

千歳市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

千歳市ふるさと納税推進業務

2 業務目的

本市では、シティセールスの一環としてふるさと納税制度を活用した本市の魅力発信や、返礼品等による地域経済の活性化を図る取組を進めている。

本業務は、本市へのふるさと納税による寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の受発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、広報・PR、ワンストップ特例申請の受付など、ふるさと納税に関連する多岐に渡る業務を、民間事業者のノウハウを活用して効率的かつ効果的に進めることにより、本市のシティセールスに繋げ、“千歳ファン”の拡大を目的とする。

3 委託業務期間

令和4年8月1日から令和5年3月31日まで

なお、本業務におけるふるさと納税による寄附の受付については、令和4年10月1日までに開始することとし、契約締結日から受付開始までの間は、引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とする。

また、当該準備期間中は受託者の責任において行い、費用等については受託者が負担するものとする。

4 ポータルサイトについて

本業務は、「3 委託業務期間」の期間中、本市が利用を想定している次のポータルサイトにおいて、「5 業務内容について」に掲げる業務を行うものとする。なお、利用するポータルサイトについては、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者との協議により、追加等の調整を行う場合がある。

利用を想定しているポータルサイト

- (1) ふるさとチョイス
- (2) 楽天ふるさと納税
- (3) auPAYふるさと納税
- (4) ふるなび
- (5) ANAのふるさと納税
- (6) ふるさとぷらす
- (7) JALふるさと納税
- (8) さとふる
- (9) 三越伊勢丹ふるさと納税

5 業務内容について（各業務の詳細は、「7 委託業務の詳細」を参照）

委託する業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルで決定した受託者の企画立案や、各ポータルサイトの都合等により、調整する場合がある。

「4 (1)～(7)」のポータルサイトからの寄附のみを対象とする業務

- (1) 返礼品開発及び募集に関する業務（事業者等への営業含む）
- (2) ポータルサイトの管理運営業務
- (3) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務
- (4) コールセンター業務

全サイトからの寄附を対象とする業務

- (5) 「寄附管理システム」による管理運営業務
- (6) 寄附受付に関する書類（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等）の発送に関する業務
- (7) ワンストップ特例制度に関する業務

ふるさと納税全般に関する業務

- (8) 広報・PR業務
- (9) その他

6 業務の前提条件について

(1) 現在利用しているシステムについて

ア 「5 (1)～(6)」の業務

株式会社JTBが提供するシステムを利用

イ 「5 (7)」の業務

シフトセブンコンサルティング株式会社が提供するシステムを利用

(2) 提案時のシステム要件について

「7 委託業務の詳細」に定める要件を満たし、業務を円滑に遂行できるシステムを活用することとし、現在利用しているシステム以外の導入を可とする。

ただし、システム利用環境の構築費用等については、「3 委託業務機関」における準備期間中の業務とし、システムの変更に伴う現行システムからのデータ移行等が必要な場合については、現行システム提供事業者と協力のうえ、当該準備期間中に必要な作業を完了すること。

(3) 業務規模

業務規模の参考値として、令和4年度の寄附の目安、返礼品数、返礼品取扱事業者数については、次のとおりとします。

ア 令和4年度の寄附の目安

- (イ) 寄附金額 38 億円
- (ロ) 寄附件数 20 万件

イ 返礼品数 約 1,000 品目（期間限定等の返礼品を含む年間取扱件数）

ウ 返礼品取扱事業者数 約 50 事業者

7 委託業務の詳細

(1) 返礼品開発及び募集に関する業務（事業者等への営業含む）

返礼品開発及び募集にあたっては、次の内容により実施するものとし、本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案・新規返礼品の開拓を行うこと。

ア 返礼品開発のほか、その調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品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 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本市に対して提案すること。なお、国の定める基準が改定された際や、本市が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で、返礼品の提案を行うこと。

ウ 本業務の対象となるポータルサイトに掲載している既存返礼品については、継続して取扱いができるよう、返礼品取扱事業者と必要な手続きを行うこと。

エ 市内特産品等の地場産品のみならず、市内で提供されるサービスや、アクティビティ、宿泊等、実際に本市へ足を運ぶ着地型の返礼品を拡充するなど、本市の特色を生かした多様な提案を行い、返礼品を充実させること。

オ 返礼品の採用にあたっては、受託者が返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等、ポータルサイト等への掲載に必要な情報について、よく協議すること。

カ 本事業は、本市の産業振興を一つの目的としていることから、返礼品取扱事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、本制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続き方法等を案内するなど、適宜対応すること。

キ 返礼品登録の最終決定は、本市にて行うものとする。

ク 返礼品の開発状況について、月次で業務報告書により本市へ報告すること。

(2) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、ふるさと納税ポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア 各ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、返礼品掲載情報の追加・更新・修正等、管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附申込があった際は、寄附者に対し、「寄附受付」に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品掲載の際、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）、返礼品紹介文の作成等を行い、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。

エ インターネット環境がないなど、ポータルサイトの利用が困難な方で、本市への寄附を希望する場合においては、受託者が作成する返礼品一覧（パンフレット等）や寄附申込書を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。また、寄附申込書の返信用封筒については、料金受取人払等により、寄附者の費用負担が発生しない仕様とし、運用に必要な手続きについては、受託者が行うものとする。また、返信用封筒の宛先（返信先）については、寄附受付業務円滑化の観点より、本市宛ではなく、寄附受付業務を行う事務所等の住所とする。なお、払込取扱票については、寄附者情報や寄附情報等を予め印字し、寄附者へ送付すること。

オ 本市に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円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

カ 本市に寄せられるレビューに対し、返信を行うとともに、必要なものについては寄附者対応を行うなど、各ポータルサイトにおける本市に対するレビューの総合評価4以上を維持するように努めること。

(3) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、返礼品等の調達や、発送に係る調整を行うこと。

イ アの実施に必要となる返礼品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。

ウ 返礼品取扱事業者への返礼品発注は、寄附金納付を確認次第、迅速に行うこと。

エ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品取扱事業者と緊密な連携のうえ、在庫管理を行うこと。また、寄附機会の損失予防のため、ポータルサイトごとに適宜、在庫確認を行い、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

オ 返礼品発送にあたり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等により送信すること。

カ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者等への対応を行うこと。

キ 返礼品の品質管理にあたり、返礼品取扱事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

ク 受託者は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、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。

ケ 定期便や、期間又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。

コ 寄附者や返礼品取扱事業者、本市との各種調整を行うこと。

サ 本業務については、運用開始日以前に申込があった寄附のうち、運用開始日以

降に寄附者による入金手続きが完了した寄附者に対して発送する返礼品についても対象とすること。

(4) コールセンター業務

ア 受託者は、寄附者からの各種問合せ（寄附に関すること、返礼品に関すること、配送に関すること、ワンストップ特例申請の受付状況に関すること、その他ふるさと納税全般に関すること等）に総合的に対応するため、コールセンター（電話（ナビダイヤル以外の電話番号）、FAX、Eメールアドレス）を設置し、各ポータルサイト等において明示すること。

イ コールセンターの対応時間は、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。ただし、年末・年始の繁忙期のほか、本市が必要とした場合については、本市と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。

ウ コールセンターへ寄せられた問合せについては、本市が対応内容や対応状況等を確認できるよう、問合せに関する情報を共有できるシステムを導入すること。

エ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

(5) 「寄附管理システム」の管理運營業務

本市に寄せられる全てのふるさと納税による寄附を一元管理できるよう、次の内容を満たす「寄附管理システム」を構築し、管理・運営を行うこと。

ア ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者情報、寄附情報、返礼品情報等のデータを、「寄附管理システム」により一元的に管理すること。

イ 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等の必要な情報の提供により、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 月次や年次、返礼品別等、各種条件での検索や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、寄附受付からの一連業務の進捗状況等について、随時本市が確認可能であること。

オ 本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

カ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、返礼品別の傾向や全国的な寄附の状況等、随時寄附の動向について分析を行い、その結果及び対策について、業務報告書により本市へ月次で報告を行うこと。

キ 6(1)以外のシステムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附

情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び返礼品取扱事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、事前にシステム操作等の方法について周知徹底を図り、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行のシステム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

ク 使用する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「寄附管理システム」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）

(6) 寄附受付に関する書類（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等）の発送に関する業務

ア 入金（決済）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、封筒に封入のうえ、原則１週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末（12月29日から12月31日まで）の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の1月3日までに発送すること。

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、本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 ワンストップ特例申請書返信用封筒（料金受取人払）
- ⑤ ふるさと納税PR用チラシ

ウ 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、本市が指定するものを使用すること。

エ ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報等を印字の上、送付すること。

オ 寄附金受領証明書等の作成に係る用紙、発送に必要な郵便料、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。

カ 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。

キ ワンストップ特例申請書返信用封筒については、料金受取人払等により、寄附者の費用負担が発生しない仕様とし、運用に必要な手続きについては、受託者が行うものとする。また、返信用封筒の宛先（返信先）については、ワンストップ特例申請受付業務円滑化の観点より、本市宛ではなく、ワンストップ特例申請受付処理を行う事務所等の住所とする。

(7) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア ワンストップ特例申請を希望する寄附者からの提出書類を直接受け付けるとともに、郵送等により提出されたワンストップ特例申請書を開封し、申請書や本人確認書類等申請内容の審査を行う。なお、審査については、最低でも二重確認（2名以上の確認）を実施し、処理経過を随時確認できる仕組みを構築すること。
- イ 審査に当たっては、寄附申込内容（寄附者情報、寄附情報等）との齟齬がないか、十分に確認を行うこと。
- ウ ワンストップ特例申請書の到着時に申請者へメールでの受付通知が可能であること。
- エ 申請内容に不備等がある場合は、寄附者に対し、不備内容の通知や、必要書類、修正事項等を連絡のうえ、必要な処理（返送・再受付等）を行うこと。
- （例）・『申請書に記載の氏名』と『本人確認書類等に記載の氏名』が一致しない。
・『申請書に記載の住所』と『本人確認書類等に記載の住所』が一致しない。
・本人確認書類等の添付がない など
- オ 審査を終え、「受付完了」とした申請については、申請者に対し、Eメール又は書面などにて受付完了通知を行うこと。また、書面での受付完了通知に係る郵送費等の費用については、受託者負担とする。
- カ 変更届の審査にあたっては、申請書と同様の処理（ア～エ）を行うこと。
- キ 申請書等の書類は、施錠可能な場所などで厳重に保管の上、審査等の作業を終えた申請書については、速やかに本市へ送付すること。
- ク 寄附者の申告特例情報を自治体間回送する際に使用する eLTAX システム用の電子データを作成し、指定する期日までに本市へ提出すること。なお、eLTAX を用いた他自治体への送信は、本市が行うものとする。
- ケ ワンストップ特例申請の受付状況等に関する寄附者からの問合せに対応できる体制を構築すること。
- コ 6(1)以外のシステムを導入し、運用する場合は、本市向けにシステム操作マニュアルを作成し、事前にシステム操作等の方法について周知徹底を図り、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行のシステム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- サ 令和4年分の寄附に関する本申請に係る業務については、本契約の開始前に受付のあった申請分を含め、本契約の業務範囲とする。
- シ オンラインによるワンストップ特例申請について、積極的に情報収集・研究し、将来的な導入を視野に検討を進めること。

(8) 広報・PR業務

- ア ふるさと納税制度を通じ、本市の魅力を広く発信することにより、認知度を向

上させるとともに、返礼品や返礼品取扱事業者、さらには、まちのPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附分析（寄附傾向や返礼品の動向、流行等）を行い、分析結果を活用し、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組やプロモーション手段（広告やキャンペーン等）を提案し、本市と協議のうえ実施すること。

ウ 市公式ホームページやSNS等の発信媒体で活用するふるさと納税用のバナー画像等を作成すること。

エ 各ポータルサイトで企画される各種広告について、積極的に活用すること。

オ 実施した広報・PR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書により月次で本市へ報告すること。

カ 本市がふるさと納税制度の仕組みを活用し、各ポータルサイトで展開しているクラウドファンディング等による寄附の募集を受け付ける決定をした場合は、対象事業の取材や記事作成等の企画支援、各ポータルサイトへの掲載支援など、募集に係る全般の支援を行い、PRに努めること。

(9) その他

ア 業務内容については、本仕様書のほか、本プロポーザル実施要項や提案内容に基づき実施すること。

イ 委託業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や市が定める基準が改定された際は、それに適合するよう、迅速な対応を行うこと。

ウ 市場調査を行い、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば、随時提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。

エ 個人情報、個人番号及び特定個人情報の保護の重要性を認識し、これらの取扱いにあたっては、別紙「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

オ 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）も含めた管理を行うこと。

カ 本業務を混乱なく開始できるよう、説明会や訪問等により、返礼品取扱事業者を対象として、業務の円滑な履行に際して必要となる事項に関する説明を行うこと。

キ 必要に応じて、返礼品取扱事業者を対象としたふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や、返礼品取扱事業者の意識向上

に努めること。

ク 受託者は、業務の履行状況や経過について、次の要領において月次の業務報告書を作成し、提出すること。

(イ) 業務報告書には、次の内容について記載すること。

- ・各ポータルサイトの寄附状況
- ・本市及び全国の寄附動向（申込の多い返礼品の傾向等を含む）
- ・返礼品協力事業者及び返礼品の開拓・拡充の状況
- ・広報やPR業務の具体的な実施結果及び分析結果
- ・その他、寄附拡大に向けて参考となる事項

(ロ) 業務報告書を用いて、本市と受託者による月次ミーティングを、最低月1回開催すること。

8 業務委託料

(1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。

ア 千歳市ふるさと納税推進業務に係る公募型プロポーザル実施要領「3 見積書の作成」により算定した内容

- ・基本委託料
- ・ワンストップ特例申請の受付及び不備対応等
- ・その他、業務遂行に必須となる費用（該当がある場合）
- ・提案者が独自に実施するPRや広告宣伝に関する費用（該当がある場合）

イ 返礼品調達費用

返礼品の調達にかかった実費。なお、1件あたりの調達費用は、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ものとする。

ウ 返礼品の配送にかかった実費。ただし、配送料が安価となるよう、工夫を行うこと。

(2) 委託料の支払いについては、1か月単位で行うこととし、本市は受託者からの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。

9 瑕疵担保責任

(1) 本市は、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。

10 損害賠償

委託業務の実施にあたり発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品取扱事業者、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。

11 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を順守のうえ実施すること。
- (2) 令和5年度以降の本業務の委託については、令和4年度の業務実績等により、契約更新について判断する。
- (3) 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、使途受託者で協議の上、決定する。