

諫早市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

諫早市ふるさと納税支援業務委託

2 目的

本業務は諫早市（以下、「市」という）のふるさと納税に関する業務のうち、自治体情報・寄附情報・返礼品情報の管理に関する業務、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務、返礼品の募集・開発に関する業務、プロモーションに関する業務、寄附者や返礼品提供事業者への対応業務を委託し、効果的かつ効率的な寄附の促進を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和8年8月31日まで

ただし、本業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3及び諫早市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例（令和5年条例第10号）第2条第2号並びに諫早市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例施行規則（令和5年規則第19号）第2条第2項第4号の規定による長期継続契約のため、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合は、変更又は解除することができるものとし、業務に要した費用等について損害賠償の責めを負わないものとする。

4 前提条件

寄附申込ポータルサイトとして本市が別途契約している「さとふる」、「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」「ANAのふるさと納税」、「JALふるさと納税」（以下、「ポータルサイト」という。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。また、ポータルサイトと寄附金データについて連携が出来るシステムを備えていること。なお、委託期間中にポータルサイトを追加または退会することがある。

5 業務内容

（1）自治体情報、寄附情報、返礼品情報の管理に関する業務

- ① 市が利用する全てのふるさと納税ポータルサイトで寄附金の受付、寄附金の使途の選択及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう返礼品ページを含む市の自治体ページを作成すること。

- ② 各ふるさと納税ポータルサイトの寄附者の情報管理、返礼品ページの更新、返礼品の在庫確認等を行い、在庫不足で遅延することがないように管理すること。
- ③ 各ふるさと納税ポータルサイトで申し込まれた寄附金等の情報を取り込み、システム上で一元管理すること。
- ④ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない電話等による寄附申出やふるさと納税ポータルサイトの寄附申込みで支払方法を郵便振替で選択したものについても、寄附金の情報等を一元的に管理し、寄附者の申し出た住所に払込書及び返礼品カタログを、返信用封筒を同封の上、送付するとともに、その後収納があった場合は、収納処理等を行うこと。
- ⑤ 決済完了メールが送信されないふるさと納税ポータルサイトやふるさと納税ポータルサイトを經由しない電話等による寄附申出については、決済完了を寄附者にメールや封書で送信又は送付すること。
- ⑥ 市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際には、それに係る対応を行うこと。
- ⑦ 市からの依頼に基づき、ふるさと納税ポータルサイトの返礼品ページを含む市の自治体ページの作成及び修正、更新について迅速に対応すること。
- ⑧ 寄附の受付状況、寄附金の収納状況及び返礼品の配送状況等に関するデータを整備し、市の要請に応じて、随時当該データを提出すること。
- ⑨ 受注者は、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。

(2) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内、年末年始は寄附者が1月10日までに返送できるように寄附者に対して発送すること。
- ② 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
 - ・お礼状・寄附金受領証明書
 - ・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
- ③ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ④ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受注者が委託料の範囲内で準備すること。
- 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、速やかに再発送すること。

- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。但し、「さとふる」サイトで受け付けた寄附を除く。
 - ② 受注者は、返礼品提供事業者の問い合わせに応じ、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送等が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
 - ③ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合等1か月以内の発送が困難である場合を除く。
 - ④ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
 - ⑤ 返礼品提供事業者の返礼品の代金及び送料について精算を行うこと。
- (4) 返礼品の募集及び開発に関する業務
- ① 市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者等と交渉して、市の魅力を伝えることができる新たな返礼品の候補を企画、開発し、市と協議の上、ポータルサイトに掲載すること。ただし、受注者が開発する返礼品は、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第5条）を満たすものとする。なお、返礼品の採用については、市が決定を行う。
 - ② 返礼品提供事業者に対し、返礼品の登録及び発送方法の説明等のサポートを行うこと。
 - ③ 返礼品の産地・加工地・生産体制等の確認を定期的に返礼品提供事業者に対し行うこと。
- (5) プロモーションに関する業務
- ① ふるさと納税ポータルサイト、諫早市ふるさと納税特設サイト、広告媒体等を活用し、市の魅力及び返礼品の周知を実施すること。
特にWEB広告において、検索連動型広告やディスプレイ広告を行うこと。
 - ② 市の魅力及び返礼品をPRできるような寄附者向けメールマガジン配信や寄附者向け紙媒体の送付を行うこと。
 - ③ 返礼品の画像は、受注者の責任において撮影・デザイン加工し、返礼品の魅力を最大限アピールできるよう返礼品ページを作成すること。
 - ④ プロモーションに当たっては、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第2条第1号）に留意すること。
なお、①、②の楽天ふるさと納税サイトにおける広告掲載及びメールマガ

ジン配信に係る費用については、システム上、市へ請求書が発行されるようになっているが、受注者が負担するものとする。

(6) 寄附者への対応業務

- ① ふるさと納税専用電話を用意し、ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、返礼品の発送完了メールの送信、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
- ② 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、随時市へ報告すること。
- ③ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受注者の協議の上で対応する。

(7) ワンストップ特例申請に関する業務

- ① 寄附者からワンストップ申請書を受取り、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。
- ② 申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。なお、その場合に生じる郵送料等は、受注者からの請求に基づき、市が負担する。
- ③ ワンストップ特例に係る情報を管理システムに登録すること。また、eLTAX 伝送用データ（以下「ワンストップ特例通知用データ」という。）を作成し、市が定める日までに市に提供すること。
- ④ ワンストップ特例通知用データの変更、修正が発生した場合、市の指示によりデータを修正し、修正後のデータを提供すること。
- ⑤ 業務に係るマイナンバー情報は、個人情報保護委員会の定める『特定個人情報の・業務に係るマイナンバー情報は、個人情報保護委員会の定める『特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）』に準拠し適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）』に準拠して取扱うこととし、アクセス制限を設けるとともに全ての情報を暗号化したうえで取扱うこととし、アクセス制限を設けるとともに全ての情報を暗号化したうえで、他の情報とは別のデータベースで管理すること。
- ⑥ ワンストップ申請書原本は、受注者において管理し、ワンストップ特例通知終了後に市へ受渡すこと。なお、書類運搬等については、受注者において十分なセキュリティ対策を講ずること。

(8) 総務省からの通知等、関係法令を遵守すること。

6 委託料

- (1) 委託料（返礼品の代金及び送料、を除く。）については、寄附額に %
（消費税及び地方消費税抜き）を乗じて得た額とする。但し、返礼品の発送を伴わない寄附額は含まないものとする。
- (2) 委託料の支払については、業務完了報告書を翌月末日までに毎月提出し、市の確認を受けた上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。
- (3) 受注者は、毎月の返礼品の代金及び送料の精算に要した額を翌月末日までに市に報告し、市に請求する。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。

7 秘密の保持

受注者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

8 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合はこの限りでない。

9 報告及び検査

市は、必要があるときは受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査することができるものとする。受注者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10 個人情報の取扱

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律」及び「諫早市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第20号）」並びにこれらの関連規程を遵守すること。

11 業務継続が困難となった場合の措置

契約期間中、受注者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合
受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合又は契約の履行に当り不正な行為があると認められる場合には、発注者は契約を解除することができる。この場合、発注者に生じた損害は受注者が

賠償するものとする。なお、発注者又は次期受注者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、発注者及び受注者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受注者に業務を引継ぐ際は、次期受注者の業務開始日の3か月以上前に必要なデータ等を提供し、次期受注者が円滑に業務を引継げるよう協力すること。

1.2 その他の事項

- (1) 本業務における成果品は、すべて市に帰属するものとし、書面による市の承認を受けないで他に公表、譲渡、貸与又は使用してはならない。ただし、成果品及びこれに付属する資料に関し、受注者が従前から保有する著作権は受注者に留保されるものとし、市は、本業務の目的の範囲内で自由に利用することができるものとする。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市の意見や要望を取り入れながら実施し、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と十分に協議を行い、決定すること。