

大和市ふるさと納税管理業務委託（債務負担行為）
基本仕様書

1 件名

大和市ふるさと納税管理業務委託（債務負担行為）

2 業務の目的

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。）において寄附を受け入れるにあたり、返礼品ページの作成、返礼品の調達・配送、返礼品事業者との精算、寄附者対応等を行うことで、寄附額の増加、本市業務の効率化及び寄附者・返礼品事業者の利便性の向上を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

ただし、履行期間のうち契約締結日から令和7年3月31日までの間は、令和7年4月1日から委託業務を開始できるように準備を行う期間とし、委託業務を実施する期間は、令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。なお、準備を行う期間の経費は受注者負担とし、支払いは発生しないものとする。また、第9項第1号に基づき設定した目標の毎年12月までの達成状況等を踏まえ、業務を継続して委託することに支障がないと発注者が認める場合、発注者と受注者の双方合意のうえ、1年延長できるものとし、以後も同様とする。

4 前提条件

(1) 掲載するポータルサイト

発注者が令和7年4月1日から返礼品の掲載を予定している次のポータルサイトを活用し、第5項及び第6項に規定する業務を行うものとする。

- ㊦ふるさとチョイス
- ㊧楽天ふるさと納税
- ㊨ふるなび
- ㊩Amazon ふるさと納税
- ㊪auPAY ふるさと納税（※1）
- ㊫セゾンのふるさと納税（※1）
- ㊬JRE MALL ふるさと納税（※1）
- ㊭KABU&ふるさと納税（※1）
- ㊮ふるラボ（※1）

※1 ふるさとチョイスパートナーサイト連携による利用。

なお、発注者はこのほか、「さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）」「店舗型ふるさと納税ふるさとズ」で返礼品の掲載を予定しているが、当該サイトに関する業務は第6項第7号㉞の在庫管理に限るものとし、それ以外の業務は委託の対象外とする。

(2) 利用するふるさと納税管理システム

発注者は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」（以下「管理システム」という。）を利用しており、管理システムで実施する次の業務は委託の対象外とする。

㉟寄附受領証明書等の発送（受領証明書発送 BPO サービスを利用）

㊱ワンストップ特例申請の受付及び控除申告の eLTAX データの作成

(3) 返礼品

令和7年4月1日時点でポータルサイトに掲載する返礼品については、本市が別途受注者に提供する返礼品一覧に登載された品とする。なお、令和6年11月末時点の返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおりである。

返礼品数	170 品目
返礼品提供事業者数	47 事業者

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとし、詳細は次項に定める。なお、本業務にかかるプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 返礼品ページ及び事務手続きの移行に関する業務
- (2) 返礼品の企画開発等に関する業務
- (3) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務
- (4) 寄附金額及び寄附者のデータ管理及び分析に関する業務
- (5) 寄附者からの問合せに関する業務
- (6) 返礼品事業者からの問合せ及び支援に関する業務
- (7) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理に関する業務
- (8) プロモーションに関する業務
- (9) その他（受注者の企画立案による業務）

6 業務の詳細

(1) 返礼品ページ及び事務手続きの移行に関する業務

発注者と契約締結後、令和7年4月1日からの業務が円滑に開始できるよう、発注者、返礼品事業者と協議・調整の上、次の業務を着実に実施すること。

㉟「返礼品一覧」登載の品のうち、契約締結日時点で第4項第1号㉟～㊱のポータルサイトに掲載している返礼品を令和7年4月1日から提供できるよう、複製ページの作成等を行うこと。

④返礼品ページの移行にあたって返礼品事業者の混乱を招かないよう、すべての返礼品事業者に運用の変更点等を説明する機会を設けること。なお、説明会を実施する場合には、会場や設備（プロジェクター、スクリーン、マイク等）の手配、返礼品事業者への通知、当日の受付及び本市ふるさと納税の現状説明については発注者が行い、会場設営、配布資料の準備、返礼品事業者への変更点等の説明については受注者が行うものとする。

⑤発注者が定める「大和市ふるさと納税返礼品提供事務取扱要領（以下「取扱要領」という。）」の第3項の規定について、受注者の運用方法と照らし合わせ修正案を作成し、令和7年3月10日までに発注者に提出すること。

⑥その他円滑な移行のために必要な業務

(2) 返礼品の企画開発等に関する業務

返礼品提供数を増やすため、次の業務を実施すること。

⑦発注者が提供する情報、受注者が自ら入手した情報等を基に、取扱要領、平成31年総務省告示第179号第5条に定める基準（以下「地場産品基準」という。）その他関係法令に適合した返礼品を開発し、及び返礼品事業者を開拓すること。なお、返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な返礼品の企画開発に努め、発注者へ提案すること。

⑧返礼品事業者（検討者を含む。以下この①において同じ。）が発注者に提出する申込書等を作成する際の調整や支援を行うこと。この際、返礼品事業者とのコミュニケーションを密にし、ふるさと納税の制度や返礼品の配送方法などを具体的に説明するとともに、特に地場産品基準3号該当の加工品を提供予定の事業者に対しては、現地調査や写真提供などの方法により、市内での加工工程が分かる資料を作成すること。なお、返礼品事業者に連絡する際は、事前にその予定日、事業者名、提供予定返礼品の概要を発注者に通知すること。

⑨既に取り扱いを開始している返礼品について、返礼品事業者から内容変更等の申し出があった場合、取扱要領に基づき速やかに対応すること。

(3) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務

各ポータルサイトの本市ページへのアクセス件数及び寄附件数の向上を図るため、次の業務を実施すること。

⑦第4項第1号に規定するポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページの作成、掲載情報の更新及び管理運営を適切に行うこと。また、発注者が新たにポータルサイトを導入する場合も同様に対応すること。

⑧返礼品のサムネイルや説明等に使用する写真等を管理するとともに、必要に応じて受注者が返礼品事業者への取材や返礼品等の撮影を行うこと。また、それらの画像の加工、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたSEO（検索エンジン最適化）対策等、寄附者に対し効果的にPRできるよう、返礼品ページの内容を充実

させること。

㊦返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」については、受注者が返礼品事業者に対し停止理由や再開時期などを確認し、速やかにポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。なお、停止期間が1か月以上となる場合には、停止理由及び再開時期を発注者に報告すること。

㊧ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

(4) 寄附金額及び寄附者のデータ管理及び分析に関する業務

発注者が本市のふるさと納税の状況を的確に把握し分析できるよう、次の業務を実施すること。

㊦ポータルサイトを經由して受け入れた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品に関するデータ等（以下「寄附情報」という。）を、管理システムにより一元的に管理すること。なお、寄附情報の管理は、原則として管理システムを利用することとし、他のシステムを利用する場合にも、寄附情報が管理システムに適切に取り込まれるよう対応すること。

㊧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、発注者が指示する場合には、発注者から寄附情報の提供を受け、管理システムに登録すること。

㊨寄附金額、寄附件数、寄附者属性等と、市場や寄附の動向、取組の効果等について分析を行い、発注者へ年4回以上その結果を報告し、及び今後の対策を提案し、協議の上実行することにより事業効果を最大化するよう努めること。

(5) 寄附者からの問合せに関する業務

寄附者からの問合せに迅速かつ適切に対応できるよう、次の業務を実施すること。

㊦寄附の方法、返礼品の配送、寄附のキャンセル等の寄附者からの問合せに対応するため、問合せ窓口（電話及びメール又は問合せフォーム）を設置し、使用するポータルサイト等において問合せ方法を明示すること。

㊧問合せ窓口（電話）の対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする（30分～1時間程度の前後は差し支えない）。ただし、概ね11月から翌年1月までの繁忙期については、発注者と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応等を行うこと。

㊨問合せ窓口へ寄せられた問合せ内容等について、管理システムに記録し、発注者と情報共有すること。

㊩緊急かつ重要な問合せ等については、速やかに発注者に電話又は対面（オンライン形式を含む。）にて報告し、発注者と受注者の協議の上対応すること。

㊪返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合には、返礼品事業者、配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者及び寄附者に報告を行うこと。

(6) 返礼品事業者からの問合せ及び支援に関する業務

返礼品事業者が円滑に業務を行うとともに、本市ふるさと納税事業に積極的に関わることができるよう、次の業務を実施すること。

- ⑦返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品事業者への助言を行うほか、要望等を聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑧年1回以上、返礼品事業者に向けた勉強会を開催し、返礼品事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上や新規開発につながる情報等を共有するなどして、市内の返礼品事業者と関係性構築を図ること。勉強会は対面又はオンライン形式で実施することとし、発注者と調整の上、本市担当者も出席可能な日程で開催すること。なお、対面で実施する場合には、会場や設備（プロジェクター、スクリーン、マイク等）の手配について、発注者が可能な範囲で対応するものとする。
- ⑨定期的に発注者や返礼品事業者と打合せを行うなど、コミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること。

(7) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理に関する業務

受注者は、返礼品の配送が適切に行われるよう、次の業務を実施すること。

- ⑦発注者が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品事業者と契約を締結し、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品事業者へ返礼品の発注及び配送手配を行うこと。
- ⑧返礼品事業者との契約に基づき、返礼品に係る精算業務を行うこと。
- ⑨各ポータルサイトにおける在庫の確認を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう、ポータルサイト間での適切な在庫配分に努めること。なお、返礼品事業者が希望した場合には、「さとふる」も含めた在庫管理を行うこと。この場合においては、「さとふる」の代理申請機能を用いて在庫情報の変更を行うこととし、運用方法については発注者と受注者協議の上決定する。
- ⑩返礼品について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信するなど、寄附者の利便性が向上する施策を実施すること。また、要冷蔵若しくは要冷凍又は賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。
- ⑪返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者、配送事業者及び返礼品事業者への対応を行うこと。

(8) プロモーションに関する業務

本市の魅力発信及び市内産業の振興を図るため、次の業務を実施すること。

- ⑦各ポータルサイトが提供するコンテンツ（特集ページやメールマガジンなど）を活用して、本市や寄附の使い道、返礼品事業者及び返礼品の魅力を広く発信し、認知度を向上させるための効果的なPRを行うこと。なお、当該PRは、総務省の定める宣伝広告にあたることに留意し、事前にPR方法を発注者に提案し、禁止事項に該当しないことを確認した上で実施すること。

- ④寄附額の増加を実現するため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流通等、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、発注者と協議の上、実施すること。
 - ⑤各ポータルサイトの検索連動型運用広告に出稿し、効果的に運用すること。なお、当該広告は総務省の定める情報提供にあたることに留意し、出稿する返礼品の情報を事前に発注者に通知すること。
 - ⑥「返礼品 No（受注者が付番する返礼品を管理するための固有番号をいう。）」「返礼品名」「返礼品事業者名」「返礼品画像（1枚以上）」「寄附額」「返礼品の概要」をリスト化した返礼品カタログを最新の状態で保持し、発注者が求めた際に電子データで提出すること。なお、返礼品カタログは、ポータルサイトを經由せずに返礼品を伴う寄附を行うことを希望する者への送付を想定している。
- (9) その他（受注者の企画立案による業務）

7 業務に関する資料、寄附情報の管理

受注者は、委託業務に関する資料及び寄附情報を書面又は電磁的記録により契約日の属する年度の翌年度から少なくとも5年間保存すること。

8 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を第三者に一括して再委託してはならない。ただし、発注者と協議の上、業務の一部を再委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により発注者の承諾を得るものとする。

また、再委託する場合、受注者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理し、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

9 目標設定、成果報告及び検査

(1) 目標設定

受注者は、第6項第2号④に規定する申込書等の作成支援、同項第3号④に規定する写真の加工、同項第6号④に規定する勉強会の開催、同項第8号に規定するプロモーションの実施について、目標数を設定し、4月末までに発注者に提出すること。

(2) 成果報告

受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月20日までに発注者に提出するものとし、業務報告書には、以下の内容を含めること。ただし、業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、別途速やかに報告書を提出し、発注者に対応を協議すること。

- ⑦返礼品事業者及び返礼品ごとの寄附金額、寄附件数、発送数量、調達価格及び配送料

(エクセルファイルで提出すること。)

- ④寄附者や返礼品事業者(検討者を含む。)からの問合せ件数、新規開拓や企画提案など目的ごとの訪問・連絡案件件数と概要

(3) 検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、又は検査することができる。

10 業務委託料その他の費用の支払

- (1) 委託料、返礼品の調達に要した費用及び配送に要した費用の支払については、原則1か月ごとに行うこととし、発注者は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払うものとする。

- (2) 受注者に支払う経費は次のとおりとする。

㊦委託料：寄附金額の〇%

ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供があるものの受入金額に応じた委託料とする。ただし、「さとふる(Yahoo!ふるさと納税を含む。)」 「店舗型ふるさと納税ふるさとズ」 経由の寄附については、大部分が委託業務の対象外であるため、上記の委託料は生じないものとする。なお、発注者が契約期間中に新たなポータルサイトで返礼品の掲載を開始する場合には、受注者が第5項及び第6項に定める業務を実施したものについて、上記の委託料が生じるものとする。

④返礼品の調達に要した費用

実際に返礼品の調達にかかった費用で、返礼品事業者が調達額として発注者に提示した額とする。

㊵返礼品の配送に要した費用

実際に返礼品の発送にかかった費用とする。受注者は、契約締結後速やかに配送料金表を発注者に提出するとともに、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

11 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 返礼品事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負うものとし、受注者は、責任問題が生じたときは、第6項第5号に基づき寄附者に対応するとともに、必要に応じ返礼品事業者と寄附者を仲介すること。
- (3) 前号の場合においては、受注者から発注者に事案を報告すること。

12 法令遵守及び個人情報の保護

- (1) 地方自治法(昭和22年法律第67号)、地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)、地方税法(昭和25年法律第226号)等のふるさと納税制度に関わる関係法令を遵守す

ること。

- (2) 法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについて、受注者及びあらかじめ承諾を得た再委託事業者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の趣旨にのっとり、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に管理しなければならない。契約終了後又は解除後も同様とする。

13 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

14 著作権の扱いについて

- (1) 受注者は、委託業務の履行にあたって、第三者の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 17 条に規定する著作権をいう。以下同じ。）を侵害しないこと。
- (2) 受注者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を発注者に提出し、発注者による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権を発注者に無償で譲渡し、以後、著作者人格権（著作権法第 17 条に規定する著作者人格権をいう。）を主張しないものとする。ただし、制作物の全部又は一部に受注者が既に著作権を有するものが含まれる場合にはその旨を事前に発注者に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議の上定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、発注者は制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、発注者が必要と認める場合には、発注者以外の第三者が制作する発行物等での制作物の無償使用を許可するものとする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受注者は、直ちにこれを発注者に報告し、受注者の責任と費用負担において解決すること。ただし、発注者の責めに帰す事由により生じたものについては、この限りでない。

15 損害賠償

受注者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、寄附者、返礼品事業者又は第三者の責めに帰す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) 業務を遂行するにあたっては、本市の「環境方針」の趣旨を理解し、遂行すること。
- (2) 発注者への提出書類及び添付資料については、原則として再生紙を使用すること。

- (3) 施設内では、できる限りエレベーターを使わずに階段を利用すること。
- (4) 業務実施時に車両を使用する場合は、アイドリングストップの実施を徹底すること
- (5) 業務を実施するにあたっては、「大和市路上喫煙の防止に関する条例」の趣旨を理解し、遂行すること。
- (6) 業務を実施するあたり、「大和市ポイ捨て等の防止に関する条例」の趣旨を理解し遂行すること。
- (7) 「大和市暴力団排除条例」の趣旨を理解し、遂行すること。
- (8) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、発注者と協議の上対応すること。
- (9) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて発注者と協議すること。