

千葉市ふるさと納税（千葉市ふるさと応援寄附金）管理等業務委託仕様書

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の仕様を定めたものである。実際の業務委託契約の締結時には、受託者の提案等を踏まえ変更するものとする。

- 1 業務名 千葉市ふるさと納税（千葉市ふるさと応援寄附金）管理等業務委託
- 2 履行期間 令和9年4月1日から令和12年3月31日まで
※令和9年4月1日の寄附受付分から、運用開始できるよう準備・引継ぎ等を進めていただきます（準備期間に関しては委託料の支払いが発生しないものとします）。
- 3 業務の趣旨
ふるさと納税を通じた地域経済の活性化や本市の魅力発信はもとより、本市を応援したいという寄附者の視点に立ち、より魅力的な返礼品を企画・提供することにより、本市の更なるPR及び寄附金の増収を図ることを目的とする。
- 4 業務の内容
業務委託の内容は、寄附者情報を一元管理できるシステムの提供、返礼品の新規開拓、管理、広報、寄附者及び返礼品提供事業者に係る対応に関するもの等、主に次のとおりとし、業務フローも明らかにすること。業務の遂行にあたっては、関係法令等を遵守して行うこと。
なお、以下に明記されていない事項については、発注者と受注者で協議して定める。
 - (1) 寄附者情報を一元管理できるシステム
 - ・各社が運営するふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた情報や決済情報をAPI自動連携又はそれ以外の方法にて取込み、一元管理できる機能を有すること（現在、シフトプラス（株）が提供するシステムを使用している）。
 - ・自治体で受け付けた寄附の寄附者情報や収納情報を管理できること。
 - ・返礼品の配送状況等を管理できること。
 - ・寄附金の収納状況、寄附申込受付情報及び返礼品の提供数等について、データ出力（CSV形式等）による集約等ができること。
 - (2) 返礼品の企画、開拓、選定、交渉
 - ・本市が実施する、返礼品提供事業者の公募に協力すること。
 - ・返礼品提供事業者向け説明会を開催すること。（個別説明も可）
 - ・返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、価格設定、品質管理、個人

情報保護等を行うこと。

- ・受託者は、返礼品について、総務省が定める地場産品基準を逸脱する不備等がないか定期的な確認（地場産品基準1号の確認含む）を行うこと。
- ・返礼品提供事業者における販路拡大のスキームを有し、必要な支援を積極的に行うこと。

（3）返礼品の配送管理等

- ・返礼品提供事業者と別途契約を締結し、返礼品の発注、寄附者への発送依頼、納品管理を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理も行うこと。なお、配送が確実に行われるような適切な措置を講じること。
- ・個人情報保護されるよう、適切な措置を講じること。
- ・返礼品出荷前において、申込内容に不備がある場合は寄附者に連絡し対応すること。データ修正や返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- ・返礼品提供事業者と連携し、適切な在庫管理を行うこと。
- ・配送料については、可能な限り節減できるよう努めるとともに、寄附者サービス向上の視点での配送方法やそれぞれの返礼品提供事業者にあった最適な手法を返礼品提供事業者及び本市に対し助言・提案し、改善実現に向けた改善を図ること。
- ・配送料も含めた返礼品の調達費用（消費税及び地方消費税の精算含む）は受注者が各事業者へ支払い、月次集計のうえ、内訳詳細が分かる資料を添付して、発注者へ請求すること。
- ・返礼品に対する寄附者からの問合せ及びクレームに対応するコールセンター機能を有すること。なお、コールセンターの対応時間は、祝休日・12月29日から1月3日を除く月曜日から金曜日の10時00分から17時00分までを最低条件とし、応答率は、原則90%以上を確保すること。
- ・受託者は、総務省における制度改正の趣旨及び影響を十分鑑み、発送・配送方法の最適化等に努め、送料をはじめとする各種事業経費を最大限に圧縮するよう配慮・工夫を行うこと。

（4）ふるさと納税ポータルサイトの管理

- ・発注者が現在利用している、または今後契約する（運営事業者は未定）ふるさと納税ポータルサイトの情報掲載管理等を行うこと。

また、発注者の依頼に基づくサイト上の情報の修正、更新について迅速に対応すること。

発注者が既に契約をしているふるさと納税ポータルサイトは以下のとおりである。

①	ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
②	楽天ふるさと納税

③	ANA のふるさと納税
④	JREMALL ふるさと納税
⑤	ふるなび
⑥	まいふる
⑦	JAL ふるさと納税
⑧	さとふる (Yahoo!ふるさと納税を含む)
⑨	Amazon ふるさと納税

- ・返礼品情報を掲載すること。
- ・広く寄附を募るため効果的な情報発信を行うこと。
- ・返礼品送付対象外の寄附者（千葉市民）からの返礼品付き寄附の申込があった場合にその対象者を抽出する仕組みを構築し、必要な措置を講じること。
- ・サイトへ掲載した画像等の権利は発注者へ帰属する。
- ・返礼品の数量の管理について、在庫切れや在庫を超えた申込が発生しないよう、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについて適切に行うこと。

（５）広報・PR

寄附申込書及び寄附者に進呈する返礼品等の魅力をPRできる広報手法を提案すること。なお、SNSなどのサービスへの必要な助言やサポートを行うこと。

（６）関係書類の作成・発送

発注者が現在利用しているふるさと納税ポータルサイト及び今後契約するふるさと納税ポータルサイト（運営事業者は未定）を経由した寄附申込並びにインターネットを経由した方法以外での寄附の申込について、寄附者に対し、寄附金受領証明書、お礼状及びワンストップ特例申請書等の本市が指定する書類の印刷及び発送を行うこと。なお、ワンストップ特例申請書の印刷及び発送は、年末の寄附分についても行うこと。

（７）ワンストップ特例申請書受付・審査

本市が現在利用しているふるさと納税ポータルサイト及び今後契約するふるさと納税ポータルサイト（運営事業者は未定）を経由した寄附申込並びにインターネットを経由した方法以外での寄附の申込について、ワンストップ申告特例申請書を受け、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメールや郵送等にて受付完了通知を行うこと。また、寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。

５ 委託料の支払い

原則として、月ごとに、受注者から提出される業務完了届により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受注者からの請求に基づき業務委託料を支払うものと

する。なお、請求時は、寄附受領日がわかる請求明細を添付すること。

6 一括再委託等の禁止

- (1) 受注者は、業務の全部を第三者に委託することはできない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせるときは、委任し、又は請け負わせる者の商号又は名称並びに住所、委任し、又は請け負わせる業務の範囲等を明らかにし、あらかじめその内容を発注者に通知し、発注者の承諾を受けなければならない。

7 個人情報の保護

受注者は、本業務実施に当たって受注者または本業務の一部に従事するものは、この契約による業務を履行するための個人情報の取扱いについて、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「千葉市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年千葉市条例第30号）」並びにこれらの関連規程を順守しなければならない。