

(案)

## 仕 様 書

### 1 件名

文京区ふるさと納税に係る返礼品発送等支援業務委託

### 2 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 3 定義

本仕様書中に用いられる以下の用語は、特段の定めのない限り、以下のとおりとする。

- (1) 「ふるさと納税」とは、個人が特定の自治体に対して寄附を行った場合に、寄附額のうち2,000円を超える部分について、所得税や住民税から原則として全額が控除される制度をいう。
- (2) 「寄附者」とは、ふるさと納税を行った者又はこれを行うことを検討している者をいう。
- (3) 「返礼品」とは、ふるさと納税を行った寄附者に対する、自治体からのお礼の品（品物及びサービスの利用権を含む。）をいう。
- (4) 「ポータルサイト」とは、ふるさと納税の寄附をクレジットカード等で入金・受付し、ふるさと納税の使い道や返礼品を選択できる、インターネット上の仕組みをいう。
- (5) 「ワンストップ特例申請書」とは、寄附金税額控除に係る申告特例申請書をいう。

### 4 業務内容

本委託業務は、以下のとおりとする。ただし、ガバメントクラウドファンディングに関する業務は、本委託の対象外とする。

#### (1) 寄附管理システムに関する業務

##### ア ポータルサイトとの連携

委託者が別に契約するポータルサイトにおいて受け付けた寄附者、寄附金及び返礼品等に関する情報を寄附管理システムにより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を提携した場合も同様とする。

##### イ 寄附情報の管理運営

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。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。

##### ウ 寄附情報確認報告業務

寄附管理システムにおいて、寄附情報を「ポータルサイト」・「返礼品」・「寄附の使い道」の項目別に検索確認できること。また、先の項目別の寄附情報を集計し、委託

(案)

者に対し月に1回報告をすること。なお、報告は区内・区外別、個人・団体別が望ましい。また、寄附管理システムにおいて、問合せ対応状況や画像データ等の情報を相互共有できること。

(2) 寄附者対応に関する業務

ア ポータルサイトの管理運營業務

- (ア) 委託者が別に契約するポータルサイトで寄附金の受付、寄附金の使い道の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう、委託者の自治体ページを作成すること。
- (イ) 掲載内容について、返礼品の写真撮影や画像制作等の工夫を凝らし、寄附につながる魅力的な内容となるよう充実させること。
- (ウ) 委託者からの依頼に基づき、ポータルサイト上の情報の修正及び更新について、迅速に対応すること。

イ 受領証明書等の作成・発送業務

- (ア) 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、委託者の指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成するとともに、封筒に封入・封緘し、速やかに寄附者に対して発送すること。

併せて、12月31日までに寄附金を収納したものについては、寄附者のふるさと納税ワンストップ特例申請制度を活用する意向を想定し、寄附先の自治体へ期日までに申請書類が受理されるよう寄附者に対して事前に丁寧に説明するなど、受領証明書等の発送前後における体制等を整えること。

- (イ) 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、委託者と協議の上決定するものとする。

- ① お礼状
- ② 寄附金受領証明書
- ③ ワンストップ特例申請書及びその記載例
- ④ ワンストップ特例申請書返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書受付・受理

- (ア) 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。なお、ワンストップ特例申請書の受付は、委託者を經由せず、受託者が直接受領できるスキームとすること。
- (イ) 受け付けた申請書類（変更申請を含む。）の審査を行い、申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したこと及び申請内容等に不備があった場合は、その旨をメール等で通知を行うこと。
- (ウ) メールアドレスの登録がない寄附者においては、書面の送付をもって通知を行うこと。
- (エ) 年末年始等、急を要する際には、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- (オ) 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書（添付書類を含む。）の書

(案)

類は、適切な管理を行い、委託者が別途定める期日までに委託者へ送付すること。

エ 寄附金税額控除に係る CSV データの作成

受託者は、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等を送付するための CSV 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。なお、他自治体への送付は、委託者が行うものとする。

オ 寄附者からの問合せ等対応業務

(ア) 受託者は、寄附者からの問合せに対応するコールセンター（電話及びメール）を設置すること。

(イ) コールセンターの運営は、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）第 3 条に定める休日及び 12 月 29 日から 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 時までを基本とする。ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く年末年始の繁忙期については、人員の増員、受付時間の延長や休日の臨時運営など、委託者と協議の上、対応について決定すること。

(ウ) ふるさと納税制度の全般、寄附申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を適正に行い、解消に向けた調整を行うこと。

(エ) コールセンターへ寄せられた問合せ内容は、記録し、委託者と情報共有すること。トラブルが発生した際には、対応方針を委託者と協議の上、経過等の報告を行うこと。

(3) 返礼品に関する業務

ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理

(ア) 受託者は、寄附者の希望及び寄附金額に応じて、寄附金の納付確認後、速やかに、返礼品提供事業者への返礼品発注を行うとともに、その発送状況を管理すること。

(イ) 受託者は、業務の進捗状況を常に把握するとともに、委託者から進捗状況を求められた場合には、その状況を報告しなければならない。また、寄附者から求められた場合についても、委託者の同意を得た上で寄附者に対し報告を行うものとする。

(ウ) 返礼品の発注配送管理は、委託者が随時確認できるシステムで行うこと。

(エ) 季節限定・数量限定の返礼品については、発送時期等の管理を行い、残数を超えた申込みを制限する仕組みを構築すること。

(オ) 返礼品の送付は、寄附金の入金確認後、指定された返礼品を 1 か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等 1 か月以内の発送が困難である場合を除く。

イ 返礼品代金精算業務

返礼品提供事業者の返礼品代金（消費税及び地方消費税・梱包代込み）につい

(案)

て、精算を行うこと。また、配送業者の手配、送料の精算を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者支援等

(ア) 受託者は、委託者が登録を決定した返礼品を提供する事業者に対し、問合せ窓口の設置や説明会開催等により、返礼品登録作業に係る問合せ対応や申込数を増やすための取組に係る助言等、必要なサポートを行うこと。

(イ) 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「4(3)ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、イ 返礼品精算業務」の遂行に当たり必要な手続を行うこと。

エ 返礼品の品質管理業務

(ア) 委託者が登録を決定した返礼品について、総務省の示す地場産品基準等を踏まえ、返礼品についての要件を逸脱することのないよう管理すること。

(イ) 上記(ア)の要件に適合しなくなったと認める場合又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、返礼品としての取扱いを停止すること。

(ウ) 委託者が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての取扱い終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により委託者が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

(エ) 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、返礼品に関する苦情について、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。

オ 返礼品の募集、開拓業務等の支援

受託者は、委託者が実施する新たな返礼品の募集について、委託者が指定した返礼品提供提案事業者への訪問や説明会の開催等を実施し、区のPRに繋がる返礼品の開発や発掘及び来訪を促す商品の造成等に関する施策を助言するなど、積極的にサポートすること。

(4) その他

ア 本事業の推進につながるものがある場合は、提案すること。また、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、委託者と受託者で協議の上、決定する。

イ 寄附金の募集に要する経費は、総務省からの通知等に基づき、返礼品代30%を含む各年度の寄付額50%を超えない範囲において、委託業務（新たな業務を提案する場合を含む。）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（委託者が契約するポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理とすること。

5 個人情報保護

(1) 受託者は、本事業において個人情報を取り扱う場合は、以下の規定を遵守すること。

ア 個人情報が記載された紙媒体については、業務使用时以外は施錠できる書庫

(案)

等を用意し、保管すること。

イ 個人情報が記載された紙媒体について、必要が無くなった場合は、シュレッダー等により裁断し、破棄すること。

ウ 個人情報が含まれる電子媒体については、施錠付キャビネット等で施錠保管すること。

エ 個人情報を取り扱うパソコンにインターネットを接続することを禁止する。

オ 個人情報が記載された紙媒体及び個人情報が記録された電子媒体について、委託者から保管・破棄・削除状況等の確認、提出依頼があった場合は、速やかに対応すること。

- (2) 受託者は、本事業の実施に当たり知り得た個人情報について、区民を含む寄附者等の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。契約終了後も同様とする。
- (3) 受託者は、本事業の実施に当たり知り得た個人情報について、契約期間が終了又は契約が解除されたときは、個人情報を速やかに委託者に返還するとともに、電子媒体に記録された個人情報を適切に消去しなければならない。

## 6 特定個人情報の管理

受託者は、本委託業務において利用する特定個人情報を保持している間は、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」に定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び必要に応じた安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 作業従業員の監督・教育を行うこと。
- (4) 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を適切に行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

## 7 特記事項

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）等の関係法令を遵守すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出に当たっては

(案)

業務実施体制等を基に各業務について責任者や担当者を記載すること。

- (4) 受託者は、本区及び全国のふるさと納税の動向や寄附者及び返礼品提供事業者等からの意見などを踏まえて、本事業の推進に当たり必要な分析を行い、効果的な改善策を提案すること。
- (5) 「4(1)ウ 寄附情報確認報告業務」の報告内容を含み、年度内に実施した内容の業務実績報告書を、3月末までに提出すること。
- (6) 委託者は、受託者が本業務の実施に必要なデータ・マニュアルを受託者の求めに応じ、提供する。
- (7) 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。
- (8) 返礼品の提供事業者は、寄附者に対し、契約不適合責任を負担する。また、受託者は、当該責任問題が発生したときは、「4(2)オ 寄附者からの問合せ等対応業務」により、寄附者に対応する。
- (9) 本委託で制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は委託者に帰属するものとし、委託者における二次利用を可能とする。
- (10) 委託者は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、委託者が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (11) (9)の場合において、受託者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受託者がその手続を行うものとする。
- (12) 受託者は、制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (13) 受託者は、委託業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、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、この限りでない。
- (14) 本委託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。
- (15) 受託者は本業務について、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託者との協議の上、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する

## 8 調査・報告

受託者は、前月に実施した業務内容・収納状況等を業務報告書に取りまとめ、毎月、委託者に提出し、確認を受けるものとする。

区は、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調査・報告を求めることができる。

## 9 委託料

(案)

受託者に支払う経費は、次のとおりとする。

(1) 基本委託料

基本委託料は、本契約の対象となる寄附金額に対する割合とする。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の利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料は、これに含まれない。

(2) 返礼品の提供に係る費用

4(3)イで定める返礼品の提供に係る費用の支払分は、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、合計額が本契約の対象となる寄附金額の30%以内とする。

10 支払方法

委託料の支払については、1か月ごとに業務報告書を基に事業執行担当者に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、区は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

11 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合には、区契約事務担当と協議の上、決定する。
- (2) (1)に関することを除く契約履行上の打合せに関しては、事業執行担当者を行うこと。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）のほか、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は、写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本契約の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成15年6月文京区規則第50号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成20年9月文京区条例第45号）を遵守すること。
- (8) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守し、また文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月文京区訓令第13号）の目的等を顧慮し、障害を理由とする差別の解消の推進に努めること。
- (9) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成25年9月文京区条例第39号）第7条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和3年3月

(案)

31日2020文総総第1777号)」を踏まえ、性別(性自認及び性的指向を含む。)に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

## 12 連 絡 先

契約事務担当 総務部契約管財課契約係 電話 03-5803-1150

文京区総務部総務課 亀井、木名瀬 電話 03-5803-1139