業 務 説 明 資 料

本業務における業務説明資料は次のとおりです。

1　件　　名　　浜松市ふるさと納税事業支援業務

2　履行期限　　契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで
(1) 引継・準備等　　契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
(2) 業務実施　　令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

3　履行場所　　浜松市内ほか

4　契約上限金額　　71,940 千円（消費税及び地方消費税を含む。）
詳細は「プロポーザル方式実施説明書」のとおり

5　業務目的

本業務は、ふるさと納税制度を活用し、本地域のブランド化を図り、観光誘客を促進するとともに、特産品の販路拡大による地域経済の活性化を図るため、ふるさと納税ポータルサイト上への情報掲載、寄附金の入金及び寄附者情報の管理、寄附者への返礼品等の配送、寄附者からの問い合わせ対応など寄附者の利便性向上に係る業務並びにふるさと納税事業に係る本市の事務等効率化に資する業務を行うことを目的とする。

6　業務概要

別紙「業務説明書」のとおり

7　条件・仕様

別紙「業務説明書」のとおり

8　その他

(1) 業務内容は、業務説明書に基づくとともに、企画提案書の内容を順守すること。
(2) 業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議し、委託者の意見や要望を取り入れること。
(3) 本資料及び説明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、契約時又は契約後に協議して決定する。

浜松市ふるさと納税事業支援業務　業務説明書

1　業務の内容

（1）ふるさと納税ポータルサイトとの連携

業務の目的を達成するため、委託者が契約するふるさと納税ポータルサイト運営事業者と緊密な連携を図ること。

（2）ふるさと納税管理システムの提供

委託者が契約するふるさと納税ポータルサイト運営事業者が提供する管理システム及び受託者が所有する管理システムを使用し、寄附者及び寄附金並びに返礼品に関する各種情報を管理し、委託者が当該システムによって各種情報の閲覧及び使用が容易にできる環境を提供すること。

受託者が提供するシステムは、委託者が契約（予定を含む）するふるさと納税ポータルサイトとのシステム連携が可能であること。また、必要に応じて各サイト運営者からシステム連携の許可を受けること。

ア 委託者が契約するふるさと納税ポータルサイト

（ア）ふるさとチョイス　（運営者：株式会社トラストバンク）
（イ）ＡＮＡのふるさと納税　（運営者：ANA あきんど株式会社）
（ウ）楽天ふるさと納税　（運営者：楽天グループ株式会社）
（エ）ふるなび　（運営者：株式会社アイモバイル）
（オ）au PAY ふるさと納税　（運営者：ＫＤＤＩ株式会社）
（カ）ＪＡＬふるさと納税　（運営者：株式会社ＪＡＬＵＸ）
（キ）ふるさ to らべる　（運営者：株式会社旅色トラベル）
（ク）Amazon ふるさと納税　（運営者：アマゾンジャパン合同会社）
（ケ）ふるさと応援納税　（運営者：株式会社ＤｍｃＭＣソリューションズ）
（コ）委託者と協議の上で追加するサイト

イ 委託者が契約するクレジットカード決済システム

クレジットカード決済（運営者：スルガカード株式会社、ＤＧフィナンシャルテクノロジー株式会社）
その他、委託者と協議の上で追加する決済システム

ウ 作業項目及び内容等

作業項目	作業内容等
1.　寄附申込情報の管理	・　委託者が寄附申込情報を容易に管理できるよう管理システムを提供するとともに利用を支援すること。
2.　サイトへの情報掲載	・　ふるさと納税ポータルサイトとシステム連携し、返礼品情報を掲載するとともに、寄附者情報等を管理システムに取り込み業務遂行ができる体制を整えること。システム連携が不可能なサイトは双方調整の上、実施すること。 ・　新規サイトへ掲載する場合、サイト運営者とシステム等に関する調整を委託者に代わり行うこと。 ・　ふるさと納税ポータルサイトのレイアウト、掲載情報の更新、ＳＥＯ等を意識した改善、返信が必要なレビューへの対応を行うこと。 ・　委託者に関する情報は、内容等を委託者と協議すること。

	・ 返礼品に関する情報は、内容等を委託者及び返礼品提供事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善やアドバイス、画像の撮影・提供等を実施すること
3. 寄附金の入金管理	・ 管理システム上で、クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況管理及び入力管理ができるようにすること。
4. 返礼品の配送管理	・ 管理システム上で、寄附者及び返礼品毎の発送状況が確認できるようにすること。 ・ 返礼品の配送が大幅に遅れている場合や一定期間配送不可の場合は速やかに委託者に報告すること。
5. システム利用のサポート	・ 委託者からの管理システムに関する問い合わせに対応するなど委託者のシステム利用をサポートすること。
6. 帳票の出力	・ 管理システム上で、礼状、寄附金受領証明書、宛名ラベルを作成・印刷できるようにすること。
7. 申込書の入力	・ 委託者が依頼した場合にＦＡＸ・メール等で委託者が受領した寄附申込書と寄附者から直接受領した寄附申込書の内容を管理システムに入力すること。 ・ 上記入力が完了した場合、速やかに委託者に報告すること。
8. ワンストップ特例申請書処理の支援	・ 管理システム上で、ワンストップ特例申請の処理に要する寄附者情報の管理、提出様式への情報出力、寄附者在住自治体への送付時のヘッダー出力、対象寄附者一覧出力及び名寄せサポートツールを提供すること。 ・ 確認・照合作業の省力化や効率的な実施等の業務改善につながるシステムの提供や処理代行等の支援を実施すること。
9. 情報の検索	・ 管理システム上で、各種条件に基づく検索ができるようにすること。
10. 作業ログの保存	・ 管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。 ・ 委託者の求めに応じてログ管理表を提出すること。
11. 情報セキュリティ対策の実施	・ 管理システムは、（独）情報処理推進機構の「安全なウェブサイトの作り方」（チェックリストを含む）の最新版を参照し、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。 【http://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html】

（３）返礼品の調達及び配送管理

委託者が登録する返礼品提供事業者と調達条件等を交渉したうえで、返礼品の調達に関する契約等を締結し、寄附金の入金確認が完了した場合、速やかに返礼品及び受領証明書等が発送できる体制を整備すること。

ア 委託者が登録する返礼品提供事業者

（ア）契約日時点で委託者が登録するポータルサイトに返礼品を提供している事業者

（イ）浜松市ふるさと納税返礼品取扱要領に基づき委託者が登録した事業者

イ 調達条件

（ア）浜松市ふるさと納税返礼品取扱要領を順守して設定すること

（イ）委託者に請求する返礼品調達費及び送料は、受託者が返礼品提供事業者に支払う金額と同額とすること（実費精算）

ウ 返礼品の調達に関する特記事項

（ア）寄附者から委託者又は受託者に対して当該返礼品についての異議があったとき、受託者は返礼品提供事業者及び配送業者と当該返礼品の状態を速やかに確認するものとする。
（イ）寄附者から委託者又は受託者に対して当該返礼品についての異議があり、返礼品提供事業者又は配送業者に瑕疵があった場合は、受託者は遅滞なく代替品の配送又は無償補修等を行うものとし、委託者はその費用を負担しない。

エ 作業項目及び内容等

作業項目	作業内容等
1. 返礼品提供事業者との契約等	・ 浜松市ふるさと納税返礼品取扱要領に基づき委託者が登録した事業者と調達条件等を交渉したうえで、返礼品の調達に関する契約等を締結すること。
2. 返礼品の品質管理	・ 返礼品提供事業者と連携し、品質管理指導を行うこと。
3. 返礼品の調達及び配送	・ 寄附者が寄附にあたって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者あてに発送を行うこと。 ・ 提供する季節又は期間を限定する返礼品について、配送時期の管理を行うこと。 ・ 寄附者に対する配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。 ・ 寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が返礼品を受領できなかった場合、再配送はしないこと。 ・ 上記を含めて返礼品が配送不能となる場合は、係る事態が発生したことを関知した時点で速やかに委託者に報告し、対応を協議すること。
4. 返礼品の在庫管理	・ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を行うこと。 ・ 返礼品の在庫切れ等によって配送が遅れる場合、寄附者に連絡し、理解を求めること。
5. 返礼品提供事業者への支払い	・ 返礼品の出荷が完了した返礼品提供事業者に対して、当該返礼品の代金及び送料の実費を支払うこと。 ・ 支払条件については、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとすること。
6. 寄附金受領証明書等の発送	・ 寄附金の入金確認が完了した場合、原則 2 週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）及び説明書を発送すること。 ・ 送付物の内容は、委託者と協議のうえ決定すること。
7. 返礼品の拡充	・ 浜松市ふるさと納税返礼品取扱要領基づき、返礼品提供事業者を新規開拓し、既存の返礼品提供事業者と連携し、新規返礼品の開発を行うことで返礼品を充実させること。

（４）問い合わせ対応

問い合わせ窓口として、コールセンターを開設し、適正な人員を配置することで、寄附の申込や返礼品に関する寄附者からの問い合わせに適切に対応すること。

ア コールセンターの要件

（ア）営 業 日　　月曜日から金曜日
※祝日及び年末年始（12/29～1/3）は休業としてもよい

（イ）営業時間　　午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分を含む 8 時間以上とすること

（ウ）回　　線　　フリーダイヤル及びメール

（エ）人員配置　　問い合わせ件数を考慮し、適正な人員を配置すること

（オ）そ の 他　　対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるよう
配置人員に対する研修を行うこと

イ 作業項目及び内容等

作業項目	作業内容等
1. 寄附者からの問い合わせ対応	・ 寄附者又は寄附希望者からの寄附の申込や返礼品に関する問い合わせにメール、電話、ＦＡＸ、郵送等により対応すること。 ・ 返礼品の内容や発送予定日など返礼品提供事業者への確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。 ・ 寄附者から問い合わせがあった場合、対応内容を記録し委託者と共有すること。
2. 委託者からの問い合わせ対応	・ 委託者からの返礼品に関する問い合わせに対応すること。 ・ 寄附者からの問い合わせを委託者が受けた場合、委託者からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。
3. 行政に対する問い合わせの転送	・ 行政に関する問い合わせがあった場合は、委託者に転送すること。
4. 寄附者に対する問い合わせ	・ 寄附者の申込内容等に不備があった場合、寄附者にメール、電話、ＦＡＸ、郵送等により連絡を取り確認のうえ管理システム上の情報を修正すること。
5. クレーム対応	・ 寄附者から返礼品に関するクレームがあった場合、返礼品提供事業者と連携し、適切に対応すること。 ・ 返礼品提供事業者又は配送業者に瑕疵があった場合を除き、返礼品受領後のキャンセル及び返礼品の交換等は一切認めないので、これらに留意して対応すること。

（５）その他付帯する業務

ア 返礼品情報管理

返礼品に関する情報について、委託者及び返礼品提供事業者と連携して適正に管理するとともに、国への指定申請業務に必要な情報を随時抽出・出力できるよう調整すること。

イ 事業者説明会の開催

返礼品提供事業者を対象に、国の制度改正に伴う改正内容や市の対応に関する説明会を下記のとおり開催すること。なお、開催場所は委託者が手配する。

開催回数　年 2 回

開催場所　浜松市内

（６）業務完了の基準

業務委託契約書第 9 条に規定する業務完了報告書における業務完了の基準は、毎月末日 23 時 59 分時点で以下の基準を満たしたものする。

業務完了報告書は、寄附明細書、返礼品配送明細書及び書面発行対象者一覧表を添付のうえ月次

集計するものとし、キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

ア 返礼品調達及び配送管理並びに問い合わせ対応等
委託者が寄附を受付し、かつ入金確認が完了したもの。

イ 受領証明書等の発送
寄附者に対する受領証明書等の発送が完了したもの。

ウ 返礼品調達費及び送料の実費
返礼品の配送手配が完了したもの。

（7）画像の利用
本業務に関連する画像の取り扱いは、以下のとおりとする。

ア 受託者が本業務の履行のため画像を撮影した場合、当該画像の著作権は、委託者に帰属するものとする。

イ 委託者は、受託者が本業務の履行のため、委託者のＷｅｂサイトにアップロードした画像又は受託者が製作し提供したカタログ等の画像がある場合、受託者の事前承諾なく利用しないものとする。