

上尾市ふるさと納税事業支援業務（単価契約）特記仕様書

1 件名

上尾市ふるさと納税事業支援業務（単価契約）

2 場所

上尾市役所本庁舎 財政課事務室（上尾市本町三丁目1番1号） 他

3 期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

なお、契約締結日から令和9年3月31日までの期間は、引継ぎ等の準備期間とし、準備期間に関して費用は発生しないものとする。

4 契約方法

契約は手数料率及び単価による単価契約とし、ふるさと納税の寄附額に手数料率を乗じたもの及び、寄附受領証明書等を発送した件数に単価を乗じたものを手数料として支払うものとする。

5 目的

ふるさと納税事業支援業務は、寄附者・寄附額・返礼品の管理を行ったうえで、新規返礼品の開拓や、時代に即した効果的なプロモーションを提案し、寄附額の増加に資する効果的な取組を継続実施することで市の財源確保を目的とする。

6 本市（事業主体）

上尾市

7 完了報告

契約候補者は、毎月業務実績報告書を提出し、本市に業務履行の確認を受けるものとする。

8 支払い方法等

- ・支払いは月払いとする。
- ・契約候補者は、本市による業務履行の確認を受けた後、支払請求書を本市に提出すること。
- ・本市は、契約候補者からの支払請求書に基づき、手数料を支払うものとする。

9 業務内容

別紙業務内容詳細のとおりとする。

別紙
業務内容詳細

業務の内容

(1) 寄附推進業務

① 本市が契約するふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）の管理運営	ア	本市が契約するポータルサイト運営事業者が提供する管理システムを使用し、返礼品等の情報の作成及び修正、更新を行うこと。（本市がシステムへのアップロード作業等をする必要が無い体制を整えること。）
	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、本市の責任をもって契約候補者に提供するものとする。 また、契約候補者は、本市から提供された上記情報を適正に管理し、ポータルサイトの運営管理及び委託業務以外の目的に使用しないものとする。
	ウ	ポータルサイト運営事業者と連携を図ること。なお、ポータルサイトは必要に応じて増減の可能性があるので、対応（返礼品の登録、テキストの作成、市の紹介ページの作成等の全工程）すること。
	※	令和8年6月末時点の掲載ポータルサイト運営事業者（今後増加・変更となる可能性あり） ふるさとチョイス、セゾンのふるさと納税（株式会社トラストバンク） 楽天ふるさと納税（楽天株式会社） ふるなび（株式会社アイモバイル） ANAのふるさと納税（ANAあきんど株式会社） JALふるさと納税（株式会社JALUX）
	エ	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。
	オ	ふるさと納税型クラウドファンディングページ作成支援を適宜実施するものとする。
	カ	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、本市と契約候補者が協議の上、対応するものとする。
	キ	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、本市と契約候補者が協議の上、対応するものとする。
② 寄附管理システムの導入	ア	寄附者及び寄附金額、返礼品に関する各種情報を管理できる寄附管理システムを導入し、本市の利用を可能にすること。なお、現在は株式会社Workthyが提供している「ふるさと納税do」でポータルサイト等における寄附情報や登録されている返礼品情報を一元管理しているため、契約候補者は原則「ふるさと納税do」で一元管理を行うこと。
	イ	管理する項目は、本市と協議の上、決定するものとする。
	ウ	管理に関する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供するものとする。
③ 寄附の申込情報の管理	ア	ポータルサイトに返礼品等の情報を掲載し、ポータルサイト上で本市に対する寄附申込を可能とすること。

	イ	契約候補者は、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、関係法令等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
	ウ	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本市の翌開庁日まで)に管理システムにデータの取り込み作業を行うこと。
④ 返礼品情報等の管理	ア	返礼品の在庫管理を行うこと。
	イ	返礼品の情報を記載したデータベース（以下「返礼品マスタ」という。）を作成し、本市に提供すること。返礼品マスタは返礼品提案書の内容を網羅し、変更があった都度、提供すること。
	ウ	返礼品協賛者から商品の提案があった場合、返礼品提案書（掲載開始日、掲載終了日、寄附額、調達経費、送料、地場産品基準の該当号を記載すること）を作成し本市へ提出すること。
	エ	新たな返礼品協賛者及び返礼品を選定する場合は、契約候補者が本市に提案の上、本市の判断をもって選定するものとする。
	オ	返礼品協賛者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、本市と契約候補者が協議の上、対応するものとする。
⑤ 返礼品の発注、配送	ア	寄附金の入金を確認でき次第、随時寄附者が指定した返礼品を返礼品協賛者へ発注すること。
	イ	返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。なお、返礼品協賛者又は配送業者に瑕疵があった場合は、契約候補者は遅滞なく代替品の配送又は無償補修等を行うものとし、本市はその費用を負担しない。
	ウ	天候不順等により返礼品の出荷時期に変更が生じた場合は、対象の寄附者へ速やかに連絡すること。また、返礼品が準備できない場合は、代替品を複数手配し、寄附者の希望する代替品を発送すること。なお、寄附者からの意向確認には十分な期間を確保することとし、コールセンターと連携して対応すること。
	エ	返礼品の調達費用は、契約候補者が返礼品協賛者へ支払うこと。
	オ	返礼品の配送費用は、契約候補者が配送業者へ支払うこと。
	カ	返礼品の調達費用及び返礼品の配送費用は別に、本市に対し実費請求すること。 なお、株式会社トラストバンクの提供するSCMを活用する場合、配送費用及びふるさとチョイスSCMサービス利用料は株式会社トラストバンクから本市に実費請求となるが、データ連携費用等、送料以外の項目は契約候補者がその費用を負担する。負担方法は協議の上、決定する。 ※ただし、株式会社トラストバンクとの契約が無い場合についてはSCMの活用はしない。

	キ	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返礼品取扱い事業者に過失があった場合は、返礼品取扱い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契約候補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、本市が再送を了承したときは、本市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。 ④①～③以外の場合、又は過失主体を決定できない場合には、本市と契約候補者が協議の上、対応を決定するものとする。
	ク	その他、返礼品の発注及び配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
⑥ 返礼品の品質管理	ア	返礼品協賛者との連絡を密にし、返礼品の品質管理を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
	イ	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、返礼品取扱い事業者を対象とした報告会や説明会等は年に1回以上実施するものとする。
⑦ 返礼品に関する問い合わせ対応	ア	返礼品や発送状況に関する問い合わせ、苦情、意見等に対し、返礼品協賛者と連携し、適切かつ誠実に対応すること。
	イ	市に関する問い合わせがあった場合は、本市に連絡すること。
	ウ	問い合わせ窓口として、コールセンターを開設し、専用の電話番号を設定すること。なお、問い合わせ件数を考慮し、適正な人員を配置すること。
	エ	コールセンターの受付時間は9時から17時までとし、年始の休日（1月1日から1月3日まで）を除き、土日・祝日も開設すること。なお年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、対応について決定する。
	オ	年末年始などの繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間を延長すること。
	カ	コールセンターへ寄せられた問い合わせ、苦情、意見等の経過及び対応等について、寄附管理システムなどを用いて、遅滞なく本市に報告すること。
	キ	返礼品の不良に関する問い合わせについては、極力返礼品の状態及び生産者番号のわかる画像の提供を求め、返礼品協賛者と共有すること。返礼品協賛者へ再送の手配をする場合は、返礼品の具体的な状況を説明するとともに、費用負担を明確にすること。
	ク	コールセンターへ寄せられた問い合わせ、苦情、意見等を希望のあった返礼品協賛者に対し、情報提供するとともに、提供状況を報告書にとりまとめること。
⑧ ふるさと納税のプロモーション	ア	市の魅力を広く発信し認知度を向上させるとともに、より多くの寄附が寄せられるようPRに努めること。
	イ	「ふるさとあげお応援事業協力企業募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等の規定に基づき、返礼品協賛者を新規開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを図ること。 また、新規開拓等の際には、国の制度改正等で返礼品の出荷ができなくなるケースも想定し、返礼品協賛者の経営に悪い影響を及ぼさないよう十分に配慮すること。 なお、返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供される体験型返礼品等多様な提案を行うこと。

ウ	返礼品の魅力を的確に伝えられるよう、返礼品の写真撮影を行い、必要に応じて画像の編集を行うこと。また、返礼品協賛者の希望に応じて、返礼品の写真撮影及び画像の編集を行うこと。
エ	寄附者の分析結果や市場動向など、契約候補者のノウハウやアイディア等を駆使した効果的なPRを本市に提案し、協議の上、実施するものとする。
オ	市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRについて、本市と協議の上、SNS・チラシ・パンフレットなど各種広告媒体を活用して実施するものとする。
カ	寄附者を主対象とした現地体験ツアーやPRイベント等を企画し、本市と協議の上、実施するものとする。
キ	各種広告・PRに関して、本契約に基づき本市に収納された寄附金のうち1%以上を経費とし、実施するものとする。費用は契約候補者が負担し、負担方法は協議の上、決定する。
ク	ふるさと納税型クラウドファンディングについて、市内外に向けたPR施策を実施すること。
ケ	その他有効と思われるPRを検討し、本市と協議の上、実施すること。

(2) 受領証明書等発送業務

① 寄附金受領証明書等 (以下「受領証等」という。)の発送	ア	受領証等を作成し、封入・封緘の上、入金日より10営業日以内(年末の休日(12月29日から12月31日まで)の入金分のうち特例申請の申込みがあるものについては翌年1月4日まで)に郵送すること。
	イ	発送する書類は以下のとおりとする。なお、b～dはワンストップ特例申請希望者のみ同封すること。
	a	御礼状・寄附金受領証明書
	b	ワンストップ特例申請書
	c	記載例
	d	返信用封筒(返信に係る郵送料は寄附者負担)
	ウ	宛先相違等で返送となった受領証等については、寄附者等に送付先を確認する等して、再送すること。
	エ	御礼状・寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の発行・送付は、株式会社トラストバンクが提供する受領証明書発送BP0サービスで管理し、本市は次の経費を株式会社トラストバンクに対して支払うものとする。 ・受領証明書発送BP0サービス利用料 ・受領証明書発送BP0サービス利用に伴い発送される受領証明書等の送付にかかった送料及び封筒代 ※ただし、株式会社トラストバンクとの契約が無い場合については単価一覧表のとおり単価にて契約候補者が同業務を行う

② 受領証等に関する問い合わせ対応	ア	受領証等に関する問い合わせ窓口として、コールセンターを開設し、フリーダイヤル回線を設けること。
	イ	受領証等に関する問い合わせ、苦情、意見等に対し、適切かつ誠実に対応すること。
	ウ	コールセンターの受付時間は9時から17時までとし、年始の休日(1月1日から1月3日まで)を除き、土日・祝日も開設すること。なお年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、対応について決定する。

(3) その他

① 万全な組織体制の構築	ア	令和9年4月9日までに業務体制図（専属社員及び臨時職員配置計画、コールセンターの配置計画等）及び年間計画書を本市に提出し、承認を得ること。また、内容に変更がある場合は速やかに本市へ提出し、承認を得ること。
② 定期打合せの実施	ア	毎月、前月に実施した業務内容を業務報告書（月ごとの寄附額の前年同月比、年度累計額、返礼品協賛者新規開拓・既存返礼品のブラッシュアップ状況、ポータルサイト・寄附の使い道・返礼品ごと等で集計した報告書）にとりまとめ提出の上、定期打合せ（年に複数回実施）の際に報告すること。 上記に加えて、本市の指示に従い、市場動向や寄附データ分析資料の作成を行うこと。
③ ポータルサイトの写真及び説明内容	ア	ポータルサイトへの掲載に必要な写真・説明事項・他登録に必要な情報等の権利は本市に帰属させ、返礼品協賛者からの要望に応じて、返礼品協賛者に対し、データ納品し、ふるさと納税業務以外でも活用できるようにすること。
④ 協議事項	ア	仕様書の内容に疑義が生じた場合や、仕様書に記載のない業務が発生した場合は、本市と契約候補者で協議の上、決定するものとする。

(4) 契約期間満了等に伴う業務の引継ぎ等

① 業務の引継ぎ	ア	契約期間満了及び何らかの事情により委託先が変更になった場合は、次の契約候補者が円滑に業務を開始できるよう、速やかに業務の引継ぎを行うこと。
	イ	契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の発注関連業務については、契約期間満了後であっても、契約候補者が責任をもって業務を完了すること。

(5) 準備業務

① 業務設計及びマニュアルの作成等	ア	契約候補者は、本仕様書の各要件を踏まえるとともに、本市が提供する業務内容の資料及びヒアリング等を通じて、業務の内容を十分に把握したうえで業務設計を適切に行い、業務の実施に必要なマニュアルを作成すること。
	イ	業務を遂行するに当たり、本市と連携をとるために必要となる各種様式等は、本市と協議のうえで適宜作成すること。

※契約締結後にポータルサイトの追加・変更等があった場合は都度、運用方法を含め協議をする。
※費用負担における負担方法の協議結果は別表「負担方法の協議結果について」のとおりとする

別表 負担方法の協議結果について

	請求元	請求先	支払い	上尾市が他社に支払う経費の内 〇〇(受注者) の手数料の範囲内で 負担すべき額として 手数料と相殺するもの
〇〇(受注者)手数料	〇〇(受注者)	上尾市	上尾市	無
BPOサービス利用料(寄附受領証明書等発行発送) 提供:株式会社トラストバンク	株式会社トラストバンク	上尾市	上尾市	有 (BPOサービス利用料と送料を合算した単価と、単価一覧表の受領証明書等発送業務の単価との差額。なお、郵便法の改定により送料に変更があった場合には改定された差額の負担方法について協議する)
BPO送料(寄附受領証明書等発行発送) 提供:株式会社トラストバンク	株式会社トラストバンク	上尾市	上尾市	有 (配送料について実費請求以外にかかる費用は、〇〇(受注者)の手数料の範囲内で実施することとなっているため)
SCMデータ連携手数料 提供:株式会社トラストバンク	株式会社トラストバンク	上尾市	上尾市	有 (配送料について実費請求以外にかかる費用は、〇〇(受注者)の手数料の範囲内で実施することとなっているため)
SCM配送料 提供:株式会社トラストバンク	株式会社トラストバンク	上尾市	上尾市	無
SCM以外送料	〇〇(受注者)	上尾市	上尾市	無
楽天ふるさと納税広告	楽天グループ株式会社	上尾市	上尾市	有 (広告料は〇〇(受注者)の手数料の範囲内で実施することとなっているため)
ふるさとチョイス広告	株式会社トラストバンク	〇〇(受注者)	〇〇(受注者)	無 (三者協定を締結し〇〇(受注者)に直接請求)
広告媒体作成、印刷、郵送 (パンフレット、市のPRチラシ等)	〇〇(受注者)	〇〇(受注者)	〇〇(受注者)	無
返礼品代金	協賛者	〇〇(受注者)	上尾市	無
ポータルサイト掲載手数料	株式会社トラストバンク 他	上尾市	上尾市	無
決済手数料	株式会社トラストバンク 他	上尾市	上尾市	無

※ポータルサイト掲載各社との契約が無い場合については各費用は発生しない。

※契約締結後にポータルサイトの追加・変更等があった場合は都度協議の上、表を更新するものとする。