

仕 様 書

1 件名
港区版ふるさと納税返礼品事業業務委託

2 履行期間
契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

3 履行場所
港区指定場所

4 目的
港区版ふるさと納税制度における返礼品を活用した寄付金の募集について、区の魅力ある観光資源等を活用した区ならではの体験などを返礼品として充実させるとともに、区の取組を効果的にプロモーションし、産業と観光振興に資する取組として一層活用する。

港区版ふるさと納税制度の支援業務として、ふるさと納税ポータルサイトの一元的な管理・運用や、ふるさと納税に係る寄付情報管理システムを活用し、各種情報の管理、返礼品の企画・開発、返礼品等の選定と受発注、寄付金受領証明書等、必要書類の印刷発行、ふるさと納税ワンストップ特例制度に基づく申請の受付及び受入寄付額を増加させるための広報・PR等、民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に実施することを目的とする。

5 業務内容
本業務は、返礼品なしの寄付（港区版ふるさと納税制度「団体応援寄付金の受付」）については対象外とし、当該寄付の金額は「寄付金額」に含まない。ただし、(6)及び(7)については、返礼品なしの寄付についても対象とする。

(1) 返礼品の企画・開発

ア 次の各号を順守し、港区の特色を生かしたシティプロモーション推進につながる返礼品の企画・開発を行うこと。

なお、返礼品の採用については発注者が決定する。

(ア) 区または国の定める最新の「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品事業者を募集するとともに、生産者・サービス提供事業者等と交渉し、商品選定を行い、区に提案すること。

(イ) 港区のシティプロモーションの推進を図るため、区の魅力発信に資する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の魅力向上の取組を行うこと。

(ウ) 返礼品の企画・開発にあたっては、区内事業者及び一般社団法人港区観光協会等から広く募るとともに、発注者と協議の上、返礼品提供事業者への訪問や説

明会の開催を実施する等、本事業への積極的な参加を促すこと。

- (エ) 返礼品については、区内で提供されるサービスや体験等、多様な提案を行うこと。
- (オ) 上記（エ）における返礼品の提案に関しては、受注者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- (カ) 受注者は、返礼品及び返礼品提供事業者の募集を行い、令和7年5月以降、速やかに随時応募を受け付ける体制とし、毎月の応募状況を発注者に報告すること。応募があったものから、発注者が返礼品候補台帳に登録すると判断し、登録した品、サービスについて、受注者が返礼品提供事業者と契約を行い、返礼品として提供すること。
- (キ) 返礼品の企画・開発に当たっては、一般社団法人港区観光協会及び港区商店街連合会・港区商店街振興組合連合会との連携を図ること。
- (ク) 返礼品情報を掲載する際には、最新の情報を反映するように努めるとともに、返礼品の魅力をより寄付者に効果的に伝えるために、各返礼品に専用の画像や写真加工、文章等、工夫を凝らし作成すること。その際に実際の返礼品と写真のイメージが大きく異ならないように注意を払うこと。
- (ケ) 受注者は、区のPRにつながる返礼品の開発や発掘及び区内への誘客及び周遊を促す返礼品の開発等に関する施策を助言するなど、これまでの経験を活用し、発注者を積極的にサポートすること。
- (コ) 受注者は、国内旅行者や在勤者が旅先でも円滑に納税することができるよう、旅先での納税の制度を活用した寄付、宿泊予約サイトを活用した寄付など、寄付者が多様な方法で寄付ができるように提案し、実施をすること。

イ 返礼品の品質管理に関すること

- (ア) 受注者は、登録を決定した返礼品について、総務省の示す地場産品基準等を踏まえ、返礼品についての要件を逸脱しないように注意を払うこと。
- (イ) 受注者は、登録を決定した返礼品が上記（ア）の要件に適合しなくなった場合、又はそのことが疑われる場合は、速やかに提供事業者へ確認を行うとともに、発注者へ報告し、返礼品としての取扱いを停止すること。
- (ウ) 受注者又は発注者が、登録を決定した返礼品が当該要件に適合しなくなったと認める場合若しくは返礼品としてふさわしくないと判断した場合は、返礼品としての取扱い終了に関する必要な作業を行うこと。
- (エ) 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、返礼品に関する苦情について、速やかに状況確認を行い、改善が必要な際は返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。

(2) 港区版ふるさと納税特設サイトの開設及び管理

港区版ふるさと納税特設サイト（以下「特設サイト」という）について、次の業務を行うこと。

ア 返礼品の登録及び返礼品提供事業者の紹介

- イ 特設サイトの改修及び保守管理に関すること
- ウ 特設サイトの情報を常に最新の状態にすること
- (3) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理
 - ア 発注者が指定するふるさと納税ポータルサイトに、港区の魅力を盛り込んだ自治体情報ページを作成し、適宜修正・更新等、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随時追加する可能性がある。）
 - イ 発注者が指定したポータルサイトにおいて受け付けた寄付者、寄付金及び返礼品等に関する情報を寄付管理システムにより一元的に管理すること。その際、自動連携等により、ポータルサイトから自動でデータの取込み及びポータルサイトとのデータの同期ができるよう工夫すること。
なお、今後新たに発注者がポータルサイトを提携した場合も同様とする。
 - ウ ポータルサイト上の情報の修正及び更新について、発注者からの依頼があった際には迅速に対応すること。
 - エ ポータルサイトには、発注者が指定する返礼品情報を登録し、掲載すること。
 - オ 広く寄付を募るため効果的な情報発信を行うこと。
 - カ 発注者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発注者が負担する。
- (4) 地域通貨導入の際の対応
 - 発注者がふるさと納税返礼品に地域通貨を導入する際は、紹介ページの作成や寄付から利用までの円滑なシステム連携について対応すること。
- (5) 返礼品の受発注管理、返礼品協力事業者への対応等
 - ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理
 - (ア) 受注者は、寄付者の希望及び寄付金額に応じて、寄付金の納付確認後、速やかに返礼品提供事業者への返礼品発注を行うとともに、その発送状況を管理すること。
 - (イ) 受注者は、業務の進捗状況を常に把握するとともに、発注者が進捗状況を求めた場合には、その状況を報告しなければならない。また、寄付者から求められた場合についても、発注者の同意を得た上で寄付者に対し報告を行うものとする。
 - (ウ) 返礼品の発注配送管理は、発注者が随時確認できるシステムで行うこと。
 - (エ) 季節限定・数量限定の返礼品については、発送時期等の管理を行い、残数を超えた申込みを制限する仕組みを構築すること。
 - (オ) 返礼品の送付は、寄付金の入金確認後、指定された返礼品を1か月以内に寄付者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄付者が受取日を指定した場合又は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。
 - (カ) 返礼品提供事業者と発注者が承認した価格で別途契約を締結し、返礼品の発注、寄付者への配送依頼、配送管理、在庫管理を一連の流れとして円滑に行う

- こと。
- (キ) 寄付者の個人情報適切に管理されるよう、必要な措置を講ずること。
 - (ク) 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の発生時は、寄付者や返礼品提供事業者への対応を適切に行うこと。
 - (ケ) 配送料も含めた返礼品の調達費用は受注者が返礼品提供事業者を支払うこと。これらの経費については受注者が月次で集計のうえ、内訳のわかる資料を添えて発注者に請求すること。
 - (コ) 返礼品一覧を作成し、必要に応じて発注者に提出すること。返礼品の追加・更新・削除があった場合、随時更新すること。
 - (サ) 返礼品の配送は、過剰包装ではなく最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法となるように返礼品提供事業者に周知すること。
 - (シ) 返礼品に関する問合せ等については、返礼品提供事業者で対応するように指導を行うこと。
 - (ス) ポータルサイトの利用が困難な方で、区への寄付を希望する場合において、受注者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、寄付申込の案内を送付すること。
 - (セ) 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- イ 返礼品等の発送が完了した際には、原則として寄付者へメール等で連絡すること。
- ウ 返礼品提供事業者に対して、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。
- エ 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、区から寄付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、速やかに寄付者の指定する送付先に発送すること。
- (6) 寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例（ふるさと納税ワンストップ特例）に関する業務
- ア 受注者は、次の書類を準備し、発注者が定める期日までに、寄付者の指定する送付先に郵送すること。ただし「寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書」については、原則、電子メールによる寄付者への通知とすること。なお、寄付者に電子メールが届かない場合やメールアドレスを保有していない等の事情で電子メールでの送信ができない場合は、寄付者の指定する送付先へ郵送すること。
 - (ア) 郵便振替払込書または口座振込希望者用の案内書
 - (イ) 寄附金受領証明書(寄付者依頼に基づく再発行含む)
 - (ウ) お礼状
 - (エ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（案内及び記載例を含む一式）
 - (オ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書

(カ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書

(キ) 返信用封筒

- イ 受注者は、申請書類（変更届出を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄付者への受付済み通知の発送を行うこと。
なお、受付完了時には、寄付者へメールや郵送等にて受付完了通知を行うこと。
- ウ 寄付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。寄附金税額控除に係る申告特例通知書（eLTAX用データ）を作成し、発注者が指定する期日までに引き渡すこと。
- エ 特定個人情報（マイナンバー）を含む情報を取扱うにあたり、必要なセキュリティ対策を備えること。事故が発生しないようマニュアルを作成し、個人情報を取扱う際にはダブルチェックを徹底すること。万が一、事故が起きた場合は、速やかに発注者に報告し、適切な対応を行うこと。
- オ 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注者の負担とする。
- カ 年末年始など急を要する際には、電話にて寄付者へ連絡するなど、柔軟な対応に努めること。

(7) 寄付の受入れ

- ア 寄付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 寄付申込情報や決済された情報等（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付申出についても、一元的に情報を管理し、寄付者が申し出た住所に払込書等を送付すること。
- オ 寄付の受入れ業務に係る郵送料は受注者の負担とする。

(8) 寄付者からの問合せ対応（コールセンター業務）

- ア 受注者は、寄付者からの次の事項に関する問合せに対応するため、港区版ふるさと納税返礼品制度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、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に定める休日及び12月29日から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6時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、人員の増員、受付時間の延長や休日の臨時運営など、発注者と協議の上、対応について決定すること。
- イ 寄付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、内容等をシステムに記録し、発注者と共有すること。
- ウ 問合せ内容については毎月、集約・分析を行い、寄付者の満足度向上に向けた必要な対策を講じること。
- エ 受注者は、返礼品等に関するご意見等に対して状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、返礼品等提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行う

こと。

オ 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発注者に報告すること。

カ その他、発注者から苦情・事故に関して指示があった場合はそれに従うこと。

(9) 月次報告書の作成等

ア 受注者は、寄付金額、寄付件数及び寄付者属性等、寄付実績に関する月次報告書を発注者が定める期日までにデータで提出すること。

イ 発注者は、当該年分の港区及び他自治体の寄付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、港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 寄付申込状況、寄付金の納付状況・配送状況など寄付申込に係る進捗状況等について、随時発注者への情報提供が可能であること。また、発注者においては統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

(10) 返礼品の提供に係る費用の支払

ア 受注者は、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発注者に請求すること。

(11) その他

ア 受注者独自の広告媒体等を活用し、港区の更なる魅力の発信や広く寄付を募るための効果的なPRを行うこと。

イ 受注者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄付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等、発注者に有益な提案を行うこと。

6 前提条件

(1) 使用するポータルサイト

使用するポータルサイトについては、受注者の提案により、発注者と協議の上決定する。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄付金納付事務事業者との契約は、発注者と当該事業者との間で直接締結するものとする。

(2) 寄付情報管理・返礼品発注システム

委託に伴う寄付管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

なお、同システムと同等以上の機能を持つ寄付管理システムを提案することも可能であるが、受注者の責任において発注者の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。なお、本業務終了時には次期受注者及び発注者が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実にすること。

(3) 寄付金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄付金の募集に要する費用は返礼品調達費 30%を含み各年度の寄付金額の 50%を超えない範囲において委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施でき、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

7 スケジュール

業 務 内 容	時 期
返礼品の企画・開発・区内事業者との調整・協力	契約締結日の翌日以降
ふるさと納税ポータルサイトの開設・掲載管理の準備	
返礼品協力事業者向け説明会、個別説明等の実施	
寄付の受入、寄付者からの問合せ対応	(準備が整い次第) 令和 7 年 10 月目安
返礼品有りのふるさと納税申請の受付開始	

受注者は、契約締結日の翌日から速やかに業務全体に係る工程表を作成し、発注者の了承を得ることとする。

なお、上記のスケジュールは発注者と受注者との協議の上、変更する場合がある。

8 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

ア 寄付金額に対する一定割合とする。

イ 下記(2)に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費（業務上必要なパソコン、プリンター、電話等の備品は受注者が用意し、契約金額に含むこと。）。ただし、発注者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) 返礼品提供に係る費用

上記(1)アで定める返礼品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、合計額が寄付金額の 30%以下とする。

9 支払方法

履行検査完了後、月毎に実績に応じた金額を区と受注者との協議に基づき支払う。

※契約締結日の翌日から業務開始（寄付募集開始）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。

10 権利の帰属

本業務以前に受注者が既に保有するものを除き、本業務に基づき受注者が発注者のために作成した成果物（中間成果物も含む。）の権利は、すべて発注者に帰属する。

11 返礼品の契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄付者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受注者は、返礼品提供事業者に対し、寄付者に対する契約不適合責任を負わせる。

12 損害賠償

委託業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄付者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

13 受注者の責務等

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、個人情報について、別紙個人情報等取扱いに関する特記事項を遵守しなければならないものとする。
- (8) 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守しなければならないものとする。また、受注者は、区が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、或いはセキュリティ監査等が該当する。
- (9) 受注者は、システム運用管理業務を担当する者の氏名の一覧表を提出すること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (13) 受注者は、業務上収集した区民等の個人情報を自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。

14 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成29年3月16日付改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

15 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

16 担当

港区産業・地域振興支援部産業振興課シティプロモーション担当 鎌田
電話：6435-4673