

千曲市ふるさと納税にかかる業務委託 仕様書

1 業務名

千曲市ふるさと納税にかかる業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

千曲市（以下、「委託者」という。）が行う「千曲市ふるさと納税にかかる業務」の寄附者情報の管理及びお礼の品の発注・発送管理業務等（以下「寄附管理業務」という。）を委託することで、寄附金の増加及び事務の効率化を図り、千曲市の魅力発信、地元特産品等の販路拡大や誘致促進など地域活性化に寄与することを目的とする。

3 業務の内容

(1) 寄附金及び寄附者データ管理業務

寄附管理業務遂行にあたり、本市において導入している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寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）「ふるさと納税 do」を使用すること（ふるさとチョイス SCM サービスも利用している）。これにより難しい場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを構築し、受託者の責任において、本市の利用環境の構築及びデータ移行を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

ア 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。）を経由した寄附の申込みを、受託者・委託者間で同一の寄附管理システムで管理できること。

イ 「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「セゾンふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」「JRE MALL ふるさと納税」及び、今後、今年度中に取扱いが開始される予定のポータルサイト（守秘義務のため現時点では公表できない。）1件の、合わせて7件のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、ポータルサイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。

ウ 委託者と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを利用する場合には、本業務の対象となる。

エ 委託者の窓口で直接申込みのあった寄附においても管理すること。

オ ポータルサイトが提供する決済データ及び郵便振替・銀行振込等の入金状況をシステムで管理すること。

カ 過去の寄附情報データを引き継ぎ、管理すること。

キ お礼の品ごとの発送状況を寄附管理システムで管理すること。

ク 寄附金受領証明書、礼状、ワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、寄附管理システムで発行履歴の閲覧ができること。

(2)お礼の品の発注・発送管理業務

ア お礼の品の発注・発送

- ① お礼の品は寄附の申込みがあり、かつ入金を確認してから速やかにお礼の品出品事業者が発注すること。
- ② 原則として、お礼の品出品事業者への発注時は、受託者の手配により配送業者が提供する送り状の発行及び発送サービスが利用できること。
- ③ お礼の品は寄附の申込みから1か月以内に、寄附者の指定する送付先に発送すること。ただし、入金が確認できない場合、お礼の品が季節限定品である場合、定期便、寄附者が受取日を指定した場合等特別な場合を除く。

イ お礼の品の在庫管理

お礼の品出品事業者と連携し、各ポータルサイトの在庫管理を行うこと。

ウ お礼の品発送状況等の確認

お礼の品の梱包状態や発送状況について、適宜確認を行い、お礼の品出品事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。

エ お礼の品にかかる代金の支払い

お礼の品出品事業者とお礼の品にかかる代金の清算を行うこと。

オ 各種調整

委託者、受託者、お礼の品出品事業者及び寄附者相互間の各種調整を行うこと。

(3)お礼の品の品質管理業務

お礼の品は、関係法令のほか総務省が定める基準を遵守するよう管理すること。

なお、遵守されていないと認められた場合またはそのことが疑われる場合は、速やかに委託者に対応を協議すること。

(4)寄附者からの問い合わせ対応業務

ア 次のとおり寄附者からの問い合わせに対応すること。

- ① 寄附の申込み手続きに関すること。
- ② お礼の品の内容や発送状況に関すること。
- ③ 発送する寄附金受領証明書等の関係書類に関すること。
- ④ ワンストップ特例申請に関すること(軽微なもの)
- ⑤ ①～③の業務に付随する苦情や事故等があった場合には、基本的に受託者で対応するが、対応内容等については随時記録を残し、定期的に委託者に報告をすること。

イ 契約期間終了後も、契約期間内の業務に起因する問い合わせや苦情等に対しては、契約期間内と同様に適切に対応すること。

ウ 行政に対する問い合わせや苦情等、受託者が対応しかねる場合は、速やかに委託者に取り次ぐこと。

(5)関係書類の作成・発送業務

ア 管理する寄附金データを元に、次の書類を作成し、寄附者に発送すること。

- ① 寄附金受領証明書
- ② 礼状
- ③ ワンストップ特例申請書及び返信用封筒

イ オフラインの寄附を希望する寄附者から希望があった場合、カタログを発行し、寄附申込書、返信用封筒を同封して送付すること(ふるさとチョイスのカタログの発行を想定)。

ウ その他必要に応じて再発行や再発送を行うこと。

(6)お礼の品の企画及び選定並びにお礼の品出品事業者との契約締結に関する業務

ア 委託者が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとにお礼の品出品事業者と連携して、千曲市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与し得る、新たなお礼の品の企画や提案を行うこと。

イ お礼の品は特産品のみならず、サービス提供型のお礼の品など多様な提案が可能であること。

ウ お礼の品については、委託者の承認を経てお礼の品出品事業者と契約を締結すること。

エ お礼の品出品事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

オ お礼の品の企画や提案にあたっては、総務省が定める基準を遵守すること。

(7)ふるさと納税ポータルサイトの管理運營業務

ア 委託者が利用する各ポータルサイトについてお礼の品登録を行い、千曲市及び千曲市のお礼の品を寄附者に対して効果的にPRできるよう、お礼の品情報の更新・修正等を随時行うこと。

イ 委託者の依頼内容に基づき、ポータルサイト上の情報ページの作成及び修正、更新について、迅速に対応すること。

(8)その他

ア ふるさと納税制度を活かした寄附額の増加に寄与するPR方法について、委託者に提案し、協議の上で実施すること。

イ 寄附金額、寄附件数、返礼品別・事業所別寄附ランキング等、寄附に関するデータについて、委託者からの依頼に応じて提出すること。

ウ 委託者が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により、業務の見直しが必要となった場合は、委託者と協議の上、対応すること。

エ 本業務遂行のため月に複数回協議の場を設けること。

オ 総務省に提出する報告書等の作成の際には本市と協力して対応すること

カ 上記ア～オの業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

4 委託期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

令和 7 年 4 月 1 日からポータルサイトの管理運営業務を開始できるよう、前事業者からの引継ぎ等の準備を進めること。

ただし、契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日までは準備期間とし、この間における委託料の支払い義務は発生しないものとする。

また、本業務に係る契約は地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 234 条の 3 の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳入歳出予算の減額または削除があった場合は、契約を変更または解除することができるものとする。

5 委託料

以下区分に応じた委託料を支払う。

(1) 業務委託料

寄附金額の 6 % (税別) 以内

※原則として(2)、(3)の費用と本市が契約している各ポータルサイトの手数料、クレジットカード等の決済手数料は含まない。

(2) お礼の品購入費

ア お礼の品購入費とは、梱包代を含む商品代金(税込)をいい、委託者とお礼の品出品事業者との間で取り決めた費用の実費とする。

イ お礼の品購入費は寄附金額の 30%以内とし、これに応じた寄附額は委託者が決定する。

ウ お礼の品の梱包については、過剰包装は厳に慎まなければならないが、お礼の品の品質に影響を及ぼさないよう注意を払うこと。

エ お礼の品配送料とは、お礼の品を配送する送料(税込)をいい、実費とする。

(3) 書類発行・発送料

書類発行・発送料とは、寄附金受領証明書、礼状、ワンストップ特例申請書等の発行・発送にかかる費用、ポータルサイトを介さず寄附を希望する寄附者へのカタログ、寄附金申込書等の送付の費用(税込)をいい、実費とする。

6 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受託者は関係法令及び千曲市条例等を遵守すること。

(2) 再委託の禁止

受託者は本業務を一括して第三者に委任することはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要な業務については、委託者と協議の上、業務の一部を委託することができる。一部業務を委託する際に発生する費用については、受託者の負担とす

る。

(3) 守秘義務

受託者（再委託を受けた者も含む。）は、本業務で知り得た情報を契約期間のみならず、契約終了後も、本業務の目的以外に使用、又は第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

(4) 個人情報の取得・保護・管理

本業務を通して知り得た情報は、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例（平成 15 年条例第 16 号）並びにその他関係法令等に基づき、適切な運用を図ること。

(5) 著作権等の取り扱い

ア 受託者が本業務を実施するにあたり作成する成果物（撮影した写真、加工した画像、作成した文章など含む。以下、「成果物」という。）にかかる著作権は、契約が終了になった場合も含め委託者に帰属するものとし、委託者による二次利用を可能とする。

イ 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権、その他の法的権利に侵害するものではないこと。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

7 報告及び検査

- (1) 受託者は、毎月末日における業務履行状況について、報告書を作成し、委託者に翌月末まで提出すること。
- (2) 報告書には、寄附受入金額、寄附受入件数、お礼の品購入費、お礼の品配送料及び寄附金受領証明書、礼状、ワンストップ特例申請書等の発送件数、その他委託者が必要とする事項を記載すること。
- (3) 委託者は、本業務の履行状況その他必要な事項について、報告書を求め、検査を行うことができるものとする。なお、業務完了後において受託者による業務上の瑕疵が発見された場合は、委託者の指示に従い、受託者の負担において速やかに修正を行うものとし、これに対する経費は、全て受託者の負担とする。

8 支払い方法

本業務の支払いは、当月末日の業務完了・検査終了後、請求書に基づき支払うこととする。

9 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、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。

10 受託者の債務

受託者は、本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、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、委託者、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、この限りではない。

11 契約期間終了に伴う業務の引継ぎについて

受託者は本事業の引継ぎに関する引継書を作成し、委託者又は委託者の指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

12 履行場所

千曲市役所 長野県千曲市杭瀬下二丁目1番地 ほか

13 その他

本仕様書に定めのない事項や解釈に意義が生じた場合は、双方で協議を行った上、決定する。