

富士市ふるさと納税制度特産品配布等業務委託 仕様書

1 業務目的

本業務は、ふるさと納税制度を効果的に活用し、関係人口の創出、地域経済の振興、シティプロモーションの促進を図るため、ふるさと納税制度に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注、配送管理、寄附受領証明書等の発送、ワンストップ特例申請の受付、寄附額・件数の増加に向けた取組などの多岐に渡る業務について効率的に進めることを目的とする。

2 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

※運用開始予定日は令和6年4月1日とする。また、契約締結日から令和6年3月31日までは引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に発生する費用については、富士市（以下、「市」という。）は負担しないものとする。

3 前提条件

（1）利用するふるさと納税ポータルサイト

利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。）は、表1の市が現在利用しているポータルサイトを基本とする。なお、委託期間中にポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

表1 富士市が利用するポータルサイト

ポータルサイト名称	①ふるさと納税 事務支援業務	②寄附金受領証明書等印刷及び発送 業務	③ワンストップ特 例申請書受付業務
ふるさとチョイス	○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
さとふる	○	○	○
ふるなび	○	○	○
ANA のふるさと納税	○	○	○
JAL ふるさと納税	○	○	○
JRE MALL ふるさと納税	○	○	○
三越伊勢丹ふるさと納税		○	○
FURUSATO JAPAN	○	○	○
ふるさと納税自動販売機	○	○	○

（2）寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、寄附者情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の導入費用など、初期費用については、受託者が負担すること。また、導入した寄附管理システ

ムに保守経費等が必要となる場合は、市と受託者が協議のうえ、支払金額及び支払方法等を決定するものとする。

受託者が管理運営しない「三越伊勢丹ふるさと納税」についても寄附情報が管理できるようにすること。

なお、既存受託者から寄附管理システムが変更となる場合、寄附者情報等のデータの引継方法等は、市と受託者、既存受託者が協議のうえ決定するものとする。

(3) 返礼品

委託業務開始後の返礼品登録については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する返礼品を取り扱う返礼品取扱事業者（以下「返礼品事業者」という。）と契約し提供すること。なお、令和5年11月現在の返礼品事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品事業者数 約80事業者

返礼品数 約650商品

※現在の委託事業者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報がすべて削除されたときは、再登録作業が発生することに留意すること。

※受注者は、準備期間の2月～3月にかけて、お礼品事業者への説明会（実施形態は問わない。）を行い、可能な限り早期に契約、ポータルサイトのページ作成等を進め、令和6年4月1日から返礼品提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品の発送が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

4 業務内容

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (5) 寄附金受領証明書等の作成・送付に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務
- (7) 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
- (8) ふるさと納税のPR・プロモーションに関する業務
- (9) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (10) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (11) ふるさと納税自動販売機の取扱い
- (12) その他制度改正への対応等

5 業務内容の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- ① 市が契約しているふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を市が採択した寄附管理システムにより一元的に管理すること。窓口や郵送等ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附や今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。
- ② 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を市が随時確認できるようにすること。
- ③ 銀行振込や郵便振替等のオフライン決済の寄附の申込・入金状況を寄附管理システムで管理すること。
- ④ 郵便振替用紙の印刷及び発送を行うこと。なお、郵便料については別途市が負担する。
- ⑤ ポータルサイトの利用が困難な方や紙申込の寄附者に対し、簡易なカタログ等を作成し、希望者に対して受託者の負担で送付すること。

(2) ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務

- ① 市の情報及び承認した返礼品提供事業者と返礼品の情報をもとに、情報が法令等に問題がないか関係者と確認した上で、掲載できるすべてのポータルサイトの情報を作成及び編集、管理をすること。既存受託者が制作した返礼品ページや撮影した画像、編集した動画等を継続して使用したい場合、受託者は既存受託者と協議すること。その際、費用が生じても市は費用を負担しない。
- ② ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。
- ③ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
- ④ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトのメールマガジン配信機能を有効的に使用すること。
- ⑥ 各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加する施策を考案し実施すること。
- ⑦ 寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、客観的な資料と併せて市に提案すること。
- ⑧ ポータルサイトのイベントや特集等は有償無償に関係なく、市へ情報提供を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務

- ① 寄附金の入金を確認でき次第、返礼品提供事業者に対し速やかに返礼品の発注と配送後の管理を行うこと。
- ② 配送に係るトラブルが生じた場合は関係者と連絡調整しながら、解消に向け適切に対応すること。

- ③ 期間限定品や定期便等についても対応すること。
- ④ 全ての返礼品について配送管理をすること。

(4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務

- ① 受託者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。
- ② 市へ①の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

(5) 寄附金受領証明書等の作成・送付に関する業務

- ① 寄附金の収納が確認できたものについては、寄附者に対して速やかに受領証明書を送付すること。
- ② 寄附者からの再発行依頼や住所変更等についても速やかに対応すること。受領証明書発送 BPO サービス等の代替サービスを利用する場合には、市と協議の上決定する。
- ③ 再発行の依頼、住所変更の対応等、受領証明書発送 BPO サービスの範囲外の対応は行うこと。

(6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務

- ① 返礼品提供事業者へは定期的な訪問（最低3カ月に1回）や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
- ② 返礼品提供事業者の課題を解消するために関係者との調整を図りながら解消に向けて対応すること。
- ③ 返礼品提供事業者の候補となり得る事業者の情報収集し、積極的に訪問や連絡等を行い、新規事業者開拓に努めること。

(7) 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 市が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、他自治体の実践例、分析結果、ノウハウ等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、年に60件以上の新たな返礼品の企画提案をすること。
- ② 返礼品の企画にあたっては、法令等を遵守すること。
- ③ 返礼品については、市の特産品はもとよりサービス提供型プランなど多様な提案を行うこと。
- ④ 返礼品提供事業者から応募された返礼品について、原材料等の産地や製造場所及び製造工程等を把握し、市及び総務省が承認したものが返礼品となることを認識し、調整にあたること。

(8) ふるさと納税のPR・プロモーションに関する業務

- ① ポータルサイトの機能等を活用し、多くの寄附者に市の魅力をはじめ寄附金の使い道や返礼品などのPRを市と調整の上、実施し、認知度を高めること。
- ② 寄附者の動向や市場の変化に柔軟に対応するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なプロモーションを市と調整の上、実施すること。

(9) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 寄附者からの問い合わせ等の方法は電話やメール、ポータルサイト経由など制限することなく対応すること。
- ② 寄附者からの返礼品、配送等に関する各種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等において明示すること。
なお、対応時間は、午前9時から午後5時までを原則とし、市と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、市において随時確認できるようにすること。緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と協議の上で対応すること。
- ③ 寄附申し込み後の変更等の受付並びにシステム修正登録を行うこと。
- ④ 返礼品の詳細についての問い合わせは必要に応じて返礼品提供事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ⑤ 返礼品の配送状況についての問い合わせは必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ⑥ 返礼品に関する苦情や事故は⑤と同様に適切に対応すること。
- ⑦ 苦情や事故があった場合は、速やかに市へ報告し、解決に向け適切に対応すること。
- ⑧ 寄附者からの問い合わせ等は、内容を市と共有できるようにすること。

(10) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ① ワンストップ申請を希望する寄附者に対するワンストップ申請書類の送付及び提出されたワンストップ申請書類の開封を行い、内容物の確認を行うこと。
- ② マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類が、別に定める必要書類として不足がないか確認し、ワンストップ申請書の記載内容との照合を実施すること。
- ③ 上記②により、内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、対象者に対し、当該申請が適法に受理できるよう対応すること。
- ④ 受付を行ったワンストップ申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
- ⑤ マイナンバーを含むワンストップ申請者の情報については、名寄せ処理を行うとともに、その過程において、エラーが発生する際は、その対応を市と協力して実施すること。

- ⑥ 名寄せ処理が完了したワンストップ申請に係る情報について、関係する自治体に対し総務省令で定められている申告特例通知書データを作成し、納品すること。
- ⑦ 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理のうえ、寄附情報から容易に申請書類がピックアップできる状態にしておくこと。

(11) ふるさと納税自動販売機の取扱い

- ① 受託者は、ふるさと納税自動販売機での寄附獲得に向けた新規返礼品やプロモーションなど提案し、市と協議の上、実施すること。

(12) その他制度改正への対応等

- ① 寄附情報管理システム等を活用して、適宜、寄附獲得状況や返礼品開拓等の効果を分析・検証し、その結果を市に報告すること。また分析結果に基づき、年に2回以上更なる寄附獲得に向けた提案を行うこと。
- ② ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 業務の遂行にあたっては、本市、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関係事業者と密に連携すること。
- ④ 総務省が定める経費率50%基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制の視点を持つこと。
- ⑤ 令和9年度に、同様の業務を市が発注し受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期事業者への業務引継ぎを確実に行うこと。
- ⑥ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他の寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- ⑦ 受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後1年保存すること。

6 業務完了報告

受託者は、各月ごとに業務を完了したときは、直ちに業務完了報告書を提出すること。

7 情報セキュリティ

- (1) 本業務で取り扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令及び委託契約書の記載事項を遵守しなければならない。

8 その他・注意事項

- (1) 関係法令、規則等を遵守すること。
- (2) 業務上知り得た秘密について、第三者に漏洩してはならない。
- (3) 本委託業務について、原則として第三者に委託してはならない。ただし、市の承認を受けた場合はこの限りではない。
- (4) 本業務を実施するに当たり、他からの無断転載等著作権の侵害となるような行為をしないこと。転載等を行う場合は、著作権の帰属について確認し、その利用許諾等適切な手続きをとること。
- (5) 本業務で制作したデータや画像、ポータルサイト上のページ（レビューや評価等を含む）、記録や写真等の財産権、利用権、著作権は、すべて市に帰属するものとし、市はこれを改編して使用することができるものとする。
- (6) 業務を実施するにあたっては、市と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、市及び受託者の双方による少なくとも月 1 回の運営に関する協議等を開催すること。また、具体の作業着手にあたっては事前に協議の上、実施するものとする。
- (7) その他、業務の遂行にあたっては、富士市との協議・調整の上実施すること。