

(別紙1)

## 上越市ふるさと納税支援業務仕様書

### 1 業務名

上越市ふるさと納税支援業務

### 2 業務目的

本業務は、上越市（以下、「本市」という。）の魅力的な地場産品による返礼品の拡大や寄附者に向けた効果的なプロモーションを行うとともに、寄附の募集、返礼品の発注・発送管理、寄附者への対応等の業務を効率的に行うことで、寄附額の増加を図り、地場産品の販路拡大や交流人口の拡大、当市の魅力発信につなげることを目的とする。

### 3 契約期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

ただし、業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき、適切に対応するものとする。

### 4 前提条件

受託者は、以下のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、サイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。

- (ア) ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）
- (イ) 楽天ふるさと納税（運営者：楽天グループ株式会社）
- (ウ) ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）
- (エ) ANAふるさと納税（運営者：ANAあきんど株式会社）
- (オ) JRE MALLふるさと納税（運営者：東日本旅客鉄道株式会社）
- (カ) まん福（運営者：株式会社SHIFT）

なお、契約期間中に市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを利用するとした場合には、本業務の対象となる。また、ポータルサイトの運営事業者及び寄付金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

### 5 業務の内容

- (1) 寄附管理システムの管理運営
- (2) ポータルサイトの管理運営
- (3) 返礼品の発注及び配送管理
- (4) 寄附者への受領証明書等の書類作成及び送付
- (5) ワンストップ特例申請の受付管理運営
- (6) コールセンター対応
- (7) 返礼品の新規開拓及び既存返礼品提供事業者との連携体制構築

- (8) ふるさと納税寄附金のプロモーション
- (9) 寄附額の動向に関する報告
- (10) その他

## 6 業務の詳細

### (1) 寄附管理システムの管理運営

- ア 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品等に関するデータをAPI連携やCSV連携等で寄附管理システムに取り込み、一元管理すること。
- イ 寄附者がポータルサイトを經由しない郵送・FAX等による寄附の申込みを行った場合においても、本市から寄附者情報等の必要な情報の提供を受け、各種情報を正確に管理すること。
- ウ 月次や年次、返礼品別等、各種条件で検索や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、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理など、寄附受付からの一連業務の進捗等について、随時本市が確認可能であること。
- オ 本市において分析・内部協議資料の作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- カ 本市及び返礼品提供事業者に向けたシステム操作マニュアルを作成し、事前にシステム操作等について周知徹底を図り、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。

### (2) 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とともに、SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
- イ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に訴求できるよう内容を充実させること。
- ウ ポータルサイトで申し込みされた寄附金、決済情報を寄附管理システムに取り込み、入金状況等を管理すること。

### (3) 返礼品の発注及び配送管理

- ア 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うとともに、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- イ 返礼品提供事業者への返礼品発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ウ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品提供事業者と緊密な連携の上、在庫管理を行うほか、寄附機会の損失を防ぐため、ポータルサイトごとに適宜在庫確認を行い、各ポータルサイト間での適切な在庫処分を行うこと。
- エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等により送信すること。
- オ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品提供事業者等への対応を行うこと。また、その経過および結果を

本市に報告すること。

カ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者へ指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

キ 受託者は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費及び配送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料請求にあたっては、実績を集計の上、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 寄附者、返礼品提供事業者及び本市との各種調整を行うこと。

#### (4) 寄附者への受領証明書等の書類作成及び送付

ア 毎月4回程度、お礼状及び寄附受領証明書を作成の上、寄附者へ送付すること。

イ ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則第55号の5様式）に寄附者情報を入力の上、送付すること。

ウ 寄附者から寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があれば、対応すること。

エ 本市が同封物を希望する場合は、柔軟に対応すること。

オ 年末等の繁忙期は本市と協議の上、迅速かつ正確に発送できる運用体制を整えること。

#### (5) ワンストップ特例申請の受付管理運営

ア 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、受付にあたっては、本市を介さず直接受け付けることとし、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。

イ 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を用いてデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。他自治体への送付は本市が行うものとする。

#### (6) コールセンター対応

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、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、メール等）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 問合せに関する内容は、寄附管理システムに記録し、本市と情報を共有すること。

ウ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種対策を行うとともに、適宜本市に報告すること。

エ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応する。

オ 本市が利用する各ポータルサイトに寄附者からの問合せ対応用の電話番号を掲載し、問合せ等に適切に対応すること。また、委託業務以外の質問等については、本市へ報告すること。

(7) 返礼品の新規開拓及び既存返礼品提供事業者との連携体制構築

- ア 随時、新たな返礼品の開拓及び提案を行うこと。
- イ 既存の返礼品提供事業者と連携を図り、国の定める地場産品基準等に適合する返礼品の取り扱いを徹底させる体制をとること。
- ウ シティプロモーションの観点から、本市への誘客を促すような返礼品の開拓に努めること。
- エ 受託者は、返礼品提供事業者の技術向上に寄与する研修または勉強会等について内容を検討し、本市に提案するとともに、年度中に1回以上開催すること。
- オ 返礼品提供事業者への定期的な訪問を行うなど、顔の見える関係づくりを行い、連携・サポート体制を構築すること。

(8) ふるさと納税寄附金のプロモーション

- ア 受託者は、本市の魅力や返礼品を効果的に発信することができるよう、ポータルサイト等への掲載方法を工夫すること。
- イ 受託者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信）等について、本市と協議の上、積極的な活用を図ること。
- ウ 受託者は、ポータルサイトが適宜実施する広告企画等の情報収集に努め、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて申込手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。
- エ 受託者は、ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

(9) 寄附額の動向に関する報告

本市と受託者の意見交換及び動向報告のため、定期的なミーティングを月1回以上行うこと。また、本市のふるさと納税の状況及び国内ふるさと納税における全体の動きを注視し、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示した上で、次月以降の戦略について提案すること。年度末には年度間の報告及び実績報告書を速やかに提出すること。

(10) その他

- ア 委託業務の実施に当たり、総務省からの通知内容等を含む各種関係法令を遵守すること。
- イ 本業務の委託料については、平成31年総務省告示第179号（令和5年6月27日最終改正）第2条第2項に基づき、各年度における本市のふるさと納税業務に係る全ての経費が寄附金額の50%を超えないよう管理すること。

## 7 実績報告及び委託料の支払いについて

- (1) 受託者は、毎月1日から末日までの実績について、翌月15営業日までに本市に実績報告書を提出すること。
- (2) 委託料の支払いについては、1カ月単位で行うこととし、本市は受託者から適正な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

## 8 業務の引継ぎ

(1) 受託者は、円滑に業務を遂行できるよう、前任の委託事業者から業務の引き継ぎを行うこと。また、引継ぎに要する費用について、本市は負担しない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

## 8 契約不適合責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

## 9 再委託の禁止

本業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を委託することができるものとし、再委託する場合は、受託者と同等の情報セキュリティレベルを保持していることを本市に申し出ること。

## 10 著作権等の取り扱い

受託者が納品する成果物に係る著作権は、市に帰属するものとし、市による二次利用を可能とする。

受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

## 11 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、改ざんその他の事故等から保護するための適切な管理を行うこと。

## 12 個人情報の保護・秘密の保持

(1) 本業務の履行にあたり、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律、上越市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守しなければならない。

(2) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接または間接に知り得た全ての情報について、外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

## 13 その他

(1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を

遵守の上、実施すること。

(2) この仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議の上、定める。

(3) 本業務の履行にあたり、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。