

## 白井市ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

### 1 業務名

【債】白井市ふるさと納税一括代行業務委託

### 2 業務期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日（火）まで

※契約締結の翌日から令和5年3月31日までの期間を業務引継ぎ期間とする。  
業務引継ぎに係る費用は、受注予定者の負担とする。

### 3 業務場所

白井市復1123 白井市役所

### 4 業務の目的

白井市（以下「市」という）では、ふるさと納税の寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の調達・発送等の業務を一括代行委託することにより、業務の効率化を図るとともに、各ポータルサイトに掲載される市及び返礼品等の魅力を効果的に情報発信することで寄附額の増加につなげ、市内産業の振興と地域の活性化を図ることを目的とする。

### 5 支払条件

毎月1回、業務完了払いと合わせて計36回支払うものとする。

### 6 前提条件

#### （1）ふるさと納税ポータルサイト

一括代行を行う、ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という）は、次のとおりとする。ポータルサイトの新規追加等については市と協議のうえ、決定する。なお、ポータルサイトの運営事業者との契約は、市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

- ・ふるさとチョイス
- ・楽天ふるさと納税
- ・au PAY ふるさと納税

#### （2）寄附管理システム

寄附情報等の管理にあたっては、現在、市で寄附情報を一元管理しているシステム（株式会社シフトセブンコンサルティング提供「ふるさと納税 do」、以下「寄附管理システム」という）を活用することとする。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受注予定者の責任において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別途見積書に記載する。

### 7 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、本業務に係るプロポーザルを実施することにより、決定した受注予定者の企画立案により変更する場合もあり得る。

- （1）ポータルサイトの管理・運用
- （2）寄附者情報の一元管理
- （3）返礼品の企画・開発・交渉
- （4）返礼品の調達・発送管理
- （5）コールセンター業務

- (6) 税務関係書類等の作成支援
- (7) 白井市の魅力発信やふるさと納税のPR
- (8) その他

## 8 業務の詳細

### (1) ポータルサイトの管理・運営

- ア. ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理・運営を適切に行うこと（クラウドファンディングを含む）。
- イ. 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ウ. 返礼品の掲載に係る必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、紹介文の作成等について、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。
- エ. 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。
- オ. ポータルサイトの利用が困難な人で市への寄附を希望する場合において、受注予定者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

### (2) 寄附者情報の一元管理

- ア. 使用するポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータ等を寄附管理システムにより、一元管理すること。
- イ. 寄附者がポータルサイトを經由せずに市に寄附を行った場合においても、市から寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及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。
- ウ. 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提供すること。
- エ. 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況等、寄附申込に係る進捗状況等について、随時市への情報提供が可能であること。また、市において統計資料作成を行うため、簡易加工できるCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- オ. 寄附金額、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、市へ毎月報告を行うこと。
- カ. 受注予定者において、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、書類発送管理等が可能であること。また、市や返礼品事業者に対して、ふるさと納税事業に係るシステム等の操作に関し、必要に応じた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、導入にあたり、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注予定者が負担すること。
- キ. 使用するポータルサイトから受付した寄附について、寄附申込受付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（休日については市の翌開庁日まで）。

### (3) 返礼品の企画・開発・交渉

- ア. 市が提供する情報、受注予定者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品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、市に提案すること。
- イ. 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービ

- ス等、多様な提案を行うこと。
- ウ. 返礼品の開発及びポータルサイト等への掲載にあたり、商品や事業者のプロモーションに係る写真、画像等の撮影及び作成を行うこと。
  - エ. 市の承認を受けた返礼品及び返礼品事業者については、受注予定者が返礼品事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
  - オ. 市の魅力を効果的に発信し、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。
  - カ. 返礼品の募集にあたり、返礼品事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行い、説明会の開催時期については、市と協議のうえ、適切な時期・方法により実施すること。また、募集状況について定期的に市に報告すること。
  - キ. 返礼品として登録する最終決定は、市にて行うものとする。

#### (4) 返礼品の調達・発送管理

- ア. 受注予定者は、予算の定める範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。  
なお、これらの実施に必要な返礼品事業者との契約等については受注予定者の責任において対応すること。
- イ. 返礼品事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ウ. 返礼品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にもポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- エ. 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。
- オ. 返礼品の品質管理について、返礼品事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- カ. 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、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、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- キ. 返礼品調達費及び配送料は、返礼品事業者の出荷実績に基づき、受注予定者が返礼品事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、市への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、返礼品事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク. 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い、また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを設けること。
- ケ. 寄附者や返礼品事業者、市との各種調整を行うこと。
- コ. 運用開始日（令和5年4月1日予定）以前に、申込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても本業務の対象とする。

#### (5) コールセンター業務

- ア. 受注予定者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- イ. 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、市と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。
- ウ. 受注予定者は、コールセンターへ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し、市と情報共有すること。

- エ. 返礼品に関する苦情については、直ちに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品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、市及び寄附者に報告を行うこと。また、市が希望する場合は、報告書を作成のうえ、提出すること。
- オ. 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品事業者からの問い合わせについては、必要に応じて市に確認等を行い、適正に対応すること。

#### (6) 税務関係書類等の作成支援

- ア. 寄附金の入金確認が完了した場合は、原則2週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、希望者にはワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）及び説明書、返信用封筒を作成・封入れし、発送すること。なお、受注予定者が発送に係る用紙や封筒等を用意し、送付物の内容変更については、市と協議のうえ、決定すること。
- イ. ワンストップ特例申請書及びオンラインワンストップ特例申請の受付審査を行うこと。申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行い、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こと。なお、申請書の到着から受付完了通知までの処理は、原則2週間以内に行うこと。
- ウ. 申請書等の書類は、市が指定する保管期間終了まで保管すること。
- エ. 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は市が行うものとする。

#### (7) 白井市の魅力発信やふるさと納税のPR

- ア. 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ. 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注予定者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組みのプロモーションを提案し、市と協議のうえ、実施すること。
- ウ. インターネット広告配信用及び白井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。
- エ. 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、市と協議のうえ、実施すること。
- オ. 白井市ふるさと納税に関するパンフレットを作成すること。また、返礼品のカタログを作成し、送付を希望する人に対して送付すること。
- カ. 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

#### (8) その他

- ア. ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、各ポータルサイトの変更や返礼品事業者の対応等、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- イ. 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組みを含む）を実施できるよう、対象外の経費（ポータルサイト使用料及び決済手数料等）も含めた管理を行うこと。
- ウ. 受託者が変更となる場合は、次期事業者決定後に業務の引継ぎ（契約期間内に受付した寄附申出に対する返礼品の調達発送、その他寄附者等への対応）は責任をもって行うこと。

エ. その他、市場調査を実施し、市の状況に応じた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。

9 寄附情報等の管理

受注予定者は、本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。

10 一括再委託の禁止

受注予定者は、本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、事前に書面により市の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

11 報告及び検査

(1) 受注予定者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月市に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注予定者に対して本業務の履行状況、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。

12 委託料

受注予定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業務報告書を毎月市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 業務委託料

ア. 寄附金額に対する一定割合とする。

イ. 本業務の履行に必要な経費。ただし、市が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費は、これに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税額及び地方消費税額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう、常に工夫を行うこと。

(4) その他

本業務に係る経費のうち、市と受注予定者の協議により市が負担する経費。

13 委託料の支払

委託料の支払については、市が別に定める期別ごと（原則1か月、ただし、市と受注予定者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合は、この限りではない）に寄附受納状況を報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、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。

14 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン等は、利用許諾を受けているものを市に提供するものとし、当該著作物の引渡し時に無償で譲渡するものとする。なお、市が利用するにあたり、第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、受注予定者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。

- 15 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任
- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
  - (2) 受注予定者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。
  - (3) 受注予定者は、前項の責任問題が発生したときは、第8条第5項により、寄附者に迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- 16 法令遵守及び個人情報の管理
- (1) 平成31年総務省告示第179号等の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) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、別紙「特定個人情報等の取扱いに関する特約条項」及び白井市個人情報保護条例を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本業務終了後又は解約後も同様とする。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。
- 17 情報セキュリティの確保
- 受注予定者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報等の取扱いについて、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。
- 18 損害賠償
- 受注予定者は、本業務の実施にあたって発生した損害（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。ただし、その損害のうち、返礼品事業者、寄附者、又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。
- 19 その他
- (1) 本業務については、本仕様書に基づく内容とするとともに受注予定者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
  - (2) 本業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら、実施すること。
  - (3) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前事業者及び次期事業者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
  - (4) 本仕様書に記載のない事項については、市と受注予定者で協議のうえ、決定すること。