

業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1 件名

横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託 一式

2 契約期間

令和5年3月1日から令和6年3月31日まで

契約期間のうち令和5年3月1日から同31日までの間は、令和5年4月1日から委託業務を開始できるように準備を行う期間とし、委託業務を実施する期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。なお、準備を行う期間の経費は委託業務を実施する期間に支払う委託料に含み、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

3 履行場所

横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市役所財政局財源課、その他本市が指定する場所

4 業務目的

横浜市が実施するふるさと納税に係るポータルサイトの運営、寄附情報等の管理、返礼品の発注・発送管理、寄附金受領証明書等の発送、広報・PR等を民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

5 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和4年現在、本市はトラストバンク社が提供する「ふるさとチョイス」を使用している。

上記に加え使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」という。）については、委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）の提案により、本市との協議の後、決定する。なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。本市とポータルサイトの運営事業者との契約開始時期は本市が決定する。

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。なお本市はシフトセブン社が提供する「ふるさと納税 do」を使用している。）の機能を基本とし、委託に伴う寄附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。なお同システムはふるさとチョイス利用に伴い提供されるシステムであって、同システムをそのまま活用することも可能である。また、同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。なお、本委託終了時には次期委託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

(3) 返礼品

令和5年4月1日以降の返礼品については、本市が作成する返礼品候補台帳に登載された品を返礼品提供事業者と契約し、提供すること。委託業務期間開始後も随時返礼品候補台帳に登載された品の事業者と契約を行い、提供すること。なお、令和4年度中の返礼品候補台帳の見込みについては以下のとおりである。

令和4年度中の返礼品候補台帳の見込み (令和5年1月末に登載する見込みの数量)		令和4年現在のポータルサイト（ふるさとチョイス）ページの状況
令和4年度に提供している返礼品 (そのままR5返礼品として返礼品提供事業者から申請があった場合)	330品程度(見込)	あり（ふるさとチョイスにおいては新規作成不要。修正、調整が必要な場合あり。）
新規提案の返礼品	240品程度(見込)	なし（新規作成必要）

(返礼品候補台帳の調製スケジュール)

令和4年11月 返礼品候補台帳登載への申請受付（本市）

12月 市場産品基準等確認（本市）

令和5年1月末 返礼品候補台帳登載（本市）

3月～ 返礼品提供事業者と契約、ポータルサイトページ作成等（受託者）

4月～ R5年度返礼品提供開始（可能なものから実施。市と要協議）
返礼品提供事業者との契約、ポータルサイトページの作成は可能な限り、早期に行うこと。また、返礼品提供事業者の返礼品送付業務が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

6 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附者対応業務
- (4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (5) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (6) ワンストップ特例制度に関する業務
- (7) 返礼品の募集・開発等に関する業務
- (8) 広報・PR業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) その他（受託者の企画立案による業務）

7 委託業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、ポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。（クラウドファンディングを含む。）

イ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページの魅力向上、機能向上につながる取組を行うこと。

ウ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

エ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工、返礼品の紹介文の作成等について、工夫を凝らし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

- (2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ 管理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こと。

エ 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、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うために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。

オ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。

カ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。本委託終了時には次期委託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

キ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）

ク ポータルサイトから受け付けた寄附について、毎月5日（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）までに、本市の寄附メニュー（寄附金の活用先）毎に前月の寄附実績を集計してエクセルにて納品すること。

(3) 寄附者対応業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（キャンセルはできない。）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、FAX 及びメールアドレス）を設置し、ポ

ータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、回線を増設し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、本市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、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、本市に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本市の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

オ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、寄附申込の案内を送付すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱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。

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、迅速に行い、特に定める場合を除き、寄附者が入金してから1か月以内に寄附者に返礼品が届くよう配送状況を管理し、必要に応じて返礼品提供事業者を指導すること。

ウ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

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、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

オ 返礼品の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。

カ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、本市への委託料の請求に当たっては、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。

キ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また残数を超えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（横浜市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

ク 寄附者や返礼品等取扱事業者、市との各種調整を行うこと。

(5) 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、本市指定の様式にて寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して送付すること。寄附者から特にワンストップ特例申請書の送付希望がない場合は、圧着はがきの形式で送付するものとし、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒作成用紙を封筒に封入・封緘し、発送すること。

イ アの書類の構成・詳細については、本市と協議の上決定することとし、委託期間中に見直すこともある。

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 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒作成用紙は、受託者の負担において作成すること。なお、返信用封筒の郵送料は寄附者負担とし、本市、受託者ともに負担しない。

オ 発送後、住所不明等での戻り分については、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。

(6) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上決定するものとする。

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、及び控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）こととする。

(7) 返礼品の募集・開発等に関する業務

ア 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報、受託者が持つ企業人脈など等をもとに、市が定める「横浜市ふるさと納税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」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、

市に対して提案すること。

イ 返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ アにおける市への提案にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ アにおける返礼品及び返礼品提供事業者の募集については、受託者は令和5年8月以降随時応募を受け付ける体制とし、毎月応募状況を市に報告すること。応募があったものから市が返礼品候補台帳に登載すると判断し、登載した品、サービスについて返礼品提供事業者と契約を行い、返礼品として提供すること。

オ 本市の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の魅力向上の取組を行うこと。

カ 受託者が返礼品として提供開始できる品、サービスは、市が作成する返礼品候補台帳に登載された品、サービスに限る。

(8) 広報・PR業務

ア 本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に努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターの確保について主眼におき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託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組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。

ウ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの発行を行うこと。

エ 横浜市へのふるさと納税に関するパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成し、送付を希望する方に対して受託者の負担で送付すること。

オ 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。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこ

と。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(10) その他

- ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- イ その他、市場調査を実施しふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

8 寄附情報等の管理

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。

9 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け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、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本市の承認を得なければならない。

10 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月 15 日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 市は、上記のほか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、検査することができる。

11 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「10(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

(1) 基本委託料

ア 対象寄附金額（ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。（ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る委託料は発生しない。）

イ 本項 (2)～(4)に記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。

12 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、市が別に定める期別（原則1か月、ただし、市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。）ごとに寄附受納状況等を本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、市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。

13 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

14 法令遵守及び個人情報の管理

- (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、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。
- (4) 本委託については、「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」、「電子計算機処理等の委託に関する情報取扱特記事項」が適用される。
- (5) 業務上取得した個人情報の取扱については、前項とともに、横浜市個人情報保護条例その他関係法令・規則を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

15 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、情報セキュリ

データの重要性を認識し、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、適切な管理を行うこと。

16 損害賠償

委託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、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、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。

17 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書（受託者の特定後、本業務説明書に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したもの。）を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (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。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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、市と受託者で協議の上、決定する。