

ふるさと納税支援委託業務 仕様書

1 業務名

ふるさと納税支援委託業務

2 目的

北海道（以下「委託者」という。）が委託する、「ふるさと納税支援委託業務」を円滑かつ効果的に実施するために必要な事項を定めることを目的とする。

3 委託業務期間

令和6年(2024年)8月1日から令和8年(2026年)9月30日まで

- (1) 契約締結日から令和6年7月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受託者が負担すること。
- (2) 令和8年7月31日までに寄附金の入金（寄附者決済）の完了が確認されたものについて、委託期間内に返礼品及び受領証明書の発送までの業務を実施すること。
- (3) 令和8年8月1日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引継に要する費用は、両者の協議により応分に負担するものとし、委託者は一切負担しない。

4 業務概要

ふるさと納税による寄附の受付等の事務により、本道の魅力を広く発信することで、関係人口の拡大や道産品の消費拡大といった地域の活性化につなげることを目的として、次の(1)～(7)の業務を実施すること。

- (1) ポータルサイトを経由した寄附情報の一元管理等に関する業務
- (2) 返礼品の調達、品質保持等の管理及びポータルサイト等への掲載に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送に関する業務
- (4) 寄附者へのお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等の送付に関する業務
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せへの対応業務
- (6) 道のふるさと納税推進につながる取組等に関する業務
- (7) その他の業務

5 業務内容

- (1) ポータルサイトを経由した寄附情報の一元管理等に関する業務
ア 令和6年(2024年)8月1日に、委託者の指定するポータルサイトを経由した寄附

の申請への対応を開始すること。

なお、契約時点における委託者の指定するポータルサイトは、「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」、「JAL ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「auPAY ふるさと納税」である。

また、委託期間中に追加するポータルサイトにはすべて対応すること。

イ アに指定するポータルサイトを經由した寄附及び委託者への直接申出による寄附に関する情報について、受託者が提供する寄附者情報等管理システム（以下「管理システム」という。）を使用して一元的に管理すること。

また、委託者が利用するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」にも寄附に関する情報を随時連携し、同様に確認できるようにすること。

これらの情報を管理・連携するにあたっては、個人情報の漏洩が発生しないよう適切な対策を講じること。

なお、委託者が、ポータルサイトにおいてクラウドファンディング機能を利用した寄附募集や災害等の被災自治体への代理寄附募集を実施する場合の寄附情報等についても、委託者が指定する場合は同様とする。

ウ 受託者は、アに指定するポータルサイトと寄附に関する情報の自動連携（API 連携）が可能な管理システムを提供し、API 連携に係る経費については、受託者が負担すること。

エ ポータルサイトを經由した寄附の申請及び入金決済された寄附情報等を遅滞なく管理システムに取り込むとともに、入金、寄附金受領証明書や礼状等、返礼品の発注・配送の状況等を遅滞なく更新し、寄附者からの問合せ等に適切に対応できるよう管理を行うこと。特に、ふるさと納税受付業務の繁忙期となる11月～1月期については、情報更新・管理体制の強化等により、寄附者からの問合せ等の増加に適切に対応すること。

オ ポータルサイト上に作成された自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。自治体ページの修正・更新に当たっては、委託者からの指示に基づき迅速に対応すること。

(2) 返礼品の調達、品質保持等の管理及びポータルサイト等への掲載に関する業務

ア 委託者が指定する返礼品について、委託者が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者に対し、委託者が求める条件等を説明し、事業者の確認を得たうえで、調達すること。

なお、委託者が指定するポータルサイトにおいて、クラウドファンディング機能を活用する寄附募集を実施する場合であって、寄附者に対する返礼品を設定する場合についても同様とする。ただし、委託者が、受託者以外の者に返礼品の発注及び発送・配送を委託する場合はこの限りでない。

イ 返礼品の調達開始後も総務大臣が定める基準やその他の法令等を遵守し、これに反することのないよう定期的に確認を行うこと。確認状況について委託者が受託者に対し報告を求めた場合には、速やかに対応すること。

ウ 上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそれが疑われる場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止し、併せて、取扱停止に伴う、必要な作業を行うこと。

また、ふるさと納税制度の変更等により、委託者が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

エ 返礼品提供事業者へ返礼品発送に係る事務手続等について、説明を行うこと。

オ 委託者が指定する返礼品について、ポータルサイト等に掲載する内容を報告書（任意様式）にまとめ、委託者の承認を得た上で、速やかにポータルサイト等に掲載すること。

カ 返礼品紹介ページの作成に当たっては、北海道の魅力の効果的な発信に資するよう工夫するとともに、ポータルサイト等に掲載する返礼品のラインナップを調整すること。

キ 広域自治体である委託者が取り扱うことで、広域的な経済効果や本道の魅力発信につながる返礼品として、次の条件を満たす旅行クーポンを企画し、提供できるようにすること。

① 「道内に1泊以上の宿泊を伴う旅行」を使用条件として、全振興局内に利用対象宿泊施設が設定されており、交通機関も利用可能となっているなど道内の周遊促進につながるもの。

② WEBや電話のほか、全国の店舗で利用予約が可能であるなど、寄附者の利便確保が図られているもの。

ク 委託者が実施する道産食品の販路拡大を図る施策である「北のハイグレード食品」、「食絶景北海道×ゼロカーボンアワード」に選定されている商品等については、選定商品を取り扱う事業者への説明の機会を設けるなどして、可能な限り返礼品として提供できるよう調整すること。

ケ 委託者が返礼品として指定しているJR北海道の「北海道フリーパス」を調達すること。調達にあたっては、JR北海道に代わり発券業務を行うことが可能な旅行代理店等を返礼品提供事業者とすること。

なお、発券業務に当たっては、JR北海道のタリフ（運賃表）集を参照するとともに、事前に寄附者から使用者及び使用開始日等発券に必要な事項を聞き取り、発券の手配を行うこと。

コ 委託者が返礼品として選定している「ふるさと納税払いチョイス Pay」については、株式会社トラストバンクが寄附者へ提供することとなるため、受託者は、当該返礼品については(1)及び(4)、(5)の業務を行うこと。

サ 委託者が返礼品として選定している「楽天トラベルクーポン」については、楽天グループ株式会社が寄附者へ提供することとなるため、受託者は、当該返礼品については、(1)、(2)オ及びカ、(4)、(5)、返礼品代金の代行支払いの業務を行うこと。

シ 返礼品を複数回に分割して送付する、いわゆる定期便については、返礼品のポータル

サイトへの掲載期限を設定し、受付期限の調整を行うなどして、契約期間満了月までに最終回の配送が完了可能となるよう、適切に管理すること。

ス 委託者が指定する返礼品の内容等については、委託契約期間中に変更する場合があるので、委託者の指示に従って対応すること。

(3) 返礼品の発注及び配送に関する業務

ア 受託者は、寄附の入金を確認した日から1週間以内に寄附者が指定する返礼品を返礼品提供事業者が発注すること。発注後は、配送期日や配送日の指定がある場合はその期日に、それ以外の場合は速やかに寄附者が指定する配送先に発送すること。

イ 受託者は、委託者の指示に従い、返礼品の在庫管理を行うこと。特に、提供数量が限定される品については、管理に細心の注意を払うこと。

ウ 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう返礼品提供事業者へのサポート等必要な措置を講じること。

エ 受託者は、配送遅滞または返礼品の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品の品質に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うとともに、重大な案件については、委託者に報告すること。また、在庫切れが発生した場合は、速やかに、委託者に報告すること。

なお、当該対応に要する費用については、受託者が負担すること。ただし、委託者、寄附者その他の者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

オ 受託者は、返礼品配送事業者が返礼品の配送状況を随時反映する管理システムを使用すること。

(4) 寄附者へのお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等の送付に関する業務

ア 受託者は、寄附金の入金を確認した後、寄附者に対して寄附金受領証明書、礼状、ワンストップ特例申請書様式（添付書類貼付用紙を含む。）及びワンストップ特例申請に係る説明書を発送すること。

なお、送付物の作成方法及び文面等については、委託者と協議の上、決定する。

イ ワンストップ特例申請書様式には返信用封筒を同封すること。ただし、返信に係る郵送料は寄附者の負担とする。

ウ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。再発行した場合には、管理システムにその旨及び再発行日を遅滞なく入力し、委託者において随時確認可能とすること。

(5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せへの対応業務

ア 受託者は、寄附者等からの問合せや苦情等に対し、コールセンターを設置し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。

なお、対応にあたり、回答内容等に疑義がある場合には、委託者と協議すること。

また、ふるさと納税に係る委託者の施策や取組等に関する事項、その他受託者におい

て対応しかねる問合せがあった場合は、委託者に報告すること。

イ コールセンターにおける対応は、次のとおりとすること。

・営業日：年中無休（1月1日～1月3日は除く）

・時 間：10時00分から17時00分まで

ウ 寄附者からの問い合わせ等があった場合には、原則、24時間以内に回答することとし、受託者において対応した電話及び電子メールの問合せ等への対応状況については、管理システムに遅滞なく入力し、委託者において随時確認可能とすること。

また、対応した苦情や事故の件数、内容及び対応状況については、随時委託者へ報告すること。

エ 問合せ等が多い案件については、委託者に協議の上、問合せ内容に係る案内等をポータルサイト等に掲載するなどして周知を図り、同様の問合せ等が減少するよう対策を講じること。

オ 寄附者からの求めに応じて、寄附や返礼品申込みの手続きに必要な書類（寄附申込書等）を寄附者に送付すること。送付に要する費用は、受託者の負担とする。

(6) 道のふるさと納税推進につながる取組等に関する業務

ア ふるさと納税の推進についての委託者の意向を踏まえながら、広域自治体である委託者が取り扱うことで、道内への広域的な経済波及効果が見込まれる返礼品や本道の魅力発信、施策推進に繋がる返礼品を企画・開発すること。

イ 受託者の資源やノウハウ等を活用し、本道以外の場所で委託者に係るふるさと納税施策の周知を図るなど、委託者のふるさと納税推進方策を実施すること。

(7) その他の業務

ア 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。ミーティングでは、委託業務全般の進捗状況に加えて、詳細なデータに基づくふるさと納税の動向分析等を示した上で、委託者における今後のふるさと納税推進方策等を提案すること。

6 実績報告書の提出に関する事項

(1) 5(1)(2)、(3)イからオ、(4)から(7)に規定する業務については別記様式による実績報告書のうち別紙1-1及び1-2により報告すること。

(2) 5(3)アにより規定する業務については、別記様式による実績報告書のうち別紙2-1、2-2及び2-3により報告すること。

7 業務遂行体制に関する事項

(1) 受託者は、委託業務を遅滞なく正確に処理するため、次により、必要な業務遂行体制を組織すること。

ア 受託者は、業務遂行体制の組織にあたっては、業務処理責任者を筆頭に、従事者を適正数配置すること。

イ 業務処理責任者は、委託業務の処理を掌握し、その他の従事者を指揮・監督するとともに、委託者との連絡及び調整を行うこと。

ウ 受託者は、委託者の開庁日において、業務処理責任者が一時的に不在となる場合であっても、委託者からの緊急を要する連絡等に確実に対応できるよう、その職務を代行する者を指定すること。

(2) 受託者は、(1)の業務遂行体制について、各従事者の所属・職・氏名、担当業務及び連絡先を明記の上、委託者に報告すること。

8 その他

(1) 委託業務の実施にあたっては、総務省からの通知内容等を遵守すること。

(2) 受託者は、委託業務の遂行にあたって委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(3) 要領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、委託者と受託者で協議の上、決定する。

(4) 受託者は、委託内容とは別に寄附者に対してサービスを実施する場合、事前に委託者に協議を行い、了承を受けること。

(5) 本業務の履行に必要なパソコン等の事務機器等の備品や消耗品等は、受託者が用意すること。

(6) 委託業務の履行に当たり、委託者は、受託者が必要とする資料を提供すること。

(7) 委託者又は委託者の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ委託者の承諾を得たものについては、この限りではない。

(8) この業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、委託者の承諾を得たもの以外に提供しないこと。

(9) 委託業務に関して発生した紛争について、その対応を行うこと。紛争が発生した場合、委託者に対し、その内容及び状況を速やかに報告するとともに、委託者の指示に基づきその解決にあたること。

(10) 受託事業者は、委託業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

9 企画提案に係る提出書類

提出書類は、別紙「ふるさと納税支援委託業務」企画提案書記載事項の内容で、企画提案書（A4判縦）とする。

10 提出方法

(1) 社名

企画提案書正本表紙にのみ社名を明記すること。企画提案書各様式には社名を明記しないこと。

(2) 提出部数

企画提案書 正本2部、複本10部

(3) 提出期限

令和6年(2024年)6月21日(金)午後5時(必着)

(4) 提出場所

北海道総合政策部官民連携推進局

(住所 札幌市中央区北3条西6丁目 電話 011-206-6449)