

瀬戸市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 業務名

瀬戸市ふるさと納税支援業務委託

2. 業務の目的

本業務は、瀬戸市ふるさと納税を推進するため本市が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者からの問い合わせ対応、寄附者情報の管理、返礼品の受発注・配送管理、返礼品協力事業者の開拓・支援、返礼品の拡充・改善対応、情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図るとともに、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附額の増加を図ることを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※契約締結日（令和7年1月中旬予定）から履行開始（令和7年4月1日）前までは準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4. 前提条件

- 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、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。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- 委託期間当初のポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下の表のとおりとする。なお、委託期間中は随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。

ポータルサイト	①基本委託業務	②寄附金受領証明書等印刷及び発送業務
ふるさとチョイス ※パートナーサイトとして「auPAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「JRE MALLふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」	○	○
楽天ふるさと納税	○	○
ふるなび	○	○
さとふる	※	○
ANAのふるさと納税	○	○
三越伊勢丹ふるさと納税	※	○

※「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を経由した寄附について、基本委託業務に対する委託料は支払わない。

- (3) 本業務の対象は、契約期間（令和7年4月1日から令和10年3月31日まで）の受付分の寄附とし、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契約期間内と同様の責任をもって行うこと。また、令和10年4月1日以降の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐものとする。
- (4) 引き継ぎに際し要する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、本業務を受注する事業者が負担することとなった費用は本委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (5) 受託者は、事業所より申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能であること。
- (6) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品協力事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

5. 業務の内容

業務の内容は、次の(1)から(11)までとする。

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務
- (2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の開拓・支援・育成に関する業務
- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務（「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く）
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務（「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く）
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務（「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く）
- (7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- (8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務（「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く）
- (9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- (10) 各種分析と寄附拡大に関する業務
- (11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

6. 業務の詳細

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務
 - 現状のふるさと納税に係る事務を検証し、より効率的及び効果的な事務運営に対する環境構築を行うこと。
- (2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の開拓・支援・育成に関する業務
 - ① 本業務は、魅力ある返礼品の新規開拓、企画、開発及び既存返礼品の魅力向上等を行うことにより、市内産業の振興を目的とする。

- ② 返礼品については、本市が定める「瀬戸市ふるさと応援寄附金返礼品協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者、生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、本市に対して提案すること。必要に応じて本市担当者と連携して実施すること。なお、本市への提案に先立ち、地場産品基準や食品表示法に違反することがないように実地調査を行うなど厳正に審査を行うこと。
 - ③ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。
 - ④ 本市の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品協力事業者と在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品協力事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
 - ⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
 - ⑥ 年1回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催すること。
 - ⑦ 本市及び返礼品協力事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
 - ⑧ 返礼品協力事業者と、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。
- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務
- ① 本市が利用しているポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
 - ② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の寄附獲得拡大につながる管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと（クラウドファンディング等の寄附を含む。）。また、返礼品ごとに国の定める地場産品基準等への適合根拠を明示すること。
 - ③ 返礼品の情報の登録、更新は、本市が返礼品を承認した後、速やかに行い、寄附申込の受付を開始すること。
 - ④ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページの作成、本市及び返礼品の魅力発信、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を必要に応じて見直し、取組状況を本市に報告すること。
 - ⑤ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速に対応すること。
 - ⑥ ポータルサイトの特徴を分析した上で、より効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。ただし、ポータルサイトを導入するかどうかの最終的な意思決定及び導入に当たってのポータルサイトとの契約は本市が実施するものとする。
 - ⑦ 新たに導入することとなったポータルサイトの業務範囲については、本市と受託者との間で協議した上で決定することとする。
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
 - ② 返礼品の登録に際しては、本市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者ヒアリング、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、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。
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- ① 寄附情報管理システムは、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税専用ポータルサイト一括管理システム（d oシステム）とする。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受託者の責任において委託者の利用環境の構築を行うこと。その構築費用については、受託者が負担すること。
 - ② ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
 - ③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。
 - ④ eLTAXに取り込むための控除情報データが作成できること。
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- ① コールセンター等（電話、FAX 及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等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、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
 - ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。
 - ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
 - ④ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。
- (7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- ① 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、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。
 - ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。
 - ③ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。

- (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
 - ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
 - ⑤ 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。
 - ⑥ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の送付に関し対応できる業務があれば、提案すること。
- (8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- ① 返礼品等の調達・発注・配送等の管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる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 寄附金の納付が確認でき次第、直ちに返礼品協力事業者へ返礼品の配送を依頼すること。
 - ③ 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。
 - ④ 返礼品の配送にあたっては、返礼品協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫すること。
 - ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。
 - ⑥ 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。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図ること。
 - ⑦ 受託者が返礼品調達費用を立て替える際の返礼品協力事業者への支払いについて、口座への振込手数料は返礼品協力事業者が負担することとする。
 - ⑧ 寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。
- (9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- ① 本市のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力すること。
 - ② 本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
 - ③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信（月1回以上）を行うこと。
 - ④ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的（月1回程度）に本市に対して報告を行うこと。
- (10) 各種分析と寄附拡大に関する業務
- 市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的（月1回程度）に行い、本市に報告し、業務改善に努めること。
- (11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費30%を含み各年度の寄附金額50%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)が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)等を本市と協議しながら管理を行うこと。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。

7. 必要事項の補充

本業務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。

8. 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10日をめどに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数、返礼品協力事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② 寄附者や返礼品協力事業者(検討者を含む)からの問い合わせ件数、新規開拓や、企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件件数
 - ③ 6に記載している業務のうち、報告が必要なもの。
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。
- (3) 本市は、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。

9. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 委託料、返礼品代金及び配送料の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、市は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払うものとする。
- (2) 受託者に支払う費用は次のとおりとし、8に定める報告書により検査を受けたものについて支払うものとする。
 - ① 基本委託業務
ポータルサイト経由(※)の寄附及びポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がある寄附の受入金額に一定の割合を乗じて得た金額
(※)「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を経由するものを除く。
 - ② 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付件数に決まった額を乗じて得た額
 - ③ 返礼品代金 実費
 - ④ 返礼品配送料 実費
- (3) 返礼品代金及び配送料は、受託者が返品品の発送を完了した時点で生じる。
- (4) クレジットカードの不正利用による寄附がなされた場合、当該寄附金額は委託料の算定に含まれないものとし、不正利用が発覚した時点において既に発送していた返礼品に対する返

礼品代金及び配送料は、受託者負担とする。

1 0. 納付情報の管理

受託者は、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。

1 1. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、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本市の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託する業務の範囲内で本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

1 2. 情報セキュリティの確保

受託者は、委託業務の履行にあたり、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、適切な管理を行わなければならない。

1 3. 個人情報の保護

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。また、情報等は秘密とし、第三者に開示してはならない。受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。

1 4. 知的財産権の扱いについて

- (1) 本業務に関し生じた返礼品写真その他の成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下この条において「著作物」という。）に該当する場合、当該著作物に係る著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）は本市に帰属するものとし、受託者は、著作権人格権を行使しない。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたっては、著作権等第三者の権利を侵害しないよう必要な処理を行うものとし、第三者との紛争が生じた場合には、自らの責任において対応するものとする。

1 5. 損害賠償

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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、利用者又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。

1 6. その他

- (1) 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、選定審査会時に提案した内容

を遵守し実施すること。

- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。

【本仕様に係る問い合わせ先】

〒489-8701 瀬戸市追分町6-4番地の1

瀬戸市経営戦略部政策推進課

電話：0561-88-2551（直通）

メール：seisakusuishin@city.seto.lg.jp