

# 石狩市ふるさと納税推進支援業務委託に係る仕様書

## 1 委託業務名

石狩市ふるさと納税推進支援業務委託

## 2 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※石狩市が業務履行状況を良好と認めた場合には、年度ごと予算の範囲内で随意契約をできるものとする。

※業務の履行期間は、令和7年4月1日からとする。なお、履行開始日の前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

## 3 業務内容

### (1) ポータルサイトの運営に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

本市が利用するポータルサイトにおける自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の修正・更新等を迅速かつ適切に行うこと。本市が委託期間当初に利用を想定しているポータルサイトは、以下の①から⑯の16サイトであるが、契約期間中に追加・変更があった場合も同様に対応すること。ただし、③さとふる⑭チケットぴあ⑮ふるさと納税自動販売機⑯旅先納税に係る業務については、ポータルサイトの運営者が担っていることから、寄附受領証明書の発送に係る業務及び寄附者情報の取込作業の提案のみを対象とする。

(利用ポータルサイト)

- ① ふるさとチョイス（高島屋ふるさと納税含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ さとふる
- ④ JRE MALLふるさと納税
- ⑤ ANAのふるさと納税
- ⑥ マイナビふるさと納税
- ⑦ ふるなび
- ⑧ ふるさと納税百選
- ⑨ JALふるさと納税
- ⑩ auPAYふるさと納税
- ⑪ G-CALLふるさと納税
- ⑫ セゾンのふるさと納税
- ⑬ ふるさと納税ニッポン！
- ⑭ チケットぴあ（ライジングサンロックフェスティバルチケット限定）
- ⑮ ふるさと納税自動販売機
- ⑯ 旅先納税

## (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 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理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、受託者負担とする。なお、令和6年度（2024年度）現在、本市では中央コンピューターサービス㈱が提供する寄附管理システムと㈱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d o」を併用しているが、同システム以外を利用する場合は、令和7年3月31日までの寄附情報等のデータを引継ぎ、管理できること。なお、データの引継ぎ費用についても、受託者の負担とする。

イ ポータルサイトから申し込まれた寄附情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。

ウ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。

## (3) 返礼品提供事業者への対応及び返礼品情報の管理・掲載に関する業務

ア 受託者は返礼品事業者との間でふるさと納税に関する契約を締結し、責任の所在を明確とし、法令等に準拠した運営を行うものとする。また、ふるさと納税に関する契約については、国から地方自治体への通知等に沿ったものにするとともに、その対応を行うこと。

イ 返礼品の受発注システムが中央コンピューターサービス㈱の提供する寄附管理システムから変更になる場合及び配送事業者の変更に伴い必要となる返礼品事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。

ウ 受託者は返礼品情報、ポータルサイト等による返礼品の掲載状況等を正確に管理し、変更等あった場合は随時更新を行うこと。

エ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工・編集等を行うとともに、SEO対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。

オ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。

## (4) 返礼品の受発注及び発送に関する業務

ア データ管理は1つのシステムですべてのポータルサイト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連携等を活用し、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。

※現状、本市では、中央コンピューターサービス㈱が提供する寄附管理システムを用いて受発注管理を行っている。

イ 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品事業者に発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を発送すること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。

- ウ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。
- エ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、代替品の発送等適切に対処すること。
- オ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、本市は負担しないものとする。

【参考】石狩市ふるさと納税の令和5年4月から令和6年3月までの実績

- ① 寄附申込件数 123,797件
- ② 寄附申込件数に対する各地方別の返礼品配送件数  
北海道内：7,921件 東北地方：3,883件 関東地方：58,379件 中部地方：16,731件  
近畿地方：21,371件 中国地方：4,736件 四国地方：2,133件 九州地方：8,643件
- ③ 返礼品事業者数 約70事業者(R6年4月時点)
- ④ 返礼品登録数 約880点(R6年4月末時点返礼品数)

(5) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務

- ア 毎月の出荷実績をもとに、返礼品事業者へ返礼品代金を、配送事業者へ配送料金を支払うこと。なお、支払に必要な振込手数料は受託者の負担とする。
- イ 返礼品代金及び配送料金については、月次集計の上、支払いの詳細（地域別件数や区分や配送サイズ等）が分かる資料と併せて本市に請求すること。
- ウ 配送事業者の選定については、別途市と協議を行うこと。

(6) 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・送付に関する業務

- 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い、石狩市が指定する日までに届くようにすること。
- ウ 寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼があった場合、随時対応すること。なお、この費用については、受託者負担とすること。

(7) 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業務

- 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（eTAX送信レイアウトに合わせる）など全般とする。

※R5年度参考値：通常受付件数 15,692件 オンラインワンストップ件数 31,897件

(8) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）対応に関する業務

- ア 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。
- イ コールセンターでの対応時間は本市の開庁時間（8時45分から17時15分まで）

- を基本とするが、年末の繁忙期等は別途市と協議のうえ決定する。
- ウ ポータルサイトに寄せられた問合せやレビューについて、速やかに対応すること。
  - エ 対応において問題が生じた場合は、速やかに本市に報告するとともに、適切な対策を講じること。
  - オ ポータルサイトを經由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品の情報資料を制作し、制作の都度、本市に当該データを納品すること。
  - カ 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、返礼品の情報資料、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。なお、郵便払込取扱票については、本市が指定するものを受託者側にて作成、印刷すること。
  - キ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。

(9) 返礼品の掘り起こし、既存返礼品の魅力向上に関する業務

- ア 本業務を行うに当たっては、総務省の定める基準(地場産品基準)を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市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。
- イ 一般社団法人石狩観光協会と連携して商品選定や掘り起こしを行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品(体験等のサービス提供型プランなどを含む)の拡充を行うこと。
- ウ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組及び提案を行うこと。
- エ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品事業者の新規開拓を一般社団法人石狩観光協会と連携して行うこと。

(10) 効果的なプロモーションの実施に関する業務

- ア 受注者は、本市への寄附額を向上させるため、本市ふるさと納税のPRを積極的に行い、関係人口の拡大や産業の活性化に資するよう、各種取り込みを行うこと。
- イ メールマガジンの配信やSNSなどを活用し、直接的な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リピーター獲得のため情報発信を積極的に行うこと。また、それ以外の効果的な手法についても提案を行うこと。
- ウ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこと。

(11) 返礼品の契約不適合責任

- ア 本市は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負わない。
- イ 受託者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

(1 2) 著作権等の取扱い

- ア 業務の遂行に当たり、第三者(本市及び受託者以外の者)が所有する素材を用いる場合には、著作権処理を行うこと。
- イ 業務を行う上で、受託者が制作し生じた知的財産権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に定める権利を含む。)は本市に帰属するものとする。
- ウ 受託者は、本市又は本市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

(1 3) 情報セキュリティの確保

- ア 受託者は本業務で取扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するための、セキュリティ管理を徹底すること。
- イ 受託者は、返礼品事業者に対し、情報セキュリティの管理を徹底するように指導すること。

(1 4) 個人情報の取扱いについて

- ア 受託者は、個人情報の取扱いにつき、関係法令及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないようにすること。
- イ 受託者は、返礼品事業者に対し、個人情報の取扱いにつき、関係法令及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないように指導すること。

(1 5) 業務の引継ぎ

- ア 業務履行開始日から契約期間終了日までに受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も責任を持って行うこと。
- イ 契約期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、本市の指示により次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。
- ウ 次期受託者との引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

(1 6) その他

- ア 受託者は、月ごとに業務を完了したときは、直ちに業務完了報告書を提出すること。
- イ 業務の実施に当たっては、円滑な事業の遂行のため、少なくとも月1回の運営に関する協議を行うこと。
- ウ 本仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあっては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案すること。
- エ 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講ずること。