

仕様書

1 業務名

関市ふるさと納税等推進業務委託（単価契約）

2 契約期間

契約締結の日から令和 10 年 3 月 31 日まで

※契約締結の日から令和 7 年 3 月 31 日までは準備期間とし、準備期間に発生する費用については受託者の負担とする。

※本プロポーザルは予算議決（令和 6 年 9 月）前の準備行為として実施するものであり、議案が市議会で議決されない場合は、この業務委託は実施しない。なお、本件のために行った準備行為等に係る費用が生じた場合であっても、市においては、その損害について一切負担しない。

3 実施場所

関市（以下、「本市」という。）内に事業所を設置し業務を実施すること。

4 前提条件

（1）業務遂行にあたり、本市が提供する寄附管理等のシステムを利用すること。

（2）本市が利用しているポータルサイトは「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「さとふる」「関市特設サイト」「ANA のふるさと納税」「高島屋ふるさと納税 FAX 申込サービス」「ふるさと本舗」「ふるさとプレミアム」「G-Call ふるさと納税」「マイナビふるさと納税」であるが、委託期間中に随時ポータルサイトを増減する場合がある。

（3）本市内に事業所を設置し、本業務を遂行するための専門知識を有した専従責任者を常駐配置し、その事業所内で原則すべての業務を遂行すること。

5 委託費に含めなくてもよいもの

（1）寄附管理システム利用料

（2）ワンストップオンライン申請サービス利用料（各ポータルサイトが提供するオンライン申請サービスの利用料も含む。）

（3）ポータルサイト運営者に支払う利用料

（4）寄附金入金に係る決済手数料

（5）返礼品代金・配送料（代理支払いが必要）及び代理支払い時の振込手数料

（6）受領証明書・ワンストップ申請書・カタログ等送付に係る送料

（7）寄附者がワンストップ申請書や申込書を送付する際の送料

（8）カタログ制作における印刷費

（9）広告提供元に支払う各種広告費

（10）レビュー企画の景品送付代（景品代等は除く。）

※（5）においては受託者及び返礼品提供事業者の責による再送は除く。

6 業務内容

概ね以下の業務とする。ただし本市から各号に定めるもの以外の要請があった場合は、双方で協議し、受託者は最大限の助力を本市に行うものとする。

- (1) ふるさと納税寄附受入業務
- (2) ふるさと納税寄附促進業務
- (3) 地域の産業振興に資する業務

7 業務詳細

(1) ふるさと納税寄附受入業務

ア 寄附管理システムの管理・活用

- (ア) 寄附情報、寄附者情報、返礼品の発注・集荷・配送・請求、書類発送履歴、問合せ履歴など、受入業務にかかる情報のすべてを寄附管理システムで一元管理すること。
- (イ) システムに蓄積されたデータなどを用いて、寄附情報の分析を適宜行うこと。
- (ウ) システム操作について本市及び返礼品提供事業者へのサポートを行うこと。

イ ふるさと納税に係る寄附の受付・管理業務

- (ア) 本市が利用するポータルサイトや FAX、郵送等を経由した寄附について、内容を確認したうえで、受付・入金状況の管理を行う。また、原則翌営業日までに寄附管理システムにデータ取込みを完了させ、本市が寄附状況等を確認できるようにすること。
- (イ) 寄附のキャンセル手続き（ポータルサイトのキャンセル処理や、寄附者への必要書類の発送と回収等）に対応すること。

ウ 寄附者への税控除に係る文書等各種帳票の発行・送付業務

本市が定める期日までに、次の書類を準備し、寄附者の指定する住所に送付する。住所不明により返送された書類については、本市の指示に従い可能な限り再送手配を行う。

- (ア) 寄附入金後の寄附金受領証明書（希望者のみ）、ワンストップ特例申請に関する必要書類（希望者のみ）やお礼状の発行を行い、原則 1 週間以内に送付をすること。なお、送付物の内容については、本市と協議の上決定するが、ワンストップ特例申請を希望しない方にワンストップ特例申請に関する書類を送付する等、寄附者の利便性や経費削減に反することは認めない。なお 12 月に行われた寄附は、ワンストップ特例申請期限（1 月 10 日）を考慮して必要書類等が到着するよう対応すること。）
- (イ) 希望者への寄附金受領証明書の再発行及びワンストップ特例申請に関する必要書類の送付。
- (ウ) 寄附金受領証明書については、市の電子公印を押印すること。
- (エ) 現金振込を希望する寄附者へのゆうちょ銀行払込取扱票と申込用紙等の発行及び送付。
- (オ) 希望者へのカタログ等必要書類の送付。
- (カ) 送付においては、封入の間違いが生じないよう必要な措置を生じること。((ア)(イ)の送付においては自動封かん機を利用すること。)

エ 返礼品提供事業者への発注・配送管理業務

- (ア) 寄附金の入金が確認できた寄附について、返礼品提供事業者へ返礼品の発注を関市指定の日数以内に行うこと。システムを介した発注を基本とするが、対応ができない返礼品提供事業者については、FAX 等できる限り希望に沿う方法で対応すること。
- (イ) 配送伝票の作成を求める返礼品提供事業者に対し、配送伝票を作成し、事業者の発送時期にあわせて届けること。なお配送業者は、返礼品提供事業者の希望を考慮し、価格優位性がある企業を選定すること。
- (ウ) 時期限定品や配送までの期限が著しく短い品等は、できるだけ返礼品提供事業者の希望にあわせて発注及び配送管理を行うこと。

- (エ) 返礼品の配送に関する変更があった場合、寄附者や返礼品提供事業者へ連絡及び調整を行うこと。
- (オ) 未発送品、ならびに未到着品の返礼品について管理を行うこと。
- (カ) 寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を寄附管理システムに入力し、本市が確認できるようにすること。
- (キ) 返礼品の発送予定について、電子メール等でできる限り事前に寄附者に知らせること。
- (ク) 返礼品提供事業者と密に連絡を取り合い、配送状況の確認、及び在庫、納期表示の調整を行い、配送遅延を未然に防ぐよう努めること。配送遅延が避けられない場合は速やかに返礼品提供事業者へ配送予定の確認を行い、約束の納期よりも前に寄附者へ真摯に説明とお詫びを行うこと。
- (ケ) 返礼品提供事業者からの発送、配送及び納期、システム利用に関する要望等の問合せに対応すること。
- (コ) 配送管理における運用方法や注意事項について、定期的な周知及び注意喚起を行うこと。
- (サ) 送料について配送事業者との価格交渉などを行い、極力削減に努めること。

オ 返礼品配送に係る代金の代理請求、代理受領、ならびに支払い

- (ア) 返礼品配送に係る代金の代理請求を求める返礼品提供事業者に対して、返礼品提供事業者の配送状況を管理し、配送状況により、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、指定する口座に支払いを行うこと。なお、配送状況に齟齬が生じた場合は原因究明を行うなど、配送状況を正確に管理すること。
- (イ) 受託者は正当な請求書を受領した日から換算して 30 日以内に返礼品提供事業者に支払うものとする。なお支払い日について返礼品提供事業者から要望があった際はできる限り対応するよう努める。
- (ウ) 受託者は返礼品提供事業者及び配送事業者に代理支払いした金額を本市に請求する。請求金額は、寄附情報システムにおいて説明及び判別が可能な金額とし、概算払いは認めない。なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、支払いの詳細がわかるものを提出した場合は本市にて負担する。
- (エ) 返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、配送代、消費税等、返礼品に係る一切の経費を含むものとする。

カ 返礼品の在庫管理業務

- (ア) 本市と協議のうえ、ポータルサイトごとの受入寄附額の按分等に基づき、在庫更新を行うこと。
- (イ) 在庫数の消化状況を日常的に監視し、適宜、返礼品提供事業者及び本市に情報提供を行うこと。また、在庫補充や各ポータルサイト間の在庫調整を行い、寄附機会を逃すことがないよう対策を講じること。

キ ワンストップ特例申請書の受付業務

- (ア) ワンストップ申請書は、本市を経由せず、受託者が直接受領すること。(本市へ送付された申請書は、本市から受領すること。)
- (イ) 受領した申請書(変更届を含む。)の受付及び審査を原則 1 週間以内に完了させ、申請者へ受付完了通知をすること。通知は電子メールによる通知を基本とし、電子メールが不明な場合や送信エラーとなる場合は郵送による通知とすること。
- (ウ) 申請内容等に不備がある場合は、申請者に確認し、必要に応じて返送・再受付等を行うなど、情報を正しく受理するよう努めること。
- (エ) 問合せや書類不備などの対応は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に年末年始など急を要する場合は、電話で連絡するなど柔軟な対応に努めること。
- (オ) 受付業務の状況について、寄附管理システム等で随時確認ができるようにすること。
- (カ) 寄附者がワンストップ申請書や変更届のダウンロード、及びワンストップ受付状況の確認等ができるよ

う、本市が提供する申請管理サービスと情報連携すること。

(キ)本市が提供するワンストップオンライン申請サービスや、各ポータルサイトが提供するオンライン申請サービスで受付けた情報と紙で届いた申請書の名寄せ（情報統合）を行い、本市が、eLTAX で他自治体に送付できる状態のデータを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(ク)受理した申請書は、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番したうえで、管理番号順に整理し、必要に応じてすぐに取り出せるよう管理・保管すること。保管期間については原則委託業務完了までとし、保管期間終了後は、本市が指定する場所（市内）に運搬すること。

ク 寄附者への対応業務

(ア)コールセンターを設置し、ふるさと納税に関する寄附者からの電話及び電子メール等による問合せへ対応すること。窓口の開設時間は原則平日 9 時～18 時とし、12 月 29 日から 1 月 3 日（1 月 1 日を除く）までの期間についても同様に対応を行うこと。（ただし特段の理由がある場合は本市と協議すること。）また問合せについては原則 1 営業日以内に対応すること。

(イ)問合せ及び対応内容は、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。

(ウ)寄附者からの要望に真摯に対応すること。

(エ)問合せ履歴を分類しマニュアル化することで、オペレーターの対応の均一化に努めること。またマニュアルは適宜、本市に共有を行い、双方協議のうえ品質改良を行うこと。

ケ 業務の遂行

(ア)準備期間中に前任の受託者又は本市から業務の引継ぎを受け、令和 7 年 4 月 1 日から円滑に業務が進められるようにすること。

(イ)事務業務を円滑に進めるために、本市及び返礼品提供事業者と情報連携しやすい安全な連絡手段を用意すること。

(2) ふるさと納税寄附促進業務

ア ポータルサイトの運用管理業務

(ア)本市が運営するポータルサイト（本市が運営する「特設サイト」を含む。）の掲載情報の登録・修正・ページの改良、保守管理等の運営管理を行うこと。掲載内容については、受託者のノウハウを活かして、寄附促進につながるような助言を行い、関係各位に間違いがないかを確認してから掲載すること。また掲載時期は、できる限り返礼品提供事業者や本市の要望に沿うようにすること。

(イ)新たなポータルサイトを追加する際は、円滑な利用開始ができるよう、掲載情報の登録などを行うこと。

(ウ)ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（自治体紹介、お知らせ、新着情報、PR、データ集計及びメールマガジン配信、自治体主体型マーケティングサービス等）を、市と協議のうえ、積極的に活用すること。

(エ)ポータルサイトが実施する広告企画や特集企画等について情報収集に努め、積極的に本市に提案すること。また本市からの求めに応じて広告の運用（RPP 等）や、バナー等の作成、申請手続きに関するサポート等を行うこと。

(オ)寄附者のレビューに対して、心を込めて対応を行うこと。

(カ)返礼品のレビューを増やすために、年 1 回以上レビューを増やすための企画を市に提案し、実行すること。レビューにかかる景品は地場産品とし、景品購入費は委託費に含む。

イ 返礼品の写真撮影や画像加工業務

(ア)サイトへの返礼品登録において、返礼品提供事業者から提供された写真の加工を行うこと。本市、及び

返礼品提供事業者との協議において、写真及び動画の撮影及び加工も積極的に行うこと。

- (イ)作成した写真及び動画等の成果物については、本市に無償ですべてのデータを提供し、著作権等の権利は本市に帰属するものとする。ただし、返礼品提供事業者においては、原則ふるさと納税事業のみへの利用に限った無償提供とする。撮影に際して発生する返礼品代金については本市と協議の上決定する。
- (ウ)特許権、実用新案権、意匠権、商標権の日本国及び日本国以外の国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果、生じる一切の責任は受託者が負うものとする。

ウ PR に関する業務

- (ア)本事業の推進のため、他自治体の動向などの情報収集や、寄附状況の分析に努め、受託者のノウハウを活かした魅力的な PR 提案を随時行うこと。
- (イ)実施した PR 施策は、実施後、実績を集計・分析し、次回改善策と共に、本市に報告をすること。
- (ウ)毎年度、返礼品カタログ2種以上を制作すること。ページ数及び部数、仕様、内容は本市と協議して決めること(目安 60~70 ページ)。印刷費は原則本市の負担とする。制作後、本市に無償ですべてのデータを提供し著作権を譲渡すること。
- (エ)市が参加するイベント等の PR 活動に協力すること。
- (オ)受領証明書等の送付物において、PR の機会ととらえ工夫を凝らすこと。

エ 返礼品提供事業者支援業務

- (ア)本市と協議の上、返礼品提供事業者から新規返礼品の提案を受け付け、サイト登録に必要な情報を収集し、本市に提出する。
- (イ)ふるさと納税だけでなく、製造・表示・販売等に係る各種法令の把握に努め、返礼品又は返礼品提供事業者の増加を図るための取り組みを随時行うこと。
- (ウ)返礼品提供事業者と密な連携を行い、課題の洗い出し、及び課題に沿った解決策を提案するなど、真摯に伴走すること。
- (エ)返礼品提供事業者の返礼品の梱包方法・発送方法・体制等について適宜確認を行い、サービスの改良及び経費削減等のサポートや助言を行うこと。
- (オ)本市と協議した事項や留意事項について、返礼品提供事業者に定期的に情報提供をすること。
- (カ)返礼品提供事業者の技術向上に寄与する研修もしくは勉強会を年1回以上開催すること。内容は返礼品提供事業者や市からニーズをくみ取り協議のうえ決定すること。また毎回内容の改良に努めること。
- (キ)未参画の事業者に対して、市の要請に従い、交渉への同行、事務手続きの案内や寄附促進についての助言・サポート等を行うこと。
- (ク)返礼品提供事業者との取組み内容は、随時本市に共有すること。

オ 返礼品の品質管理業務

- (ア)本市が指定するガイドラインに基づき、寄附者からの苦情を数値化し採点すること。
- (イ)本市が指定する期日に、本市と採点の確認を行い、必要に応じて返礼品提供事業者への情報共有や改良要請を行うこと。

(3) 地域の産業振興に資する業務

- ア 令和7年4月1日から市内に設置した事業所において本委託業務を開始すること。業務責任者、移住予定人数、及び本市内から労働者を雇用する予定人数や、各人の勤務形態(正社員・パート、専任・兼任等)、及び主な業務内容については、あらかじめ企画提案書に記載し、特別の理由により本市がやむを得ないと認める場合を除き、原則として変更できないものとする。
- イ 市内事業所にて業務を開始し、本市民を積極的に雇用すること。

ウ 事業所を設立後、すみやかに「法人等設立届」等を提出すること。

(詳細 https://www.city.seki.lg.jp/faq/faq_detail.php?co=cat&frmId=269&frmCd=3-2-0-0-0)

エ 本市の職員や返礼品提供事業者、関連組織やコミュニティ、本市民とのかかわりを積極的に持つことで、地域とのつながり創出に努めること。

オ ふるさと納税事業の垣根を超えて、地域の産業振興に資する事業（本市内事業者の収益性向上にかかることや、地域資源のマーケティングや広報に関すること）を積極的に本市や返礼品提供事業者又はそれ以外の本市内事業者に提案すること。

カ 正当な理由なく、特定の事業者、団体、個人等を有利に扱うことがないよう十分配慮すること。

8 法令遵守

(1) すべての業務において、各種法令を遵守すること。

(2) ふるさと納税制度の趣旨（ふるさとやお世話になった地方団体に感謝や応援の気持ちを伝えるための制度であり、自治体が創意工夫を凝らした取組みを進めることで、地域の産業の活性化につなげる。）に沿った健全な運用を行うこと。

(3) 総務省告示や各指定基準に沿った運用を行うこと。

(4) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者へなど、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

(5) 総務省から定められた経費率基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制に努めること。

9 連絡調整・報告・検査・引継ぎ業務

(1) 円滑な事業運営のために、受託者は本市と適宜報告、打ち合わせを行うこと。

(2) 必要書類の発行件数、返礼品の配送状況、問合せ件数及び内容、クレーム等、本市が必要と認める内容について、毎月10日までに前月分の報告書を作成し提出すること。

(3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が発生した場合については、(2)に関わらず、ただちに報告書を提出し、市と協議を行うこと。

(4) 年度ごとに、本市が必要と認める内容について、年次報告書を提出する。

(5) 事務運用に係る内容をマニュアル化し、本市が指定する期日までに納品すること。

(6) 委託業務が終了することになった場合、次期事業者等市が指定する者に事務等を引き継ぐこと。また、委託期間中のすべての成果物（写真、動画、返礼品ページ、レビュー等）をすみやかに市に提供し、サイト上にも残すこと。

(7) 契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

(8) 受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後、本市が指示した期間保管すること。

10 委託費の支払い

(1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の10日までに本市に「9 連絡調整・報告・検査・引継ぎ業務」で定める報告書を提出し、委託費を請求するものとする。

(2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託費を支払うものとする。本市は必要があると認めるときは、受託者に対して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。

1 1 再委託の禁止

受託者は、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。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合はこの限りではないが、再委託先との間で同等の内容の契約を締結し、その写しを本市に提出しなければならない。また、再委託先の行為については、受託者が一切の責任を負う。

1 2 秘密の厳守

受託者は、業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、以下に掲げる事項を厳守し適正に取り扱わなくてはならない。これは、契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、業務の履行においてのみ使用することができる。また秘密情報の保持、利用に関して受託者がすべての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受託者は秘密情報に関する資料を、本市の文書による許可なく複写及び複製してはならない。

(3) 情報管理能力の整備

受託者は秘密情報を厳重に保持するため、必要な予防措置を自ら講じなければならない。

(4) 情報の返却

受託者は、業務の履行において得た情報及び資料を履行期間終了後、本市の求めに応じて速やかに委託者に返却、破棄しなければならない。その場合においては、本市が指定するその事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密情報に関する資料の運搬は、受託者の責任で行うものとする。また、受託者は運搬中における紛失事故などがないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 報告義務

受託者は、業務の履行において取り扱う情報に関し、漏えい、紛失、改ざんなどの事故が発生したときは、適切な対応を行うとともに、その状況を本市に報告する義務が生じる。

(7) その他事項

ア 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

イ 返礼品提供事業者の個人情報の扱いに関して、指導、助言、監督をすること。

1 3 個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という）の取扱い

受託者は特定個人情報等の取扱いに関して次に掲げる事項を契約書に明記する。また明記した内容以外に、本市が定める別記「個人情報取扱特記事項」の内容を履行するものとする。

(1) 秘密保持義務

(2) 事務所内からの特定個人情報等の持ち出しの禁止

(3) 特定個人情報等の目的外利用の禁止

(4) 再委託における条件

(5) 情報漏えい等の事案が発生した場合の受託者の責任

(6) 本業終了後の特定個人情報等の返却または廃棄

(7) 特定個人情報等を取り扱う従業者の明確化

(8) 従業者に対する監督・教育

(9) 契約内容の遵守状況についての報告

(10) 本市が必要と認める場合の受託者に対する実地調査

1 4 契約の解除

- (1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、直ちに契約の全部又は一部を解除することができる。この場合に、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。
- ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部又は重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
 - キ 契約内容に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないとき
- (2) 災害、ふるさと納税制度の変更、及びその他の不可抗力等の本市及び受託者双方の責めに帰することができない事由や、本市がふるさと納税の対象となる地方団体としての指定を取り消された場合等により業務の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する。一定期間内に協議が整わない場合は書面で通知することにより、3か月の期間の後、契約を解除できるものとする。
- (3) (1)(2)いずれの場合においても、次の受託者及び本市に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅延なく提供することとする。

1 5 その他の事項

- (1) 前各項で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。その際は、本市と受託者とが協議の上、行うものとする。
- (2) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたときは、本仕様書により難い事由が生じたとき、又は、本仕様書の細目的事項については、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (3) その他仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議すること。