

愛媛県ふるさと納税支援業務内容

1 前提

ふるさと愛媛応援寄附金の寄附の受付は、次に掲げる方法による。

(1)インターネット上において運営されてい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。)を経由したもの

本募集開始時点において愛媛県(以下「県」という。)が利用又は利用を予定しているポータルサイトは、以下に記載のとおり。

サイト名	URL
ふるさとチョイス	https://www.furusato-tax.jp
ふるラボ	https://furusato.asahi.co.jp
楽天ふるさと納税※	https://event.rakuten.co.jp/furusato/
ふるなび※	https://furunavi.jp/

※11月から運用開始予定。

(2)県担当課に対して直接申込があったもの

ポータルサイトを経由せず、電話、FAX等により寄附を受け付けた場合には、県から申込者に対して払込取扱票(ゆうちょ銀行の窓口において寄附申込を行うために使用するものをいう。以下同じ。)を送付し、納付を依頼している。

2 委託業務の内容

(1)ふるさと愛媛応援寄附金に係る寄附の受付、寄附者情報の管理に関する業務

ア 寄附者情報(※1)をふるさと納税管理システム等(以下「システム」という。)により管理すること(県が指定する「ふるラボ」専用の返礼品に係るもの、及び「ふるさとチョイス」により受付を行っている「愛媛県新型コロナウイルス感染症対策応援寄附金」と「愛媛県ウクライナ避難民生活支援金」に係るものを除く)。なお、ポータルサイトや寄附受付方法は随時追加する場合がある。

(※1) システムで管理したい寄附者情報	
1	寄附者氏名、住所、電話番号、メールアドレス
2	寄附者の居住地域
3	返礼品名称、返礼品送付先氏名、住所、電話番号
4	寄附金受領書送付先氏名、住所、電話番号
5	寄附受付日、入金日
6	寄附金額
7	支払方法

8	寄附の使い道
9	返礼品の発送状況、伝票番号
10	受領書、礼状、ワンストップ特例申請書等の発送状況
11	ポータルサイト上の申込番号

- イ 払込取扱票による寄附の希望があった場合、これを寄附者へ送付すること。
- ウ 随時最新の寄附者情報を県に対して提供できるようにすること。
- エ 災害や新たなポータルサイトの追加等による寄附の急増に柔軟に対応できるようにすること。

※県が行う業務

- ・寄附金の収納
- ・各ポータルサイトのシステム利用料等の支払
- ・クレジット収納、郵便局払込票に伴う手数料の支払
- ・ポータルサイトを經由せず、電話、FAX等により受付けた寄附者情報に係る電子データの受託者への提供
- ・「ふるラボ」により寄附受付を行った寄附者情報に係る電子データの受託者への提供

(2) ふるさと納税の返礼品に関する業務

- ア 県が示す条件に基づく返礼品提案・選定に係る業務（楽天ふるさと納税のみ）
 - (ア) 県が指定する返礼品候補について、県が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品取扱事業者等と交渉し、返礼品として選定可能となるよう調整すること。
 - (イ) 県が指定する返礼品について、ポータルサイトに掲載する内容を報告書（任意様式）にまとめ、県の承認を得たうえで、速やかにポータルサイトに掲載すること。
 - (ウ) 返礼品紹介ページの作成にあたっては、愛媛県の魅力の効果的な発信に資するよう工夫するとともに、ポータルサイトに掲載する返礼品のラインアップを調整すること。
 - (エ) 県が返礼品として指定している県産品のほか、県が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等により、返礼品取扱事業者等と交渉し、返礼品候補の企画・開発を行うこと。
 - (オ) 広域自治体としての県が取り扱うことで、より魅力を発揮する県産品や観光コンテンツ等を活用し、全県各地への経済効果が期待される広域的な返礼品活用スキームを企画・提案すること。
 - (カ) 返礼品の撮影素材について、県内市町にも二次利用料金なしで提供すること。

イ 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務(ふるさとチョイス、ふるラボ、楽天ふるさと納税が対象)

(ア) 受託者は、寄附者からの申請内容に沿って、県が指定する返礼品を調達し配送管理を行うこと。

なお、県が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合がありますので、県の指示に従って対応すること。

(イ) 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には返礼品の配送完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求については、原則、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提供事業者に支払うこと。

なお、返礼品代金及び配送料は全て委託料に含むこととし、県は委託料以外の費用は一切負担しない。

(ウ) 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速やかに発注し、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、県と受託者が協議の上、別の取り扱いとする。

(エ) 受託者は、県の指示に従い、返礼品の在庫管理を行うこと。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うこと。

(オ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の配送が円滑に行われるよう返礼品提供事業者へのサポート等必要な措置を講じること。

(カ) 受託者は、配送遅滞または返礼品の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品の品質に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

ウ 返礼品の品質保持等の管理に関する業務(ふるさとチョイス、ふるラボ、楽天ふるさと納税が対象)

(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、これに反することのないよう管理を行うこと。

(イ) 上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそれが疑われる場合は、速やかに県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、県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。

(3) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、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。）等の送付に関する業務

ア 受託者は、寄附金の入金完了を確認した後、寄附者に対して礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書様式（添付書類貼付用紙を含む。）及びワンストップ特例申請に係る説明書を発送すること。

なお、送付物の作成方法及び文面等については、県と協議のうえ、決定する。

イ ワンストップ特例申請書様式には返信用封筒又は封筒作成用シートを同封すること。その際、返信用封筒は、できる限り長形3号封筒サイズとし、寄附者がワンストップ特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。ただし、返信に係る郵送料は寄附者の負担とする。

(4) ワンストップ特例制度に関する業務

受託者は、ポータルサイトを經由した寄附申込及びインターネットを經由した方法以外の寄附申込について、ワンストップ特例申請書を受付、審査を行うとともに、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。また、ワンストップ特例申請書ファイル作成支援ツールデータを作成し、県が指定する期日までにデータを提出する。

※県が行う業務

・毎年1月末に、年間分のワンストップ申請に係る各市町村役場への通知書を送信する。

(5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

ア 寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、コールセンター等を設置し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。

なお、対応にあたり、回答内容等の疑義がある場合には、県と協議すること。

また、ふるさと納税に係る県の施策や取組等に関する事項、そのほか受託者において対応しかねる問い合わせについては、県に取り次ぐこと。

イ アの業務に関して、受託者において対応した電話及び電子メールの問い合わせ等への対応状況については、県も随時確認可能とすること。

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、随時県へ報告すること。

ウ 問い合わせ等の多い案件については、県に協議のうえ、問い合わ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して周知を図り、同様の問い合わせ等が減るよう対策を講じること。

(6) その他ふるさと納税に関する業務

(1)から(5)までに掲げるほか、随時、県から受託者に対し、ふるさと納税に関する調査、集計、入力、資料作成、事業作業等を依頼することがあること。