

下野市ふるさと納税委託業務仕様書

1 業務名

下野市ふるさと納税委託業務

2 目的

下野市（以下「本市」という。）のふるさと納税業務のうち、ふるさと納税ポータルサイトにおける寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発送管理等の業務を民間事業者に委託することにより事業の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を効果的に活用し、本市の地場産品の販路拡大、地域資源の磨き上げや新たな価値の創造、シティプロモーションの推進をもって産業振興および地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3 委託業務の履行期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

※ただし、契約締結日から令和6年6月30日までは業務開始準備期間とする。準備期間中は返礼品提供事業者への説明会（実施形態は問わない。）及び返礼品の新規開発、提案等を行い、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7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返礼品提供事業者のサポートを行うこと。なお、準備期間中に発生する費用については受託者の負担とする。

4 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（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構築費用については、委託料に含むこと。なお、令和6年度(2024年度)、本市では株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する寄附管理システム「ふるさと納税 do」を利用するが、同システム以外を利用する場合は、「ふるさと納税 do」と同等以上の機能を有するものとし、契約締結日までの寄附情報等のデータを引継ぎ管理できること。なお、データの引継ぎ費用についても、委託料に含むこと。

(2) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト等について

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。）として本市が利用しているポータルサイトおよび返礼品カタログ等を用いた書類による寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。本市の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「ふるなび」、「ANA ふるさと納税」、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「JREMALL ふるさと納税」であるが、委託期間中に随時追加および撤退をする場合がある。なお、追加する場合の業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。

5 委託業務内容

(1) ふるさと納税業務

- ① 寄附申込の受付およびポータルサイトの運用管理
- ② 寄附データ等の管理
- ③ 返礼品の提案等
- ④ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、精算等
- ⑤ お礼状、寄附金受領証明書等の送付
- ⑥ ワンストップ特例申請の受付等
- ⑦ 寄附者等の対応（コールセンター）
- ⑧ ふるさと納税プロモーション
- ⑨ その他

(2) 地域経済活性化推進業務

- ① 地域資源のブランド化
- ② シティプロモーション
- ③ その他

6 委託業務の詳細

(1) ふるさと納税業務

①寄附申込の受付およびポータルサイトの運用管理（(ア)～(ウ)については、三越伊勢丹ふるさと納税を除く。また、さとふるについては別途協議することとする。）

(ア) 本市が別途契約するポータルサイトでの寄附受付、寄附金の使途や返礼品選択等ができるよう、掲載情報の登録、修正、更新、保守管理を適切に行い、寄附を受付すること。なお、登録、修正等が必要となった場合には、迅速に対応すること。

(イ) ポータルサイトの掲載情報については、本市や返礼品の魅力が寄附者に伝わるようレイアウトや説明文の改善を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）やレビュー対策等によりアクセス数の増加や寄附拡大に繋がるよう作成すること。また、返礼品ごとに国の定める地場産品基準等（以下「地場産品基準」という。）への適合根拠を明示すること。

(ウ) 返礼品の画像については、返礼品の魅力が伝わり寄附拡大に繋がるよう、写真の撮影や装飾、文字入れ等の加工を行ったうえで登録すること。また、写真データについては、加工前および加工後の両データを、本市へ納品すること。

(エ) ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認のうえ受付すること。

(オ) ポータルサイトを経由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、ポータルサイト内の返礼品情報の一覧表（以下「商品一覧」という。）を作成し、常に最新の情報を整備しておくこと。なお、商品一覧のデータは、更新の都度、本市へ納品すること。

(カ) 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、商品一覧、納付書等申込みに必要な書類を送付すること。また、申込内容に不備等がある場合は寄附者へ確認し補完すること。

②寄附データ等の管理

(ア) 効率的な業務を行うために、寄附管理システムを提供し、保守管理を徹底するなど安定

的な運用を行うこと。

- (イ) 寄附管理システムの操作マニュアルを作成するとともに、利用者が必要とする場合にはサポートを行うこと。
- (ウ) 本市の利用するポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。(API 自動連携は必須ではない。)ただし、さとふるについては、別途協議することとする。
- (エ) ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。

③返礼品の提案等

- (ア) 地場産品基準に適合した返礼品を事業者から募集し、本市へ積極的に提案すること。なお、募集にあたっては定期的な事業者説明会の開催や個別訪問などにより、事業者のふるさと納税に対する理解と関心を向上させる取り組みを行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者等と交渉するなど、寄附者が魅力を感じ、寄附額の向上に繋がる返礼品の磨き上げや新規開発を行うこと。
- (ウ) 返礼品は特産品のみならず、本市への来訪を促すため、体験型等のメニューについても積極的に提案を行い、多様な返礼品となるよう努めること。
- (エ) 返礼品の最終的な採用可否は本市が決定することとし、提案にあたっては決定の判断に必要な情報はもちろんのこと、地場産品基準の適合理由等の情報は詳細を明記すること。
- (オ) 返礼品取扱事業者の開拓や問合せに対し、迅速に対応できる体制を確立すること。

④返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、精算等（三越伊勢丹ふるさと納税、さとふるを除く。）

- (ア) 返礼品提供事業者や配送事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注や管理を行うこととし、発注や配送状況等は寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。
- (イ) 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品提供事業者に発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を発送すること。なお、在庫切れで発送できない事態等が発生しないよう、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するなど適切に管理すること。
- (ウ) 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知するとともに、返礼品を発送した場合には可能な限り寄附者に対しメール等でお知らせすること。
- (エ) 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。
- (オ) 返礼品提供事業者への返礼品代金および配送事業者への配送料などの支払いを代行すること。なお、返礼品提供事業者および配送事業者と交渉を行い、梱包サイズや配送方法等を工夫するなど配送料が安価となるよう努めること。
- (カ) 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については本市は負担しないものとする。

⑤お礼状、寄附金受領証明書等の送付

- (ア) 寄附者が決済を完了したときは、お礼状および寄附金受領証明書等を印刷し、原則として寄附者が決済を完了した日から2週間以内に送付すること。なお、書類の内容等は予め

本市と協議すること。

- (イ) 寄附金受領証明書は、本市の電子公印を印字することとし、本市から貸与する電子公印データは、データ流出事故等がないよう厳重に管理すること。ただし、本市が電子公印の使用を許可できない場合は、別途協議することとする。
- (ウ) ワンストップ特例申請書を希望する寄附者には、ワンストップ特例申請書や記載例、返信用封筒（料金受取人払い）等の申請に必要な書類を同封するなど寄附者の利便性に努めること。また、送付する書類内に電子申請（オンラインワンストップ）の案内を掲載するなど利用の促進を図ること。
- (エ) 寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合も対応すること。
- (オ) 寄附金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、受注者が委託料の範囲内で準備すること。
- (カ) 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。

⑥ワンストップ特例申請の受付等

- (ア) ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、電子申請（オンラインワンストップ）による受付にも対応すること。
- (イ) 寄附者からワンストップ特例申請書等（変更届を含む。）を受理し、内容を審査のうえ審査結果（受付完了または不備）を寄附者へ通知すること。また、不備については寄附者へ確認し補完すること。
- (ウ) 審査結果に係る通知等は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合には郵送等により通知すること。
- (エ) eTAX 送信レイアウトによる控除申告用データを作成し、本市が指示する日までに納品すること。また、データ納品後、ワンストップ特例申請書等を本市へ納品することとし、納品にあたっては申請書の内容を再確認する必要がある場合等に特定の寄附者の申請書が直ぐに見つけられるよう整理がされていること。

⑦寄附者等の対応（コールセンター）

- (ア) コールセンターを設置し、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問合せのほか、寄附者等からの要望や苦情に丁寧かつ迅速に対応すること。なお、対応時間は本市の開庁時間を基本とするが、年末の繁忙期等は別途使途協議のうえ決定する。
- (イ) 寄附者等からの要望や対応等の内容については、都度、寄附管理システムに記録すること。

⑧ふるさと納税プロモーション

- (ア) ポータルサイトが個別に提供するサービス機能（新着情報等の掲載や特集企画、メールマガジンによるPR等）を積極的に活用すること。
- (イ) 返礼品や市場のトレンドなどの分析等を行うほか、独自のノウハウやアイデアを駆使し、SNS やメディア、サービス等により新規寄附者やリピーターの獲得に資するため、魅力的かつ効果的なプロモーションを行うこと。また、本市がプロモーションを行うときは、必要に応じてアドバイスやサポート等を行うこと。

⑨その他

- (ア) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、改正後の制度に適合するようサイト掲載内容や返礼品の変更など、迅速かつ柔軟に対応すること。
- (イ) 寄附金の募集に要する費用は、返礼品代を含み各年度の寄附金額の49%を超えない範囲において、本業務を実施できるよう本業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、決済手数料、本市職員人件費等）も含めた管理を行うこと。
- (ウ) 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の引継ぎを行うこと。
- (エ) 契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他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。また、契約期間前に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送等についても、寄附者の要望等により完了していないものがある場合は本市と協議のうえ対応すること。
- (オ) 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングにおいては、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について提案すること。また、返礼品の提案等について、事前相談や事後報告を行うこと。

(2) 地域経済活性化推進業務

①地域資源のブランド化

- (ア) 地域資源の磨き上げや新たな価値の創造を図り、本市の食や観光などの地域資源のブランド化に繋がるよう各種取り組みを行うこと。
- (イ) 本市が実施する各種PRが、地域資源のブランド化へ繋がるようアドバイスやサポート等を行うこと。

②シティプロモーション

- (ア) 寄附者はもちろんのこと、全国に広く本市の魅力をPRし、産業振興および関係人口・交流人口の拡大などに繋がるよう各種取り組みを行うこと。
- (イ) 本市が実施する各種PRが、シティプロモーションとしての効果を存分に発揮されるようアドバイスやサポート等を行うこと。

③その他

- (ア) 返礼品事業者の収益性の向上や販路拡大等を含めたアドバイス等に努めること。
- (イ) 地域課題の解決に努めるとともに、域内循環が図られるなど地域経済の活性化が推進されるよう各種取り組みを行うこと。
- (ウ) 本業務を推進できる体制を確立すること。

7 納付情報の管理

委託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 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を市に提出し、市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48条第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第18条第1項、第19条第1項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を主張しないものとする。

ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合にはその旨を事前に市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議のうえ定めるものとする。

- (3) 委託業務の完了前において、市は制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、市が認める場合には、受託者は第三者による制作物の使用を了承するものとし使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。

9 個人情報保護

- (1) 受託者は、下野市個人情報保護に関する法律施行条例及び下野市個人情報保護に関する法律施行規則を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

10 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には誠実に対応しなければならない。

11 その他

- (1) 本業務を一括して再委託することは認めない。ただし、本業務の一部を再委託する場合には、事前に書面により発注者の承認を得た場合に限り認めるものとする。ただし、その場合の再委託先の作業等に関し受注者が一切の責任を負うこと。
- (2) 受注者は業務上知り得た情報を発注者の承諾なしに第三者に漏らさないこと。契約の終了後及び解除後も同様とする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ発注者及び受注者が協議して定めることとする。
- (4) 本仕様書に記載の事項について、受注者がより優れた代替方法等を発案したときは、協議のうえ仕様を変更することができるものとする。