

ふるさと納税寄附管理等業務仕様書

1 業務名

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へ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6年3月31日まで（令和3年2、3月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3年4月から寄附金データの管理業務や返礼品の発注、発送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」（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、公募開始日時点で、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) 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
- (7) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

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
 - ・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。

- ・ 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われた寄附について、寄附者情報を本市が受注者へ提供し、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、本市へ随時報告できること。また、当該報告は、CSV形式とし、寄附年月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。
- ・ 令和3年4月中に、ポータルサイトと連携を済ませたシステムを用いて、寄附金データの管理業務や返礼品の発注、発送業務等を開始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との間において、返礼品の供給に係る契約を取り交わすこと。なお、令和3年3月1日の時点で堺市ふるさと応援寄附金返礼品協力事業者として登録されている事業者との間においては、令和3年3月31日までに契約を取り交わすこと。
- ・ 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一覧表示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。
- ・ 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。
- ・ 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、別の第三者からの発送に対応すること。
- ・ 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、万一、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。
- ・ 本市への寄附のうち、寄附者が返礼品を指定して受付したものについては、申込方法にかかわらず、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、寄附者に内容を確認のうえ、正しい内容で返礼品協力事業者へ返礼品の発注を行うこと。
- ・ 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

- ・ 個人事業主などの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
- ・ 返礼品の発送状況、梱包状況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を行うこと。

(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りますので、これに対応すること。
- ・ 返礼品協力事業者への返礼品に係る代金の精算を行うこと。
- ・ 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、産業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および返礼品の企画提案を行うこと。
- ・ 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が可能であること。
- ・ 返礼品は、寄附額に対して3割以内の返礼率で、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』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が可能であること。

(6) 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、寄附金の増加に繋がるよう、ポータルサイトの商品ページを毎年10月までにリニューアルすること。
- ・ 寄附者に対し効果的にPRできるようなポータルサイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
- ・ 各種媒体を活用したPRを実施すること。
- ・ 寄附者と本市が、寄附後もふるさと納税制度において継続的な繋がりを持てる（再度本市に寄附していただける）ような情報発信を行うこと。

(7) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務)

- ・ 受注者は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。

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 寄附管理手数料

寄附額に提案率を乗じた金額

※「ふるさと納税寄附管理等業務提案書作成要領」9.(2)(イ)における提案率とする。

② 返礼品に係る経費

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

実費相当額(または、返礼品のサイズと送付先で別途設定された送料で本市が妥当と認める額)を支払うものとする。

(2) 受注者は、月ごとに業務履行報告書として提出するものとし、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。なお、業務履行報告書には、成果品(寄附件数、寄附額、返礼品ごとの件数)、返礼品の実費相当額、返礼品配送料を記載し、返礼品配送料については実績(送料を支払ったことがわかるもの、領収書等)を添付すること。

8 予定寄附件数・金額(見込であり、保証するものではない。)

寄附件数 年間2,000件

寄附額 年間70,000,000円(ふるさとチョイス経由42,000,000円、楽天ふるさと納税経由28,000,000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、返礼品の拡充や本市の魅力発信など本業務のうち個人情報の取り扱いを行わない業務の一部について、事前に市と協議し、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。

1 1 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

- (1) 受注者は堺市個人情報保護条例及び堺市個人情報保護条例施行規則を遵守し、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、本市の「堺市情報セキュリティポリシー」、「堺市電子計算機管理運用規程」の第3章及び「堺市情報セキュリティ対策基準要綱」などのIT調達ガイドライン等を遵守し、万全の対策を講じること。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。ただし契約金額（税込）が500万円未満の場合、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、契約金額（税込）が500万円以上となる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収して、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。

1.7 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、直ちに本市に報告するとともに、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、直ちに本市に報告するとともに、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。