

2021年度（令和3年度）釧路市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

釧路市ふるさと納税推進業務委託

2 業務の目的

釧路市が行うふるさと納税寄附金（以下「寄附金」という。）に係る業務について、民間事業者の発想による、本市の魅力発信、ファンの拡大と寄附金の増加を図る。また、寄附申込の受付、寄附者情報の管理、寄附金の収納、返礼品発送等を委託することにより、事務の効率化を図る。

3 業務委託期間

2021年（令和3年）4月5日から2022年（令和4年）3月31日まで

4 履行場所

釧路市内

5 業務の内容

業務の内容は、以下のとおりとする。

- (1) 釧路市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (2) 寄附金に係る寄附申込の受付、寄附金額及び寄附者の情報管理に関する業務
- (3) 寄附金の収納に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理および精算に関する業務
- (5) 返礼品の募集受付および開発に関する業務
- (6) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書およびワンストップ特例制度に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例制度に係る申告特例申請の受付および同制度に係る申告特例通知データの作成業務
- (8) 寄附者に対する対応
- (9) 業務の想定件数は43,000件（令和2年度取扱実績）とし、年度途中で想定件数を大幅に上回る可能性がある。

6 業務の詳細

- (1) 釧路市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
 - ・新聞や雑誌、各種メディアを通じた釧路市の魅力および寄附・返礼品の周知を実施すること。

- ・ 寄附金の増加に資する取り組みを市に提案すること（返礼品提供事業者に対する掲載写真や説明文の改善、ポータルサイト機能の活用、メールマガジン等の定期的な情報発信など）
- (2) ふるさと納税に係る寄附金申込の受付、寄附金額及び寄附者の情報管理に関する業務
- ・ 釧路市が利用するふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
 - ・ 2021年（令和3年）4月1日寄附申込分から処理対象とする。
 - ・ 増加傾向にある発注処理に対応できるよう工夫をすること。
 - ・ 事務ミス防止のため、手順書を作成するなど必要な措置を講じること。
 - ・ ふるさと納税ポータルサイトのメンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品情報の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。
 - ・ ふるさと納税ポータルサイトの返礼品の更新の入力作業において、少なくとも2回以上その内容の確認を行うこと。
 - ・ 電話、電子メール、ファクシミリによる寄附の申出に対応可能であること。また、ふるさと納税受付センター運営時間中に発生する事案に即応できるよう複数人での体制を敷くこと。
 - ・ 寄附者の申し出た住所に返礼品リスト、寄附申込書、郵便払込取扱票、銀行振込案内を送付すること。
 - ・ 寄附の申込情報を管理するシステムを導入し、釧路市の利用が可能であること。なお、システムの移行等により、システム上での管理ができない期間にあっても、2021年（令和3年）4月1日以降に寄附申込されたものは処理すること。
 - ・ データの引継ぎが必要な場合は、速やかに市の指示する方法により引継ぎすること。
- (3) 寄附金の収納に関する業務
- ・ 受託者は、寄附金を収納するための専用口座（郵便局、銀行）を開設し、郵便による払込みについては、加入者（受託者）負担の払込取扱票により収納すること。
 - ・ 寄附金の収納業務にあたっては、条例他関係規定に基づき収納するとともに、その取扱いについては、遅滞なく正確に行うものとする。
 - ・ 収納業務の取扱いに疑義が生じた場合は、釧路市と協議すること。
 - ・ 収納した寄附金は、厳重に保管し、11月、12月収納分については半月に1回、その他の月については月1回、別紙に指定する預金口座に遅滞なく払い込むこと。ただし、その日が指定した金融機関の休業日であるときは、それらの翌日に払い込むこと。
 - ・ 収納した寄附金から生ずる利子は釧路市に帰属するものとし、寄附金と併せて払い込むこと。
 - ・ 収納業務にあたっては、現金出納簿を備え、取り扱った寄附金の出納の全てを記入し、その状況を明らかにし、寄附者数および寄附者等を記録、集計すること。
 - ・ 納入した金額は、寄附金受納状況報告書に記入の上、翌月10日までに釧路市へ報告すること。

- ・現金出納簿および寄附金受納状況報告書の報告の際は、少なくとも2回以上その内容の確認を行うこと。
 - ・収納業務の処理に関し、月1回以上の検査を受けること。
- (4) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理および精算に関する業務
- ・受託者は、返礼品提供事業者への返礼品の発注および配送の管理を行うこと。なお、配送状況の把握や発送、請求、精算等、返礼品提供事業者の負担軽減に努めること。
 - ・季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
 - ・返礼品提供事業者への発注は少なくとも毎週行うこと。
 - ・受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等1か月以内の発送が困難である場合を除く。
 - ・返礼品提供事業者の返礼品の代金について精算を行うこと。
 - ・受託者は、毎月の返礼品の代金の精算に要した額を翌月の末日までに釧路市に報告し、釧路市に請求する。釧路市は、受託者の指定する口座に、請求日の30日以内に請求額を振り込むものとする。
 - ・返礼品の代金の精算に要した額の報告の際は、少なくとも2回以上その内容の確認を行うこと。
- (5) 返礼品の募集受付および開発に関する業務
- ・受託者は、釧路市が別途定めている「釧路市ふるさと納税返礼品を提供する事業者並びに返礼品募集要項」を遵守し、提案のあった返礼品の受付をすること。
 - ・受付した企画提案書は総務省基準への適合について確認を行うこと。
 - ・必要に応じて、提案のあった返礼品の産地・加工地等の確認を提供事業者に対し行うこと。
 - ・返礼品の決定は釧路市が行う。
 - ・返礼品の募集に関する提供事業者向け説明会を年2回程度開催すること。
 - ・新規の返礼品提供事業者に対しては、返礼品発送にかかる注意点の説明を行うこと。
 - ・受託者が開発する返礼品は、食品の場合は産地又は加工地が釧路市産のもの、また、体験、宿泊等の場合は釧路市内でサービスが提供されるものとする。
 - ・域内循環を意識し、幅広くさまざまな業種からふるさと納税返礼品提供事業者の募集を行い、返礼品の開拓および開発を行うこと。
- (6) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書およびワンストップ特例制度に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- ・お礼状、寄附金受領証明書およびワンストップ特例制度に係る申告特例申請書の送付を行うこと。
 - ・寄附に伴う各種書類の様式については、釧路市が指定する様式を使用すること。ただし、所定の様式があれば、釧路市が認める場合、これに代えることができる。

(7) ワンストップ特例制度に係る申告特例申請の受付および同制度に係る申告特例通知データの作成業務

- ・ワンストップ特例制度に係る申告特例申請の受付を行い、受付書の送付を行うこと。また、同制度に係る申告特例通知データを作成すること。

(8) 寄附者に対する対応

- ・ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ（レビューなどのWEB媒体を含む）対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
- ・釧路市は、受託者が受けた寄附者からの問合せ内容及び対応状況について、受託者が釧路市に対して本業務の委託料の請求をする際に併せて報告を求められることができる。
- ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに釧路市に報告し、釧路市と受託者の協議の上で対応する。

7 寄附者情報の管理

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。

8 業務委託料の支払い

(1) 受託者は、毎月の処理件数を翌月の末日までに釧路市に報告し、1件当たりの処理金額に消費税および地方消費税を加えた額を釧路市に請求する。

釧路市は、受託者の指定する口座に、請求日から30日以内に前項の請求額を振り込むものとする。

(2) ふるさと納税返礼品送付後に寄附無効が発生したときといえども、寄附者がふるさと納税返礼品を期限内に受託者に返還しなかったときは、受託者は、釧路市に対し前項に従った請求をし、受領済みの請求金は返還しない。寄附者が期限内にふるさと納税返礼品を受託者に返還したときは、この限りでない。

9 寄附無効の場合

返礼品発送前に寄附無効が判明したときは、釧路市は寄附者と受託者に対し、受領済みの返礼品を受託者に返還すべきこと、一定期間内に返還できない場合は、寄附金額から返礼品並びに返礼品の寄附者への配送料を控除した残金のみを返還する旨の通知をし、当該通知内容を受託者に通知する。

10 返礼品の瑕疵担保責任

- (1) 釧路市は、寄附者に対し、返礼品の瑕疵担保責任を負担しない。
- (2) 返礼品の提供事業者は、寄附者に対し、瑕疵担保責任を負担する。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、5（8）及び6（8）により、寄附者

に対応する。

11 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により釧路市の承諾を得た場合は、この限りでない。

12 報告及び検査

釧路市は、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な事項について報告を求め、検査することができる。

13 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、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、適切な管理を行わなければならない。

14 個人情報の保護体制

釧路市個人情報保護条例に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

15 契約の解除

- (1) 釧路市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 釧路市又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

16 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）につ

いて、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、釧路市、寄附者、返礼品提供事業者又は第三者の責に帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

17 仕様書の改訂

釧路市又は受託者が、本仕様書の内容の変更を申し出たときは、釧路市と受託者との協議の上、本仕様書の変更を行うことができるものとする。

18 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて釧路市と協議すること。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、釧路市と協議の上対応すること。
- (4) 本業務に係る写真や説明文などの著作権（上映、頒布、貸与、公衆送信及び二次利用権を含む。）は、返礼品提供事業者が自ら撮影や制作した場合を除き、釧路市が個別に契約する各ポータルサイトに掲載された時点で本市に帰属するものとする。