

丸亀市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務の名称

丸亀市ふるさと納税支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、丸亀市（以下「本市」という。）が行う、ふるさと丸亀応援寄附金（ふるさと納税）業務のうち、寄附の受付、寄附者対応、寄附者情報の管理、返礼品発送等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信及び寄附金の増収を図ることを目的とする。

3 業務の履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

ただし、令和7年丸亀市議会3月定例会における、本事業委託に係る予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。また、令和7年2月から3月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を市と協議のうえ行うものとする。

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 楽天ふるさと納税

イ ふるさとチョイス（パートナー：auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税、KABU&ふるさと納税、V ふるさと納税）

ウ ふるなび

エ さとふる（パートナー：Yahoo！ふるさと納税）

オ ANA のふるさと納税

カ ふるさとプレミアム

キ まいふる

ク ふるさと納税ニッポン！

ケ マイナビふるさと納税

コ JRE MALL ふるさと納税

サ ふるさと納税百選

シ Amazon ふるさと納税

- (3) さとふるは、本市は連携プランで契約しているため、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は事業者調整や返礼品登録などの対応が必要となるので注意すること。事前に連携プランの内容を把握し、準備期間中に引継ぎを行うこと。
- (4) 本業務の対象は、「3 業務の履行期間」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。
- (5) 業務の履行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。
- (6) 受託者は、業務の履行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。
- (7) 受託者は、新たな返礼品を市に提案する際は、総務省告示に基づく地場産品基準に適合する理由及び該当類型、その他総務省が定めた指定対象期間に提供する返礼品等の報告に必要な事項を示すこと。なお、総務省から許可が出た返礼品については速やかに使用する全ポータルサイトに掲載すること。
- (8) 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。なお、最低1名以上は他自治体と兼務ではない本市専属のスタッフを用意すること。
- (9) 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、業務の履行期間終了後3年間保存すること。

- (10) 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 業務の概要

受託者は、次の業務を行うものとする。

- (1) 寄附管理システムの運用管理に関する業務
- (2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に関する業務
- (3) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (4) ワンストップ申告特例制度に関する業務
- (5) コールセンターに関する業務
- (6) 寄附金の募集に要する経費の管理に係る業務
- (7) 返礼品の募集・開発に関する業務
- (8) ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (9) 広報・プロモーションに関する業務
- (10) 市の認知度向上及び地域課題解決等に関する業務
- (11) その他ふるさと納税の推進に係る業務

6 業務の詳細

(1) 寄附管理システムの運用管理に関する業務

- 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、現在本市はFurusato360 及びLedgHOME を利用しているが、他システムへの切替えや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、LedgHOME の過年度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 CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

エ 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し、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。

オ 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。

(2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に関する業務

ア 受託者は本市が指定する単価で返礼品を登録し、返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。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。

ウ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の梱包不良による破損等、配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応すること。

エ 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、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。

(3) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の 1 月 5 日までに発送すること。

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プロモーション資料

- ウ ワンストップ特例申請書を希望者へ送付する際は、寄附者情報を入力の上、発送すること。また、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移移するための二次元コード等の導線を記載し、オンライン申請の促進に努めること。なお、発送する書類の作成時点において、オンラインでの申請が確認できたものについては、経費節減の観点から発送は行わないなど臨機応変に対応すること。
- エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。
- オ 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。
- カ 書類の発送に際しては、経費削減に努め、封書から圧着ハガキへの変更など、提案を行い実施すること。

(4)ワンストップ申告特例制度に関する業務

- 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、eLTAX での他自治体への送信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 寄附者がオンラインにて申告特例申請できる環境を整え、使用するシステム名及び機能、利用自治体数について、提案書に明記すること。また、寄附者の利便性向上のため、全国で利用自治体数が多いシステムを可能な限り選定し、オンライン申請の利用促進に努めること。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。

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。

(5)コールセンターに関する業務

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ものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時 15 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

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、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。

(6)寄附金の募集に要する経費の管理に係る業務

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%を含み年度及び指定期間の寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取り組みを含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。また、総務省に提出する、ふるさと納税の対象となる地方団体の指定に関する申出書の作成に際しては、必要に応じて返礼品提供事業者に内容を聴取のうえ、指定対象期間に提供する返礼品等の一覧等を指定した期日までに作成し市に提出すること。

(7)返礼品の募集・開発に関する業務

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、国の定める地場産品基準等に適合した返礼品およ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、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 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等のブラッシュアップを随時行うこと。
- 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。

(8)ポータルサイトの運用管理に関する業務

- 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し、申込情報の管理及び寄附の動向等について分析を行うこと。
- イ 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い、閲覧数及び回遊性の向上を図るため、返礼品等のページデザインを行うこと。(クラウドファンディング型ふるさと納税含む。)
- 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)、返礼品及び返礼品提供事業者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、使用する全ポータルサイトにおいて内容を充実させること。なお、ページのデザインにあたっては、返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上に繋がるよう、コンテンツの取材を行って作成すること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。特に苦情等低評価レビューに対しては、心を込めた返信と、その原因について判断し対策等を講じること。

キ 使用する全ポータルサイトにおいて、サイトの仕様に応じたタグ・カテゴリ・キーワード・商品属性・SKU・商品名・商品ページなどの SEO 対策を実施し、競合商品情報を多角的に分析したうえで随時見直しを行うこと。なお、サイト側でタグ変更や追加などの仕様変更があった際には、速やかに対応すること。

ク 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。

ケ 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。

コ 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。

サ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

シ 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。

ス ポータルサイト等で使用した返礼品画像や Web ページの著作権は、本市又は返礼品提供事業者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。なお、現契約での返礼品画像及び Web ページの著作権は全て丸亀市にある。

(9) 広報・プロモーションに関する業務

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。特にポータルサイトが提供する検索連動型広告等、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。

- オ 使用する全ポータルサイトにおいて、必要に応じて特集の企画や記事等の作成を行い、無料で応募できるキャンペーンは応募し対応を行うこと。
- カ 丸亀市ふるさと納税及びシティプロモーションに関するパンフレット等を作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、希望者に対して送付すること。
- キ 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。
- ク プロモーションのために作成した成果物等の著作権は本市へ帰属させること。

(10)市の認知度向上及び地域課題解決等に関する業務

受託者は、寄附金の募集に限らず、「市の認知度向上、地域の魅力発信、特産品の販路拡大・プロモーション、事業者の販路拡大のための支援、その他地域の課題解決等」の取り組み等について、本市へ提案すること。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。

(11)その他ふるさと納税の推進に係る業務

- ア 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。
- イ 国のふるさと納税の制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ウ 高額寄附者のリピーター確保に向けた施策を提案し、実施すること。
- エ 今後同様の業務を本市が発注し受託者が変更となる場合は、次期受託者決定後、当該受託者への必要な引継ぎについて誠意をもって確実に行うこと。
- オ 返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援及び助言を行うこと。
- カ Amazon ふるさと納税が提供するFBAや楽天ふるさと納税が提供するRSLの利用など、経費節減や寄附者の利便性向上につながるサービスについては積極的に利用を提案し、返礼品提供事業者への支援及びサービスの管理を行うこと。
- キ 本市返礼品にある「【復興支援/寄附のみ】丸亀城石垣修復プロジェクト」の寄附者に対して、市が用意する「丸亀城石垣復興城主証」に寄附者名を印字のうえ、市に提出すること。寄附者への丸亀城石垣復興城主証送付は市で行うものとする。

7 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、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。

8 報告及び検査

- (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、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 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。

9 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする（委託料率の上限は税抜 7%とする）。

イ 本項（2）～（5）に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。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。また、本業務の中で寄附金の募集とシティプロモーション等その他の目的の内容（以下、「募集外費用」という。）を合わせて実施する場合は、総務省告示を踏まえ、寄附金の募集に要する費用と募集外費用とを、合理的に考えられる手法によって区別して積算し、委託者が指示する場合はその内訳を提供すること。

(2) 返礼品調達費

(3) 返礼品送料

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。なお、さとふる等ポータルサイト側が配送管理をするものは除く。

(4) お礼状及び受領証関連費

(5) ワンストップ特例申請関連費

10 委託料の支払い

委託料（募集外費用及び返礼品等の調達、送付に係る費用等を含む）の支払いについては、市が別で定める期間（原則 1 カ月、ただし市と受託者との協議により、1 カ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市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、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。

11 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

12 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り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び丸亀市個人情報保護法施行条例等を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後は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「特定個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

13 情報セキュリティの保護

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報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、情報の漏洩、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。

14 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。

15 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、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。
- (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的できるよう、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、業務の遂行にあた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、仕様書に定められていない内容であっても積極的に提案すること。
- (6) その他業務の履行上必要な事項、細部について疑義が生じた業務内容については、市と受託者で協議の上、決定する。