

別紙 業務の詳細

(1) 寄附の受付業務

① 寄附申込の受付

- ア 乙は、甲の様式による申込書又は甲が契約する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。）を通じて寄附申込の受付を行うこと。
- イ 乙は、寄附希望者から申込書や返礼品一覧の送付依頼を受けた場合は、寄附希望者に必要書類を送付すること。
- ウ 甲が受付した申込のうち、乙の代行する業務が発生する場合には、甲は必要な申込情報を乙に送付する。
- エ 乙が受付した申込のうち、銀行振込及び郵便振替による決済方法が選択されている申込については、乙は次のとおり対応すること。
 - i 銀行振込については、甲の指定する口座番号を記載した銀行振込案内書を乙が作成し、寄附者へ送付すること。
 - ii 郵便振替については、払込取扱票を乙が作成し、寄附者へ送付すること。

② 寄附申込に係る寄附者情報の管理

- ア 乙は、次の基本情報を含めた寄附申込者の情報を適切に管理するとともに、個人情報の取扱いについては別記「個人情報取扱特記事項」及び関係法令を遵守しなければならない。

（基本情報）

- i 住所（返礼品の送付先を含む。）
 - ii 氏名
 - iii 生年月日
 - iv 電話番号（FAX番号を含む。）
 - v メールアドレス
 - vi 寄附額
 - vii 納入方法
 - viii 希望する返礼品
 - ix 寄附の使途
 - x 氏名の公表の有無及びメッセージ
- イ 寄附申込に係る情報の管理は、寄附管理システム「ふるさと納税 do」（以下、「管理システム」という。）を使用し、甲が活用しているポータルサイトとのデータ（寄附者名、寄附金及び返礼品等）の連携及び管理を行うこと。なお、甲の窓口等に直接申込があった寄附についても同様に管理すること。
- ウ 甲が窓口にて寄附申込を受付し、返礼品の提供がない寄附については、寄附申込に係る情報の登録は、甲で行うものとする。
- エ 寄附申込に係る進捗状況等について、随時、甲に情報提供できるよう管理すること。
- オ 受付した寄附について、寄附申込の翌日まで（土日祝日及び年末年始については甲の翌開庁日まで）に管理システムにデータの取り込み作業を行うこと。

③ 寄附申込に係る決済状況の管理

ア 寄附に係る決済方法は、次に掲げるものによる。

- i 現金（自治体窓口受付によるもの）
- ii 銀行振込
- iii 郵便振替
- iv クレジットカード
- v マルチペイメント決済
- vi 楽天ペイ
- vii その他（マイル決済等）

イ 上記の決済方法に係る手数料は甲が負担するものとする。ただし、銀行振込については、払込時に係る手数料は寄附者が負担するものとする。

ウ i～iiiの決済方法による寄附の決済情報は、甲が確認を行うものとする。

エ iv～viiの決済方法による寄附の決済情報は、乙が確認を行うこと。

オ 寄附金の入金口座は、甲の指定納付金融機関の口座とする。

④ 寄附申込のキャンセル

ア 全ての決済方法による寄附について、決済後及び入金後のキャンセルは原則不可とする。

イ やむを得ない事由によりキャンセルを行う場合は、甲と乙が協議の上、対応するものとする。

ウ クレジットカード決済、マルチペイメント決済、楽天ペイ及びその他による決済での寄附で、決済後のキャンセルの受付を行う場合、甲と決済会社との契約に準じて決済会社より返金を行う。甲はキャンセルの承認または否認を速やかに乙に伝えるものとし、乙は甲のキャンセル承認を以て、返金情報を決済会社にシステムを介して通知すること。なお、引き落としのキャンセルができない場合には、甲及び乙が協議の上、対応を決定するものとする。

⑤ ポータルサイトの管理運営

ア ポータルサイトに返礼品等の情報を掲載し、ポータルサイト上で甲に対する寄附申込を可能とすること。ポータルサイトは、以下のとおりとする。

- i ふるさとチョイス（運営事業者：株式会社トラストバンクのパートナーサイトを含む。）

※ふるさとチョイスのパートナーサイトは、「セゾンのふるさと納税」、「auPay ふるさと納税」、「ふるラボ」、「JRE MALL ふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」の5ポータルサイトとする。

- ii 楽天ふるさと納税（運営事業者：楽天株式会社）

- iii JALふるさと納税（運営事業者：株式会社 JALUX）

※ただし、契約前及び契約期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

イ ポータルサイトのログインに必要なID及びパスワード等の情報は、甲が乙に提供する。

ウ 乙は、甲から提供されたイによる情報を適正に管理し、ポータルサイトの管理・運用及び業務以外の目的には使用しないこと。

- エ 甲が契約するポータルサイト運営事業者が提供する管理システムを使用し、返礼品等の情報の作成及び修正、更新を行うこと。(甲がシステムへのアップロード作業等をする必要が無い体制を整えること。)
- オ ポータルサイト運営事業者と連携を図ること。なお、ポータルサイトは必要に応じて増減の可能性があるので、返礼品の登録、テキストの作成、市の紹介ページの作成等の全工程の対応をすること。
- カ 各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、掲載内容の工夫、掲載写真の追加、特集ページの作成及び新着情報の利用等、寄附者に対し効果的にPRできるよう、ポータルサイトの機能を最大限活用すること。
- キ ポータルサイト運営事業者が規定する規約等の変更により、業務の実施が困難となった場合は、甲及び乙が協議の上、対応するものとする。
- ク ポータルサイトの運用において何らかの問題や損害が生じた場合、帰責事由に応じてそれぞれが責任を負うものとし、その解決にあたっては、甲及び乙が協議の上、対応するものとする。
- ケ 大規模災害等が発生した場合には、災害支援に対する寄附金の受入れが円滑に行われるよう、迅速に対応すること。

(2) 返礼品の発注等に関する業務

① 返礼品情報等の管理

- ア 返礼品の在庫管理を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者(担当者名、連絡先、住所等)及び返礼品の情報を記載したデータベース(以下「返礼品マスタ」という。)を作成し、甲に提供すること。返礼品マスタは返礼品提案書の内容を網羅し、変更があった都度更新し提供すること。
- ウ 返礼品提供事業者から商品の提案があった場合、返礼品提案書(掲載開始日、掲載終了日、寄附額、調達経費、送料、地場産品基準の該当号を記載すること)を作成し提出すること。
- エ 新たな返礼品提供事業者及び返礼品を選定する場合は、乙が甲に提案の上、甲の判断をもって選定するものとする。
- オ 返礼品提供事業者に対し、法令遵守に関して指導・助言を行い、営業許可証の写し等各種確認書類を提出させること。
- カ 返礼品提供事業者との連絡を密にし、返礼品の品質管理を行うとともに返礼品の原産地等の情報に誤りや変更がないか確認すること。また、地場産品基準を満たさなくなるような変更等がないかの確認を行うこと。

② 返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)

- ア 乙は、寄附金の入金を確認でき次第、随時寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者へ迅速に発注すること。なお、自治体窓口、銀行振込、郵便振替による寄附の決済がなされたときは、甲が寄附金の入金を確認でき次第、管理システムに入金情報を入力するものとする。
- イ 返礼品の調達、発注、配送、在庫管理等は、返礼品提供事業者と及び配送業者連携し、乙が責任をもって行うこと。

- ウ 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業務体制に応じて負担が生じないように留意すること。なお、配送伝票については、乙において準備すること。
- エ 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。なお、返礼品提供事業者又は配送業者に瑕疵があった場合は、乙は遅滞なく代替品の配送又は無償補償等を行うものとし、甲はその費用を負担しない。
- オ 天候不順等により返礼品の出荷時期に変更が生じた場合は、対象の寄附者へ速やかに連絡すること。また、返礼品が準備できない場合は、代替品を複数手配し、寄附者の希望する代替品を発送すること。なお、寄附者からの意向確認には十分な期間を確保することとし、コールセンターと連携して対応すること。
- カ 配送に関し、「ふるさとチョイスSCMサービス」を使用する場合には、データ連携手数料は、乙が負担するものとする。
- キ 返礼品の不良に関する問合せについては、返礼品の状態及び製造番号等のわかる画像の提供を求め、返礼品提供事業者と共有すること。返礼品提供事業者へ再送の手配をする場合は、返礼品の具体的な状況を説明するとともに、費用負担を明確にすること。
- ク 個数限定品及び季節限定品について、受付、在庫及び配送時期の管理を行うこと。
- ケ 返礼品の配送状況について、甲からも管理システム上で確認ができるようにすること。
- コ その他、返礼品の発注及び配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- サ 返礼品の配送が完了したことを確認した後、返礼品提供事業者に対し、返礼品の調達費用（消費税を含む。）を支払うものとする。返礼品の調達費用（消費税を含む。）は、乙が返礼品提供事業者へ支払うこと。
- シ 返礼品の配送費用（消費税を含む。）は、乙が配送業者へ支払うこと。
- ス サ及びシの支払いに係る振込手数料は乙の負担とする。

③ 返礼品に関する問い合わせ対応

- ア 返礼品や発送状況に関する問い合わせ、苦情、意見等に対し、返礼品提供事業と連携し、適切かつ誠実に対応すること。
- イ 問い合わせ窓口として、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を開設し、フリーダイヤル回線を設けること。また、コールセンターの設置については、ポータルサイト等において明示すること。
- ウ コールセンターの受付時間は、9時から17時までとすること。年末年始及び土日・祝日の対応については、甲と協議の上、決定すること。
- エ 繁忙期については、甲と協議の上、必要に応じて人員の増員や受付時間を延長する等、柔軟に対応すること。
- オ コールセンターへ寄せられた問い合わせ、苦情、意見等の経過及び対応等について、管理システムに入力すること。
- カ オのうち、重大な事案等については、報告書を作成し甲へ提出すること。

(3) 寄附金受領証明書等の作成・発送業務

① 寄附金受領証明書等の作成・発送

- ア 寄附金受領証明書等（以下、「受領証等」という。）を作成し、封入・封緘の上、入金日より10営業日以内に発送すること。年末の寄附分については、この限りではない。
- イ 発送する書類は以下のとおりとする。なお、ii～ivはワンストップ特定申請希望者のみに同封すること。
 - i お礼状・寄附金受領証明書
 - ii 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）
 - iii ワンストップ特例申請書の記載例
 - iv 返信用封筒（返信に係る郵送料は寄附者負担）
 - v その他（適宜、PRチラシ等）
- ウ 甲が窓口にて寄附申込を受付し、返礼品の提供がない寄附については、受領証等の送付は、甲で行うものとする。
- エ 乙は、管理システムで受領証等の作成・送付を管理し、作成及び送付に係る費用（送料及び封筒代も含む。）は乙が負担するものとする。また、「受領証明書発送BPOサービス」を使用する場合には、サービス利用料及び送付に係る費用（送料及び封筒代も含む。）は乙が負担するものとする。
- オ 寄附金受領証明書は、甲より提供された電子印影を使用すること。
- カ 乙は、甲より提供された電子印影を、寄附金受領証明書のみを使用し、その他の用途には一切使用しないこと。また、電子印影については、不正利用、不正複写、滅失、毀損等がないよう乙の責任のもと適正に管理すること。
- キ 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は、再発行であることがわかるように作成すること。なお、再発行及び送付に係る費用（送料及び封筒代も含む。）については、乙の負担とする。
- ク 宛先相違等で返戻となった受領証等については、寄附者に送付先を確認する等して、再送すること。
- ケ 書類等の作成にあたっては、甲が利用するオンラインワンストップサービス「自治体マイページ」へ誘導するための案内を加え、少しでも多くの寄附者がワンストップ特例申請を紙からオンラインワンストップに切り替えられるように工夫すること。なお、紙でのワンストップ特例申請は甲が受付を行うものとする。

② 受領証等に関する問い合わせ対応

- ア 問い合わせ窓口として、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を開設し、フリーダイヤル回線を設けること。また、コールセンターの設置については、ポータルサイト等において明示すること。
- イ 受領証等に関する問い合わせ、苦情、意見等に対し、適切かつ誠実に対応すること。
- ウ コールセンターの受付時間は、9時から17時までとすること。年末年始及び土日・祝日の対応については、甲と協議の上、決定すること。
- エ コールセンターへ寄せられた問い合わせ、苦情、意見等の経過及び対応等について、管理シ

システムに入力し、甲と共有すること。

(4) 新規返礼品提供事業者の開拓・返礼品の拡充

① 新規返礼品提供事業者の開拓

- ア 新規返礼品提供事業者の開拓のため、様々な手段を通して情報収集すること。
- イ 返礼品の拡充のため、新規返礼品提供事業者を個別訪問すること。
- ウ 返礼品登録手続き及び調達・配送方法等の返礼品の提供にあたって必要な事項を丁寧に説明・調整し、登録手続きをサポートすること。
- エ 事業者登録から登録後の流れなど、未登録者対象の説明会を主催すること。
- オ 新規返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、返礼品を登録する場合には営業許可証の写し等各種確認書類を提出させること。
- カ 新規返礼品提供事業者への訪問状況及び今後の必要施策等について、甲に毎月報告すること。

② 返礼品の拡充

- ア 国及び甲が定める基準の範囲内において新たな返礼品の企画・開発を進めること。
- イ 体験型の返礼品の拡充を図ること。
- ウ 返礼品提供事業者を直接訪問し、返礼品の拡充に努めること。
- エ 返礼品の提供を希望する返礼品提供事業者等からの相談及び申出があった場合には、返礼品登録への基準及び事務手続き等を案内すること。
- オ 乙は返礼品提供事業者等から返礼品登録に関する書類を受領し、内容に不備がないか確認のうえ、甲へ提出すること。また、乙は地場産品類型や総務省が返礼品登録の際に求める該当類型ごとの記載内容等を返礼品提供事業者から確認し、必要書類を作成したうえで、甲へ提出すること。
- カ 新たな返礼品を選定する場合は、乙が甲に提案の上、甲の判断をもって選定するものとする。
- キ 定期的に返礼品提供事業者等とコミュニケーションを図り、良好な関係性を構築すること。
- ク 返礼品の選定や開発を返礼品提供事業者等と協力しながら積極的に行い、魅力的な返礼品を提案すること。併せて、既存の返礼品の更なる魅力向上に資する取組みを行うこと。
- ケ 返礼品の企画開発状況及び返礼品提供事業者等との調整内容について、甲に毎月報告すること。

③ 返礼品提供事業者の支援

- ア 返礼品提供事業者に対し、返礼品発送時の同梱物等についての助言や作成支援を行うこと。また、必要に応じて、優良事例の報告及び研修会等を行うこと。

(5) ふるさと納税のプロモーション

① ポータルサイトの掲載内容の改良

- ア ポータルサイトにすでに掲載している返礼品の紹介ページについて、視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上のための写真及び紹介文の改良を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイト掲載内容の改良を適宜行うこと。

ウ 各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、掲載内容の工夫、掲載写真の追加、レビュー対応、特集ページの作成及び新着情報の利用等、寄附者に対し効果的にPRできるよう、ポータルサイト対策を行うこと。

② 新規ポータルサイトの提案

ア 寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析及び導入提案等を甲に行うこと。
なお、その際はポータルサイトの導入及び利用に係る費用及び寄附募集経費率等も考慮のうえ、提案すること。

③ その他

ア その他有効と思われるプロモーション（クラウドファンディングなど）を検討・提案し、甲と協議の上、実施すること。

(6) その他

① 万全な組織体制の構築

ア 業務実施体制図（専属社員及び臨時社員等の配置計画、コールセンターの配置計画・受付時間等）及び年間計画書を甲に提出し、承認を得ること。また、内容に変更がある場合は、速やかに甲へ提出し、承認を得ること。

② 定期打合せの実施

ア 乙は毎月、前月に実施した業務内容を業務報告書（月ごとの寄附額の前年同月比、年度累計額、ポータルサイト・寄附の使い道・返礼品ごと等で集計した報告書）にとりまとめ提出の上、甲との定期打合せ（年に複数回実施）の際に報告すること。