

(別紙1)

常総市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 件名

常総市ふるさと納税支援業務委託

2 業務の目的

常総市（以下「委託者」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信等をふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った民間事業者（以下「受託者という。」）に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、委託者のPRや特産品等の販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源確保を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

※ただし、本業務の委託開始日は令和7年4月1日とし、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までは、業務開始準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

※毎年12月までの業務遂行状況等を踏まえ、業務を継続して委託することに支障がないと委託者が認める場合、委託者と受託者の双方合意のうえ、1年延長できるものとする。ただし、その場合、最終期間は令和10年3月31日までとする。

4 業務の内容

業務の内容は、ポータルサイトを通じた寄附受付に関して次の(1)から(8)までとする。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附者情報・寄附金データ管理業務
- (3) 返礼品発注及び配送管理業務
- (4) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務等）
- (6) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務
- (7) ふるさと納税寄附金のプロモーションに関する業務
- (8) その他本業務に付随する業務

5 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

ア ポータルサイト上に常総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。

イ 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。

(別紙1)

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報等を収集し、ポータルサイトに掲載すること。掲載にあたっては、返礼品画像を高度に加工する等、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。その他にもポータルサイト上で可能な範囲で、委託者の魅力発信のためのPRに努めること。

エ 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。

オ 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設定にあたっては、委託者の指定に対応すること。

カ さとふる、ふるさと納税自動販売機、ぺいふる、三越伊勢丹に係る管理運営業務は含まないこと。

(2) 寄附者情報・寄附金データ管理業務

ア 委託者が利用するポータルサイトを經由した寄附の申し出及びポータルサイトを經由しない寄附の申し出に対して対応可能であること。

イ 本業務に必要な情報は、寄附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。

①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）、寄附に係る書類の発送先住所、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、委託者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

②返礼品に関すること

希望する返礼品名、返礼品発送先住所、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、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況

ウ 管理する情報について各種条件での検索、集計など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、配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について随時委託者への情報提供が可能であること。また、委託者において統計資料作成等を行うため、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。

オ 上記イの①については、「ふるさと納税 do」にデータ連携できること。

(3) 返礼品発注及び配送管理業務

ア 受託者は、委託者が選定した返礼品提供事業者から返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、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。また、返礼品の調達価格は、市場価格等に照らし合わせて適正なものとし、あらかじめ委託者へ報告するものとする。

イ 返礼品提供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。

ウ 返礼品の配送の手配は、受託者が行うこと。このとき、配送料が安価になるよう努めること。

エ 受託者は、配送事業者へ配送依頼し、配送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること。

(別紙1)

- オ 寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。
- カ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、委託者に報告すること。
- キ 返礼品調達費及び返礼品配送料は、月ごとに委託者に請求することとし、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、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。
- ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や返礼品掲載について管理を行うこと。
- ケ 寄附者や返礼品提供事業者、ポータルサイト、委託者との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に、返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ア 寄附者に対して礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書を作成し送付すること。また、紛失等による再発行の申し出に対応し、随時再発行すること。
- イ ワンストップ特例申請書は、寄附者情報等を印字した状態で記入方法、確認書類等貼付用台紙、返信用封筒とともに送付すること。
- ウ 市が同封物等を希望する場合については、柔軟に対応すること。
- エ 発送に係る用紙や封筒など必要な物は、受託者が用意すること。
- オ 上記ア～エの業務については、外部委託による対応でも可とすること。ただし、その受託者や費用等については、見積書(様式7)、基本業務対応内容確認書(様式9)及び企画提案書にて必ず説明を行うこと。

(5) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務等)

- ア 問い合わせ専用電話等の設置
 - 受託者は、本業務に係る問い合わせ専用電話を設置し、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、電話の他、メールなど多様な手段で対応すること。
- イ 主な問い合わせ内容
 - ① ふるさと納税(寄附金)の制度全般に関する問い合わせ
 - ② 寄附金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
 - ③ 返礼品及び配送状況についての問い合わせ
- ウ 寄附者への対応において、寄附者との間で重大な苦情・事故が生じた場合は、その内容や対応状況等について委託者に報告すること。
- エ 問い合わせ等に対応する時間は、土日祝日を除く平日の午前9時から午後5時までとし、その間、ふるさと納税業務に専従する3名以上を常時配置して対応すること。

(6) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務

- ア 委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国が定める「地

(別紙1)

場産品基準」等に適合した事業者等と交渉し、農産物をはじめとした新たな返礼品候補について委託者に提案すること。

イ 既に返礼品を提供している返礼品提供事業者であっても返礼品の見直し等、当該事業者と交渉を行うこと。

ウ 返礼品の募集や返礼品の掲載作業に当たっては、返礼品提供事業者に向けた説明会や個別訪問等を行うこと。募集の状況について定期的に委託者に対して報告を行うこと。

エ 返礼品の登録は、委託者の承認を経て決定すること。

オ 現在、当該業務を受託しておらず、新たに受託者となった場合、令和7年1月1日時点で登録があった返礼品については、令和7年4月1日以降も継続して取り扱えるよう事務手続きにおいて配慮すること。

カ 定期的に事業者に対し地場産品基準について必要な調査・確認などを行うこと。

(7) ふるさと納税寄附金のプロモーションに関する業務

ア ふるさと納税を通じて、より多くの寄附者に委託者のファンとなってもらえる仕掛けづくりを行うこと。

イ 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するとともに、各ポータルサイトの自治体ページやメールマガジンその他の媒体を活用し、委託者及び返礼品提供事業者のPRや寄附拡大に繋がる情報を広く発信すること。

ウ 寄附者と委託者が継続的な繋がりが持てるような情報を発信すること。

エ 各ポータルサイトや広告事業者が実施する広告やプロモーションに委託者が申し込むにあたり、使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層、広告内容等について提案を行うこと。

(8) その他本業務に付随する業務

ア 申込みがあった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委託者に報告すること。

イ 寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に伴い、費用管理をすること。また、委託者が国及び県へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品の配送状況やワンストップ特例申請書の受付状況について、寄附者が確認できるようにすること。

エ 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委託者の希望する様式で報告をすること。

オ その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、業務の効率化及び軽減、経費削減のほか、寄附金額増加につながる方策があれば提案すること。

カ 返礼品提供事業者に対して、ふるさと納税業務のほか、事業者の商品開発や自社ECの運営を含む販路拡大の一助となるような研修会を開催すること。

(別紙1)

6 業務委託料

- (1) 本契約は単価契約であり、受託者に支払う委託料は概ね次のとおりとする。
 - ア 基本業務委託料…寄附金額に一定の割合を乗じた額
 - イ 返礼品調達費用…返礼品の調達にかかった費用
 - ウ 返礼品配送料…返礼品の配送にかかった費用
- (2) 前項のイ及びウに係る費用が生じない次の業務については、基本業務委託料は生じないものとする。
 - ア 当市が被災した際の寄附金受領に係る業務
 - イ 被災自治体のふるさと納税代理寄附に係る業務
 - ウ ガバメントクラウドファンディングに係る業務
- (3) 本契約に付随して、委託者が受託者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等があれば見積書(様式7)や基本業務対応内容確認書(様式9)に記載すること。
- (4) 見積書の作成にあたっては、平成31年4月1日付け平成31年総務省告示第179号第2条第2号の「募集に要した費用の額(5割基準)」への対応を考慮すること。

7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。受託者は月間のポータルサイトの寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる業務履行報告書及び請求書を委託者に提出し、委託者は適正な請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を支払う。

8 寄附者情報等の管理

受託者は、本業務において知り得た情報を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。契約が満了した際には、記録情報等は委託者の指示に従い返還又は破棄すること。

9 監視及び検査

- (1) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、報告書を提出し、委託者と協議を行うものとする。
- (2) 委託者は、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、実地での検査等を行うことができる。

10 連絡体制

受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者(管理責任者を含む)を2名以上選任し、委託者にその旨を通知するものとする。

11 一括再委託等の禁止

- (1) 受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときには、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。
- (2) 委託者は、受託者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な情報の提供を請求することができる。

(別紙1)

12 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、業務遂行に当たり、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。なお、個人情報に関する取扱いについては、別添の「常総市個人情報保護条例」を遵守すること。
- (2) 受託者は、個人情報を含む情報の取扱いに細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に委託者に状況を報告し、指示を受けること。

13 その他

- (1) 本業務の内容については、仕様書に基づく内容とする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) 本業務の遂行に当たっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 本業務により生じた著作権等の知的財産については、すべてにおいて委託者に帰属する。また、受託者は著作者人格権を行使しないこととする。
- (4) 受託者は、業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己のために利用することはできないものとする。また、委託期間終了後も同様とする。
- (5) 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

ア 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約を解除することができる。この場合、本市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、本市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

イ その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、本市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務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し、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。受託期間中に作成または使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（レビュー等含む）については、データの削除等をしないこと。

- (6) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約満了後も責任をもって行うこと。
- (7) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (8) この仕様書に定めのない事項又は記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議の上、決定する。