

こおりやま応援寄附金（ふるさと納税）業務委託仕様書

1 業務名

こおりやま応援寄附金（ふるさと納税）業務

2 目的

本業務はこおりやま応援寄附金（ふるさと納税）に関するPRや返礼品提供事業者の支援等の実施を通して、本市の認知度の向上、こおりやま応援寄附金（ふるさと納税）対応体制の整備等を図ることにより、ふるさと納税に関する寄附額及び寄附件数の増加、持続可能な地域活性化体制の構築を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

※契約締結日から令和9年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、その間に発生する費用等はすべて受注者の負担とする。

4 前提条件

（1）本市と寄附情報を共有し効率的な業務を行うため、寄附管理システムは、ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。

本市では、現在、寄附管理システムとして「LedgHOME」、ワンストップ特例申請管理システムとして「ふるさと納税do」を使用している。

本業務においては、現行システムの継続利用を基本とするが、現行システム以上の機能を有し、業務の効率化、寄附者の利便性及び発注者の事務負担の軽減等が図られるシステムへの変更についても提案可能とする。

（2）本市が使用するポータルサイトについて

- ① ふるさとチョイス（外部連携寄附によるパートナーサイトへの掲載を含む）
- ② ふるなび
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ ANAのふるさと納税
- ⑤ JRE MALLふるさと納税
- ⑥ JALふるさと納税
- ⑦ ふるさと納税百選
- ⑧ ふるさと納税 for Good
- ⑨ ふるさと応援納税（現地決済型）
- ⑩ さとふる

⑪ 一休.com

⑨、⑩、⑪以外のポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。なお、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合があるが、その変更にも対応すること。

受注者が直接管理運営を行わない⑨、⑩、⑪及びオフライン申請（窓口、郵送又はFAXでの申込み）（以下、「間接管理サイト等」という。）についても、寄附管理システムで一括管理できるようにすること。

（２）業務引継ぎについて

- ① 令和９年３月３１日まで受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送について前受託者から引継ぎを受け実施すること。
- ② 現在のポータルサイトに掲載されているページ構成及び掲載コンテンツは、原則として全て漏れなく引継ぎを受けること。なお、移行漏れが生じないように受注者の責任において確認を行うこと。引継ぎの進捗状況について、随時発注者へ報告すること。

５ 業務の内容

（１）ポータルサイト等の運営に関する業務

- ① ポータルサイト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。
- ② SEO対策を行うこと。
- ③ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ④ 返礼品の掲載に際しては、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、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ⑤ ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者の承認を得た上で掲載すること。

（２）寄附管理システムの管理運営に関する業務

- ① 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品に関するデータを寄附者管理システムにより一元的に管理すること。間接管理サイト等も同様とする。
- ② 発注者が随時、データを確認できるシステムであること。
- ③ 寄附申込情報、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗情報について、随時発注者へ情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

- ④ 発注者に向けたシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ① 発注者が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
- ② 返礼品提供事業者を適切に補助及び支援できるよう、市内に営業所を構える、若しくは営業所から本市まで1時間以内に到着できる体制を整えること。
- ③ 返礼品の配送について、管理及び寄附者との連絡調整を行うこと。
- ④ 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第1ヶ月以内に行うこと。ただし、寄附者が配達日を指定した場合及び返礼品の時期をあらかじめ示している場合を除く。
- ⑤ 時期限定品についての発送及び配送管理も遅延なく行うこと。
- ⑥ 未発送の返礼品について管理を行うこと。
- ⑦ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を発注者が確認できるようにすること。
- ⑧ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理、品質管理を行うこと。
- ⑨ 発注者及び返礼品提供事業者と各種調整を十分実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- ⑩ 返礼品においては、別途発注者と協議し、定めた品質基準に沿ったものを取り扱うこと。
- ⑪ 履行期間前の寄附に対しての返礼品を発送する場合も同様とする。

(4) 返礼品提供事業者への支払に関する業務

- ① 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて発注者へ請求すること。その際は、その支払いの詳細がわかるものを添付すること。
- ② 上記で発注者から支払いを受けた返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。

(5) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

- ① 返礼品はふるさと納税に関する各種法令を遵守したものであること。

- ② 国の定める「地場産品基準」等に適した返礼品及び返礼品提供事業者を募集すること。
 - ③ 返礼品については、市内の地場産品基準はもとより、幅広く本市の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すため、サービス提供型プランや、体験型の返礼品メニューも検討すること。
 - ④ 発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱い事業者、観光事業者等と交渉し、本市のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、発注者に提案及び助言を行うこと。また、返礼品提供事業者との交渉も行うこと。
 - ⑤ 新たな返礼品の登録に向け、積極的に生産者や事業者を訪問し、返礼品提供事業者の開拓を行うこと。
 - ⑥ 返礼品の選定及び単価については、発注者の承認を経て決定すること。
 - ⑦ 返礼品提供事業者向けの説明会及び情報交換会を、それぞれ年1回以上は開催すること。
 - ⑧ 返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、必要に応じて各種書類の作成を補助し提出させること。
 - ⑨ 定期的に返礼品提供事業者を訪問し、コミュニケーションを図るとともに、良好な関係性構築を図ること。既存の返礼品提供事業者（約150社）については、1年に1回以上は訪問すること。返礼品提供事業者への訪問記録については、随時発注者へ報告すること。
 - ⑩ 多くの工業団地を有し、企業間取引を主とする事業者が多いという本市の地域特性を踏まえ、これらの事業者が一般消費者向けのふるさと納税返礼品開発へ事業を展開できるよう支援を行うこと。
 - ⑪ ふるさと納税に係るECに関する知識やノウハウが不足している事業者に対し、ECでの商品販売に必要となる梱包、発送、受注管理等の業務について、必要な支援を行うこと。
- (6) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・発送に関する業務
- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
 - ② 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、発注者と協議の上決定する。
(寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等)
 - ③ 間接管理サイト等も同様に扱うこと。
- (7) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せ等に関する業務（コールセンター業

務)

- ① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセルに関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示すること。
- ② 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、「寄附者管理システム」に記録し、発注者と情報共有すること。
- ③ 返礼品に関する苦情については、速やかに情報の確認を行い、迅速かつ誠実に対応すること。また、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、発注者へ報告すること。
- ④ 寄附者から寄附情報の修正依頼があった際は、寄附管理システムを修正すること。

(8) 関連事業の実施に関する業務

- ① 発注者への継続的な寄附及び寄附額の増加を図るため、リピーターの獲得に向けた具体的かつ効果的な施策を企画・提案し実施すること。
- ② 関係人口、シティプロモーションに繋がる施策を企画・提案し実施すること。

(9) その他

- ① 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- ② 寄附金額、寄附件数、返礼品別・事業所別寄附ランキング等、寄附に関するデータについて、発注者からの指示に応じて提出すること。
- ③ 返礼品の登録申請に必要な書類等の作成は発注者の指示に従い対応すること。
- ④ 発注者が事務手続きを変更した場合や、ふるさと納税制度の改正等があった場合は、ポータルサイトの変更内容や返礼品提供事業者の対応等、発注者と協議した上で、迅速にかつ柔軟に行うこと。
- ⑤ 受注者は契約が満了したとき又は契約が解除されたときは、これまで実施してきた業務及びデータ等の本業務履行に必要な情報等を発注者及び発注者の指定する者に延滞なく確実に引継ぎをしなければならない。なお、契約満了に伴い生じるこれまでの寄附データの取り込み等、引継ぎに要する費用については、受注者の負担とする。
- ⑥ 本業務に関連する費用は、全て本委託料に含むものとする。

6 委託料

(1) 基本委託料

寄附金に対する一定割合とする。

※ポータルサイト利用料、決済手数料は委託料に含めない。

(2) 返礼品調達費用

実際に返礼品の調達にかかった費用で、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、寄附1件あたりの調達費用は、当該寄附金の3割を上限とする。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。消費税及び地方消費税相当額を含む。

(4) 寄附受領証明書等の発行・送料

寄附者への受領証明書等（礼状及びワンストップ特例申請書を含む）の発行及び発送に係る費用。

寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書発行業務委託料（郵便料含む）210円（税抜）を上限とする。

7 実績報告

(1) 受注者は、業務の実施が完了し当該月の請求金額が確定したものについて、原則翌月15日までに実績報告書を発注者へ提出し、発注者は検収するものとする。なお、実績報告には次の書類を添付すること。

- ① 返礼品の調達費及び配送料の根拠として、毎月の返礼品提供事業者の出荷実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名、発送数量、送料等の分かる明細。
- ② 受領証明書の発行、送料の内訳がわかる明細

(2) その他の報告事項（返礼品提供事業者への訪問実績や寄附者から寄せられた苦情、寄附金額、寄附件数及び寄附帰属性等寄附の動向についての分析、返礼品の提案、プロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等）に係る報告のため、月に1回以上は定例会を実施すること。

8 委託料の支払

受注者は実績報告書の検収に合格したときは、発注者に委託料の請求をするものとする。発注者は、適切な請求を受理した日から30日以内に、受注者に支払うものとする。

9 再委託の禁止

- (1) 受注者は、本業務の主要な部分を他の第三者に再委託してはならない。ただし、発注者の事前の書面による承諾がある場合は、この限りではない。

本業務の主要な部分とは次に掲げるものをいう。

- ① ポータルサイトの企画・運営
- ② 返礼品の受発注・在庫管理
- ③ 寄附者からの問合せ（コールセンター）
- ④ 返礼品提供事業者との関係構築

- (2) 受注者は、前項の規定により再委託を行おうとする場合は、本業務に従事する内容を書面にて申請し、発注者が承諾した範囲内で本業務を履行させることができる。

10 秘密保持義務

- (1) 発注者及び受注者は、本契約の履行に関連して知り得た相手方の業務上その他の機密を、本契約有効期間のみならず、その終了後も第三者漏えいしないものとする。

- (2) 受注者は、受注者の管理の下で、前項の義務を遵守させるものとする。

11 関係法令等の遵守

受注者は業務の執行にあたり、発注者の条例及び規則並びにその他関係法令等を遵守しなければならない。

12 個人情報の取扱いについて

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」等を遵守し、適切に取り扱うこと。

また、特定個人情報の取扱いにあたっては、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 57 号）」を遵守すること。

13 損害賠償

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。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者又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。

14 成果物等の権利関係

契約期間中及び契約終了後においても、本業務において作成、収集又は掲載した画

像、写真、動画その他の素材及びウェブページ等のURLに関する利用、管理その他必要な権利は、原則として発注者に帰属するものとする。

15 その他

本仕様書に明記されていない事項又はその内容の解釈に疑義が生じた場合には、すみやかに発注者と協議の上決定すること。