

## ふるさと寄附推進事業支援業務委託仕様書

### 1. 契約名

ふるさと寄附推進事業支援業務委託

### 2. 目的

泉南市（以下、「委託者」という。）に対して行われたふるさと納税に係る返礼品及び書類の発送並びに寄附者情報の管理に関する業務等を民間事業者（以下、「受託者」という。）へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、もって市内企業及び地域の活性化を図ることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで（地方自治法施行令第167条の17の規定に基づく長期継続契約）

（但し、契約締結から令和6年3月31日までは、準備期間として委託料は発生しない。）

### 4. 業務に係る想定寄附件数及び想定寄附金額

想定寄附件数：100,000件/年

想定寄附金額：1,000,000,000円/年

想定ワンストップ受付件数：40,000件/年

想定さとふる経由の寄附受付件数：35,000件/年

登録事業者数：75社（令和5年6月時点）

登録返礼品数：1074品（季節品の為掲載していない返礼品も含む。令和5年6月時点）

### 5. 委託者が使用する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。）

(1) ふるさとチョイス

(2) 楽天ふるさと納税

(3) さとふる

(4) ふるなび

(5) ANAのふるさと納税

(6) セゾンのふるさと納税

(7) au PAY ふるさと納税（トラストバンクによるOEM連携）

委託者の都合により使用するポータルサイトは追加・変更する場合がある。

### 6. ふるさと納税管理システム

ふるさと寄附推進事業支援業務委託を実施するためのふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）はシフトプラス株式会社が提供するLedgHome(レジホーム)とする。

ただし、LedgHome(レジホーム)と並行して別途システムを導入することで、委託者及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は妨げるものではない。なお、別途システムの利用料については受託者の負担とする。

### 7. 業務内容

業務内容は以下のとおりとし、委託者はポータルサイトに応じて必要な業務を指示するとともに実施にあたって受託者は委託者が示すセキュリティ基準を満たさなければならない。ただし、さとふるとの契約（一括業務委託）において委託している業務については、本件の業務内容には含まないものとする。

#### (1) ふるさと納税管理システムの保守

ア 災害発生時等においても保有データについてはバックアップ体制が整えられていること。

#### (2) 寄附者情報の管理（特に指定のないものについては、土日祝を除く毎日実施すること。）

- ア 寄附申込の受付（ポータルサイト経由の申込情報データの取得及びポータルサイト非経由分の受付）
- イ 寄附者氏名、寄附者住所、返礼品発送先氏名、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、ワンストップ特例制度申請希望の有無など。
- ウ 寄附金の入金管理
  - ・寄附申込に係る決済状況を管理すること。
- エ 寄附希望者及び寄附者に対する書類の作成・送付
  - ・返礼品一覧（ポータルサイト等で出力できるもの。カラー印刷による。）
  - ・寄附申込書
  - ・郵便払込取扱票（委託者が支給する帳票を使用すること。）
  - ・お礼状
  - ・寄附金受領証明書
  - ・ワンストップ特例申請書（記入例及び返信用封筒も含む。寄附金受領証明書に同封すること。）
  - ・その他委託者が必要と認める書類
- オ 寄附者に対する各種通知
 

以下についてメール通知を行うこと。ただし、メールアドレスが無い寄附者については、電話等で通知を行うこと。

  - ・寄附受付完了通知
  - ・返礼品発送完了通知
  - ・季節返礼品の発送予定通知
- カ 寄附者からの問合せ対応（ただし、さとふるで受け付けた寄附分については除く。）
  - ・コールセンターを設置し、ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ対応、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こと。
  - ・対応した苦情、事故の内容及び対応状況について、随時委託者へ報告すること。
  - ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに委託者に報告し、委託者と受託者の協議の上で対応すること。
  - ・寄附者が本市への直接振込または納付書での寄附金決済を希望した場合は、随時委託者に申込情報の連携を行うこと。
  - ・その他、返礼品及び寄附金受領書発送に係る内容について寄附者への確認事項がある場合は、必要に応じて寄附者へ確認を行うこと。
- キ 寄附者及びサポート事業者間の調整
- ク 寄附申込の動向に係る統計情報の作成・報告（WEB ミーティングも含む）
- ケ 寄附申込のリピート喚起に資する対策の提案（委託者から別に指示がある場合を除き、原則月1回以上行うこと。）

**(3) 返礼品情報の管理（ポータルサイトの内、さとふるへの管理については除く。）**

- ア 返礼品の名称、金額、内容その他関連事項に係る情報の管理システムへの登録・修正・保守
- イ 返礼品情報のポータルサイトへの反映
- ウ ポータルサイトに掲載中の返礼品情報の改善提案
 

全ての返礼品ページの掲載内容を月1回以上確認し、修正が必要なページについて委託者に修正内容を協議したうえで更新すること。

**(4) 返礼品の発注・発送の管理（さとふるを経由した申込については除く。）**

- ア サポート事業者と受託者との間において、返礼品の調達及び返礼品代金の支払いについての契約が可能であること。
- イ サポート事業者への発注（特に指定のないものについては、土日祝を除く毎日実施すること。なお、お盆・年末年始等の長期休暇期間中の発注については、委託者との調整を行う

- こと)
  - ウ 返礼品の配送管理（サポート事業者への配送情報の手配、荷物の発送及び着荷管理）
  - エ サポート事業者からの返礼品代金請求書の集約および精算
  - オ サポート事業者に対する返礼品代金の支払い
  - カ 配送に関する問い合わせ対応
  - キ 受託者は、配送業者と直接契約を行い、送料の管理及び清算を行うこと。
- (5) ポータルサイトの運営管理（さとふるの管理については除く。）**
- ア 委託者が使用するポータルサイトにおける本市ページの運用・更新・管理・保全
  - イ 寄附申込の拡大に資する対策の提案（委託者から別に指示がある場合を除き、原則月1回以上行うこと。）
- (6) 返礼品提案に関する業務**
- ア 市内の地場産業に寄与する新規返礼品の企画提案及び既存返礼品のブラッシュアップ
- (7) サポート事業者情報の管理**
- ア サポート事業者情報の管理システムへの登録・修正・保守
- (8) サポート事業者との連絡調整**
- ア 返礼品PR用素材の作成
  - イ 新規返礼品の開発支援
  - ウ 新規事業者及び既存事業者による新規返礼品の申請・登録に係る事務受付
  - エ 既存返礼品に係る改善提案
  - オ 業務フローに関する説明
  - カ 管理システムの利用方法の説明等サポートの実施
  - キ 各種連絡事項の展開
  - ク サポート事業者からの相談受付
  - ケ サポート事業者への支援
  - コ その他問い合わせ対応
- (9) ワンストップ特例申請一括代行**
- ア ワンストップ特例申請書類の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等の対応（対応は、迅速かつ丁寧に行うこと。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こと。）
  - イ ワンストップ特例申請書類は、委託者を經由せず、受託者が直接受領する（なお、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。）。
  - ウ ワンストップ特例申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
  - エ 委託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こと。
  - オ 委託者への納品については、寄附日の翌年1月25日までに行うこと（納品方法については、適宜委託者と協議を行うとともに指示に従うこと。）。
  - カ 納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること。
- (10) プロモーション**
- ア 本市のふるさと納税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 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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、本市と協議の上実施すること。
  - ウ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議の上、実施すること。

エ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと（委託者から別に指示がある場合を除き、原則月1回以上行うこと。）。

## 8. 経費負担

委託者が受託者に支払う経費は次のとおりとする。

- (1) 業務委託料  
業務委託料の支払いについては業務の内容に応じて、寄附金額に一定の率を乗じた額または処理件数の実績に応じた単価を計上した額に消費税および地方消費税を加えた成果報酬とする。
- (2) 返礼品の調達費用
- (3) 返礼品送付に係る送料
- (4) 郵便払込取扱票、寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請等関係書類の郵送料
- (5) 返礼品の調達費用をサポート事業者へ払い込む際の振込手数料
- (6) 委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。委託者は正当な請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して原則30日以内に、受託者に支払うものとする。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託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。

## 9. 権利の帰属

委託者が受託者に提供する情報に基づき登録したデータ（編集・加工したものを含む）及び委託期間中に収集・運用したすべての寄附データは、委託者に帰属するものとする。なお、委託業務終了後は、速やかに委託者の指定するデータ形式レイアウトにより、無償で返還すること。

## 10. 再委託の禁止

受託者は委託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部に係る再委託について、委託者が必要と認める場合にはこの限りではない。その際、受託者は書面により委託者の承諾を得ること。

## 11. 法令遵守

受託者は業務の実施にあたり、地方税法及びその他関係法令並びにふるさと納税に関する総務省通知等を遵守しなければならない。

## 12. その他

- (1) 受託者は本仕様書に基づいて業務を行うほか、委託者への寄附申込の増加に資する独自の提案を行い、委託者と協議の上、これを行うことができるものとする。
- (2) 業務の履行にあたっては、委託者と十分な事前調整及び協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら、最大限の助力を行うこと。
- (3) 契約終了後の対応について  
ア 受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。  
イ 契約期間中に受け付けた寄附に関しては、契約期間終了後も、「7. 業務内容」に記載する業務を実施すること。
- (4) 本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、委託者と受託者で協議のうえ、決定すること。
- (5) この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る委託者の歳出予算において減額又は削除があった場合、委託者はこの契約を変更し、又は解除することができる。

この契約が変更し、又は解除された場合において、受託者に損害が生じたときは、委託者

は、受託者に対して損害賠償の責めを負う。この場合における賠償額は、委託者、受託者が協議して定めるものとする。