

喜多方市ふるさと納税業務仕様書

1 目的

ふるさと納税に係る業務は、寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書の発送及びプロモーションなど多岐にわたる業務を民間事業者へ委託しそのノウハウを活用することにより事務の効率化を図るとともに、本市の更なるPR、地場産業の振興及び地域活性化につなげることを目的とする。

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

ただし、ふるさと納税の受付開始は令和6年7月1日（以下「受付開始日」という。）とする。

契約締結日から受付開始日までは、本業務の開始に必要な事前の準備期間であり、その間に発生する費用等は本市から支払われる委託料に含まれるものとする。

3 基本的な条件

- (1) 令和6年度に本市が利用予定の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、すでに利用している「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）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」及び「まいふる」の4サイトを利用する。
- (2) 受付開始日から令和7年3月末日までの寄附金額、寄附件数、寄附金受領証明書等発送件数、ワンストップ特例申請（書面）受付件数、返礼品配送件数の見込については、別紙「寄附件数等見込」のとおりとする。なお、上記見込みは、あくまで参考であり、見込値による責任は負いかねるものとする。

4 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務のプロポーザル審査により選定された受託候補者の企画提案内容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業務

受注者は、本市が利用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

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。（クラウドファンディングを含む。）

イ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品の掲載に際しては、本市が承認した返礼品提供事業者から必要な情報（返礼品画像データ等を含む。）の提供を受け、必要に応じて写真撮影、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。

エ 受付開始日以後、新たに利用したいポータルサイトについては、市場の流行や受注者が有する独自のノウハウやアイデアを活用し、寄附者層や人気の返礼品など各ポータルサイトの特徴を分析し、本市の魅力を効果的に発信し寄附拡大につなげることができるポータルサイトについて提案を行うこと。

なお、本市がすでに利用している各ポータルサイトの受付割合は次のとおりであり、必要に応じ、新たに利用するポータルサイトの提案の参考とすること。

○ポータルサイト別寄附受付割合（本市入金実績）

令和5年4月1日から令和6年1月31日までの寄附

ふるさとチョイス 37.4%、楽天ふるさと納税 39.3%、さとふる 20.8%、ふるなび 2.5%、その他 4.9%

なお、ふるなびの本市入金実績は令和5年12月1日～令和6年1月31日

オ 新たに利用するポータルサイトの最終決定及びポータルサイト運営事業者との契約は、本市にて行うものとする。

カ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 利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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システム（以下「システム」という。）を用いて、一元的に管理すること。

イ システムは、現行システム（株式会社シフトセブンコンサルティングのシステムを利用）とする。ただし、現行システムと同等以上の機能を持つもので、現行システムを利用するよりも業務の効率化を図れる場合にはこの限りではない。この場合、当該システムは受注者が用意し、その調達、運用等に係る費用はすべて委託料に含むものとする。システムにおいて、寄附情報管理（申込状況及び納付状況、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）が可能であり、本市が閲覧できるようにすること。また、本市向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じ操作説明を行うなど、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、現行のシステム内で保有するデータを可能な限り活用し、本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、引継ぎを遅滞なく確実にを行うものとし、その作業及び費用等については受注者が行い、負担するものとする。

ウ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、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について、本市が個別に入力できるようにし、寄附金納付後に必要となる業務については、ポータルサイトを經由した場合と同様に受注者が実施し、システムにより管理できるようにすること。

- エ 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。
- オ 寄附申込状況、寄附金の納付状況及び返礼品の配送状況などの寄附申込に係る進捗状況等について、システムを通じて本市がその情報を確認できること。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システムからCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- カ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果について定期的に本市に対して報告を行うこと。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。
- キ 利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、原則として寄附申込受付日の翌日までに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。ただし年末年始を除く。）
- ク システムの利用及びシステム内の情報管理にあたっては、個人情報の漏えいがないよう、その取扱いには十分留意すること。

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ア 寄附金の納付を確認できたものについて、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。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。なお、受領証明書の様式については、本市と協議の上決定し、市の電子公印を使用すること。
- 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。
 - (ア) お礼状・寄附金受領証明書
 - (イ) 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）
 - (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
 - (エ) 返信用封筒
 - (オ) ふるさと納税等に関するチラシ
- 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便料、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、返信用封筒利用時の郵便料は、受注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、すみやかに再発送すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

- ア 受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者及び配送事業者等との契約については受注者の

責任において対応すること。

イ 返礼品提供事業者等が、一連の業務ポータルサイトへの返礼品掲載、返礼品の受注、返礼品の配送等を円滑に実施できるよう、マニュアルを作成するとともに、必要に応じ説明会の開催や専門スタッフの派遣等を行い、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

ウ 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。なお、受注者は、入金確認済の寄附者申込情報を返礼品提供事業者にメール又はFAXで発注すること。

エ 返礼品提供事業者に対し配送業者の伝票を作成し、提供すること。

オ 寄附者から返礼品配達について曜日指定等があった場合には対応すること。

カ 受注者は寄附金の入金確認後、指定された返礼品が1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品の提供期間に制限がある場合を除く。

キ 返礼品提供事業者が返礼品を当該寄附者へ送付する際に、当該返礼品等に係る説明パンフレット等を同封することを認めること。

ク 返礼品の配送にあたっては、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。

ケ 配送単価については、配送先地域及び梱包サイズごとの料金一覧表を本市に提出すること。

コ 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。

サ 季節や提供数等が限定された返礼品について、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仕組みを設けること。

シ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等で通知すること。

ス 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例を紹介するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

セ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。

ソ 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、受注者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ翌月末払いで支払うこと。なお、本市に実績報告を提出する際には、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、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

タ 寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。

(5) 問い合わせ対応に関する業務

- ア 受注者は、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い合わせに対応するため、コールセンター等（電話、FAX 及びメール）を設置し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9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、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
- イ 受注者は、寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録する等の方法により、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、すみ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い合わせに対し、本市が定める「ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領」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) 返礼品の提案等に関する業務

- ア 返礼品については、本市が定める「ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、本市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、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新規返礼品の企画提案及び既存返礼品のブラッシュアップ等、多様な提案を行うこととし、本市と協議の上、生産者及び事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者から同一商品等の返礼品申込みがあった場合、製造元を優先すること。
- ウ 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。
- エ 本市の承認を受けた返礼品については、受注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。
- オ 本事業は地場産業の振興も目的としているため、通信販売や販売を行っていない事業者にも積極的に参加できるよう支援すること。
- カ 本市及び返礼品提供事業者の求めに迅速に対応し、随時訪問すること。
- キ 返礼品の提案については、定期的に本市に対して報告を行うこと。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。

(7) 寄附額を向上させる取組及びプロモーションに関する業務

- ア 本市のシティプロモーション SNS アカウント及び受注者独自の広告媒体等を活用

し、本市のふるさと納税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 各ポータルサイトが開催する費用負担のないキャンペーン企画について、本市へ情報提供し、応募に係る手続きについて支援すること。

ウ リピーターを確保するための取組を実施すること。

エ ポータルサイトのレイアウト及び返礼品画像を視覚的訴求効果が高いものに変更、修正すること。なお、画像は受託者が事業者と直接やり取りを行い撮影すること。

オ ポータルサイトに寄せられたレビューへの返信を行うこと。

カ 返礼品のレビューを増やす取組を実施すること。

キ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注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。

ク 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。

ケ 実施した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ついて定期的に本市に対して報告を行うこと。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。

コ 受注者は事業者を訪問するなどし、これまでに登録されている返礼品の磨き上げを行うこと。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理に係る情報提供

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%以内を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、必要な情報提供を行うこと。

(9) その他

ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ その他、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。

5 実績報告

受注者は、当該月に実施した業務内容について、原則翌月までに実績報告書を本市へ提出し、本市は検収するものとする。

提出にあたっては、返礼品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、返礼品名称、発送数量、送料等の内訳が分か

る明細を添付すること。

また、受領証明書等の発行・発送料及びワンストップ特例申請に関する郵便料の内訳がわかる明細を添付すること。

なお、その他の報告事項（寄附者から寄せられた苦情、寄附金額、寄附件数及び寄附者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な内容及び効果の分析結果等）に係る報告の頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

6 委託料

(1) 基本委託料

ア 寄附金額（実績額）に対する一定割合とする。

イ 本項(2)～(5)に記載する経費を除き、本委託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利用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。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、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。

(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) 受領証明書等の発行・発送料

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

(5) ワンストップ特例申請郵便料

ワンストップ特例申請に要する郵便料。

7 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、本市に委託料を請求するものとする。本市は、適法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。

8 その他

(1) 知的財産権の帰属

本件業務の成果物に係る所有権及び著作権（著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む。）その他一切の知的財産権は、汎用的な利用が可能なもの及び受注者が従前から権利を保有しているものを除き、本市に帰属するものとする。また、受注者は、成果物につき、著作者人格権を行使しないものとする。なお、成果物の制作過程で発生した中間成果物（不採用となったものを含む。）の所有権及び知的財産権は、受注

者に帰属する。

(2) 再委託の禁止

業務の再委託は原則として認めない。ただし、本仕様書第4項(6)及び(7)については、別途本市と協議の上書面により申請し、事前に書面にて承認を受けるものとする。

(3) 本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこととし、その方法については、本市と協議の上決定するものとする。

(4) 関係法令等の遵守

受注者は業務の執行にあたり、本市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。

(5) 情報セキュリティの確保

委託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、適切な管理を行わなければならない。

(6) 機密保護

本市及び本件業務の受注者は、業務遂行上知りえた秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了後も同様とする。

(7) 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）」及び「別記 個人情報取扱特記事項」等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の要に供する目的以外には使用してはならない。また、情報等は秘密とし、第三者に開示してはならない。

(8) 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、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。

(9) 報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査することができる。

(10) 打合せ

本件業務を効率的に執行するため、対面またはオンラインにて複数回の打ち合わせを行うこと。なお、対面の場合は本市役所で行うこととし、本市役所までの移動に係る一切の費用及び打ち合わせに係る一切の費用は提案上限額に含むものとする。

(11) 疑義等

本仕様書に明記されていない事項、また、その内容の解釈に疑義が生じた場合には、すみやかに本市と協議の上決定するものとする。