

藤枝市ふるさと納税推進支援業務 仕様書

1 業務名

藤枝市ふるさと納税推進支援業務

2 業務の目的

藤枝市（以下「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じた本市の魅力発信や地域産業の活性化を図る取組を推進している。

本市へのふるさと納税の受付や寄附情報の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の送付及び受付、本市の寄附件数及び寄附金額の増大に向けた施策など多岐に渡る業務について、民間事業者（以下「受託者」という。）が持つアイデアやノウハウを活用し、効率的かつ効果的な推進を目的とする。

3 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 手数料等限度額（消費税及び地方消費税を含む）

- (1) 返礼品調達・配送及びポータルサイト管理等総務省が示す募集に要する費用に係る限度額

手数料：年額 66,478,500 円以内

広告料：年額 20,000,000 円以内

※手数料は、寄附受入金額 3,000,000,000 円のうち 2,417,400,000 円を想定した限度額であり、寄附受入金額を保証するものではない。

※広告料は、本市が負担するものとし、契約額には含まれない。

- (2) 寄附金受領証明書発行、ワンストップ特例申請管理業務に係る限度額

委託料：年額 27,602,000 円以内

※上記金額は年間寄附受入件数 164,000 件（うちワンストップ特例申請 73,800 件）を想定した限度額であり、寄附受入件数を保障するものではない。

※上記金額に加え、返礼品代金、配送代金、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請に係る郵送料は本市の負担とする。

- (3) 総務省が示す募集に要する費用に該当せず、市内事業者の稼ぐ力の向上を図る新商品開発サポートや、SNS 等を活用した市の魅力発信等により、地場産業やふるさと納税の活性化に結び付く業務に係る限度額

手数料：年額 106,365,600 円以内

※手数料は、寄附受入金額 3,000,000,000 円のうち 2,417,400,000 円を想定した限度額であり、寄附受入金額を保証するものではない。

5 前提条件

- (1) 本市が使用するふるさと納税ポータルサイトは、別表 1 及び別表 2 とする。
別表 1 では、寄附受付や返礼品調達等の管理運営業務を行うこと。
また、寄附金受領証明書発行及びワンストップ特例申請管理業務については、別表 2 も含めた全てのポータルサイトで行うこと。
なお、別表 2 においても管理運営業務が行える場合は、別途提案すること。
ただし、業務期間中にポータルサイトの追加・変更を行う場合は事前協議を行うこと。
- (2) 受託者は、本市が導入しているふるさと納税管理システム「L e d g HOME (シフトプラス株)」上で寄附者データ等を管理すること。
- (3) 市内に営業所を構え、返礼品取扱事業者の開拓や問い合わせに対し迅速に対応できる体制を確立すること。
- (4) クラウドファンディングを通じてふるさと納税の寄附金を集め、その一部を返礼品提供事業者の施設整備等の費用を支援し、新たな返礼品を創出するふるさと納税 3.0 の専門的知見を有し、市補助金運用サポートができる体制を確立すること。

6 業務内容

受託者は、以下の業務を行うこと。

- (1) 返礼品調達・配送管理業務
 - ア 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の発送や在庫管理を行うこと。
 - イ 返礼品を希望する寄附申込みに対し、返礼品提供事業者に発送を依頼するとともに配送業者の手配及び寄附者へスムーズな納品が行われるよう適切な措置を講じること。なお、返礼品提供事業への発送依頼は、紙媒体や電子メール等多様な手段を用い、返礼品提供事業の負担が生じないようにすること。
 - ウ 新規返礼品登録作業等においては、返礼品提供事業者に適切なサポートを行う体制を構築すること。
 - エ 配送業者の選定にあたっては、価格交渉を行い、なるべく安価となるよう努めること。
また、大型家具等の選定配送業者では配達不可の返礼品等についても返礼品提供事業の指定配送業で対応する等の柔軟な対応が取れる体制を構築すること。
 - オ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への配送代金などの返礼品の調達に係る費用について、支払いを代行すること。
 - カ オで支払い代行した費用は、月次集計し、支払いの詳細がわかる資料と併せて本市へ請求すること。本市は、適法な請求書を受理した日から 30 日以内に受託者の指定する口座へ支払うものとする。
- (2) 寄附金受領証明書発行・発送業務、ワンストップ特例申請管理業務

ア 寄附者に対して、寄附金受領証明書（再交付を含む。）、希望者へのワンストップ特例申請書（申請事項変更届書を含む。）及び返信用封筒を作成・封入して送付すること。なお、返戻があった場合は再送付すること。

イ 本市が同封物等を希望する場合についても柔軟に対応すること。

ウ 寄附者への発送に係る用紙や封筒など用意すること。

エ ワンストップ特例申請についてオンライン対応を行うこと。

オ ワンストップ特例申請を希望する寄附者からの提出書類（申請事項変更届出書を含む。）を直接受け付けるとともに、提出書類を確認し、受付完了後から10日以内に寄附者への連絡（電子メール等）を行うこと。

カ ワンストップ特例申請書の記載内容と添付資料の差異や添付書類の不足など不備がある場合は、寄附者への連絡、返送及び再受付を行うこと。

キ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請管理業務に係る郵送料は本市負担とする。

ク 受付を行ったワンストップ特例申請書は、寄附情報から検索できるよう管理番号の付番等を行い、本市へ3月31日までに個人情報保護に配慮した方法で返却すること。

ケ 申告特例情報は、自治体間回送する際に使用するeLTAXシステム用の電子データにより1月26日までに作成し、提出すること。

コ 寄附者のマイナンバーは、外部とネットワークが遮断された環境下において、寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。

(3) ポータルサイト等管理業務

ア 別表1のポータルサイトへの返礼品の登録等の情報の更新等を本市からの依頼に基づき、速やかに行うこと。

イ 楽天ふるさと納税ポータルサイトにおいて本市トップページ及び詳細ページの作成、各バナー及びサムネイル画像の作成等、魅力的な運営管理に努めること。その他のポータルサイトにおいても、本市ふるさと納税の魅力向上に繋がる取組等について、積極的に提案すること。

(4) 寄附者対応業務

ア 寄附の方法や返礼品、受領証明書・ワンストップ特例申請に関する事等、寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、別表1のポータルサイト上に明示すること。

イ 上記コールセンターへ寄せられた問合せ内容は、寄附管理システムに記録する等、本市と情報共有を図ること。

(5) 寄附管理システムの管理運営

ア 本市が使用するふるさと納税ポータルサイト（別表1及び別表2）を経由して受け付けた寄附（本市への直接持込があった場合も含む。）は、寄附者、寄附金、返礼品、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請に関するデータを寄附管理システムにより一元管理すること。

イ 上記寄附データは、本市において統計資料作成等を行うため、随時ＣＳＶ等の加工可能な形式でデータ出力を行なえるシステムを提供すること。

ウ 寄附管理システムの操作マニュアルを作成し、必要に応じて専門スタッフの派遣等、運用に支障のないサポート体制を構築すること。

(6) その他

ふるさと納税の寄附金の募集に要する費用を縮減し、かつ業務の効率化及び寄附者の利便性向上を図る提案を行うこと。

7 本契約の終了時の対応

履行期間末日において未完了の本サービスが残存する場合、すべての本サービスに関する債権債務関係が完了するまで、本契約のすべての規定が有効に効力を有するものとする。

8 その他の事項

(1) 本業務の受託者は、本業務を履行するための個人情報の取扱いについて、別紙「個人情報取扱特記事項（特定個人情報用）」を遵守すること。

(2) 業務の履行に当たり、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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。

また、知り得た情報を本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

(3) 本業務の実施にあたっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、業務を遂行すること。

(4) 本業務の受託者は、本業務の全部を第三者に委託することはできない。ただし、本業務の一部を委託しようとする場合は、あらかじめ委託する業務内容、委託先等を記載した書類を本市に提出し、承認を得なければならない。

(5) 受託者は、毎月末日までの業務履行状況について書面により、翌月の 10 営業日以内までに本市へ報告を行うこと。報告内容に関しては、必要により検査を行うものとする。

(6) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

別表 1

ポータルサイト名	事業者名	見込寄附受入金額
ふるさとチョイス	(株)トラストバンク	780,000 千円
楽天ふるさと納税	楽天グループ(株)	810,000 千円
ふるなび	(株)アイモバイル	570,000 千円
Amazon ふるさと納税	アマゾンジャパン合同会社	120,000 千円
J R E ふるさと納税	東日本旅客鉄道(株)	49,500 千円
A N A ふるさと納税	A N A あきんど(株)	37,500 千円
J A L ふるさと納税	(株) J A L U X	33,150 千円
ふるさとプレミアム	(株)ユニメディア	15,000 千円
東急ふるさとパレット	東急(株)	450 千円
ふるスポ！	Sports Local Act(株)	1,800 千円
小 計		2,417,400 千円

別表 2

ポータルサイト名	事業者名	見込寄附受入金額
さとふる	(株)さとふる	330,000 千円
Yahoo！ふるさと納税	LINE ヤフー(株)	240,000 千円
三越伊勢丹ふるさと納税	(株)静岡伊勢丹	9,000 千円
ふるさと応援納税	(株)DMC aizu	3,000 千円
ふるぽ	(株) J T B	600 千円
小 計		582,600 千円

別紙

個人情報取扱特記事項

1 基本的事項

乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。）その他関係法令を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2 秘密の保持

乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

3 収集の制限

(1) 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(2) 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。

4 利用及び提供の制限

乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

5 適正管理

乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

6 複写又は複製の禁止

乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、複写し、又は複製してはならない。

7 再委託の禁止

乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

8 資料等の返済等

乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、事務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去又は廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9 従事者への周知

乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務の関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

10 監査等

甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による事務の執行に当たり取扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

12 事故報告

乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(注) 1 「甲」は藤枝市を、「乙」は受託者をいう。

2 委託の実態に応じて、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項は省略するものとする。