上田市ふるさと寄附金運営業務要項

本業務要項は、上田市（以下「本市」という。）と受託者において締結される「上田市ふるさと寄附金運営業務委託契約書」に付随し、本市が採用するふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を経由した寄附及び本市に対して直接申込みがあった寄附に関する業務を受託者が実施するにあたり、本市が受託者に委託する業務の内容等について上田市ふるさと寄附金運営業務委託事業仕様書のほか定めるものとする。

1　業務を行うポータルサイト

ポータルサイト名	業務内容	運営会社
楽天ふるさと納税	下記(1)～(10)	楽天株式会社
ふるさとチョイス	下記(1)～(10)	株式会社トラストバンク
（セゾンのふるさと納税）	下記(1)～(10)	（株式会社クレディセゾン）
ふるなび	下記(1)～(10)	株式会社アイモバイル
ANA ふるさと納税	下記(1)～(10)	ANA あきんど株式会社
auPAY ふるさと納税	下記(1)～(10)	KDDI 株式会社
JRE MALL ふるさと納税	下記(1)～(10)	株式会社 JR 東日本ネットステーション
東急ふるさとパレット	下記(1)～(10)	東急株式会社
JAL ふるさと納税	下記(1)～(10)	株式会社 JALUX
ふるコミ	下記(1)～(10)	株式会社パンクチュアル
さとふる	下記(1)～(10)	株式会社さとふる
三越伊勢丹ふるさと納税	下記(5)・(6)	株式会社三越伊勢丹
留学先納税	下記(5)・(6)	株式会社ギフティ
一休.com ふるさと納税	下記(5)・(6)	株式会社一休
あとふる	下記(5)・(6)	株式会社電算
追加ポータルサイト	下記(1)～(10)	追加ポータルサイト運営会社

2　委託業務の内容及び委託料

業務内容	委託料
(1)　返礼品の企画、開拓、登録及び地場産品基準への適合業務 ア　返礼品については、総務省の示す地場産品基準等の要件を遵守し、これを逸脱しないよう管理を行うこと。 イ　上記アの要件に適合しないと認める場合又は、それが疑われる場合は、直ちに本市へ報告するとともに返礼品としての取扱いを停止し、併せて取扱停止に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度や取扱いの変更等により、本市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。 (2)　ポータルサイトの管理運営及び寄附情報の管理業務 ア　本市から提出された返礼品情報を遅滞なく各ポータルサイトに掲載登録し、本市及び返礼品取扱事業者（以下「返礼品事業者」という。）へ掲載内容の確認（校正）を行った後、公開すること。 (3)　返礼品の発注、配送、在庫及び品質の管理業務 ア　受託者は寄附金の入金を確認した後、寄附者が指定した返礼品を遅滞なく発注し、30 日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合など、30 日以内の発送が困難な場合は、本市と受託者が協議の上、別の取り扱いとする。 イ　受託者は本市の指示に従い返礼品の在庫管理を行い、在庫が不足した場合には返礼品事業所に確認を行い、直ちにポータルサイトに反映すること。特に、提供数量が限定される品については管理に細心の注意を払いトラブルを未然に防ぐこと。 (4)　返礼品提供事業者等への支援及び代金、配送費の清算業務 ア　受託者は返礼品の配送完了を確認後、返礼品事業者等からの請求について、原則として受託者の請求書の受理の日から 30 日以内に返礼品代金及び配送料を返礼品事業者等に支払うこと。 イ　受託者は返礼品事業者等からの請求を取りまとめ、原則として月ごとに本市へ一括請求を行うこと。 (7)　寄附者からの問合せ及び苦情対応業務（コールセンター等） ア　対応にあたり回答内容等の疑義がある場合には、本市と協議すること。なお、ふるさと納税に係る本市の施策や取組み等に関する事項、そのほか受託者において対応しかねる問合せについては本市に取次ぐこと。また、対応した苦情や事故の件数、内容及び対応状況については本市からの求めに応じて報告すること。 イ　問合せ等の多い案件については、本市に協議のうえ、問合せ内容に係る案内等をポータルサイト等に掲載するなど周知を図り、同様の問合せ等が減るよう対策を講じること。 (8)　広報、プロモーション並びにファン及びリピーター獲得業務 (9)　定例会議、実績報告、分析及び改善提案	寄附額に一定の割合を乗じた額を本市が受託者に支払う。

(5)（6）　寄附者への御礼状、寄附金受領証明書等の作成及び発送、ワンストップ特例申請の受付及び処理業務 ア　受託者は、ポータルサイトを経由した寄附申込み及びインターネットを経由した方法以外の寄附申込みについて、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）を受付け、必要書類の確認及び内容審査を行うこと。また、受付完了時は、申請者へ電子メール等にて受付完了通知を行うこと。 イ　寄附者から本市に届いたワンストップ特例申請書及び添付書類は、別に定める期間において受託者にて OCR スキャン等によりエラーチェック及びデータ化を行うこと。 ウ　受託者はスキャンが行われたワンストップ特例申請書及び添付書類のデータを、ふるさと納税管理システム等（以下「システム」という。）に取り込み、ワンストップ特例申請書及び添付書類に不備がないか確認を行い、不備がなければ受付情報の登録を行うこと。 エ　ワンストップ特例申請書もしくは添付書類に不備や不足がある場合は不備者として、システムに不備の登録を行い、寄附者に電子メール等にて不備の通知を行う。なお、一定期間が経過しても不備が解消しない寄附者、及びメールアドレスがなく、不備の通知ができない寄附者への対応は本市と協議のうえ行う。但し、本市が受領証明書発送 BPO サービスを利用し、システムにてメールアドレスがない寄附者への不備通知書の書面発行機能を有効にしている場合は、受託者が圧着はがき等にて通知書を発行すること。 オ　ワンストップ特例申請の受付が正常に完了した寄附者に電子メール等にて受付済の通知を行う。但し、本市が受領証明書発送 BPO サービスを利用し、システムにてメールアドレスがない寄附者への受付済通知書の書面発行機能を有効にしている場合は、受託者が圧着はがき等にて通知書を発行すること。 カ　受託者は受付が完了したワンストップ特例申請データの最終確認を行い、寄附金控除に係る申告特例通知用データを生成し、本市が指定する期日までにふるさと納税業務支援システムからダウンロード可能な状態とすること。 キ　受託者にてワンストップ特例申請書及び添付書類のスキャンを行った場合、受託者はスキャン完了後の翌月末まで、無償にて書類の保管を行い、本市又は本市の指定する先へ返却する。なお、本市に返却する際の梱包及び送料は委託料に含むものとする。 ク　本市が収受したワンストップ特例申請書及び添付書類を少なくとも当該年度の 11 月 1 日から 1 月 31 日まで受託者へ受渡し、受託者はこれを本項により処理すること。	・寄附金受領証明書等送付代行１件につき単価契約額を乗じた額を本市が受託者に支払う。 ・ワンストップ特例申請の受付処理１件につき単価契約額を乗じた額を本市が受託者に支払う。
(10)　その他ふるさと納税に関する業務	寄附額に一定の割合を乗じた額を本市が受託者に支払う。