

新居浜市ふるさと納税支援等業務委託仕様書

1 業務目的

本業務は、新居浜市（以下「本市」という）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、当市の魅力発信および地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2 委託期間

契約締結日から令和11年3月31日まで（3年間）

※契約締結日から令和8年3月31日までの間は、業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に係る経費は受託者の負担とする。

3 前提条件

（1）寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて利用している以下システム（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。

なお、同システムが使用できない事情がある場合は、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本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

提 供：株式会社Workthy
システム名：ふるさと納税do

（2）ポータルサイトについて

本市が、ふるさと納税を募集するポータルサイトとして現在利用しているサイトは以下であり、本業務委託期間においても継続利用する予定である。ただし、本市と受託者が協議の上、ポータルサイトを追加または削除する場合には本業務に含めるものとする。

- ア ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）
- イ 楽天ふるさと納税（運営者：楽天株式会社）
- ウ ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）
- エ au PAY ふるさと納税（運営者：auコマース&ライフ株式会社）
- オ JREMAIL（運営者：東日本旅客鉄道株式会社）
- カ セゾンのふるさと納税（運営者：株式会社クレディセゾン）
- キ ふるラボ（運営者：朝日放送テレビ株式会社）
- ク マイナビ（運営者：株式会社マイナビ）
- ケ まいふる（運営者：株式会社フューチャーリンクネットワーク）
- コ Amazon（運営者：アマゾンジャパン合同会社）

サ KABU&ふるさと納税（運営者：株式会社カブ&ピース
シ Vふるさと納税（運営者：エスシー・カードビジネス
ス マルイふるさと納税（運営者：株式会社丸井）
セ ケアネットふるさと納税（運営者：株式会社ケアネット）
ソ さとふる（運営者：株式会社さとふる）
タ LINEヤフーふるさと納税
（運営者：LINEヤフー株式会社）

※ ソ・タについては、本業務に含まないものとする

（３）オンラインワンストップ受付ツールについて

オンラインワンストップ特例申請受付にあたっては、現在本市が利用している以下ツールを使用すること。なお、月額利用料一切も委託料に含むものとする。

提 供：株式会社W o r k t h y
システム名：自治体マイページ

（４）寄附受入れ状況について

本市における近年の寄附受入れ状況は以下のとおりである。

令和４年度 552,767,000 円（ 21,969 件）
令和５年度 545,637,133 円（ 21,904 件）
令和６年度 474,292,000 円（ 19,048 件）

４ 業務遂行体制

本業務を受託するにあたり、受託者は本市専任の人員を配置するものとし、本市業務で所管する事務所の立地場所や人員数についてはプロポーザルにおいて評価する。

５ 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより、決定した受託者の企画立案に調整する場合がある。

- （１）ポータルサイトの管理運営業務
- （２）寄附管理運営システムの管理運営業務
- （３）返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- （４）返礼品調達費用の支払業務
- （５）コールセンター業務
- （６）新たな返礼品の開発及び設定価格の最適化に関する業務
- （７）広報・PR業務
- （８）寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務
- （９）寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- （１０）ワンストップ特例申請受付代行業務
- （１１）その他

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- 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、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ウ 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。
- エ ポータルサイトの寄附者レビューに対して返信を行うこと。
- オ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附管理運営システムの管理運営業務

- ア 使用するポータルサイトを経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、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに紙等で本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ウ 受託者において新たな寄附管理システムを導入・運用する場合、新たな寄附管理システムは寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び出品事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- エ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌開庁日までに、寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ア 出品事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
- イ 寄附者が返礼品を希望した場合、これを調達し、発送等を行うこと。また、季節商品の発送時期管理も同様に行うこと。
- ウ 生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受渡しが確実に行われ、出品事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- エ 出品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。
- オ 出品事業者の負担軽減の観点から、返礼品の配送伝票を受託者が手配・作成・発行できる仕組みを導入すること。なお、本仕組みを利用するかどうかの判断は、出品事業者と受託者との協議により決定するものとする。
- カ 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった

- 場合は、出品事業者に連絡し対応すること。また各ポータルサイトや寄附管理システム等、必要なデータ修正についても行うこと。
- キ 配送遅延、返礼品破損、梱包箱破損等、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。
- ク 本市は、返礼品発送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。

(4) 返礼品調達費用の支払業務

- ア 発送手配が完了した返礼品の調達費用を月次集計し、その費用を本市に代行して出品事業者を支払うこと。
- イ 出品事業者を支払った返礼品調達費用及び送料を月次集計し、業務委託料と併せて、本市に一括請求すること。
- ウ 受託者から本市への請求の際は、返礼品調達費用と送料の内訳を明示し、調達した内容の詳細が分かる資料を添付すること。

(5) コールセンター業務

- ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度（オンライン申請含む）、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用する各ポータルサイトにおいて明示するものとする。
- イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せと、その対応内容について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。
- ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、出品事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。
- エ 楽天RMS、市代表宛等にくたメールによる寄附者の対応等についても同様に対応すること。
- オ 新たな返礼品の登録を希望する出品事業者からの問合せに対し、国の定める地場産品基準を参考に助言しつつ適切に対応すること。また、出品事業者からの問合せについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 新たな返礼品の開発及び設定価格の最適化に関する業務

- ア 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、新たな返礼品の開発を継続して行うこと。
- イ 出品事業者より返礼品提供の申出があった場合は、当該出品事業者へ連絡のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整・支援を行うこと。
- ウ 返礼品の申込状況等を注視し、傾向に沿った返礼品開発を継続して行うこと。
- エ 返礼品の開発に当たっては、総務省告示に掲げる地場産品基準の趣旨に合致するか確認の上、導入について本市と協議すること。
- オ 返礼品の募集にあたっては、出品事業者に向けた説明会の開催や個別

訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況について定期的に本市に対して報告を行うこととする。

カ 新規・既存を問わず返礼品の価格について、全国市区町村の類似商品の設定価格や市況を加味したうえで、最適な設定価格を提案すること。

キ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

(7) 広報・PR業務

ア 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。

イ 各ポータルサイトにおけるSEO対策を継続して実施するものとし、必要な経費は委託料に含むものとする。

ウ 各ポータルサイトにおいて広告宣伝を定期的実施するものとし、必要な経費は委託料に含むものとする。

(8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務

平成31年総務省告示第179号に基づき、寄附金の募集に要する費用は、返礼品代30%以内を含み、かつ各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において委託業務を実施できるよう、本委託業務の対象外経費（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。

(9) 寄附金受領証明書等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、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、本市と協議の上決定すること。

- ・礼状・寄附金受領証明書
- ・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)
- ・ワンストップ特例申請書記載例
- ・返信用封筒

ウ 受領証明書等の発送に必要な郵送料、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、受託者において準備すること。

エ 発送後、住所不明等での戻り分については、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。

オ 年末の寄附申込における入金確認、書類発送等については、可能な限り速やかに対応し、寄附者満足度の向上に資するよう努めること。

カ 令和8年4月1日以前の寄附による返礼品について、未送付のものについては対応すること。

(10) ワンストップ特例申請受付代行業務

ア 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問合せ等に対応すること。

イ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、

受託者が直接、受領できるスキームであること。

ウ 寄附者からの問合せの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。

エ ワンストップ特例申請に関する本市への最終的な納品形式については、e L T A Xに取り込むための事前データ作成（公的個人認証を利用したオンライン申請ツールへの情報入力作業）までを行うこと。

オ 本市への納品については、寄附日の翌年1月中旬を目安に行うこととし、具体的な納品日は、協議の上、別途本市が指示する。

カ 納品後、データに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

キ ワンストップ特例業務については、従来の紙媒体の申請受付に加えて公的個人認証を利用したオンライン申請の受付・対応を行うこと。

ク 令和8年1月以降のワンストップ特例が返送された場合には、受付・対応を行うこと。

(11) その他

ア 協議の定期実施

ふるさと納税受入額増加へ向けた効果的かつ効率的な運用に向けて、定期的に本市と協議の機会を設けること。

イ 寄附獲得に寄与する取組の提案

ガバメントクラウドファンディング等、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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7 委託料と支払い

(1) 委託料は、受託者が上記受付業務を行った寄附金額に委託料率を乗じて算出する。

(2) 寄附金額に委託料率を乗じた金額を毎月の請求に基づき支払う。小数点以下は切り捨てとする。

8 その他

(1) プロポーザルによる受託者選定後、本委託業務開始前の期間を業務引継、出品事業者との調整、システム構築等の準備期間とし、令和8年4月1日から本委託業務を開始できるようにすること。

(2) 上記(1)について、本委託業務開始が遅れた場合、受付開始がなされるまでの委託料は発生しないものとする。

(3) 令和8年4月1日業務開始が間に合わない場合には、本市と受託者で協議を行い、可能な限り早期に業務開始すること。なお、その場合であっても委託期間の終期は変わらないものとする。

(4) 本業務の遂行にあたっては、関連する法令の内容を熟知の上、遂行すること。

- (5) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守して実施すること。
- (6) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (7) 事業の遂行にあたり、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取扱いに万全の対策を講じ、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は絶対に行わないこと。
- (8) 受託者が寄附金を代理納付する場合は、業務の受託者が本市に代理納付する金額から本市が受託者に支払う本業務の委託料等を差し引くことはできないものとする。
- (9) 業務遂行にあたり収集した個人情報及び法人情報、ポータルサイト等に掲載した画像データやデザインデータ、その他本業務によって得られた成果（著作権含む）は、本市に帰属するものとする。
- (10) 本業務の全部を再委託することを禁止する。ただし、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、本市の承諾を得なければならない。
- (11) 本市観光物産事業を推進するため、新居浜市観光物産協会との連携も本事業に加えること。
- (12) その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。