

品川区ふるさと納税業務委託 仕様書

品川区（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に委託する品川区ふるさと納税業務委託に関し、次のとおり定める。

1. 件名

品川区ふるさと納税業務委託（単価）

2. 事業目的

品川区ではふるさと納税制度を活用し、シティプロモーションの一環として、区の魅力を広く発信するとともに、区ならではの商品やコト消費・体験型の返礼品を設定することにより、区内産業の活性化を図り、賛同する寄附者から広く寄附を募る。

3. 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

4. 履行場所

区指定場所

5. 予定数量

(1) 基本委託業務費

① 返礼品企画・開発業務費	12 回
② 広報 PR 業務費	12 回
③ 寄附募集・返礼品受発注管理業務費	12 回
④ 寄附受領証明書等郵送費	12 回
⑤ コールセンター運営業務費	12 回

(2) 寄附者対応関連経費

① ワンストップ特例申請管理業務費（紙申請）	800 件
② ワンストップ特例申請管理業務費（オンライン申請）	1,200 件
③ ワンストップ特例申請管理業務費（後納郵便）	800 件

(3) 返礼品提供に係る経費

① 返礼品調達費	12 回
② 返礼品配送費	12 回

6. 委託業務内容

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、品川区の特色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 「品川区基本構想」、「品川区長期基本計画 2020-2029」、「品川区実施計画」の推進に寄与すること。
- ③ 品川区の産業振興、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 品川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．特設サイトの新規開設（令和 7 年度のみ）・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。
 - オ．団体寄附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管理に関する業務

- ① 返礼品協力事業者との連絡調整及び相談・問合せ対応に関すること。
- ② 乙は甲が承認した価格で返礼品協力事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の調達、受発注及び配送・在庫管理を行うこと。
- ③ 返礼品等の発送が完了した際には、原則として寄附者へメール等で連絡すること。
- ④ 配送遅延又は配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を適切に行うこと。
- ⑤ 返礼品協力事業者に対して、必要に応じて総務省や区の基準に準じた返礼品となっているか確認を行うこと。
- ⑥ ふるさと納税ポータルサイト以外から申込みがあった場合も含めて、甲から、寄附金の入金を確認した旨の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すること。

- ⑦ 返礼品一覧を作成し、甲の求めに応じて提出すること。なお、返礼品の追加・更新・削除等が行われた場合は、随時更新の上、甲に提出すること。

(4) 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、品川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、コールセンターは品川区役所 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。

(5) 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 （５）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。

(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、その原因を探る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、(6) 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領したときは、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等に要した費用を、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 返礼品提供に係る費用の支払い分は、原則として、商品代金、サービス料、諸税、送料、梱包費用及びその他事務経費を含むものとし、合計額が寄附金額の30%以下とする。

(7) 各種広報に関する業務

- ① 甲及び甲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、甲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。

7. スケジュール

業 務 内 容	時 期
返礼品の企画・開発、区内事業者との調整・協力	結果発表の翌日以降
ふるさと納税ポータルサイトの開設・掲載管理の準備	結果発表の翌日以降
返礼品協力事業者向け説明会、個別説明等の実施	結果発表の翌日以降
寄附の受入、寄附者からの問合せ対応	令和7年4月1日以降 (協議による)
返礼品有りのふるさと納税申請の受付開始	令和7年4月1日以降 (準備が整い次第)

乙は契約締結日の翌日から速やかに業務全体に係る工程表を作成し、甲の了承を得ることとする。なお、上記のスケジュールは甲と乙との協議の上、変更する場合がある。

8. 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。

9. 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。

10. 返礼品の契約不適合責任

- (1) 甲は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 乙は、返礼品協力事業者に対し、寄附者に対する契約不適合責任を負わせる。
- (3) 乙は、上記（2）の責任問題が発生したときは、寄附者に適切に対応する。

11. 請求と支払

履行検査完了後、月毎に実績に応じた金額を乙からの請求に基づき支払う。

※契約締結日の翌日から業務開始（寄附募集開始）までの期間は業務開始準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

12. 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、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をする。

13. その他

(1) 再委託

乙は本件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ある場合は、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。

(2) 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
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

(3) 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。

(4) 個人情報の保護

乙は、本件業務の履行にあたって個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法、別紙「個人情報を取り扱う委託契約の特記事項」に基づき、その取り扱いには十分注意し、漏洩、滅失又は毀損の防止その他個人情報の保護に最大限の配慮をもって行うこと。万が一、事故が生じた場合には、速やかに甲に報告すること。なお、年度に1度以上、職員が履行場所に実地監査を行うことがある。

(5) 守秘義務

乙は、本件業務の履行にあたっては、業務上知り得た秘密を漏らし、又は自己のために利用してはならない。本件業務の終了後も同様とする。

(6) 委託契約後に不正行為が明らかとなったときは、契約を解除する。

(7) 本仕様書に定めのない事項や、疑義の生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。

14. 連絡先 企画経営部税務課税務係 担当 石川・飯田
電話 03-5742-6662 (直通)
FAX 03-5742-7108