

杉並区ふるさと納税支援業務委託 仕様書

1 件名

杉並区ふるさと納税支援業務委託

2 事業目的

杉並区（以下「区」という。）では、ふるさと納税制度について、「健全な寄附文化の醸成」を基本姿勢として寄附メニューの拡充を図り、返礼品については障害者施設で製作する品物のみを提供している。

令和7年度からは、こうした取組に加え、区の魅力発信や来街者の増加につながるなどの地域経済の活性化に寄与する返礼品（体験型を含む。）の提供を開始する。これに伴う魅力的な返礼品の開発や寄附の受入から返礼品の発注・配送管理等までの一連の業務を効果的かつ効率的に行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日まで

4 前提条件

- (1) 業務の遂行に当たり、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品等管理、返礼品等の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附情報管理システムを活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、委託料に含むこと。

受託者が独自に開発したシステム等を使用する場合は、現在区が利用しているシステムと同等以上の機能を備えるものとし、受託者の責任において本区の利用環境の構築を行うとともに、利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料・管理費用については委託料に含むこと。

（参考：現在、区は寄附情報管理システムとして株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するシステムを使用している。）

- (2) 区が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、令和7年2月1日現在、「ふるさとチョイス」のみである。今後のふるさと納税ポータルサイトの効果的な運用に向けた見直し（追加等）については、受託者候補者の選定後、提案内容を踏まえつつ、最終的には区と協議の上決定するものとする。
- (3) 現在は、原則として、杉並版クラウドファンディング（目標金額及び寄附募集期間を定めない、より具体的な寄附の使い道）による寄附については、返礼品提供の対象外としている。

5 履行場所

区指定の場所

6 委託業務の概要

- (1) 返礼品の企画・開発
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理
- (3) 返礼品の受発注管理、返礼品提供事業者への対応等
- (4) 寄附の受入れ
- (5) ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理
- (6) 月次報告書の作成等
- (7) 寄附者からの問合せ対応（コールセンター業務）
- (8) 返礼品の提供に係る費用の支払
- (9) その他

7 委託業務の詳細

(1) 返礼品の企画・開発

ア 次の事項を順守し、区の特徴を生かした返礼品の企画・開発（参考資料1「返礼品の要件（案）」）を行うこと。

なお、返礼品の採用については区が決定する。

(ア) 平成31年総務省告示第179号及び区の基準を遵守すること。

(イ) 区の魅力発信及び区内地域経済の活性化につながるものであること。

(ウ) 返礼品の企画・開発に当たっては、区内事業者及び区内関係団体から広く募るとともに、説明会を開催する等、本事業への積極的な参加を促すこと。

イ 返礼品の公募に関すること。

ウ 返礼品の品質管理に関すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理

ア 区が指定するふるさと納税ポータルサイトに区の魅力を盛り込んだ自治体情報ページを作成し、適宜、情報掲載管理（返礼品情報の登録、掲載情報更新等）を適切に行うこと。（指定するサイトについては、区が随時追加することがある。）

イ 区が指定する返礼品情報を登録し、掲載すること。

ウ 広く寄附を募るため効果的な情報発信を行うこと。

エ 区が指定するふるさと納税ポータルサイト利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料は区が負担する。

(3) 返礼品の受発注管理、返礼品提供事業者への対応、小冊子の管理等

ア 返礼品提供事業者との連絡調整及び相談・問合せ対応に関すること。

イ 受託者は区が承認した価格で返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の調達、受発注及び配送・在庫管理を行うこと。

- ウ 各返礼品提供事業者が返礼品に同梱する小冊子（区が用意）について、区から提供を受けた後、適切に管理すること。
- エ 返礼品等の発送が完了した際には、原則として寄附者へメール等で連絡すること。
- オ 配送遅延又は配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を適切に行うこと。
- カ 返礼品提供事業者に対して、必要に応じて総務省の基準や区が定める要件に準じた返礼品となっているか確認を行うこと。
- キ ふるさと納税ポータルサイト以外から申込みがあった場合も含めて、区から、寄附金の入金を確認した旨の連絡があった際には、指定された返礼品の準備が整い次第、速やかに寄附者が指定する送付先に発送すること。
- ク 返礼品一覧を作成し、区の求めに応じて提出すること。なお、返礼品の追加・更新・削除等が行われた場合は、随時更新の上、区に提出すること。

(4) 寄附の受入れ

- ア 寄附入金後のお礼状及び寄附金受領証明書の印刷及び発送をすること。
- イ ワンストップ特例制度利用希望者へ申請書の印刷及び発送をすること。
- ウ 寄附申込情報及び決済された情報等（キャンセル対応を含む。）を一元的に管理すること。
- エ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない電話等による寄附申出について、一元的に情報を管理し、寄附者が申し出た送付先住所を含め、区に随時情報提供をすること。また、寄附申出者へ、寄附に必要な払込書等の送付を行うこと。
- オ 寄附者がふるさと納税ポータルサイトを經由せずに区に寄附を行った場合においては、区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等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。

(5) ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理

- ア 寄附者からのワンストップ特例申請書の返信・受領及び内容を審査し、不備がある場合は適切に対応すること。なお、受付完了時には、寄附者へメールや郵送等にて受付完了通知を行うこと。
- イ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（e L T A X用データ）を作成し、区が別途定める期日までに提出すること。
- ウ 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書等の書類は、適切な管理を行い、区が別途定める期日までに送付すること。
- エ ふるさと納税ワンストップ特例申請の受付・処理業務に係る郵送料は受託者の負担とすること。
- オ 特定個人情報を含む情報を取り扱うに当たり、必要なセキュリティ対策を備え、万が一、事故が起きた場合は、速やかに区に報告し、適切な対応を行うこと。

(6) 月次報告書の作成等

- ア 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等、寄附実績に関する月次報告書を区が別途定める期日までに提出すること。
- イ 当該年分の区及び他自治体の寄附の動向について分析を行い、分析結果を翌年2月末までに提出すること。また、分析結果を踏まえて、区のふるさと納税の更なる推進に資する助言を行うこと。
- ウ 報告書のデータを提出すること。

(7) 寄附者からの問合せ対応（コールセンター業務）

- ア 受託者は、寄附者からの問合せに対応するため、杉並区ふるさと納税に関する対応のための専用電話番号を取得し、受電用と発信用回線を分けたコールセンターを設置すること。コールセンターの対応時間は原則として祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く月曜日から金曜日までの午前9時00分から午後5時00分までとする。
- イ 寄附者からの問合せについて、原則電話又は電子メールにて対応することとし、内容等を随時記録し、業務遂行に特に関わる内容については随時区に報告すること。
- ウ 返礼品に関する苦情・事故が発生した場合は、その経過及び対応について速やかに書面により区に報告すること。
- エ その他、区から苦情・事故に関して指示があった場合は、それに従うこと。

(8) 返礼品の提供に係る費用の支払

- ア 受託者は返礼品提供事業者の履行実績に基づき、あらかじめ定めている費用を返礼品提供事業者を支払うこと。
- イ 上記アで支払を行った実費については、その支払の詳細が分かるものを添付し、基本委託料とは別に区に請求すること。

(9) その他

- ア 区の更なる魅力の発信や広く寄附を募るための効果的なPRを行うこと。
- イ 受託者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案、返礼品提供事業者のモチベーション向上に資する提案及びクラウドファンディングを活用した寄附メニュー（寄附の使い道）に係る提案等、区に有益な提案を行うこと。

8 スケジュール

主な業務内容	時期（予定）
返礼品の企画・開発、区内事業者との調整・協力	契約締結の翌日以降
ふるさと納税ポータルサイトの開設・掲載管理の準備	
返礼品提供事業者向け説明会、個別説明等の実施	
寄附の受入、寄附者からの問合せ対応	令和7年10月以降
拡充した返礼品（体験型）を対象としたふるさと納税申請の受付開始	令和7年10月以降

受託者は契約締結の翌日以降、速やかに業務全体に係る工程表を作成し、区の了承を得ることとする。

9 権利の帰属

本件業務以前に受託者が既に保有するものを除き、本件業務に基づき受託者が区のために作成した成果物（中間成果物も含む。）の権利は、すべて区に帰属する。

10 備品等の準備

業務上必要なパソコン、プリンター、電話等の備品は受託者が用意する。

11 返礼品の契約不適合責任

- (1) 区は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わないこと。
- (2) 受託者は受託者の責務に置いて、返礼品提供事業者に対し、寄附者に対する契約不適合責任を負わせること。
- (3) 受託者は、上記(2)の責任問題が発生したときは、寄附者に適切に対応すること。

12 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額の●%（最大8.5%（税込））。

※寄附金額は、「返礼品を伴う寄附」を対象とし、「返礼品を伴わない寄附」は対象としない。また、遺贈による寄附を除く。

イ 次の(2)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、区が直接契約する各ふるさと納税ポータルサイトの利用料及びクレジット決済等の各種決済手数料はこれに含まない。

(2) 返礼品の提供に係る費用

返礼品の提供に係る費用の支払い分は、原則として、商品代金、サービス料、諸税、送料、梱包費用及びその他事務経費を含むものとし、合計額が「返礼品を伴う寄附金額」の30%以下とする。

1 3 請求と支払

区は、履行検査完了後、月毎に実績に応じた金額を受託者からの請求に基づき支払う。

※契約締結の翌日から業務開始（寄附募集開始）までの期間は業務開始準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

1 4 個人情報の保護

受託者は、本件業務の履行に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、参考資料 2「個人情報に係る外部委託契約の特記仕様書」に従い、個人情報の保護について最善の注意を払うこと。

1 5 再委託等の禁止

受託者は本業務について、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により区の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、プロポーザルの公正性、透明性の観点から、原則として、プロポーザルで競合した事業者を再委託先とすることは認めない。ただし、主要な業務を除く一部の業務については、その委託の範囲や内容等を踏まえ、本業務への影響が少ない場合、再委託することを認める場合がある。

1 6 法令遵守

(1) 関係法令の遵守

受託者は、ふるさと納税に関する業務その他の関係法令を遵守すること。

(2) 総務省が定める返礼品等基準の遵守

返礼品等の企画立案、広告等の実施その他のふるさと納税に関する業務を行う際には、総務省告示や総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

1 7 その他

(1) 業務内容については、受託者選定時に提案した内容を基に作成される仕様内容を遵守し実施すること。

(2) 業務の遂行に当たっては、区と十分に協議を行い、区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、速やかに本業務に係る管理体制表を提出すること。提出に当たっては提案した内容（業務実施体制等）を基に各業務について、責任者や担当者を記載すること。

(4) 本仕様書に定めのない事項や、疑義の生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。