

船橋ふるさと応援寄附金管理等業務委託仕様書

1. 業務名

船橋ふるさと応援寄附金管理等業務委託

2. 業務の目的

船橋ふるさと応援寄附金に係る事務を委託し効率的な事務を行うとともに、返礼品提供事業者のサポートを充実させ、また、本市の魅力発信や地場製品のPRについて専門的な知見を有する者に支援させることにより、市内事業者および地域の活性化を図り、さらには寄附金の増加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

※受託者による業務の開始日は令和6年8月1日を想定しており、契約締結日から令和6年7月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受託者が負担することとする。

4. 業務の内容

船橋ふるさと応援寄附金管理等業務委託（以下「本事業」という。）における業務の内容は、次の（1）から（11）までとする。

- （1）返礼品の企画開発等に関する業務
- （2）ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務
- （3）寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- （4）寄附者からの問い合わせに関する業務
- （5）返礼品提供事業者からの問い合わせ・支援に関する業務
- （6）各種書類の送付に関する業務
- （7）ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務
- （8）返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務
- （9）クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
- （10）プロモーションに関する業務
- （11）その他

5. 業務の詳細

(1) 返礼品の企画開発等に関する業務

- ①本市が提供する情報、受託者が自ら入手した情報等をもとに、本市が定める「船橋市ふるさと納税返礼品募集要項」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開発・開拓すること。なお、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、多様な返礼品の企画開発に努め、本市へ提案すること。
- ②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送付にかかる方法などを具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するかどうかなどを、予め本市と協議の上で行うこと。
- ③返礼品として登録するかどうかは、受託者によるヒアリングや実地調査の結果を基に、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定する。
- ④寄附金額は、返礼品提供事業者からの調達価格や配送料を基に受託者が本市へ提案し、本市の承認をもって決定する。
- ⑤既に取り扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに対応すること。

(2) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務

- ①本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。
 - ▶ セゾンのふるさと納税
 - ▶ ふるさとチョイス
 - ▶ ふるなび
 - ▶ まいふる
 - ▶ 楽天ふるさと納税
 - ▶ ANA のふるさと納税
 - ▶ auPAY ふるさと納税
 - ▶ JAL ふるさと納税
 - ▶ JRE MALL ふるさと納税

なお、本市が新たにポータルサイトを導入する場合は、その都度対応すること。

※「さとふる」については返礼品提供事業者が返礼品ページ作成・掲載情報更新等を行うこととなるが、受託者は返礼品提供事業者がページ作成・情報更新等を行う際の支援を行うこと。

- ②新規返礼品情報の登録、更新は、本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。

- ③返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じた SEO（検索エンジン最適化）対策等、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。
- ④返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」について、受託者が返礼品提供事業者を確認し、速やかに返礼品提供事業者を確認し、ポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑤本市独自のふるさと納税受付サイトを可能な限り速やかに構築し、リピーターの獲得に努めるとともに、ポータルサイト手数料の低減を図ること。
- ⑥ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

（3）寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ①寄附情報等の管理に当たっては、現在本市にて寄附情報を一元管理している寄附情報管理システムの「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング提供）」を利用すること。
- ②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、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
- ③寄附者がポータルサイトを経由せずに市に寄附を行った場合においても、本市から寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申し込みに関する各種情報等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。
- ④寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、市場や寄附の動向等について分析を行い、その結果及び今後の対策を提案し、本市へ毎月 1 回以上報告、協議し、実行することにより事業効果を最大化するよう努めること。
- ⑤「さとふる」経由での寄附情報については、本市が週に 1 回の頻度で「さとふる」の寄附情報管理システムから CSV 形式で出力し、受託者が「ふるさと納税 do」への取込みを行うこと。

（4）寄附者からの問い合わせに関する業務

- ①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、寄附者等からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口（電話、FAX 及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示すること。
- ②問い合わせ窓口（電話）の対応時間は、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 5 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、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応等を行うこと。
- ③受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、本市と情報共有すること。

- ④緊急及び重要な問い合わせ等については、速やかに本市に電話又は対面にて報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
 - ⑤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、本市及び寄附者に報告を行うこと。
- (5) 返礼品提供事業者からの問い合わせ・支援に関する業務
- ①返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者の助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
 - ②年1回以上、返礼品提供事業者に向けた勉強会を開催し、返礼品提供事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、市内の返礼品提供事業者と関係性構築を図ること。なお、開催時期については、本市と協議のうえ、適切な時期・方法により実施すること。
 - ③定期的に本市及び返礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること（円滑な本事業の開始に向けて、あらかじめ返礼品提供事業者と良好な関係を構築していることが望ましい）。
- (6) 各種書類の送付に関する業務
- ①寄附金の納付を確認できた場合は、納付を確認できた日から原則2週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書を発送すること。また、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）の発送を希望する者に対しては、寄附金受領証明書と合わせてワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、発送すること。
 - ②寄附金受領証明書やお礼状等の様式については、本市と協議の上決定すること。
 - ③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。
 - ④書類発送後、住所不定等で返戻された場合には、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。
- (7) ワンストップ特例申請書受付・審査に関する業務
- ①寄附者からのワンストップ特例申請書の受け付け、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメールや郵送等により受付完了通知を行うこと。
 - ②申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
 - ③受付が完了したワンストップ特例申請書の内容は、本市が使用する寄附管理システムに入力し、市が指定する期日までに eLTAX データの出力が可能な状態にすること。なお、eLTAX データの出力や他の自治体への送付は本市が行う。
 - ④書面により受け付けたワンストップ特例申請書の原本は、寄附年の翌年1月末まで受託者が保管し、寄附年の翌年3月末までに一括して本市へ引き渡すこと。

(8) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務

- ①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。
- ②受託者は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行うこと。
- ③各ポータルサイトにおける在庫の確認を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう、ポータルサイト間での適切な在庫配分に努めること。
- ④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行うこと。
- ⑤返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。
- ⑥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を行うこと。なお、本市では「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。
- ⑦返礼品の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。この場合、請求・支払処理に係る返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。
- ⑧返礼品の調達費及び配送費は最終的に市が負担することとなるが、市への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(9) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

- ①本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。なお、市独自のふるさと納税受付サイトを開設した際にも同様に対応すること。
- ②クラウドファンディング型ふるさと納税に係る受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(10) プロモーションに関する業務

- ①返礼品の紹介だけでなく本市や寄附の使い道等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ②寄附額の増加を実現するため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、市と協議のうえ、実施すること。
- ③各ポータルサイトにおいて検索連動型広告に出稿し、効果的に運用すること。
- ④本市のふるさと納税や返礼品をPRするために、市がイベント等に出店する際には、返礼品提供事業者との調整や出店ブースの運営支援を行うこと。

⑤メルマガや SNS、紙媒体等を用いた情報発信を行うこと。

(11) その他

①本事業の実施にあたっては、各法令等の内容を遵守すること。

②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、本事業（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組み支援を行うこと。

③履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

③業務委託の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受託者が対応すること。

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、通常の業務形態において当然と認められる事項については受託者の責任において補充するとともに、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

6. 返礼品の契約不適合責任

(1) 市は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は、責任問題が生じたときは、上記5(4)により、寄附者に対応すること。

7. 納付情報の管理

受託者は、本事業に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間後10年以上保存すること。

8. 委託料及び返礼品代金等の支払いについて

(1) 受託者は、1か月ごとに寄附金額、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等がわかる報告書を市に提出する。

※委託料は、寄附情報管理システム「ふるさと納税 do」から入金完了が確認できた寄附金額を基に算出した額とし、寄附金額は「ふるさと納税 do」の寄附受付日を基に算出した額とする。なお、委託料は令和6年8月1日以降の寄附分を対象とする。

(2) 受託者は、報告書を基に、委託料及び返礼品代金等に係る請求書を本市に提出する。

(3) 本市は、請求書を受領した日から起算して原則30日以内に受託者へ支払う。

※「楽天 RPP」出稿料や SCM 利用料など、委託料の範囲に含むものではあるが、支払先の都合上、本市が支払うことがやむを得ない場合は、本市にて支払い後、委託料より当該経費を差し引くものとする。

費用負担区分

業務の内容	項目	本市	受託者
(2)	ポータルサイト利用料	○	
	寄附者の決済手数料	○	
	サポートツール利用料		○
	返礼品画像の撮影費		○
(6)	寄附金受領証明書作成費・発送費（郵送費）		○
	ワンストップ特例申請書作成費・発送費（郵送費）・返信用封筒代		○
(7)	自治体マイページ利用料	○	
	オンラインワンストップ特例申請処理費		○
(8)	返礼品の調達費	○	
	配送料・SCM利用料（伝票発行料含む）	○	
	受託者から返礼品提供事業者への支払いの際の振込手数料		○
(10)	検索連動型広告料（楽天RPP・ふるさとチョイス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。

※サポート系ツールとは「Furusato360（レッドホースコーポレーション株式会社提供）」や「EC マスターズ（日本 EC サービス株式会社提供）」などを指す。なお、現在本市で利用しているこれらのサポート系ツールについて、業務委託開始後は契約終了を予定している。

※表中“△”は、原則受託者が負担するが、受託者からの提案以外に本市が出稿・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、本市が費用の一部（出稿料や出店料を想定）を負担する場合がある。

9. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、業務の一部を委託することができるものとし、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。

また、再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

10. 著作権等の取扱い

本事業において使用する写真やデザイン等、成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）については、本市に帰属する。なお、市が利用するにあたり、第三者から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。

11. 報告及び検査

市は、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な事項について、報告を求め、検査することができる。

12. 情報セキュリティの確保

本事業の履行の履行に当たり、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、本市が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

13. 個人情報の保護

受託者は、本事業の履行にあたり、知り得た本市の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、「船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程」に基づき適正に管理し、履行期間中はもとより、履行期間後においても第三者に漏えいしてはならない。このことについては、再委託先も同様とする。

14. 損害賠償

受託者は、本事業の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、返礼品提供事業者、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) 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、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本事業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) 業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。