

仕 様 書

1 件名

渋谷区ふるさと納税業務委託

2 趣旨

本仕様書は、渋谷区（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する渋谷区ふるさと納税業務委託に関し、必要な事項を定めるものとする。

3 履行期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

渋谷区役所ほか渋谷区内各所

5 業務内容

乙は、監督員の指示により、以下の業務を行う。

（１）返礼品の企画・開発に関する業務

次に掲げる各号を遵守し、渋谷区の特徴を活かした返礼品開発を行うこと。

- ① 平成 31 年総務省告示第 179 号を遵守すること。
- ② 「渋谷区基本構想」、「渋谷区長期基本計画 2017-2026」、「渋谷区実施計画 2023」の推進に寄与すること。
- ③ 渋谷区の産業振興、観光促進等に寄与すること。
- ④ 返礼品の品質管理に関すること。
- ⑤ 新規返礼品協力事業者の開拓に関すること。
- ⑥ 既存返礼品を活用した新たな返礼品の開発に関すること。
- ⑦ 返礼品の採用について、甲と乙で協議のうえ決定すること。

（２）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

- ① 甲が指定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。）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、次の業務を行うこと。
 - 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、返礼品の登録等を含む、ポータルサイト上の本区の情報ページの作成、更新及び充実を行うこと。
 - イ 甲が指定するポータルサイト利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料は甲が負担する。
- ② 渋谷区ふるさと納税特設サイト（以下「特設サイト」という。）について、次の業務を行うこと。
 - ア 特設サイトの保守管理に関すること。

イ 返礼品の登録及び事業者の紹介を行うこと。

ウ 特設サイト掲載において、軽微な改修が必要な場合はその改修を行うこと。なお、特設サイトの大規模な改修を行う場合の費用は、甲が負担する。

エ クラウドファンディングの取り組みを行う場合は、紹介ページの作成を行うこと。

(3) 返礼品の受発注及び配送状況の管理に関する業務

- ① 返礼品の受発注・配送及び在庫管理まで、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。
- ② 返礼品の配送状況等は管理システムで管理すること。
- ③ 返礼品の配送は、過剰包装ではなく最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法となるように返礼品協力事業者に周知すること。
- ④ 返礼品の二重配送、配送時の損壊、配送遅延など配送に係るトラブルが生じた場合は、甲と協議の上、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑤ 乙が管理運営するふるさと納税ポータルサイト以外から申し込みのあったものも含めて、寄附金の入金を確認した旨、甲から連絡があった際には、指定された返礼品の準備が整い次第、速やかに寄附者の指定する送付先に発送指示を行うこと。
- ⑥ 返礼品に関する問い合わせ等については、返礼品協力事業者で対応するように指導を行うこと。
- ⑦ 乙は返礼品協力事業者と返礼品提供に関する契約を締結すること。

(4) 寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例（ふるさと納税ワンストップ特例）に関する業務

- ① 寄附入金後のお礼状及び寄附金受領証明書の印刷及び発送（圧着ハガキは乙が用意）
- ② 申告特例制度利用希望者へ申請書の印刷及び発送（圧着ハガキは乙が用意）
- ③ 申告特例制度のオンライン申請システムの導入（他社システムの使用等で別途費用が発生する場合、当該経費を計上すること。）
- ④ 申告特例制度利用申請書の返信受領及び内容審査
- ⑤ 申告特例制度利用申請書受付済通知のメール送付又はメールアドレス非登録者等への申告特例制度利用申請書受付済通知書の印刷及び発送（圧着ハガキは乙が用意）
- ⑥ (4) の業務に係る郵送料は乙の負担とする。
- ⑦ 寄附金の収納状況及び寄附申込状況について、データ出力ができるようにすること。

(5) 寄附者からの問い合わせ対応に関する業務

- ① 乙は、寄附者からの問い合わせに対応するため、渋谷区ふるさと納税に関する専用の電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。なお、コールセンターは渋谷区役所以外の場所とすること。
- ② コールセンターは、原則として土曜日、日曜日、国民の祝日及び区の指定する休日を除き、毎日午前9時から午後6時まで対応するものとする。
- ③ 寄附者からの問い合わせについて、電話又は電子メールにて対応することとし、内容等を随時システムに記録し、甲が閲覧できるようにすること。なお、重大な苦情・事故が発生した場合は甲と協議の上、寄附者等への対応を決定すること。

- ④ 寄附者から電話、電子メール等による軽微な修正依頼があった場合、乙は速やかに対応すること。
- ⑤ 寄附者からキャンセルの申し出があった場合は、速やかに甲に連絡を行うこと。甲と協議の上、寄附者等への対応を決定すること。
- ⑥ その他、甲から苦情・事故に関して指示があった場合はそれに従うこと。

(6) 返礼品協力謝礼の支払いに関する業務

- ① 乙は、返礼品協力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、対象となる返礼品協力事業者と相互に確認し、その状況を正確に把握すること。なお、出荷状況に疑義が生じた際は、その原因を探り必要に応じ修正を行うなど、乙は出荷状況を正確に管理するものとする。
- ② 乙は、(7) ①により得られた出荷状況から、返礼品協力事業者に支払うべき各月の返礼品代金を算定し、それらを合算して甲へ請求するものとする。
- ③ 甲は、当該月の支払請求書を受理したときは、速やかに検査を行った後に乙に支払うものとする。
- ④ 乙は、甲から支払われた返礼品代金と返礼品の発送に要した費用を、対象となる返礼品協力事業者へ速やかに支払うこと。
- ⑤ 乙は、返礼品協力事業者への返礼品代金支払い時に要した振込手数料を、振込を行った翌月までに甲に請求するものとする。
- ⑥ 甲の負担する返礼品協力謝礼は、寄附金額の30%以内(税込)とする。

(7) 各種広報に関する業務

- ① 区及び区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、区に情報提供を行うこと。
- ② 国民から広く寄附を募るための効果的な情報発信を行うこと。
- ③ 乙のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案、返礼品協力事業者のモチベーションの向上に資する提案等、甲に有益な提案があれば行うこと。

(8) 報告書の作成に関する業務

- ① 毎月、次に定める業務実績について報告書をもって甲に提出すること。
 - ア 寄附金受付実績(寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等)
 - イ 寄附者問い合わせ内容
 - ウ 寄附動向等に関する分析
- ② 年度末に当該年度の総括の報告書を作成し提出すること。
- ③ 甲は、必要と認める時は、乙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ることができる。

6 委託費参考金額

令和6年度当初予算額 746,661,000円(税込)

(令和6年度寄附金見込:20億円 寄附件数見込:52,000件)

7 権利の帰属

- (1) 乙が甲に提供する本仕様書で定める成果品及び提出物に関する権利は甲に帰属する。
- (2) 上記以外は、別に定める場合を除き、全て乙に帰属するものとし、その使用に関しては乙の許諾を必要とする。

8 受託者の責務

(1) 備品等の準備

業務上必要なパソコン（システムを含む）、プリンター、電話等の備品は乙が用意する。

- (2) 乙は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9 業務単位

1 か月

10 支払い

履行検査完了後、寄附金申込実績に応じた金額を請求に基づき支払う。

11 個人情報の保護

- (1) 乙は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定を遵守し、個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (2) 乙又は本業務の全部若しくは一部に従事している者若しくは従事していた者は、本業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- (3) 乙は、本業務実施するに当たっての個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報の保護及び管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 別記「渋谷区情報セキュリティポリシー遵守事項」を遵守すること。

12 再委託

乙は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。なお、第三者に一部を再委託する必要が生じた場合は、あらかじめ甲の許可を得なければならない。

13 業務の引継ぎ

- (1) 業務開始日は令和 7 年 4 月 1 日とする。
- (2) 業務開始までの期間は、引継ぎ及び業務開始に向けた準備期間とする。
- (3) 乙は、準備期間中に以下の業務を行う。
 - ① 甲が指定する事業者から、業務継続に必要な情報の引き継ぎを受けること。
 - ② 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。

③ 乙の変更に伴う混乱が生じないように、返礼品協力事業者に対して、全体説明会の開催、または個別に説明を行うこと。

(4) 乙は、委託契約満了に伴いこの契約の業務内容において引継ぎが必要な業務である場合には、次の委託者が円滑に業務を開始できるように十分な引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。

(5) 乙は、不測の事態が発生した場合、または本契約の履行ができない状態となった場合には必ず甲に連絡し対応を協議すること。この場合において止むを得ず業務を他の事業者へ引き継ぐ必要が生じた場合には、乙は業務に支障がないようできる限り協力すること。

1 4 その他

(1) 法令等の遵守

① 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。

② 返礼品協力事業者に対して、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。

③ 返礼品協力事業者に、法に反する行為や、その他返礼品として掲載することで、甲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、ただ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甲と協議すること。

(2) 損害賠償

乙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、この限りではない。

(3) この仕様書の解釈について疑義を生じたとき、又はこの仕様書に定めのない事項については、監督員と協議のうえ解決するものとする。

1 5 請求課

渋谷区役所総務部総務課

電話：03-3463-1307

FAX：03-5458-4922