

浦安市ふるさと納税推進事業業務委託仕様書

1 業務名

浦安市ふるさと納税推進事業業務委託

2 業務目的

浦安市（以下「本市」という。）のふるさと納税制度の返礼品を通じて、本市の魅力発信をはじめ、地場産業の振興や観光推進等の地域活性化に寄与することを目的とする。

3 履行期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 10 年 9 月 30 日まで（長期継続契約）

※地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約であるため、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額または削除があった場合、市はこの契約を変更または解除することができる。

4 前提条件

（1）ふるさと納税ポータルサイトの種類及び条件について

使用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。）は、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「一休.com ふるさと納税」、「ANA のふるさと納税」及びふるさとチョイスのアライアンスパートナーのふるさと納税サイトとし、今後、新たにポータルサイトを追加する場合は本市と協議を行うこと。また、寄附者情報の管理システムと、これらのサイトが A P I 自動データ連携ができるようにすること。

（2）ふるさと納税ポータルサイト等との契約について

ポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

なお、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議を行うこと。

（3）ふるさと納税に関する一括管理システムについて

受託者が提供するシステムについては、寄附者情報、返礼品受発注及び返礼品代金の請求に関し、本市、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）、受託者の間で同一のシステムを活用し、一括管理できるものとする。

なお、現在本市では株式会社エッグ社の管理システムを利用し、ワンストップ特例申請の受付管理においては、シフトセブンコンサルティング社のふるさと納税 do システムを利用している。業務においてこれに限定するものではないが、異なるシステ

ムを提案しシステム構築が必要な場合は、内容を提案し受託者の責任において本市の利用環境の構築を行い、その費用については事業者の負担とすること。

(4) コールセンターの設置及び営業時間外の対応について

寄附者等からの問い合わせに適切かつ責任を持った対応を行うことのできるコールセンターを設置すること。営業時間は、少なくとも平日及び土日祝日（1月1日から1月3日を除く。）を含む10時から17時までは、転送扱いは禁止とし、オペレーターによる対応を行うこと。また、業務時間外においても簡易な問合せについては自動応答やAIチャット機能を活用するなど、寄附者等へ利便性を提供すること。また、本市から求められた場合、上記の日時を除き対応すること。

(5) 返礼品送料について

本市に請求できる返礼品発送に係る送料は、実費分とする。

(6) トラブル対応等について

受託者は、配送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。

(7) ふるさと納税事業全体及び旅行型返礼品に関する業務規模について（参考値）

本市の寄附件数・寄附金額の推移

(ア) 令和4年度：5,880件、569,479,000円

（うち、旅行型返礼品：5,225件、553,909,000円）

(イ) 令和5年度：13,895件、1,195,235,353円

（うち、旅行型返礼品：12,478件、1,167,539,700円）

(ウ) 令和6年度（令和7年2月末まで）：14,421件、1,307,630,500円

（うち、旅行型返礼品：13,752件、1,290,479,500円）

5 業務の内容

(1) 返礼品の企画提案、新規開発、募集及び受付等に関すること。

(ア) 返礼品取扱候補事業者や返礼品に関する企画提案を行うこと。

(イ) 返礼品取扱候補事業者と交渉し、新たな返礼品の開発や募集受付を行うこと。

なお、交渉を行う際には事前に本市と調整を行い、交渉実施の最終決定及び返礼品の決定は市が行うものとする。

(ウ) 必要に応じ、本市の関係機関等と連携を図ること。

(2) 寄附者情報等の管理に関すること。

(ア) 本市への寄附に関する情報をシステム上で管理すること。

(イ) システム上のデータから各種書類を作成すること。

- (ウ) ポータルサイトを介さない寄附など本市から依頼を受けた寄附者に関するデータを入力すること。
- (3) 返礼品の発注、発送管理、精算及び支援等に関すること。
 - (ア) 新規返礼品のポータルサイトへの掲載や掲載後の在庫管理、調整を行うこと。
 - (イ) 寄附者が指定した返礼品の発注や発送状況をシステム等で管理すること。
 - (ウ) 返礼品の発送完了の後、返礼品取扱事業者からの代金の請求を支払うこと。
 - (エ) 返礼品取扱事業者や本市から求めがあった場合、システムの利用方法等の支援を行うこと。
- (4) 寄附者等からのふるさと納税制度や返礼品等の問い合わせに関すること。
 - (ア) 寄附者等からの問い合わせや苦情に対し、柔軟且つ迅速に対応すること。
 - (イ) 本市が現在掲載している旅行型返礼品のうち、電子クーポン類においては、寄附者への利便性を保証する為、API 連携のもと発注対応を行うこと。
 - (ウ) 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合は、速やかに本市に書面で報告し、協議の上で対応すること。
 - (エ) 寄附者からの寄附等の申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し、補完すること。
- (5) 寄附者に対する各種書類の発送に関すること。
 - (ア) お礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付を行うこと。
 - (イ) 各種様式については、本市が指定する様式を使用すること。
 - (ウ) 本市の求めに応じ、A4サイズ三つ折りの書類1枚程度を同封すること。
- (6) 本市が所有する返礼品等のプロモーションに関すること。
 - (ア) 本市が利用するポータルサイト上のページ修正、更新、管理を行うこと。

なお、ポータルサイトの準備は受託者が行うものとし、掲載情報については、本市や返礼品の魅力が寄附者に伝わるよう、写真レイアウトや説明文の改善を行うとともに、SEO(検索エンジン最適化)やレビュー対策等によりアクセス数の増加や寄附拡大に繋がるよう作成するほか、インターネット上の掲載情報を充実させること。

また、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。
 - (イ) ポータルサイトごとの特色を捉えたプロモーション施策を行うこと。また、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析などを月1回程度、業務の進捗報告に併せて行うこと。
 - (ウ) 寄附額の増加への期待値が高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については市と協議を

行うこと。

(7) 実績報告及び方策の提案に関すること。

(ア) 寄附実績に基づき、毎月、四半期、年度ごとの報告を実施すること。

(イ) 前述の5(7)(ア)のほか、国等の通知や他自治体を含めた傾向等から分析を行い、本市における寄附受入額に対し効果的な方策等を提案すること。

(ウ) オプションとなる提案など、当初想定していた業務とは別に本市に負担が発生する経費等については、算出根拠がわかるよう参考事項として付記すること。

6 実施体制

受託者は業務を遂行するにあたって、適切な体制を構築し、業務量の変動に応じた人員の適正配置を行い、効率的、効果的かつ円滑な業務の遂行に努めること。

7 寄附者情報等の管理及び破棄

本業務に関する書面または、電磁的記録による寄附者情報等の管理及び不要になった際の破棄については、適切に実施すること。

8 利用機器

本業務を実施するために使用する機器は、全て受託者が用意するものとする。

9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の再委託は原則認めない。ただし、書面により事前に本市の承認を得た場合は、この限りではない。

10 報告及び検査

(1) 受託者は業務報告書を毎月本市に提出し、検査合格後に業務にかかる経費を請求すること。

(2) 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、受託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、または検査することができる。受託者は、本市からの求めがあった場合には、誠実かつ迅速に対応すること。

(3) 毎年度終了時に次年度に向けた改善策等に関する資料を提出すること。

11 経費内訳及び支払方法

当仕様に定める業務の遂行にかかる経費については、受託者の負担とすること。経費は、業務委託費（寄附者及び返礼品等の管理、返礼品の新規開発や募集、寄附者等からの問い合わせ対応等の業務経費、プロモーション経費等、ふるさと納税払いチョイス Pay に関する経費）と返礼品調達等経費（実費分）、返礼品送料（実費分）、その他必要経費とし、支払方法は協議の上、決定すること。

1 2 法令遵守及び個人情報の保護等

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など既に国が定めた基準等や今後定められる基準等を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法及び返礼品の選定にあたっては食品衛生に関する法令等、業務にかかる関係法令等を遵守すること。
- (3) 個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」及び関係法令等に基づき保護の徹底を図り、本委託業務の遂行のみに使用し、第三者に対して開示、漏洩してはならない。
また、本契約終了後または解約後も同様とする。

1 3 制作物に関する著作権等

受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、発注者に帰属するものとし、発注者による二次利用を可能とする。

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を侵害するものではないことを保証することとする。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。

1 4 情報セキュリティの確保

委託業務の遂行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、関係法令等を遵守し、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を防ぐこと。また、関係資料の提出や対応等、本市が実施する情報セキュリティ等に関する業務に協力すること。

1 5 担当課

浦安市 市民経済部 商工観光課 産業支援係

1 6 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

1 7 損害賠償

受託者は、業務委託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、発注者、利用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。

1 8 業務の引継ぎ

受託者は、令和 7 年 9 月 30 日までに受託する事業者から、本業務にかかる必要な

情報の引継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に遂行できるように努めること。
なお、必要経費については受託者の負担とする。

19 契約の解除

本市は、受託者が本契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、本契約の全部または一部を解除することができる。本条による契約の解除は、損害賠償の請求を妨げないものとする。

20 その他

- (1) 契約期間満了後も契約期間中に寄附を受けた分に対する返礼品の発送や問い合わせの対応、その他本業務に関する本市からの問い合わせへの対応を行うこと。
- (2) 本仕様書は概略を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上当然に必要なと認められるものは、受託者において実施すること。
- (3) 本仕様書に定めのないものについては、本市と協議の上、決定するものとする。
本仕様書が変更となった場合は、本市と協議の上、契約変更できるものとする。