

仕様書

1 件名

令和7年度荒川区ふるさと納税業務委託

2 趣旨

本仕様書は、荒川区（以下「区」という。）が受託者に委託する荒川区ふるさと納税業務委託に関し、必要な事項を定めるものとする。

3 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

荒川区指定場所

5 業務内容

受託者は、以下の業務を行う。

(1) 返礼品の開発に関すること

区と協議し、地域資源を活かした返礼品の開発を下記のとおり行うこと。なお、返礼品の採用については、区が決定する。

①受託者において、区内事業者（※）を対象とした公募を実施し、返礼品の候補を区に提案する。

※本仕様書における「区内事業者」とは、原則として、本社、支店、事業所、工場又は店舗等が区内にある法人、団体又は個人事業主をいう。

公募における受託者の業務は、以下のとおり。

(ア)区への寄附者に対して贈呈する返礼品を提供する事業者（以下「返礼品協力事業者」という。）の公募

(イ)受付・審査

(ウ)返礼品の候補の提案

※公募の詳細については、別紙の「荒川区ふるさと納税返礼品協力事業者公募要項（基本方針）」を基に、区と協議して決定する。

②受託者において、区の魅力発信や区内産業の振興に寄与する返礼品の確保に向け、メディアの活用や様々な手法等を取り入れた返礼品の開拓を積極的に行うこと。

(2) 返礼品の受発注等の管理、返礼品協力事業者への対応等に関すること

①上記（1）に関する返礼品協力事業者向け説明会等を開催すること。

②受託者は、区が承認した価格で返礼品協力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・在庫管理等を行うこと。

③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をすること。

④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。

⑤返礼品協力事業者に対して、必要に応じて総務省や区の基準に準じた返礼品となっているか確認を行うこと。

⑥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。

(3) 返礼品の提供に係る謝礼の支払に関すること

①返礼品協力事業者の発送実績に基づき、返礼品の提供に係る謝礼を返礼品協力業者に支払うこと。

②上記①で支払う必要がある実費については、その支払の詳細が分かるものを添付して区に請求すること。

(4) ポータルサイトの運用・管理に関すること

①区が指定するふるさと納税ポータルサイトの情報掲載管理を行うこと。

②区が指定する返礼品情報を掲載すること。

③ポータルサイトにおける返礼品特集ページの作成や、広報用に使用する HP 用バナー等を区と協議して作成すること。

④広く寄附を募るため効果的な情報発信を行うこと。

(5) 寄附の受入れに関すること

①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。

②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。

③寄附金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。

④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も、一元的に情報を管理し、寄附者が申し出た住所に払込書等を送付すること。

⑤寄附の受け入れ業務に係る郵送料及び封筒等の消耗品は受託者の負担とする。

(6) ふるさと納税ワンストップ特例に関すること

①ワンストップ特例制度利用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、申請者へメールや郵送等にて受付完了通知を行うこと。

②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区へ提出すること。

③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区に送付すること。

④ふるさと納税ワンストップ特例業務に係る郵送料及び封筒等の消耗品は受託者の負担とする。

(7) 月次報告書の作成等

①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。

②本業務委託を受託した年度における荒川区及び他自治体の寄附の動向について、受託年度内のデータを基に分析を行い、分析結果を翌年2月末までに区に提出すること。また、分析結果を踏まえ、荒川区ふるさと納税の更なる推進に資する助言を行うこと。

③報告書のデータを提出すること。

(8) 寄附者からの問合せ対応に関すること（コールセンター業務）

①受託者は、寄附者からの問合せに対応するため、荒川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、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土曜、日曜、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。

②寄附者からの問合せについて、電話又は電子メールにて対応し、内容等を記録し、業務遂行に特に関わる内容について随時区に報告すること。

③返礼品に関する重大な苦情・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。

④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。

(9) その他

①受託者独自の広告媒体等を活用し、荒川区の更なる魅力発信や広く寄附を募るための効果的なPRを行うこと。

②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、返礼品協力事業者のモチベーション向上に資する提案等、区に有益な提案があれば適宜行うこと。

6 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、全て区に帰属する。

7 受託者の責務

(1) 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。

(2) 寄附情報等の保存及び廃棄

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。

廃棄については、資料を適切に処分するとともに廃棄したことを区に書面にて報告すること。

8 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担しない。

(2) 受託者は、返礼品協力事業者に対し、寄附者に対する契約不適合責任を負担させる。

(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。

9 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

①寄附金額に対する一定割合とする。

②本項(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。

(2) 返礼品の提供に係る謝礼

返礼品の提供に係る謝礼は、寄附の申込実績に応じた実費とする。返礼品の提供に係る謝礼には、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、合計額が寄附金額の30%以内とする。

10 支払

区は、受託者の請求により9に記載する経費を支払うものとする。

(1) 受託者は、毎月の業務に関わる当該経費を、当月末日をもって締め切り、翌月以降、区に対し請求するものとする。

(2) 区は、履行検査を完了し、(1)に基づく適正な請求書を受領したときは、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

11 報告及び検査

区は、必要があると認めるときは、受託者に対して事業履行状況とその他必要な事項について書面の報告を求め検査することができる。なお、区は、受託者の業務履行状況等に問題があると判断した場合は、受託者に対して改善を求めることができ、受託者はこの改善要求に誠実に対応しなければならない。

12 個人情報の保護

(1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(2) 受託者又は本業務の全部若しくは一部に従事している者若しくは従事していた者は、本業務に関して知り得た個人情報を漏えい又は不当な目的に使用してはならない。

13 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。なお、第三者に一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ区の許可を得なければならない。

14 損害賠償

受託者は、受託者の故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。また、損害を受けた第三者の求めに応じ、区が損害を賠償した場合は、区は受託者に対して求償権を有するものとする。

15 契約期間終了に伴う業務の引継

受託者は、本業務の引継に関する引継書を作成し、区又は区が指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

16 関係法令の遵守

受託者は、本契約の履行に当たって、関係法令・条例等のほか、ふるさと納税に関する総務省からの通知内容等を遵守すること。

17 その他

本仕様書の解釈について疑義を生じたとき、又は本仕様書に定めのない事項については、区と協議のうえ解決するものとする。

荒川区ふるさと納税返礼品協力事業者公募要項（基本方針）

1 公募の目的

ふるさと納税制度により荒川区（以下「区」という。）へ寄附をした区外在住者（以下「寄附者」という。）に対して、感謝の意を表するとともに、区の PR、区内産業の振興等を目的として、寄附者に対して贈呈する返礼品（以下「返礼品」という。）を提供する事業者（以下「返礼品協力事業者」という。）を募集する。

2 返礼品協力事業者の要件

返礼品協力事業者として登録できるものは、制度の目的に沿うものとして区が認めるもののうち、次に掲げる要件を全て満たすものとする。

- (1) 各種法令例規等に沿った生産、製造、販売等を行っていること。
- (2) 原則として、本社、支店、事業所、工場又は店舗等が区内にある法人、団体又は個人事業主であること。
- (3) 税の滞納がないこと。
- (4) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）又は民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により、更生又は再生手続を行った場合等、客観的に経営不振の状態に陥っていることが明らかである状態）に陥っていないこと。
- (5) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）に規定する営業又はこれらに類する営業ではないこと。
- (6) 返礼品協力事業者若しくは当該事業者の役員又は当該事業者の経営に実質的に関与する者が、荒川区暴力団排除条例（平成24年条例第2号）第2条第1号に規定する暴力団、同条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団関係者ではないこと。
- (7) 原則として、インターネット及び電子メールを使用できる環境を有し、区がふるさと納税運営支援業務を委託している事業者（以下「中間事業者」という。）が提供するシステム（以下「管理システム」という。）を利用した受注管理が可能であること。
- (8) 管理システムを使用するパソコンは、最新のソフトウェアにバージョンアップを行い、セキュリティソフトを入れるなどのセキュリティ対策を講ずること。
- (9) 返礼品の提供に関する問合せ、事故及びトラブル（配送に関するものを含む。）等への対応、品質の保証、クレーム対応、損害賠償請求等が生じた場合に適切な対応が可能であり、また、その対応等について中間事業者へ速やかに報告ができること。

3 返礼品について

(1) 採用要件

返礼品は、地場産品基準（令和5年6月27日改正総務省告示第179号）に適合する返礼品であることあることを前提に、原則として次に掲げる全ての要件を満たすものであることとする。

ア 区の魅力を発信し、地域産業の振興に寄与するものであること。

イ 品質及び数量において、安定供給が見込めるものであること。ただし、期間又は数量限定で供給す

るものは除く。

ウ 食品衛生法、食品表示法、農林物資の規格化等に関する法律、商標法、特許法、著作権法、不当景品類及び不当表示防止法、不正競争防止法など、関係法規を遵守しているものであること。

エ 飲食物は、寄附者に到着後一定期間の消費期限又は賞味期限を有しているものであること。

オ 物品以外の役務の提供の場合は、一定の利用期間を設けること。ただし、日時が指定されている場合はこの限りでない。

カ 物品以外の役務の提供の場合は、そのサービス等の利用に当たっての予約方法が確立されていて、寄附者と利用に係る調整を行うことができる体制が整っていること。

キ イベント等への参加の権利を返礼品とする場合については、当該イベント等が中止されたときの寄附の取扱い等についてあらかじめ区と協議を行うこと。

ク 利用券等のチケットを発券する場合は、転売対策の措置を講ずること。

(2) 返礼品の登録解除

区が以下に該当すると判断した場合は、返礼品の登録を解除し、取扱いを停止する場合がある。

また、区が必要と認める場合には、実地調査を含む調査を行い、事業者はこれに適切に応じなければならない。

ア 返礼品提供事業者が、区及び中間事業者に登録解除を申し出たとき。

イ 返礼品及び返礼品提供事業者が募集条件の内容を満たさなくなったとき。

ウ 国の制度変更等により、返礼品が国の基準に合致しなくなったとき。

エ その他、ふるさと納税制度の運用に支障を及ぼす状況にあるとき。

(3) 発送方法

返礼品の発送は、次に掲げる事項を遵守して行うものとする。

ア 返礼品は、寄附金の入金後寄附者が指定する返礼品を寄附者が指定する送付先に送付すること。

イ 発送は、原則として配送状況を随時確認することができる配送サービスを利用して行うこと。

ウ 区が区の PR に資するリーフレット等の同梱を依頼した場合は、送料に変更が生じない範囲において可能な限り協力すること。

エ 返礼品の送付を行う時に限り、送料に影響しない範囲において返礼品協力事業者の事業等の PR に資するリーフレット等を同梱することができるものとする。

(4) 提供価格及び寄附金額

返礼品の提供価格及び寄附金額は次に掲げるとおりとする。

ア 返礼品の提供価格（以下「提供価格」という。）には、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する。

イ 寄附金額は、提供価格に3分の10を乗じて得た金額（千円未満切り上げ）を原則として区が定める。

(5) 費用負担等について

ア 区が負担する返礼品の提供に係る謝礼（以下「謝礼」という。）は、各返礼品の提供価格に当該返礼品の発送実績の件数を乗じて得た金額とし、中間事業者を通じて区が支払うものとする。

イ 返礼品協力事業者は、返礼品の1月当たりの発送実績に基づき算出した謝礼を中間事業者が指定する日までに中間事業者に請求するものとする。

ウ 中間事業者は、イに示す請求に応じ、謝礼を返礼品協力事業者に支払うものとする。なお、謝礼の支払いは、原則として請求のあった月の翌月末までに返礼品協力事業者が指定する口座へ振込により行うものとする。

エ 返礼品の回収及び再発送、代替品等による保証及び返礼品の交換等に要する経費については、返礼品協力事業者が負担するものとする。ただし、寄附者の過失等返礼品協力事業者の責めに帰さない理由により返礼品の再発送が必要となった場合については、再発送の前に区と協議し、その費用負担を決定する。

オ 配送業者の配送事故等に係る費用の負担については、当該配送事業者との取り決めにより対応するものとする。

カ 天災等の不可抗力事由により返礼品を提供することができない場合の費用の負担については、区と協議の上で対応するものとする。

参考：費用負担（リスク分担表）

過失	リスク内容	費用	区	事業者
事業者	返礼品の誤発送、返礼品の品質問題等による返礼品の回収・再発送	提供価格	負担しない。	負担する。
寄附者	特別な事情による返礼品の回収・再発送	提供価格	協議により対応する。	
配送業者	配送事故等	提供価格	負担しない。	配送業者との取り決めによる。
該当なし	天災等の不可抗力によるもの	提供価格	協議により対応する。	

(6) 返礼品掲載のポータルサイトについて

ア 返礼品として採用された場合は、当該返礼品の画像、紹介文、事業者名等を区が契約するふるさと納税返礼品ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）に掲載する。

掲載に当たっては、次の内容を了承すること。

(ア) 区が契約するポータルサイトの種類によって、掲載されるポータルサイトが随時変更となる可能性があること。

(イ) 在庫の状況により、ポータルサイトに返礼品の情報が掲載されない場合があること。

(ウ) ポータルサイトが定める基準により、返礼品の情報の掲載までに一定期間を要する場合や、掲載できない場合があること。

イ 返礼品協力事業者は、中間事業者の求めに応じ、ポータルサイト掲載のために必要な書類や画像等を速やかに中間事業者に提供すること。

ウ 返礼品協力事業者は、ポータルサイト掲載のために返礼品協力事業者以外の第三者が著作権を持

つ画像等を用いる場合は、必ず当該画像等の利用の許諾を受けること。

エ 特定のポータルサイトへの掲載を希望する場合は、中間事業者に事前に連絡の上、調整を行うこと。

オ ポータルサイトに掲載する又はすでに掲載した内容に変更が生じた場合は、速やかに中間事業者
に連絡し内容の変更を行うこと。