

堺市ふるさと納税寄附管理等業務仕様書

1 業務名

堺市ふるさと納税寄附管理等業務

2 業務目的

堺市（以下「本市」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信と寄附金の増加に繋げる。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで（令和6年3月31日までの間は寄附申込ポータルサイトと連携するための準備期間とし、令和6年4月1日から寄附金データの管理業務や返礼品の発注、配送管理業務等を開始できるようにすること。）

4 前提条件

寄附申込ポータルサイトとして本市が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「auPAY ふるさと納税」「ふるラボ」「ANA のふるさと納税」「JRE MALL ふるさと納税」「イオンのふるさと納税」「マイナビふるさと納税」（以下、「ポータルサイト」という。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また、入札参加申請締切日時点で、ポータルサイトと寄附金データについて連携ができるシステムを備えていること。

5 業務概要

- (1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務
- (2) 返礼品協力事業者への返礼品発注及び配送管理業務
- (3) 返礼品協力事業者の支援業務
- (4) 返礼品協力事業者への支払業務
- (5) 返礼品協力事業者の新規開拓および返礼品の企画提案業務
- (6) 返礼品協力事業者および返礼品の申請受付業務
- (7) 魅力的な広報・プロモーション及びポータルサイトのリニューアル業務
- (8) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (9) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (10) 寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付に関する業務

6 業務の詳細

- (1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務

令和6年4月1日に、ポータルサイトと連携を済ませた寄附管理システム（以下「システ

ム」という。)を用いて、寄附金データの管理業務や返礼品の発注、配送管理業務等を開始すること。

ポータルサイト上の寄附申込フォームから申込まれた情報を取り込み、システム上で一元管理できる機能を提供すること。なお、ポータルサイトのうち、どのサイトから申込まれた寄附であるか区別がつくように管理すること。

ポータルサイトとの連携において、個人情報の漏洩が発生しないよう適切な対策を講じること。

本市が受注者と協議のうえ、ポータルサイトを新たに追加した場合もこれに対応すること。寄附者がポータルサイトを介さず、申込書等によって本市に直接行った寄附について、寄附者情報を本市が受注者へ提供した場合は、受注者は当該情報についても一元管理すること。

寄附の金額及び件数並びに収納状況について、システムで本市が随時データを確認できるようにすること。また、当該データは、CSV形式とし、寄附申込日及び決済日ベースで寄附者氏名、住所、寄附金額、利用ポータルサイト名、本市が設定している寄附金の使途について、ひと月ごとにまとめることができるものであること。

ポータルサイト内の本市ページのメンテナンスおよびメンテナンスの補助(寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等)を行うこと。

契約期間終了後も原則として1年間は、本市が随時データを確認できるようにすること。

(2) 返礼品協力事業者への返礼品発注及び配送管理業務

受注者と返礼品協力事業者(公告日時点で約160事業者)との間において、返礼品の供給及び個人情報の取扱いに係る契約等必要な契約を令和6年3月31日までに取り交わすこと。

寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品協力事業者に発注を行い、発送が確実に行われるよう、配送状況を管理すること。

返礼品ごとの発送状況をシステムで確認できる機能を提供すること。

返礼品協力事業者への発注は、寄附申込日から原則として一週間以内に行うこととし、発注方法については、返礼品協力事業者と調整を行うこと。

返礼品のうち食品で賞味(消費)期限が短いものについては、商品の発送希望日を事前に寄附者に確認、調整、情報提供を行うなど、返礼品協力事業者と連携して、返礼品が適切に寄附者の手元に届くよう適切な措置を講じること。

返礼品協力事業者が、別の第三者に返礼品を配送させることを本市が認めた場合には、別の第三者が返礼品の配送が行えるよう対応すること。

返礼品協力事業者と連携して在庫管理を行い、必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。万一、在庫切れが発生した場合は、速やかにポータルサイト上で周知を行うとともに、本市に報告すること。

寄附者から返礼品の品質や配送遅滞等について、クレームがあった場合は、速やかに返礼

品協力事業者と連携して、寄附者への対応を行うとともに、重大な案件については本市に報告すること。

ポータルサイトを介さず本市に直接寄附申込書により寄附を行った場合で、寄附者が返礼品を指定しているものについては、指定された返礼品の準備が整い次第速やかに寄附者の指定する送付先に発送すること。

名入れが可能な包丁を返礼品として寄附者が選んだ場合などにおいて、その申込内容に不備等がある際には、返礼品協力事業者と連携して、寄附者に内容を確認すること。

本市、受注者、返礼品協力事業者及び寄附者の相互間の各種調整を行うこと。

(3) 返礼品協力事業者の支援業務

返礼品協力事業者が、適切に寄附者の指定する配送先に発送できるよう支援すること。

契約期間中に返礼品を追加するよう市から指示があった場合には、返礼品協力事業者に対して返礼品に関する商品展開等の企画支援を行うこと。

返礼品の画像、発送方法、梱包方法について適宜確認を行い、返礼品協力事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。

返礼品協力事業者の要求、もしくは本市の要求に応じて、要求後速やかに返礼品協力事業者の事業所を訪問できるようにすること。

(4) 返礼品協力事業者への支払業務

受注者は、本市が指定する価格で、返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、指定する価格については、契約期間中に変更する場合があるので、これに対応すること。

返礼品の配送については、提携する配送業者により通常より安価に行える場合は安価な方法で行い、返礼品協力事業者から毎月配送実績の報告を受け、適切に確認すること。

返礼品代は返礼品協力事業者に支払い、返礼品の配送料は返礼品協力事業者または配送業者に支払を行うこと。

代金の支払に係る返礼品協力事業者からの問い合わせに対応すること。

(5) 返礼品協力事業者の新規開拓及び返礼品の企画提案業務

本市の魅力を効果的に発信し、寄附獲得につながるよう産業振興のほか、観光振興に寄与し得る返礼品を取り扱う返礼品協力事業者の新規開拓及び返礼品の企画提案（返礼品を最低年10件以上）を事業者及び本市に行うこと。

返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の企画提案については、事業者、本市双方を訪問して行うなど、積極的に実施すること。

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行うこと。

返礼品の要件等詳細については『「堺市ふるさと応援寄附金」返礼品協力事業者公募要領』（以下、公募要領という）を参照のこと。

返礼品協力事業者の公募について、事業者から本市に問い合わせがあった場合は、本市の

指示により当該事業者を訪問のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整を行うこと。

(6) 返礼品協力事業者および返礼品の申請受付業務

返礼品の申請に関する返礼品協力事業者及びその他事業者からの問合せに対応するよう、専用の受付電話番号を設定すること。(予定件数として、新規事業者からの電話または来庁による問合せは 月平均 10 件、返礼品申請件数は月平均 20 件とする。)

公募要領に規定する事業者登録申込書兼変更届、返礼品登録申請書、変更申請書、廃止報告書を受付し、記載項目を確認のうえ、不備の解消を行うこと。受付方法は、郵送、メール、もしくは対面によることとする。

問合せや申請書の内容等で、不明な点がある場合は、本市に問合せを行うこと。

不備の解消を終えた申請書について、毎月 20 日頃に本市の指定する様式で、申請一覧表を作成し、申請書とともに本市に提出すること。

各種申請書等に不備がない場合であっても、本市の審査の結果、返礼品として採用を見送る場合があることに留意すること。

(7) 魅力的な広報・プロモーション及びポータルサイトのリニューアル業務

本市の魅力を効果的に発信し、寄附獲得につながるよう、各ポータルサイトにおいて、WEBマーケティングやデータ分析などのノウハウを活用し、返礼品商品ページのリニューアルや各種媒体を活用した PR を行うこと。

返礼品の PR 動画の作成やインターネット上での広告掲載などのプロモーションを行うこと。

返礼品だけでなく、本市の取組などを寄附者に対し効果的に PR できるよう各ポータルサイトの掲載内容の企画提案、編集を毎年度最低 1 回は行うこと。

(8) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務)

寄附者からの問合せ(ふるさと納税制度、寄附方法、返礼品の発送予定等)に対応するため、平日 10 時から 17 時(12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く)に 1 回線以上のコールセンターを設置すること。

コールセンター設置にかかる費用については、受注者の負担とする。(フリーダイヤルでなくてもよい。)

行政に関する質問・苦情など受注者が対応できない内容については、本市に引き継ぐこと。コールセンターへの問い合わせ内容等を記録し、本市へ随時報告すること。

本市へ報告した問い合わせ内容等をシステム上で引継ぎできる仕組みをつくること。

寄附者から返礼品等に関する問い合わせやクレームがあった場合は、原則 24 時間以内に回答することとし、本市や返礼品協力事業者に迅速に確認を行う等適正に対応すること。

寄附者からの寄附キャンセルの問い合わせがあった場合は、原則キャンセル不可であることを伝え、適正に対応すること。また、本市へ引き継いだ後やむを得ずキャンセルが確定した場合は、ただちに返礼品の配送を止めること。

(9) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

別紙1のとおり

(10) 寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付に関する業務

別紙2のとおり

7 委託料及び支払方法

(1) 本市が受注者へ支払う経費は次のとおりとする。

① 寄附管理委託料（6業務の詳細における（1）（2）（3）（5）（6）（7）（8））

寄附額に入札時に提出する「入札額積算資料」に記載したポータルサイトごとの契約単価（率）を乗じた金額

② 返礼品に係る経費（6業務の詳細における（4））

実費相当額を支払うものとする。

なお、実費相当額とは、返礼品代（荷造・箱・梱包代含む）及び消費税及び地方消費税とし、寄附額の3割を上限として、あらかじめ、本市と返礼品協力事業者において、決定した金額とする。

③ 返礼品配送料（6業務の詳細における（4））

実費相当額を支払うものとする。

④ 寄附者への書類の作成及び送付に係る費用（6業務の詳細における（9））

契約書別表1に記載の各項目において入札時に提出する「入札額積算資料」に記載した寄附者への書類作成及び送付に係る各単価に実績件数を乗じた額

⑤ 寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付に係る費用（6業務の詳細における（10））

契約書別表2に記載の各項目において入札時に提出する「入札額積算資料」に記載した寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付に係る各単価に実績件数を乗じた金額

ただし、不備通知や受付完了通知等の寄附者への連絡等にかかる郵送料については実費相当額とする。

(2) 受注者は、月ごとに翌月末までに業務の履行報告を本市に行うものとする。なお、業務履行報告書には、寄附件数、寄附額、返礼品ごとの件数、返礼品の実費相当額、返礼品配送料の実費相当額、寄附者への書類作成および送付件数、寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付実績の一覧表を添付すること。市は、業務の履行確認後、受注者の請求に基づき上記7（1）を支払う。（①から⑤それぞれにおいて、1円未満の端数切捨て）

8 予定寄附件数・金額（履行期間中3年間の予定件数・金額）

寄附件数 60,000件 寄附額 4,542,500,000円とし、「4 前提条件」に記載する各ポータルサイトの寄附見込件数及び寄附見込額は以下のとおりとする。(令和4年度実績をもとに見込んだものであり、当該件数及び金額を保証するものではない。)なお、ポータルサイトについては、契約期間中追加することがある。

・ふるさとチョイス

寄附件数 9,855件 寄附額 739,146,000円

・楽天ふるさと納税

寄附件数 18,204件 寄附額 1,365,273,000円

・ふるなび

寄附件数 15,318件 寄附額 1,148,772,000円

・auPAY ふるさと納税

寄附件数 441件 寄附額 33,150,000円

・ふるラボ

寄附件数 108件 寄附額 8,085,000円

・ANAのふるさと納税

寄附件数 861件 寄附額 64,665,000円

・JRE MALL ふるさと納税

寄附件数 4860件 寄附額 364,445,000円

・イオンのふるさと納税

寄附件数 4860件 寄附額 364,445,000円

・マイナビふるさと納税

寄附件数 4860件 寄附額 364,445,000円

・その他自治体申込書

寄附件数 633件 寄附額 90,074,000円

9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から再委託は原則として認めないこととする。ただし、本業務の一部について、事前に本市と協議し、同意を得たうえで書面により届出を行った場合は、この限りではない。

10 報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受注者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

11 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

- (1) 受注者は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。

- (2) 受注者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 本業務の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）と併せて個人情報取扱特記事項を遵守し、万全の情報セキュリティ対策を講じること。また、個人情報等の保護に係る誓約書を本市へ提出しなければならない。

1.2 損害賠償

本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、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、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。

1.3 その他

本仕様書に明記していない事項または解釈に疑義の生じた事項については、本市及び受注者とで協議のうえ、原則として本市の指示に従うものとする。

1.4 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

1.5 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

1.6 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

17 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1)及び(2)に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1)に定める報告及び届け出又は(2)に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。