

## 能代市ふるさと納税事業代行業務仕様書

### 1 事業目的

能代市（以下「本市」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信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、ポータルサイトをより効果的に運用すること等により、寄附金の増加並びに本市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、地域の活性化に寄与することを目的とする。

### 2 業務の名称

能代市ふるさと納税事業代行業務

### 3 委託期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

ただし、本業務の開始は、令和 7 年 11 月 1 日とする。契約締結日から業務開始日までは、業務引継ぎの期間とし、当該期間に発生する費用等はすべて受託者が負担するものとする。

### 4 前提条件

- (1) 本市がふるさと納税ポータルサイトとして利用する、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるなび」、「さとふる」、「ふるラボ」、「au PAY ふるさと納税」、「マイナビふるさと納税」、「JRE MALL ふるさと納税」、「JAL ふるさと納税」、「まいふる」、「ANA ふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」、「Yahoo! ふるさと納税」、「Amazon ふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、「さとふる」は掲載プラン契約であることに留意すること。
- (2) 本市と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うため、寄附管理システム（以下「管理システム」という。）は、ポータルサイトとの API 自動連携が可能であること。ただし、API 自動連携が困難な場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようすること。  
なお、現在、本市において利用中の管理システムは「LedgHOME」であるが、更なる効率化・経費削減が見込まれる場合、あるいは同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ管理システムを提案し協議が整ったうえで、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。また、管理システムは本市の利用が可能であること。
- (3) 総務省の定める返礼割合基準及び募集適正基準の順守を念頭とした寄附金額の見直し等について、本市及び返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）との調整をす

ること。

- (4) 本業務の開始時及び終了時までの期間において、前受託者及び次期受託者と業務に関する引継ぎを遅滞なく行うものとし、支障をきたすことなく継続して利用できる環境を提供すること。なお、開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品（定期便、季節限定品、配送日指定）についても本業務の対象とする。

## 5 業務概要

- (1) 寄附受付及び寄附データ等の管理に関する業務
- (2) ポータルサイト等の運営に関する業務
- (3) 返礼品の発注等に関する業務
- (4) 必要書類（寄附金受領証明書等）の発行・発送等に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）に関する業務
- (6) 事業者への支援（返礼品等）に関する業務
- (7) 事業者への支払に関する業務
- (8) 返礼品の企画提案等に関する業務
- (9) 寄附者及び事業者等からの問合せ等に関する業務（コールセンター業務）
- (10) その他、本業務に関すること

## 6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附データ等の管理に関する業務
  - ① 受託者は、ポータルサイト等で申し込まれた寄附金等の寄附情報について、管理システムにより一元的に管理すること。
  - ② ポータルサイト等で申し込まれた寄附情報について、原則、寄附申込受付日の翌営業日までに管理システムへデータの取込作業を行うこと。
  - ③ 寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合（本市への直接申込等）においても、本市からの寄附情報の提供を受け、同様の対応とすること。
  - ④ 受託者は、管理システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について本市に適宜報告を行うこと。また、本市で統計資料作成ができるよう、寄附金額及び寄附件数等、CSV 形式等によるデータ出力が可能であること。
  - ⑤ 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。また、寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、管理システム等により寄附者に送信すること。
  - ⑥ 寄附者への各種通知、連絡等は、電子メールや SMS 通知等を積極的に活用することにより、郵送料等の経費の削減に努めること。
- (2) ポータルサイト等の運営に関する業務

- ① 本市が別途契約する各ポータルサイトを経由した受付対応を行うこと。ただし、「さとふる」からの寄附者情報データの取り込みは、本市が行うものとする。なお、受託者による対応が可能な場合はその限りではない。
- ② 本市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを追加または変更をする場合は、業務の対象となる。
- ③ 本市で取り扱う返礼品は、原則、全てのポータルサイトへ掲載すること。ただし、ポータルサイトごとに定められている掲載基準は遵守するものとする。
- ④ ポータルサイトに掲載する本市及び返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（ふるさと納税型クラウドファンディング、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。ただし、「さとふる」の情報更新は本市が行うものとするが、返礼品情報の登録や更新にあたっては、一括更新用 CSV ファイル及び画像を納品するなどの必要な支援を行うこと。なお、受託者による対応が可能な場合はその限りではない。
- ⑤ 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ができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。また、他自治体の代理寄附を行う場合も同様とする。
- ⑥ 受託者は、ポータルサイトの運営にあたり、次の事項に関する業務を行うこと。
  - ア 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）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に PR できるよう内容を充実させること。
  - イ 本市の寄附拡大のため、課題の把握に努め必要な改善や助言を行うこと。
  - ウ 返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、返礼品が不足すること等の無いよう適正に管理すること。
  - エ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する本市のサポートを行うこと。また、本市の PR 及び寄附金の増額のために、効果的な広告運用についてもサポートすること。
  - オ 寄附者レビュー数の増加するための施策を考案し実施すること。

### （3）返礼品の発送等に関する業務

- ① 受託者は、事業者と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。
- ② 受託者は、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に事業者に発注し、返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。

- ③ 受託者は、事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 返礼品の品質管理について、必要に応じて事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた措置を講じること。

(4) 必要書類（寄附金受領証明書等）の発行・発送等に関する業務

- ① 受託者は、寄附金の入金を確認した後、寄附者に対してお礼状及び寄附金受領証明書を発行し発送すること。また、ワンストップ特例申請書発送希望者には、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を同封すること。
- ② 送付物の内容については、本市と協議のうえ決定することとし、公印の印影は本市が指定するものを使用すること。また、郵送料のコスト削減に向けた措置を講じること。
- ③ 必要に応じて再発行（過年度分の再発行を含む。）及び発送を行うこと。なお、寄附者からの書類送付先の変更の申し出や書類発送後の宛先不明等について、可能な限り寄附者の希望どおり対応すること。
- ④ 発行・発送等の進捗状況について、管理システムにより一元的に管理すること。

(5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、受託者が直接受理すること。また、本市へ送付された申請書は、本市から受領すること。
- ② 受理した申請書類（変更届出、オンライン申請を含む）の審査を行うこと。
- ③ ②において、申請内容、提出書類等に不備がある場合は、寄附者へ通知等を行い、適宜対応すること。
- ④ ワンストップ特例申請については、寄附者がオンラインを利用して申請できる仕組み（オンラインワンストップ）を提供すること。  
なお、現在、本市において利用中のオンライン申請に係るサービスは「ふるまど」及び「さとふるアプリ de ワンストップ申請」であるが、寄附者の利便性や更なる効率化・経費削減等が見込まれる場合、利用サービスの変更及び追加について提案し協議が整ったうえで、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行い、その構築費用については委託料に含むこと。
- ⑤ 審査完了後、ワンストップ特例申請書受付完了通知を原則、電子メールにより寄附者に通知すること。なお、電子メールによる通知ができない場合はSMS通知、書面郵送等により適宜対応すること。
- ⑥ ワンストップ特例申請書類については、施錠可能な場所などで厳重に保管するなど、紛失・盗難等による個人情報漏洩に十分に留意し、審査等の作業を終えた申請

書類は本市へ納品すること。

- ⑦ eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するためのデータを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。
- ⑧ (4) 及び (5) の業務について、原則、再委託は認めないが、合理的な理由があり事前に文書による本市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、参加申し込み時点で再委託をすることが明らかな場合は、再委託先と業務内容を企画提案書に明記し必ず説明を行うこと。

#### (6) 事業者への支援（返礼品等）に関する業務

- ① 受託者は、事業者に助言等を行い、より一層返礼品の魅力アップに努めること。
- ② 受託者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じて助言等を行うこと。
- ③ 受託者は、必要に応じて事業者向けの説明会等（本業務の委託により生じる変更点の説明は、業務開始日までには終了すること）を開催すること。また、直接訪問する機会を設けるなど、事業者と連絡を密にして良好な関係を築くこと。
- ④ 本事業は、ふるさと納税を通じた地場産業の振興も目的としているため、必要に応じて事業者のスキルアップや販路拡大等につながるサポートに努めること。

#### (7) 事業者への支払に関する業務

受託者は、各月の返礼品の出荷状況により、返礼品の調達費及び送料等を算定のうえ、事業者へ支払いを行うこと。

#### (8) 返礼品の企画提案等に関する業務

- ① 受託者は、事業者等と交渉して、新たな返礼品の開発・提案を行うこと。
- ② 受託者は、新たな事業者への登録を希望する市内事業者等からの相談に応じ、魅力的な返礼品が提供できるよう助言を行うとともに、申込受付を行うこと。
- ③ 新たな返礼品及び新規事業者の登録については、事前に本市と協議のうえ進めること。
- ④ 受託者は、新たな事業者の参入に向け、必要に応じてセミナー等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。
- ⑤ 本市の主力返礼品である「トイレットペーパー」、「米」の在庫量の確保及び増大並びに寄附額の拡大の期待ができる「肉」、「海産物」、「果物」等について新規事業者の開拓に向けた情報収集、企画立案等に努めること。

#### (9) 寄附者及び事業者等からの問合せ等に関する業務（コールセンター業務）

- ① 受託者は、次の事項に関する問合せに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時00分から午後5時30分までを含むこと。ただし、年末・年始等の繁忙期については、本市と協議のうえ決定する。
- ア 寄附の方法に関すること
  - イ 寄附情報に関すること
  - ウ 返礼品に関すること（内容、配送 等）
  - エ 書類等に関すること（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請 等）
  - オ 寄附のキャンセルに関すること
  - カ 事業者からの問合せに関すること
  - キ 事業者と寄附者間の調整に関すること
  - ク その他、本市が特に必要と認める事項に関すること
- ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、管理システム等に記録し、本市と情報共有すること。
- ③ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者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。

#### (10) その他、本業務に関するこ

- ① 本業務開始は原則令和7年11月1日受付分からとする。ただし、開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品（定期便、季節限定品、配送日指定）についても本業務の対象とする。
- ② 本業務に係るパソコン等の事業機器等の備品及び消耗品等は受託者が用意すること。
- ③ 本業務の実施にあたっては、総務省の定める返礼割合基準及び募集適正基準を順守に努めること

### 7 知的財産権について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は本市に帰属するものとする。また、本市は当該著作物を自由に二次利用できるものとし、受託者は本市に対して著作者人格権を行使しないものとする。

### 8 実績報告について

- (1) 受託者は、本市が必要と認める業務内容を実績報告書にとりまとめ、毎月本市に報告するものとする。
- (2) 本業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号にかかわらずその都度

速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

## 9 経費の内訳

受託者に支払う費用は次のとおりとする。

### (1) 委託料に含まれる経費

#### ① 業務委託料

##### (ア) 基本委託料

寄附金額に対する一定割合とする。

##### (イ) 寄附金受領証明書等の作成・発送に係る費用

寄附者への寄附金受領証明書等（お礼状、ワンストップ特例申請書等を含む）の発行及び発送に要する費用。

##### (ウ) ワンストップ特例申請書の受付等に係る費用

ワンストップ特例申請書の受付、審査及びデータ作成に要する費用。

### (2) その他の経費

#### ① 返礼品調達費用等

（ア）返礼品の調達に要する費用。梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

（イ）返礼品の発送に要する費用。消費税及び地方消費税相当額を含む。

#### ② ワンストップ特例申請書の送付に要する費用

寄附者からのワンストップ特例申請書（紙）の返送による受取人払いに要する費用及び付随する費用

#### ③ 寄附者に起因し発生する②以外の費用

寄附者による他自治体宛ての誤郵送への転送費用や所定の切手代が不足した場合に要する費用等

#### ④ その他、本市が認めた本業務に要する費用

## 10 支払方法

9 (1) 及び (2) で規定する費用については 1 カ月ごとに実績報告書を提出するものとし、本市は、実績報告書の検収に合格し、適法な支払請求書を受理した日から 30 日以内に受託者に支払うものとする。

## 11 本市の負担に係る経費

9 (1) 及び (2) に含まれないものとして次に掲げる費用は、受注者の負担によらず本市が直接負担することとする。

### (1) ポータルサイト等の利用料

### (2) システムの使用料

- (3) 寄附金の決済手数料
- (4) その他、上記（1）から（3）以外に発生した費用に関しては、双方協議のうえ、その取扱いを決定する。

## 12 再委託の禁止

原則として、再委託を認めない。ただし、合理的な理由があり事前に文書による本市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、参加申し込み時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先と業務内容を企画提案書に明記すること。

## 13 個人情報の取扱について

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む本市の情報資産の取扱いについて情報セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏えい、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、本業務に係る個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「能代市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年能代市条例第3号）」を遵守すること。

## 14 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、寄附者又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ない。

## 15 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と協議の上決定する。
- (2) 本業務の実施にあたり、受託者は本市と十分協議し、誠意を持って適正に業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、本業務の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- (4) 本業務を実施するにあたり、仕様書に明記されていない事項であっても、業務の性質上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。