

江南市ふるさと寄附金支援業務委託仕様書

1 業務名

江南市ふるさと寄附金支援業務委託

2 目的

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、新規開発、プロモーション等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、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。）を追加することにより、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、江南市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

なお、契約締結日から令和5年9月30日までの期間は、寄附受付開始に係る準備期間として委託料等一切の費用は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ポータルサイトについて

使用するポータルサイトは、委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）の提案により決定する。但し、「ふるさとチョイス」及び「楽天ふるさと納税」は必ず含み、それぞれ令和5年10月1日から寄附受付を開始するものとする。なお、市では現在「さとふる」をポータルサイトとして使用しているが、「さとふる」の返礼品発送や寄附の対応は株式会社さとふるが実施することと想定しており、今回の事務には含まない。

(2) 寄附管理システムについて

寄附管理システムの利用環境の構築費用及びシステム利用料については委託料に含むこととする。なお、市において現在個別で使用しているシステムはない。

5 業務内容

- (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) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務
- (6) ワンストップ特例制度に関する業務
- (7) 返礼品の新規開発及び企画に関する業務
- (8) 江南市ふるさと寄附金のプロモーションに関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

6 業務詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

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、充実等管理運営を適切に行うこと。

イ 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にPRできるよう内容を充実させること。

(2) 寄附管理システムの管理業務

ア 使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經由せずに市に寄附を行った場合においても、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等を行うため、簡易に加工できるCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

(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、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、原則2週間以内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、市と協議の上決定する。

①お礼状・寄附金受領証明書

②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）

③ワンストップ特例申請書記載例

④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 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託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、電話等により住所確認作業を行い速やかに再発送すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、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託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。

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に努めること。

エ 返礼品提供事業者へ返礼品の品質向上に向けた助言など必要な措置を講じること。

オ 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こと。

カ 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、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。

キ 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。

ク 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。

(5) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務

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。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時までを基本とする。但し、年末・年始の繁忙期については、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。

イ 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することとし、市と情報共有する仕組みを設けること。

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、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、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対応すること。

オ 契約締結時において既に登録のある市の返礼品提供事業者に対し、ポータルサイトへの登録が円滑に行えるよう必要に応じて説明会など支援を行うこと。

(6) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を市に代わり行うこと。受付方法については市と協議の上決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応、及び控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイア

ウトに合わせること)とする。

ウ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏洩に対する必要な対策を講じ、市の承認の上、実施すること。

(7) 返礼品の新規開発及び企画に関する業務

ア 返礼品又は提供事業者の増加を図るための取り組みを随時行うこと。

イ 市に対する返礼品の申込状況や他自治体の動向を注視し、新たな返礼品開発に努めること。

ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談、問い合わせに誠実に対応し、返礼品の掲載基準や事務手続き等を案内すること。

エ 返礼品の掲載にあたっては、市と協議すること。なお、返礼品の決定は市が行う。

(8) 江南市ふるさと寄附金のプロモーションに関する業務

ア 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 寄附者の分析結果や人気の返礼品、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。

ウ 実施したPR業務の具体的内容及び効果などを業務報告書に取りまとめること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

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、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)も含めた管理を徹底すること。

7 寄附情報等の管理

受託者は、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。但し、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市の承認を得るものとする。

9 報告及び検査

(1) 受託者は、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、受託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

受託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

寄附金額に対する一定割合とする。

（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。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

（4）受領証明書等発行料

寄附金受領証明書等の発送に要する費用。

（5）ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。

（6）その他費用

上記（1）～（5）に記載する経費を除き、寄附管理システムに係る費用など本委託業務の履行に必要な経費。

11 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、但し、市と受託者との協議により、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市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、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。

12 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

（1）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）受託者は、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。

13 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

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。但し、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。

15 その他

- (1) 業務の遂行にあたっては、関係法令及び市の例規を遵守すること。なお、業務上知り得た個人情報、江南市個人情報保護条例に従い、適切な情報管理に努めること。
- (2) 受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託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (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、次期受託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、市と受託者で協議の上、決定する。