

調布市ふるさと納税業務支援委託 業務内容説明書

1 業務の概要について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務
- (2) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品の募集、企画・開発及び市内事業者への支援に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務
- (5) 返礼品等にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務
- (6) 書類の発行・発送に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務
- (8) プロモーションに関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) 業務の報告

2 業務の詳細について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務

受託者は、市が個別に契約する以下の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。）及び寄附情報管理システム（以下「管理システム」という。）について、次の各号に掲げる業務を行う。

なお、現時点で調布市が契約するポータルサイト及び管理システムは以下のとおりである。

【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」
- ・「セゾンのふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「auPAYふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「Yahoo!ショッピング」（ふるさとチョイス連携）
- ・「gooふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「Vふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）

【管理システム】

- ・「ふるさと納税do」

ア ポータルサイト及び管理システムを利用した寄附金の受付、寄附金の使途の受付、寄附金額に応じた返礼品内容、寄附実績等の情報のほか、控除額の計算機能や申込書のダウンロード等の機能を含む、ポータルサイト上の本市の情報ページ（以下「市ページ」という。）の作成、更新及び充実を行うこと。掲載内容については、各ポータル

サイトの規約等に準じたうえで、サイトごとの特徴（レイアウト・デザイン、ユーザー層等）を踏まえた内容とすること。なお、各ポータルサイト共通の内容については「ふるさとチョイス」の掲載内容を基準とし、ポータルサイト間で整合を図ること。

イ 市ページ（クラウドファンディングのページを含む。）の作成、更新及び充実に当たっては、市の魅力を十分に発信できるよう工夫すること。

ウ ポータルサイトにおける返礼品の在庫確認を適宜行い、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。

エ 大規模災害等が発生した際の災害時において緊急の用が発生した場合には、市ページの更新等について、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関する業務

ア 市ページ内にて寄附申込から決済までの対応が可能であること。

イ クレジットカード決済の他、銀行振込や払込取扱票等での受付、決済方法に対応すること。

ウ クレジットカード決済による寄附の場合、WEBサイトの寄附者情報と市が指定納付委託契約したクレジットカード会社の決済情報とを管理システムにて突合すること。

エ 寄附情報等の管理に当たっては、上述の管理システムを活用すること。

オ 市ページから登録された寄附者情報等を管理システムに取り込む作業を寄附申込受付日の翌日（土日祝日については市の翌開庁日）までに行い、その内容を適切に管理すること。作業に当たっては、複数人での確認を行う、AI等を活用するなど、転記漏れ・誤りなどがないよう対策を講じること。また、市担当者が管理システムによって寄附者情報等を閲覧できるようにすること。

カ 市ページを経由して受け付けた寄附については、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を管理システムにより一元的に管理すること。

キ 市担当者が管理システムによって寄附者情報等のデータを閲覧できるようにすること。また、市において統計資料作成等を行うため、当該データについては、簡易に加工できるようCSV形式での出力が可能であること。

ク 市窓口や郵送、FAX等により寄附申込があった場合については、寄附者情報等の管理システムへの入力由市で行うが、その内容を管理システムで管理すること。

(3) 返礼品の募集、企画・開発及び市内事業者への支援に関する業務

ア 市と連携しながら、新たな返礼品等の募集、企画・開発や提案を行うとともに、ふるさと納税の取組を通じて、返礼品を提供していただく市内事業者等（以下「協賛事業者」という。）のPRや販路拡大等につながるよう、これらにかかる市の活動について支援すること。

イ 協賛事業者に向けて、説明会、個別訪問、電話及びメール等による説明、交渉等を行うこと。

ウ 新規協賛事業者の開拓や、既存の協賛事業者に対する返礼品の企画・開発の支援を行うこと。

エ 寄附者が直接市に来訪し、市や市内事業者の商品・サービスの魅力を体感したり、

返礼品ならではの特別な体験ができる、いわゆる「体験型」の返礼品について、他自治体の事例等を参考に、市の特性を踏まえ企画・提案すること。

オ 返礼品等のページ作成、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。その際、写真撮影、写真の加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等、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。

カ 協賛事業者からの問い合わせや要望等について、適切に対応すること。

キ その他、市や協賛事業者と連携し、既存の返礼品等の改善等に必要な措置や支援を行うこと。

(4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務

ア 返礼品の配送状況等は管理システムで管理すること。

イ 寄附者に対し、寄附受付状況や返礼品の発送に関する通知をメール等により適宜行うこと。

ウ 協賛事業者と連携を密にし、返礼品の開発から、発注・配送方法及び在庫管理まで、一連の流れが円滑に行われるよう必要な措置を講じること。また、それら一連の流れについて、協賛事業者の負担ができる限り少なくなるよう配慮すること。

エ 受託事業者は寄附金の入金又は決済を確認した後、指定された返礼品を速やかに寄附者が指定する送付先に配送できるよう管理すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や返礼品が季節限定の商品等である場合はその事情に応じて適切に対応すること。

オ 季節限定や数量限定等の返礼品については、寄附者へ提供できない事態が発生しないよう、特に管理に注意すること。

カ 寄附者の個人情報については、受託事業者が責任をもって管理し、原則として返礼品の配送手配（送付先の記入等）も受託事業者が行うこと。

キ 返礼品の二重配送、配送時の損壊、配送遅滞及び配達時の不在など配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その内容や対応状況等を速やかに市に報告すること。

ク 返礼品の配送について、配送料の低減や、配送事業者の負担軽減につながるよう、創意工夫に努めること。

ケ 協賛事業者に支払う返礼品代及び配送料を取りまとめて、内訳を明記のうえ、市に報告すること。

コ 協賛事業者への返礼品代の支払いは、返礼品発送日の属する月末までに締め、翌々月末までに協賛事業者へ支払うこと。

サ 協賛事業者への返礼品代の支払いの際に発生する振込手数料については、受託者が負担すること。

(5) 返礼品等にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務

ア 毎月の返礼品等の出荷状況について、協賛事業者と相互に確認し、その状況を正確に把握すること。

イ 出荷状況により、協賛事業者並びに配送事業者に支払うべき費用を算定し、協賛事業者及び配送事業者が指定する方法により支払うこと。

(6) 書類の発行・発送に関する業務

ア ポータルサイト等により寄附金の納付を確認できたものについては、寄附金受領証明書等を作成し、ふるさと納税d0で作成した封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては、速やかに発送すること。

なお、市窓口や郵送、FAX等により寄附申込があった場合については、寄附受領証明書等の作成及び発送は、基本的に市で行うこととする。

イ 寄附金受領証明書の様式については、ふるさと納税d0での作成を前提に市担当者と協議のうえ決定する。

ウ 発送する書類は原則として次の各号に掲げるものとするが、送付物の内容については市担当者と協議のうえ決定する。

(ア) 寄附金受領証明書・お礼状

(イ) 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）

(ウ) ワンストップ特例申請書記載例

(エ) 返信用封筒

(オ) その他、市が必要と認める書類等

エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、同封する返信用封筒については、受託事業者の負担において準備すること。なお、返信用封筒は組み立て式とする。

オ 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。

カ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の作成・送付業務に関して、市の生産性向上や寄附者の満足度向上につながる提案があれば、提案すること。

(7) 寄附者対応に関する業務

ア 次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。なお、対応時間は、土日祝日、受託者のお盆休みを除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、繁忙期については、市担当者と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や土日祝日対応について調整のうえ決定する。

(ア) 寄附手続きに関すること

(イ) 返礼品等に関すること

(ウ) ワンストップ特例制度に関すること

(エ) 寄附のキャンセルに関すること

(オ) その他、市が必要と認める事項に関すること

イ コールセンターの連絡先（電話、FAX、メールアドレス）及び対応時間については、各ポータルサイト等において明示すること。

ウ 業務遂行に当たって、市とコールセンターで統一的な対応をするため、想定Q&A

や対応マニュアルを市に共有すること。市からマニュアル等に対する修正指示があった場合は速やかに対応すること。

エ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について記録し、市と情報共有すること。また、問い合わせ内容について毎月集計、分析を行い、寄附者の満足度向上に向け、必要な対策を講じること。

オ 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、寄附者の意向を十分に把握したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、速やかに状況の確認を行うこと。対策が必要と認められる場合は、協賛事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜市に報告すること。

カ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、市に速やかに報告し、対応について協議すること。

(8) プロモーションに関する業務

ア 市及び市の返礼品の有効なプロモーション・PR手段について、情報収集に努め、市に情報提供を行うこと。

イ ポータルサイトが個別に提供している無料のサービス機能（PR、メールマガジン配信等）について、市と協議のうえ、積極的に活用すること。

ウ ポータルサイトが実施する無料の特集企画等の情報収集に努め、市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関し、市をサポートすること。

エ 返礼品等のカタログを作成するなど、市が行うふるさと納税の取組についての説明・周知を支援すること。なお、カタログの作成にあたっては、各ポータルサイト（及び、そのマネジメントシステム）の機能を活用してもよい。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条項に基づき、寄附金の募集に要する費用は、本委託契約の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）及び返礼品の調達費用30パーセントを含み、各年度の寄附金の50パーセントを超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を適正に実施すること。業務実施に当たっては、市と協議しながら、可能な範囲で経費の縮減に努めるとともに、他自治体における経費縮減の取組等についての情報収集及び市への情報提供を行うこと。

なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(10) 業務の報告

ア 毎月、次に定める業務実績を翌月10日（10日が土日、祝日の場合翌開庁日）までに報告書をもって市に報告すること。なお報告書の様式については市と協議のうえ定める。

(ア) 寄附金受付実績

(イ) 返礼品の募集、企画・開発実績

(ウ) 寄附者問い合わせ結果

(エ) 寄附者問い合わせ内容の分析結果とそれに基づく改善提案

イ 市は、必要と認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況その他必要事項に

について報告を求めることができる。

ウ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかに市に報告するとともに、対応について市と協議すること。

(11) その他

ア 法令等の遵守

(ア) 業務の遂行に当たっては、関係法令を遵守すること。併せて、ふるさと納税制度に関する総務省告示、総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

(イ) 協賛事業者に対し、関係法令や総務省告示、総務省通知の内容について適宜情報提供を行うとともに、それらを順守するよう促すこと。

(ウ) 協賛事業者に、法に反する行為や、その他返礼品として掲載することで、市の社会的信用の失墜につながりかねない事実が認められた場合には、直ちにその返礼品の掲載を停止するとともに、その後の対応について市と協議すること。

イ 著作権等

本業務の一環として作成した成果物に関する一切の権利は市に属する。また、本件により新たに作成された著作物等について、本件受託者は市の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。

ウ 再委託

受託者は本業務において、あらかじめ市に承諾を得た場合を除いて、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

市に承諾を得て、業務の一部を第三者に委託する場合、本契約に基づく受託者の義務と同等の義務を負わせるものとする。

エ 損害賠償

受託者は業務の実施に当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、その損害のうち協賛事業者、寄附者、または第三者の攻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。

オ 必要事項の補充

本事業を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については受託者の責任において補充するものとする。

カ 業務の遂行

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。また、仕様書にない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と協議のうえ決定する。

(12) 業務の引継ぎ

ア 業務開始日は令和6年10月1日とする。

イ 契約締結日から業務開始日までの期間は、引継ぎ及び業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

ウ 受託者は、準備期間中に以下の業務を行う。

(別紙 1)

- (ア) 市が指定する事業者から、これまでの寄附実績、各ポータルサイトの掲載内容に関するデータ（市の紹介ページや返礼品に関するデータ）、返礼品開拓中の事業者の連絡先と進捗状況、ポータルサイトや管理システムのID、その他業務継続に必要な情報の引き継ぎを受けること。
- (イ) ポータルサイトでの寄附受付ができなくなる期間を可能な限り短くできるよう、ポータルサイトの作成を行うこと。
- (ウ) 受託者の変更に伴う混乱が生じないように、協賛事業者に対し、全体説明会を開催し、または個別に説明を行うこと。