

仕様書（案）

1 件名

東京都北区ふるさと納税業務委託

2 業務目的

北区ではふるさと納税制度を利用した寄附制度「北区応援サポーター制度」を実施している。本制度を活用した寄附による歳入確保、区内産業の活性化及びシティプロモーションの推進を行うため返礼品の開発や広報を行う。また、ふるさと納税ポータルサイトの一元的な管理・運用及び寄附情報の管理システムを活用することにより各種情報の管理、返礼品等の発注、必要書類の印刷・発行、ふるさと納税ワンストップ特例制度に基づく申請の受付を行うことでふるさと納税業務の効率化を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約確定日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

税務課指定場所

5 業務内容

(1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理

①区が指定するふるさと納税ポータルサイトの自治体情報等について情報掲載管理を行うこと。なお、指定するポータルサイトは随時追加する場合がある。

②委託者が指定する返礼品情報を登録し、掲載すること。

③広く寄附を募るため、特集ページ等サイトの特色を活用した効果的な情報発信を行うこと。

④委託者がふるさと納税返礼品に地域通貨を導入する際は、紹介ページの作成や寄附から利用までの円滑なシステム連携について対応すること。

(2) 寄附情報管理システムに関する業務

①委託者が別に契約するふるさと納税ポータルサイトにおいて申し込まれた寄附情報や決済情報（キャンセル対応含む）、返礼品等の管理・受発注、書類発送管理等に関する情報について、受託者が用意する寄附管理システムにて一元的に管理すること。その際、自動連携等により、ポータルサイトから自動でデータの取り込み及びポータルサイトとのデータの同期ができるよう工夫すること。なお、今後新たに委託者がポータルサイトと提携した場合も同様とする。

②寄附管理システムは受託者が用意するものとし、委託者も利用できるように

すること。受託者は寄附管理システムの保守管理等を行い、安定的な運用を図ること。また、受託者は委託者が寄附管理システムを円滑に運用できるよう委託者へ十分な説明等を行うこと。

③受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて寄附の動向を分析するとともに、分析結果及び今後の対策について委託者に適時報告を行うこと。また、委託者が統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV等のデータ出力を可能とすること。

(3) 返礼品の企画開発

①区及び事業者と連携しながら、区の資源を活用し区の魅力をPRするような返礼品の企画開発や提案を行うこと。受託者から提案があった返礼品候補については、区が返礼品として提供すると判断したものに限り、返礼品の提供を開始することができる。

②委託者の求めに応じ、返礼品提供事業者向けの説明会（個別説明も含む）を実施すること。

(4) 返礼品提供事業者支援等

①受託者は区や返礼品提供事業者と連携し、返礼品の開発、価格設定、品質管理、個人情報保護に必要な措置や支援を行うこと。

②委託者が登録を決定した返礼品については、受託者と返礼品提供事業者間において、契約締結等「発注・発送」の遂行にあたり必要な手続きを行うこと。

③返礼品提供事業者との連絡調整を行い、返礼品提供事業者からの問合せや要望があった場合は適切に対応すること。

④返礼品提供事業者に対して必要に応じて総務省や区の基準に準じた返礼品となっているか随時確認し、基準に適合しなくなると認める場合またはそのことが疑われる場合は、速やかに委託者へ報告するとともに返礼品としての取り扱いを停止すること。返礼品の追加・更新・削除等が行われた場合は随時更新の上、返礼品一覧を作成し区に提出すること。

(5) 返礼品の発注・配送管理

①返礼品提供事業者や配送事業者と区が承認した価格で契約を締結し、返礼品の調達、受発注及び配送・在庫管理等を行うこと。

②返礼品の発注は寄附金の納付が確認でき次第迅速に行い、配送状況を確認すること。返礼品等の発送が完了した際は原則として寄附者へメール等で連絡すること。

③返礼品出荷前において申込内容に不備がある場合や、配送遅延または配送に係るトラブルが生じた場合は、委託者と協議のうえ寄附者や返礼品提供事業者への対応を適切に行うこと。

(6) 返礼品代金精算業務

受託者は返礼品提供事業者及び配送業者との契約及び履行実績に基づき、費用を返礼品提供事業者を支払うこと。これらの経費は受託者が月次で集計のうえ、内訳のわかる資料を添えて区に提出すること。

(7) 寄附者対応に関する業務

①寄附入金後のお礼状及び寄附金受領証明書の印刷及び発送をすること。発送後、住所不明等での返戻された分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。書類の構成及び詳細は委託者と協議のうえ決定することとする。

②ワンストップ特例制度利用希望者へ申請書の印刷及び発送をすること。

③受託者は寄附者からの問い合わせに対応するための窓口（電話、FAX、メールを受付する窓口、以下「コールセンター」という）を設置すること。コールセンターは原則として土曜日、日曜日、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。

④寄附者からの問合せには電話または電子メールにて対応し、内容等を記録し委託者へ情報共有すること。特に必要がある事項については速やかに委託者へ報告すること。重大な苦情・事故が発生した場合は、委託者と協議の上、寄附者への対応を決定すること。

⑤その他、委託者から苦情・事故に関して指示があった場合はそれに従うこと。

(8) ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理

①ワンストップ特例申請書を受付し、書類審査を行い不備がある場合は適切に対応すること。なお、ワンストップ特例申請書の送付先・問い合わせ先は受託者とする。

②ワンストップ特例申請書を受付完了した際は、寄附者へメールや郵便等で受付完了通知を行うこと。

③委託者がeLTAXを利用し、電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書を送付するためのc s vデータを作成し、委託者が指定する期日までに提出すること。

④寄附者から提出されたワンストップ特例申請書等の書類は適切な管理を行い、区が別途定める期日までに区に送付すること。

⑤ふるさと納税ワンストップ特例業務に係る郵送料及び封筒等の消耗品は受託者の負担とする。

(9) 報告書の作成等

①寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等寄附実績に関する月次報告書を区が別途定める期日までに提出すること。

②当該年分の区及び他自治体の寄附動向について分析を行い、分析結果を翌年

2月末日までに提出すること。また、分析結果を踏まえて、区のふるさと納税の更なる推進に資する助言を行うこと。

③報告書のデータを提出すること。

(10) その他

①受託者のノウハウや提供するサービス等により新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案、返礼品提供事業者のモチベーション向上に資する提案等、区に有益な提案があれば適宜行うこと。

②区との定期的な打ち合わせの機会を設けること。

6. 権利の帰属

受託者が本業務の一環として作成した成果物（中間成果物を含む）の権利はすべて委託者に帰属する。

7. 返礼品の契約不適合責任

(1) 委託者は寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2) 受託者は返礼品提供事業者に対し寄附者に対する契約不適合責任を負担させる。

(3) 受託者は、上記(2)の責任問題が発生したときは寄附者に適切に対応する。

8. 受託者の責務

(1) 備品等の準備

業務上必要なパソコン（システムを含む）、プリンター、電話等の備品は受託者が用意する。

(2) 受託者は委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。廃棄については、資料を適切に処分するとともに廃棄したことを区に書面にて報告すること。

(3) 受託者は関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。

(4) 受託者は、業務上知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

9. 業務委託料

受託者に払う経費は以下のとおりとする。

(1) 基本委託料

受付けた寄附金額に対し〇%とする。（最大7%。なお、消費税及び地方消費税は含まない。）※遺贈による寄附は除く。

ただし、区が直接契約する各ふるさと納税ポータルサイト利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料はこれに含まない。

(2) 返礼品の提供に係る費用

5.(6)で定める返礼品の提供に係る費用の支払い分は原則として商品代金、サービス料、諸税、送料、梱包費用及びその他事務経費を含むものとし、合計金額が寄附金額の30%以内とする。返礼品の送付費用は、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

10. 完了報告

5.(9)①で作成した月次報告書及び委託完了届を提出し、完了確認を受けること。

11. 支払い方法

毎月の業務を当月末日で締め切り、履行検査完了後、適法な請求書の提出があったから30日以内に月毎に実績に応じた金額を一括して支払う。

12. 個人情報及び特定個人情報の保護

(1) 個人情報の保護について別紙「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項」を遵守すること。

(2) 特定個人情報の取扱いについては別紙「東京都北区特定個人情報等の取扱いに関する特記事項(マイナンバー関係特記事項)」を遵守しなければならないものとする。

13. 再委託

受託者は本業務について、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ区の承諾を得た場合はこの限りではない。

14. その他

(1) 当該業務に関連する法令(労働基準関係法令等)について遵守すること。また、ふるさと納税制度に関する総務省告示や総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

(2) 業務内容については、受託者選定時に提案した内容を基に作成される仕様内容を遵守し実施すること。

(3) 本仕様書に記載のない事項その他業務履行上必要な事項については、区と受託者で協議のうえ決定する。

(4) 本件は東京都北区公契約条例に定義される特定公契約に該当するため、受託者は「東京都北区公契約条例に基づく特定公契約に関する特約」を遵守しなければならない。

15. 担当

区民部税務課税務係

担当 庄村、佐藤 電話 03-3908-1114