

瀬戸内市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1. 業務名

瀬戸内市ふるさと納税推進業務

2. 業務目的

瀬戸内市（以下「当市」という。）のふるさと納税制度の返礼品を通じて、当市の魅力発信をはじめ、地場産業の振興や観光推進等の地域活性化に寄与することを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4. 業務の内容

- (1) ポータルサイト及び寄附者情報等の管理運営に関する業務
- (2) 寄附金受領証明書の発送に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせへの対応業務
- (5) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の拡充業務
- (6) ふるさと納税に係る広報・プロモーションに関する業務
- (7) その他ふるさと納税に関する業務
- (8) 自由提案

5. 業務の詳細

- (1) ポータルサイト及び寄附者情報等の管理運営に関する業務
 - ア 本業務に係るふるさと納税の受付開始は令和8年4月1日とする。
 - イ 当市が利用するポータルサイト（瀬戸内市ふるさと納税、ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、ANAのふるさと納税、さとふる、ふるさとプレミアム、ふるさとパレット、auPayふるさと納税、セゾンのふるさと納税、JALふるさと納税、ふるラボ、ギフト旅先納税、ふるさと納税百選、マイナビふるさと納税、一休com ふるさと納税及びふるさとチョイスのアライアンスパートナーのふるさと納税サイト、さとふるのアライアンスパートナーのふるさと納税サイト等）を經由した寄附の申込にすべて対応すること。
 - ウ ポータルサイト上（ふるさとチョイス連携サイトを除く。）の自治体紹介ページ及び返礼品紹介ページの掲載情報の作成・修正・更新等の管理運営を適切に行うこと。（クラウドファンディング型ふるさと納税、大規模災害発生時の災害支援寄附金のページ及びレビュー管理を含む。）
 - エ 当市で現在利用中のポータルサイトに掲載中の返礼品を令和8年4月1日に各ポータルサイト（ふるさとチョイス連携サイトは除く。）に原則全てを掲載すること。ただし、ポータルサイトが定める掲載基準は順守すること。
 - オ 返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等がないか定期的な確認を行うこと。
 - カ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、受託者が提案する寄附管理シス

テムに取り込むとともに返礼品の受注・発注・配送状況等、寄附金の入金から返礼品が到着するまでに関することを一元管理すること。また、寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、当市からの寄附者情報の提供等により寄附管理システムに取り込むとともに一元管理すること。

- キ ポータルサイトを經由せずに寄附を希望する者を対象に、申込書・郵便振替用紙・返礼品の一覧等を送付すること。
- ク 寄附後すみやかに寄附者情報が国の基準に適合しているか確認をし、必要に応じて寄附者へ確認し、補正をすること。特に、法人名の寄附受入や市内在住者への返礼品発送がなされることのないようにすること。
- ケ 寄附金の収納状況、寄附申込受付状況、返礼品発送状況、返礼品代金及び配送料等について、寄附管理システムで、データ出力（CSV形式等）が可能であること。
- コ 当市が使用する寄附金税額控除に係る申告特例（ワンストップ特例）情報の管理システム（ふるさと納税d o）に、寄附情報を連携できること。
- サ 業務期間中に当市と受託者で協議の上、新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附については、本業務の対象とすること。
- シ ふるさと納税制度の指定に関する申出、ふるさと納税に関する現況調査など、当市が国へ提出する書類の作成に係る事務処理の軽減に資する運用方法を提案すること。

(2) 寄附金受領証明書の発送に関する業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、当市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則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するが、送付物の内容については、当市と協議の上決定すること。
 - ①お礼状・寄附金受領証明書
 - 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寄附者情報を入力の上、送付すること。
- エ 受領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は、受託者の負担において準備すること。
- オ 発送後、住所不明等での返送された受領証明書等については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- カ 寄附金受領証明書の紛失及び申込時の記載誤り等による再発行の申し出があった場合は対応すること。

(3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算に関する業務

- ア 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者へ発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- イ 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送のための伝票を受託者において発行するサービス（受託者において配送伝票を作成し集荷をすることで、返礼品を梱包する作業のみとなり、個人情報（発送先の情報等）を取り扱う必要がないサービス）を導

入すること。なお、本サービスを利用するかどうかの判断は、返礼品提供事業者と受託者との協議により決定するものとする。

ウ 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、発送状況を必要に応じて寄附者へ連絡等を行うことで、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講ずること。

エ 受託者は、返礼品の配送状況を適切に管理すること。

オ 先行予約の取り扱いを行う場合は、返礼品提供事業者と協議のうえ、対応可能な数量を適切に見込み、過剰な受付数とならないよう十分確認すること。

カ クーポン（ANAトラベラーズクーポン、楽天トラベルクーポン等）代金の精算を行うこと。

キ 受託者は、寄附者に対し返礼品の調達、発注、配送に係る契約不適合責任を負うものとする。（当市は契約不適合責任を負わない。）

ク 返礼品提供事業者への支払いについては、受託者が、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代に係る費用を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、受託者が、返礼品提供事業者に支払いを行った実費については、その支払いの詳細がわかるものを添付し、本市に請求すること。

ケ 配送料については、配送業者との価格交渉及び返礼品提供事業者と協力することで、なるべく安価となるように努めること。

コ 配送料の請求額が当市の支払時に適切に確認できること。

(4) 寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせへの対応業務

ア 寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。

イ ポータルサイトを經由せずに寄附を希望する者を対象に、コールセンター等の窓口で寄附申込を受付すること。また、当市が窓口で書面による方法で受付をした寄附についても、その後の管理を行うこと。

ウ 受託者は、配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その内容、状況及び今後の対応策について関係各所と連携のうえ、当市へ適切に報告すること。

エ 返礼品提供事業者からの問い合わせがあった場合は、速やかに対応を行うこと。

(5) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の拡充業務

ア 返礼品提供事業者向けの説明会・研修会を開催し、電子商取引に関する知識や技術等の提供、地場産品基準や返礼品の提供に係る遵守事項等の説明を行い、制度の周知徹底、返礼品提供事業者の意識向上に努めること。説明会・研修会は1回以上実施するものとし、内容は市と協議を行った上で決定する。また、会議に参加できない事業者へも情報共有を図ることとし、説明会・研修会開催に必要な費用は、受託者において負担すること。

イ 返礼品の新規開拓や既存返礼品の魅力向上、価格交渉のため、適宜、返礼品協力事業者との調整を行うこと。

ウ 新たな返礼品の開発に向け、自ら積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと。

エ 返礼品提供事業者のマッチング等により、新たな返礼品の開発や定期便の拡充等を行うこと。

(6) ふるさと納税に係る広報・プロモーションに関する業務

ア ポータルサイトでの特集や企画記事、メールマガジン、検索連動型広告の活用等により、瀬戸内市ふるさと納税のPR及び当市の魅力を広く発信すること。

- イ 各種媒体を活用したPRを企画提案すること。
- ウ 当市が主催・参加するイベント、受託者が開催するイベント等において配布できるよう、ふるさと納税啓発チラシを作成すること。（上質紙・A4両面フルカラー、1種類以上で合計10,000枚程度を想定）
- エ ふるさと納税の推進のため、受託者が有するノウハウやサービスを当市並びに返礼品提供事業者へ提案及び提供をすること。

(7) その他ふるさと納税に関する業務

地方税法第37条の2第2項及び第314条の7第2項に規定する募集の適正な基準を順守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に関する費用が、本業務により納められたふるさと納税の5割を超えないよう、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案し、市と協議の上で実施すること。

(8) 自由提案

(6) 検索連動型広告以外の広告運用および、瀬戸内市ふるさと納税ポータルサイトからの寄附額増加を目指した効果的な施策について、提案および実施を行うこと。なお、これに伴う経費はすべて委託料に含まれるものとする。

6. 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

個人情報を含む情報の取扱いについて、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、瀬戸内市個人情報保護法施行条例（令和5年条例第6号）等の関係法令等を遵守し、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

7. その他

- (1) 毎月1回定例会をオンライン等により開催し、業務履行状況（業務進捗状況、返礼品の開発・拡充状況）、寄附受付・返礼品提供に係る統計・分析結果、問い合わせ・クレーム対応状況（責任の所在を含む。）、課題の抽出、次月以降の運営方針、その他市場や他都市動向等について報告すること。また、会議終了後は、議事録を作成し、定例会資料とともに当市の承認を受けること。
- (2) 委託料の対象となる寄附は令和8年4月1日以降受付の寄附とする。なお、業務期間内に受け付けた寄附に関する寄附金受領証明書の発送に関する業務、返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算に関する業務、寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせへの対応業務については、受注者が対応すること。
- (3) 受託者が寄附金を指定納付する場合は、業務の受託者が当市に指定納付する金額から、当市が受託者に支払う本業務の委託料等を相殺することはできないものとする。
- (4) 業務内容については、本仕様書及び企画提案書の内容を遵守すること。
- (5) 業務の遂行にあたっては、当市と十分に協議を行い、当市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (6) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の遂行上やむを得ないと判断される場合は、当市と協議の上、業務の一部を委託することができるものと

する。この場合、あらかじめ書面により当市の承認を得るものとする。

- (7) 受託者の故意または過失により、当市に損害を与えた場合、受託者は当市にその損害を賠償しなければならない。
- (8) 受託者は業務期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、当市の求めに応じて引き渡すこと。なお、業務期間中においても、当市の求めにより適宜引き渡す状態としておくこと。
- (9) 次期受託者が変更となる場合、当市の指示により次期受託者への業務の引継ぎを円滑に行うこと。
- (10) 受託者が本契約に基づき制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関する著作権は、当市に帰属するものとし、当市による二次利用を可能とすること。受託者は各ポータルサイトに掲載する文章、写真について、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こと。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。
- (11) 本業務の連続性の観点から、履行状況が良好な場合、3年間の範囲内で地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により随意契約し継続することがある。
- (12) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (13) その他業務の履行上必要な事項については、当市と受託者で協議の上決定すること。

【参考】ふるさと納税事業全体に関する業務規模について（参考値）

当市の寄附件数・寄附金額の推移

	寄附件数	寄附金額
令和4年度	47,497 件	918,306,021 円
令和5年度	47,788 件	1,030,002,575 円
令和6年度	51,620 件	1,311,510,600 円