

ふるさと納税寄附管理等業務に係る仕様書

1 委託業務の名称

ふるさと納税寄附管理等業務

2 実施主体

宮城県

3 委託期間

契約締結の日から令和13年3月31日まで

ただし、契約締結日から令和8年3月31日までは、業務開始準備期間とする。業務開始準備期間の経費は受託者側で負担するものとし、当県から支払いは発生しないものとする。

なお、本業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）及び地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）に基づき条例で定めた長期継続契約対象業務として、年度開始（歳出予算成立）前に企画提案の手続を進めているものである。したがって、本件に係る歳出予算が不成立となつたときは、契約手続きの中止や契約の解除を行う。

4 委託業務の目的

宮城県（以下「県」という。）が行うふるさと納税業務のうち、ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規登録等の事務の効率化を図るとともに、県を応援してくださる寄附者を増やし、県の魅力の発信と地場産品の販路拡大による地域活性化を図る。

5 委託業務の内容

寄附募集のプロモーション・PR、決済、寄附者対応、返礼品事業者対応、返礼品配送及び寄附受領証明書発行・発送等を一括して代行する業務。

6 前提条件

（1）ふるさと納税ポータルサイト

県が現在契約しているポータルサイトは以下のとおりである。なお、業務期間中にポータルサイトを追加又は減少させる場合がある。

- ①ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）
- ②楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- ③さとふる（株式会社さとふる）
- ④ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ⑤ステイナビ（株式会社ピアトゥー）

※①～④のうち、連携可能なポータルサイトを提案対象とする。

（2）寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等のデータを一元的に管理できる寄附管理システムを活用することとし、寄附管理システムの導入費用など、初期費用については、受託者が負担すること。また、導入した寄附管理システムに保守経費等が必要となる場合は、県と受託者が協議の上、支払金額等を決定するものとする。

なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、県と受託者、現在の委託業者が協議の上決定するものとする。

7 委託業務の詳細

(1) プロモーション・PRに関する業務

- ①メディアへのPR、メールマガジン及びSNSでの配信並びに各種プロモーションにより、寄附金の増加及び県の魅力発信につながる取組を実施すること。
- ②その他各種媒体を活用したPRの実施に努めること。

(2) 寄附金の決済に関する業務

- ①寄附申出時にクレジットカード払いを可能とする仕組みであるとともに、一定程度のノウハウ、社会的信用を擁した方法とすること。
- ②寄附金額及び寄附件数を月次集計の上、県に毎月報告すること。
- ③その他各種携帯電話キャリア決済、コンビニやペイジーなど寄附者の利便性向上に資する入金方法に対応するよう努めること。

(3) 寄附者対応に関する業務

- ①受け付けた寄附に係る決済、寄附金額及び寄附者情報（収納情報含む）について確実かつ適切に管理し、提供すること。
- ②寄附キャンセル処理に対応すること。
- ③寄附申込完了メール配信に対応すること。
- ④寄附、返礼品及び配送等に関する寄附者からの問い合わせに対応すること。
- ⑤問い合わせ対応は、少なくとも、平日の10時から17時までの時間帯には対応すること。

(4) 返礼品事業者対応に関する業務

- ①必要に応じて、返礼品事業者への説明（会）を行うこと。
- ②県が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱業者、観光業者等と交渉して、新たな返礼品の候補の企画及び選定に努めること。
- ③県並びに返礼品事業者及び配送業者との各種調整を行うこと。
- ④返礼品配送及び在庫等状況の管理全般を行うこと。
- ⑤返礼品事業者への発注は、少なくとも毎週行うこと。
- ⑥返礼品の調達費用等を月次集計の上、県に毎月報告し、返礼品事業者及び配送業者との清算を行うこと。
- ⑦季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
- ⑧受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等特別な場合を除く。
- ⑨返礼品は、県内の特産品はもとより、県内で実施されるサービス提供型プラン等多様な提案が可

能であること。

⑩返礼品は、県の承認を経て決定すること。

⑪返礼品は、県が返礼品について別途定める要領に従い取り扱うこと。

(5) 寄附金受領証明書発行・発送に関する業務

①寄附者への寄附金受領証明書発行及び発送を行うこと。

(6) 寄附金額控除に係る申告特例申請に付随する支援に関する業務

①寄附者からのワンストップ特例申請書の受付、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメールや郵送等により受付完了通知を行うこと。

②申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。

③受付が完了したワンストップ特例申請書の内容は、外部とネットワークが遮断された環境下において、県が使用するシステムに入力し、県が指定する期日までに eLTAX データの出力が可能な状態にすること。

④マイナンバーを含むワンストップ申請者情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程においてエラーが発生する際は、その対応について県と協力して実施すること。

⑤書面により受け付けたワンストップ特例申請書の原本は、寄附年の翌年 1 月末まで受託者が保管し、寄附年の翌年 3 月末までに一括して県へ直接引き渡すこと。

⑥受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類がピッキングできる状態にしておくこと。

(7) その他ふるさと納税業務に関すること

①受託者は、当月分の委託業務（当月中に受け付けた寄附金の翌月の県への払い込みにかかる業務を含む。以下同じ。）を完了した時は、翌々月 5 日までに、当月の寄附金の収納額及び当月分の委託業務に係る委託料を県に報告すること。

②委託料は、上記の業務報告をもって、支払うこととする。

③制度の見直しに合わせて必要な対応が生じた場合は、誠実に協議に応じ、対応すること。

④寄附者、返礼品提供事業者及び配送業者とトラブルが生じることのないよう、常に誠実に対応をするとともに、従業者への教育等必要な対応を実施すること。

⑤受託者が有するその他の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。

8 寄附者情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、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、適切な管理を行わなければならない。

10 損害賠償

委託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、県、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はない。

11 履行場所

宮城県が指定する場所

12 注意事項

（1）進捗状況の報告等について

受託者は、本業務の実施の進捗状況を適宜報告し、県と調整を図ること。また、県から説明を求められたときは、これに応じるとともに、必要な書類等を閲覧させること。

（2）委託契約書に定めのない事項について

受託者は、本業務の実施に当たり、不明な点や委託契約書に定めのない事項が生じたときは、県と協議の上、対応を決定するものとする。

13 秘密及び個人情報の保持

（1）秘密の保持

受託者は、本業務で知り得た秘密を保持しなければならない。業務終了後も同様とする。

（2）個人情報の取扱い

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。

14 その他

（1）受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難い理由若しくは本仕様書に記載されていない事項が生じたときは、県と速やかに協議を行い、その指示に従うこと。なお、仕様書に明示のない事項であっても、社会通念上当然に必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。

（2）受託者は、県の承認がある場合を除き、第三者に業務を再委託することはできない。