

葛城市ふるさと納税支援業務委託 仕様書

1. 業務名 葛城市ふるさと納税支援業務委託

2. 業務の目的

ふるさと納税に係る寄附受付ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。株式会社さとふるが運営及び管理するポータルサイトは除く。）等の運用管理及び返礼品に関する業務等を委託することにより、業務の事務効率化を図るとともに、更なる寄附金額増加による歳入確保、葛城市（以下、「本市」という。）の魅力の向上、地場産業の活性化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

※契約締結後から令和7年4月1日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に要する費用については受託者の負担とする。

4. 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとするが、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託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報管理システム提供及び運用に関する業務
- (2) 新たな返礼品の企画・開発に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送状況の管理に関する業務
- (4) ポータルサイトの管理運営業務
- (5) 寄附金受領証明書等発行及びふるさと納税ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (6) ふるさと納税に関する問い合わせ対応業務
- (7) PR等広報に関する業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理業務
- (9) 各種報告業務

5. 業務の詳細

- (1) 寄附情報管理システム提供及び運用に関する業務

- ①本市が現在利用するポータルサイトから寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等の情報を取り込み、一元的に管理可能なシステムを提供すること。また、新規導入したポータルサイトがあれば、その管理・運用も行うこと。

本市では、寄附に関する情報を一元管理するための寄附情報管理システムとして、シフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム「レジホーム」を導入済みであり、「レジホーム」又は同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含めること。

【市が現在利用しているポータルサイト】

- ・ 楽天ふるさと納税
- ・ ふるなび
- ・ ふるさとチョイス
- ・ セゾンのふるさと納税
- ・ ANA のふるさと納税
- ・ ふるさと本舗
- ・ さとふる
- ・ au PAY
- ・ マイナビふるさと納税

- ②寄附者がポータルサイトを介さず、申込書等により、本市に直接行った寄附について、寄附者情報を本市が受託者へ提供した場合についても、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を寄附情報管理システムで正確に一元管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ③寄附申込後寄附者の情報に変更が生じた場合に、寄附情報管理システムにおいても随時修正・登録を行うこと。
- ④ポータルサイトとの連携において、個人情報の漏洩が発生しないよう適切な措置を講じること。
- ⑤管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ⑥寄附情報管理システムでは、返礼品の受注・発注・配送状況、書類の発送状況、ふるさと納税ワンストップ特例申請受付状況も確認できるものとし、本市でも随時情報の確認ができるようにすること。また、本市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。
- ⑦寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、定期的に本市へ報告すること。
- ⑧ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）

（２）新たな返礼品の企画・開発に関する業務

- ①総務省の告示内容を遵守した返礼品開発を行うこと。
- ②市が提供する情報や受託者が入手した情報をもとに、新規返礼品の開発や返礼品協力事業者の新規開拓をすること。
- ③市内の特産品だけでなく、市内企業の製品や体験事業などサービス提供型の返礼品開発など多様な提案を行うこと。
- ④返礼品の採用について、市と受託者で協議のうえ決定すること。
- ⑤受託者は返礼品協力事業者と返礼品提供に関する契約を締結すること。また、事業者との契約後も、定期的に事業者に対し必要な調査・確認などを行うこと。

(3) 返礼品の発注及び配送状況の管理に関する業務

- ①受託者は、返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。
- ②返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。なお、期間限定で発送する返礼品については、発送前にまとめて発注を行うなど事業者の負担を減らすよう工夫すること。
- ③返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④返礼品の配送について、寄附者に対して事前メールを送信すること。
- ⑤返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた事業者支援を行うこと。
- ⑥返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うとともに市にも報告すること。
- ⑦返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑧季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑨寄附者や返礼品等取扱事業者、市との各種調整を行うこと。
- ⑩返礼品の発注及び配送状況を管理システムに適切に記録し、問い合わせに対応できるようにすること。

(4) ポータルサイトの管理運営業務

- ①本市が利用するポータルサイトへ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。(クラウドファンディングを含む。)
- ②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ③ポータルサイトのレイアウトは寄附者目線で見やすいつくりとし、数ある自治体の中でも目に留まるよう工夫を施すこと。また、SEO 対策や回遊性が高くなるよう随時更新をかけていくこと。
- ④返礼品の魅力が寄附者に伝えられるよう、デザイン性の高い画像を選定するものとし、写真の撮影及び加工、必要に応じて返礼品協力事業者と打合せ等調整を実施したうえで、各種ポータルサイトに適した画像を掲出し、掲載情報を充実させること。
- ⑤大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- ⑥特定の返礼品についてポータルサイトを限定して掲載できるようにすること。
- ⑦ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成する返礼品パンフレット又は各ポータルサイト出力のカタログを送付するとともに、払込取扱票などの案内を送付すること。
- ⑧本市にとって有益となるポータルサイトの導入について、提案や協議を随時行うこと。
- ⑨ポータルサイトや返礼品情報の内容充実に関する費用は委託料に含むものとする。

(5) 寄附金受領証明書等発行及びふるさと納税ワンストップ特例申請受付に関する業務

- ①寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、速やかに寄附者に対して発送すること。
- ②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、本市と協議の上決定する。
 - ・お礼状
 - ・寄附金受領証明書
 - ・ワンストップ特例申請書（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記載例
 - ・返信用封筒
- ③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及び再発行が可能

であること。

- ④ワンストップ特例申請の受付状況をシステムで適切に管理し、利用を希望する寄附者に対して、ワンストップ特例制度申請書を作成し、寄附者情報を入力の上、申請書と返信用封筒を発送すること。
- ⑤発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ⑥寄附者から書類の再発行や送付先の変更等の申し出があった場合、可能な範囲で希望どおりに対応すること。
- ⑦ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンライン申請に誘導できるように施策を施すこと。
- ⑧受領証明書等の発送に必要な郵送料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。返信用封筒の後納料金については本市が負担するものとする。

(6) ふるさと納税に関する問い合わせ対応業務

- ①受託者は、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寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。なお、コールセンターへの問い合わせが市に届くことも想定されることから、できる限り市の負担が軽減されるよう連絡をスムーズに受け付けできるように工夫すること。

また、複数のポータルサイトで受け付けることが前提であるため、設置する電話番号は同一であることが望ましい。

- ②受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。
- ③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、本市に報告を行うこと。
- ④新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本市の返礼品提供事業者募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。
また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(7) PR 等広報に関する業務

- ①受託者のノウハウや提供するサービス等により、本市のブランディングやイメージづくりに加え、本市の返礼品に有効なプロモーション戦略を講じること。
- ②新規寄附者やリピーターの拡大に繋がるよう、寄附の使い道に関する提案など効果的な手法を提案し実施すること。
- ③返礼品協力事業者のモチベーション向上に寄与し、新たな返礼品の開発が促進するよう、寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析し、効果的なプロモーションを提案し、実施すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理業務

令和6年6月28日付け総税市第67号をはじめとする総務省の告示内容に基づき、ふるさと納税の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。

(9) 各種報告業務

- ①受託者は各月ごとに次に掲げる業務実績を報告すること。
 - ・ 寄附金受付実績
 - ・ 寄附動向に関する分析
- ②年度末に当該年度の総括の報告書を作成し、提出すること。
- ③提供する全返礼品における総務省指定基準の適合確認作業に協力し、その内容を報告すること。
- ④寄附金納付状況等の情報や委託業務の履行状況、その他必要事項等について、本市が必要と認めるときは、報告を求めることができる。

6. 委託料の支払い方法

委託料は各月ごとの業務完了報告書の提出及び検査完了後、請求に基づき支払うものとする。

7. 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

8. 権利の帰属

- (1) 受託者が本仕様書に基づき納品する成果品及び提出物に関する権利は本市に帰属する。
- (2) 上記以外は、別に定める場合を除き、全て受託者に帰属するものとし、その使用に関しては受託者の許諾を必要とする。

9. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

10. 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報を含むすべての情報の取り扱いについて、個人情報法保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別記「個人情報取扱特記事項」の規定を遵守し、個人情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は本業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。これは本委託業務終了後または解約後も同様とする。
なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

11. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、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。

12. 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、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。

13. 業務の引継ぎ

- (1) 業務開始日は令和7年4月1日とする。
- (2) 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。
- (3) 受託者は準備期間中に下記の業務を行うものとする。

- ①当市が指定する事業者から、業務継続に必要な情報の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、全返礼品協力事業者を対象に、業務の履行に際して必要となる事項に関する説明会又は個別訪問を実施するなど必要に応じ対応し、円滑業務が開始できるようサポートすること。
- ③契約満了に伴い、令和10年4月1日以降の寄附受付に係る本事業を受託する事業者が新たに決定した際は、次の事業者が遅滞なく業務を開始できるよう十分な引継ぎを行い誠実に対応すること。なお、引継ぎに際し要する費用は受託者の負担とする。

14. その他

- (1) 受託者は本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。
- (2) 受託者は常に本市と連絡の取れる状態とし、本市から打合せ等の申し出があった場合は誠実に対応すること。
- (3) その他、市場調査を実施し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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- (4) 本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議の上決定するものとする。
- (5) その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が相談を行い決定するものとする。