

海老名市ふるさと納税事業支援業務委託 仕様書

1 業務名

海老名市ふるさと納税事業支援業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで。

※ 契約締結日から令和8年3月31日までの準備業務等に関して、発注者は費用負担しないものとする。

3 前提条件

- (1) 利用するふるさと納税ポータルサイト（以下、ポータルサイト）は、次のア〜クに挙げるものとする（外部連携寄附によるパートナーサイトを含む）。また、契約期間中、新規にポータルサイトを追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ア 楽天ふるさと納税
- イ ふるなび
- ウ ふるさとチョイス
- エ ANAのふるさと納税
- オ JREMAILふるさと納税
- カ G-Call ふるさと納税
- キ auPAYふるさと納税
- ク Amazonふるさと納税

- (2) 寄附者情報管理システムについて

受注者は、発注者と個々の寄附情報及び業務進捗を共有可能な寄附者情報管理システム（以下、管理システム）を利用して業務を行うこと。また、管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

また、寄附者情報の更新及び作業ステータスの更新について、「ふるさと納税 do」との自動連携が可能なシステムで、寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供でき、CSV形式でのデータ抽出が可能であることとする。

なお、オフライン申請（窓口や郵送等の申し込み）についても、寄附状況を管理できるようにすること。

4 業務内容

委託業務の内容は、以下の（１）～（１２）とする。なお、業務の実施にあたっては、関係省庁の発する通知等及び関係法令を遵守すること。

（１）ポータルサイト等のデータ連携

受注者は、発注者が指定するポータルサイトとデータ連携（API 自動連携等）を行うこと。データ連携ができない場合は、代替の手段等により業務の実施に支障が生じないようにすること。

（２）ポータルサイトの管理運用

- ア 受注者は、発注者が指定するポータルサイトに自治体ページ及び返礼品詳細ページを作成し、管理すること。なお、新規にポータルサイトを追加する場合も同様に業務の対象とする。
- イ 発注者が指定するポータルサイトを経由した寄附申請及び電話、書面（郵送、FAX 等）、電子メール等による寄附申請に関して受付を行い、その情報に関して管理システムを使用して一元的に管理すること。また、上記の寄附申請が可能となるよう、専用の電話番号や電子メールアドレス、書面の郵送先を用意すること。
- ウ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、発注者がデータ出力（CSV 形式等）による集約等が可能であること。また、返礼品ごとにポータルサイト別の実績内訳が確認できる等、寄附状況分析のための機能を備えること。
- エ 発注者が返礼品及び返礼品事業者を確認するために、随時更新された返礼品及び返礼品事業者の一覧を管理システム上で確認可能にすること。管理システムでの確認が難しい場合は、別途データファイル（Excel 等）を作成し、発注者が随時確認可能な方法で共有すること。なお、一覧についてはすでに提供を終了している過去の返礼品等も確認できるようにしておくこと。
- オ 寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う管理システムを使用し、過去の寄附データ（令和 7 年度は、NE 株式会社が提供するシステム「ネクストエンジン」を使用）を新システムに移行すること。また、データの引継ぎ作業について、管理システム導入後、及び発注者の担当職員が変わった際には運用のサポートを行うこと。また、それらに係る作業は委託業務に含めるものとし、それに係る費用はすべて委託料に含むものとする。
- カ 新規に導入する管理システムの利用環境構築費用及び利用料については、委託料に含むものとする。

(3) 寄附者の問い合わせ対応（コールセンターの運営）

- ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、控除関係書類及び返礼品の発送等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。
- イ 受注者は、寄附者からの返礼品の発送や意見等の問い合わせについて迅速かつ丁寧に対応すること。また、寄附受付の繁忙期及び問い合わせの多い年末年始の運営体制については、どのような体制で行うか提案すること。

(4) 返礼品事業者への返礼品の発注、配送及び在庫管理

- ア 受注者は、返礼品事業者と調整し、各返礼品の発注、配送管理、在庫管理を行うこと。なお、管理については管理システムを使用して一元的に管理すること。
- イ 受注者は、寄附申込ごとに返礼品、発注日、発送日、伝票番号等を管理システムに入力し、管理すること。
- ウ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、配送事業者へ配送の手配を行い、指定された返礼品を1カ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること（※定期便や寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定や受注生産であり、1カ月以内の配送が困難な場合を除く）。
- エ 配送は、受注者が契約した運送業者の配送システムから発注できるものとし、管理システムと連携して発注者が管理システムにて随時配送状況等の進捗確認ができるようにすること。また、利用する運送業者の変更などが生じた場合は、発注者に随時報告すること。
- オ 返礼品に応じて、配送を伴わない場合や受注者が契約した運送業者以外の配送会社を返礼品事業者が使用する場合は、発注者と協議して対応すること。また、チケットなど小型かつ軽量の返礼品の配送については、宅配便などによる方法とは別に、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。
- カ 契約締結日から令和8年3月31日までの間に前任の受託事業者と返礼品の発注、配送、在庫状況について引継ぎを行い、令和8年4月1日以降の運用について遺漏なく遂行すること。なお、令和8年3月31日以前に申込のあった寄附の返礼品の発送等（定期便含む）の対応は、令和8年4月1日以降も前任の受注者が行うものとする。
- キ 返礼品の発注、配送及び在庫管理の方法について、令和8年4月1日以前に返礼品事業者の個別訪問や説明会の開催などにより、すべての返礼品事業者にその方法を周知し、遺漏なく新たな仕組みに移行させること。

- (5) 返礼品事業者との新規返礼品の企画、開拓、選定、交渉等の調整
- ア 受注者は、市内の事業者の経済活動の情報収集及び市場の動向を踏まえ、新規返礼品の掘り起こしや、返礼品事業者としての参画を促すなど積極的なアプローチを行うこと。
 - イ 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、発注者と情報を共有するとともに、調整・交渉を行うこと。また、総務省の示す地場産品基準の要件と照らし合わせ、基準を満たしているか等を発注者に提示すること。なお、返礼品として採用するかどうかの決定は発注者が行う。
 - ウ 返礼品事業者及び返礼品の新規登録は、事前に発注者の承認を受けること。また、返礼品にかかる個別の寄附金額は、総務省の返礼品基準を加味した上で、発注者が決定する。なお、返礼品代金に中間手数料等を上乗せすることは認めない。
 - エ チャットツールなどを活用し、発注者及び返礼品事業者とスムーズにコミュニケーションが図ることができる体制を構築すること。なお、チャットツール等の利用に際して利用料等が発生する場合は、受注者の負担とする。
- (6) 返礼品の品質管理
- ア 返礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することなく管理することとし、受注者は定期的に事業者に対し、地場産品基準について必要な調査及び確認を行うこと。
 - イ 受注者は、食品を取り扱う返礼品事業者との契約において、食品の産地を適切に表示する規定、食品表示法を遵守することの記載、発注者及び受注者による調査権について明記するものとし、受注者は定期的に調査を行うこと。
 - ウ 返礼品が上記ア・イに適合しないとき又はそのことが疑われる場合は、受注者は速やかに発注者に報告するとともに、取り扱いの停止に向け、発注者及び返礼品事業者と調整を行うこと。また、地場産品基準の改正により適合しなくなった場合も同様とする。
- (7) ふるさと納税返礼品の調達における売買及び配送代行
- ア 受注者は、返礼品の配送にかかる配送料を代行して配送業者へ支払うこと。
 - イ 受注者は、返礼品調達に要した購入代金及び配送料を、月ごとに集計して発注者に請求すること。その際、返礼品事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発注数量、寄附日、発送日、寄附番号等の内訳のわかる明細を添付すること。

- (8) ふるさと納税寄附受入額の増加に向けた取り組みの実施
- ア 寄附受入額の増加に向けた取り組みについて、企画提案書の中で提示すること。
 - イ 上記取り組みの進捗状況や施策実施後のデータ分析及び改善案について、毎月、発注者に書面にて共有を行うこと。
- (9) Web 広告・PR 業務
- ア 寄附状況等の分析や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取り組みのプロモーションを提案し、発注者と協議の上で実施すること。
 - イ インターネット広告配信及び市ホームページ等に掲載するバナー画像等を作成すること。
 - ウ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、発注者と協議の上で実施すること。
 - エ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。
- (10) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、発注者指定の様式にて寄附金受領証明書等控除関係書類を作成し、封筒に封入・封かんし、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
 - 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、発注者と協議の上で決定する。
 - ① 寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例
 - ④ 返信用封筒
 - ウ ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。
 - エ 住所不明等の返送分については、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。
- (11) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- ア 受注者は、寄附金控除に係る申告特例申請書の受付業務を発注者に代わって行うこと。受付方法については、発注者と協議の上で決定する。
 - イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応とする。
 - ウ 受け付けたワンストップ特例申請の内容については、マイナンバー情報を除きふるさと納税 do に反映すること。

(12) 報告及び検査

- ア 受注者は、当該月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、翌月 10 日を目途に発注者に提出すること。
- イ 受注者は、毎月 1 回程度、ミーティング等を設定し、発注者と情報共有を図ること。
- ウ 発注者は、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、検査することができる。

5 委託料及び返礼品代金等の支払い

- ア 本業務の委託料は、受注者が管理を委託されたポータルサイトを経由し、入金された寄附金額に、委託料率（6.5%（税抜）以内）を乗じた額とする。
- イ 委託料（受領証明書、ワンストップ特例申請受付手数料等を含む）の支払いは、1 カ月ごとに収納状況を発注者に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、発注者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。
- ウ 受注者は、毎月の返礼品の代金（税込）及び送料の額を寄附受付日の翌月末日までに発注者に報告し、請求する。発注者は、受注者へ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。

6 再委託等について

- (1) 受注者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。
- (2) 業務の一部を第三者に委託または請け負わせる場合、あらかじめ発注者と協議を行い、事前に書面による発注者の承諾を得るものとする。その場合、受注者は再委託先の業務履行の状況について責任を持って管理し、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

7 個人情報の保護、情報セキュリティについて

- (1) 受注者は、個人情報を取り扱うときは個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、その他の法令等を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報の取り扱いを自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。ただし、発注者が書面により許諾した場合は、この限りではない。
- (3) 受注者は、この契約により取り扱う個人情報を毀損又は滅失することのないよう、個人情報の安全な保管を図らなければならない。

- (4) 受注者は、契約期間中及び契約期間終了後においても、この契約により知りえた個人情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受注者は、委託業務完了後、再度契約を締結しない場合、ただちに発注者の指示に基づいて前項の個人情報を発注者に提出するか、判読、復元できないように確実な方法で消去又は廃棄しなければならない。
- (6) 発注者は、この契約により受注者（再委託がある場合は再委託先を含む。）が取り扱う個人情報の管理状況について、受注者を調査することができるものとする。
- (7) 受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む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、個人情報の取り扱いについて、海老名市個人情報保護条例及び海老名市の情報セキュリティポリシーを遵守し、適切に管理するものとする。

8 損害賠償

- (1) 受注者の故意または過失により発注者に損害を与えた場合、受注者は発注者に対し、その損害を負う。
- (2) 発注者の責めによらない理由により受注者が契約を解除した場合、または事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、発注者に賠償責任はないものとする。
- (3) 受注者は、本業務の実施にあ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、その損害を負う。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。

9 契約の解除

- (1) 受注者の責めに帰すべき事由により、業務継続が困難となった場合、発注者は契約を解除することができる。この場合、発注者に生じた損害は受注者が賠償するものとする。
- (2) 災害、その他の不可抗力等、発注者及び受注者の責めに帰すことのできない事由により業務継続が困難になった場合は、業務継続の可否について協議するものとする。

10 その他

- (1) 本業務については、本仕様書及び受注者が選定において提案した内容を

遵守し、実施するものとする。

- (2) 本業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、業務の改善・リスクの回避に積極的に取り組むものとする。
- (3) 総務省・神奈川県等の関係機関に対して提出する書類がある場合や、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、助言等を行うこと。
- (4) 受注者は、本業務を実施するにあたり、セキュリティ管理を万全に行うこと。
- (5) 契約金額にかかる消費税及び地方消費税については、各月の業務完了日における消費税及び地方消費税を適用する。
- (6) 本業務により生じた著作権等の知的財産については、すべて発注者に帰属し、受注者は著作権人格権を行使しないものとする。
- (7) 受注者は本業務の実施にあたり、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害してはならない。なお、第三者の権利侵害が発生した場合に生じる問題の責任は、すべて受注者が負うものとする。
- (8) 委託期間の終了もしくは契約の解除等により、次期受注者に業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遺漏なく提供すること。また、契約期間中に作成・使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。
- (9) 契約期間内に受けた寄附申請に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約満了後も責任をもって行うこと。

1 1 疑義等

本仕様書に明示していない事項あるいは作業過程において疑義が生じた場合、発注者と受注者が協議の上、受注者は発注者の指示に従うこと。