

江田島市ふるさと納税一括代行業務委託 仕様書

1 委託業務名

江田島市ふるさと納税一括代行業務委託

2 業務目的

江田島市（以下「本市」という。）に対して行われるふるさと納税に係る業務の効率化を図るとともに、本市の取組に共感・応援して下さる寄附者を増やし、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、本市の魅力発信、特産品のPR及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

※ 契約締結から令和5年3月31日までは、本業務の開始に必要な準備期間とし、前受託者からの引継ぎ、システム等の準備及び返礼品の準備など、その間に発生する費用等は全て受託者の負担とする。

4 前提条件

(1) 寄附金の募集に要する費用の内訳及び管理運営

地方税法（昭和25年法律第226号）第37条の2第2項、平成31年総務省告示第179号第2条第2号等に基づき、寄附金の募集に要する費用は、返礼品調達費30%以下制限を含む各年度の寄附金額の50%以下制限の範囲内において、本業務（提案する新たな取組を含む。）を適正に実施できるよう、本業務委託料の範囲外の経費（ふるさと納税ポータルサイト利用料、寄附金収納に係る決済手数料）も含めた内訳を把握して管理運営を行うこと。

(2) 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。）の運営事業者及び寄附金の収納事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

※ 参考として、現在本市が利用する主なポータルサイトは、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ANAのふるさと納税」「ふるさと本舗」である。

(3) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、現在、本市にて寄附情報を管理しているシステム（㈱シフトセブンコンサルティング提供「ふるさと納税d o」）（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、業務委託料に含めること。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については、業務委託料に含めること。費用が生ずる場合は、その構築費用について別途見積明細書に記載すること。

同等以上の機能を持つ寄附管理システムとは、次の寄附情報等の管理が行えるシステムをいう。

- ア 本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申し出及びポータルサイトを經由しない寄附の申し出に対して、一元管理の対応が可能であること。
- イ 管理できる寄附情報等の内容はおおむね以下のとおりとし、対応可能であること。
 - (ア) 寄附者に関すること。

寄附者氏名，住所，生年月日，電話番号，FAX番号，電子メールアドレス，寄附に係る書類の発送先情報，寄附申込日，寄附金額，申込方法（申込サイト等），決済方法，決済日（寄附金入金日），ワンストップ特例申請希望の有無，ワンストップ特例申請に必要な情報，寄附金の使途，本市広報紙への寄附者氏名の公表の可否
 - (イ) 返礼品に関すること。

申込の返礼品名・品番・数量，返礼品提供事業者名，返礼品発送先住所，発注日，発注予定日（指定のあるもののみ），発送日，配送事業者名，配送伝票番号，配送状況，納品状況，返礼品調達費支払日，返礼品在庫状況
- ウ 寄附申込状況，寄附金の収納状況，関係書類の通知状況，返礼品配送状況など寄附申込に係る進捗状況や対応状況等についての履歴の記録ができ，随時本市への情報提供（情報共有）が可能であること。
- エ ワンストップ特例申請書の受付時に，寄附者へ電子メールでの通知が可能であること。
- オ ワンストップ特例申請書の返送管理，名寄せ管理及びe L T A X送信に対応した控除申告データの作成が可能であること。
- カ オンラインでのワンストップ特例申請の運用管理に対応可能であること。
- キ 管理する情報について各種条件での検索，集計などが可能であること。
- ク システム上のデータを随時C S V形式等で出力可能であること。
- ケ 現在，本市で利用している寄附管理システム（ふるさと納税d o）の情報を引き継ぐことが可能であること。

5 業務内容

(1) ポータルサイトの管理運営

受託者は，利用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ア 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページを作成・管理すること。なお，掲載については本市の承認を受けて行うこと。
 - (ア) 返礼品の紹介については，事業者と連携して，商品選定，価格設定，商品名や説明文等を作成し，寄附者に返礼品のこだわり・魅力が十分に伝わるよう工夫すること。
 - (イ) 各ポータルサイトに掲載する画像は，原則受託者が撮影したものを使用し，返礼品の魅力が十分に伝わるよう，複数枚の画像を撮影すること。
- イ 大規模災害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。
- ウ 本市からの指示に基づくページの修正及び更新について，迅速に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- ア 利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，寄附金及び返礼品等に関するデータを，寄附管理システムに取り込み，一元的に管理すること。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。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せず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、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正確に管理すること。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) 寄附の拡大に向けた取組

ア 本市が利用するポータルサイト等を活用して、本市の魅力発信、特産品のPR、集客から寄附行動につながる効果的なプロモーションの取組を自ら積極的に行うこと。

イ 返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開発や既存返礼品の更新・拡充、新たな返礼品提供事業者の開拓を自ら積極的に行うこと。

ウ 魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対する助言等を行うこと。

エ 新たに返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対応し、返礼品の諸条件については国の定める地場産品基準（平成31年総務省告示第179号第5条）等の要件を満たすように適切に対応すること。また、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

オ 新規の返礼品提供事業者及び返礼品の登録については、本市の承認を受けること。

カ 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページについて、本市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるよう改良すること。

キ 寄附者の分析や返礼品の傾向を踏まえた効果的なプロモーションの取組を随時本市と協議して、実施すること。

ク 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随時本市に助言提案を行うこと。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) 寄附者等への対応

ア 寄附の申込方法、入金方法、返礼品、申込内容の変更・キャンセル、ワンストップ特例制度等に関する問合せに対応するため、専用コールセンターを設置し、その問合せ先を、各ポータルサイト、発送する関係書類、返礼品配送時の伝票等に掲載すること。

なお、対応時間は、土・日・祝日を除く月曜日から金曜日の午前10時から午後5時までを基本とする。

イ 専用コールセンターへ寄せられた寄附者等からの問合せの内容や対応結果を、都度、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。

なお、緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応すること。

ウ 本市へ寄附者等からの問合せがあった場合においても、本市から問合せ内容の引継を受け、寄附者等に連絡し対応すること。

エ 返礼品出荷前において、寄附申込内容の不備等が認められる場合は、寄附者に連絡し対応すること。データ修正、返礼品の出荷変更等についても対応すること。

オ 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。

- カ 各ポータルサイト上の寄附者の感想投稿に対し、適切に対応すること。
- キ ポータルサイトを使用しない寄附申込へ対応するため、受託者は次の業務を行うこと。
ただし、本市担当課窓口へ来庁された場合は、次のイ・ウの対応は本市担当課にて行うものとする。
- (ア) 寄附希望者へ提供できるように返礼品カタログを作成すること。また、本市のふるさと納税案内ホームページ等に掲載できるよう、返礼品カタログのデータを本市に提供すること。
- (イ) 寄附希望者へ通知文を添えて寄附申込書と返礼品カタログを提供すること。なお、提供の方法は、郵送、FAX、電子メール、ホームページ等の掲載ファイルへ案内するなど柔軟に対応するものとする。
- (ウ) 寄附申込書の提出があった場合は、申込内容を確認し、内容の不備等が認められる場合は、寄附希望者に連絡し対応すること。なお、受理した寄附申込書の内容は、速やかに寄附管理システムに登録すること。
- (エ) 寄附申込書の受理後は、本市が定めた郵便局の払込取扱票のひな型用紙を使用して、寄附申込者へ入金方法等の通知文を添えて払込取扱票を発送すること。なお、払込取扱票には、寄附金額・寄附者情報等をあらかじめ印字して発送するものとする。
- (5) 返礼品発注及び配送管理
- ア 寄附者が返礼品を希望した場合、受託者は、返礼品等の調達・配送・納品を行うこと。
なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者及び配送事業者等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。
- イ 配送業者の選定に当たっては、本市と協議の上、柔軟に対応すること。なお、配送料については、合理的な配送・納品方法を常に工夫し、安価となるように努めること。
- ウ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の収納が確認でき次第、迅速に行うこと。
ただし、事業者により配送時期が指定されている場合は、適切な時期に行うこと。
- エ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、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。
- オ 季節限定や提供数が限定された返礼品について、配送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
- カ 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、管理成功事例の報告機会等を設けるなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- キ 返礼品の配送時は、寄附者に対して配送の事前連絡を行うこと。
- ク 返礼品の配送・納品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・納品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こと。
- ケ 返礼品提供事業者に対し、寄附管理システムや配送管理の説明等サポートを行うこと。
- コ 寄附者及び返礼品提供事業者、配送事業者、本市等との各種調整を行うこと。
- サ 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、返礼品調達費及び配送料は本業務の基本委託料には含まず、本市への基本委託料

の請求の際に合わせて実費分として本市へ請求するものとする。この実費分の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品調達費と配送料を分け、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳が分かる明細を本市に提出すること。

シ 本業務の受託者は、運用開始予定日（令和5年4月1日）以前に申込があった寄附に対する未配送の返礼品についても、前受託者と調整の上対応すること。

(6) 関係書類の発送

ア 受託者は、業務委託料の範囲内で関係書類の発送を行うこと。なお、これらの実施に必要なとなる発送事業者及び封筒等制作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。

イ 発送事業者及び封筒等制作事業者の選定に当たっては、本市と協議の上、柔軟に対応すること。なお、合理的な発送方法等を常に工夫し、安価となるように努めること。

ウ 発送する関係書類の例は原則として次のとおりであるが、本市が同封物等を希望する場合は柔軟に対応すること。

なお、寄附が集中する年末年始は関係書類の発送ペースを上げて速やかに行える体制を整えておくこと。

また、寄附者から再発行の依頼があった場合は迅速に対応すること。

【関係書類の例】

関係書類	発送時期
① 寄附申込書・通知文	紙面での申込手続の希望がある場合
② 返礼品カタログ（希望者の必要に応じて発送するもの）	
③ 郵便局払込取扱票・通知文	郵便局からの入金希望がある場合
④ 礼状	寄附金の収納が確認できた場合
⑤ 寄附金受領書	
⑥ 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の希望がある場合に、上記④⑤と同封発送
⑦ ワンストップ特例申請書記載例・通知文	
⑧ 返信用封筒 （ワンストップ特例申請書提出用封筒）	
⑨ ワンストップ特例申請事項変更届出書	ワンストップ特例申請受付済み内容の変更希望があった場合
⑩ ワンストップ特例申請事項変更届出書 記載例・通知文	
⑪ ワンストップ特例申請書受付書	電子メールに添付して通知できない場合は発送するものとする
⑫ ワンストップ特例申請事項変更届出書 受付書	

エ 郵便局の払込取扱票ひな型用紙は本市が準備して受託者へ提供する。

寄附申込の受理後、払込取扱票ひな型用紙に寄附金額・寄附者情報等をあらかじめ印字し、入金方法等の通知文を添えて、原則1週間以内に寄附者に対して発送すること。

なお、払込取扱票での収納に係る郵便振替手数料は本市が郵便局へ支払うものである。

オ 寄附金の収納を確認できたものについて、礼状及び本市指定の様式にて寄附金受領証明

書を作成し、原則1週間以内に寄附者に対して発送すること。

カ 寄附金の収納が確認でき、かつワンストップ特例申請を希望している寄附者に対しては、原則、上記オの礼状・寄附金受領証明書の発送の機会に、ワンストップ特例申請関係書類及び返信用封筒（料金受取人払）を同封して発送するものとする。

なお、ワンストップ特例申請関係書類には必要な寄附者情報等を印字し、返信用封筒については提出先の宛先を印字して発送すること。

キ 各種関係書類の発送後、住所不明等での戻り分については、電話・電子メール等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

ク 発送に必要な郵便料及び発送用封筒代、ワンストップ特例申請関係書類の提出（返信）に必要な郵便料及び返信用封筒代、専用用紙代、発送事業者の利用料は、受託者が発送事業者及び封筒等制作事業者に支払うこと。

なお、これらの郵便料・封筒代・専用用紙代・発送事業者の利用料に係る経費は、本市への基本委託料の請求の際に合わせて実費分として本市へ請求するものとする。

この実費分の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、発送に必要となった郵便料及び封筒代、返信に必要となった郵便料及び封筒代、専用用紙代、発送事業者の利用料等とを分け、数量・金額等の内訳が分かる明細を本市に提出すること。

ケ 本業務の受託者は、運用開始予定日（令和5年4月1日）以前に申込があった寄附に対する未対応の関係書類についても、前受託者と調整の上対応すること。

6 業務委託料

(1) 基本委託料

ア 基本委託料は寄附金額に対する単価契約とし、寄附金額に一定割合（料率）を乗じて算出した額に、消費税及び地方消費税相当額を加えた金額とする。

なお、基本委託料は、返礼品の出荷を伴う場合と伴わない場合に区分するものとする。

イ 本業務の履行に必要な作業場所、事務器具、通信機器、資材、消耗品、印刷費、広告費、車両その他必要なものは全て基本委託料に含むものとする。

(2) 返礼品等にかかる実費負担経費

次の経費は受託者の負担において対応し、その後に実費分を本市へ請求するものとする。

ア 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。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。

イ 返礼品配送費

配送料・配送事業者の利用料等、返礼品の配送にかかった費用。

ウ 関係書類発送費

郵便料・封筒代・専用用紙代・発送事業者の利用料等、関係書類の発送にかかった費用。

7 留意事項

(1) 寄附情報の管理

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) 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、本市と協議の上、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。

(3) 返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任

ア 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任を負わない。

イ 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等に係る契約不適合責任を負う。

(4) 法令遵守及び個人情報の管理

ア 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。

イ 地方自治法（昭和22年法律第67号）、地方自治法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

ウ 本業務を通じて知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

また、本業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に本市の承認を得た再委託先事業者も同様とする。

(5) 情報セキュリティの確保

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、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、必要な措置を講じて適切な管理を行わなければならない。本業務終了後又は解約後も同様とする。

イ 受託者は、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、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

(6) 損害賠償

受託者は、本業務の実施に当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、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、この限りではない。

(7) 成果物の利用及び著作権等の取扱い

ア 受託者が納品する成果物に係る著作権は、本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。ただし、成果物及びこれに付属する資料に関し、受託者が従前から保有する著作権は受託者に留保されるものとし、本市は、本業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

イ 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、全て受託者が負うものとする。

(8) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上、決定する。