電子メール等で自治体へ申請された寄附申込み内容を管理システムへ代行入力します。入力期限は発注者から依頼のあった日の翌日から起算し7日以内とします。</p>
(3) コールセンター業務	<p>上記（1）を達成するため、お問い合わせ窓口（コールセンター）を開設し、寄附者からの問い合わせに対応することとします。</p>

2. 返礼品配送管理

作業項目	作業内容等
(1) 仕入先交渉・商品調達・品質管理	複数の生産者・事業者と交渉し、商品調達、品質管理、個人情報保護の指導を行います。(既に寄附を受付が終了しているものの管理になります。)
(2) 返礼品調達・発送管理	寄附者が寄附にあたって返礼品を希望した場合、生産者及び事業者へ調達させ、寄附者あてに発送を行います。運送会社については、返礼品事業者が昨年度、返礼品を発送した会社と同様とします。また、季節商材の発送時期管理も行います。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じます。
(3) 返礼品在庫管理	生産者・事業者と連携し、在庫管理を行います。
(4) 返礼品の発注、返礼品の送付にかかる送り状の発行及び送付	生産者・事業者に対し、寄附者から希望のあった返礼品について発注作業を行います。発注は毎週1回を基本としますが、寄附者からの注文状況により週に複数回の発注を行います。 送り状の郵送料を含め、作業に要する費用については受注者の負担とします。また、送り状発行のサポートを希望する事業者に対し、送り状を印刷し送付します。返礼品の送料は、発注者が別途、運送会社と契約し依頼するものとし、返礼品事業者が前年利用した運送会社を利用するものとします。
(5) 返礼品の配送実績の確認及び報告	出荷手配の完了した返礼品の配送実績の確認（同梱発送の消込処理および配送実績として算定しない配送データの確認・消込処理を含む。）を行います。 毎月1日（1日が休日等の場合は翌営業日）に前月の配送実績を確定し、請求準備完了の報告を行うものとします。
(6) 返礼品に関する寄附者問合せ対応	返礼品の発送に関する寄附者からの問合せ対応を行います。寄附者から依頼があった寄附情報の変更等については寄附者情報管理システム「レジホーム」に反映させます。寄附者からの返礼品に関する問い合わせ（損傷等のクレーム対応を含む。）については、別途発注者が作成する対応手順書（マニュアル）の方針に沿って対応することとし、対応方法について疑義が生じた場合はその都度双方で協議します。

作業項目	作業内容等
(7) 返礼品不備、変更依頼 対応	返礼品出荷前において、返礼品配送情報の変更や不備を寄附者に連絡し、適切な配送が行われるよう対応します。同内容にかかるデータ修正・返礼品の出荷変更等の対応も行います。
(8) クレーム対応（生産者・事業者への通知・再手配・顧客連絡）	寄附者からの商品クレーム等に対応します。 クレームの内容に応じ、生産者・事業者とも交渉を行い、状況に応じ寄附者への適切な対応を行います。 ただし、受注者側で対応判断に迷う内容（市の姿勢や考え方を問う問い合わせ等）については、その都度双方で協議の上、対応者及び対応内容を決定することとします。

5 その他の条件

- (1) 他市町村でのふるさと納税返礼品に関する事業（中間業務）を受託した経験があること。
- (2) 前年度までの中間事業者との業務の引継ぎを行うこと。
- (3) 契約期間満了後において、未発送の返礼品がある場合は、次の中間事業者または市に返礼品の調達や発送を引き継ぐこと。

6 業務完了基準と支払いについて

1 か月の業務完了基準は、毎月末日 23 時 59 分時点で次の基準を満たしたものとし、その実績に応じて、支払いする。

(1) 実績の考え方

返礼品の配送手配が済んだとき。ただし、1 回の申込みで返礼品の出荷が複数回に分かれる場合は、初回の出荷手配が完了したとき。

(2) 支払額の算出について

寄附 1 件につき、単価をかけた額を支払うものとする。

7 業務の目的

本業務は、信州須坂ふるさと応援寄付金の返礼品の発送に関わる業務を円滑に行い、寄附者の満足度を高めること。

8 その他注意事項

- (1) 受注者は、契約締結後を速やかに業務に取り掛かるものとする。
- (2) 施行に当たり、諸法令及び実施に関する諸法規を遵守し、事業の円滑な進捗を図ると共に諸法令

の運用適用は、受託者等の責任において行うものとする。

(3) この仕様書に明記されていない事項については、発注者と協議することとする。

特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

(特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受注者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）及び個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 30 条第 1 項又は第 31 条第 1 項の規定により一部の規定が適用されず、又は読み替えて適用される場合を含む。）に基づき、本特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。また、これらのほか、須坂市（以下「発注者」という。）の定める須坂市個人情報の保護に関する法律施行条例、須坂市個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例及び須坂市情報セキュリティポリシーに基づき、特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報及び個人番号（以下「特定個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 受注者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受注者は、発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなけれ

ばならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報の範囲、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記し、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(サイバーセキュリティ)

第9条 受注者は、本委託業務において使用する情報機器において、アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者受注者間の特定個人情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に特定個人情報等の預り証を提出しなければならない。

(複製の禁止)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために発注者から提供を受けた資料であって特定個人情報をその内容に含むもの（以下「提供資料」という。）及び本契約の目的物（委託業務を処理する過程で作成したものを含む。以下同じ。）を複製してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(特定個人情報等の返還又は廃棄)

第 13 条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する特定個人情報等について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該特定個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第 14 条 受注者は、発注者から、特定個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受注者は、特定個人情報等の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第 15 条 発注者は、本委託業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は調査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第 16 条 受注者は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 17 条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、そ

の損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受注者の故意又は過失により、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。