

# 糸満市ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

## 1 業務名

糸満市ふるさと納税一括代行業務

## 2 業務の目的

本市に対して行われたふるさと納税に係る寄附者情報の管理並びに書類及び返礼品の発送に関する業務等を民間事業者に一括で委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

## 3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで（ただし、令和7年度以降の契約については、取組や実績等を勘案した上で、契約の締結について協議する。）。

なお、令和6年3月議会において、当該事業に係る当初予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。また、契約締結日の翌日から令和6年3月31日までは、前任の受託者からの引継ぎの業務開始準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

## 4 前提条件

### (1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用する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。）  
「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、  
「JALふるさと納税」での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。  
※契約期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は事前協議による。

### (2) 過年度寄附受付実績（上記（1）のポータルサイトの寄附受付額）

年度	寄附件数	寄附金額
令和4年度	10,365件	197,444,415円
令和3年度	13,428件	222,539,626円
令和2年度	12,603件	216,261,022円

## 5 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要と考えられる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定

した受託者の企画提案書の内容により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (8) その他本業務に関連する業務
- (9) その他独自提案に関する業務

## 6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務

ア FAX、郵便による寄附受付を行い管理システムに入力するとともに、各ポータルサイトから寄附に関するデータを受け取った上、管理システムに反映する。本業務に必要な情報は、管理システムで管理することとし、その内容はおおむね以下のとおりとするが、内容については、本市と協議の上決定する。

(ア)寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、本市ホームページへの寄附者氏名・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無

(イ)返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発注予定日（指定のあるもののみ）、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、返礼品到着日

イ 寄附金、寄附件数、寄附金の使途、返礼品提供状況、返礼品調達価格など管理する情報について本市の希望する様式で報告すること。

- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務

ア ポータルサイト上に本市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

イ ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報等の収集及び必要に応じた写真撮影を行いポータルサイトに掲載すること。なお、返礼品の紹介文の作成についてはアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的に PR できるよう、掲載する写真

等については魅力的なものにするなどの工夫を行うこと。

エ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に対応すること。

オ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。

(3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務

ア 受託者は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者へ配送依頼し、配送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること。

イ 寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。

ウ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、本市に報告すること。

エ 寄附者や返礼品提供事業者、ポータルサイト、本市との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に、返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

ア 受託者は、本委託業務に係る寄附者からの問い合わせに対応すること。ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。

イ 寄附者への対応において、寄附者との間での重大な苦情・事故が生じた場合は、その内容や対応状況等について直ちに本市に報告すること。

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）、返信用封筒等を、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容については、本市と協議の上、決定すること。

(ア)寄附金受領証明書

(イ)ワンストップ特例申請書

(ウ)ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）

(エ)返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。

また、ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際には同封する書類等に、オンラ

インでのワンストップ特例申請手続き（以下、「オンラインワンストップ」という。）に関するサービス概要と、本市が指定するオンラインワンストップサービス提供元の WEB ページに遷移するための QR コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

エ 発送後、住所不明等での返還分について、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。

オ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

※寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発送等については、他社が提供するサービスを提案することも可とする。

#### (6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 本市では、株式会社トラストバンクが提供する「ワンストップ特例受付 B P O サービス」を利用している。本サービスに関連し、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。

#### (7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

ア 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、糸満市商工会や（一社）糸満市観光協会をはじめとする関係団体のほか、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。

イ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載への基準や事務手続等を案内すること。

エ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上、報告すること。

オ 受託者は、常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本市と協議の上、実施すること。

#### (8) その他本業務に付随する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本市に報告

すること。

イ ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に従い、費用管理をすること。

また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払業務

(ア)返礼品提供事業者からの、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受託者は、出荷状況を正確に管理するものとする。

(イ)上記（ア）により得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき各月の返礼品代を算定し、それら合算して原則翌月 15 日までに本市へ請求するものとする。

(ウ)本市は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受領したときは、当該請求書を受領した日から起算して原則 30 日以内に、受託者に支払うものとする。

止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

(エ)受託者は、本市から支払われた返礼品出荷に係る委託料を、対象となる返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

※各ポータルサイトとの調整は、本市と協議することとする。

(9) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増大のほか、本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば、積極的に提案すること。

## 6 業務委託料

(1) 本契約について、受託者に支払う委託料はおおむね次のとおりとする。

ア 基本業務委託料：寄附金額に一定の割合を乗じた額（寄附金受領証明書等の送付業務及びワンストップ特例申請書の受付処理業務を含む。）。

ただし、寄附金受領証明書等の送付業務費用を単価契約とする場合は、送付件数に決まった額を乗じて得た額とする。

また、ワンストップ特例申請書の受付処理業務費用を単価契約とする場合は、ワンストップ特例申請書の受付件数に決まった額を乗じて得た額とする。

(2) 本契約に付随して、本市が受託者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等

があれば任意様式に記載すること。

## 7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則 1 か月ごとに行う。本市は正当な請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して原則 30 日以内に、受託者に支払うものとする。やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

## 8 一括再委託等の禁止

受託者は、業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。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、書面にて申請の上、本市の承諾を得なければならない。ただし、パンフレットの印刷や新聞広告の掲載など軽微な部分を委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

## 9 報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受託者に対し本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。

## 10 成果物に対する権利の移転

受託者が各ポータルサイトへ掲載した画像及び文章等の成果物に関する一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は本市へ移転する。

## 11 事務等の引継ぎ

本市と契約を締結している事業者から変更となった場合には、契約締結後、令和 6 年 4 月 1 日の業務開始までの間に、本市、前任の受託者、返礼品事業者等と協議・調整の上、令和 6 年 4 月 1 日から業務が円滑に開始できるよう、事務の引継ぎ等を着実に実施すること。

また、本業務は令和 9 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に係る業務であるが、令和 9 年 4 月 1 日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等（システムデータを含む。）を引き継ぐこと。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品の発送については、発送の完了まで責任をもって実施すること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。その際、業務期間中に作成又は使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報については、データの削除を実施しないこと。

## 12 個人情報の保護情報及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び本市の情報資産について、情報

の漏えい・紛失・盗難・改ざんその他の事故等から保護するため、強固なセキュリティ環境を構築し、適切な管理を行うこと。

また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律、個人情報の取扱いに関する法令等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、本業務の履行期間終了後も同様とする。

### 13 特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守

受託者は、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）、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等、特定個人情報等の取扱いに関する法令等を遵守しなければならない。

### 14 契約の解除

本市及び受託者は、相手方が契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

### 15 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、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、この限りでない。

### 16 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もに、企画提案書で提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 仕様書に明記していない事項であっても、本業務の履行に当たり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こと。
- (3) 仕様書に定めのない事項及び本業務の履行に当たり疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。