

日田市ふるさと納税取扱業務仕様書

1 業務名

日田市ふるさと納税取扱業務

2 業務の目的

日田市（以下「市」という。）が行う、ふるさと納税に関する運営管理を委託することにより、民間事業者が持つノウハウを活用した寄附募集を行うことで、寄附金の増額と市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、地域の活性化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和9年3月31日とする。

契約期間のうち契約締結日から令和6年9月30日までの間は、業務開始に向けた準備期間とし、委託業務を実施する期間は、令和6年10月1日から令和9年3月31日とする。なお、準備期間に要する経費は受託者側の負担とし、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

4 前提条件

- (1) 日田市内に担当者を配置し、市や返礼品提供事業者への訪問等の対応や協議を行うことができる運営体制を構築できること。
- (2) 本業務において、仕様書に基づく業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有すること及び本市の指示に柔軟に対応できること。
- (3) 受託者は、以下のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、以下のサイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。

- ①ふるさとチョイス
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ANAのふるさと納税

なお、契約期間内に新たなポータルサイトを追加した場合も本業務の対象となる。また、上記ポータルサイト以外で、市が直接管理しているポータルサイトについても、

画像・データ等の提供など運用上必要な業務が発生した場合は、これに応じること。

(4) 寄附及び返礼品に関する情報の管理システム（以下「寄附情報管理システム」という。）は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」の使用を前提に考え、寄附情報管理システムの利用環境構築費用については、受託者の負担とする。

なお、他の寄附情報管理システムを使用する場合は、「ふるさと納税 do」と同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受託者の責任において市の利用環境の構築及び返礼品提供事業者への操作説明を行うとともに、そのシステム構築費用及び利用料については受託者の負担とする。

5 業務運営体制

・本業務委託を指揮する業務実施責任者を1名以上配置すること。また、本市との打合せ等に業務実施責任者を出席させることが可能であること。

・実務担当者を2名以上、業務量に応じた人数を配置すること。業務量が増大する場合には適宜増員により対応すること。

6 業務内容

業務内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) ポータルサイトの運営・管理に関する業務
- (2) 寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務
- (3) 受領証明書等の書類の送付に関する業務
- (4) ワンストップ特例申請受付事務等に係る業務
- (5) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (6) 返礼品出荷に係る委託料の請求及び事業者への支払いに関する業務
- (7) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務
- (8) 返礼品の開拓・拡充に関する業務
- (9) プロモーションに関する業務

7 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
・市が利用するポータルサイトの掲載情報の作成及び更新、修正、ページの充実等の管理運営を適切に行うこと。

特に、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、寄附者の動向やトレンド等を把握したうえで、魅力的な発信に努め、ふるさと納税寄附額の増加に寄与するよう取り組むこと。

- ・ポータルサイト毎に寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理し、工夫や改善に努めること。分析状況等については月に1回市に報告すること。

- ・返礼品の適正な在庫管理を行うこと。また、状況に応じてポータルサイト間での在庫調整を行うこと。

- ・ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）を市と協議のうえ、積極的に活用すること。

- ・ポータルサイトが実施する特集企画等において、必要に応じて、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。

- ・大規模災害等が発生した場合、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） 寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務

- ・市が利用するポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。

- ・市が利用するポータルサイトで申し込まれた寄附者情報及び決済情報等を、寄附情報管理システムにAPI自動連携にて1営業日以内に取り込みを行うこと。なお、API自動連携ができない場合は、具体的な対策を講じること。

- ・ポータルサイトを利用せず市への寄附を希望する場合は、寄附申込書、返礼品一覧、払込取扱票等を送付すること。なお、払込取扱票については、寄附者が選択した決済手段に応じて送付すること。

- ・寄附者がポータルサイトを利用せずに市に寄附を行った場合は、市からの寄附申込書等の提供に基づき、寄附情報管理システムへ入力するとともに、納付状況及び返礼品の申込に関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

(3) 受領証明書等の書類の送付に関する業務

- ・受託者は、寄附金の入金を確認した後、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書を寄附者へ速やかに送付すること。
- ・送付物及び各書類の様式（レイアウト）については、市と協議し調整すること。
- ・寄附者より、寄附金受領証明書等の再発行依頼があった場合は、再発行して送付を行うこと。ただし、証明書等を再発行した場合には、再発行とわかるように明記すること。
- ・寄附金受領証明書等が宛名不特定で返送された場合には、寄附者に連絡し、新たな住所に送付すること。
- ・寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発送状況等は寄附情報管理システムで管理し、市も閲覧が可能な状態にすること。

(4) ワンストップ特例申請受付事務等に係る業務

- ・ワンストップ特例申請の受付については、市を経由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から市に対してワンストップ特例申請書が提出された場合、受託者は市から申請書を受領し、受付業務を行うこと。
- ・寄附者からワンストップ特例申請書の提出があった場合、申請者に対して電子メールや郵送等により通知（受取・不備・受付完了等）を迅速に行うこと。
- ・受付・審査から eLTAX データの作成まで受託者が行い、市が指定する期日までに提出すること。
- ・寄附者からの問い合わせの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- ・受付業務の最適化のため、受付登録やマイナンバーなどの情報等については二重チェックできる環境を整備するとともに、入力文字の文字化けやデータ間の整合性チェック並びに住所不備チェックなどの業務フローが確立されていること。

- ・受付業務の状況について、寄附情報管理システム等で管理し、市も閲覧が可能な状態にすること。

- ・受付を行ったワンストップ特例申請書については、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番したうえで、その管理番号順に整理し、寄附情報からすぐに申請書類がピックアップできる状態とし、業務完了後、市に送付すること。

- ・当該業務については、電子申請（オンラインワンストップ特例申請）での受付についても対応すること。

（５）返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ・返礼品の調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品提供事業者や配送業者等との契約については、受託者の責任において対応すること。

- ・受託者は、寄附者から返礼品の申込及び入金があった場合は、随時寄附情報管理システムを介して返礼品提供事業者へ発注手続きを行うこと。

- ・受託者は返礼品配送状況の管理を行い、返礼品の配送予定、配送完了等について、寄附の入金から返礼品の到着までに関する情報を市が確認できるようにすること。

- ・返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。

- ・返礼品提供事業者の負担軽減の観点から、返礼品の配送のための伝票を受託者において発行し、返礼品提供事業者に届けること。

- ・１回の寄附で年間複数回の返礼品の発送を行う「定期便」について適切に対応すること。

- ・配送時期が制限される返礼品の配送管理を行うこと。

- ・返礼品発送状況の管理を行うこと。寄附者から配送日時等の要望があった場合には、可能な限り寄附者の希望に沿えるよう調整を行うこと。

- ・返礼品の在庫状況等の管理全般を行うこと。

- ・返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ・返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが発生した場合は、配送業者及び返礼品提供事業者と連携し、誠意を持って速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その経過及び結果を市に報告すること。
- ・返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて助言、支援を行うこと。
- ・必要に応じて、返礼品提供事業者への説明会等を行うこと。
- ・配送料については、配送業者と価格交渉をするなど、なるべく安価となるように努めること。
- ・本業務については、運用開始日（令和6年10月1日）以前に申込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

（6）返礼品出荷に係る委託料の請求及び事業者への支払いに関する業務

- ・受託者は、返礼品提供事業者及び配送業者からの、各月の出荷状況等（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、相互に確認を行うものとする。
- ・受託者は、出荷状況により、返礼品提供事業者及び配送業者に支払うべき費用を算定し、支払いを代行すること。支払いを代行した費用は、月次集計し、支払いの詳細がわかる資料と併せて市へ請求すること。市は適正な請求書を受理した日から30日以内に受託者の指定する口座へ支払うものとする。

（7）寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務

- ・寄附者からの問い合わせ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柔軟に対応すること。
- ・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、ポータルサイト等において明記すること。対応時間は、午前9時00分から午後5時までを原則とし、市と協議の上、受付時間及び休日の対応について決定する。寄附者からの問合せとその対応内容については、軽微な

内容を除き、寄附情報管理システムに記録し、市においても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、速やかに市へ報告し、協議の上、対応すること。

- ・返礼品の配送状況や苦情に関する問合せ等については、必要に応じて返礼品提供事業者や配送業者に確認の上、適切に対応すること。

- ・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) 返礼品の開拓・拡充に関する業務

- ・随時、新たな返礼品の開発、開拓を行うこと。開発、開拓に当たっては、市の返礼品の申込状況や他市の動向、最新のトレンドや寄附者の動向等を分析し、その結果をふまえた返礼品の開発、開拓を行うこと。

- ・返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、迅速に適切な対応を行うこと。

- ・市へ新たな返礼品を提案する際、または返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、原材料等の産地や製造場所及び製造工程等を把握し、関係法令のほか総務省からの通知内容等が順守されているかを確認の上報告すること。

- ・定期的に返礼品提供事業者に向けた個別訪問等を行うこと。また、新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に市に対して報告を行うこととする。

- ・返礼品として登録する最終決定は、市にて行うものとする。

(9) プロモーションに関する業務

- ・ポータルサイトや広告媒体等を活用し、市のさらなる魅力発信や寄附獲得に向けての効果的なPRを行うこと。

- ・寄附額の増額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、市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合の費用は市が負担するものとする。

- ・「日田」及び市の地場産品のブランド化に寄与する発信に心掛けること。

8 経費の負担

本業務の実施にかかる経費は、受託者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は、市が負担することとする。

- ①返礼品調達及び送付にかかる経費
(受託者及び返礼品提供事業者の責による再送分は含まない。)
- ②受領証明書等の郵送にかかる経費
- ③受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行にかかる経費
- ④ワンストップ特例申請書の受付処理に要する経費
- ⑤各種広告に要する経費
- ⑥ポータルサイト利用料及びクレジットカード等決済手数料

9 著作権等の権利の取り扱い

・本業務で制作されたものについては、市が著作権等の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）を有するものとし、制作物を他の広告媒体等に使用できるものとする。また、制作物の著作権等の権利については、委託業務の履行期間終了後も市が権利を有するものとする。

・受託者は制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

10 契約期間終了に伴う業務の引継ぎ

・委託期間終了後、市の指示により、本業務を他事業者へ引継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、受託者は本業務の引継ぎに関する引継書を作成し、新受託者に対して説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

11 業務の再委託

- ・受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により市の承認を得なければならない。

12 報告及び検査

- ・市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況や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。

13 情報セキュリティの確保

- ・委託業務の履行に当たり、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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の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。

14 個人情報の保護体制

- ・受託者は、本業務の履行にあたっては、別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

15 損害賠償

- ・委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、損害のうち、発注者、利用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。

16 その他

- ・業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

- ・業務内容については、市と受託者で協議の上、変更や追加を行うことができるものとする。

- ・業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

- ・業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。
- ・仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上、決定するものとする。

17 契約解除

(1) 市は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合、契約の全部または一部を解除することができる。

- ・官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
- ・支払停止もしくは支払い不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき。
- ・破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき。
- ・第三者より、差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、または公租公課の滞納処分を受けたとき。
- ・解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき。
- ・信用資力の著しい低下があったとき、またはこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき。

(2) 市または受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部または一部を解除することができる。

18 担当部署

日田市商工観光部 商工労政課 経営創業支援係

担当者：岡部、宮崎

TEL：0973-22-8227（直通）

FAX：0973-22-8250

Mail：shokoh@city.hita.lg.jp