

ふるさと応援寄附業務委託仕様書

1 目的

本業務は、所沢市（以下「発注者」という。）の魅力的な体験や地場産品による返礼品の提供及び効果的なプロモーションを行うとともに、寄附の募集、返礼品の発注・発送管理、寄附者への対応等の業務を効率的に行うことで、寄附の増加並びに本市の魅力発信につなげることを目的とする。

2 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

ただし、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。また、業務委託期間中に申し込みがあった案件については、業務委託期間終了後においても、受注者は本契約に基づき、適切に対応するものとする。

3 業務の内容

- (1) 寄附管理システムの管理運営業務
- (2) ポータルサイトの管理運用業務
- (3) 返礼品の調達、発注及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への支払業務
- (5) 返礼品提供事業者及び返礼品の新規開拓に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務
- (7) 寄附額増加のための企画・提案に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請書受付業務
- (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
- (10) その他

4 業務の仕様

- (1) 寄附管理システムの管理運営業務
 - ① 寄附情報等の管理に当たっては、寄附情報を一元管理するシステムを受注者が提供する。
 - ② 一元管理システムの初期費用及び利用料がかかる場合は委託料に含めて請求する。
 - ③ 寄附者情報の取込み作業は、自動連携、その他の方法にて取込む。
 - ④ 管理システムに関する問合せに対応する。
 - ⑤ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合において、発注者が依頼した場合、FAX・メール等で発注者へ申請された寄附申込み内容を管理システムへ

入力代行する。

- ⑥ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付状況等について、データ出力（CSV形式等）が可能であること。
- ⑦ 寄附金税額控除の申告特例通知のeLTAXを通じ、電子的に施行するための電子データを作成できる仕組みを有すること。
- ⑧ 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用業務

- ① インターネットを利用した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。）について、発注者が使用するポータルサイトは受注者からの提案等に応じて発注者の判断により決定する。
また、受注者からの提案等に応じて発注者の判断により、適宜追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生するポータルサイトの保守等は受注者が行う。
- ② 返礼品提供事業者との交渉等による返礼品の新規追加や在庫数に変動が生じた場合の在庫数変更等、ポータルサイト間の在庫調整を行う。
- ③ 寄附者情報の取込み作業は、自動連携、その他の方法にて取込む。
- ④ 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、発注者と協議の上、対応する。
- ⑤ 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、発注者と協議の上、対応する。

（3）返礼品の調達、発注及び配送管理に関する業務

- ① 受注者は、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配送する。
- ② 返礼品の配送伝票を受注者で発行するサービスを導入する。
- ③ 受注者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じる。
- ④ 返礼品提供事業者から申し出があった場合は、返礼品の登録申請に向けた調整・支援を行う。
- ⑤ 受注者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞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い、速やかに発注者に報告を行う。
- ⑥ 返礼品の発送においては、必要に応じて出荷予定を寄附者に連絡するなど、個々の返礼品の特性に合わせて対応する。

(4) 返礼品提供事業者への支払業務

- ① 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発注者と受注者の協議の上、支払期日を決定する。
- ② 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、発注者に請求する。

(5) 返礼品提供事業者及び返礼品の新規開拓に関する業務

- ① 返礼品の開拓及び拡充について国及び発注者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、発注者に提案する。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、発注者にて行うものとする。
- ② 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。
- ③ 受注者は、返礼品提供事業者に対して、ふるさと応援寄附の制度概要、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2回以上行う。なお、返礼品提供事業者の都合を考慮し、平日と土日にそれぞれ1日以上、開催するものとする。開催日は発注者と受注者の協議の上、決定する。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務

- ① 返礼品の発送等に関する寄附者からの問合せ対応のため、受注者の負担にて専用のコールセンターを設置すること。受付時間については発注者と受注者の協議の上、決定する。
- ② コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、記録し、発注者と情報共有をする。
- ③ 返礼品に関する苦情については、速やかに受注者が状況の確認を行い、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、発注者に報告を行う。

(7) 寄附額増加のための企画・提案に関する業務

- ① 常に最新の寄附者の分析結果や市場動向、トレンド等を把握し、発注者や返礼品提供事業者に対して情報提供する。また、それらの情報に基づき返礼品やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努める。
- ② 地域の活性化やブランドイメージ構築のため、返礼品提供事業者や地場産品にかか

る各種プロモーションを行う。

- ③ 契約しているすべてのポータルサイト上にて、発注者と返礼品を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。
- ④ 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、発注者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、発注者と協議を行うものとする。

(8) ワンストップ特例申請書受付業務

- ① 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等に対応する。
- ② 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、発注者を經由せず、受注者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から発注者へ申請書が送付された場合は、受注者が発注者から申請書を受領し、受付業務を行う。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 発注者への納品形式については、eLTAX に取り込むためのデータ作成までを行う。
- ⑥ 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発注者と受注者の協議の上で決定した日にちまでに提出する。納品後、データに不備等があった場合、発注者の指示のもと適切に対応する。
- ⑦ 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。また、同業務を行うにあたりオンラインで申請ができるシステムを活用する。
- ⑧ 当該システムの導入に初期費用及び利用料がかか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

- ① 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、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に発送する。
- 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、発注者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 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。
- ④ 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実費負担について、発注者負担となる場合は発注者に請求する。
- ⑤ 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。

(10) その他

- ① 本業務に係るふるさと納税の受付は、原則として令和6年11月1日までに開始する。
- ② 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こと。
- ③ 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- ④ 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、業務終了後も同様とする。
- ⑤ 発注者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、発注者と協議の上、対応するものとする。
- ⑥ その他業務の履行上必要な事項については、発注者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、あらかじめ発注者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、再委託先の概要並びに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

を明確にした上で発注者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 実績報告及び委託料の支払いについて

- (1) 発注者が必要があると認めるときは、受注者に対して、本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。
- (2) 受注者は、毎月1日から末日までの実績について、翌月15営業日までに発注者に実績報告書を提出しなければならない。
- (3) 委託料の支払いは1か月単位で行うこととし、発注者は受注者から適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

8 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、受注者、返礼品提供事業者及び寄附者のマイナンバーを含む個人情報 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、適切な管理を行わなければならない。

9 秘密情報及び個人情報の保護体制

- (1) 受注者は、業務の履行に関して知り得た秘密情報を漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、成果物（未完成の成果物及び業務を行う上で得られた記録等を含む。）を第三者に譲渡し、貸与し、又は質権その他の担保の目的に供してはならない。
- (3) 受注者は、業務を処理するため秘密情報及び個人情報を取り扱う場合は、秘密情報及び個人情報を適切に管理するため関係法令等を遵守しなければならない。

10 成果物の利用及び著作権

- (1) 受注者は、本業務の成果物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに発注者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 成果物とは下記各号のことをいう。ただし、サイトに掲載しているすべてとする。
 - ア) Web ページ：商品ページ・特集ページ・ランディングページ等を含むがこれらに限らない
 - イ) 本画像：お礼の品の画像及び Web ページに付属するその他のコンテンツを含む
- (3) 発注者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとし、受注者はこれに同意し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 受注者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に

関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受注者が負うものとする。

11 業務委託完了後の業務の引継ぎ

受注者は、この契約の履行期間が満了する場合、または次期契約で発注者が他事業者に当該業務を委託する場合、引継書の作成および引継内容の説明をはじめ、必要な引継ぎを適切に行わなければならない。この際、発注者からの資料等の請求は、受注者の不利益になる場合を除いて応じるものとする。

12 個人情報及び情報セキュリティの保護

受注者は、業務の履行にあたり「所沢市情報セキュリティポリシー」及び「所沢市情報セキュリティ実施手順」、個人情報の保護に関する法律その他関係法令等を遵守し、個人情報の保護に万全を期するものとする。個人情報については、漏洩、紛失、あるいは目的外利用、履行場所からの持出し等が発生しないよう、細心の注意をもって適正に管理し取り扱うものとする。

なお、業務の遂行にあたっては、秘密の保持に努め、業務上知り得た個人情報や業務内容等を他に漏らしてはならない。このことは、業務が終了もしくは解除された後においても同様とする。

13 損害賠償

業務の遂行に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償及びその解決のために必要な経費は、受注者の負担とする。

ただし、その損害の発生に発注者の責めに帰すべき事由がある場合は、その範囲内で発注者が負担するものとし、その額は発注者と受注者とが協議して定める。