

羽咋市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務委託名

羽咋市ふるさと納税業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、民間事業者（以下「受託者」という。）にふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の募集・開発等）を委託し、業務の効率化と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。）の効果的な運用を行い、羽咋市（以下「本市」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域経済活性化並びに寄附金の増加による歳入確保を図ることを目的とする。

3 契約内容及び予算額

(1) 業務委託期間

契約締結日から令和10年3月31日までとする。

なお、契約締結日から令和7年3月31日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、準備期間にかかる経費は受託者の負担とする。

(2) 実施場所

羽咋市内に事業所を設置し業務を実施すること。

(3) 予算額（提案限度額）

寄附金額の6.5%（消費税及び地方消費税含む）

(4) 業務に係る目標寄附金額及び寄附件数（令和9年度目標）

(ア) 年間総寄附金額 20 億円

(イ)年間総寄附件数 5万件

4 前提条件

- (1) 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、ポータルサイトでの寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- (2) 委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりとする。なお、本市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。
 - (ア)ふるさとチョイス
 - (イ)ふるなび
 - (ウ)楽天ふるさと納税
 - (エ)さとふる
 - (オ)auPAY ふるさと納税
 - (カ)ふるさとプレミアム
 - (キ)JREMA LLふるさと納税
 - (ク)三越伊勢丹ふるさと納税
- (1) ただし、さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税については、「5 業務内容」の「(6) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務」のみを本業務の対象とする。
- (3) 本業務の対象は、「3(1)業務委託期間」における寄附とし、同期間中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同期間後も責任をもって行うこと。
- (4) 業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を誠実に引き継ぐこと。その発生する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、本市

は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。

- (5) 受託者は、業務委託期間の開始前に返礼品提供事業者向けの説明会を1回以上実施すること。
- (6) 受託者は、本市又は返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- (7) 受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間終了後3年間保存すること。
- (8) 本市が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。

5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品開発の提案に関する業務、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び配送管理に係る業務
- (5) 返礼品提供業者への支払いに関する業務
- (6) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請の受付管理業務及びデータ作成業務
- (8) 各種分析に関する業務
- (9) コールセンター業務
- (10) 広報・プロモーションに関する業務

- (11) 市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務
- (12) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (13) その他本業務に付随する業務

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト管理運営

- (ア) ポータルサイトを經由した寄附の申込みに対応し、寄附情報管理システムへ寄附情報を連携させること。
- (イ) 寄附受付サイトを經由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
- (ウ) ポータルサイト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型ふるさと納税含む。）
- (エ) 本市が修正や情報更新等を指示した場合は速やかに対応すること。ただし、本市が対応すべき事項である場合はこの限りでない。
- (オ) 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- (カ) 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
- (キ) 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用すること。ただし、返礼品提供事業者から提供を受けることを制限しない。
- (ク) 委託期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。
- (ケ) 返礼品提供事業者と密に連携し、常に在庫が補充されている状態を保つこと。ただし、返礼品提供事業者において返礼品の在庫を確保することができない場合はこの限りではなく、この場合に当たっては、寄附者の混乱を招かぬよう、当該返

礼品の掲載を控えるなど臨機応変に対応すること。

- (コ) ポータルサイトの特徴を分析した上で、より効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。ただし、ポータルサイトを導入するかどうかの最終的な意思決定及び導入に当たってのポータルサイトとの契約は本市が実施するものとする。
- (サ) 寄附者からのレビュー等に対し、コメントできるポータルサイトについては、定期的にレビューの有無を確認し、その都度、内容に応じたコメントを行い、寄附者と良好な関係を築くこと。
- (シ) 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。
- (ス) ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市に帰属するものとし、業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- (ア) 使用するシステム名及び機能について、提案書に明記すること。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を寄附管理システムにより一元的に管理し、本市が随時、データを確認できることとする。なお、本市が現在利用している L e d g HOME から他システムへの切替えや他システムとの併用などについては制限しない。ただし、システムを切り替えた場合は、L e d g HOME の過年度の寄附情報を全て取り込むことを条件とし、データの引継ぎ費用については委託料に含むこと。
- (イ) 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（本市へ直接申込があった場合も含む。）について、一元的に管理できるシステムであること。
- (ウ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、本市への情報提供が可能であること。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 C S V 形式等でのデータ出力が可能であること。

- (エ) 必要に応じて、本市や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行うこと。寄附管理システムや配送管理の説明等を行う専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。
 - (オ) 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。なお、入金処理（寄附確定）後に必要となる業務は、ポータルサイトを經由した寄附と同様とする。
 - (カ) その他、寄附受付に際し、寄附拡大につながるよう可能な限り寄附者をサポートすること。
- (3) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品開発の提案、返礼品提供者との調整、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (ア) 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、返礼品提供事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
 - (イ) 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱業者、観光業者等と交渉し、本市の PR や産業振興につながる新たな返礼品候補の企画および選定について、本市に提案および助言等を行うこと。
 - (ウ) 新たな返礼品の開発に向け、自ら積極的に返礼品提供者の開拓を行うこと。
 - (エ) 本市が新たな返礼品提供事業者の事業所へ出向く際に同行できる体制を組むこと。
 - (オ) 返礼品提供者を適切に補助および支援できるよう、市内に営業所をかまえ、返礼品提供者と十分に連絡調整出来る体制を整えること。
 - (カ) 返礼品提供事業者とともに紹介文の変更や画像の差替え、返礼品の内容量変更など、既存の返礼品のブラッシュアップを実施すること。
 - (キ) 返礼品等については、本市の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。

- (ク) 返礼品の選定および単価については、本市の承認を経て決定すること。
- (ケ) 返礼品提供事業者と連携し、調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。特に個数限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。
- (コ) ポータルサイトへ掲載する情報は、本市に最終確認の上、掲載すること。
- (サ) 返礼品提供事業者向けの説明会を必要に応じて開催すること。
- (シ) 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
- (ス) 総務省への事前確認申請に必要な情報提供並びにこれに関する疑義照会があった際の事業者への確認対応等を速やかに行うこと。
- (セ) 返礼品の掲載状況を一覧表（E x c e l形式）により管理し、本市と共有すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理に係る業務

- (ア) 受託者は本市が指定する単価で返礼品を登録し、返礼品の発注及び配送管理を行うこと。
- (イ) 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。この業務に必要な返礼品提供事業者との契約等については、適切に対応すること。
- (ウ) 返礼品提供業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理・品質管理を行うこと。
- (エ) 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留意すること。
- (オ) 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会の損失を防ぐよう努めること。特に個数限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。

- (カ) 返礼品の調達費用等を月次集計の上、本市に報告すること。
 - (キ) 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損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を速やかに行うこと。
 - (ク) 配送業者の選定にあたっては、本市と協議の上、柔軟に対応すること。なお、送料については、配送業者と価格交渉をするなど、安価となるように努めること。
 - (ケ) 寄附者、返礼品提供事業者及び本市との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- (5) 返礼品提供業者への支払いに関する業務
- (ア) 返礼品の発注について、毎月末日締めで返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて本市へ請求すること。
 - (イ) 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算を含む。）。なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については本業務委託料に含むこと。また、送料については、なるべく安価となるよう返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。
 - (ウ) (ア) の請求を行う際には、返礼品代金と送料を分け、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。
 - (エ) 返礼品の自社発送を行う返礼品提供事業者に対して、配送管理を行うとともに、出荷した伝票等のデータを集計し、分かりやすくまとめて、本市へ請求すること。
- (6) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (ア) 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、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。
 - (イ) 寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
 - (ウ) ワンストップ特例申請書を送付すること。送付に当たって必要な郵送料、送付用封筒及び返信用封筒は受託者において準備するものとする。申請書の返信分の郵送料は委託料には含まない。

(エ) ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要及び同サービス提供元のウェブサイトに遷移するための二次元コード等の導線を事載し、オンライン申請の促進に努めること。

(オ) 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。

① お礼状兼寄附金受領証明書

② ワンストップ特例申請関係書類

※ 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。

③ 返信用封筒

④ 市PRチラシ（本市と受託者が協同して発行）

(カ) 送付後、住所不明その他の事情で返送された分については、電話その他の方法により、住所確認等の作業を実施し、速やかに再発送すること。

(キ) (オ) に掲げる書類の再発行の依頼が寄附者からあった場合は対応すること。ただし、受託者の責めに帰すべき理由により再発行する場合においては、当該再発行分に掛かる費用については、本市に支払義務は生じないものとする。

(7) ワンストップ特例申請の受付管理業務及びデータ作成業務

(ア) 申告特例申請書及び申告特例申請事項変更届出書（添付書類を含む。以下「申告特例申請書等」という。）の受付、申請書類の審査、申請書類の不備に関する対応、受付完了通知の発送及びこれらに関する問合せ対応並びに eLTAX に取込むためのデータ作成及び納品を実施すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(イ) 寄附者から送付される申告特例申請書等は、本市を経由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本市へ申告特例申請書等が送付された場合は、本市から申告特例申請書等を受領し、受付業務を実施すること。こ

の場合の申告特例申請書等の受渡方法は別途本市と協議の上決定するものとする。

(ウ) 寄附者からの問合せ対応や申告特例申請書等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、年末年始その他急を要する場合は、電話により寄附者へ連絡を実施するなど、柔軟な対応に努めること。

(エ) 寄附者の利便性向上のため寄附者がオンラインにて申告特例申請できる環境を整えること。なお、安全性確保のため必ず公的認証を利用したものを採用すること。また、寄附者へのオンライン申告特例申請の利用促進に努めること。

(オ) eLTAX に取込むためのデータは本市が指定する日までに、申告特例申請書等とともに納品すること。なお、納品方法は本市と協議の上決定するものとする。

(カ) 納品後のデータに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

(8) 各種分析に関する業務

(ア) ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

(イ) 返礼品のアクセス数や転換率などの分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

(ウ) 市が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。

(エ) 分析結果を踏まえ、本市と月 1 回以上、対面で報告・打合せの機会を持つこと。

(9) コールセンター業務

(ア) 寄附受付、寄附の方法、返礼品、返礼品の配送状況、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンター(電話、FAX 及びメールアドレス)を設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。

(イ) 寄附者及び返礼品提供事業者からの質問や苦情等は丁寧且つ迅速に対応すること。

(ウ) コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とし、実情に合わせて、本市と受託者が協議の上、決定する。

- ① 営業日：平日
 - ② 営業時間：午前9時から午後5時まで
 - ③ 休日：土、日、祝日、12月29日から1月3日まで
- (エ) 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録するなどして、本市と情報共有すること。
- (オ) 返礼品に関する苦情については、速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、本市へ報告すること。
- (カ) 緊急又は重大な案件が発生した場合は、至急本市に報告し、本市と協議の上対応すること。
- (キ) 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、本市の返礼品等募集要項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、返礼品提供業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。

(10) 広報・プロモーションに関する業務

- (ア) ポータルサイトを含めメールマガジンなど各種媒体を活用し、本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い途や特産品等の効果的かつ積極的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- (イ) 各ポータルサイトでの特集の企画や記事等の作成を行うこと。
- (ウ) 本市の魅力を伝えることができる返礼品の企画、提案をすること。また、本市と協力し、新たな特産品の発掘や体験型メニューの提案などに積極的に努めること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。
- (エ) 既存返礼品のブラッシュアップ等のコンサルティングを行うこと。
- (オ) 寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーション

ョンを提案し、実施すること。

(カ) ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、受託者が実施する広告業務において、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。特にふるさと納税の申し込みが増加する10月、11月、12月（繁忙期）については、積極的にプロモーション活動を実施すること。

(キ) 実施したプロモーション業務の具体的内容及び効果の分析結果等についてとりまとめ、本市へ提供できるようにすること。寄附状況や各種施策に係る分析結果等をまとめたレポートを毎月ごとに提出すること。

(ク) プロモーションのため作成した成果物等の著作権を、本市へ帰属させること。

(11) 市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

受託者は、市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組等について本市へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、上記目的にかかる各種イベント等の出店や宣伝等について本市から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(12) 寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第179号の募集の適正な実施に係る基準に基づき業務が実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料等）も含めた管理を行いながら新たな事業提案を実施すること。

(13) その他本業務に付随する業務

(ア) 本市が目指す寄附額達成や業務効率化に資するための効果的な支援および提案を行うこと。

(イ) ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(ウ) ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握

- し、工夫や改善に努めること。分析状況等については毎月1回以上、定期的に本市に報告すること。また、毎年、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- (エ)本市が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により、業務の見直しが必要となった場合は、本市と協議の上、対応すること。
- (オ)その他、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、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 業務報告

- (1) 毎月、業務履行状況(業務内容、業務の進捗状況、本市の寄附受入金額および寄附件数、返礼品配送実績および発送状況、問い合わせ、クレーム等、市が定める項目)について記載した業務報告書を作成の上、電子データにて本市へ提出すること。また、ポータルサイト毎の寄附の動向などを分析して併せて報告すること。
- (2) 原則として毎月1回以上開催する定例会に出席し、本市に対し報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。
- (3) 受託者は、業務終了後に年次業務報告書を作成の上、電子データにて本市へ提出すること。
- (4) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに業務報告書を提出し、本市と協議を行うこと。
- (5) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して業務の履行状況、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。

8 業務の引継ぎ

本プロポーザル実施時において契約締結している事業者から変更となった場合は、事務が滞り、寄附者その他の本市ふるさと納税に関係する者に累が及ばないように、前事業者と協働して適切に引継ぎを実施すること。

9 業務上の注意事項

- (1) 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、提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定する。
- (3) 業務の遂行にあたっては、本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。
- (4) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、あらかじめ本市へ相談・書面にて報告し、本市の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (5) 本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、本市に帰属する。
- (6) 業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。
- (7) 受託者は、寄附者情報等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) 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む本市の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。また、返礼品提供業者の個人情報の取扱いに関して、指導、助言、監督をすること。
- (9) 本業務開始時およ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、準備および引継ぎを遅滞なく行うこと。その際、本市は本委託料以外の費用は一切負担

しない。

- (10) 本業務の実施に当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、寄附者又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。