

さいたま市ふるさと納税事務代行業務委託仕様書

1 件 名

さいたま市ふるさと納税事務代行業務

2 履行場所

受託者作業場所 外

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

※ ただし、本業務において受け付ける寄附の対象は、令和8年3月1日から令和9年2月28日までの受付分とする。（令和9年3月1日から3月31日までは事後処理（精算等）を行う期間とする。）

4 業務目的

さいたま市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税の寄附情報の管理、関係書類の作成及び送付、返礼品の手配、返礼品の募集や開発等の事務代行を民間事業者等に委託することにより、事務の効率性や寄附手続きの利便性を高め、ふるさと納税の受入拡大及び寄附者の満足度向上を実現することを目的とする。

5 業務概要

- (1) ポータルサイトにおける本市ページの管理に関すること。
- (2) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関すること。
- (3) 関係書類の作成及び送付に関すること。
- (4) 返礼品の手配、管理及び精算に関すること。
- (5) 返礼品の募集・開発・PRに関すること。
- (6) 寄附者からの問合せへの対応に関すること。
- (7) 本業務に関する本市への報告に関すること。
- (8) 前各号に定めるもののほか、本業務に係る本市の指示事項に関すること。
- (9) その他本業務の運営に関して必要なこと。

6 業務実施要領

- (1) ポータルサイトにおける本市ページの管理

ア 本市ページの作成及び更新について

- (ア) 既に本市で利用している「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」及び

「Amazon ふるさと納税」並びに「JAL ふるさと納税」、「ANA ふるさと納税」等の新たに利用を開始するポータルサイトについて、本市の指示等に基づき、既存ページの随時更新及び新規ページの作成を行うこと。

(イ) サムネイルは返礼品の写真をそのまま使用するのではなく、商品名、キーワード及び特徴等を入れて寄附者の目に留まるようなデザインとすること。

(ウ) 返礼品の紹介文や画像等、本市ページの作成及び更新に必要な素材は、原則として、受託者が返礼品の提供事業者（以下、「事業者」という。）から提供を受け、入手すること。また、本市が必要があると認めた場合は、返礼品の写真撮影等を行い、素材を入手すること。なお、入手する素材を本市ふるさと納税の広報・PRにも活用できるように事業者に同意を得ること。

イ 本市から新規開設・更新の指示があったポータルサイトの返礼品の寄附受付ページについて、事業者と調整した上で、寄附受付開始までの作業工程を定め、少なくとも週に1回進捗状況について、本市へ報告を行うこと。なお、報告方法については、Excel 形式で本市が指定する E-mail アドレスに送付すること。

ウ 各ポータルサイトの利用については、本市が運営事業者と直接契約し、利用可能な状態にするとともに、利用手数料については、本市が直接運営事業者を支払う。各ポータルサイト上での決済に係る手数料についても同様とする。

エ ポータルサイトに掲載することを決定した返礼品については、本市から受託者に情報提供がされてから、原則30営業日以内に、掲載できるよう、事業者と調整し作業を行うこと。

オ 「JAL ふるさと納税」、「ANA ふるさと納税」等の新たに利用を開始するポータルサイトについては、本市の指示に基づき、返礼品の登録、ページ構成の設定その他寄附受付開始までに必要となる初期設定作業を行うこと。

(2) ふるさと納税に係る寄附情報の管理

ア ポータルサイト（「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」、「Amazon ふるさと納税」並びに「JAL ふるさと納税」、「ANA ふるさと納税」等の新たに利用を開始するポータルサイト）を通じて申し込まれた寄附及び寄附申出書によって申し込まれた寄附に関する寄附者情報、寄附金額、返礼品情報等をデータで一元管理すること。なお、本市では株式会社W o r k t h y が提供しているサービス「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、受託者は、原則「ふるさと納税 do」

で一元管理を行うこと。

イ 決済状況、関係書類送付状況、返礼品手配状況等も併せて管理すること。

ウ 管理する項目は、本市と協議の上、決定するものとする。

(3) 関係書類の作成及び送付

ア 関係書類の作成及び送付の対象になる寄附者の範囲は、(2)で管理される寄附者、「ふるさと納税 do」に連携するポータルサイト「一休.com ふるさと納税」及び「Yahoo!トラベルふるさと納税」を通じて申し込まれた寄附者とする。

イ 寄附金の決済完了後、速やかに御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、送付すること。書類の作成及び発送は週2回以上を目途とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、別途、本市と協議の上、決定する。なお、書類の様式及び文言等については、本市と協議の上、決定するものとする。御礼状と寄附金受領証明書をA4（JIS）片面1枚にまとめることも、圧着ハガキによることも可とする。

ウ ワンストップ特例申請に係る書類（本市作成案内文書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書、その記入例（いずれもA4）及び返信用封筒）の送付を希望する寄附者に対しては、ワンストップ特例申請に係る書類を印刷の上送付すること。当該書類のデータファイル及び返信用封筒は本市が受託者に提供する。

エ 送付用封筒については、受託者が用意し、封筒のデザイン等については本市と協議の上、決定するものとする。

(4) 返礼品の手配、管理及び精算

ア (2)で管理する返礼品の申込みを受け、寄附金の決済が完了したことを確認後、速やかに事業者に対し、寄附者が選択した返礼品の発注を行うこと。（本市が直接事業者が発注するものを除く。）発注は遅滞なく寄附者へ到達できるよう行うこと。

イ 発注した返礼品を寄附者へ発送すること。なお、事業者から寄附者に対し、直接発送することも可とする。その場合、事業者に対し、発送に必要な寄附者情報以外の情報を提供しないこと。

ウ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送の遅延や梱包の破損等の配送に係るトラブルが生じた場合には、寄附者等へ適切な対応を行うこと。

エ 定期的に事業者へ直接訪問を行う等、連絡を密に行い、円滑な返礼品の配送やトラブル防止のために必要な措置を講じること。

オ 事業者と連携して在庫管理を行い、必要に応じて、ポータルサイト上での受

付期間や数量の制限を設ける等、適切な措置を講じること。また、生産終了等により返礼品として取扱うことが出来なくなる返礼品については、本市への報告やポータルサイトへの掲載終了等、適切な対応を行うこと。

カ 返礼品の品代及び送料については、本市が直接事業者が発注するものを除き、受託者が毎月月初に、前月分を事業者から請求を受けて、速やかに支払うこと。ただし、令和8年2月分の返礼品の品代及び送料については、前契約の受託者が支払うものとする。受託者が支払った返礼品の品代、送料、及び事業者への支払の際に発生する振込手数料は、本業務の業務委託料の一部として実費相当額を本市に請求すること。

キ 返礼品の手配、管理及び精算の仕組みについては、事業者や返礼品の実情に合わせ※、事業者の過度な負担とならないように個別に構築し、本市に報告の上、了承を得るとともに、事業者に対し、書面等で丁寧に説明し、理解を得ること。

※ E-mail、FAX、専用ホームページのフォーム等による発注方法や、繁忙期を避ける等の発注時期の調整、受付状況の事業者への随時共有、返礼品に係る補足情報（色、サイズ等）の寄附者への聞き取り等、円滑な返礼品の配送やトラブル防止のために必要な事項について柔軟に対応すること。

ク おせち料理等、特定の日時に寄附者に届かないと、その目的が達成されないような返礼品については、指定どおりに配送がされるよう、事前に事業者と調整を行い、本市に報告の上、承認を受けること。

(5) 返礼品の募集・開発・PR

ア 返礼品の品目数拡充のため、本市から提供された情報や受託者が独自に持つ情報をもとに、本市が定める「さいたま市ふるさと納税返礼品等の募集に係る実施要項」と総務省が定める「地場産品基準」に照らし合わせ、返礼品提供事業者となり得る事業者と返礼品となり得る商品を選定し、本市に提案を行うこと。

イ 受託者はアで報告を行った事業者と商品のうち、本市が認めた事業者に対し、本市の返礼品となり得るよう交渉を行うこと。

ウ アで本市に提案した事業者と商品については、週に1回進捗状況について本市へ報告を行う。なお、報告方法については、Excel形式で本市が指定するE-mailアドレスに送付すること。

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

オ 返礼品の品目数拡充のため、事業者に向けた説明会や個別訪問等を行うこと。説明会の開催方法については、本市と協議の上、適切な時期・方法によ

り行うこととし、受託者はオンライン会議等にも対応できるよう、必要機材を備えること。

カ 社会情勢や流行、本市の実情等に常に関心を持ち、本業務に関わる情報を積極的に収集し、適宜本市へ情報提供を行うこと。

キ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。なお、受託者は返礼品としての登録に係る一連の手続きが円滑に進められるように、本市の指示に基づき、適切な対応を行うこと。

ク 本市から指示があった場合、受託者は事業者へ訪問、もしくは、本市との同行訪問を行うこと。

ケ ポータルサイト運営事業者等が実施するイベントに本市が出店する場合は、本市が円滑に出店することが出来るように、受託者は本市・事業者等と連携して準備を行い、イベント当日は本市の返礼品を積極的にPRすること。

コ 各ポータルサイトの機能を最大限活用し、ふるさと納税の広報・PRに取り組み、寄附の受入拡大に努めること。特に、楽天ふるさと納税におけるRPP広告その他の各ポータルサイトが提供する広告メニューの利用に当たっては、本市の指示に基づき、広告出稿に必要な返礼品情報の整理、入稿データの作成、入札単価等の設定及び効果確認に係る作業を行うこと。また、行った広告について効果検証を行い、分析結果について本市に報告すること。なお、当該広告掲載費用については、本業務の業務委託料には含めず、ポータルサイト運営事業者が本市に対して直接請求するものとする。

サ 令和8年10月1日以後に開始する指定対象期間から総務省が定める「地場産品基準」の3号適用となる返礼品を提供する事業者に対して、総務大臣が定める様式による証明書の提出を求め、当該証明書の取得及び内容確認を行った上で、本市へ提供すること。併せて、当該証明書に基づき、本市が管理するウェブサイトにおいて公表するために必要な情報を整理し、本市に提供すること。なお、それぞれの対応期間については、本市と協議の上、決定するものとする。

(6) 寄附者からの問合せへの対応

ア 寄附者からの問合せ窓口として、専用の電話番号、E-mail アドレスを設定し、寄附者からの問合せを受け付け、回答すること。

イ 受付時間は、原則として、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（祝日を除く）とする。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。

ウ アの電話番号、E-mail アドレス及びイの受付時間を、ポータルサイトの本市ページ、6(3)で発送する書類に表示すること。

- エ 返礼品及び関係書類に対する問合せについては、速やかに回答すること。
返礼品の内容や発送予定日など、事業者を確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。
- オ 本市がエの内容について問合せを受け、本市から対応の依頼をした場合、
問合せへの対応を引き継ぐこと。
- カ エ以外の内容など、受託者側で回答ができない場合は、速やかに本市に連絡の上、対応を協議すること。
- キ 寄附者からの問合せ内容を記録するとともに、速やかに本市へ報告をすること。併せて月 1 回の業務報告時に、問い合わせ内容の詳細、対応状況等を記載した報告書を提出すること。

7 業務委託料

(1) 事務運営費

6(2)で管理される寄附受入金額のうち、寄附申出書を通じて申し込まれた返礼品を希望しない寄附の寄附受入金額を除いたものを対象として、当該金額の $X\%$ (X は入札によって決定した値に置き換える。)に消費税相当額を加算した金額とする。ただし、1 円未満の端数は切り捨てとする。

(2) 返礼品に係る経費

実費相当額（品代・送料・振込手数料、税込）とする。

(3) その他経費

ア 封筒代単価に発送した件数を乗じた金額（税込）とする。

イ 書類送料（御礼状及び寄附金受領証明書のみ送付）

単価に発送した件数を乗じた金額（税込）とする。

ウ 書類送料（御礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ書類を送付）

単価に発送した件数を乗じた金額（税込）とする。

エ イベント出展

6(5)ケのイベント出店に必要な返礼品や什器等、展示に必要な資材を調達する費用負担については、本市と協議の上、本市が認めたもの限り、実費相当額を本市に請求することができるものとする。

オ 返礼品「ふるさとたまポン」の発行については、当該返礼品における発行ポイントに応じた金額の 7.0%に消費税相当額を加算した金額を事務手数料として本市に請求できるものとする。

8 変更契約

業務委託料は、寄附受入状況及び返礼品の申込状況によって変動するため、状況に応じて都度、契約金額は増額を行うものとする。

9 報告事項

次の資料を本市に提出すること。様式等は、以下で定めるもののほか、本市と協議し、決定するものとする。提出期日は、本市が指定する日とし、(6)(7)については、毎月7日（閉庁日の場合は、翌開庁日）までに提出するとともに、当該報告書の内容に関して対面又はオンラインによる報告を実施すること。

なお、報告内容に変更が生じた場合は、速やかに本市への連絡を行うとともに、変更事項を修正した資料を提出すること。

- (1) 情報セキュリティ特記事項に定める各報告書
- (2) 完了報告書
- (3) 業務報告書

前月分の寄附受付状況や広報・PR・広告の実施状況、分析結果及び寄附者からの問合せ内容等を記載し、提出すること。

- (4) 苦情・事故報告書

※ 苦情・事故が発生した場合のみ

- (5) その他本市が指示する資料

10 その他

- (1) 受託者は、本業務の遂行に係る各種法令等を遵守するとともに、本仕様書、さいたま市契約規則、さいたま市業務委託契約基準約款及び別記情報セキュリティ特記事項を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務の進捗状況を適宜報告し、本市と調整を図ること。
- (3) 受託者は、本業務に係る苦情・事故等が発生した場合は、迅速かつ適切な処置をとるとともに、遅滞なく本市に連絡すること。また、苦情・事故等の原因・発生状況及び対応結果について、本市に報告すること。
- (4) 受託者は、本業務の実施にあたって、不明確な点や改善の必要があると認められる場合は、本市と協議すること。
- (5) 契約内容の変更について
 - ア 契約締結後に必要な協議事項が発生した場合については、受託者は、その契約金額等に影響を与えない範囲で、調整及び変更に応じること。
 - イ 協議結果に基づく措置に要する費用については、本市が認めたものを除き、全て受託者の負担とする。
 - ウ 受託者は、業務実施期間内に本業務の内容等の変更により、業務委託内容及び業務委託料の変更が必要になったと認められるとき、その変更について、協議を求めることができるものとする。
- (6) 本業務の実施により得られた成果、情報（個人情報を含む）等は、本市に帰属

するものとする。

- (7) 受託者は、本業務の実施に係る経理について、受託者の他の業務に係るものとは別にし、適正に管理すること。
- (8) 受託者は、その他本業務の実施に際しては本市の指示に従うこと。
- (9) 本仕様書に記載のない事項については、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (10) 受託者は、業務の全部を一括して、又は委託者が指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。主たる部分とは、「5 業務概要(2)及び(4)」の業務とする。
- (11) 本業務の受託者は、令和8年3月1日から、本仕様書に記した業務を何ら不足なく履行でき、本市が寄附受付を実施できるよう、前の受託者からの引継ぎを着実に受ける等、環境の整備を行うこと。また、令和9年3月1日から業務にあたる次の受託者が、本市が求める業務を確実に履行できるよう、引き継ぎ等を信義則に基づいて行うこと。なお、引き継ぎに係る経費は受託者の負担とする。