

御前崎市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

令和8～11年度 ふるさと納税事業（長期継続契約） 御前崎市ふるさと納税推進業務委託

2 本仕様書の位置付け

本仕様書は、御前崎市（以下、委託者という。）におけるふるさと納税業務を推進するために、受託者に業務委託する御前崎市ふるさと納税推進業務（以下、本業務という。）に必要な事項を定めるものである。

3 業務目的

本市では、ふるさと納税制度を通じた本市の情報発信やシティプロモーションを推進し、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進める。

この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の新規開拓・発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、本市のPRにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、業務の効率化を図るとともに、寄附額の増加を図ることを目的とする。

4 履行期間

令和8年11月1日から令和11年10月31日まで（3年間）

5 委託業務の内容

本業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより、決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (2) 寄附管理運営システムの管理運営に関する業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PRに関する業務
- (8) ワンストップ特例制度に関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) 業務移行・引継ぎに関する業務
- (11) その他

6 委託業務の詳細

- (1) ポータルサイトの運営管理業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。令和8年9月1日時点で取

り扱うポータルサイトは、次のとおりとする。

- ・株式会社トラストバンクが運営する「ふるさと納税総合サイトふるさとチョイス」（パートナーサイト経由を含む。）
- ・株式会社ＪＴＢが運営する「ふるさと納税サイトふるぽ」
- ・楽天グループ株式会社が運営する「ふるさと納税サイト楽天ふるさと納税」
- ・ＡＮＡあきんど株式会社が運営する「ふるさと納税サイトＡＮＡのふるさと納税」
- ・株式会社アイモバイルが運営する「ふるさと納税サイトふるなび」
- ・a u コマース&ライフ株式会社とＫＤＤ Ｉ 株式会社が共同運営する「ふるさと納税サイト a u P A Y ふるさと納税」
- ・株式会社クレディセゾンが運営する「セゾンのふるさと納税」。
- ・アマゾンジャパン合同会社が運営する「Amazon ふるさと納税」
- ・株式会社ユニメディアが運営する「ふるさと納税サイトふるさとプレミアム」

なお、これら以外のポータルサイトへの追加掲載又は変更を提案することを妨げない。なお、運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品の掲載に関しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し、効果的に PR できるよう内容を充実させること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 使用するポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、ＡＰ Ｉ 自動連携を可能とし、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において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。

オ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。

カ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じたスタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については、受託者が負担するもの

とする。

キ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。（土・日・祝日については、本市の翌開庁日まで）

ク 寄附金受領証明書の発送等及びワンストップ特例申請制度に関する業務については、「ふるさと納税 do（株式会社 Workthy 提供）」で行うため、連携できるシステムであること。

(3) 受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。

① お礼状・寄附金受領証明書

② 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）

③ ワンストップ特例申請書記載例

④ 返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ 受領証明書等の発送に必要な郵送料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。

オ 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。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等提供事業者との契約等については、説明会を開催するとともに受託者の責任において対応すること。

イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

オ 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、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限すること。

ケ 寄附者や返礼品等提供事業者、本市との各種調整を行うこと。

コ 本業務については、運用開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品について市と協議して対応すること。

(5) コールセンター業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイトにおいて明示するものとする。なお、対応時間は、年中無休（1月1日から1月3日までを除く。）午前10時から午後5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、本市と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長等の対応について決定する。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、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、本市に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、本市の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「御前崎市ふるさと納税返礼品等募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。

イ 本市の返礼品数及び返礼品提供事業者数の実情を鑑み増加策を講じること。

ウ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託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。

エ 本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与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ブラッシュアップを行うこと。

オ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況については定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

カ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

キ ポータルサイトの掲載については、受託者が返礼品提供事業者や本市と協議して責任をもって行うこと。

ク なお、ポータルサイトへ掲載する写真や文章については、返礼品提供事業者より説明及び提供を受け、寄附につながるよう記載すること。

(7) 広報・PR業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果

的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上実施すること。

ウ インターネット広告配信用及び市のホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

エ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議の上実施すること。

オ 御前崎市ふるさと納税に関するパンフレットを作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、送付を希望する方に対して送付すること。

カ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応及び控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイアウトに合わせること）とする。

ウ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本市の承認の上、実施すること。

(9) 寄附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、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み、各年度の寄附金額の47.5%を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本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。

(10) 業務移行・引継ぎに関する業務

受託者は、契約開始前後において、前受託者及び次期受託者との円滑な引継ぎ（ポータルサイト掲載情報の移行、寄附管理システムのデータ移行、返礼品提供事業者との契約・関係の引継ぎ等を含む。）を行うものとし、企画提案書提出時に提案した業務移行・引継ぎ計画に基づき、寄附者及び返礼品提供事業者への影響を最小限にとどめるよう努めること。契約開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品については、本市と協議の上、対応すること。

(11) その他

ア 本業務の実施に当たっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ 市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7 寄附情報等の管理

受託者は、本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。

8 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については「9 (1) 業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項 (2)、(3)、(4) に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

ウ 基本業務委託料は、こちらの見積を基本とし、それ以外の送料や返礼品に手数料を上乗せすること、利益を確保することを禁止する。

(2) 返礼品調達費

実際の返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件当たりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。なお、事業者様からの請求内容に基づく、実費に限る。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。なお、運送会社からの請求内容に基づく、実費に限る。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。

11 業務委託料の支払

業務委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）支払については、本市が定める期別ごとに寄附受納状況を御前崎市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

12 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

13 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施工令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、御前崎市個人情報の保護に関する法律施行条例及び御前崎市個人情報取扱特記事項を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

14 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

15 損害賠償

本業務の実施にあ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。但し、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、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。

16 その他

- (1) 本業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様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、本市と受託者で協議の上、決定する。