

栗原市ふるさと納税業務委託仕様書

1. 業務名

栗原市ふるさと納税業務

2. 委託期間

令和6年（2024年）10月1日から令和7年（2025年）3月31日まで

※委託期間前のデータ等取込に費用がかかる場合は、委託期間中の委託料に含むものとする。

※委託期間前における準備業務等に関して、市の負担する費用は発生しないものとする。

3. 前提条件

本市が利用をするふるさと納税ポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、まん福、ANAのふるさと納税、JRE MALLふるさと納税をいう。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。

※委託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。

4. 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製する場合がある。

- (1) 寄附の受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (3) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び調達と配送管理に関する業務
- (5) 返礼品協力事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (6) Web広告・PR業務
- (7) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (9) 返礼品の写真撮影及び画像編集に関する業務
- (10) その他ふるさと納税業務に関する業務

5. 業務の詳細

- (1) 寄附の受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
 - ① 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、その内容は概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

- ② 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) ポータルサイトの管理運営に関する業務（「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く。）

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 返礼品協力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。
- ④ 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。
- ⑤ 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あたっては、本市の指定に対応すること。
- ⑥ ポータルサイトの更新は、依頼から概ね1ヶ月以内に完了すること。

(3) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

① 問い合わせ対応

受託者は、本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、電話のほか、メール、ファクシミリなど多様な手段にて対応すること

② 主な問い合わせ内容

(ア) ふるさと納税（寄附金）の全般に関する問い合わせ

(イ) 寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせ

(ウ) 返礼品及び配送状況についての問い合わせ

- ③ 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。

(4) 返礼品等の発注及び調達と配送管理に関する業務

- ① 受託者は、必要な返礼品等を調達し、寄附者の指定する送付先へ送付すること。なお、これらの実施に必要な返礼品協力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。
- ② 返礼品協力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。
- ③ 返礼品協力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、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 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。
- ⑤ 返礼品の品質管理につき、返礼品協力事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑥ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑦ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、当市への立替金の請求にあたっては、返礼品協力事業者名、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。
- ⑧ 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うこと。また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑨ 小型の返礼品は、同一事業者の品を同時に複数口の寄附を申し込んだ寄附者に対し、発送費用や環境負荷を低減するため、同梱処理をするなど工夫して送付すること。
- ⑩ 本業務については、運用開始日（令和6年10月1日）以前に申し込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

(5) 返礼品協力事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

- ① 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、市内4商工会や（一社）栗原市観光物産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協力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。
- ② 既存の返礼品については、返礼品協力事業者と調整の上、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。
- ③ 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き等を案内すること。
- ④ 本市へ新たな返礼品を提案する際、または返礼品協力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。

- ⑤ 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。

(6) Web広告・PR業務

- ① 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託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り組みのプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ② インターネット広告配信及び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。
- ③ 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、本市と協議の上、実施すること。
- ④ 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。

(7) 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、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。）、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。
- ② 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本市と協議の上、決定する。
 - (ア) お礼状・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（料金受取人払い）
- ③ 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。
- ④ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は、受託者において支払いをすること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

(8) ワンストップ特例申請受付に関する業務

- ① 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上、決定するものとする。
- ② 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応とする。
- ③ 審査後のワンストップ特例申請書は、本市に納品する。

- ④ 申請者から郵送された返信用封筒の料金受取人払い郵送料は、受託者において支払うこと。
- ⑤ 寄附者の利便性向上及び本市のさらなる事務負担の軽減につながることを目的とし、ポータルサイトが実施するワンストップオンライン申請を推進していくこととしており、オンライン申請にて受付した件数については本業務の処理件数から除外するものとする。
※ 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。
- ⑥ ふるさと納税d oへの全ワンストップ特例申請受付データを集約することが可能であること。

(9) 返礼品の写真撮影及び画像編集に関する業務

- ① 受託者は、市の求めに応じ、返礼品の写真撮影及び画像編集を行う。
- ② 画像編集にあたっては、返礼品協力事業者への取材を十分に行ったうえで、返礼品の魅力が寄附者に対して伝わるよう工夫をすること。

(10) その他ふるさと納税業務に関する業務

- ① ふるさと寄附金の分析
ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込み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。
- ② 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。

(11) 本事業を遂行できる体制に関すること

本市のふるさと納税の寄附額の増額を図るために必要な人員を確保すること。

6. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により当市の承認を得るものとする。

7. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月当市に提出し、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、受託者に対して委託業務の履行状況、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。

8. 業務委託料

受託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「7(1)業務報告書」を毎月当市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

寄附金額（「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く。）に一定の割合を乗じた額。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。

(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) 寄附金受領証明書等発送費用

実際に寄附金受領証明書等の発行及び発送にかかった費用。

(5) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書（変更申請を含む）の受付に要する費用及び申請者への通知と不備対応に要する費用。また、市への申請書類の送付等に要する費用。

(6) Web 広告費用

SNS 等媒体に支払う配信費用。

9. 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。

10. 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10月1日までの業務開始までの間に、本市、旧事業者、返礼品協力事業者等と協議・調整の上、令和6年10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7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7年4月1日以降の寄附受付に係る本業務を受注する事業者に変更があった場合は、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。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

11. 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあ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等、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。

12. 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、契約の全部または一部を解除することができる。

13. 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、返礼品協力事業者、寄附者、また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。

14. 翌年度以降の契約について

本契約は、委託期間における受託者の業務の実施状況が良好であって、かつ、翌年度以降の予算が確保できた場合には、市は、引き続き当該受託業者と翌年度の契約を締結することができるものとする。

15. その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 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) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託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、前委託者及び次期委託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上、決定する。