

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託

2 業務目的

鹿沼市（以下、「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じた魅力発信やシティプロモーションを推進し、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、本市のシティプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 委託業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

ただし、令和7年第1回鹿沼市議会定例会において、本事業委託に係る予算が可決されない場合は、契約は行わないものとする。なお、地方自治法第234条の3の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する年の翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額又は削減のあった場合は、契約を変更し、又は解除することがある。また、受託者決定から令和7年3月31日までは引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受託者の責任において引継ぎ・準備を行い、費用等については受託者が負担するものとする。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市が指定する以下の①～⑯のふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が原則可能であること。また、データ連携ができない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。なお、契約締結後は、本市と協議を行った上でポータルサイトを変更する場合がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。

【指定ポータルサイト】

- ① ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）
- ② セゾンふるさと納税（株式会社クレディセゾン）
- ③ 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- ④ ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ⑤ JRE MALLふるさと納税（東日本旅客鉄道株式会社）
- ⑥ JALふるさと納税（株式会社JALUX）

- ⑦ ふるさとプレミアム（株式会社ユニメディア）
- ⑧ さとふる（株式会社さとふる）
- ⑨ a u P A Yふるさと納税（K D D I株式会社）※株式会社トラストバンクのパートナーサイトとして導入
- ⑩ A N Aのふるさと納税（ANAあきんど株式会社）※導入予定
- ⑪ まいふる（イオンフィナンシャルサービス株式会社）※導入予定
- ⑫ マイナビふるさと納税（株式会社マイナビ）※導入予定
- ⑬ ふるさと百選（株式会社オールアバウトライフマーケティング）※導入予定
- ⑭ G-Call ふるさと納税（株式会社ジーエーピー）※導入予定
- ⑮ A m a z o nふるさと納税（仮称）（アマゾンジャパン合同会社）※導入予定
- ⑯ Y a h o o !ふるさと納税（株式会社さとふる）※導入予定

(2) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受取情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下、「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。なお、令和6年度（2024年度）、本市ではシフトプラス株式会社が提供する寄附管理システム「L e d g H O M E」を利用したが、同システム以外を利用する場合は、「L e d g H O M E」と同等以上の機能を有するものとし、運用開始日までの寄附情報等のデータを引継ぎ管理できること。また、データの引継ぎ費用についても、委託料に含むこと。

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案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
- (2) 寄附管理運営システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) ワンストップ特例制度に関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使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型ふるさと納税含む。)
- イ 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、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、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 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。
- オ 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。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ア 使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、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、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。
- ウ 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。
- エ 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CSV形式等でのデータ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とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。
- カ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、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ること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、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「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- キ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。ただし、土・日祝日につ

いては本市の翌開庁日までとする。

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式に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。

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。

- ① お礼状・寄附金受領証明書
- ② 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)
- ③ ワンストップ特例申請書記載例
- ④ 返信用封筒
- ⑤ リポート寄附やシティプロモーションにつながる PR チラシ等

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 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、速やかに再発送すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。

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。

ウ 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。

エ 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。

オ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 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生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

キ 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、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、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。

ケ 寄附者や返礼品等取扱事業者、本市との各種調整を行うこと。

コ 本業務については、運用開始日(令和7年4月1日)以前に申込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。

(5) コールセンター業務

ア 受託者は、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(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明示すること。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、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、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、返礼品提供事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。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 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、本市が定める「ふるさと“かぬま”寄附受入事業実施要領」及び国の定める「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、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。

イ 返礼品等については、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、多様な提案を行うこと。

ウ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託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。

エ 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返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

オ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うことまた、募集の状況について定期的に本市に対して報告を行うこととし、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。

カ 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。

キ 事業開始初年度においては、50件程度の新規事業者の開拓を行うこと。

(7) 広報・PR業務

- ア 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 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託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、本市と協議のうえ実施すること。
- ウ インターネット広告配信用及び本市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
- エ 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、本市と協議のうえ、実施すること。
- オ 本市ふるさと納税に関するパンフレット、紹介動画を提案・作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、送付を希望する方に対して送付すること。
- カ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上決定するものとする。
- イ 受付業務の範囲は、申請書類(変更申請を含む。)の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送(電子メール可)、これらに関する問い合わせ対応、及び控除申告用データの作成(eLTAX送信レイアウトに合わせること)とする。
- ウ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、本市の承認の上、実施すること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

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%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、本委託業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)も含めた管理を行うこと。

(10) その他

- ア ふるさと納税型クラウドファンディング実施にあたっては、プロジェクトの立案やポータルサイトとの調整、PR等寄附獲得に向け積極的なサポートを行うこと。
- イ 受託者は本市が行う、企業版ふるさと納税推進事業の運用に関して、検討に係る助言その他必要な情報の提供やノウハウについて提案を行うこと。

- ウ 市内企業教育の一環として、ふるさと納税やインターネット通販に関する知識向上、スキルアップにつながる施策を提案、本市へ協議のうえ実施すること。
- エ 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。
- オ 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。

7 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により保存すること。

8 再委託の禁止

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、本市と協議の上、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本市の承認を得るものとする。

9 報告

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出を行うこと。なお、提出は鹿沼市役所本庁において対面により行うものとする。
- (2) 本市は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10 業務委託料

受託者に支払う委託料は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9(1)業務報告書」を毎月本市に提出したものについて支払うものとする

(1) 基本委託料

- ア 寄附金額に対する一定割合とする。
- イ 本項(2)～(6)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費とする。
ただし、本市が直接契約する各ポータルサイト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。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

- (4) 受領証明書処理費
受領証明書の受付及びデータ作成、発送に要する費用
- (5) ワンストップ特例申請処理費
ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成、発送に要する費用
- (6) 広告費
インターネットや SNS 等を活用した広告に要する費用

11 委託料の支払い

委託料(返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む)の支払については、本市が別に定める期別(原則1か月、ただし、本市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない)ごとに寄附受納状況を本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。なお、本契約期間中における委託料の合計額(受託者以外のふるさと納税支援事業受託者に支払われる委託料を含む。)が、契約年度(契約を更新した場合の年度を含む。)における本市の当初予算額を超過する場合においては、本市が当該超過部分に係る委託料支払いのために要した期間については、遅延損害金の対象外とする。

12 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

13 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、鹿沼市個人情報の保護に関する法律施行条例及び鹿沼市情報セキュリティ対策基準を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報を取り扱うことから、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項(特定個人情報を含む)」を遵守すること。

14 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、適切な管理を行うこと。

15 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。

16 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害しないこと。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物(以下、「制作物」という。)を本市に提出し、本市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利をいう。)を本市に無償で譲渡し、以後、著作人格権(著作権法第18条第1項、第19条第19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。)を主張しないものとする。ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合にはその旨を事前に本市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議のうえ定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、本市は制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は第三者による制作物の使用を了承するものとし使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを本市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決すること。

17 その他

- (1) 委託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受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託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。
- (5) 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、本市と受託者で協議の上、決定すること。