

# 豊中市ふるさと納税業務委託仕様書

## 1. 実施目的

本業務に係る寄附の申込受付、返礼品及び書類の発送並びに寄附者情報の管理に関する業務等を受託者に委託することにより、ふるさと納税制度を活用した歳入確保、豊中市（以下「委託者」という。）の魅力発信及び地場産品の魅力・実力の底上げを図るもの。

## 2. 委託期間

契約締結日から令和7年（2025年）9月30日まで

## 3. 業務概要

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）広報・プロモーションに関する業務
- （3）寄附者データ管理業務
- （4）返礼品サイトへの返礼品掲載業務
- （5）返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理業務
- （6）返礼品提供事業者の支援業務
- （7）返礼品提供事業者への支払業務
- （8）寄附者対応に関する業務（コールセンター業務等）
- （9）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
- （10）ワンストップ特例申請一括代行業務
- （11）新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務

## 4. 業務の詳細

### （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、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、寄附金額に対して3割を上限額とし、かつ市内で生産・製造・加工・サービス提供をされているものまたは、市の広報目的で生産されたものなど総務省の示す地場産品基準であること。

### （2）広報・プロモーションに関する業務

- ・各種媒体を活用したPRを実施すること。
- ・返礼品サイト（ふるさとチョイス及び楽天ふるさと納税は必ず含む。以下同様。）上において寄附者に対し効果的にPRできるような内容の提案、編集を行うこと。
- ・寄附者と委託者が継続的な繋がりを持てるような情報発信を行うこと。

### (3) 寄附者データ管理業務

- ・インターネットを通じ、寄附の申込み、決済及び返礼品の申込みを行うことができ、その実績を管理できるシステムを提供すること。
- ・複数の返礼品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

委託者ホームページへの寄附者氏名、住所（市区名まで）、寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無

- ・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。
- ・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。

### (4) 返礼品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返礼品サイトへ掲載すること。
- ・返礼品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うえ、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。

### (5) 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返礼品サイト上でも周知を行うこと。
- ・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。

### (6) 返礼品提供事業者の支援業務

- ・返礼品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。
- ・ふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者への支払業務

- ・返礼品提供事業者への返礼品に係る代金の精算を行うこと。
- ・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。

(8) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

- ・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専用電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。
- ・寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、寄附者の意向を十分に理解したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り臨機応変に対応すること。
- ・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。

(9) 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。

(10) ワンストップ特例申請一括代行業務

- ・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。

(11) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務

- ・豊中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うえ、返礼品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。

## 5. 情報セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務におけるすべての作業について、「豊中市個人情報保護条例」、「豊中市個人情報保護条例施行規則」、「豊中市情報セキュリティ規則」、「豊中市情報セキュリティ対策基準」、「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」及び「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」を遵守すること。
- (2) (1) の規定において、「豊中市個人情報保護条例」第 10 条、第 11 条、「豊中市個人情報保護条例施行規則」第 9 条、「豊中市情報セキュリティ対策基準」第 122 条、第 123 条、「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」第 9 条、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」第 4-2- (1) について、特に留意すること。
- (3) 受託者（受託者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、(1) (2) の規定を遵守させなければならない。
- (4) 受託者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- (5) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、委託者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。
- (6) 受託者は、情報資産の保管管理については、委託者に対して一切の責を負うものとし、情報資産を委託者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。
- (7) 受託者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (8) 業務の主たる部分（業務におけるプロジェクト管理、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等）は、第三者へ再委託しないこと。
- (9) 受託者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させると共に、再委託先の全ての行為について、委託者に対して責任を負わなければならない。
- (10) 受託者は、業務終了後、委託者から入手した情報資産を返還又は委託者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて委託者に通知しなければならない。
- (11) 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に委託者に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に委託者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに委託者に連絡してその指示を受けることとし、委託者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに委託者に報告しなければならない。
- (12) 受託者の情報セキュリティ対策を確認するため、委託者は事前の通知なく受託者の作業場所（再委託先を含む）に立ち入ることができる。特定個人情報を扱う作業場所については現地確認を実施するため特に留意すること。
- (13) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受託者の責に帰すべき事由による場合は、委託者は当該事故等を受託者の名称を含めて公表することがある。
- (14) 受託者が前各項の規定に違反した場合、委託者は契約を解除することができる。なお、受託者が受けた損害について委託者は負担しない。
- (15) 受託者は、前各項の規定に違反したことにより委託者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。

## 6. 人権啓発研修

受託者は基本的人権について正しい認識をもって委託業務を遂行できるよう、人権啓発にかかる研修を行うものとし、その内容を発注者に書面により報告しなければならない。

## 7. 権利の帰属

委託者が受託者に提供する情報に基づき登録したデータは、委託者に帰属するものとする。

## 8. 経費負担

(1) 受託者に支払う経費は次の通りとする。

(ア) 業務委託料

寄附金額の8%以内（消費税及び地方消費税を除く）

(イ) ワンストップ特例申請一括代行業務に係る経費（(ア) 業務委託料に含まず、別途経費を設定する場合のみ）

申請1件あたり250円以内（消費税及び地方消費税を除く）

(ウ) 返礼品に調達に係る経費

寄附金額の3割を上限とし、梱包代など諸経費と、消費税を含むものとする。

(エ) 返礼品配送に係る経費

過剰包装でなく最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法

## 9. 業務履行報告書の提出

(1) 受託者は、業務の履行の経過を月ごとに業務履行報告書として提出するものとする。

(2) 業務履行報告書には、業務内容、業務の進捗状況を記載するものとする。

(3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、遅延無く業務履行報告書を提出し、発注者と協議を行うものとする。

## 10. その他

(1) ふるさと納税制度の変更やふるさと納税サイトの追加等が必要となった場合は、より良い提案を行うことと、市からの要望に最大限協力すること。

(2) 円滑な事業の運営のために、委託者、受託者は適宜情報共有を行うこと。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議の上、これを定める

ものとする。

### 附則

この仕様書は、契約締結の日から施行する。