

三田市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務の名称

三田市ふるさと納税業務委託

2 業務目的

三田市（以下「甲」という。）が行うふるさと納税業務のうち、甲が指定するポータルサイトを通じた寄附の受付・管理、返礼品の発注・発送管理、ワンストップ特例申請処理その他関連業務を受託者（以下「乙」という。）へ委託することにより、業務の効率化及びサービス品質の向上を図る。あわせて、甲の魅力を広く発信できる返礼品の企画・開発及び既存返礼品の磨き上げ並びに効果的なポータルサイトの管理・運営を推進することにより、寄附者の拡大を通じたシティプロモーションの強化、寄附額の増加、地場産業の振興及び地域活性化に寄与することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

※本業務の実施期間は、令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとし、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までは業務開始の準備期間とする。

4 業務の内容

(1) ふるさと納税管理システムの管理に関する業務

(ア) 乙は甲の用意するふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）

を利用し寄附管理、配送管理を行うこと。

(イ) 乙は寄附申込情報および決済情報等を速やかに管理システムへ取り込み、入金状況等を適切に管理すること。

(2) ポータルサイト管理等に関する業務

(ア) 乙は寄附金の受付、寄附金の使途の受付、寄附金額に応じた返礼品及びワンストップ特例申請書等の選択ができるようポータルサイト自治体ページを作成すること。

(イ) 乙はポータルサイト自治体ページの修正、更新、保守管理を行うこと。特に甲からの依頼に基づく自治体ページの修正・更新については、依頼受理後、速やかに対応すること。

(ウ) 乙は甲もしくは返礼品提供事業者から依頼を受けた返礼品についてポータルサイトの返礼品ページを作成すること。

(エ) 乙は返礼品の掲載にあたっては、必要な写真撮影・加工（文字入れ等）および紹

介文の作成等を行い、寄附者に対して返礼品の魅力が効果的に伝わるよう品質を確保すること。

(オ) 乙は大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、甲とともに迅速かつ臨機応変に対応すること。

(3) 寄附受付に関する業務

(ア) 乙はポータルサイトもしくはその他方法においての寄附について、甲より指定された必要書類の郵送を行うこと。

(イ) 乙は寄附金の入金確認後、速やかに寄附者に対し入金を確認した旨の連絡をメールで行うこと。

(4) 寄附者問い合わせ対応に関する業務

(ア) 乙は寄附者からの問い合わせに対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。なお、行政に関する事項等、乙において対応しかねる問い合わせについては、甲に取り次ぐこと。

(イ) 乙は寄附者からの問い合わせ内容について、管理システムへ記録を残すこと。

(5) 返礼品提供事業者への発注、発送管理及び支払いに関する業務

(ア) 乙は寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を原則 1 か月以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取希望日を指定した場合や、季節限定品である場合等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。その場合、発送時期の見込みを寄附者に事前に通知すること。

(イ) 乙は季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等については、返礼品提供事業者への確認等、特に注意して管理を行うこと。

(ウ) 乙は返礼品等の発送が完了したときは、その旨を寄附者に対しメールで通知すること。

(エ) 乙は返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。

(オ) 乙は発送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は寄附者への連絡対応を行うこと。

(カ) 乙は返礼品提供事業者へ支払明細書を発行し、返礼品提供事業者へそれぞれ返礼品代金の支払いを行うこと。

(キ) 乙は返礼品提供事業者と緊密に連携を図ると共に、返礼品の配送が円滑に行われるよう在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこ

と。

(6) 新たな返礼品等の企画及び提案並びに返礼品提供事業者との調整に関する業務

- (ア) 乙は甲が提供する情報、乙が独自に入手した情報等をもとに甲が指定する基準に適合する返礼品取扱事業者、観光事業者等と交渉し、新たな返礼品の候補を企画及び提案すること。ただし、指定する基準等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。
- (イ) 甲と乙は返礼品提供事業者を対象に説明会を開催し、ふるさと納税制度や返礼品開発に関する説明などを行い、事業の推進を図るものとする。

(7) 広告に関する業務

- (ア) 乙はポータルサイトの無料広告を有効利用し、返礼品の露出を増やすこと。
- (イ) 乙は甲から指定された有償広告について乙が実施可能な業務については対応すること。

(8) 受領証明書の作成に関する業務

- (ア) 乙は寄附の入金を確認した日から 7 日（土日、祝日を除く）以内に寄附者に対しお礼状、寄附金受領証明書、寄附金控除に係るワンストップ特例申請書類等を郵送すること。なお、作成業務で使用する機械の故障、不測の事態、不可抗力が生じた場合はこの限りではない。
- (イ) 乙は寄附者から寄附金受領証明書の再発行の依頼を受けた場合には、これに対応すること。

(9) ワンストップ特例申請受付処理に関する業務

- (ア) 乙は寄附者情報と乙が受け付ける申請書を紐づける為、甲の用意する管理システムから寄附者情報を取得すること。また、乙は専用線を用いて、寄附者データを取得すること。
- (イ) 乙は寄附者から直接または甲を経由してワンストップ特例申請書を受領すること。
- (ウ) 乙は封筒から取り出した書類の中に必要書類が含まれているかを確認後、スキャナを通して申請書データを管理システムへ取り込み、受付処理作業を行うこと。また、乙から寄附者に送った書類以外の申請書については上記（ア）で取得した寄附者情報を用いて整理番号を特定し、管理すること。
- (エ) 乙は受領した申請書の不備の有無を確認すること。不備の場合は管理システムに記録を残し、寄附者に通知すること。
- (オ) 乙は甲から申請書記載自治体に電子送付する申告特例通知書に必要な情報を甲の

用意する管理システムへ入力すること。入力された情報は外部から隔離された場所で保管すること。

(カ) 乙は入力及びエラーの修正は契約期間中の1月25日までに終了すること。

(キ) 乙は甲と取り決めた期間、申請書原本を保管すること。保管は外部から隔離された場所で保管することとし、決められた期日までに安全かつ確実な方法で原本を甲に返却すること。

5 制作物に関する著作権等

乙は本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ等は利用許諾を受けているものを甲に提供するものとし、本業務において作成した成果物（ウェブページ、画像データ、紹介文、各種帳票等）の所有権、著作権および利用権は甲に帰属するものとする。また、乙は、本業務の遂行にあたっては、著作権等第三者の権利を侵害しないよう必要な処理を行うものとし、第三者との紛争が生じた場合には、自らの責任と費用負担において対応するものとする。ただし、乙の責めに帰することができない事由についてはこの限りでない。

6 業務報告

乙は前月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、毎月上旬に提出し、検査を受けるものとする。

7 寄附情報等の保存

乙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し、問い合わせ等に対応できるようにしておくこと。

8 再委託の禁止

乙は本業務について、一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を受けた場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

9 報告及び検査

甲は必要があると認めるときは、乙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、検査することができる。

10 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、乙は個人情報保護法(施行令や施行規則含む)や三田市個人情報保護法施行条例及び三田市情報セキュリティポリシー等の各規定を遵守すること。また、業務実施により得られた情報(個人情報・機密情報)や成果物、資料等を、目的外に利用するこ

とや、甲の許可なく第三者に提供しないこと。なお、契約期間が終了した後も同様とする。

また、乙は委託業務に従事する職員に対して必要な研修を実施し、業務内容をはじめ情報セキュリティ、個人情報保護、守秘義務に関して十分に理解させたうえで従事させること。

11 その他

- (1) 本業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、甲と乙で協議の上、決定する。
- (3) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。