

# 豊島区ふるさと納税業務委託 業務説明書

## 1. 業務の概要

豊島区では、これまでもふるさと納税制度を活用し、トキワ荘マンガミュージアムの建設・運営や、としま子ども若者応援プロジェクトなど、本区の施策や事業に対する寄附を広く募ってきた。

この度、区内の魅力的な返礼品を充実させ、ふるさと納税制度を区のPRや産業振興に資する取り組みとして一層活用していくとともに、寄附受付・返礼品発注・ワンストップ特例申請受付等のふるさと納税関連業務の一層の事務効率化を図るべく、本区のふるさと納税に係る業務を委託する。

## 2. 業務内容

業務委託の内容は主に次のとおりとする。下記業務の遂行にあたっては、地方自治法、地方税法、総務省通知、個人情報保護法その他関連法令等を遵守すること。

なお、以下に明記されていない事項については、区と受託者で協議して定める。

### (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ① 区が指定するふるさと納税ポータルサイトの自治体情報、返礼品情報等について、作成・修正・更新等の管理運営を適切に行うこと。なお、指定するポータルサイトは、随時追加する場合がある。
- ② 広く寄附を募るための効果的な情報発信を行うこと。

### (2) 寄附情報の管理に関する業務

- ① 区が指定するふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた寄附申込情報や決済情報等（キャンセル対応含む）を一元的に管理すること。

### (3) 返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ① 返礼品提供事業者と別途契約を締結し、返礼品の発注、寄附者への配送依頼、配送管理、在庫管理を行うこと。
- ② 寄附者の個人情報が適切に管理されるよう、必要な措置を講ずること。
- ③ 返礼品出荷前において申込内容に不備がある場合や、配送遅延、配送物の破損等のトラブル発生時は、寄附者や返礼品提供事業者への対応を適切に行うこと。
- ④ 送料も含めた返礼品の調達費用は受託者が返礼品提供事業者に支払うこと。これらの経費については受託者が月次で集計のうえ、内訳のわかる資料を添えて区に請求すること。
- ⑤ 返礼品一覧を作成し、必要に応じて区に提出すること。返礼品の追加・更新・削除があった場合、随時更新すること。

### (4) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務

- ① ふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附金申込について、寄附者に

対し、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書その他本区が指定する書類の作成及び発送を行うこと。

(5) ワンストップ特例申請の受付・処理・データ作成に関する業務

- ① ふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附金申込について、ワンストップ特例申請を受け付け、不備がある場合は適切に対応すること。なお、ワンストップ特例申請の送付先は受託者とする事。
- ② 受付完了時は、申請者にメールや郵便等にて受付完了通知を行うこと。
- ③ 申請書等に不備があった場合は適切に対応すること。特に、年末年始など急を要する場合などに備え、必要な措置をとること。
- ④ 受付した申請について eLTAX 用データ作成を行い、本区が指定する期日までに本区にデータを提出すること。
- ⑤ 寄附者から提出された書類については、適切に管理したうえで、本区が指定する期日までに本区に提出すること。
- ⑥ 特定個人情報（マイナンバー）を含む情報を取り扱うにあたり、必要なセキュリティ対策を備えること。

(6) 寄附者からの問い合わせ対応、コールセンター業務

- ① 本委託に含まれる業務内容に関する寄附者からの問い合わせや苦情対応のための窓口（コールセンター）を設置し、寄附者への情報提供及び説明を行うこと。
- ② 寄附者からの苦情や要望等については、寄附者の意向を十分に把握したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り柔軟に対応すること。
- ③ 寄附者からの問い合わせについては記録を残すこと。
- ④ 寄附者からの問い合わせや苦情に関して、特に必要がある事項については速やかに区に報告すること。苦情や事故に関して区から指示があった場合は、それに従うこと。

(7) 返礼品の開発、返礼品提供事業者への対応・支援に関する業務

- ① 区と連携しながら、本区のPRや産業振興に資する返礼品の企画開発や提案を行うこと。これらに係る区の活動について支援すること。
- ② 返礼品提供事業者向けの説明会（個別説明も含む）を実施すること。
- ③ 返礼品提供事業者からの問い合わせや要望等については、適切に対応すること。
- ④ その他、本区や返礼品提供事業者と連携し、返礼品の選定、価格設定、品質管理、個人情報保護等に必要な措置や支援を行うこと。

(8) 報告書の作成など、業務管理に関する事

- ① 月次の支払い金額の裏付けとなる報告書（寄附金額、返礼品発注実績等）を提出すること。
- ② 本区との定例的な打ち合わせの機会を設けること。
- ③ その他、業務管理にあたり本区が要求する資料を提出すること。

(9) その他必要な業務

- ① 上記(1)～(8)を遂行するために必要な業務を行うこと。また、受託者の選定以降に協議、合意した業務についても実施すること。

### 3. 業務体制

受託者は、本事業を実施する上で、以下のとおり業務従事者を配置すること。

(1) 業務従事者

業務に必要な人員配置とする。

(2) 業務責任者の配置

本事業の実施について、相談者からの意見、苦情に対して受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と業務従事者の兼務は可とする。なお、特別な対応が必要な場合、業務責任者は区と協議するものとする。業務責任者は、履行期間を通じて変更が無いものとし、やむを得ず変更する場合には、区と協議すること。

### 4. 関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり次の関係書類を作成し提出しなければならない。

(1) 実施計画書

- ① 受託者は本業務の実施計画書を作成し、契約締結後、履行開始日までに区に提出すること。また、実施計画に変更が生じる場合には、事前に区の承認を得ること。

② 実施計画書の記載内容

ア 業務実施体制

業務従事者及び業務責任者の氏名、連絡体制（緊急時を含む）などを記載したもの。

イ 実施スケジュール

(2) 個人情報特記事項の遵守に関する報告書

別途区が定める様式にて提出すること。

(3) その他、区が求める書類

### 5. 委託料の支払い

- (1) 委託料は成果報酬型とし、寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた金額とする。ただし、各種送付物の発送件数や申請の受付件数などの実績に応じて費用が発生する場合には、単価・単位数等に応じた金額とする。

- (2) 2(3)④で定める返礼品の調達費用については、原則として、商品代金、サービス料、消費税、送料、梱包費用その他返礼品の提供に必要な

事務経費を含むものとし、その合計金額は寄附金額の30%以内とする。

- (3) 委託料の支払は、1か月ごとの収納状況を区に報告し、確認を受けた上で請求するものとする。

## 6. 業務の適切な実施に関する事項

### (1) 人材育成

受託者は、業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。

### (2) 再委託の制限

受託者は、本受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。ただし、区と協議のうえ必要と認められた場合、業務の一部を再委託することができるものとする。この場合、業務着手前にあらかじめ書面により区の承認を得なければならない。

### (3) 個人情報保護

事業者及び従事者は、本業務の履行にあたり、「個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び関係法令を順守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。また、区が定める個人情報の取扱いに関する事項を遵守すること。

万が一、事故が生じた場合には速やかに区に報告すること。

### (4) 守秘義務

受託者は業務の実施により知りえた秘密（個人情報含む）を契約期間中、終了後にかかわらず、他に漏えいしてはならない。

### (5) 業務従事者の健康管理

受託者は、本事業の実施にあたり、労働関係諸法令、その他関係法令を遵守すること。常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。