

ふるさと納税支援業務 仕様書

(目的)

第1条 本仕様書は、みよし市（以下「発注者」という。）が受託業者（以下「受注者」という。）に対して、ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を受注者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、当市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

(業務実施期間)

第2条 本業務の実施期間は、令和9(2027)年4月1日から令和12(2030)年3月31日までとする。

※本業務の履行期間は、令和9(2027)年4月1日から令和12(2030)年3月31日までとし、契約締結日の翌日から令和9(2027)年3月31日までは業務開始の準備期間とする。

(前提条件)

第3条 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。

2 令和9(2027)年4月1日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に対応すること。

ポータルサイト名称	①ふるさと納税事務支援業務	②寄附金受領証明書等印刷及び発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
さとふる			○
ふるさとチョイス	○	○	○
ふるなび	○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
JRE MALLふるさと納税	○	○	○
JALふるさと納税	○	○	○
au PAYふるさと納税	○	○	○
セゾンのふるさと納税	○	○	○
ふるラボ	○	○	○
KABU&ふるさと納税	○	○	○
YAHOO! JAPAN ふるさと納税			○
amazonふるさと納税	○	○	○

3 業務開始までの準備行為に必要な経費は本業務委託費に含む。

(業務内容)

第4条 業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附者情報管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (6) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (7) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (8) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
- (9) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務
- (10) その他

(業務内容の詳細)

第5条 前条に定める業務内容の詳細について、以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイト管理運営
 - ア ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
 - イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
 - ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、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。
- (2) 寄附者情報管理システムの管理運営
 - ア 使用する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を寄附者情報管理システムにより一元的に管理すること。
 - イ 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金(発注者窓口等へ直接申込があった場合も含む)について、一元的に管理できるシステムであること。
 - ウ 発注者が随時、データを確認できるシステムであること。
 - エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
 - オ 発注者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
 - カ 寄附者情報管理システムは、受注者により選定することとし、寄附者情報管理システムの利用環境の構築費用については、本委託料に含むこととする。
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
 - ア 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生

産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。

イ 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すため、体験納税メニューを検討すること。

ウ 返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。

エ ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者に最終確認の上、掲載すること。

(4) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

ア 発注者が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含むものとする。

イ 返礼品提供事業者を適切に補助及び支援できるよう、市内若しくは近隣に営業所をかまえ、返礼品提供事業者と十分に連絡調整出来る体制を整えること。

ウ 返礼品の配送について、管理及び寄附者と連絡調整を行うこと。

エ 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと。

オ 時期限定品についての発注及び配送管理を行うこと。

カ 未発送の返礼品についての管理を行うこと。

キ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を発注者が確認できるようにすること。

ク 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理・品質管理を行うこと。

ケ 発注者及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

コ 返礼品配送実績及び配送状況等、市が定める項目について、毎月報告を行うこと。

サ 返礼品においては、別途発注者と協議し、定めた品質基準に沿ったものを取り扱うこと。

(5) 返礼品提供事業者への支払に関する業務

ア 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて発注者へ請求すること。
イ アで発注者から支払を受けた返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。

ウ アの請求を行う際には、その支払の詳細が分かるものを添付すること。

エ 当該業務においては、履行期間前の寄附に対しての返礼品を発送する場合も同様とする。

(6) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 返礼品は、ふるさと納税に関する各種法令を遵守したものであること。

イ 発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱事業者、観光事業者等と交渉し、発注者のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、発注者に提案及び助言等を行うこと。また、返礼品提供事業者との交渉も行うこと。

ウ 返礼品については、当市の特産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。

エ 新たな返礼品の開発に向け、積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと。

オ 返礼品の選定及び単価については、発注者の承認を経て決定すること。

カ 返礼品提供事業者向けの説明会を必要に応じて開催すること。

キ 返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、必要に応じて営業許可証の写し等、各種確認書類を提出させること。

(7) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、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。

イ ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報を入力・管理すること。

ウ 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発注者と協議の上、決定する。

① お礼状

② 寄附金受領証明書

③ ワンストップ特例申請書・記載例

(※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。)

④ 返信用封筒

(8) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

ア 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。

イ コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とする。

・営業日 平日

・営業時間 午前9時から午後5時まで

・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで

ウ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、「寄附者情報管理システム」に記録し、発注者と情報共有すること。

エ 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、返礼品提供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、発注者へ報告すること。

(9) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

魅力発信の方策(各種媒体を活用したPR等)について積極的に提案を行うこと。

(10) その他

ア ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。また、毎年、発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

イ その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

(業務遂行)

第6条 受注者は、仕様書に基づいて本業務を遂行して、月末締め業務実績を発注者に報告する。

2 発注者は、前項に定める受注者の報告受理から10日以内（以下「検査期間」という。）に本業務の遂行結果を検査するものとし、当該検査結果を受注者に通知する。

3 検査は、仕様書に適合したものを合格とする。

(補正義務)

第7条 前条第3項に定める本業務の完了後1年以内に、発注者が本業務に受注者の業務上の過失に起因する不具合を発見し、当該期間内に受注者に報告した場合、受注者は無償でその不具合を補正する。

2 前項に定める受注者の補正義務は、本業務に関連する受注者の責任の全てを規定する。

(再委託の禁止)

第8条 受注者は、本業務の履行を他の第三者に再委託してはならないものとする。ただし、発注者の事前の書面による承諾がある場合は、この限りでない。

2 受注者は、前項の規定により再委託を行おうとする場合は、本業務に従事する技術者及び作業内容を書面にて申請し、申請した範囲内で本業務を履行させることができるものとする。

3 受注者は、第三者に保守の一部を請け負わせる場合は、当該第三者の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

(機密保持義務)

第9条 発注者及び受注者は、本契約の履行に関連して知り得た相手方の業務上その他の機密を、本契約有効期間内のみならず、その終了後も第三者に漏えいしないものとする。

2 受注者は、寄附者情報等を書面又は電磁的記録により一定期間保存するものとする。

3 受注者は、受注者の管理の下で本業務に従事する者に対して、前2項の義務を遵守させるものとする。

(法令等の関係)

第10条 本業務の履行に当たっては、本仕様書によるほか、関係法令等に基づき実施するものとし、定めのない事項については、事前に協議し、監督員の指示に従うものとする。

(個人情報保護)

第11条 本業務を実施するための個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

第2条第1項に規定するものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを、次に掲げるとおり、適正に行わなければならない。

(1) 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(2) 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない

ことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

- (3) 受注者は、本業務を行うために個人情報を保有するときは、その業務の目的を明確にするとともに、業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
 - (4) 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
 - (5) 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。
 - (6) 受注者は、発注者の承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
 - (7) 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。
 - (8) 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。
- 2 受注者は、発注者から合理的理由により要求があった場合には、受注者の営業時間内において発注者と受注者で協議の上、受注者の事業所に対する実地の調査を受け入れるものとする。

(事故等の報告)

- 第12条 受注者は、本業務の遂行に支障が生じるおそれのある事件又は事故の発生を知った時は、その事件又は事故発生の帰責の如何を問わず、直ちにその旨を発注者に報告し、速やかに応急措置を講じた後、遅滞なく詳細な報告書及び今後の対処方針を提出しなければならない。
- 2 受注者は、前項の事件又は事故が個人情報の漏えい、滅失又は棄損に係るものである場合は、当該個人情報の内容、数量、事件又は事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面により、速やかに発注者に報告しなければならない。
 - 3 前項の報告を受けた場合、発注者が必要と認められるときは、受注者に対して必要な措置を講ずることを指示することができる。
 - 4 受注者は、前項の規定により発注者から必要な措置を講ずることを求められ、又は指示を受けた場合は、これに従わなければならない。

(提出物)

- 第13条 受注者は、本業務開始に際して、契約締結後5日以内に、次の書面を提出するものとする。ただし、みよし市業務委託契約約款第3条に定める工程表については省略とする。
- (1) 業務計画書（担当者名簿を含む。要員に変更があった場合は都度報告すること。）
 - (2) 管理技術者通知書（当該業務に精通する者を管理技術者とする。管理技術者が受注者の従業員であることを証明する身分証等の写しを添付すること。）
 - (3) その他発注者が必要と認める書類
- 2 受注者は、部分払を受けようとするときに、出来形検査請求書を発注者に提出するものとする。
- 3 受注者は、業務の履行の経過を月ごとに業務内容、業務の進捗状況、寄附金額及び寄附件数、返礼品配送実績及び発送状況、問合せ及びクレーム対応記録、その他発注者が必要と認める事項を月次業務

報告書として提出すること。

- 4 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、前項に関わらず、直ちに業務報告書を提出し、発注者と協議を行うこと。
- 5 受注者は、本業務の完了時に、速やかに完了届及び作成図書目録に年次業務報告書を添えて発注者に提出するものとする。

(委託料の請求及び支払)

- 第14条 委託料は毎月払かつ実績払いとし、受注者は、検査合格後に発注者に請求するものとする。
- 2 発注者は、前項の規定による請求があった場合は、適正な請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(成果の帰属)

- 第15条 本業務の成果品の所有権は、全て発注者に帰属する。

(協議事項)

- 第16条 本業務の実施に当たり、本仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者双方で協議の上、これを解決する。
- 2 本業務期間中に、発注者が有益と判断する提案があった場合は、補正において提案に応じた予算要求を行うが、議会の議決が得られなかった場合、またその他諸般の事由により随意契約が不可能となった場合、発注者は一切の責任を負わないこととする。