

# 世田谷区ふるさと納税支援業務委託 業務説明書

## 1. 業務の目的

世田谷区がふるさと納税制度による寄附金の募集について、区内の魅力的な返礼品等を充実させつつ、区の実施を効果的に広報することで強化するとともに、ふるさと納税ポータルサイトの一元的な管理・運用やふるさと納税に係る寄附情報管理システムを活用し、各種情報の管理、返礼品等の発注、必要書類の印刷発行及びふるさと納税ワンストップ特例制度に基づく申請の受付等を行うことで、ふるさと納税業務の一層の効率化を図ることを目的とする。

## 2. 委託業務期間

契約締結日から令和12年3月31日までとする。

※良好な履行状況及び予算配当を条件として、単年度ごとに令和11年度まで随意契約を締結する予定がある。

## 3. 前提条件

### (1) 寄附情報管理システムについて

業務の遂行に当たり、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品等管理、返礼品等の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附情報管理システム（以下「寄附管理システム」という。なお本区はシフトプラス(株)提供のシステムを使用している。）を活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、基本委託料に含むこと。

### (2) ふるさと納税ポータルサイトについて（予定含む）

本区が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「さとふる」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」「ふるさとパレット」「Amazon ふるさと納税」「せたがやPay アプリ」「My Megaphone！ふるさと納税」「アソビュー！ふるさと納税」「世田谷区ふるさと納税特設サイト」である。なお、今後のふるさと納税ポータルサイトの効果的な運用に向けた見直し（追加等）については、本区と協議のうえ決定するものとする。

### (3) ワンストップ特例制度に関するシステムについて

申請書類（変更届出を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、eLTAX用データの作成等を一元的に管理できるシステム（なお本区はシフトプラス(株)提供のシステムを使用している。）を活用すること。

## 4. 業務の概要

### (1) 寄附情報管理システムに関する業務

### (2) ふるさと納税ポータルサイトの管理運営に関する業務

### (3) 寄附の受付に関する業務

- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) 書類の発行・発送に関する業務
- (6) ワンストップ特例制度に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務(コールセンター業務)
- (8) プロモーション・PRに関する業務
- (9) 返礼品等の開発及び返礼品等提供事業者への対応・支援に関する業務
- (10) 返礼品等に係る費用の事業者への支払に関する業務

## 5. 業務の詳細

### (1) 寄附情報管理システムに関する業務

①受託者は、区と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うため、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品等管理、返礼品等の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附情報管理システム(以下「システム」という。)を提供し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。

②管理する寄附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。

③受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附の動向を分析するとともに、分析結果及び今後の対策について区に適時報告を行うこと。また、区において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力を可能とすること。

### (2) ふるさと納税ポータルサイトの管理運営に関する業務

①受託者は、区が個別に契約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。)について、次の各号に掲げる業務を行う。

ア 魅力的な自治体紹介ページ(クラウドファンディングのページを含む。)の作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附者に対し、寄附の受付に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品等のページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。また、写真撮影、写真の加工(文字入れ等)、返礼品等の紹介文の作成等について、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。

エ 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を行うこと。

オ 寄附の使い道を新設する場合は、速やかに各ポータルサイトへ追加すること。

②受託者は、ポータルサイトが個別に提供している無料のサービス機能(PR、データ集計及びメールマガジン配信等)について、区と協議のうえ、積極的に活用すること。

③受託者は、ポータルサイトが実施する無料の特集企画等の情報収集に努め、区

へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関し、区をサポートすること。

### (3) 寄附の受付に関する業務

①受託者は、ポータルサイトを経由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと（土・日祝日については本区の翌開庁日まで）。

②受託者は、寄附者がポータルサイトを経由せずに区に寄附を行った場合においても、区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等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。

③受託者は、ポータルサイトの利用が困難な方で本区への寄附を希望する連絡を受けた場合において、寄附申出書や返礼品のカタログなど必要書類を送付すること。

### (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

①受託者は返礼品等の調達・発送等を行うこと。なお、実施に際して必要となる返礼品等提供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。

②受託者は、寄附者から返礼品等の申込みを集約し、月1回以上、電子メールやファクシミリにより、返礼品等提供事業者に対して、発注手続きを行うこと（システム内での返礼品等提供事業者との発注に関するやり取りは想定していない）。なお、発注の具体的な時期については、本区から指示する。

③受託者は、返礼品等の出荷遅延を防ぐため、月1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品等提供事業者に電子メールやファクシミリ、電話で出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。

④返礼品等提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品等の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。

⑤返礼品等の配送について、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。

⑥返礼品等の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延または返礼品等の破損等の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。

⑦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、本区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。

### (5) 書類の発行・発送に関する業務

受託者は、次の書類を準備し、区が定める期日までに、寄附者の指定する送付先に郵送すること。ただし、「⑧寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書」については、原則、電子メールによる寄附者への通知とすること。ただし、電子メールが届かない、寄附者がメールアドレスを保有していない等の事情で電子メールでの送信ができない場合は、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。

- ①世田谷区ふるさと納税寄附申出書
- ②郵便振替払込書
- ③口座振込希望者用の案内書
- ④寄附金受領証明書(寄附者依頼に基づく再発行含む)
- ⑤お礼状
- ⑥寄附金税額控除に係る申告特例申請書(案内及び記載例を含む一式)
- ⑦寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書
- ⑧寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書
- ⑨返信用封筒

(6) ワンストップ特例制度に関する業務

- ①受託者は、申請書類(変更届出を含む。)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を行うこと。
- ②受託者は、受け付けた申請について、eTAX用データの作成を行い、区が指定する期日までに提出すること。
- ③寄附者から提出された書類については、適切に管理したうえで、本区が指定する期日までに引き渡すこと。
- ④特定個人情報(マイナンバー)を含む情報を取り扱うにあたり、必要なセキュリティ対策を備えること。

(7) 寄附者対応に関する業務(コールセンター業務含む)

- ①受託者は、次の事項に関する寄附者からの問合せに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、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45分までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、区と協議のうえ決定する。

- ア 寄附手続きに関すること
- イ 返礼品等に関すること
- ウ ワンストップ特例制度に関すること
- エ 寄附のキャンセルに関すること
- オ その他、区が必要と認める事項に関すること

- ②受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、区と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けた必要な対策を講じること。

- ③受託者は、返礼品等に関するご意見等に対して、状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、返礼品等提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、区に報告を行うこと。

- ④受託者は、コールセンター対応時間中は寄附者からの問い合わせに応えられるような受電体制を整えるなど必要な対策を講じること。

⑤受託者は、寄附者からのメールによる問い合わせに応えられるような体制を整えること。なお、問い合わせ内容や回答内容、対応結果について、適宜、区に情報共有し、問い合わせ内容に応じて回答内容等を区と協議すること。

(8) プロモーション・PRに関する業務

①受託者は、寄附額増加に有効なプロモーション・PRについて、情報収集に努め、区に情報提供を行うこと。

②受託者は、実施主体としてプロモーション・PRに取り組むものとし、その媒体、実施時期及び内容について区と協議し決定すること。

(9) 返礼品等の開発及び返礼品等提供事業者への対応・支援に関する業務

① 受託者は区と連携しながら、新たな返礼品等の企画開発や提案を行うこと。また、これらに係る区の活動（ふるさと納税返礼品審査会等）について支援すること。

② 返礼品等提供事業者向けの説明（個別説明及び全体説明会等）を実施すること。

③ 返礼品等提供事業者からの問い合わせや要望等については、適切に対応すること。

④ その他、本区や返礼品等提供事業者と連携し、既存の返礼品等の改善等に必要な措置や支援を行うこと。

(10) 返礼品等に係る費用の事業者への支払いに関する業務

①受託者は、各月の返礼品等の出荷状況について、返礼品等提供事業者と相互に確認の上、その状況を正確に把握すること。

②受託者は、出荷状況により、返礼品等提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに返礼品等提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。

## 6. 業務の報告

(1) 受託者は、毎月、当月分の本件寄附金の受付実績を翌月 10 日(10 日が閉庁日の場合は、翌開庁日)までに実績報告書をもって区に報告すること。

(2) 受託者は、毎月、当月分の委託業務の実績を翌月 10 日(10 日が閉庁日の場合は、翌開庁日)までに業務完了報告書をもって区に報告すること。

(3) 区は、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ることができるものとする。

(4) 受託者は、業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかにその状況を区に報告するとともに対応について、区と協議すること。

## 7. 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「6（1）及び（2）の報告書」を毎月本区に提出し、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

受付けた寄附金額の●% (最大7%。なお、消費税及び地方消費税は含まない。)

※ただし、遺贈による寄附を除く。

(2) 返礼品等の調達及び送付に係る費用

①返礼品等の調達費用は、寄附1件あたり当該寄附金額の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ものとする。

②返礼品等の送付費用は、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(3) 「5 業務の詳細」の「(5)書類の発行・発送に関する業務」に掲げる書類の送付に係る費用

実際に各種書類の送付にかかった費用

(4) プロモーション・PRに関する業務に係る費用

実際にプロモーション・PRにかかった費用

**8. 返礼品等の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任**

受託者は、返礼品等の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

**9. 必要事項の補充**

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、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ものとする。

**10. 業務の引継ぎ**

(1) 受託者は、システム変更が必要な場合には、区が保有する令和6年10月以降の寄附情報等を当該システム内に移行すること。

(2) 本委託業務終了時には、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。

**11. 著作権**

受託者が本業務の一環として作成した一切の成果物の著作権は、区に帰属する。

**12. 再委託等の禁止**

受託者は本業務について、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本区の承諾を得た場合は、この限りでない。

**13. 法令遵守**

(1) 関係法令の遵守

受託者は、ふるさと納税に関する業務その他の関係法令を遵守すること。

(2) 総務省が定める返礼品等基準の遵守

返礼品等の企画立案、広告等の実施その他のふるさと納税に関する業務を行う際には、総務省告示や総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

**14. 個人情報の管理**

(1) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、世田谷区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。本委託業務終了後または解約後も同様とする。

(2) 別紙「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）」を遵守すること。

## 15. 損害賠償

受託者は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、返礼品等提供事業者、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、この限りでない。

## 16. その他

- (1) 業務内容については、受託者選定時に提案した内容を基に作成される仕様内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、区と十分に協議を行い、区の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務に係る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) 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、区と受託者で協議のうえ、決定する。