

富士見市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務名

富士見市ふるさと納税業務委託

2 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

ただし、令和8年第1回富士見市議会定例会における本業務委託に係る予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。また、契約締結日から運用開始までは準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。なお、運用期間中に申込みがあった案件については、契約期間終了後においても、受注者は本契約に基づき、適切に対応する。

3 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイトについて

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。）は、現在運用しているものを基本とし、本市及び受注者の提案により新たに追加することができるものとする。なお、ポータルサイト運営事業者及び指定納付受注者との契約は本市と当該事業者との間で直接締結することを原則とするが、受注者とポータルサイト運営事業者及び指定納付受注者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう確認する。

(2) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、一元管理が可能なシステム（以下「寄附管理システム」という。）で行うものとし、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。なお、当面は株式会社Workthyが提供する「ふるさと納税d o」を使用するが、年度途中において変更する可能性がある。

(3) 運用開始前に申込みがあった案件に対する対応について

運用開始後においても、本市が適切に対応する。

4 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、本市と受注者により調整する場合がある。

(1) 寄附申込受付及び寄附管理システムの管理運営業務

ア 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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理する。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、寄附金受領証明書の送付や返礼品の申込み、発注に関する各種情報を正確に管理する。ただし、ポータルサイトを經由せずに寄附を行ったもののうち、返礼品の発送を伴わないものは、本市にて行う。

- ウ 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。
- エ 寄附申込状況や寄附金の納付状況、返礼品の発送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。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。
- オ 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。
- カ 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。(土・日祝日については本市の翌開庁日まで)
- キ 寄附管理システムでの作業をログとして記録し、一定期間保管する。

(2) ポータルサイトの管理運営業務

- ア 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(クラウドファンディングを含む)。
- イ 返礼品提供事業者との交渉による返礼品の新規追加や在庫数に変動が生じた場合は、在庫数変更等、ポータルサイト間の在庫調整を行う。
- ウ 寄附の受付及び発送に関する通知を行う。
- エ 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、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させる。
- オ 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。
- カ 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、受注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、納付書等の送付のため、本市に情報を共有する。
- キ 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。
- ク ポータルサイト運営事業者が規定する規約等の変更により、業務の実施が困難となった場合は、本市と協議の上、対応する。
- ケ ポータルサイトの運用において何らかの問題や損害が生じた場合、帰責事由に応じてそれぞれが責任を負うものとし、その解決にあたっては、本市と協議の上、対応する。

(3) 返礼品の調達・発注及び発送管理業務

- ア 寄附金の納付が確認でき次第、速やかに寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、返礼品を寄附者又は寄附者指定の送付先へ発送する。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する等返礼品提供事業者の負担を減らすよう工夫する。
- イ 受注者と返礼品提供事業者との間で必要となる契約等については、受注者の責任において対応する。

- ウ 返礼品の発送伝票を受注者が発行するサービスを導入する。
- エ 返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の品質管理につき、指導監督を行い、返礼品の発送が円滑にかつ適切に行われるよう必要な措置を講じる。
- オ 返礼品の発送について、寄附者に対して事前メールを送信する。
- カ 季節限定や提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行う。また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを設ける。
- キ 返礼品提供事業者から申し出があった場合は、返礼品の登録等申請に向けた調整・支援を行う。
- ク 返礼品の発送状況を管理するとともに、発送遅滞又は返礼品の破損等、発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い、速やかに本市に報告を行う。
- ケ 返礼品の発注及び発送状況をシステムに適切に記録し、問合せに対応できるようにする。

(4) 返礼品代及び発送費用の支払いに関する業務

- ア 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品の調達に係る費用を当該事業者を支払う。返礼品提供事業者への支払いは本市と受注者の協議の上、支払期日を決
- イ 返礼品提供事業者に支払いを行った実費については、業務委託料と併せて、毎月の実績を集計し、返礼品提供事業者、返礼品の名称、調達に係った費用、数量等の詳細がわかるものを添付し、本市に請求する。

(5) 返礼品提供事業者及び返礼品の新規開拓等

- ア 返礼品の開拓及び拡充について国が定める基準の範囲内において、返礼品提供事業者の開拓を行うとともに、本市の魅力ある返礼品の拡充を行い、本市に提案する。その際、関係法令、総務省通知に反するものでないか確認する。なお、返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。
- イ 返礼品提供事業者とは、相互に連絡できる関係を構築する。
- ウ 返礼品提供事業者に対して、ふるさと納税制度の概要、返礼品の基準、返礼品提供事業者が行うポータルサイトへの掲載準備・返礼品の発送事務・支払い等の流れ等について事業説明会を2回以上行うこと。説明会の開催時期等については本市と受注者の協議の上、適切な時期・方法により行う。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せ対応業務

- 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寄附者からの問合せに対応するため、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。その際、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。コールセンターへの問合せが市に届くことも想定されることから、本市からの連絡をスムーズに受け付けられるよう工夫する。ただし、コールセンター

の人員や対応時間等、体制を変更する必要がある場合は、本市と協議する。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。

- イ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有する。
- ウ 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発送事業者等に対して対応を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、速やかに本市に報告を行う。
- エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、国が定める地場産品基準等を参考に適切に対応する。また、返礼品提供事業者からの問合せについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応する。

(7) 寄附額増加のための企画提案及びプロモーション業務

- ア 常に最新の寄附者に関する分析結果や市場動向、トレンド等を把握し、本市や返礼品提供事業者に対して適宜情報提供する。
- イ 市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、国が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、生産者又は当該商品を取り扱うことができる事業者と調整し、商品選定や開発を行い、本市に対して返礼品提供事業者や地場産品、市内で提供されるサービス等にかかる多様な提案を行う。
- ウ 契約しているすべてのポータルサイト上にて、本市の魅力、返礼品及び寄附の使い道等について、寄附者に対して効果的にPRできる内容の提案を随時行い、魅力的な記事作成や画像加工を含む編集を行う。
- エ 毎年繰返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような仕組みの創設等を提案し、本市と連携して実施する（メールマガジンの利用、同梱物の製作等）。なお、経費がかかる場合には、本市と協議を行うものとする。
- オ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(8) ワンストップ特例申請の受付業務

- ア 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問合せ対応を行う。
- イ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、受注者が直接受領できるスキームを構築する。また、寄附者から本市へ申請書が送付された場合は、受注者が本市から申請書を受領し、受付業務を行う。
- ウ 申請者から郵送された返信用封筒の郵送料は、受注者において支払う。
- エ 寄附者に対し問合せ窓口を開設し、電話番号を含む連絡先を開示し、問合せに対応する。

- オ 寄附者からの問合せへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行う。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努める。
- カ 本市への納品形式については、e L T A Xに取り込むためのデータ作成までを行う。
- キ 納品について、名寄せ処理、整合性チェックを完了したワンストップ特例申請情報を基に、総務省令で定められている様式で申告特例通知書を作成し本市と受注者の協議の上で決定した期限までに提出する。納品後、データに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応する。
- ク ワンストップ特例申請書の業務について、公的認証を利用したオンライン申請の受付・対応を行う。なお、全ワンストップ特例申請受付データを、株式会社W o r k t h y が提供するふるさと納税d oへ集約することが可能であること。
- ケ 当該システムの導入に初期費用及び利用料が発生する場合は委託料に含めて請求する。

(9) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成及び発送業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、原則2週間以内に寄附者に発送する。
- イ 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。
 - ・御礼状
 - ・寄附金受領証明書
 - ・寄附情報記載済みのワンストップ特例申請書及び添付書類貼付用台紙
 - ・ワンストップ特例申請書記載例
 - ・返信用封筒（料金受取人払等の封筒）
- ウ ワンストップ特例申請関係書類は、希望する寄附者に対してのみ、申請書に寄附者情報を印字した上で発行し、発送する。
- エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な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、受注者が調達し、発送する。また、発送に係る郵便料や封筒等の作成費については、受注者が負担する。
- オ 発送後、住所不明等での戻り分については、メール、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する。
- カ 「自治体マイページ」を活用し、ワンストップ特例申請の準備が整った際に寄附者に連絡するなど、オンラインでの申請を推奨するよう取り組む。

(10) 寄附額に対する経費率管理業務

- ア 国が定める基準に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代3割を含み各年度の寄附金額の5割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。

- イ 経費率については、年度単位及び毎年10月から翌年9月までの期間で算定し、経費別に本市に報告する。

(11) その他

- ア 業務内容については、仕様書、提案した内容及び関係法令を遵守し実施する。
- イ 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れ実施する。
- ウ 個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- エ 本市が事務手続きを変更した場合や関係法令、制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、本市と協議の上、対応する。
- オ その他業務の履行上必要な事項については、本市と受注者で協議の上、決定する。

5 契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対して返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受注者は、寄附者に対して返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

6 再委託

- (1) 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、受注者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ本市の承諾を得たときは、本業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受注者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、再委託先の概要及びその体制及び責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で本市の承諾を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

7 報告及び検査

- (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を取りまとめ、毎月本市に報告し検査を受けるものとする。
- (2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

8 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、業務報告書を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項（２）～（４）に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

（２）返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附１件あたりの調達費は、当該寄附金額の３割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

（３）返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

（４）寄附金受領証明書等発行費用

寄附金受領証明書等の作成に要する費用。なお、原則として基本委託料に含むものとするが、各ポータルサイトの運用により本市から寄附金受領証明書等の発行業務のみを依頼する場合は別途協議を行う。

９ 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払いについては、本市が別に定める期間（原則１か月、ただし、本市と受注者との協議により、１か月を超える期間の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受入状況を本市に報告し、検査を受けた上で請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から３０日以内に支払うものとする。