

蕪崎市ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1 業務名

蕪崎市ふるさと納税事務支援業務委託

2 委託期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

契約締結日以降、令和6年10月1日から寄附の受付が開始できるよう、前任の受託事業者から引継ぎ等の準備を進めること。

なお、市長が業務履行状況を良好と認めた場合は、1年ごとの予算の範囲内で随意契約を締結できるものとする。

(2) 準備期間

令和6年9月30日までは引継ぎ及びシステム等の準備期間とするが、当期間に発生した費用については、市は負担しないものとする。なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のための一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を市と協議の上、行うものとする。

3 目的

本事業は、蕪崎市が実施するふるさと納税業務寄附に係る寄附申込受付、寄附者情報システムを活用した、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、必要書類の印刷発行発送等及びプロモーションなど多岐にわたる業務を委託することで、効果的な事業の実施を行うものである。

このことにより、蕪州市の取組みに共感・応援して下さる寄附者を増やし、歳入の確保、蕪州市の魅力発信及び地場産業の活性化を図ることを目的とする。

4 業務内容

受託者は、前項の目的を達成するため、以下に掲げる一切の業務を行うものとする。

なお、下記項目の内容以上に効果的な手法があると蕪崎市（以下「委託者」という。）が認めた場合は、受託者と協議の上、変更を行うことができる。

ただし、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税及びふるさと納税 Now のサイトについては本項の(2)から(8)までは除く。

(1) ポータルサイトとのデータ連携に関する業務

委託者が指定する以下のふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携ができない場合、代替の手段により業務に支障が生じないようにすること。

なお、ポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ふるさとプレミアム」、「JAL ふるさと納税」、「ANA ふるさと納税」、「JRE ふるさと納税」、「マイナビふるさと納税」、「モンベルふるさと納税」、「ま

いふる」、「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「ふるさと納税 Now」であるが、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合がある。

(2) ふるさと納税申込受付サイト作成・更新・管理

ア ふるさと納税申込受付サイトを經由した寄附の申込に対応すること。

イ ふるさと納税申込受付サイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理（返礼品ページの更新、各ふるさと納税申込受付サイトへの返礼品の在庫振分け管理等を含む。）を行うこと。

ウ 寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）にかかるとデータベースを構築し、ふるさと納税申込受付サイトで申し込まれた寄附者情報及び決済された情報等を取込み、入金状況等を管理すること。

(3) 寄附の入金手段通知に関する業務

受注者は、寄附者が郵便振替を希望の場合は、郵便振替用紙を寄附の申込受付から2週間以内に寄附者の手元に届くように送付するものとする。なお、郵便料については委託者が負担するものとする。

(4) 返礼品提供事業者及び返礼品の提案

受注者は、返礼品・寄附額の価格、返礼品の内容については国及び県が示している基準に従い選定し、委託者に提案するものとする。また、委託者が企画した返礼品や寄附額向上に向けた取り組みについて助言等を行うとともに連携して返礼品の発掘に取り組むこと。

(5) 返礼品のコンサルティング及び寄附額を増額させるための取り組み

受注者は、寄附額を増額を図るため委託者と協力し、下記のことに取り組むこと。

ア 返礼品の磨き上げ

返礼品を充実させるため、新規返礼品の発掘並びに既存の返礼品について磨き上げ（内容、価格の見直し、ポータルサイト用掲載画像の加工など）を行うこと。

イ ふるさと納税返礼品の紹介記事制作

ふるさと納税を通じて委託者への関心を高めるため、委託者と連携し、ふるさと納税申込受付サイト等に紹介記事を作成すること。

ウ 返礼品事業者等の意欲及びふるさと納税に関する理解向上に向けて、定期的に個別訪問、研修会・説明会を実施すること。

(6) 返礼品の調達・発送・管理

受注者は、次により返礼品の調達・発送・管理にかかる委託者の業務を代行する。

ア 受注者は、寄附者がふるさと納税申込受付サイトを經由して寄附の申込をしたときに、委託者と返礼品提供事業者間の商品売買契約が成約したものとみなし、委託者の業務（寄附の受付・返礼品提供事業者との調整・発送手配・発送後のフォローなど）を代行する。

イ 受付サイトを經由しない寄附申込（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても委託者から依頼を受けた場合は上記業務を代行すること。

ウ 寄附者が希望する返礼品提供事業者に対する発送依頼は受注者が次のとおり行うものとする。

(ア) 受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定でき次第、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

(イ) 受注者は、前項の規定にかかわらず、払込取扱票による寄附等、ふるさと納税申込受付サイト経由以外の方法で寄附が行われた場合においては、返礼品の受取に関するデータを委託者が受注者に提供でき次第、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

(ウ) 配送伝票の「依頼主」欄に受注者の名称と問い合わせ先の電話番号、「品名」欄に返礼品の名称と「蕪崎市ふるさと納税」と分かるように記載すること。

(エ) 返礼品が贈答用の品物の場合は送り主の名前を記載すること。(希望者のみ)

エ 受注者は、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせや苦情等への対応、代替品の発送等、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行う。

なお、緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに委託者に報告し、委託者と受注者で協議の上で対応すること。なお、代替品等の費用の負担については受注者と委託者が協議の上決定するものとする。

オ 契約締結前の委託事業者が管理する未発送返礼品の受注発送を引き継ぎ、適切管理を行うこと。

カ 配送業者は複数用意すること。

(7) 寄附者情報の管理

受注者は次により寄附者情報の管理を適切に行うこと。なお、寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力(CSV 形式等)による集約等ができること。

ア 受注者は、マイナンバーを含む個人情報保護のため、本業務に係る作業中、入退室管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ委託者の承認を受けるとし、当該作業所以外の場所において作業を実施してはならない。また、業務に必要なパソコン等については、セキュリティ対策を講じたものを受注者において準備し、委託者から付与された管理者 ID、パスワードで、ふるさと納税管理システム及び寄附受付サイトにログインを行い、寄附者情報及び発送等管理等を行う。

イ 受注者は、寄附者の個人情報が含まれる受領証明書、ワンストップ特例申請書、御礼状等の関係書類について、セキュリティ対策の整った施錠可能な場所を設置し、保管を行うこととする。

ウ 受注者は、寄附者情報にかかるデータベースについて、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。

(8) ふるさと納税コールセンターの設置

受注者は、コールセンターを設置し、委託者のふるさと納税にかかる問い合わせに対応するものとする。

(9) 関係書類（受領証明書・御礼状等）の発送

受注者は、委託者が利用するふるさと納税申込受付サイトを經由した寄附申込及びインターネットを經由した方法以外の寄附申込について、寄附者に対し、受領証明書、御礼状及びワンストップ特例申請書等の委託者が指定する書類の印刷及び発送を行う。

なお、ワンストップ特例申請書の印刷及び発送は、年末の寄附分についても行う。

また、本業務については、個人情報保護のために必要な措置（プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するもの）等の認証取得又は事業所内での情報セキュリティポリシーの策定等を講じている者のみ再委託を認める。

(10) ワンストップ申請書発行及び発送業務等

寄附管理システムを活用し、寄附者がワンストップ特例申請を希望した場合には、申請書類の発行及び発送を行い、オンライン申請ができることをポータルサイト等で周知すること。

5 返礼品の契約不適合責任

(1) 委託者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2) 受注者は原則、返礼品提供事業者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。ただし、必要に応じて委託者と協議の上手続きを行うこと。

6 業務委託料の支払い

(1) 業務委託料の支払いは、次の算定によるものとする。

ア 受注者が返礼品提供事業者より購入した商品代（税込価格）実費額

イ 受注者が寄附者に対し返礼品を発送するために要した発送手数料（税込価格）実費額

ウ 事務手数料

(ア) 受注者がふるさと納税申込受付サイト（受付サイトを經由しない寄附申込を含む。）（さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税及びふるさと納税 Now のサイトを除く。）を通じて処理を完了した寄附金に契約書で定める割合（消費税及び地方消費税相当額を除く。）を受託者の手数料とする。

(イ) 受領証明書、御礼状、ワンストップ申請書等の発行及び発送処理に係る経費

エ その他オプションサービス等を利用する場合の必要経費

(2) 委託料は、(1)の算定方法により毎月末に締め、翌月の10日までに委託者に請求するものとする。

(3) 委託者は、請求書を受理した当月末日までに受託者の指定する口座へ払うものとする。ただし、止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受注者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

7 業務報告

(1) 受注者は、毎月、寄附入金額実績及び本委託業務に係る状況を委託者に報告すること。

(2) 受注者は、以下のデータについて、資料を成果品として委託者に提出するか、受注者

が提供するふるさと納税管理システムにより委託者が確認できるようにするものとする。

ア 返礼品の発送伝票の番号と寄附者情報を紐付けしたデータ

イ 問い合わせへの対応状況のデータ

ウ その他

8 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本委託業務の履行にあたっては、別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、蕪崎市個人情報の保護に関する法施行条例（令和5年1月蕪崎市条例第1号）その他関係法令を遵守し、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (3) 受注者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、委託先に書面で状況を報告し、指示を受けること。

9 著作権等の取扱い

- (1) 受注者が納品する成果物（ポータルサイトに掲載する返礼品画像など）にかかる著作権は、委託者に帰属するものとし、委託事業者が管理するサイト以外のふるさと納税ポータルサイトを含む二次利用を可能とする。
- (2) 受注者は、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、全て受注者が負うものとする。

10 再委託

再委託は、受領証及びワンストップ発送業務以外は原則認めない。

11 報告及び検査

委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

12 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、委託者、利用者又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、この限りでない。

13 履行場所

蕪崎市デジタル戦略課の指定する場所

1 4 その他

- (1) 国、山梨県など関係機関から自治体への調査物、照会物については委託者が適切に報告できるよう協力すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、委託者と業務の受注者と協議のうえ決定する。
- (3) 事業の実施にあたっては、受注者は委託者と十分協議し、行うものとする。受注者は、本事業の目的や趣旨を十分に理解したうえで、誠意を持って事業を遂行するものとする。
- (4) 受注者は、本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させるとともに、事業内容を総合的に評価し、有効な事業に繋がられるよう、あらかじめ責任者、担当者氏名、実務経験等を委託者に提出し、承認をえなければならない。

1 5 契約に係る要件

本仕様書に示す各会議回数等については現時点での予定であるため、実際とは異なる場合がある。

また、本仕様書に記載されていない事項であっても、業務上必要と認められる場合は、その都度協議し実施していくこととする。

1 6 その他

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、担当部署と十分な連携及び協議を図ること。
- (2) 受託者は、韮崎市の地域特性を十分理解し、業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、本業務に十分な経験と知識を有する者を配置すること。
- (4) 本業務を遂行する上で必要な資料等は、受託者において入手すること。
ただし、韮崎市において提供可能な資料は無償で貸与する。
- (5) 受託者は、本業務を全て第三者に委託し、又は請け負わせることができない。
ただし、事前に書面にて報告し、委託者の承認を受けた場合には、この限りでない。
- (6) 本業務の執行や必要な作業等に伴う費用は、本仕様書等に明記がないものであっても、すべて受託者の負担とする。
- (7) 業務が完了し、又は契約期間が終了した後であっても、内容に不備又は不完全な部分が発見された場合には、受託者の負担と責任で直ちに補正すること。
- (8) 本業務の実施にあたって作成した検討資料、成果物及び収集したデータ等の著作権、所有権、使用权等の一切の権利は、すべて委託者に無償で帰属するものとし、受託者は委託者の許可なく、成果品等を複製、公表、貸与又は使用してはならない。
また、委託者は、成果品等の全てについて、業務に必要な範囲で改変し、又は二次利用する権利を有するものとする。
- (9) 受託者は、本業務の遂行にあたって、関係法令及び条例を遵守し、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。業務完了後も同様とする。

- (10) 本仕様書に定めのない事項等が生じた場合、又は本業務履行上必要な基本事項に変更等の必要が認められた場合、委託者と受託者間で協議の上、定める。

1.7 連絡先

蕪崎市デジタル戦略課 地域戦略担当
〒407-8501 蕪崎市水神一丁目3番1号
TEL:0551-22-1111 (内線 358)
FAX:0551-22-8479
E-mail: furusato@city.nirasaki.lg.jp