令和7年度大分県個人版ふるさと納税支援業務委託 に係る委託仕様書

1 業務名

令和7年度大分県個人版ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

ふるさとやお世話になった地方団体に感謝し、もしくは応援する気持ちを伝え、または税の使い道を自らの意思で決めることを可能とする「個人版ふるさと納税」について、大分県（以下、「県」という。）の個人版ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品提供事業者との受発注及びコールセンター業務等を委託することで、事務を効率化するとともに、効果的なPRによる寄附金増加を目指すものとする。

3 業務委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

大分県個人版ふるさと納税業務への支援期間は、令和7年7月1日から令和8年3月31日までとする。

なお、令和7年7月1日から業務を円滑に運営できるよう、令和7年6月30日まで同様の

業務を受託している前受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

また、本業務委託の終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、令和 8 年 4 月 1 日以降同様の業務を受託する次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

4 前提条件

(1) 受託者は、県内に拠点を配置し、県内の返礼品提供事業者への訪問や協議を行うことができること。

(2) 県は、令和 7 年 5 月 21 日時点で、以下のポータルサイトを利用して寄附受付を行っていることから、同ポータルサイトへの対応が可能であり、同ポータルサイトから提供される寄附に関する情報を管理できること。

・ふるさとチョイス

・楽天ふるさと納税

・ふるなび

※なお、契約期間内に、県が他のポータルサイトの利用を開始した場合は、追加の委託料なくこれにも対応できること。

5 業務の内容

(1) 4 (2) のポータルサイトの管理運営業務

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正及び充実等の管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附者に、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

ウ ポータルサイトの利用が困難な者で、本県への寄附を希望する者に対して、県が別途してする寄附申込書及び返礼品のカタログ等を送付するとともに、寄附受付後の諸手続を行うこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 寄附管理システムは、原則として株式会社W o r k t h y が提供する「ふるさと納税 d o」を使用すること。他のシステムを使用する場合は、「ふるさと納税 d o」と同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において、県の利用環境の構築及び返礼品提供事業者への操作説明を行うこと。この場合、システム構築費用及び利用料等については、受託者の負担とし、本委託業務に関する委託料に含めて県に請求することは認めない。

イ 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等を、寄附管理システムで一元的に管理すること。

(3) 寄附金領収証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認した場合は、県の指定する様式により、寄附金領収証明書等を作成し、封筒に封入・封緘した上で、原則として寄附金の収納日から2週間以内に寄附者に対して発送すること。

イ 発送する書類は、原則として以下のとおりとし、送付物の内容は、本県と協議の上、決定するものとする。

- ① 礼状・寄附金領収証明書
- 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

ウ ワンストップ特例申請書には、予め寄附者情報を記載した上で、送付すること。

エ 寄附金領収証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒に要する経費は、本委託に含めること。

オ 発送後、これらの封書が住所不明等のため返送された場合には、電話等で住所確認作業を行い、速やかに再送すること。万が一、住所確認ができない場合は、早めに県に報告すること。

(4) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

- ア 受託者は、返礼品取扱事業者と契約の上、返礼品の調達・送付等を行うこと。なお、返礼品取扱事業者との契約は、受託者の責任で行うこと。
- イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付確認後、速やかに行うこと。
- ウ 受託者は、返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、適切な在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトの在庫登録状況の確認を適宜行い、品切れによる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。
- エ 受託者は、返礼品の配送に当たり、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- オ 受託者は、返礼品の品質管理について、アの契約に基づいて、必要に応じて返礼品提供事業者に改善要請を行うほか、返礼提供事業者を対象に好事例を共有する機会を設けるなど、品質向上のための取組を行うこと。
- カ 受託者は、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、速やかに関係者に対し、適切な対処を行うこと。
- キ 受託者は、返礼品提供事業者からの出荷実績に基づき、返礼品提供事業者及

び配送事業者に対し、返礼品の代金及び配送料を支払うこと。なお、本県への委託料の請求は、月毎に実績を集計した上で行うものとし、返礼品提供事業者、返礼品毎に発送数がわかる内訳書を作成し、請求書に添付すること。

ク 季節限定や提供数限定の返礼品については、特に発送時期や商品掲載の管理を厳格に行うこと。また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを講ずること。

ケ その他、受託者は必要に応じて、寄附者、返礼品取扱事業者、県等の関係者との調整を適宜行うこと。

(5) コールセンター業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品の詳細及びワンストップ特例制度などに関する寄附者からの問い合わせやキャンセルの申し出に対応するため、コールセンター（電話及びメールに対応できるものとする。）を設置し、寄附希望者にわかりやすい方法で、問い合わせ方法を明示すること。なお、電話対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までを基本とするが、年末年始の繁忙期には、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うなど、寄附の機会を逃がさないよう十分な体制を構築すること。

イ 受託者は、コールセンターに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、県と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情を受け付けた場合は、速やかに状況確認を行い、必要に応じて、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、解決を図ること。また、適宜、県に報告すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 受託者は、返礼品の品目を増やすため、「国の定める地場産品基準」や「県が推進方針を示す場合にはその推進方針」に適合した返礼品を積極的に募集すること。募集は、県と協議の上、適切な時期・頻度・方法により行うこと。また、応募の状況について、定期的に県に報告すること。

イ 受託者が、直接、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を受けた場合は、「県のふるさと納税返礼品取扱い要領」及び「国の定める地場産品基準」に基づいて対応すること。また、必要に応じて県に確認を行うなど、適正に対応すること。

ウ 受託者は、返礼品の開発を検討し、適宜県に提案すること。

エ 返礼品については、県内の地場産品はもとより、複数の県内地場産品の組み合わせ商品、県内で提供されるサービスや体験型商品など、全国的な需要の動向を踏まえ、多様な提案を工夫すること。

オ 県から新たな返礼品の追加案の提示があった場合、受託者は、その実現可能性

について検討し、県に検討結果を回答すること

カ 受託者は、必要に応じて、適宜既存の返礼品の見直しを県に提案すること。

キ 返礼品の登録及び見直しに関する最終決定は、県が行うものとする。

ク 県の同意を受けた返礼品については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫の確保方法等の必要事項を調整するとともに、必要に応じて、県に確認を行うこと。

(7) 広報・P R 業務

ア 受託者は、ふるさと納税の趣旨や個人版ふるさと納税で寄せられた寄附を活用する県の事業、返礼品の魅力等の効果的な広報・P R に努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 広報・P R にあたっては、他団体で実施している効果的な手法や県への寄附実績に関するデータ分析に基づいた効率的な手法を研究し、県と協議した上で、実施すること。

ウ 実施した広報・P R 業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書にまとめて提出すること。

エ 本業務において広報・P R を目的に制作した物（以下、制作物という。）については、県が著作権等の権利（著作権法（昭和45年法律第48号）第27

条及び第 28 条に規定する権利含む) を有するものとし、県は、受託者及び第三者の許可なく制作物を本委託事業以外の広告媒体等にも使用できるものとする。

また、委託業務の履行期間終了後も、県は制作物の著作権等の権利を有するものとする。

オ 受託者は、制作物が、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証するとともに、万が一、第三者のこれら権利を侵害した場合には、受託者が一切の責任を負うこと。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 県は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を、受託者に委託するものとする。なお、受付方法については、事前に県と協議の上、決定するものとする。

イ アの受付業務の範囲は、寄附者からの申請書類(変更申請を含む)の受付及び審査、申請者への補正の指示、受理した場合の寄附者への受付済通知の発送(電子メール可)、これら手続に関する寄附者からの問い合わせへの対応及び控除申告用データの作成(e L T A X 送信レイアウトに合わせる)こととする。

ウ 本業務は、電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、個人情報等の適正な管理のために必要な対策を講じ、対策について県の承認を得た上で、

実施すること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

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の3割を含み、各年度の寄附金額の5割を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。

(10) その他

(1) から (9) のほか、個人版ふるさと納税に関する民間サービスで、業務の軽減や寄附者の利便性向上、寄附額の増加に寄与できるものがあれば、随時県に提案すること。

参考（令和6年度実績） 大分県個人版ふるさと納税額 53,827 千円（年額）

※本委託期間は9か月間であり、留意すること

6 業務委託料

受託者に支払う業務委託料は、次の（１）から（４）のとおりとする。

（１）基本委託料

ア 基本委託料は、寄附金額に対する一定割合とする。

返礼品配送あり：寄附金額の○%

返礼品配送なし：寄附金額の○%

イ 基本委託料は、本項（２）～（４）に記載する経費を除く、本委託業務の

履行に必要な経費とする。ただし、本県が直接契約する各ポータルサイトに係る経

費及びオンライン決済等に係る手数料等はこれに含まない。

ウ 広告やプロモーションにかかる経費はこれを含めるものとする。

（２）寄附金受領証明書等発行処理費及びワンストップ特例申請処理費

寄附金受領証明書等発行及びワンストップ特例申請処理費それぞれにつ

いて、1件あたりの単価×件数により算出する経費とする。

寄附金受領証明書処理費（ワンストップ特例申請書あり）：○円／件

寄附金受領証明書処理費（ワンストップ特例申請書なし）：○円／件

ワンストップ特例申請処理費：○円／件

（３）返礼品調達費

実際に返礼品の調達に要した費用とする。なお、寄附1件あたりの費用は、当該

寄附金額の3割を上限とし、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。

(4) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送に要した費用（通常配送料、Web 出荷コントロールサービスデータ処理料、簡易書留などを含む。）とする。ただし、適正な配送料となるよう常に工夫すること。

7 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

(1) 県は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わないものとする。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負うものとする。

8 法令遵守

本業務の実施にあたっては、地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令や平成31年総務省告示第179号などの国が定める基準を遵守するものとする。

9 その他

(1) 業務の遂行にあたっては、県と十分に協議を行い、県の意見や要望を踏まえて実施す

ること。

- (2) 受託者は、契約締結後、速やかに本委託業務の執行に関する各業務の責任者及び担当者を記載した管理体制表を作成し、提出すること。
- (3) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、県と受託者で協議の上、決定するものとする。