

【債】白井市ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

1 業務名

【債】白井市ふるさと納税一括代行業務委託

2 業務期間

契約締結の翌日から令和11年3月31日（土）まで

※契約締結の翌日から令和8年3月31日（火）までの期間を開始までの準備期間とする。業務引継ぎに係る費用は、受託者の負担とする。

3 業務場所

白井市が指定する場所

4 業務の目的

白井市（以下「市」という）では、ふるさと納税の寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の調達・発送等の業務を一括代行委託することにより、業務の効率化を図るとともに、各ポータルサイトに掲載される市及び返礼品等の魅力を効果的に情報発信することで寄附額の増加につなげ、市内産業の振興と地域の活性化を図ることを目的とする。

5 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、本業務に係るプロポーザルを実施することにより、決定した受託者の企画立案により変更する場合もあり得る。

（A）ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成

ア．市が利用している下記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。）の自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。

また、掲載情報については、市や返礼品の魅力が寄附者に伝わるよう、写真やレイアウト、説明文等の改善を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）やレビュー対策等によりアクセス数の増加や寄附拡大につながるよう作成すること。

- ・ふるさとチョイス及びふるさとチョイスのアライアンスパートナーサイト
- ・楽天ふるさと納税
- ・Amazon ふるさと納税
- ・ふるなび

※現在返礼品を掲載しているポータルサイト「さとふる」について、返礼品提供事業者が返礼品ページの作成、掲載情報の更新等を行うこととなるが、受注者は返礼品提供事業者がページの作成、掲載情報の更新等を行う際の支援を行うこと。

イ．ポータルサイトの新規追加等については市と協議のうえ決定し、ポータルサイトの運営事業者との契約は、市と当該事業者との間で直接締結するものとする。受託者は寄附情報の管理システムと、これらのサイトがAPI自動データ連携できるように努めること。

ウ．新規返礼品情報の登録、更新は、市及び総務省が返礼品を承認した後、原則1週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。

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。

（B）寄附情報の一元管理

ア. ポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータ等を寄附管理システムにより、一元管理すること。

寄附情報等の管理にあたっては、現在、市で寄附情報を一元管理しているシステム（株式会社 Workthy 提供「ふるさと納税 do」）を活用することとする。

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市の利用環境の構築を行い、その費用については受託者の負担とすること。また、市や返礼品事業者に対して、ふるさと納税事業に係るシステム等の操作に関し、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

イ. 寄附者がポータルサイトを經由せずに市に寄附を行った場合においても、市から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受託者から寄附者に連絡し、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・配送状況等、寄附申込に係る進捗状況等について、随時市への情報提供が可能であること。また、市において統計資料作成を行うため、簡易加工できる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、市へ毎月報告を行うこと。

カ. ポータルサイトを經由して受付した寄附について、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（休日については市の翌開庁日まで）。

（C）返礼品の企画・開発・交渉

ア. 市が提供する情報、受託者が自ら入手した情報等をもとに、市が定める「白井市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要綱」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事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に提案すること。なお、返礼品として登録する最終決定は、市にて行うものとする。

イ. 返礼品提供事業者が市に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。この際、返礼品提供事業者とコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや、実地調査を行うとともに、ふるさと納税の制度や返礼品の送付にかかる方法などを具体的に説明すること。

ウ. 交渉する事業者等の本社が市外にある場合は、企業版ふるさと納税制度を紹介し、事業者に制度活用の希望があれば市へ連絡すること。

（D）返礼品の調達・発送管理

ア. 受託者は、市が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注及び配送手配を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品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. 返礼品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。

ウ. 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、寄附機会の損失を防ぐためにも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、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に

- 配達日の調整を寄附者で行うこと。
- オ. 返礼品の品質管理について、返礼品事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- 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、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- キ. 返礼品の配送にあたり、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫すること。なお、現在、市では一部事業者を除き、「ふるさとチョイス」SCMサービス（株式会社トラストバンク提供）」を活用し、負担軽減及び費用低減を図っている。
- ク. 返礼品調達費及び送料は、返礼品事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品事業者及び配送事業者へ支払うこと。この時の振込手数料は受託者負担とする。
- ケ. 市への請求にあたり、四半期ごとの実績を集計のうえ、返礼品事業者名、返礼品名称、返礼品価格、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。なお、市の負担は、返礼品費及び送料の実費分のみとなり、送料配送システムの利用料やデータの連携費等は受託者負担とする。

(E) コールセンター業務

- ア. 受託者は、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。
- イ. 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、市と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。
- ウ. 受託者は、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、市と情報共有すること。
- エ. 返礼品に関する苦情については、直ちに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品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、市及び寄附者に報告を行うこと。また、市が希望する場合は、報告書を作成のうえ、提出すること。
- オ. 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、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、返礼品事業者からの問い合わせについては、必要に応じて市に確認等を行い、適正に対応すること。

(F) ふるさと納税関係書類の作成・発送

- ア. 寄附金の入金確認が完了した場合は、原則2週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、希望者には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）及び説明書、返信用封筒を作成・封入れし、発送すること。なお、受託者が発送に係る用紙や封筒等を用意し、送付物の内容変更については、市と協議のうえ、決定すること。
- イ. 寄附金受領証明書やお礼状等の様式については、市と協議の上決定すること。
- 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. 書類発送後、住所不定等で返送された場合、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い速やかに再発行する等適切な対応を行うこと。
- オ. ポータルサイトの利用が困難な人で市への寄附を希望する場合において、受注者が作成するパンフレットなどを送付し、寄附の申し込み支援をすること。

(G) 白井市の魅力発信やふるさと納税のPR

- ア. 市の現状を理解したうえで寄附の目標額を達成するため、寄附者の分析や人気の返礼品、市場の流行、受託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みのプロモーションを提案し、市と協議のうえ、実施すること。
- イ. 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金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。
- ウ. 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。

(H) その他

- ア. ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、各ポータルサイトの変更や返礼品事業者の対応等、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- イ. 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、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、本業務（提案する新たな取組みを含む）を実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組み支援を行うこと。
- ウ. 履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、履行期間終了後も責任をもって行うこと。
- エ. 履行期間前に寄附申込みを受け付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については対応すること。
- オ. 受託者が変更となる場合は、次期事業者決定後に業務の引継ぎ(契約期間内に受付した寄附申出に対する返礼品の調達発送、その他寄附者等への対応)は責任をもって行うこと。

6 寄附情報等の管理

受託者は、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。

7 一括再委託の禁止

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、事前に書面により市の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

8 報告及び検査

- (1) 受託者は、実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、四半期ごとに市へ提出し、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、受託者に対して本業務の履行状況、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。

9 委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、四半期ごとの寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況がわかる業務報告書を市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとし、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。

返礼品配送料及び受領証明書発行・発送費については、安価となるよう常に工夫をすること。

なお、返礼品調達費や返礼品配送料など、受託者が市に立て替えて支払いをする際の振込手数料は受託者負担とする。

(1) 代行業務費

本仕様書「6 業務内容」の代行業務にかかる費用。

本委託料の算出は、原則、受託者が利用する寄附管理システムにおいて入金完了が確認できた寄附金額を基に算出した額とし、寄附管理システムの寄附受付日を基に算出した額とする。なお、業務委託料は令和8年4月1日以降の寄附分を対象とする。

※委託料の範囲内であるが、支払先の都合上、市が支払うことがやむを得ない場合は、市にて支払い後、委託料より当該経費を差し引くものとする。

※受託者が立て替える費用の振込手数料は受託者の負担とする。

(2) 受領証明書発行・発送費

受領証明書の発行・発送にかかる費用。

(3) 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30%を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税額及び地方消費税額を含む。

(4) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

※「ふるさとチョイス」SCMサービス（株式会社トラストバンク提供）」の連携費用やシステム使用料等は代行業務委託料に含めるものとする。

(5) その他

本業務に係る経費のうち、市と受託者の協議により市が負担する経費。

費用負担区分

業務の内容	項目	市	受託者
(A) ポータルサイトの管理・運営 及び返礼品の紹介記事作成	ポータルサイト利用料	○	
	寄附者の決済手数料	○	
	返礼品画像の撮影費		○
(D) 返礼品の調達・発送管理	返礼品の調達費（実費）	○	
	配送料（実費）	○	
	配送にかかるシステム連携費		○
	受託者からの返礼品提供事業者への 支払いの際の振込手数料		○
(F) ふるさと納税関係書類の 作成・発送	寄附金受領証明書発行・発送費	○	
	ワンストップ特例申請書作成費・返 信用封筒代		○
	ワンストップ特例申請書発送費（郵 送費）	○	
	返礼品カタログ作成費		○
	返礼品カタログ発送費（郵送費）	○	
(G) 白井市の魅力発信や ふるさと納税のPR	検索連動型広告料 （楽天 RPP・チョイス PR 枠出稿料）		○
	その他広告料	△	○
	イベント出店に伴う経費	△	○

※表に記載の無い項目については、原則受託者の負担とする。

※表中“△”は原則受託者が負担するが、プロポーザルで独自提案したもののほか受託者からの提案以外に市が出稿・出店を指示したものである場合は、受託者との協議によっては、市が費用の一部（出稿料や出店料を想定）を負担する場合がある。

10 制作物に関する著作権等

本業務で使用する写真及びデザイン等は、利用許諾を受けているものに限る。

また、本業務により作成されるすべての成果物（文章、写真、画像、デザイン、HTML データ、レイアウト、動画、その他一切のデジタルコンテンツを含むがこれに限られない）の著作権（著作権法第 21 条～第 28 条に定める権利を含む）は、全て市に帰属するものとし、市による二次利用を可能とする。

なお、市が利用するにあたり、第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、受託者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。

本定めは契約終了後も有効とする。

11 返礼品の契約不適合責任

（１）市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負担しない。

（２）受託者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、責任問題

が生じたときは、上記 5（E）により寄附者に対応すること。

12 法令遵守及び個人情報の管理

- （１）平成 31 年総務省告示第 179 号等の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、別紙「特定個人情報等の取扱いに関する特約条項」及び白井市個人情報保護条例を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報等の取扱いについて、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。

14 損害賠償

受託者は、本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。

15 その他

- （１）本業務については、本仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- （２）本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）本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、前事業者及び次期事業者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- （４）本仕様書に記載のない事項については、市と受託者で協議のうえ、決定すること。