

泉大津市ふるさと納税業務委託仕様書

泉大津市
市長公室秘書広報課

1 業務名

泉大津市ふるさと納税業務委託

2 委託期間

令和6年9月1日から令和9年8月31日まで（長期継続契約）

ただし、契約締結日から令和6年8月31日までは引継ぎ等の期間とし、当該期間に関して委託料は発生しないものとする。

3 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本業務は「2 委託期間」の間、発注者が利用を想定している以下のア～シの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。）のうち、ア～コのポータルサイトを活かし、「4 業務内容」及び「5 業務内容の詳細」に掲げる業務を行うものとする。

なお、契約期間中に新たにポータルサイトを追加、又は変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ JAL

オ auPAY ふるさと納税

カ セゾンふるさと納税

キ マイナビ

ク イオンフィナンシャルサービスふるさと納税

ケ JRE MALLふるさと納税

コ ANAのふるさと納税

サ さとふる

シ 三越伊勢丹ふるさと納税

(2) 利用するふるさと納税管理システム

発注者が利用するふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）は、シフトプラス株式会社が提供するLedgeHome（レジホーム）とする。

ただし、LedgeHome（レジホーム）とは異なるシステムを導入することで、発注者及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は妨げるものではない。なお、管理システムの利用料については受託者の負担とする。

(3) 業務規模（参考値）

本市の寄附金額・件数の推移及び目標値、令和6年3月末時点の返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。

ア 寄附金額・件数

(ア) 令和3年度実績 6億3,857万円・1万6,867件

(イ) 令和4年度実績 6億6,475万円・1万7,583件

(ウ) 令和5年度（速報値） 6億9,143万円・1万7,552件

(エ) 令和6年度（目標値） 9億5,000万円・2万3,000件

(オ) 令和7年度（目標値） 10億円・2万4,000件

イ 返礼品数

約3,000品（「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く。）

ウ 返礼品提供事業者数

約50事業者

4 業務内容（各業務の詳細は「5 業務内容の詳細」を参照）

業務の内容は、次のとおりとする。なお、業務の実施に当たっては、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、発注者と十分協議・調整すること。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用業務
- (2) ポータルサイト管理運営業務
- (3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (8) プロモーションに関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務
- (10) その他独自提案に関する業務

5 業務内容の詳細

(1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用業務

ファクス、郵便による寄附受付を行い管理システムに入力するとともに、各ポータルサイトから寄附に関するデータを受け取った上、管理システムに反映する。本業務に必要な情報は、管理システムで管理することとし、その内容はおおむね以下のとおりとするが、詳細については、発注者と協議の上決定する。

ア 寄附金に関すること

寄附者氏名・住所（郵便番号を含む）、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、発注者ホームページへの寄附者氏名・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発注予定日（指定のあるもののみ）、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、返礼品到着日

(2) ポータルサイト管理運営業務（「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く。）

ア ポータルサイト上に自治体特集ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

イ ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報の収集及び必要に応じて写真撮影を行いポータルサイトに掲載すること。なお、返礼品の紹介文の作成についてはアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的にPRできるよう、掲載する写真・画像については魅力的なものとなるよう工夫を行うこと。

エ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更については、随時対応すること。

- オ ポータルサイトに掲載する返礼品に対する寄附金額の設定および変更は、発注者が
行い受託者はそれに対応すること。
- (3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務(「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」を除
く。)
- ア 受託者は、寄附金の納付が確認でき次第、直ちに返礼品提供事業者へ配送依頼する
こと。
- イ 寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連
携を図り、在庫管理、配送状況を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量
制限を設定するなど、適切な措置を講じること。
- ウ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やか
に返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、重
大な案件については、発注者に報告すること。
- エ 寄附者、ポータルサイト、発注者との各種調整を行い、本委託業務について総合的
に返礼品提供事業者を支援すること。
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- ア 寄附者から、ふるさと納税(寄附金)全般に関すること、寄附金受領証明書及びワ
ンストップ特例申請書に関すること、返礼品及び配送状況等に関するものの各種問合
せに対応するため、コールセンター(電話、ファクス及びメールアドレス)を設置し、
使用するポータルサイトにおいて明示すること。
- イ 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基
本とする。年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、発注者と協議の上、受付時
間の延長及び休日等の対応について決定する。
- ウ 問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、管理システムに記録し、発
注者が随時確認できるようにすること。緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速や
かに発注者に報告し、発注者と協議の上、対応すること。
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書及びお礼状、寄附金税
額控除に係る申告特例申請書(以下「ワンストップ特例申請書」という。)、返信用
封筒等を作成し、2週間以内に寄附者に送付すること(再発行を含む)。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、発注者と協
議の上決定する。
- (ア) お礼状・寄附金受領証明書
(イ) ワンストップ特例申請書
(ウ) ワンストップ特例申請書記載例(オンライン申請方法を含む。)
(エ) 返信用封筒(料金受取人払い)
- ウ ワンストップ特例申請書には、寄附者氏名・住所、寄附年月日、寄附金額等の寄附
情報を記載の上、送付すること。
- エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は、受託者において支払いをすること。
- オ 発送後、住所不明等での返還分について、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や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった
場合は、再度送付すること。

(6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

- ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を発注者に代わり行うこと。受付方法（申請書の不備内容等）については発注者と協議の上、決定するものとする。
- イ 受託者においてワンストップ特例申請書を申請者から直接受け付け、審査した上で、データを入力し、ワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）を作成し、発注者が指定する期日までに納品すること。なお、当該データの他自治体への送付は発注者が行う。
- ウ ワンストップ特例申請書を審査し、審査の結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること（メール可）。また、受付状況に関する問合せ対応を行うこと。
- エ 審査後のワンストップ特例申請書は、発注者に納品すること。
- オ 申請者から郵送された返信用封筒の料金受取人払い郵送料は、受託者において支払うこと。

(7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の企画開発・拡充等に関する業務

発注者と受託者との密接な連携のもと、返礼品提供事業者の開拓及び返礼品を開発拡充するための業務であり、特に返礼品については、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守して企画開発を進めること。また、発注者及び受託者並びに返礼品提供事業者が十分な関係性を構築するため、日常的に発注者及び返礼品提供事業者と直接訪問してコミュニケーションを図ること。

ア 事業者の開拓

発注者の返礼品として認められる商品・役務を扱う事業者と関係性を構築し、開拓すること。なお、事業者に対しては、登録手続及び調達・配送方法など、返礼品の提供に当たって必要な事項を事前にかつ丁寧に説明し、調整すること。また、調整に当たっては、市の返礼品提供事業者として適切であるかを確認し、返礼品登録の手続をサポートすること。併せて、必要に応じ事業者への説明会などを開催し、広く周知・調整すること。

イ 返礼品の企画開発・拡充等

発注者の魅力を全国に発信する返礼品として望ましい新たな地場産品、体験型サービスなどを発注者・返礼品提供事業者との連携のもと、市の実情を踏まえつつ企画開発を進め、返礼品として提供すること。返礼品の企画開発及び選定に当たっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行い、調整及び交渉の上、返礼品の選定及び品質管理並びに個人情報の保護に留意すること。また、返礼品の提供を希望する返礼品提供事業者から相談及び申出があった場合、返礼品掲載への基準及び事務手続を案内すること。

ウ 返礼品提供事業者へのフォロー

- (ア) 返礼品提供事業者からの返礼品及び配送等に関する各種問合せに対応するため、コールセンター機能（電話、ファクス及びメールアドレス）を設置すること。
- (イ) 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。
- (ウ) 年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、発注者と協議の上、受付時間及び休日等の対応について決定すること。
- (エ) 問合せ及びその対応内容については、軽微な内容を除き、管理システムに記録し、発注者において随時確認できるようにすること。

(オ) 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上で対応すること。

(カ) できる限り返礼品提供事業者に親身に寄り添った対応をすることを前提に、定期的にコミュニケーションを図り、在庫不足による寄附トラブルの問題発生を未然に防ぐ対応をとるなど、万が一、問題が発生した際には、迅速かつ適切に対応すること。

エ 返礼品提供事業者のスキルアップ

返礼品提供事業者に対し、電子商取引（EC等）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すとともに、事業者間のつながりの強化及び意識向上などを目的とした研修会を開催すること。

(8) プロモーション等に関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的なプロモーションの戦略立案・施策の実施、返礼品提供事業者及び地場産品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させるために行う業務である。

※各施策の実施は、総務省の定めるルール等を遵守して、実施すること。

ア ポータルサイト運用

発注者が利用するポータルサイトの自治体特集ページ及び返礼品内容等の情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること（操作権限を有するポータルサイトのみの対応で可）。

イ ポータルサイト上でのプロモーション

(ア) ポータルサイトに掲載する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに、定期的な改善を行うこと。その上で、返礼品の魅力及びそこに込められた思い、返礼品提供事業者の魅力が、寄附者に伝わるようにするとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、インターネット上の掲載情報を充実させること。なお、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

(イ) 各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、ポータルサイトごとの特色を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト対策を行うこと。また、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析及び発注者への提案などを月1回、業務の進捗報告に併せて行うこと。

(ウ) 広告運用

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体の把握分析を行い、客観的な資料と併せて発注者に提案すること。なお、広告運用を実施する場合の費用については、基本委託料から支払うものとする。

(エ) 返礼品感想投稿数・レビュー数増加施策

各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。なお、費用については基本委託料から支払うものとする。

ウ ポータルサイト外でのプロモーション

(ア) ポータルサイト外でのプロモーションとして、SNS運営、カタログ・パンフレット制作、受託者の保有するメディア・サービスを通じて、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を発注者と連携して実施すること。

(イ) 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、効果的なプロモーションやウェブ広告など多様な広告媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附をいただける取組や新たな寄附者の獲得につながる提案を行うこと。

(ウ) 受託者は、寄附者への送付及びイベント実施時の配布用として、本市の魅力やふるさと納税返礼品を紹介する広報用パンフレット等の制作及び印刷（2万部程度／年）について、提案すること。なお、制作に係る費用は受託者において支払うこと。

【広報用パンフレット等の規格】 仕上がりサイズ18mm×18mm、オールカラー、12ページ、中綴じ（ホチキス止め）

(9) その他本業務に関連する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。

イ ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に従い、費用管理をすること。また、発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払業務

(ア) 返礼品提供事業者からの各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況が異なる場合は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受託者は、出荷状況を正確に管理すること。

(イ) 上記(ア)により得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき各月の返礼品代を算定し、それらを合算して原則翌月10日までに発注者へ請求すること。

(ウ) 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して原則30日以内に、受託者に支払うものとする。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

(エ) 受託者は、発注者から支払われた返礼品出荷に係る返礼品代や配送料等を対象となる返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

(10) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増加及び発注者の業務効率化・業務軽減・費用削減につながる方策などの独自提案があれば、積極的に提案すること。

6 業務委託料(消費税及び地方消費税相当額を除く。)

本契約について、受託者に支払う委託料等はおおむね次のとおりとする。

(1) 基本委託料

寄附金額に一定割合を乗じて得た金額とする。

(2) 返礼品の調達に係る費用

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附一件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とする。

(3) 返礼品の配送に係る費用

返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法で、合理的な配送価格に対して配送実費を負担する。

(4) 寄附金受領証明書及びお礼状送付業務に係る費用

実際に寄附金受領証明書等の送付に係る費用とする。

(5) ワンストップ特例申請の受付等に係る費用

ワンストップ特例申請の一件当たり決まった額とする。

※「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」に係る業務については、上記(1)及び(2)は除外し、(3)及び(4)並びに(5)については対象業務とすること。

7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。発注者は正当な請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して原則30日以内に、受託者に支払うものとする。やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

8 一括再委託等の禁止

受託者は、業務の全部、一部を第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ発注者の承諾を得たときは、委託業務における業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。

9 報告及び検査

発注者は必要があると認めるときは、受託者に対し本業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

10 成果物に対する権利の移転

受託者が、各ポータルサイトへ掲載した画像及び文章等の成果物に関する一切の権利（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、直ちに無償で発注者に移転するものとする。

11 事務等の引継ぎ

発注者と契約を締結している中間事業者から変更となった場合には、契約締結後、履行開始までの間に発注者、旧中間事業者、返礼品事業者と協議・調整の上、令和6年9月1日から業務が円滑に開始できるよう、事務の引継ぎ等を着実に実施すること。

12 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び発注者の情報資産について、情報の漏えい・紛失・盗難・改ざんその他の事故等から保護するため、強固なセキュリティ環境を構築し、適切な管理を行うこと。また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律等、個人情報の取扱いに関する法令等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、

業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、本業務の履行期間終了後も同様とする。

13 特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守

受託者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等、特定個人情報等の取扱いに関する法令等を遵守しなければならない。

14 契約の解除

発注者及び受託者は、相手方が契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

15 損害賠償

受託者は、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、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、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。

16 その他の事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、発注者と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、発注者及び受託者の双方による少なくとも月1回、運営に関する意見交換を行う場を設け開催すること。
- (2) 発注者が会議等、業務上必要と認めるときに出席要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間終了後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (4) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、発注者と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 契約期間終了後、本業務の運営者に変更が生じる場合は、運営者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。
- (6) 仕様書に定めのない事項及び本業務の履行に当たり疑義が生じた事項については、発注者と協議の上、対応すること。