

ふるさと納税包括管理及び返礼品発送管理等業務委託仕様書

1 業務名

ふるさと納税包括管理及び返礼品発送管理等業務

2 業務の目的

酒田市(以下「本市」という)のふるさと納税業務に係る、寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品の発注・発送管理及び開拓等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信をはじめ、地場産業の活性化を図る。

3 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで(3年間)

ただし、契約締結日から令和7年3月31日までの間は、業務開始に向けた準備を行う期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

4 履行場所

酒田市内に事業所を設置し業務を実施すること。

5 前提条件

(1) 本市が利用しているふるさと納税ポータルサイト

公募開始の日現在において、本市が利用しているふるさと納税ポータルサイトは下記のとおりである。ただし、契約締結前後に増減する可能性がある。

- ① 楽天ふるさと納税 (以下「楽天サイト」という。)
- ② ふるさとチョイス (同サイトと連携している「セゾンのふるさと納税」「ふるラボ」「KABU&ふるさと納税」を含む)
- ③ さとふる (同サイトと連携している「Yahoo!ふるさと納税」を含む)
- ④ ふるなび
- ⑤ ANA のふるさと納税
- ⑥ auPAY ふるさと納税
- ⑦ JRE MALL ふるさと納税
- ⑧ ふるさと納税 forGood !
- ⑨ Amazon ふるさと納税
- ⑩ ふるぼ

(2) 寄附者管理システム

公募開始の日現在において、本市が利用しているふるさと納税に係る寄附者管理システムは株式会社エッグが提供するシステム、税控除申告処理業務システムは株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するシステムである。

6 業務の内容

(1) 寄附金額を向上させるための業務

- ① ふるさと納税を通して、より多くの人から本市のファン・リピーターとなってもらえる仕掛けづくりを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ② 自治体ページ及び返礼品ページにおいて、地域の魅力発信や寄附の使い道、返礼品提供事業者及び返礼品の魅力を広く発信すること。また、効果的な情報発信ツールを積極的に活用し、本市の認知度向上を図ること。
- ③ 受託者は、本市と協議の上、効果的なSEO対策、広告運用を行うこと。実施結果やその効果について、月ごと本市に報告するとともに、翌月以降の実施について提案すること。なお、総務省の定める宣伝広告の取扱いに留意し、事前に本市に提案し、禁止事項に該当しないことを確認した上で実施すること。
- ④ 寄附者からの問合せやレビューへの対応を行うこと。また、レビュー数の増加施策を実施すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者と連携し、既存返礼品の改善や魅力向上を図ること。
- ⑥ 受託者は、地方税法に定める返礼品基準及び酒田市ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項に定める要件等を遵守し、以下により、本市の魅力を伝え得る返礼品の企画を本市及び返礼品提供事業者等に提案すること。なお、提案のあった返礼品を実際に取り扱うかどうかは、本市、受託者及び返礼品提供事業者が協議、調整を行った上で決定する。
 - ア 市内の特産品や市内で提供されるサービス等、本市にゆかりのあるものを取り扱うこととし、着地型サービスや体験型サービスなど「コト」の開発も積極的に行うこと。
 - イ 新たな返礼品の開発とともに、新規返礼品提供事業者の開拓にも努めること。
- ⑦ 寄附申込データ等を分析し、より寄附者のニーズに応えることができる返礼品の企画・提案を行うこと。また、分析データは本市と随時共有すること。
- ⑧ 返礼品提供事業者と本市との打合せに対面で参加するとともに、返礼品に関するアドバイスやサポートを行うこと。
- ⑨ その他、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、寄附者の利便性向上及び業務効率化並びに地域活性化につながる方策について、本市に提案すること。

(2) 楽天サイトの管理運営に関する業務

- ① 楽天グループ株式会社が提供する店舗運営システムRMS（以下「RMS」という）を用いて、寄附者が寄附金の使途、返礼品、ワンストップ特例申請書様式送付希望の有無等を選択できるよう、自治体ページ及び返礼品詳細ページを作成すること。
- ② RMSの自治体ページ及び返礼品詳細ページの作成、掲載情報の更新及び管理運営を適切に行うこと。また、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。
- ③ 返礼品のサムネイルや説明等に使用する写真等を管理するとともに、必要に応じて受託者が返礼品等の撮影を行うこと。また、それらの画像の加工、返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO対策等、寄附者に効果的にPRできるよう、返礼品ページの内容を充実させること。
- ④ RMSに掲載する画像等について、本市から画像等の加工等を依頼した場合は、速やかに対応しデータを共有すること。
- ⑤ RMSを経由した寄附の申し込みに対応し、本市が指定する寄附者管理システムへ寄附情報を連携し、寄附金の入金状況等を管理すること。
- ⑥ RMSを通じて、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せ等に関する業務

- ① 本業務に係る問合せ先としてフリーダイヤルを用意すること。
- ② 問合せ対応時間は、午前9時から午後5時まで（土日祝日、年末年始休業期間等を除く。）を基本とするが、これにより難しい場合は、本市と協議の上決定するものとする。
- ③ 寄附内容に係る修正及びキャンセル、寄附の申し込み手続きに関すること、返礼品の詳細に関すること、発送時期・配送状況、返礼品提供事業者からの問合せ、その他ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して、電話、電子メールその他通信手段により適切に対応すること。
- ④ 上記問合せに対応した苦情や事故については、速やかに本市へ報告の上、受託者において誠実な態度で問題解決に努めること。
- ⑤ 行政に対する問合せや苦情など受託者が対応しかねる場合においては、本市へ取り次ぐこと。

(4) 返礼品の発注及び発送管理等に関する業務

- ① 楽天サイトから申し込みがあった返礼品については、受託者が寄附金の入金を確認した後、1か月以内に寄附者が指定した送付先に届けるよう、返礼品提供事業者が発注するとともに発送管理を行うこと。ただし、季節限定品など1か

月以内の発送が困難であると認められる場合はこの限りでない。

- ② 楽天サイト以外のポータルサイト（さとふる、Yahoo!ふるさと納税、Amazon ふるさと納税を除く）から申し込みがあった返礼品に関しては、本市が発注データを作成し受託者へ依頼する。受託者は、本市から返礼品発注データが届いた後、速やかに返礼品提供事業者が発注するとともに、発注から2週間以内に寄附者が指定する送付先に返礼品が届くよう発送管理を行うこと。
- ③ 「6 業務の内容(4)①、②」のほか、受託者はポータルサイト「ふるぽ」の管理サイトから返礼品発注データをダウンロードし、返礼品提供事業者が発注するとともに、発注から2週間以内に寄附者が指定する送付先に返礼品が届くよう発送管理を行うこと。
- ④ 季節限定品や定期便など複数回に分けて発送する必要がある返礼品については、受託者において発送時期ごとに発注件数を管理し、適時に返礼品提供事業者が発注すること。また、返礼品提供事業者から発注件数等の照会があった場合は対応すること。
- ⑤ 受託者は、返礼品提供事業者と調整し、本市が指定する価格で返礼品の発注を行うこと。なお、指定する価格等は、契約期間中に変更する場合があるので、これに対応すること。
- ⑥ 返礼品の配送業者は、本市と受託者が協議して決定する。また、受託者は配送業者が提供する「送り状を発行するサービス」を導入すること。
- ⑦ 返礼品発送前において、申し込み内容に不備がある場合は寄附者に連絡し、データの修正等対応すること。
- ⑧ 返礼品等の発送を行うときは、寄附者にその旨をメールで通知すること。
- ⑨ 受託者は、返礼品提供事業者及び配送業者と連絡を密にし、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ⑩ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者へ指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑪ 返礼品の発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、返礼品提供事業者及び配送事業者と連携し寄附者等への対応を行うこと。
- ⑫ 寄附者からの返礼品に対する苦情について、受託者は返礼品提供事業者と連携し寄附者等への対応を行うこと。
- ⑬ 受託者は、各月の末日までに配送した返礼品の調達費用及び配送費用（ポータルサイト「ふるぽ」分については、同サイト運営事業者の締日までに配送した返礼品等の配送費用）を集約し、返礼品提供事業者ごとの費用の内訳が分かる資料を添付し、翌月10日まで本市に請求するものとする。なお、これらの費用に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

- ⑭ 受託者は、本市より支払いを受けた返礼品の調達費用及び配送費用について、原則として支払いを受け入れた月の末日まで各返礼品提供事業者及び配送業者に対して遅滞なく支払うこと。

(5) 受領証明書及びワンストップ特例申請書等の作成・発送に関する業務

① 楽天サイトから申し込みがあった寄附について

本市が指定する寄附者管理システムで管理する寄附者情報に基づき、受領証明書を作成すること。なお、受領証明書には、本市が管理する寄附者番号に加え、楽天固有の寄附番号も記載し、寄附者から再発行依頼があれば対応すること。また、ワンストップ特例申請書の様式提供を希望する寄附者があった場合、当該寄附者分のワンストップ特例申請書及び本市が指示する書類を作成すること。

② 楽天サイト以外のポータルサイトから申し込みがあった寄附について

本市が次の書類等を準備し、受託者へ引き渡すものとする。

- ア 寄附金受領証明書
- イ ワンストップ特例制度を利用される方へ
- ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書記入例
- エ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書
- オ 添付書類貼付台紙
- カ 返信用封筒
- キ その他酒田市が指示する書類

※ 委託期間中に引き渡す書類の内容が変更になる場合がある。

③ 前項の関係書類の引き渡し時期及び場所は、次のとおりとする。

- ア 引渡し時期 原則毎週 1 回

※ 申込件数によっては週 2 回以上になることがある。

- イ 引渡し場所 酒田市役所中町庁舎 3 階 交流観光課ふるさと納税係

④ 「6 業務の内容(5)①、②」の書類等について、次のとおりセットし、本市が用意した封筒へ封入し封緘すること。

- ア ふるさと納税関係書類のセット作業

- ・ 寄附金受領証明書を宛名が表面になるように 3 つ折りにする。
- ・ ワンストップ特例制度を利用される方へ、寄附金税額控除に係る申告特例申請書記入例、寄附金税額控除に係る申告特例申請書、添付書類貼付台紙、返信用封筒の順番でセットし、3 つ折りにする。

※ 作業に必要な備品・消耗品は受託者が準備すること。

※ 誤りなく封入されるように複数名でチェックすること。

※ 封緘の方法は問わないが、確実に封緘すること。

※ 必要に応じ一部抜き取りを指示する場合があるので対応すること。

⑤ 郵便局への引き渡し

「6 業務の内容(5)④」の封入・封緘完了後の封筒について、酒田市指定の伝票に発送数量を記入し、酒田郵便局へ持ち込みの上引き渡すこと。郵送料は本市が負担するものとする。

⑥ 業務完了期限

本市からのふるさと納税関係書類の受け取りから、郵便局への引き渡しまでの業務を、原則3日間以内で完了すること。

※ 処理件数の急激な増加等により、上記による対応が困難と判断される場合には、別途本市と受託者が協議の上業務完了期限を決定する。

(6) その他、本業務に関すること

- ① 本業務の作業場所、その他必要となる環境、パソコン等の事務機器等備品や消耗品等について、受託者の負担により用意すること。
- ② 本業務で使用するパソコンはスタンドアローンとし、ほかの業務との併用はしないこと。
- ③ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、RMSへの掲載内容の変更など必要な対策を迅速かつ適切に行うこと。

7 業務に関する資料の管理

受託者は、本業務に関する寄附情報等の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5年間保存すること。なお、本市より当該資料の提出の指示があった場合は、遅滞なく提出すること。

8 委託条件

(1) 本業務の作業場所の設置

個人情報保護のため、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を本市内に設置し、あらかじめ本市の承認を受けるものとし、当該作業場所においてのみ業務を行うこと。

(2) ふるさと納税に関する書類の保管場所の設置

受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税に関する書類は、防犯設備の整った施錠可能な場所において保管すること。

(3) 業務管理者及び従事者の事前登録

- ① 受託者は、本業務に係る管理者を2名選出するとともに、すべての従事者の名簿を本市に届け出し、承認を得ること。

- ② あらかじめ本市の承認を受けた者以外を本業務に従事させないこと。
- ③ 業務管理者及び従事者のうち、随時来庁して本市との対面打合せができるほか、本市が求めた場合は速やかに来庁できる担当者を配置すること。

9 再委託の禁止

再委託は認めない。ただし、業務の一部を再委託することについて、あらかじめ書面により本市の承諾を受けた場合は、この限りでない。

10 著作権等の取扱い

(1) 本業務で制作された物（以下「制作物」という。）に係る一切の著作権は、本市に帰属するものとし、本市における二次利用を可能とする。なお、制作物とは次のとおりとする。

- ① Web ページ：返礼品ページ、特集ページ、ランディングページ、返礼品レビュー等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報
- ② 画像：本業務により取得・制作されたすべての画像データ

(2) 受託者は、委託期間の終了又は委託契約の解除等により、本業務が終了した場合には、すべての制作物に関し、本市の指示する方法により、直ちに本市へ無償で譲渡し、以後、著作者人格権の行使を申し出ないものとする。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ている場合には、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、協議の上定めるものとする。

(3) 本市は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が必要と認める場合には、受託者は、本市以外の第三者が制作する発行物等での制作物の無償使用を許可するものとする。

(4) 本市は、制作物の内容（デザイン、設計等を含む）を自由に変更することができるものとする。

(5) 受託者は、第三者の商標権、肖像権、著作権その他諸権利を侵害しないことを保証することとし、制作物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任と費用負担は受託者が負うものとする。

11 報告及び検査

本市は、必要に応じて本業務の履行状況その他必要事項について、受託者に報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求

めがあった場合には、誠実に対応すること。

12 情報セキュリティ・個人情報保護

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたり、情報セキュリティの必要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故から各種個人情報を保護できるよう適切な管理を行わなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の遂行にあたり、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」並びにこれらの関連規程を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (3) 受託者は、万が一情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、速やかに本市に対して書面にて状況を報告し、指示を受けること。
- (4) 受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。なお、本項は本契約期間終了後も同様に適用するものとする。

13 業務報告書の提出

受託者は、本市が必要と認める内容についての業務報告書を各月の末日締め翌月 10 日（10 日が土日祝日の場合はその翌日）までに提出し、本市の検収をうけること。

14 委託料及び支払方法

- (1) 委託料は、楽天サイトを経由して納付された寄附のうち、業務の完了に係る寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。ただし、受託者において返礼品の発注や発送管理を行わない寄附については当該寄附金額から除く（災害支援に関連した寄附等）。
- (2) 業務の完了は、原則として返礼品の配送完了をもって業務が完了するものとする。なお、定期便など 1 件の寄附につき複数回返礼品の配送を伴うものについては、個々の返礼品の配送完了の都度、部分的に業務が完了するものとする。また、返礼品の配送を伴わない寄附については、本市が指定する寄附者管理システムに寄附者情報の取込みが完了した時点で業務が完了するものとする。
- (3) 受託者は、完了した業務に係る委託料を毎月末日締めで集計し、翌月 10 日まで

に1か月単位の委託料を本市に請求するものとする。

(4) 本市は、請求を受理した月の末日までに当該委託料を支払うものとする。

15 業務の引継ぎ

(1) 委託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、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実にを行うこと。

(2) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、すべて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。

(3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報・事業者情報、制作物等については、本市の指示に従い、次期受託者へ引継ぎを行うこと。

16 その他

(1) 総務省からの通知のほか、関係法令を遵守すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合、双方協議の上決定し、本市の指示に従うこと。

参考 【ポータルサイト別の業務範囲】

区分	仕様書「6 業務の内容」		
	(1) 寄附金額向上 (2) RMS管理運営 (3) 問合せ等 (6) その他の業務	(4) 返礼品の発注 及び発送管理等 (3) 問合せ等	(5) 受領証明書等 の作成・発送 (3) 問合せ等
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるぽ		○	○※2
ふるさとチョイス (連携サイト含む)		○※1	○※2
ふるなび		○※1	○※2
ANA のふるさと納税		○※1	○※2
auPAY ふるさと納税		○※1	○※2
JRE MALL ふるさと納税		○※1	○※2
ふるさと納税 forGood!		○※1	○※2
オフラインでの寄附 (郵送・FAX 等)		○※1	○※2
さとふる (連携サイト含む)			○※2
Amazon ふるさと納税			○※2

※1 発注データは本市が作成し受託者へ依頼する。

※2 受領証明書及びワンストップ特例申請書等の作成は本市が行う。