

# 磐田市ふるさと納税推進業務委託仕様書

磐田市

## 磐田市ふるさと納税推進業務委託仕様書

### (業務目的)

第1条 本仕様書は、磐田市（以下、委託者という。）におけるふるさと納税業務を推進するために、受託者（以下、受託者という。）に業務委託する磐田市ふるさと納税推進業務（以下、本業務という。）に必要な事項を定めるものである。

### (履行期間)

第2条 契約締結日から令和9年7月31日（土）まで

※ただし、契約締結日の翌日から令和7年7月31日（木）までは、業務開始準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、受注者が負担することとする。

※受託者は、令和7年8月1日（金）から運用開始できるよう、前受託者からの引継ぎ等、準備を進めることとする。これに関わる委託料は発生しないものとする。

### (準拠法令等)

第3条 本業務は、磐田市業務委託契約約款の該当事項及び本仕様書による他、次の関係法令等に準拠して行うものとする。

- (1) 地方税法
- (2) 地方税法施行令
- (3) 個人情報保護法
- (4) 磐田市個人情報保護条例
- (5) 磐田市個人情報保護条例施行規則
- (6) その他の関係法令等

2 本業務の仕様書に定めのない事項については、受託者は委託者と事前に協議し、その指示に従わなければならない。

### (主任担当者)

第4条 受託者は、本業務を円滑かつ確実に履行するため、主任担当者を選任するものとし、主任担当者は、ふるさと納税業務全般に精通し、直近5年間で同種業務の経験を有する者とする。

### (秘密の保持)

第5条 受託者は、本業務履行上知り得た事項について、業務中及び業務完了後においても一切他人に漏洩してはならない。

### (情報セキュリティ)

第6条 受託者は、本業務において取り扱う各種資料やシステムで運用する各種データには、個人情報や課税情報をはじめとする多数の重要事項が含まれているため、情報の保護、品質管理及び環境負荷軽減の観点から、次の公的資格を企業として取得していなければならないものとし、本業務の着手時に、その認証を証明する登録証の写しを次の各号のいずれか

を委託者に提出するものとする。

- (1) ISO9001 (品質管理)
- (2) ISMS、ISO27001 (情報セキュリティ)
- (3) JISQ15001 (プライバシーマーク)

(個人情報の取扱い)

第7条 受託者は、本業務を履行する上で、取得又は保有した個人情報の漏洩対策について、個人情報管理責任者の配置をしなければならない。

- 2 個人情報管理責任者は、個人情報を取り扱う業務従事者に対し、情報の適正な取扱いをするよう指導しなければならない。
- 3 個人情報管理責任者は、個人情報を取り扱う業務従事者を必要最低限の者に限定するとともに、アクセス制限等の措置により、他の者がその情報に触れることができないよう管理監督するものとする。

(一括再委託等の禁止)

第8条 受託者は、業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

- 2 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。
- 3 委託者は、受託者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

(システム環境)

第9条 本市のシステム動作環境を考慮して、繁忙期においても安定かつ円滑に稼働するシステムを提案すること。なお、本市のシステム環境は次のとおりである。

(1) ネットワーク環境

- ・ LGWAN 回線…最大 100Mbps 主回線：帯域保障 100Mbps  
従回線：ベストエフォート 100Mbps

- ・ 庁内 LAN 回線…10～50Mbps

(2) クライアント環境

- ・ OS：Microsoft Windows10 Pro SAC 64bit・Microsoft Windows11 Pro SAC 64bit
- ・ CPU：インテル Core i5-6300U から 1135G7 (4.20GHz)
- ・ メモリ：4～8GB
- ・ Web ブラウザ：Microsoft Internet Edge

(3) セキュリティ対策

受託者は、本件の実施にあたって磐田市情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ対策実施手順書等のセキュリティ確保に関する要綱と要領を厳守すること。

(ポータルサイト)

第10条 本市が使用しているポータルサイト（以下、総称してポータルサイトという）は、「さとふる」、「ふるなび」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「JALふるさと納税」、「JRE MALLふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」である。（パートナーサイトを含む）

(業務概要)

第11条 業務の内容は、次の(1)から(11)までとする。

- (1) 返礼品の選定補助業務
- (2) 寄附者データ管理業務
- (3) 返礼品サイトへの返礼品掲載業務
- (4) 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理業務
- (5) 返礼品提供事業者の支援業務
- (6) 返礼品提供事業者への支払業務
- (7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務等）
- (8) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (9) ワンストップ特例制度に関する業務
- (10) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務
- (11) 寄附動向の分析に関する業務
- (12) その他

(業務の詳細)

第12条 前条に掲げる業務の詳細は、次のとおりである。

- (1) 返礼品の選定補助業務
  - ・ 返礼品提供事業者向けに制度説明会や返礼品の登録、発注及び配送等の運用に関する説明会を行うこと。
  - ・ 委託者の魅力を効果的に発信し、寄附額の増加と産業振興に寄与し得る返礼品の企画提案をすること。
  - ・ 返礼品は、特産品取扱事業者だけでなく、市内のサービス提供型のプラン等多様な提案をすること。
  - ・ 返礼品は、委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「磐田市ふるさと寄附金「返礼品」提案募集要領」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、委託者に対して提案すること。
  - ・ 返礼品は、市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- (2) 寄附者データ管理業務

- ・ポータルサイトから申込みのあった寄附金（委託者へ直接申込があった場合も含む）について、データを一元管理できるシステムであること。

- ・データでの管理項目は、以下のとおりであること。

ア 寄附者に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使い道（基金名）、決済種別、決済日

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発送日、宅配業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費用、支払日、返礼品在庫状況

ウ その他

寄附金の使途の公表の可否等、ワンストップ特例制度申請希望の有無

- ・寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本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。
- ・ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）
- ・データは随時委託者でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
- ・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。
- ・データは寄附年月日ベースでひと月ごとにまとめ、委託者へ送付すること。
- ・委託者及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、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。

(3) ポータルサイトへの返礼品掲載業務

- ・委託者が承認した返礼品について、返礼品提供事業者へ必要書類の提出を求め、委託者が指定する期日までにポータルサイトへ掲載すること。
- ・ポータルサイトに掲載する文章については、商品タイトルを含め、返礼品提供事業者へ内容の確認を行い、さらに受託者でも内容に誤りがないことを確認の上、掲載すること。特に、サービス提供型の返礼品については、その提供地が限られている場合は、その提供地を必ず掲載すること。
- ・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。

(4) 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理業務

- ・寄附者から返礼品の申込みがあった際には、3営業日以内に返礼品提供事業者へ

発注を行うこと。発注方法は、紙媒体や電子媒体等返礼品提供事業者の希望に合う形で提供可能であること。

- ・ 返礼品の在庫管理を行うこと。在庫切れが発生した場合は、速やかに委託者へ連絡するとともに、場合によっては返礼品提供事業者と調整しながらポータルサイト上でも周知を行うこと。
  - ・ 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。
  - ・ 住所不明等での戻り分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
  - ・ 委託者、受託者、返礼品提供事業者及び寄附者の相互間の各種調整を行うこと。
- (5) 返礼品提供事業者の支援業務
- ・ ポータルサイトへの登録手続きについて、受託者が運用するシステムからの登録や紙媒体等を活用して登録するなどさまざまなかたちで手続きできるよう、丁寧かつ適切な支援を行うこと。
  - ・ 返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて支援を行うこと。
- (6) 返礼品提供事業者への支払業務
- ・ 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、委託者への委託料の請求にあたっては、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。
  - ・ 代金の精算に係る返礼品提供事業者からの問い合わせに対応すること。
  - ・ 返礼品仕入れ価格及びそれに対して市が支払う代金については、委託者、受託者及び返礼品提供事業者間で協議し、お互いの了承を得ること。
- (7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務等）
- ・ 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、ふるさと納税に関する対応のためのコールセンターを設置すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前10時から午後5時までを基本とする。
  - ・ 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、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など、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。
  - ・ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、委託者に全面的に協力するとともに定期的に報告すること。
- (8) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

- ・ 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等は可能な限り必要事項を記載し、寄附者へ送付すること。
  - ・ 寄附金の収納を確認できたものについて、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。
  - ・ 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、委託者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
  - ・ 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。
  - ・ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- (9) ワンストップ特例制度に関する業務
- ・ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
  - ・ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、委託者を經由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
  - ・ 寄附者からの問い合わせへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
  - ・ 委託者への納品形式については、eLTAX に取り込むためのデータ作成までを行うこと。
  - ・ 委託者への納品については、寄附日の翌年1月20日までに行うこと。また、納品方法については、適宜委託者と協議を行うとともに指示に従うこと。
  - ・ 納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること。
- (10) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務
- ・ 本市の魅力発信及び地場産品地域産業の活性化に寄与するような、新たな返礼品の開拓に努めること。
  - ・ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトにおいてより一層返礼品の魅力を発信できるよう、写真や商品タイトル、商品内容の説明等の磨き直しを行うこと。
  - ・ 既存返礼品の商品展開等において、返礼品提供事業者が抱える課題等を明確にし、

これまで以上に返礼品の魅力等を伝えていくための適切な支援を行うこと。

(11) 寄附動向の分析と対策に関する業務

- ・ 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、その結果について本市へ報告を行うこと。
- ・ 分析結果に基づき、寄附額増加のための対策を提案すること。
- ・ 上記2点について、専門的知見を有する専門人材を配置すること。

(12) その他

- ・ 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を含む）を実施できるよう、本業務対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理に協力すること。
- ・ 本業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ・ 本業務の実施にあたっては、委託者と協議の上年度ごとの寄附目標額を設定すること。
- ・ 効率的な業務推進と年度ごとの寄附目標額達成のため、随時委託者と連携を密に図り、提案を行うこと。

（提出書類）

第13条 受託者は、契約後速やかに次の書類を提出し、委託者の承認を得るものとする。

- (1) 業務着手届
- (2) 業務代理人通知書及び経歴書
- (3) 情報セキュリティに関する取得証書の写し
- (4) 業務実施計画書及び業務工程表
- (5) その他委託者の指示する書類

（業務計画及び中間報告）

第14条 受託者は、本業務の着手前に業務計画をたて、その業務計画について、委託者と十分な打ち合わせを行い、業務内容を十分に理解した後、業務に着手するものとする。

- 2 業務遂行中にあつては、受託者は委託者に対して進捗状況等の報告をするものとし、必要に応じて委託者に報告書を提出するものとする。

（成果の帰属等）

第15条 本業務における成果品については全て委託者に帰属するものとし、委託者の指定する時期に速やかに引き渡すものとする。

- 2 受託者は成果品について委託者の承認を受けずに複製したり、他に公表、貸与してはな

らない。

(受託者の責任)

第16条 本業務において、次の各号に掲げる事項は受託者の責任とする。

- (1) 本業務の実施にあたり、受託者の行為に起因して第三者に損害を与えた場合及び紛争が生じた場合は受託者の責任において解決するものとする。
- (2) 本業務において必要な手続き及び委託者が貸与する以外の資料収集は、受託者が行うものとする。
- (3) 受託者は、本業務に関して知り得た事項を漏らし、又は作成した資料を他に利用してはならない。
- (4) 受託者は、本業務終了後においても過失又は疎漏等に起因する箇所及び誤りが発見された場合は、受託者の責任と負担において直ちに訂正補充等の処理をするものとする。

(検査)

第17条 受託者は、各作業工程終了時に所要の社内検査を行うものとする。

- 2 委託者は、各作業工程において必要に応じて適宜検査を行い、不備な箇所について必要な指示を与えることができる。その結果、受託者は訂正等の指示を受けたときは、速やかにその指示に従うものとする。