

# 鎌ヶ谷市ふるさと納税業務支援委託要求水準書

## 1 案件名称

鎌ヶ谷市ふるさと納税業務支援委託

## 2 業務の目的

鎌ヶ谷市（以下「発注者」という。）が行うふるさと納税業務のうち、ふるさと納税返礼品（以下「返礼品」という。）の募集、企画、開拓、登録（更新）、寄附の受付、寄附者の募集、寄附者情報の管理、返礼品の発送、関係書類の作成・送付等を委託することにより、事務の効率化、寄附金の増加及び発注者の魅力発信を図る。

## 3 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※ただし、令和7年3月31日までは業務開始に必要な事前準備の期間として対応することとし、その際に発生する費用等は全て受託者の負担とする。

## 4 前提条件

- (1) 発注者において活用しているふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「Amazonふるさと納税」（以下「ポータルサイト」という。）「申出書」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) インターネットサービス「ふるさと納税 do」が利用可能であること。
- (3) 返礼品の募集、企画、開拓、登録（更新）にあたっては、令和6年総務省告示第203号他関係法令を遵守するものとする。

## 5 業務内容及び要求水準

- (1) インターネット上（パソコン及びスマートフォン等）において、発注者に対するふるさと納税の寄附申込、クレジットカード決済をはじめとした多様な寄附方法の選択及び返礼品の選択を可能とするページを、発注者の活用するポータルサイト上に構築すること。
- (2) 発注者の魅力や地域性を踏まえた返礼品候補の企画及び開拓、選定を行い、総務省及び発注者の承諾を得てポータルサイト上に返礼品を登録（更新）すること。なお、発注者が現在実施している返礼品の募集（公募制度）についても実施すること。  
また、梨については、発注者、鎌ヶ谷市梨業組合及び鎌ヶ谷市観光農業組合等の関係機関と協議の上、実施すること。なお、主な内容は、出荷品種や出荷数の調整や、寄附申込後の組合との発送農家の調整などである。
- (3) 寄附者が選択した返礼品についての発注及び配送管理を行うこと。なお、別

途協議して定める場合を除き、原則として申し込みから4週間以内に発注を行うこと。

また、配送を行う際には、寄附者に対し電子メール等により連絡を行うこと。

なお、発注及び配送管理を行うにあたり、本業務支援委託の業務開始前から発注者の返礼品に参画している返礼品事業者については、当該返礼品事業者の希望に沿った方法により行うよう努めること。

(4) ポータルサイト上の発注者の返礼品ページの修正・更新・保守管理（新規返礼品の情報掲載、返礼品情報の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。

返礼品情報については、その返礼品の生産プロセスや生産者の取り組み内容などの詳細を画像付きで掲載するとともに、更新情報を細目に掲載し、より多くのふるさと納税を検討している者の検索に該当するよう措置をとること。

発注者からの指示に基づく自治体情報ページの修正・更新に対応すること。

(5) ポータルサイトで申し込まれた寄附金の決済、入金に関する情報の管理に対応すること。なお、業務開始日以前の寄附金の決済、入金に関する情報について、業務上必要である場合は、発注者から受注者へ提供する。

(6) 受注者はお礼状及び受領証明書等を原則として申し込みから4週間以内で寄附者に送付すること。

(7) 寄附者からワンストップ特例制度に基づく申請書の発送依頼があった場合には、受注者は申請書類一式を申請者に送付すること。

(8) 受注者は、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ対応、発送した返礼品が原因となるトラブル等が発生した場合の対応を行うこと。対応した案件については、適宜、発注者に速やかに報告すること。

(9) 受注者は、返礼品事業者からの本事業に関する問い合わせ等について対応すること。

(10) インターネット環境のない者がふるさと納税を希望する場合においても、申出書及び返礼品カタログの送付希望があった場合は対応すること。

(11) 受注者は、ポータルサイト上で発注者の返礼品のPR以外でも、本業務の目的の達成に資するPRに取り組むこと。

(12) 受注者は、ふるさと納税事業の利用促進に係るコンサルティングを行い、随時発注者に提言すること。

(13) 受注者は、ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品事業者の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

## 6 委託条件

(1) 本業務の作業場所についての措置

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受注者の負担により用意するものとする。

個人情報保護のため、受注者は業務担当者以外が閲覧・作業できないような措置を講ずること。

なお、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

(2) 寄附者へ送付するお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等のふるさと納税書類及び未使用のお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等のふるさと納税書類の保管は、業務担当者以外が触れることのできないよう、措置を講ずること。

(3) 業務担当者及び従事者の事前登録

個人情報保護の観点から、本業務に従事する者は、あらかじめ発注者の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を業務に従事させてはならない。

## 7 返礼品の契約不適合責任

(1) 発注者は、原則として、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2) 受注者は、原則として、返礼品事業者に、寄附者に対する契約不適合責任を負担させるものとする。

(3) 受注者は、前項の責任問題が発生したときは、5（9）により寄附者に対応する。

## 8 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の処理を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。

ただし、あらかじめ、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。なお、受注者より再委託を受けた者は、上記委託条件を遵守すること。

## 9 報告及び検査

発注者は、必要があると認めたときは、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、または検査を行うことができるものとする。

受注者は、発注者からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 10 個人情報保護

(1) 受注者は、個人情報の保護に関する法律その他関連法令等を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止、その他個人情報保護に必要な措置を講ずること。

なお、受注者は、この契約による事務を処理するための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」を守らなければならない。

(2) 受注者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に発注者に状況を報告し、指示を受けること。

## 1 1 業務委託料の報告等

(1) 受注者は、毎月、返礼品の代金の精算に要した額等を、発注者に報告すること。

なお、報告にあたっては、返礼品の調達等にかかる費用とそれ以外の費用の内訳を示すこと。

(2) 受注者は当該精算に要した額を発注者に請求し、発注者は請求に基づき、鎌ヶ谷市財務規則に定められた検査を行ったうえで、精算額を支払う。

(3) 費用負担について、受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は、契約金額以外の費用を負担しないものとする。

## 1 2 連絡体制

受注者は、自己の従業員の中から本業務に係る連絡窓口の担当者を2名選任（うち1名は業務責任者）し、発注者にその旨を届け出るものとする。

## 1 3 引き継ぎ

受注者は、契約期間終了などにより次期受注者に業務を引き継ぐ際には、発注者や寄附者、返礼品事業者の不利益につながらないよう円滑な引き継ぎを行うものとし、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

## 1 4 著作権

本委託契約の成果として作成された著作物の著作権は受注者に帰属する。

## 1 5 その他

本仕様書について、定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は、発注者と協議のうえ、発注者の指示に従うこと。