令和９～１０年度　富谷市ふるさと納税支援業務（単価契約）

公募型プロポーザル仕様書

１　業務名

令和９～１０年度　富谷市ふるさと納税支援業務（単価契約）

２　目的

市のふるさと納税に係る寄附申込の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理及び書類の発送等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化や寄附者の利便性向上を図るとともに、ふるさと納税制度の活用により、市の取組を応援していただける寄附者を広く募り、市や地場産品のPRを通じ、地域の活性化に寄与することを目的とする。

３　履行期間

契約締結日から令和１１年３月３１日まで

運用開始については、令和９年４月１日からとする。契約締結日から令和９年３月３１日までは業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

なお、事前準備としてポータルサイトの再登録作業が発生する場合があることに留意し、計画的に進めること。

４　業務の内容

（１）寄附受付及び寄附情報管理業務
（２）広報・プロモーションに関する業務
（３）返礼品の企画、開発、拡充に関する業務
（４）返礼品提供事業者等への返礼品の発注及び配送管理業務
（５）返礼品提供事業者等への支払業務
（６）寄附者等からの問い合わせ対応に関する業務
（７）寄附者への寄附金受領証明書、お礼状及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書（ワンストップ特例申請書）の作成及び発送に関する業務
（８）ワンストップ特例制度に関する業務

５　業務の詳細

業務の詳細は次のとおりとし、明記されていない事項については、市と受託者で協議して定める。

また、以下の各業務の全てについて、複数者で実施することを可とする。ただし、その場合においては各業務間の確実な連携体制を構築すること。

なお、現行の業務からの継続性を損なわないよう留意すること。

（１）寄附受付及び寄附情報管理業務

【市指定ふるさと納税ポータルサイト】

・ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
・楽天ふるさと納税
・ふるなび
・au　PAYふるさと納税
・セゾンふるさと納税
・JRE MALLふるさと納税
・ANAのふるさと納税
・JALふるさと納税
・ふるさと納税百選
・まいふる
・Amazonふるさと納税
・アイリスプラザふるさと納税
・ふるまちPay（現地決済型ふるさと納税）
・ふるコミ
※さとふるに関しては、現在一括代行プランで運用している。

① 上記のポータルサイトとのデータ連携は必須（その他のポータルサイトについては市と協議の上で追加することができる）とし、市が利用する各種ポータルサイトから申し込まれた寄附者情報や決済情報、返礼品の配送状況を一元管理すること。
② ふるさと納税ポータルサイトを経由しない寄附申出（電話、メール、FAX、窓口等）についても、寄附者情報や収納状況、返礼品の管理すること。
③ 寄附情報を管理するシステム（本市はシフトプラス株式会社提供の「LedgHome」を使用しており、同等のシステムであれば可）を導入し、市の利用が可能であること。
④ 寄附金の収納状況及び寄附申込状況データを随時出力することができること。また、当該データについては簡易に加工ができるよう CSV 形式での出力が可能であること。

（2）広報・プロモーションに関する業務
① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者の魅力や寄附の使い道に係る効果的な PR に努めること。なお、特定の事業者や返礼品に PR が偏ることのないよう留意すること。
② 寄附者に対し効果的に PR できるポータルサイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
④ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。
⑤ イベント時や返礼品の送付時に同梱する、本市のふるさと納税に関するリーフレット（制度、寄附金の使途の案内、返礼品等を記載したもの。）を年 1 回程度作成すること。なお、制作物のデータを本市に納品すること。作成に係る費用は業務委託料に含むものとする。
⑥ 各ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成等を行うこと。

（３）返礼品の企画、開発、拡充に関する業務

① 本市が提供する情報の他、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催、情報収集等により、返礼品提供事業者の開拓を行い、総務省通知及び関係法令等を遵守し、新たな返礼品の提案を行うこと。

② 返礼品については、本市の魅力を発信する返礼品や、サービス提供型等、幅広い提案を行うこと。また、既存返礼品の魅力向上、改善策を提案すること。

③ 市が承認し登録した返礼品を 500 品以上とすることを目標とし、四半期ごとの開拓計画と実績を報告すること。品数は返礼品の内容が実質的に異なるものを１品とし、容量・重量、配送時期又は掲載ポータルサイトだけが異なるものは重複計上しない。

④ 月に１社以上返礼品提供事業者を訪問すること。なお、この場合、訪問概要を市に報告すること。

⑤ 返礼品の決定及び寄附金額の設定は市が行うものとする。なお、寄附金額の設定は、同一の返礼品であってもポータルサイトごとに異なる金額を設定できるものとする。

⑥ 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、当該事業者を訪問のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整・支援を行い、適宜本市に報告を行うこと。

（４）返礼品提供事業者等への返礼品の発注及び配送管理業務

① 寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者に発注し、配送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況等を管理すること。なお、実施に際して必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。

② 寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を３０日以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品など収穫に左右される場合や寄附申込時に送付開始日をあらかじめ周知していた場合はこの限りではない。

③ 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、週１回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。

④ 返礼品の発送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

⑤ 返礼品提供事業者に返礼品の送付先情報が印字された伝票を提供すること。

⑥ 市が直接受け付けた寄附についても同様に返礼品の管理を行うこと。

⑦ 寄附者からの返礼品の品質や配送遅滞等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品提供事業者と連携して対応すること。なお、重大な案件については速やかに本市に報告すること。

（５）返礼品提供事業者等への支払業務

返礼品提供事業者等への返礼品、梱包、配送に係る代金の支払い方法は立替払の方法によるものとする。なお、市が支払う配送料は配送に要した実費とし、配送料に割引が生じる場合には割引後の実費のみとする。

（受託者による立替払）

返礼品提供事業者等の返礼品、梱包、配送に係る代金は受託者が発送月の翌月末までに各返礼品提供事業者等へ支払う。毎月の返礼品の代金（税・梱包代込）、配送料及びその他付随する費用は、

受託者が各返礼品提供事業者等への精算のために要した経費を月次集計の上、市に請求する。市は、受託者の指定する口座に、請求書を受理した日から３０日以内に振り込むものものとする。

（６）寄附者等からの問い合わせ対応に関する業務

① ふるさと納税制度全般、寄附申込及び返礼品に対する寄附者及び寄附予定者からの問い合わせに対応すること。問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。

② 問い合わせ内容及び対応状況は記録し、市と情報共有すること。

③ インターネット以外の方法により寄附の申し出があった場合は、申込情報を寄附情報管理システムに入力し、郵便払込取扱票に寄附者情報を記載の上、寄附者に送付すること。当該寄附申込について市と情報共有できる形をとること。

④ 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、返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、速やかに市に報告を行うこと。

⑤ 通常の問い合わせ受付は平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までを基本とし、年末年始等の繁忙期には市と協議して必要な体制を確保すること。受け付けた問い合わせには原則 2 営業日以内に初回対応し、重大な苦情又は寄附者の権利利益に影響する事案は速やかに市へ報告すること。

（７）寄附者への寄附金受領証明書、お礼状及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書（ワンストップ特例申請書）の作成及び発送に関する業務

① 寄附金の入金を確認した後、 寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書様式、ワンストップ特例申請書の記載方法の案内文を 1 通とし、書類を発行、封入の上、原則 2 週間以内に発送すること。

② 寄附者又は市から依頼があった場合には、寄附金受領証明書の再発行及び再発送を行うこと。

（８）ワンストップ特例制度に関する業務

① 受託者は、特例申請書（オンライン申請を含む）の受付業務を行うこと。 また申請書類を提出した寄附者に対しては、受付・受理したことを申請者に連絡すること。

② 受け付けた申請書類（変更申請及びオンラインワンストップを含む）の審査を行うこと。また、申請内容等に不備があった場合には、市または申請者に連絡し、適切に対応すること。

③ オンラインワンストップのサービスを導入し、利用料の支払いを代行すること。支払った利用料については、市に請求すること。

④ 市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、市が指定する期日までに提出すること。

６　経費負担

（１）経費率の管理

受託者が本業務において管理する寄附について、次の期間ごとに、当該期間の寄附金額に対する対象経費の割合を次の上限以下に管理すること。対象経費の範囲は（２）のとおりとし、同一経費を重複計上しない。経費率の算定は、消費税及び地方消費税を含む金額により行うものとする。

① 令和 9 年 4 月 1 日から令和 9 年 9 月 30 日まで　47.5%以下

② 令和 9 年 10 月 1 日から令和 10 年 9 月 30 日まで　45.0%以下
③ 令和 10 年 10 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで　42.5%以下

（2）対象経費

対象経費は、返礼品代金、返礼品送料、事務代行手数料、ポータルサイト利用料、決済手数料、寄附金受領証明書等の作成・発送費、ワンストップ特例申請の処理・発送費、関連システム利用料その他寄附の募集に直接要する費用とする。返礼品代金は寄附金額の 30%以下とし、費目ごとの負担者及び請求方法は契約時に明確にする。

（3）委託料

業務委託料は、実施要領２（５）に定める委託料算定対象寄附額の５％（消費税及び地方消費税を除く。）以下とする。さとふる、Yahoo!ふるさと納税（Yahoo! JAPAN 直営店）及びポータルサイト以外の経路による寄附は、委託料算定対象に含めない。

（4）制度上の募集費用割合との区分

法令・告示等に基づく募集費用割合の判定は、（１）の契約上の経費率及び（３）の委託料率とは別に、当該判定の対象となる寄附額及び経費全体について行う。受託者は、市が判定に必要な費目別・寄附経路別のデータを確認できるよう、月次で報告すること。

（5）立替払及び実費精算

返礼品代金、配送料、寄附金受領証明書等の発送費、ワンストップ特例申請関連費用その他市が負担する実費は、委託料と区分して請求すること。請求には費目、対象期間、数量、単価、実支払額及び根拠資料を付し、市の確認を受けること。

（6）経費精算

受託者は、月ごとの寄附収納額、委託料算定対象寄附額、委託料、対象経費及び実費精算額を市へ報告し、確認を受けた上で請求すること。市は適法な請求書を受理した日から 30 日以内に支払う。

7　権利の帰属等

（1）本業務の遂行に伴い、ふるさと納税ポータルサイト上に掲載される一切の成果物（寄附者向けの紹介文言、返礼品画像、動画、バナーデザイン、特集ページの構成等）及び、市の指定する寄附情報管理システムに入力・生成された寄附者データ、返礼品受注データ、配送管理データ等の一切の知的財産権及び管理権限は、市に帰属するものとする。

（2）市は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。

（3）（２）の場合において、受託者以外の著作物の許諾が必要な場合には、受託者がその手続きを行

うものとする。

（4）受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

（5）契約期間終了後、発注者が管理事業者又は配送システムを変更する場合であっても、発注者は受注者により作成された全コンテンツ及び蓄積された全データを無償かつ無制限に継続利用できるものとする。

8　再委託の制限

受注者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

なお、再委託を行う場合、受注者は再委託先に対して本仕様書第７項（権利の帰属等）の内容を遵守させるものとし、発注者への権利帰属及び秘密保持について、書面により確認するものとする。

9　個人情報の管理に関する事項

（1）個人情報保護条例を遵守し、本業務で知り得た個人情報については、本業務に関する目的以外には使用しないこと。また、委託期間終了後も同様とする。

（2）受託者は本業務の履行にあたり個人情報を含む本市の情報資産の取扱について、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため適切な管理を行うこと。

（3）個人情報を保持する関係者を必要最小限にとどめること。

（4）漏えい、紛失、誤送付、不正アクセスその他の事故又はそのおそれを把握したときは、直ちに被害拡大防止措置を行い、遅くとも把握から 24 時間以内に市へ第一報を行うこと。その後、事実関係、影響範囲、対応状況及び再発防止策を速やかに報告し、市の指示に従うこと。再委託先で生じた事故についても同様とする。

１０　損害賠償

委託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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、寄附者、返礼品提供事業者又は第三者の責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　事務等の引継ぎ

受託者は、契約終了時に業務が途切れないよう、市及び次期受託者と引継計画を協議し、寄附者

情報、寄附・返礼品・配送・問い合わせ等のデータ、制作物、業務手順書、未処理案件一覧及び設定情報を、市が指定する期限までに引き渡すこと。データは CSV 等の機械判読可能な形式とし、項目定義及び取込手順を添える。通常の引継ぎに要する費用は委託料に含め、追加費用が見込まれる場合は事前に市と書面で協議すること。

１２　その他

（１）総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。

（２）本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議し、業務遂行上必要と認められるものは、受託者の責任において実施するものとする。

（３）業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

（４）業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、市と協議の上、対応すること。