

業務委託仕様書

1 件名

令和6年度ふるさと北九州市応援寄附金運営事業

2 業務目的

北九州市（以下「市」という。）で行う寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発送等を民間事業者（本市に限らず他の類似業務を履行中の者に、当該業務を連携又は一体的に履行させることができる事業者）に委託することにより事務の効率化や寄附手続きの利便性を高め、ふるさと納税制度を通じて、本市の魅力を広く発信し本市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本市特産品の販路拡大、観光客の誘致、移住定住の促進など地域の経済活性化に寄与することを目的とする。

本業務は、①寄附の申込みを受け付けるサイトの運営、②寄附者データの一元管理、③返礼品提供事業者との連携、④返礼品の受発注・配送業務、⑤寄附者や返礼品受取人への正確な情報提供（寄附受領証明書発行、問い合わせ対応等）など、事務全般を包括的に代行することとする。

3 委託期間

令和6年8月1日から令和7年3月31日まで

4 委託内容詳細

(1) ポータルサイトの運営に関する事項

ア 本市が現在利用しているポータルサイト（「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」）の管理・運営（サイト更新、修正、充実等）に加え、今後本市が選定し追加するポータルサイトについても管理・運営すること（追加するポータルサイトについては、事前に受託者と協議する）。なお、現在ポータルサイトへ掲載している返礼品については、原則継続して取り扱うこととする。

イ 市からの依頼に基づき、ポータルサイト上の情報の修正及び更新について迅速な対応ができること。なお、ポータルサイトへの新規返礼品の登録は月50商品程度（内20商品はページの作りこみ不要）とする。なお月の作り込み件数が30商品に満たない場合は、翌月に最大5商品繰り越せるなどの柔軟な対応を行うこと（月の登録数50商品は変わらない）。

ウ 新たに写真の撮影、画像の制作等を行い、ポータルサイト上で寄附者に対し効果的なPRができるようにすること。

エ 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) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項

ア 本市が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、寄附者情報、申込状況、収納状況及び返礼品の申込・配送状況等の進捗状況に係

- るデータを正確に把握すること。なお、ポータルサイト「さとふる」を経由した寄附については株式会社さとふるが、「三越伊勢丹ふるさと納税」を経由した寄附については株式会社三越伊勢丹がそれぞれ当該データを把握する。
- イ ポータルサイトを介さずに、本市に直接行われた寄附について、本市から寄附関連情報等（返礼品の申込情報を含む）の提供を受けた場合、ポータルサイトからの申込者と同じシステム上でデータ管理を行うこと。
- ウ データ管理は1つのシステムで全てのポータルサイト（「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を含む）からの情報を取りまとめ、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること（寄附者データ等の一元管理）。その際、APIやRPA等を活用し、ポータルサイトから自動でデータ取込・ポータルサイトとのデータ同期が図れるように工夫すること。なお、（1）アにおける追加するポータルサイトについても同様とする。
- エ 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況に関するデータを随時出力できること。また、当該データについてはCSV形式等、加工が簡易にできる形式で随時出力が可能であること。
- オ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等について、毎月報告を行うとともに、寄附の動向について分析を行い、分析結果を報告すること。

（3）新たな返礼品の提案

- ア 新たな返礼品の候補を提案すること。提案に当たっては、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使し、全国にいる寄附者が本市を応援してくれるような魅力あるものを提案すること。
- イ 返礼品提供事業者に対する説明会を適宜開催すること。
- ウ 返礼品提供事業者との間で価格調整等を行った上で、市が承認した価格及び内容で契約締結を行うこと。
- エ 着地型のサービスや体験型のサービスなど、「モノ」のほかに「コト」の開発、提案を行うこと。
- オ 返礼品の見直しについて、適宜提案を行うこと。

（4）返礼品提供事業者への発注、配送管理、支払、問い合わせに関する事項

- ア 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時寄附者が指定した返礼品等を返礼品提供事業者へ発注するとともに、返礼品等を寄附者へ配送すること。なお、返礼品等の発送を返礼品提供事業者から行うことも可とするが、発送に必要な寄附者情報以外の情報は提供しないこととし、個人情報の取扱いには十分に配慮すること。
- イ 返礼品提供事業者への発注は、返礼品提供事業者側の管理が煩雑にならないよう、1つのシステム等から発注処理を行うなど工夫をすること。なお、ポータルサイト「さとふる」からの寄附申込についての返礼品発注は、株式会社さとふるが、「三越伊勢丹ふるさと納税」からの寄附申込についての返礼品発注は株式会社三越伊勢丹がそれぞれ行う。また、返礼品提供事業者からシステム操作方法等の問い合わせがあった場合、随時対応すること。
- ウ 返礼品提供事業者との連絡を密にするほか、返礼品等の配送が円滑に行わ

- れるよう、在庫管理などの指導・監督その他必要な措置を講じること。
- エ 返礼品の品質等に不備がないか定期的に確認を行うこと。不備等を発見した場合は、速やかに本市に報告するとともに、本市と協力して適切な対応を行うこと。
- オ 返礼品等の配送状況の管理を行うとともに、配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、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。
- カ 返礼品の発注にかかる費用（返礼品の調達費用・配送費用）は、出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者へ支払うこと。

(5) 寄附者に対するお礼状、寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の作成・送付に関する事項

- ア お礼状及び寄附金受領証明書を作成の上、寄附者へ送付すること。
- イ ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則第55号の5様式）及び返信用封筒を送付すること。また、寄附者に対して記入方法の説明を行うこと。なお、申請書の発送は多くの寄附が寄せられる12月31日分に対しても、速やかに発送できる体制を整えるなどの工夫を行うこと。返信用封筒については、本市が別途用意することも可。
- ウ 上記ア、イの事務については、株式会社トラストバンクのBPOサービスを利用することも可。その場合、本事務に関する費用は、本市から株式会社トラストバンクへ支払うものとする。

(6) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付事務に関する事項

- ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請の受付事務を代行すること。事務内容は、申請書受付、申請書の審査、不備事項対応、申請者への受付書の送付（電子メール可）、控除申告用データの作成（eITAX送信レイアウトに合わせる）など全般。
- イ 上記アの事務については、株式会社シフトセブンコンサルティングのBPOサービスを利用することも可。その場合、本事務に関する費用は、本市から株式会社シフトセブンコンサルティングへ支払うものとする。

(7) 寄附者等からの問い合わせや苦情等への対応

- ア ふるさと納税や返礼品に関する問い合わせ、返礼品や寄附受領証明書等の発送物の発送状況に関する問い合わせ、その他苦情に対し適切に対応すること。寄附者からの問い合わせについては、電話又は電子メールによる受付を可能とすること。
- イ 返礼品に関する苦情または事故等があった場合は、基本的には受託者において対応・解決を図ることとするが、必要に応じ、速やかに本市に連絡するとともに、本市と協力して適切な対応を行うこと。また、経過及び対応結果等について本市へ報告すること。
- ウ 本市への寄附を希望する者で、ポータルサイトの利用が困難な方や利用を

希望しない場合は、市が別途作成・印刷するリーフレット及び受注者において返礼品の内容が確認できる一覧等を作成し、郵便振替用の払込取扱票を同封の上、送付すること。なお、払込取扱票については、本市が指定するものを受注者側にて作成、印刷すること。

(8) プロモーションに関する事項

- ア 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRをポータルサイト上で実施すること。
- イ 本市が行うPRに対して、協力すること。
- ウ その他、受注者において可能なプロモーションを提案すること。

(9) ポータルサイトの利用に関する手続きについて

本市が利用しているポータルサイト、及び今後本市が選定し追加するポータルサイトの利用に関して必要となる手続きについて、各ポータルサイトを運営する事業者等と受注者側にて調整すること（追加するポータルサイトについては、事前に受注者と協議する）。

(10) その他

本仕様書に定めのない事項で、受注者が有するその他の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、別途提案すること。

5 再委託の禁止

受注者は、受託した業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承認を受けたときは、この限りではない。

6 個人情報の保護

受注者は、本業務の履行に当たり個人情報の漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。また、受注者は、本業務の履行に当たり知り得た情報を本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

7 委託料の支払いについて

委託料は、以下の区分に応じ支払いを行う。また、委託料については、毎月業務報告書を本市へ提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 事務代行手数料

寄附金額の一定割合とする。ただし、以下の場合は、事務代行手数料の算定基礎となる寄附金額から除外する。

- ①本市が直接收受した寄附金かつ返礼品の発送を要しないもの
- ②ポータルサイトを經由した寄附で返礼品の発送を要しないもの
- ③ふるさと納税型クラウドファンディングにおいて、返礼品を設定していないプロジェクトで集まった寄附金（災害支援等）

(2) 返礼品調達費、配送料

実際に返礼品の調達、配送にかかった費用を支払うものとする。

(3) 【該当がある場合】礼状等発送費

礼状等の申請書発送にかかった費用を支払うものとする。

(4) ポータルサイトに関する利用料

本市が現在利用しているポータルサイトのうち、「楽天ふるさと納税」「ANA のふるさと納税」（今後本市が選定し追加するポータルサイトも含む）に関する利用料実費を支払うものとする。

(5) 【該当がある場合】ワンストップ特例申請書受付事務費用

寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付事務に係る費用を支払うものとする。

8 権利の帰属等

- (1) 本件業務の遂行過程において本契約締結日以降受注者が作成した、市に提出する報告書や電子的記録等(以下、「本件成果物」という。)に対する著作権、及びそれらに含まれるノウハウ、コンセプト、アイデア、その他の各項に定める知的財産権は、次のとおり帰属する。

【受注者に帰属する】

ア 受注者が本件業務の履行に際し、開設した外部ツール及びサイトのアカウント

【市に帰属する】

- イ 受注者により各ふるさと納税サイトに登録した返礼品ページ
- ウ 返礼品ページのデザイン及びコーディング情報
- エ ふるさと納税サイトトップページのデザイン及びコーディング情報
- オ 返礼品ページのサムネイル画像
- カ 受注者により撮影した返礼品の写真
- キ 市又は受注者により収集した返礼品情報

- (2) 前項により、市に知的財産権の帰属する本件成果物の内、「返礼品ページのサムネイル画像」及び「受注者により撮影した返礼品の写真」においては、受注者が関与しないふるさと納税ポータルサイトへの掲載（以下例）は行わないこととする。

例) 「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」への掲載

9 寄附金の収納について

市は寄附金の収納にあたり、必要な決済会社を地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 231 条の 2 の 3 第 1 項の規定に基づく指定納付受託者に指定するものとする。

10 損害賠償

委託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。

1 1 その他

- (1) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、北九州市契約規則、北九州市個人情報保護条例等の関係規程に従うこと。
- (4) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (5) 業務全般について責任を持つ「業務責任者」を選任し、市に届けること。
- (6) 新型コロナウイルス感染症等の感染拡大を防止するため、人的接触回避の取組やリモートによる打合せ等に協力すること。
- (7) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (8) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (9) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。