

仕 様 書

1. 件 名 ふるさと納税業務一括代行委託
2. 場 所 我孫子市我孫子1858番地 我孫子市役所財政部財政課
3. 期 間 契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで
ただし、令和5年度（6月を予定）からのふるさと納税寄附金の受け入れ態勢が整うまでは業務開始準備期間とし、委託料をはじめとして一切の経費は発生しないものとする。
4. 概 要
我孫子市（以下「本市」という。）へのふるさと納税寄附金の増加や、それに係る本市の魅力発信、ポータルサイトの管理、返礼品の開発・発掘、また送付等に関する一連の事務について、業務一括代行方式により業務を委託する。
5. 業 務 内 容
業務内容は次のとおりとする。
 - (1) 寄附者に提供する返礼品の開発、事業者（以下「事業者」という。）との契約、返礼品の配送管理
 - (2) 寄附者へ御礼状・寄附受領証明書等の作成・発送
 - (3) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせ対応
 - (4) ポータルサイトの管理運営・寄附管理
 - (5) 上記のほか、ふるさと納税を円滑に運営すること
6. 業務内容の詳細
 - (1) 寄附者に提供する返礼品の開発、事業者との契約、返礼品の配送管理
 - ・発注者が定める「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」及び国が定める「地場産品基準」等に適合した事業者及び返礼品を開発・発掘するとともに、既に返礼品の提供を行っている事業者についても、必要に応じて新たな返礼品の提供について交渉を行うなど、返礼品を拡充するとともに、開発状況について適宜発注者に報告をすること。
 - ・新たに返礼品を提供する意向を示した事業者に対して、「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」に基づき、本市に対して「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者登録申込書」の提出を案内し、当該申請について本市から承認がされた場合、速やかに事業者と必要な契約を締結すること。また、事業者が提供予定の返礼

品についての必要な情報（名称、内容、提供価格、在庫数、受付期間等）を電子データにより、ポータルサイトに掲載する前に本市に提出し、ポータルサイト掲載の承認を得ること。（なお、我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者として新たに本市が承認した事業者については、事業者の意向に応じて本委託の対象としないポータルサイトへの返礼品の掲載を行う場合がある。）

- ・事業者への返礼品発注は、寄附金納付確認後速やかに行うこと。（ただし、返礼品の提供が、事業者や返礼品の性質の都合等により速やかに行えないことが事前に寄附者に明示されている場合は、事業者と調整の上、適宜発注を行うこと。）
- ・返礼品の在庫管理を行い、在庫残数を超えた申込を制限するとともに、返礼品提供事業者と調整の上、寄附者の寄附機会損失を防ぐよう努めること。
- ・返礼品の配送状況管理を行い、配送の遅延や返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが発生した場合は、必要に応じて発注者と協議の上、寄附者への対応を行うこと。
- ・事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品および配送に係る費用を事業者へ支払うこと。なお、配送費については、極力返礼品提供事業者が一時的負担を行わないようにすることとし、特殊な配送方法を要する返礼品で、事業者に配送費の一時的負担が生じる場合については、その運用について提案すること。

（2）寄附者へ御礼状・寄附受領証明書等の作成・発送

- ・寄附金の支払いを確認できたものについて、御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘の上、寄附者に発送すること。また、ワンストップ特例申請書についても記載例とあわせて寄附者に発送すること。（返信用封筒の同封は不要とし、ワンストップ特例申請書の郵送料は寄附者の負担とする。）
- ・その他に必要となる送付物が発生した場合は、発注者と協議の上決定する。

（3）寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせ対応

- ・寄附方法や返礼品詳細、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等の問い合わせに対応する連絡先（電話番号・メールアドレス）を用意の上、ポータルサイト等において明示し、問い合わせに対して速やかに対応すること。
- ・問い合わせのあった内容について、発注者と情報共有ができる仕組みを用意すること。
- ・返礼品等に関する苦情については、必要に応じて事業者や配送事業者等に対して確認の上、改善が必要な場合には対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うこと。また、当該調整に際しては、適宜発注者へ報告すること。

（4）ポータルサイトの管理運営・寄附管理

- ・本市がふるさと納税寄附金を募るために利用しているポータルサイト（ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税・auPAY ふるさと納税）の自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正等の管理運営を行うこと。

- ・ポータルサイト上の返礼品情報については、当該返礼品の生産プロセスや生産者の取り組み内容などの詳細を、画像等を加えて掲載し、より多くの寄附者の興味・関心を引くようにすること。
- ・発注者がポータルサイトの追加等を決定した場合には、迅速に掲載に向けた対応を行うこと。
- ・各ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者名、寄附金及び返礼品等に関するデータを、寄附管理を行うシステムにおいて一元的に管理すること。（発注者へ寄附者から直接寄附申込があった場合も含む。）寄附管理を行うシステムへの寄附情報データの登録については、発注者を介さずに速やかに登録できるものとする。（発注者が寄附データをポータルサイトからデータを抽出し、寄附管理を行うシステムに登録する作業が生じないようにすること。）
- ・寄附管理を行うシステムに登録されたデータについては、発注者が随時確認できるようにすること。また、寄附の申込状況や返礼品の配送状況など、寄附申込受付から返礼品の提供完了までの進捗状況について、発注者が随時確認可能であること。加えて、発注者が資料作成等で用いるため、簡易に加工できる CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。
- ・寄附管理を行うシステムについて、発注者の求めに応じて、システム操作の指導等必要なサポート体制を構築すること。

(5) 上記のほか、ふるさと納税を円滑に運営すること

- ・平成31年総務省告示第179号他関係法令を遵守の上、本業務を遂行すること。
- ・発注者の求めに応じて、寄附実績等の統計資料の作成を行うこと。

7 個人情報等の取扱い

個人情報は、「我孫子市個人情報保護条例」その他法令に基づくほか、住所、氏名等の個人情報の取り扱い及び保管については、十分に留意すること。

8 再委託の禁止

業務の全部又は主要な部分若しくはおおむね契約金額の2分の1以上に相当する業務を第三者に委任し、又は請け負わせることは、原則禁止する。

(1) 主要な部分等の考え方

ア 主要な部分（再委託できないもの）

- (ア) 当該業務の目的を達成するために必要不可欠な業務
- (イ) 当該業務における基本的又は中心的なものに位置付けられる業務
- (ウ) 発注者が仕様書などの設計図等で指定した主要な部分

イ 第三者が行っても差し支えない業務（承諾を得て再委託できるもの）※

- (ア) 当該業務を行うに当たり必要なものではあるが、附随的な業務
- (イ) 当該業務の基本的又は中心的なものに対して、補助的な業務

ウ 軽微な業務（承諾を要せずに再委託できるもの）

具体的な例は次のとおり。

コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ちなど容易に扱える簡易な業務

(2) 契約金額による判断

おおむね契約金額の2分の1以上に相当する業務の再委託は「一括再委託」に該当するものとし、原則禁止する。

※ 「イ 第三者が行っても差し支えない業務（承諾を得て再委託できるもの）」について再委託しようとするときは、書面による承諾手続を必要とする。

9 その他

本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上当然に必要と認められるものは、受託者の責任において実施するものとする。その他、疑義が生じた場合は、発注者と受託者が協議の上これを定める。

10 担当課 我孫子市役所財政部財政課

TEL 04-7185-1111（内線220）

FAX 04-7183-0066