

川越市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 委託業務名

川越市ふるさと納税支援業務委託

2 業務目的

本市ではふるさと納税制度を通じて地域経済の活性化を図る取組を推進している。この取組において、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、シティセールスにつながるPRなどの業務について、民間事業者が持っているノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 委託業務期間

令和6年6月1日から令和10年3月31日まで

※契約締結後から5月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 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。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。）は、現在運用しているものを基本とし、委託者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こと。なお、株式会社さとふるが管理運営するポータルサイトは対象外とする。

(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」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、委託料に含めること。なお、当面は(株)シフトセブンが提供する「ふるさと納税 do」を使用することとする。

※寄附管理システムは年度途中において変更する可能性がある。

(3) 委託業務開始日以前の寄附に対する対応について

運用開始日に滞りなく業務履行ができるよう、同業務の前受注事業者と業務の引継ぎ作業を完了させることとする。

5 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注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (9) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受注者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

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こと。(クラウドファンディングを含む。)

イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

ウ 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PRできるように内容を充実させること。

エ 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。

オ 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、払込取扱票などの案内を送付すること。

カ 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。

キ ポータルサイト上の返礼品情報等は市に属するものとし、業務委託終了にあたり削除することがないよう適切に引き継ぎを行うこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア ポータルサイトを経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こと。

イ 寄附者がポータルサイトを経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、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。

- 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こと。
- エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配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こと。
- 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こと。(土・日祝日については本市の翌開庁日まで)

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ア 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。
- 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。

- ①お礼状
- ②寄附金受領証明書
- ③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）
- ④ワンストップ特例申請書記載例
- ⑤返信用封筒

- ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送信用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受注者の負担において準備すること。
- オ 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。
- カ 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こと。
- キ 電子チケットを発送する場合は、メールアドレスでの送付又は二次元バーコード又はURLを記載した書面を寄附金受領証明書等の発送の際に同封するなど工夫して対応すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ア 受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・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注者の責任において対応すること。
- イ 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。

- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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、受注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、本市への委託料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。
- ク 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。
- ケ 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。
- コ 返礼品の発注及び配送状況を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。

(5) コールセンター業務

ア 受注者は、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。

- イ 受注者は、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。
- 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。
- エ 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。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 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、本市が定める「川越市返礼品提供事業者募集要項」及び国の定める「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、市に対して提案すること。

イ 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ 市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受注者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ 本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

オ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

また、募集の状況について定期的に市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

カ 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。

(7) 広報・PR業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附者の属性、人気の返礼品、市場の流行等に加え、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、委託者と協議のうえ実施すること。なお、費用については別途調整を行う。

ウ ポータルサイト内の機能を最大限活用し、寄附者に対してフォローなど関係人口の創出及び維持に努めること。

エ 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) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

令和5年総務省告示第244号に基づき、寄附金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) その他

ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ 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。

7 資料の保存

寄附情報等の管理受注者は、委託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。

8 再委託の禁止

受注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。

9 報告及び検査

- (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 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。

10 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、「9(1)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) 寄附金受領証明書発行費用

寄附金受領証明書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委託者から寄附金受領証明書の発行業務のみを依頼する場合は別途協議を行う。

1.1 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）の支払については、市が別に定める期別（原則1か月、ただし、市と受注者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を川越市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、川越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。

1.2 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) 受注者は、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。

1.3 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 令和5年総務省告示第244号、令和5年7月21日付け総税市第80号及び令和5年9月28日付け総税市第100号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、川越市個人情報保護条例及び川越市情報セキュリティポリシーを遵守し、保護の徹底を図らなければならない。
また、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。

1.4 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。

1.5 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。

1.6 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受注者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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、市と受注者で協議の上、決定する。