

浦添市ふるさと納税業務委託仕様書

1 委託業務名

浦添市ふるさと納税業務委託

2 業務目的

浦添市（以下、「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じて、地場産品の魅力発信を図り、地域経済における好循環を生み出すことを目指している。寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の受発注等ふるさと納税に関する業務を民間事業者に委託することにより、寄附募集等を効率化させ、民間事業者が持つノウハウを活用し、魅力ある返礼品の発掘・開発を行うことを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※契約締結日から令和8年3月31日までの間は、運用開始のための準備期間とし、令和8年4月1日から運用開始（各ふるさと納税ポータルサイトでの寄附受付開始）できるよう現受託者と調整を行うこと。また、この間に要した費用の支払義務は発生しないものとする。

4 前提条件

- (1) 原則として、本市がふるさと納税ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）として別途契約している「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「auPAYふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」、「dショッピングふるさと納税百選」、「ローソンふるさと納税（パートナーサイト含む）」からの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。（これらポータルサイトとAPI連携可能な寄附管理システムを用いること）なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合も同様に業務の対象とする。
- (2) 寄附控除管理システムとしての「ふるさと納税do」とAPI連携可能な寄附管理システムを用いること。（寄附控除・寄附管理とともに「ふるさと納税do」を用いる場合も含む）

5 業務に係る金額（消費税及び地方消費税含む）

- (1) 業務委託料 寄付金額の5.5%以下とする。（受領証明書発行費用含む）
- (2) 返礼品調達費 実際に返礼品の調達にかかった費用とする。
- (3) 返礼品配送費 返礼品の配送に係る費用とする。

6 業務内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務（寄附管理システムの提供・ふるさとチョイスのポイント管理含む）
- (2) 返礼品取扱事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (3) 寄附者からの問い合わせに関する対応
- (4) 寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成及び発送に関する業務（寄附名義変更やキャンセルの対応含む）
- (5) 返礼品の発掘・開発及びPR等に関する業務
- (6) クラウドファンディング実施に関する業務
- (7) 返礼品取扱事業者登録希望事業者、返礼品取扱事業者への対応
- (8) 総務省の告示等に適合するために必要となる情報収集・共有・提供等
- (9) その他、本業務の履行・推進に必要なこと

7 委託業務の詳細

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトのページ作成、更新、寄附者管理、受発注管理、自治体紹介ページの作成等の管理運営を適切に行うこと。ポータルサイトと連動したデータ管理システムを構築し、収納状況や寄附申込情報及び返礼品配送状況等のデータを集約し一元管理すること。集約されたデータは、本市において隨時抽出・出力が可能であること。

イ 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。

ウ 各ポータルサイトに応じたSEO対策・検索連動型広告の活用（予算は本業務とは別に本市が負担）について、最善を尽くすこと。

エ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット・カタログ等を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付し、その後の寄附管理を行うこと。

オ ふるさとチョイスにおけるポイントを適切に管理すること。

(2) 返礼品取扱事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
ア　返礼品取扱事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。

イ　返礼品取扱事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に扱うこと。

ウ　返礼品取扱事業者に対し、当該事業者が使用することとなるシステムの利用方法の説明等、必要なサポートを行うこと。

エ　返礼品取扱事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については、配送業者と価格交渉するなど、安価になるよう努めること。

オ　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、寄附者や返礼品取扱事業者に不都合が生じないよう対応し、速やかに本市へ報告すること。

カ　返礼品の発注・配送・在庫管理等については、極力、返礼品取扱事業者の既存のスキームに変更を加えないこと等により、負担軽減に最大限配慮すること。

(3) 寄附者への対応

ア　寄附者等からの問い合わせに対応するコールセンター等の窓口を設置し、使用する納税ポータルサイト等において明示すること。

イ　コールセンター等は、寄附の申込手続に関する事、返礼品に関する事、ワンストップ特例申請に関する事、その他本市ふるさと納税に関する全般の問い合わせに対して、電話、メール等により対応を行うこと。問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても適宜確認ができるようにすること。

ウ　緊急及び重要な問い合わせの場合は、速やかに本市に報告し、本市と協議した上で対応する。

(4) 寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア　入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、本市が指定するお礼状を同封の上、寄附者に速やかに送付する。再発行や寄附名義変更、キャンセルに関しても同様に対応を行うこと。

※紙のワンストップ特例申請受付業務については、自由提案とする。（この場合、寄附控除管理システムとして「ふるさと納税do」の使用を前提とすること）

(5) 返礼品の発掘・開発及びPR等に関する業務

ア　返礼品の開発について

本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、総務省の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品の選定や新規開拓を行い、本市に提案すること。

受託者は、本市によって採用された返礼品を速やかにポータルサイトに掲載すること。なお、EC販売等のノウハウを持たない事業者が返礼品取扱事業者となることを希望する場合には、不足するノウハウ等についてサポートを実施すること。

イ　返礼品の改良について

既存の返礼品については、返礼品取扱事業者と調整のうえ、ポータルサイトに掲載する写真や品名及び説明等を改良し、魅力が伝わりやすいように工夫すること。必要に応じて分量の変更や包装についての助言を行うこと。また、定期便にできる返礼品については、返礼品取扱事業者へ積極的にアプローチし、寄附者1人あたりの寄附単価の上昇に努めること。

ウ　返礼品のPR等について

本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求を図ること。

エ　ミーティングについて

課題解決に向け、本市及び主力返礼品を扱う返礼品取扱事業者等と月1回以上のミーティングを行うこと。PRは受託者が有する独自のノウハウやアイディアをもとに提案し、本市と協議のうえ実施すること。

また、インターネット広告やSNS配信用及びホームページ掲載用バナー画像を本市の求めに応じ作成し、提供すること。

(6) クラウドファンディング実施に関する業務

ア　クラウドファンディング（GCF等）受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(7) 返礼品取扱事業者登録希望事業者、返礼品取扱事業者への対応

ア　返礼品の提供を希望する事業者から登録希望の申出や相談があった場合、関係法令や返礼品の基準について説明し、事務手続等の案内をすること。

既存の返礼品取扱事業者に対しては、事業者自らによる返礼品の魅力発信（効果的な写真の撮影・加工方法、インターネット上の見せ方の改善方法、リーフレットの作成、SNS活用など）、商品開発などに必要な情報の提供、事業者間のつながり強化を目的としたフォローアップを行うこと。

これらの周知を目的とした新規・既存事業者向け説明会を適宜開催する。（内容や回数については本市と協議のうえ、決定する）

(8) 総務省の告示等に適合するために必要となる情報収集・共有・提案等

ア　経費割合5割ルールに適合するための経費割合削減に関する提案や地場産品基準に適合するための返礼品取扱事業者等からの情報収集、新規返礼品の総務省申請手続

き等について、積極的・主体的に取り組み又は協力すること。

(9) その他、本業務の履行・推進に必要なこと

上記(1)～(8)に限らず、総務省の告示等に適合しつつ寄附拡大を図ることに寄与する事項については、積極的・主体的に提案又は取り組むこと。

8 再委託の制限

受託者は本業務について、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、本市と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合において、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

なお、本制限は本公募段階で複数の事業者が協力（いわゆる共同企業体）し、参加することを妨げるものではない。

9 報告及び検査

(1) 本市が必要と認める業務内容について、月報を作成し、翌月の末日までに報告すること。

(2) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して収納業務の履行状況その他の必要な事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。

10 個人情報保護・秘密の保持

(1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、委託期間が終了した場合においても同様とする。

(2) 受託者は、個人情報保護に関する法律、浦添市個人情報の保護に関する法律施行条例及び施行規則を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずる。

11 業務の引継ぎ

本市と契約を締結している委託事業者から変更となった場合は、契約締結後、本市、前任の受託者、返礼品取扱事業者等と協議・調整のうえ、業務が円滑に開始できるよう事務等の引継ぎを実施する。その際、ポータルサイトから寄付が不可となる期間が最小限になるよう、最大限務める。

また、委託期間が終了した場合も、本業務を受託する後任の事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐ。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品発送や寄附者対応については、発送の完了まで責任をもって実施する。委託期間中に作成または使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（商品コード・レビュー・写真・文書等のすべて）については、データの削除をしないこととする。

1.2 その他

- (1) 本仕様書に明記していない事項であっても、業務遂行上当然に必要と認められる事項は、受託者の責任において実施するものとする。その他定めのない事項については、受託者との協議により決定する。
- (2) 契約にあたっては、双方協議のうえ、別に仕様書を作成するものとする。