

東松山市シティプロモーション・ふるさと納税一括代行業務仕様書

1 業務名

東松山市シティプロモーション・ふるさと納税一括代行業務

2 場所

東松山市松葉町一丁目地内ほか

3 期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

なお、業務開始までの引継ぎ・準備等に係る費用等は受注者が負担するものとする。

4 業務の目的

東松山市の魅力を効果的に発信し、イメージを向上させることで地域の活性化を図るとともに、東松山市ふるさと納税制度（以下、「本制度」という。）に係る各種業務について代行し、一元管理することによって東松山市（以下、「発注者」という。）のふるさと納税制度に係る各種業務の円滑な遂行及び寄附金額の増加に資することを目的とする。

5 業務内容

業務の内容は、次の(1)から(12)までとし、各業務に必要な詳細事項は別表1のとおりとする。

- (1) 本市の魅力向上及び広報・PRに関すること。（シティプロモーション）
- (2) 寄附申込の受付に関すること。
- (3) 本市が契約するふるさと納税ポータルサイトの管理運営等に関すること。
- (4) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること。
- (5) 寄附申込に係る決済状況管理に関すること。
- (6) 返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関すること。
- (7) 返礼品協賛事業者に対する返礼品代金（消費税を含む。）の支払い及び請求処理に関すること。
- (8) 返礼品協賛事業者との調整に関すること。
- (9) 返礼品の新規開拓に関すること。
- (10) 寄附者及び返礼品協賛者等からの問合せに関すること。
- (11) 寄附に対する礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書の送付等の管理に関すること。
- (12) その他、(1)～(11)の業務の遂行に必要な業務に関すること。

6 再委託の禁止

受注者は、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、発注者と協議の上、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発注者の承認を得るものとする。

7 実績報告

受注者は、第5に規定する業務の毎月の実績について、翌月7日までに発注者へ報告しなければならない。なお、当該報告に係る様式は受注者所定のものとし、当該月の初日から末日までの実績を報告するものとする。

8 委託料

発注者は、第7に規定する実績報告を確認した後、受注者からの請求に基づき別表2に定める委託料の当該月分を支払うものとする。

9 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 本業務の履行に当たっては、関係法令及び本市の例規等を遵守しなければならない。
- (2) 本業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は業務以外の目的に使用してはならない。業務期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (3) 本業務の履行のために知り得た個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 業務の遂行に当たっては、発注者と調整を図りつつ進めるものとする。
- (5) 業務の履行に当たり、自己の責めに帰する事由により発注者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (6) 業務の履行に当たり、受注者の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び業務の遂行に当たって疑義が生じる事項については、発注者及び受注者が協議のうえ決定するものとする。

別表 1

No	業務内容	詳細事項
(1)	本市の魅力向上及び広報・PRに関すること。(シティプロモーション)	ア 東松山市の魅力を広く発信し、認知度向上を図るとともに、効果的なPRを実施するものとする。 イ SNSや各種広告媒体活用、パンフレット作成等によるPRについて、発注者と協議の上、実施するものとする。 ウ PRイベント等を企画し、発注者と協議の上、実施するものとする。 エ 東松山市が実施するクラウドファンディングの支援を実施するものとする。
(2)	寄附申込の受付に関すること。	ア 受注者は、発注者の様式による申込書又は発注者が契約するポータルサイトを通じて寄附申込の受付を行うものとする。 イ 発注者が受け付けた申込のうち、受注者の代行する業務が発生する場合には、発注者は申込書を受理した日から起算して7日以内に必要な申込情報を受注者に送付するものとする。 ウ 受注者が受け付けた申込のうち、納付書による振込及び郵便振替の決済方法が選択されている申込については、受注者は申込を受け付けた日から起算して7日以内に必要な申込情報を発注者に送付するものとする。 エ ウの納付書による振込及び郵便振替に係る書類の発送は発注者が行い、その費用についても発注者が負担するものとする。
(3)	本市が契約するポータルサイトの管理運営等に関すること。	ア ポータルサイトは以下のとおりとする。 ① ふるさとチョイス（株式会社トラストバンクのパートナーサイトを含む。） ② 楽天ふるさと納税 ③ ふるなび ④ JREMA L Lふるさと納税 ⑤ ANAのふるさと納税 ⑥ JALふるさと納税 ⑦ ふるさと納税百選 ⑧ まいふる ⑨ a m a z o n

	⑩ ふるさと生活 ただし、代行期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。 イ ポータルサイトのログインに必要なＩＤ及びパスワード等の情報は、発注者の責任をもって受注者に提供するものとする。 ウ 受注者は、発注者から提供されたイによる情報を適正に管理し、ポータルサイトの運営管理及び本制度に係る業務以外の目的には使用しないものとする。 エ ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正等の管理運営を適切に行うものとする。 オ 返礼品の掲載にあたっては、写真撮影、画像編集、紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にＰＲできるよう内容を充実させるものとする。 なお、受注者が撮影等を行った画像データは、他事業でも活用できるよう、著作権も含めて発注者及び返礼品協賛者に提供すること。 カ メールマガジンの配信や新着情報、特集ページの運用を適宜実施するものとする。 キ 大規模災害等が発生した場合には、災害支援に対する寄附金の受入れが円滑に行われるよう、迅速に対応すること。 ク ポータルサイト運営事業者が規定する規約等の変更により、業務の実施が困難となった場合は、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。 ケ ポータルサイトの運用において何らかの問題や損害が生じた場合、帰責事由に応じてそれぞれが責任を負うものとし、その解決にあたっては、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。
--	--

(4)	寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること。	ア 受注者は次の基本情報を含めた寄附申込者の情報を適切に管理するとともに、個人情報の取扱については別記「個人情報取扱特記事項」及び関係法令を遵守しなければならない。 (基本情報) ① 住所（返礼品の送付先を含む。） ② 氏名 ③ 電話番号（FAX番号を含む。） ④ メールアドレス ⑤ 寄附金額 ⑥ 納入方法 ⑦ 希望する返礼品 ⑧ 寄附の使途 ⑨ 氏名の公表の有無及びメッセージ イ 寄附申込に係る情報の管理は、ふるさと納税 do（以下、本号において「管理システム」という。）を使用し、情報の送受信には受注者においてセキュリティ管理された業務連絡ツールを利用するものとする。 ウ 寄附申込に係る進捗状況等について、随時発注者に情報提供できるよう管理すること。 エ 寄附の動向について分析を行い、その結果及び対策について、発注者へ定例的に報告すること。 オ 受け付けた寄附について、寄附申込の翌日まで（土日祝日については発注者の翌開庁日まで）に管理システムにデータの取り込み作業を行うこと。
(5)	寄附申込の決済状況管理に関すること。	ア 寄附に係る決済方法は次に掲げるものによる。 ① 自治体窓口 ② 現金書留 ③ 納付書による振込 ④ 郵便振替 ⑤ 以下の決済方法を含むマルチペイメント決済 ・クレジットカード ・楽天ペイ ただし、代行期間中に決済方法を追加する場合がある。 イ 上記の決済方法に係る手数料は発注者が負担するものとする。

		ウ ①～④の決済方法による寄附の決済情報は、発注者が確認を行うものとする。 エ ⑤の決済方法による寄附の決済情報は、受注者が確認を行うものとする。 オ 全ての決済方法による寄附について、決済後及び入金後のキャンセルは原則不可とする。 カ やむを得ない事由によりキャンセルを行う場合は、発注者が処理を行い、速やかに受注者に伝えるものとする。また、当該処理に係る費用は発注者が負担するものとする。
(6)	返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関すること。	ア 返礼品の発注は、寄附の決済を確認した後に行うものとする。なお、(4)ア①～④による寄附の決済がなされたときは、発注者が受注者に決済を確認した旨を連絡するものとする。 イ 返礼品の調達、発注、配送、在庫管理等は、受注者が責任をもって行うものとする。 ウ 返礼品の再送が必要になった場合は、次のとおり対応するものとする。 ① 返礼品協賛事業者に過失があった場合は、返礼品協賛事業者が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。 ② 受注者が指定する運送会社に過失があった場合は、当該運送会社が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。 ③ 寄附者に過失があり、発注者が再送を了承したときは、発注者が再送に係る諸経費及び返礼品代金（送料及び消費税を含む。）を負担することとする。 ④ ①～③以外の場合、又は過失主体を決定できない場合には、発注者及び受注者が協議の上、対応を決定するものとする。 エ 返礼品の送付回数に上限は設けないものとする。 オ 受注者は、返礼品の管理に当たり、返礼品協賛事業者との連絡体制を万全なものとし、配送時のトラブルに責任を持って対応することとする。

(7)	返礼品協賛事業者に対する返礼品代金（消費税を含む。）の支払い及び請求処理に関すること。	ア 受注者は、返礼品の配送が完了したことを確認した後、受注者が指定する期日までに受注者が定める手続きにより返礼品協賛事業者に対し返礼品に係る代金（消費税を含む。）を支払うものとする。 イ 返礼品等の支払い及び請求処理にあたっては、返礼品協賛事業者の負担軽減を図ることとする。 ウ 返礼品に係る代金及び本業務に係る委託料を受注者が発注者に請求するときは、毎月の実績を集計し、返礼品協賛事業者、返礼品の名称、数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
(8)	返礼品協賛事業者との調整に関すること。	ア 受注者は、返礼品協賛事業者と意思疎通を図り、返礼品の管理等に必要な調整を随時図るものとする。 イ 返礼品の品質管理等について、返礼品協賛事業者への指導監督を行うとともに、優良事例等の報告会や説明会等を主催するなど、返礼品の品質向上に取り組むものとする。また、返礼品協賛事業者を対象とした報告会や説明会等は代行期間中に1回以上実施するものとする。
(9)	返礼品の新規開拓等に関すること。	ア 国及び発注者が定める基準の範囲内において新たな返礼品の開拓を進めるものとする。 イ 返礼品協賛事業者と協力し、既存の返礼品の更なる魅力向上に資する取組を行うものとする。 ウ 新たな返礼品協賛事業者及び返礼品を選定する場合は、受注者が発注者に提案の上、発注者の判断をもって選定するものとする。 エ 返礼品の新規開拓等の状況については、定期的に発注者に報告するものとする。 オ SNSや各種広告媒体活用、パンフレット作成等による返礼品のPRについて、発注者と協議の上、実施するものとする。 カ 寄附者を対象としたPRイベント等を企画し、発注者と協議の上、実施するものとする。

(10)	寄附者及び返礼品協賛者等からの問合せに関すること。	ア 受注者は、受付センターを設置し、寄附者及び返礼品協賛事業者等からの電話・メールによる問合せに対応すること。 イ 税控除や寄附金の使途など、受注者で対応が困難な問合せについては発注者に引き継ぐこと。 ウ 寄附申込に関して寄附者へ連絡が必要なときは、必要に応じて受注者が対応すること。 エ 寄附者及び返礼品協賛事業者等からの苦情については、速やかに受注者が対応するものとし、適宜発注者に対応状況等を報告すること。また、苦情処理にあたり発注者の協力が必要なときは、速やかに協力を要請すること。
(11)	寄附に対する礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書の送付等の管理に関すること。 （本業務の契約で実施する場合。 なお、(11)の業務に関して別途契約を要する場合は、本仕様内容に基づき、発注者及び受注者が協議の上、対応するものとする。）	ア 寄附金の礼状及び受領証明書は、寄附の入金確認後に受注者が寄附者へ発行・送付するものとする。 イ アの寄附金の礼状及び受領証明書は一体型も可とする。（以下に同じ。） ウ 寄附金控除に係る申告特例申請書は、希望する寄附者に対して寄附金の礼状及び受領証明書とともに発行・送付するものとする。 エ 発注者は礼状及び受領証明書に必要となる電子印影を受注者に提供する。 オ 受注者は、電子印影を礼状及び受領証明書の作成のみに使用し、その他の用途には一切使用しないものとする。また、電子印影については、不正使用、不正複写、滅失、き損等がないよう受注者の責任のもとに適正に管理すること。 カ 受注者は、発注者に礼状及び受領証明書の電子原稿を提出するものとする。また、受注者は、その控えを5年間保管するものとする。

別表 2

業務内容(1)～(11)及び(1)～(11)に付随する(12)に係る委託料（単価）	ア 1 回の寄附申込により決済された寄附金額に____%を乗じた額並びに消費税及び地方消費税 イ 業務内容(11)がアの単価に含まれない場合は、当該業務に係る費用 1 件あたり_____円並びに消費税及び地方消費税
--	---