

## 仕様書（案）

### 1 件名

ふるさと納税業務委託

### 2 事業の目的

区ではふるさと納税制度を活用し、新宿区の魅力を広く発信するとともに、区の取り組みに賛同する寄附者から広く寄附を募る。また、新宿区ならではの地場産業の商品や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る。

### 3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 履行場所

区指定の場所

### 5 委託業務内容

#### （1）返礼品の企画・開発

①次の各号を順守し、新宿区の特色を活かした返礼品の企画・開発を行うこと。

なお、返礼品の採用については区が決定する。

ア 平成31年総務省告示第179号を順守すること。

イ 新宿区の魅力の発信及び区内産業の活性化に寄与すること。

ウ 返礼品の企画・開発にあたっては、区内事業者及び区内経済団体から広く募るとともに、ふるさと納税制度に係る基準に関する説明会を開催する等、本事業への理解を促進し、積極的な参加を促すこと。

②返礼品の公募に関すること。

③返礼品の企画・品質管理に関すること。

#### （2）ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理

①区が指定するふるさと納税ポータルサイトについて、次の業務を行うこと。（指定するサイトについては随時追加することがある。）

ア 自治体ページ及び返礼品ページの作成、情報の更新・充実等の掲載管理を行い、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。

イ 区が指定するふるさと納税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区が負担する。

②新宿区ふるさと納税特設サイトについて、次の業務を行うこと

ア サイトの保守管理を行うこと

イ 返礼品の掲載及び事業者等の紹介を行うこと。

ウ 返礼品を伴わない各種基金等への寄附、ふるさと新宿区わがまち応援寄附金の紹介・寄附申込ページの作成を行うこと。

(3) プロモーション・PR

- ①区及び区の返礼品の魅力の発信や広く寄附を募るために効果的な情報発信を行うこと。
- ②区及び区の返礼品の効果的なプロモーション・PR手段について、情報収集に努め、区に情報提供を行うこと。
- ③受託者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向上に資する提案等、区に有益な提案があれば適宜行うこと。

(4) 返礼品の受発注管理、返礼品協力事業者との調整

- ①受託者は、返礼品協力事業者と返礼品の提供に関する契約を締結し、返礼品の調達、受発注及び配送・在庫管理を円滑に行うこと。
- ②返礼品の配送状況等は管理システムで管理すること。
- ③返礼品の配送に際しては、過剰包装ではなく最低限の包装とし、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法となるように返礼品協力事業者に周知すること。
- ④配送遅延又は配送に係るトラブルが生じた場合は、区と協議の上、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、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受託者が掲載管理するふるさと納税ポータルサイト以外から申込みのあったものも含めて、寄附金の入金を確認した旨、区から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。

(5) 寄附の受付・書類発送

- 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をすること。
- ②ワンストップ特例制度利用希望者へ申請書の印刷及び発送をすること。
- ③寄附金及び決済された情報等（キャンセル対応を含む。）を一元的に管理すること。
- ④ふるさと納税ポータルサイトを經由しない電話等による寄附申出についても、一元的に情報を管理し、寄附者が申し出た住所に払込書等を送付すること。
- ⑤寄附の受入れ業務に係る郵送料は受託者の負担とする。

(6) ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理

- ①紙及びオンラインでのワンストップ特例申請の受付を行うこと。（オンライン申請システムの使用等で別途費用が生じる場合、当該経費を計上すること。）
- ②寄附者からのワンストップ特例申請書の返信受領及び内容を審査し、不備がある場合は適切に対応すること。なお、受付完了時には、寄附者へメール等で受付完了通知を行うこと。

- ③寄附金税額控除に係る申告特例通知書（e L T A X用データ）を作成し、別途定める期日までに区へ提出すること。
- ④寄附者から提出されたワンストップ特例申請書等の書類は、適切な管理を行い、区が別途定める期日までに区へ送付すること。
- ⑤ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理業務に係る郵送料は受託者の負担とする。

#### （7）月次報告の作成等

- ①寄附金額、寄附件数、寄附者属性等の寄附実績及び委託業務の実績に関する月次報告書を提出すること。
- ②区及び他自治体の寄附の動向について分析を行い、分析結果を踏まえて区のふるさと納税の更なる推進に資する助言を行うこと。

#### （8）寄附者からの問合せ対応（コールセンター業務）

- ①受託者は、寄附者からの問合せに対応するため、新宿区ふるさと納税に関する対応の為に専用電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。コールセンターの対応時間は原則として土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く月曜から金曜日の午前9時00分から午後6時00分までとする。
- ②寄附者からの問合せについて、原則電話又は電子メールにて対応することとし、対応内容等を随時システムに記録し、区と情報共有すること。
- ③返礼品に関する苦情・事故が発生した場合は、速やかに区に報告し、対応について協議すること。
- ④その他、区から苦情・事故に関して指示があった場合はそれに従うこと。

#### （9）返礼品の提供に係る費用の支払い

- ①受託者は各月の返礼品の出荷状況について、返礼品提供事業者と相互に確認の上、正確に把握・管理すること。
- ②受託者は返礼品協力事業者の返礼品の出荷実績に基づき、あらかじめ定めている返礼品代金費用を返礼品協力事業者に支払うこと。

### 6 権利の帰属

本件業務以前に受託者が既に保有するものを除き、本件業務に基づき受託者が区のために作成した成果物（中間成果物も含む。）の権利は、すべて区に帰属する。

### 7 備品等の準備

業務上必要なパソコン、プリンター、電話等の備品は受託者が用意する。

### 8 返礼品の契約不適合責任

- （1）区は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- （2）受託者は、寄附者に対する返礼品の契約不適合責任を負う。

(3) 受託者は、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。

## 9 想定寄附金額及び寄附件数

想定寄附金額：9億5,000万円、想定寄附件数：19,000件

なお、受託者に支払う経費は次のとおりとする。

### (1) 基本委託料

基本委託料は、寄附金額に対する割合又は寄附件数に対する単価とする。ただし、区が直接契約するふるさと納税ポータルサイトの利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料はこれに含まない。

### (2) 返礼品の提供に係る費用

5(9)②で定める返礼品の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%以内とする。

## 10 請求と支払

履行検査完了後、月毎に実績に応じた金額を受託者の請求に基づき支払う。

## 11 業務の引継ぎ

(1) 業務開始日は令和8年4月1日とし、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。

(2) 受託者は準備期間中に以下の業務を行う。

①区が指定する事業者から、業務継続に必要な引継ぎを受けること。

②受託者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説明会の実施または個別説明を行うこと。

③受託者の変更に伴う寄附受付停止期間を可能な限り短縮できるよう、返礼品協力事業者との調整やふるさと納税ポータルサイトの掲載管理、コールセンターの設置準備などの業務を行うこと。

(3) 本委託契約満了時には、次期受託者が円滑に業務を開始できるように十分な引継ぎを確実に行うこと。

## 12 特記事項

### (1) 再委託

受託者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、あらかじめ区の承諾を得なければならない。

### (2) 個人情報の保護

受託者は、本件業務の履行にあたって個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法に基づき、その取り扱いには十分注意し、漏洩、滅失また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。

### (3) 守秘義務

受託者は、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、又は事故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。

- (4) 本件業務の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。
- (5) 本件業務の履行にあたっては、新宿区環境マネジメントの取り組みに協力すること。
- (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。