

## 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、効率化を図るとともに、返礼品提供事業者への支援を充実させることを目的とする。

また、本市の魅力発信や地場産品のPRについて専門的な支援を受け、市内事業者及び地域の活性化と寄附金の増加を図る。

### 3. 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

ただし、契約締結日の翌日から令和9年3月31日までは業務開始準備期間とする。

本業務の委託開始日は令和9年4月1日とし、準備期間中に発生する費用は、受託者が負担する。

### 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（１０）までとする。

- （１）返礼品の企画開発等に関する業務
- （２）ポータルサイトへの寄附金募集情報の掲載及び掲載情報の管理に関する業務
- （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、配送管理及び精算に関する業務
- （９）プロモーションに関する業務
- （１０）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及び受託者が自ら入手した情報等を基に、返礼品及び返礼品提供事業者を開発・開拓すること。  
開発・開拓に当たっては、「船橋市ふるさと納税返礼品募集要項」及び国が定める「地場産品基準」等に適合させること。
- ②本市のPRにつながる魅力ある返礼品の企画・開発し、本市へ提案すること。  
企画・開発に当たっては、地場産品に加え、本市をホームタウンとする、又は本市と連携協定等を締結するプロ・企業スポーツチームの活用、体験型ツアー等、多様な返礼品を検討すること。
- ③返礼品提供事業者と密に連絡・調整を行い、本市に提出する申請書等の作成を支援すること。  
その際、返礼品の内容、地場産品基準への該当状況、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項を聴取するとともに、必要に応じて実地調査を行うこと。
- ④ふるさと納税制度及び返礼品の送付方法等について、返礼品提供事業者に具体的に説明すること。
- ⑤返礼品提供事業者への連絡・調整に当たっては、想定する返礼品の地場産品基準への適合性等について、あらかじめ本市と協議すること。
- ⑥返礼品の登録の可否については、受託者によるヒアリングや実地調査等の結果を基に、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定する。
- ⑦寄附金額は、返礼品提供事業者からの調達価格、配送料、ポータルサイトの手数料その他寄附の受付に伴い発生する経費等を踏まえ、受託者が本市へ提案すること。  
その際、本市の承認を得て決定すること。
- ⑧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) ポータルサイトへの寄附金募集情報の掲載及び掲載情報の管理に関する業務

- ①本市が利用する以下の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。）及びこれらに付随するパートナーサイトについて、自治体ページ、寄附金募集情報（寄附金額や提供する返礼品の説明や画像等の情報をいう。以下同じ。）の掲載及び更新等の管理を適切に行うこと。

契約期間中に本市が新たに利用するポータルサイト及びこれらに付随するパートナーサイトについても同様とする。

- 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
- ふるさぽん
- Amazon ふるさと納税
- さとふる
- ポケマルふるさと納税
- 食べチョクふるさと納税
- メルカリ寄付

※「さとふる」「ポケマルふるさと納税」「食べチョクふるさと納税」については、返礼品提供事業者が寄附金募集情報の掲載、更新等の管理を行うものとする。ただし、受託者は、返礼品提供事業者が当該管理を効果的かつ円滑に行えるよう、返礼品提供事業者からの依頼に基づき、必要な技術的支援又は代行を行うこと。

※「メルカリ寄付」については、寄附金募集情報の掲載、更新等の管理を要しないが、寄附者及び寄附金等に関する情報を寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。

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すること。

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、画像加工を行うこと。

各ポータルサイトの検索機能等を踏まえて掲載内容を最適化し、返礼品の魅力や訴求力を高めること。

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に確認するとともに、速やかに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本市が独自のふるさと納税受付サイトの構築を必要と判断した場合は、本市と受託者が協議の上、サイトの構成、機能、構築時期等を決定する。

受託者はこれに対応するものとし、構築及び運用に必要な費用は、原則として受託者が負担する。

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。

⑦本市がクラウドファンディング型ふるさと納税を実施する場合は、本市と受託者が協議し、対象事業、募集内容、実施時期、募集ページの構成、PR 方法等を決定する。受託者は、寄附募集ページの作成、掲載、更新、寄附の受付及び募集状況の管理等を行うこと。委託料の算定は本仕様書 8（4）に準ずる。

⑧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受け入れられるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。委託料の算定は本仕様書 8（4）に準ずる。

(3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ①本業務は、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「ふるさと納税 do (株式会社 Workthy 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受託者は、毎月、寄附実績、返礼品別実績、ポータルサイト別実績、広告実績、寄附者属性等を分析すること。  
課題及び改善策を整理した月次報告書を提出すること。  
本市と協議の上、必要な改善施策を実施し、その効果を翌月以降の報告において検証すること。

(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。  
年末年始の繁忙期は、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日対応等を行うこと。
- 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は、速やかに状況の確認を行うこと。  
必要に応じて、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求め、苦情の解消に向けて調整すること。また、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すること。  
必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題を解消すること。
- ②必要に応じて返礼品提供事業者に向けた勉強会等を開催し、個別事業者への伴走支援を実施すること。なお、勉強会等の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。

また、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の関係を構築すること。

- 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。

#### (6) 各種書類の送付に関する業務

- ①寄附金の納付を確認した日から、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は、寄附金受領証明書と合わせて申請書及び返信用封筒を作成・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付、審査を行うこと。

- 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を、本市が使用する寄附管理システムに入力すること。

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書面により受付し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、配送管理及び精算に関する業務

- 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返礼品の配送前に、寄附者へ事前メールを送信すること。

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こと。

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返礼品の配送に当たっては、返礼品提供事業者の負担軽減及び配送料の低減を図ること。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。

請求・支払処理に当たっては、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し、当該負担にかかわる契約を別途締結することとする。

市への請求時には、毎月の実績を集計し、返礼品提供事業者名、返礼品名、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）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寄附額の増加に向け、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等を踏まえ、受託者のノウハウやアイデアを活用したプロモーションを提案すること。

実施内容は、市と協議の上、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及び人員配置等の支援を行うこと。

⑤メルマガや SNS、紙媒体等を用いた情報発信を行うこと。

#### （１０）その他

①受託者は、平成 31 年総務省告示第 179 号その他関係法令等に定めるふるさと納税に係る基準を遵守すること。

②本市は、地方税法第 37 条の 2 第 2 項第 2 号イ及び第 314 条の 7 第 2 項第 2 号イの規定による「寄附金活用可能額」に関する基準を指定対象期間毎に確実に遵守する必要がある。

受託者は、指定期間を通じて当該基準を遵守できるよう、第一号寄附金（同法第 37 条の 2 第 1 項第 1 号及び第 314 条の 7 第 1 項に掲げる寄附金をいう。以下同じ。）の額に対する募集に要する費用の額の割合を正確に管理し、月次で本市に報告すること。

③前号に定める割合の管理の結果、「寄附金活用可能額」に関する基準を遵守できない恐れがある場合は、受託者は、速やかに本市に報告し、本市と協議の上、基準を遵守するために必要な対応を講じること。

④前号の対応を講じたにもかかわらず、「寄附金活用可能額」に関する基準を超過した場合において、その超過が受託者の責めに帰すべき事由によるものと本市及び受

託者の協議により認められる部分については、受託者は、当該超過額に相当する委託料を本市に請求しないものとする。

⑤地方自治法、地方税法及び「ふるさと納税に係る指定制度」等に関する総務省告示、通知等に基づき、総務省又は関係機関へ提出する以下の書類の作成について、正確かつ迅速に本市及び返礼品提供事業者を支援すること。

- ・ふるさと納税指定対象期間に係る指定申請書及び附帯資料
- ・経費状況報告書及び地場産品基準に係る適合証明資料
- ・その他、国や県からの調査・照会に対する回答資料及び根拠資料
- ・制度改正等に伴う新たな提出書類への対応

⑥本仕様書に定めのない事項であっても、本事業を適正かつ円滑に履行するために通常必要と認められる業務については、本市と受託者が協議の上、実施すること。

⑦関係法令等の改正その他の事由により、本事業に係る基準、手続等に変更が生じた場合は、変更後の関係法令等に基づき対応すること。

## 6. 返礼品に関する責任等

- (1) 返礼品の品質、内容、表示等に関して寄附者から苦情、事故その他の問題が生じた場合、受託者は、返礼品提供事業者その他関係者と連携し、速やかに事実確認及び問題の解消に向けた対応を行うこと。
- (2) 前項に係る返礼品提供事業者と寄附者との間の責任関係については、関係法令及び当事者間の契約等によるものとし、受託者は本市と協議の上、必要な対応を行うこと。

## 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、毎月、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を記載した報告書を市に提出する。

※委託料は、寄附情報管理システム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、寄附金額は当該システムの寄附受付日を基に算出した額とする。なお、委託料の算定対象は、令和9年4月1日以降の寄附分とする。

- (2) 受託者は、前項の報告書に基づき、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」出稿料等、委託料に含まれる経費であっても、支払先の都合により本市が支払う場合は、本市が支払った額を委託料から差し引くものとする。

- (4) ①次に掲げる寄附その他これらに類する寄附については、業務内容及び業務量等を

勘案し、通常の寄附に係る委託料より低く設定すること。

- ア 「さとふる」「ポケマルふるさと納税」「食べチョクふるさと納税」「メルカリ寄付」からの寄附
- イ 返礼品が電子クーポン等であり、返礼品の調達、配送等の業務が通常の寄附と比較して少ない寄附
- ウ 返礼品の提供を伴わない寄附
- エ その他、本市と受託者が協議の上、通常の寄附と比較して業務量が少ないと認められる寄附
- オ 京葉ガス e 街ギフト（京葉ガス供給エリアの市内加盟店で使える電子商品券）にかかわる寄附については、委託料を 1%（税抜）とする。

※通常の寄附とは、寄附の受付から返礼品の送付等に係る一連の業務が発生する寄附をいう。ただし、さとふる、ポケマルふるさと納税、食べチョクふるさと納税及びメルカリ寄付を通じた寄附については、一部の業務が発生しないため、通常の寄附には含まないものとする。

②前項に該当する寄附に係る委託料については、前項の規定に基づき、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

#### 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                           | ○  |     |
|       | サポート系ツール利用料                         |    | ○   |
|       | 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          |    | ○   |
| (9)   | 検索連動型広告料（楽天 RPP・ふるさとチョイス PR 枠出稿料など） |    | ○   |
|       | その他広告料                              |    | ○   |
|       | イベント出店に伴う経費                         |    | ○   |

※表に記載のない費用であっても、本事業の履行に通常必要となる費用については、原則として受託者の負担とする。

※サポートツールとは「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）」、「楽天商品一括登録サービス（楽天グループ株式会社提供）」などを指す。

## 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。この場合、あらかじめ書面により市の承認を得ること。

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すること。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

- (1) 本事業において受託者が新たに作成した写真、デザイン、文章、その他の成果物に係る著作権（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。）は、本市に帰属するものとする。ただし、受託者が従前から保有する著作物、ノウハウ、システムその他の知的財産については、この限りでない。この場合において、受託者は、本市が本事業の成果物を継続して利用するために必要な範囲で、当該知的財産を無償で利用することを本市に許諾するものとする。
- (2) 受託者は、本市及び本市が指定する者に対し、成果物について著作権人格権を行使しないものとする。また、成果物の著作者が受託者以外の者である場合は、受託者の責任において当該著作者から同様の取扱いについて必要な同意を得るものとする。
- (3) 本市は、成果物を無償で利用、複製、改変、編集その他必要な利用をすることができるものとする。
- (4) 第三者が権利を有する写真、デザイン、文章、その他の素材を使用する場合は、受託者の責任と費用において必要な権利処理及び許諾の取得を行うこと。成果物又は当該素材に関して第三者から権利侵害等の主張を受けた場合は、受託者の責任と費用で解決し、本市に損害又は費用を生じさせないこと。ただし、本市の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

## 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。

#### 1 4．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。

#### 1 5．契約終了時等の引継ぎ

- (1) 履行期間の満了、契約の更新又は受託者の変更等に伴い、本業務の実施者が変更となる場合、受託者は、本市又は本市が指定する後任の受託者に、業務の遂行に必要な情報、データ、成果物、アカウント、権限、ノウハウ等を適切に引き継ぐこと。
- (2) 前項の引継ぎには、寄附者データ、返礼品データ、返礼品提供事業者の情報、商品画像、商品説明文、ポータルサイトの掲載情報、広告関連アカウント、各種システムのアカウント及び権限、配送情報、ワンストップ特例申請に関する情報、FAQ、問い合わせ履歴、業務マニュアルその他本業務の継続に必要な情報及び成果物を含むものとする。
- (3) 受託者は、履行期間終了時に未完了の業務がある場合は、本市と協議の上、当該業務を適切に完了させるものとする。また、履行期間中に受け付けた寄附に係る契約終了後の業務についても、本市と協議の上、必要な対応を行うこと。
- (4) 受託者は、引継ぎに当たって、本市又は後任の受託者からの求めに応じ、必要な説明、資料の提供、データの移行その他の支援を行うものとする。また、引継ぎ期間中においても本業務を適切に継続し、ポータルサイトや各種システム等の切替えに伴う業務への影響を最小限にすること。  
業務の遅延、停止その他本業務に支障を生じさせることのないよう、円滑な業務移行に努めること。
- (5) データの引渡しに当たっては、本市又は後任の受託者が利用可能な汎用的な形式等により提供するものとし、特定のシステム又は受託者でなければ利用できない形式のみでの引渡しとしてはならない。
- (6) 前各項に定める引継ぎに必要な費用は、受託者の負担とする。

#### 1 6．その他

- (1) 本事業の実施に当たっては、本仕様書に定める業務内容及び業者選定時に本市が採用した提案内容を遵守し、適切に履行すること。
- (2) 本事業の遂行に当たっては、本市と協議し、本市の意見や要望を取り入れて実施すること。
- (3) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

- (4) 本仕様書に定めのない事項であって、本事業の履行上必要となる事項については、本市と受託者が協議の上、決定すること。