

# 吹田市ふるさと寄附金中間業務仕様書

## 1 業務名

吹田市ふるさと寄附金中間業務

## 2 目的

本市では市の魅力発信と地域経済の振興のため、ふるさと納税（寄附金）制度により本市へ寄附をいただいた市外在住の寄附者に対して返礼品を送付している。複数のポータルサイトを通じての寄附金に対する返礼品の送付等に係る中間業務（返礼品の配送管理、受領証明書の発送、ワンストップ特例申請書受付、新規返礼品の発掘等）を業務委託することで、効率的な事業運営を図ることを目的とする。

## 3 業務委託期間

令和7年9月1日から令和10年8月31日までとする。

この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結する日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る委託者の歳出予算において減額又は削除があった場合、委託者は、この契約を変更し、又は解除することができる。

ただし、契約締結日から履行開始日までは、システム及び返礼品掲載等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

## 4 前提条件

### (1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ Amazon ふるさと納税

※委託期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は事前協議による。

### (2) 寄附管理システムについて

ポータルサイトを通じた寄附の申込み、及び書面等により委託者へ直接的にされた寄附の申込みについて、決済及び返礼品の申込状況等の実績を一元管理できる寄附管理システムを提供し、定期的な保守を行うこと。

### (3) データ連携について

寄附管理システムについては、本市が利用するふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携ができない場合、代

替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

(4) 情報管理について

ポータルサイトを經由して、寄附者から提供を受けた寄附情報等については、厳格に管理し、ポータルサイトへの接続については、IP アドレス制限等を設定し、情報漏えい等が生じないよう万全の体制を期すること。

(5) 情報処理について

寄附管理システムにおいて、システムの運用時間及び処理能力等については、業務に不都合が生じないよう、安定した利用を可能とする措置を講じること。

(6) 情報セキュリティについて

吹田市情報セキュリティポリシー（以下、「ポリシー」という。）に準拠し作業を行うこと。また、本業務に利用するシステムについても、ポリシーに準拠したシステムであること。

## 5 業務の内容

業務の内容は、ポータルサイトを通した寄附受付に関して、次の(1)から(8)までとする。委託業務の実施に当たっては、各種法令等を遵守すること。

- (1) ポータルサイト管理運営業務
- (2) 寄附者情報・寄附金データ管理業務
- (3) 返礼品発注及び配送管理業務
- (4) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (6) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品の選定補助業務
- (8) その他業務

## 6 業務の詳細

### (1) ポータルサイト管理運営業務

ア ポータルサイト上に吹田市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

イ ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報等を収集し、ポータルサイトに掲載すること。返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。その他にもポータルサイト上で可能な範囲で本市の都市魅力発信のための PR に努めること。

エ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に対応すること。

オ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の設定にあたっては、委託者の指定に対応すること。

## (2) 寄附者情報・寄附金データ管理業務

ア 各ポータルサイトから寄附に関するデータを受け取り、本業務に必要な情報は、寄附管理システムで管理することとし、その内容は下のとおりとする。

(ア) 寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、委託者ホームページへの寄附者氏名・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無等。

(イ) 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発注予定日（指定のあるもののみ）、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、返礼品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況等。

イ 管理する情報について各種条件での検索、集計などが可能な機能を提供すること。

ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について随時委託者への情報提供が可能であること。また、委託者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

## (3) 返礼品発注及び配送管理業務

ア 受託者は、委託者が選定した返礼品提供事業者から返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。また返礼品の調達価格は、市場価格や各種法令に照らして適正なものとし、あらかじめ委託者へ報告するものとする。

イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

ウ 返礼品の配送の手配は、受託者が行うこと。このとき、配送料が安価になるよう努めること。

エ 受託者は、配送事業者へ配送依頼し、配送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること。

オ 寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。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。

カ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、

重大な案件については、委託者に報告すること。

- キ 返礼品調達費及び返礼品配送料は、実費を月ごとに委託者に請求することとし、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。
- ケ 寄附者や返礼品提供事業者、ポータルサイト、委託者との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に、返礼品提供事業者を支援すること。
- コ 返礼品の発注は、寄附受付日からおおむね1週間以内に行い、返礼品の発送は、寄附者に示した日からおおむね1か月以内に行うこと。ただし、特に理由のある場合は、この期間を延長する。
- サ 同じ商品を複数の事業者が返礼品提供事業者になっている場合は、均等に発注を割り振ること。

#### (4) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、寄附金税控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとする。
  - ①お礼状・寄附金受領証明書
  - ②ワンストップ特例申請書
  - ③ワンストップ特例申請書記載例
  - ④返信用封筒（料金受取人払い）
- ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。
- エ 受領証明書等の発送に必要な郵送料は受託者において負担すること。
- オ 発送後、住所不明等での返還分について、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。
- カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。
- キ 公印の印影の取扱い
  - (ア) 受託者は、委託者が提供する吹田市長印（以下「公印」という。）の印影を厳重に管理しなければならない。
  - (イ) 受託者は、公印の印影を寄附受領証明書以外の書面に印字してはならない。
  - (ウ) 受託者は、公印の印影を拡大し、又は縮小して使用してはならない。
  - (エ) 受託者は、公印の印影を使用したときは、公印の印影を印字した文書の枚数および印字した日時を記録しなければならない。

(オ) 受託者は、(イ)(ウ)の規定について違反を確認したときは、直ちに委託者に必要な報告を行わなければならない。

(カ) 受託者は、委託業務が完了したときは、公印の印影を消去しなければならない。

#### (5) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を委託者に代わり行うこと。受付方法（申請書の不備内容等）については委託者と協議の上、決定するものとする。

イ 受託者においてワンストップ特例申請書（オンライン申請データを含む。）を申請者から直接受け付け、審査した上で、データを入力し、ワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）を作成し、名寄せを実施した上で、委託者が指定する毎年1月下旬の期日までに納品をすること。なお、当該データの他自治体への送付は委託者が行う。

ウ ワンストップ特例申請書を審査し、審査の結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること（メール可）。また受付状況に関する問い合わせ対応を行うこと。

エ 審査後のワンストップ特例申請書は、委託者に納品する。

オ 申請者から郵送された返信用封筒の料金受取人払い郵送料は、受託者において支払うこと。なお、料金受取人払い郵送料の実費は月ごとに集計の上、委託者に請求すること。

カ 寄附者の利便性向上及び委託者の更なる事務負担の軽減につながる業務があれば積極的に提案すること。特に総務省からの通知にもあるように、オンライン申請の活用により事務に係る費用の縮減に努めること。その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、委託者の承認の上、実施すること。

#### (6) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 問い合わせ専用電話等の設置

受託者は、本業務に係る問い合わせ専用電話を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。

イ 主な問い合わせ内容

(ア) ふるさと納税（寄附金）の制度全般に関する問い合わせ。

(イ) 寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせ。

(ウ) 返礼品及び配送状況についての問い合わせ。

ウ 寄附者への対応において、寄附者との間での重大な苦情・事故が生じた場合は、その内容や対応状況等について委託者に報告すること。

#### (7) 返礼品の選定補助業務

- ア 委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、委託者が定める「吹田市ふるさと納税（寄附金）返礼品の選定に関する要領」、「吹田市ふるさと納税（寄附金）返礼品提供事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した事業者等と交渉し、新たな返礼品候補について委託者に提案すること。
- イ 既に返礼品を提供している返礼品提供事業者であっても返礼品の見直し等、当該事業者と交渉しブラッシュアップを行うこと。
- ウ 返礼品の募集や返礼品の掲載作業に当たっては、返礼品提供事業者に向けた説明会や個別訪問等を行うこと。募集の状況について定期的に委託者に対して報告を行うこと。
- エ 返礼品の登録は、委託者の承認を経て決定すること。

## (8) その他の業務

- ア ふるさと寄附金の分析  
ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に委託者に報告すること。
- イ ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理  
寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に従い、費用管理をすること。また、毎年7月ごろに委託者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ウ 返礼品の配送状況やワンストップ特例申請書の受付状況について、寄附者が確認できるようにすること。
- エ ポータルサイト（インターネット）を經由せずに寄附を希望する寄附者へ、返礼品カタログの作成、寄附申込書の送付などの対応を行うこと。
- オ 寄附金、寄附件数、寄附金の使途、返礼品提供状況、返礼品調達価格など管理する情報について市の希望する様式での報告を行うこと。
- カ 返礼品の多様化や寄付金増につながる効果的な取組（自由提案）  
都市魅力の効果的な発信に繋がるよう、他市での成功事例等を参考に、本市の特徴を踏まえた実現可能性の高い取組を実施すること。

## 7 業務委託料

- (1) 本契約は単価契約であり、受託者に支払う委託料はおおむね次のとおりとする。
  - ア 基本業務委託料…寄附金額に一定の割合を乗じた額。
  - イ 返礼品調達費…返礼品の調達にかかった費用（実費）。
  - ウ 返礼品配送料…返礼品の発送にかかった費用（実費）。
  - エ 寄附受領証明書等の送付費用…送付件数に決まった額を乗じて得た額。郵送料を含む。

オ ワンストップ特例申請書の受付処理費用…ワンストップ特例申請書の受付件数に決まった額を乗じて得た額。なお、受取人払い郵送料は別途実費を支払う。

- (2) 本契約に付随して、委託者が受託者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等があれば見積書に記載すること。

## 8 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。受託者は、月間の各ポータルサイトの寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況、受取人払い郵送料の額等が分かる業務履行報告書、及び請求書を委託者に提出し、委託者はその報告書を確認した後に、委託料を支払う。

## 9 寄附者情報等の管理

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。

## 10 契約保証金

受託者は、業務に要する全体費用の見込額のうち1年あたりの金額に100分の5を乗じて得た額以上を契約保証金として吹田市に納付すること。契約保証金は業務の履行を確認した後に還付する。ただし、他団体において過去2年間で2件以上、同種、同規模の業務を誠実に履行した実績があるものについては、契約保証金を免除する。

## 11 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、委託者と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により委託者の承認を得るものとし、受託者は、当該第三者に対し、再委託にかかる業務の履行にかかる範囲において、本契約に基づき自己が負うものと同等の義務を課すものとする。

## 12 損害賠償

受託者は、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、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

## 13 監督及び検査

- (1) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、報告書を提出し、委

託者と協議を行うものとする。

- (2) 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、実地での監査・検査等を行うことができる。

#### **14 事務等の引継ぎ**

受託者は、寄附者と返礼品提供事業者の不利益につながることはないよう、委託期間内に次期受託者に万全の引継ぎを行うこと。

#### **15 個人情報の取扱い**

受託者は、業務遂行に当たって、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、適切な管理をおこなうこと。また、本業務の受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を有することを前提にしていることから、更新手続きを遅滞のないよう行うこと。また、別添「保有個人情報取扱いに係る特記事項」を遵守すること。

#### **16 その他**

- (1) 委託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) 業務の遂行に当たっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) この仕様定めのない事項又は記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議の上、決定する。