三豊市ふるさと納税支援業務委託　仕様書

１　業務の名称

三豊市ふるさと納税支援業務委託

２　業務の目的

本業務は、三豊市（以下「本市」という。）が実施するふるさと納税業務において、寄附受付、寄附者対応、情報管理、返礼品配送等に係る事務をシステムの導入・活用等により効率化・自動化するため、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）に委託することにより、庁内事務負担の軽減を図る。

あわせて、パソコンやスマートフォンを使った返礼品の登録・在庫管理等の作業や、インターネットでの情報発信に不慣れな第１次産業をはじめとする地場産品事業者に対し、現場密着型の伴走支援体制を構築する。主力であるフルーツ等の特産品マーケティングや効果的なプロモーションを展開することで、本市の魅力発信および地域産業の持続的発展を促すとともに、寄附者を本市のファンや関係人口へとつなげ、ふるさと納税寄附額の回復・拡大を図ることを目的とする。

３　業務の履行期間

令和９年４月１日から令和10年３月31日までとする。

ただし、令和９年三豊市議会３月定例会における、本業務に係る予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。また、審査結果通知の日から令和９年３月31日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。なお、予算が議決されなかった場合その他の事由により契約を締結しなかったときも、準備期間中に受託予定者が要した費用は、本市は負担しない。

また、業務実績が良好であり、かつ、当該年度の予算が議決された場合は、令和11年度まで、毎年度、受託者と随意契約を締結する場合がある。

４　前提条件

（１）寄附者情報、在庫、配送を一気通貫で一元的に管理できる寄附管理システムを活用し、複数のポータルサイトでの寄附受付情報等と自動連携させた業務の履行が可能であること。

（２）委託期間当初の対象ポータルサイトは、以下のとおりとする。なお、本市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始、または減じた場合は、これに応じて本業務の対象を変更する。

ア 楽天ふるさと納税

イ ふるさとチョイス（パートナー：auPAYふるさと納税、セゾンのふるさと納税、ふるラボ、チョイスＧＣＦ）

ウ ふるなび
エ さとふる（パートナー：さとふるＧＣＦ）
オ ANA のふるさと納税
カ まいふる
キ JRE MALL ふるさと納税
ク ギフティ旅先納税
ケ Amazon ふるさと納税
コ JAL ふるさと納税
サ ふるさと納税 ForGood！
シ 一休.com ふるさと納税

（３）さとふる、ギフティ旅先納税及び一休.com ふるさと納税（以下「さとふる等」という。）の特定の連携プラン等、ポータルサイト側の仕様や既存スキームを事前に把握し、準備期間中に確実な引継ぎを行うこと。

（４）本業務の対象は、業務の履行期間における寄附とし、同期間中に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応（先行予約分を含む）は同期間後も責任をもって行うこと。

（５）業務の履行期間後の寄附分の受付に係る本業務を次期受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を誠実に引き継ぐこと。引継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

（６）受託者は、業務の履行期間の開始前に返礼品提供事業者向けの説明会を１回以上実施し、三豊市の課題や新たな運用方針について周知を図ること。

（７）受託者は、新たな返礼品を市に提案する際は、総務省告示に基づく地場産品基準に適合する理由及び該当類型、当該返礼品に係る特許権等の権利（特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、育成者権、地理的表示等をいう。以下同じ。）が既に存在する場合はその旨（権利の種類、権利者及び使用の許諾の有無）、その他必要事項を示すこと。本市が承認した返礼品については速やかに使用する全ポータルサイトに掲載すること。

（８）受託者は、本市又は返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制（近隣または市内に拠点を有することが望ましい）を整えること。なお、パソコンやスマートフォンを使った返礼品の登録・在庫管理や、返礼品の写真撮影等のインターネット操作に不慣れな事業者を日常的に現地フォローするため、他自治体と兼務ではない「本市専属のスタッフ」を最低１名以上配置すること。

（９）受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務の履行期間終了後３年間保存すること。

(10) 本市が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の委託料の範囲外とする。なお、返礼品調達費及び返礼品送料の取扱いは、9(2)及び(3)による。

５　業務の概要

受託者は、次の業務を行うものとする。

（１）寄附管理システムの運用管理に関する業務

（２）返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品代金等の精算に係る業務

（３）寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

（４）ワンストップ特例制度に関する業務

（５）コールセンターに関する業務

（６）寄附金の募集に要する経費の管理に係る業務

（７）返礼品の募集・開発および返礼品提供事業者の出品支援に関する業務

（８）ポータルサイトの運用管理およびマーケティング業務

（９）広報・プロモーションに関する業務

(10) 市の認知度向上及び地域課題解決等に関する業務

(11) その他ふるさと納税の推進に係る業務

６　業務の詳細（さとふる、ギフティ旅先納税、一休.com ふるさと納税については本項の(1)、(2)、(5)、(7)を除く）

（１）寄附管理システムの運用管理に関する業務

ア　使用するシステム名及び機能について提案し、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を一元的に管理し、本市が随時データを確認できる環境を構築すること。なお、過年度寄附情報のデータ引継ぎ費用については委託料に含むものとする。

イ　複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（本市へ直接申込があった場合も含む。）について、手入力を排除し、寄附管理システムにおいて一元管理を行える状態にすること。

ウ　本市が現在使用している寄附管理システム（レジホーム／㈱シフトプラス）を継続して使用する場合は、ポータルサイトからの寄附情報を同システムへ取り込み、一元管理できる状態にすること。

エ　寄附管理システムの切り替えについては制限しないが、切り替える場合は、使用するシステム名及び機能を提案書に明記するとともに、レジホームの過年度寄附情報を取り込むこと。データの引継ぎに要する費用は委託料に含むものとする。

オ　寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況などについて、随時、本市への情報提供が可能であること。また、本市における統計資料作成等のため、加工が容易な CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

カ　寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合においても各種情報を正確に管理し、内容に不備がある場合は受託者が直接寄附者に連絡し補完すること。

キ　その他、寄附受付に際し、寄附拡大につながるよう可能な限り寄附者をサポートすること。

（２）返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品代金等の精算に係る業務

ア　受託者は本市が指定する単価で返礼品を登録し、出荷依頼及び配送管理を行うこと。

イ　返礼品提供事業者と密に連携し、在庫管理を適切に行うこと。特に、主力フルーツ等の季節

限定品・数量限定品について、配送管理、在庫管理を緻密に行うこと。

ウ　返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の梱包不良による破損等、配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応・調整すること。

エ　返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金等の支払・精算業務を代行すること。具体的には、各月の出荷状況を返礼品提供事業者と相互確認のうえ算定し、それらを合算して翌月 15 日までに本市へ請求し、本市からの支払を受けた後、速やかに対象事業者へ支払うこと。返礼品提供事業者等への支払時に要する振込手数料は基本委託料に含むものとし、送料についてはなるべく安価となるよう検討すること。なお、送料の支払い・精算は、本市が契約する配送方法により配送した場合を除く。

オ　返礼品提供事業者と密に連携し、常に在庫が補充されている状態を保つこと。ただし、返礼品提供事業者において返礼品の在庫を確保することができない場合はこの限りではなく、この場合に当たっては、寄附者の混乱を招かぬよう、当該返礼品の掲載を控えるなど臨機応変に対応すること。

（３）寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア　寄附金の収納を確認できたものについて、原則 2 週間以内に寄附金受領証明書等を作成し発送すること。ただし、年末の寄附に係るワンストップ特例申請を含む書類発送については、翌年 1 月 5 日までに発送完了させること。

イ　発送する書類（お礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒、プロモーション資料等）の内容については、本市と協議の上決定する。

ウ　受領証明書等の印刷・発送に必要な郵便料、封筒、用紙代等は、すべて基本委託料に含むものとし、受託者の負担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。

（４）ワンストップ特例制度に関する業務

ア　申告特例申請書等の受付、書類審査、不備対応、受付完了通知の発送、問合せ対応、および eLTAX に取込むためのデータ作成・納品を完全に受託者が担う BPO 体制を構築すること。

イ　寄附者から送付される申請書等は、受託者が直接受領できるスキーム（確認・審査の完全外注化）とすること。

ウ　寄附者がスマートフォン等から公的個人認証を利用してオンラインにて即座に申告特例申請できる環境（自治体マイページ等）を整え、手続きに関する案内およびウェブサイトへの導線（二次元コード等）を記載するなどオンライン申請の利用率向上を促進すること。また、作成時点でオンライン申請が確認できたものについては、発送を行わないなど臨機応変に対応し、経費削減に努めること。

エ　eLTAX に取り込むためのデータおよび申告特例申請書等は本市が指定する日までに納品すること。

オ　寄附者がオンラインにて申告特例申請できる環境を整え、使用するシステム名及び機能、利用自治体数について、提案書に明記すること。また、寄附者の利便性向上のため、全国で利用自治体数が多いシステムを可能な限り選定し、オンライン申請の利用促進に努めること。

なお、安全性確保のため必ず公的個人認証を利用したものを採用すること。

（５）コールセンターに関する業務

ア　寄附方法、返礼品、ワンストップ特例制度、配送状況等に関する問合せに対応するため、コールセンター（電話、メール等）を設置・明示すること。なお、対応時間は、土曜日、日曜日、祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までを基本とする。また、年末・年始等の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ　問合せ内容等は随時「寄附管理システム」に記録し、本市とリアルタイムで情報共有すること。

ウ　返礼品に関する苦情・クレームが発生した場合は、速やかに状況確認を行い、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど調整を行い、本市に報告すること。

（６）寄附金の募集に要する経費の管理に係る業務

総務省告示等を遵守し、寄附金の募集に要する費用が総額で本市が指定する基準を超えない範囲に収まるよう、本委託業務外の経費（ポータルサイト利用料、決済手数料等）も含めた厳格な経費管理・積算内訳の管理を行うこと。また、総務省に提出する、ふるさと納税の対象となる地方団体の指定に関する申出書の作成に際しては、必要に応じて返礼品提供事業者に内容を聴取のうえ、指定対象期間に提供する返礼品等の一覧等を指定した期日までに作成し市に提出すること。

（７）返礼品の募集・開発および返礼品提供事業者の出品支援に関する業務

ア　本市を代表する主力フルーツをはじめ、その他の農林水産物、加工品、工芸品等の地場産品について、国の定める地場産品基準等に適合した新規返礼品の企画提案・開発・募集を随時行うこと。

イ　返礼品提供事業者に対し、必要に応じて、写真撮影、写真加工（文字入れ等）、魅力的な紹介文の作成、ポータルサイトへの掲載までの伴走支援を行うこと。

ウ　市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ　本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品等のブラッシュアップを随時行うこと。

オ　返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等をすること。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市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

カ　物品の返礼品に限らず、本市内で提供される体験型の返礼品（農業・収穫体験、宿泊、観光、ものづくり・文化体験等）の企画提案・開発を行うこと。この場合において、地場産品基準への適合性について、あらかじめ本市と協議すること。

キ　生産量が少ない産品であっても、品質、希少性、生産者のこだわり等を生かして高い付加価値を付けた返礼品や、特定の愛好者層に人気が見込まれるニッチな分野の返礼品など、今後寄附の伸びが見込まれる返礼品の発掘・開発に努めること。

ク　受託者は、返礼品の企画提案、開発、掲載及び広報に当たっては、4(7)に定める特許権等の

権利の有無を確認し、第三者の権利を侵害することのないようにすること。受託者の責めに帰すべき事由により第三者の権利を侵害した場合は、受託者の責任と負担において処理すること。

（８）ポータルサイトの運用管理およびマーケティング業務

ア　ポータルサイトの特徴を多角的に分析し、検索順位・流入数及び転換率（CVR）の向上のための SEO 対策（タグ・カテゴリ・商品名・SKU 等の最適化）を随時実施すること。

イ　単なる商品リストの掲載にとどまらず、生産者の想いやこだわりが寄附者に伝わり、三豊市のフルーツをはじめとする地場産品や体験型返礼品のブランド価値が高まるなど、現地取材に基づいた特集ページやバナー、独自コンテンツの制作を行うこと。

ウ　寄附の動向等について分析を行うこと。

エ　ポータルサイト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い、閲覧数及び回遊性の向上を図るため、返礼品等のページデザインを行うこと。

オ　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）、返礼品及び返礼品提供事業者紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にＰＲできるよう、使用する全ポータルサイトにおいて内容を充実させること。なお、ページのデザインにあたっては、返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上に繋がるよう、コンテンツの取材を行って作成すること。

カ　レビュー（口コミ）の投稿に対し、定期的に内容に応じた丁寧なコメント返しを行い、寄附者と良好なリピーター関係を築くこと。特に低評価レビューに対しては、原因究明と具体的な改善策を講じること。

キ　返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用すること。ただし、返礼品提供事業者から提供を受けることを制限しない。

ク　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。

ケ　ポータルサイトの特徴を分析した上で、より効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。ただし、ポータルサイトを導入するかどうかの最終的な意思決定及び導入に当たってのポータルサイトとの契約は本市が実施するものとする。

コ　ポータルサイト等で使用した返礼品画像や Web ページの著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は、業務完了後、本市に帰属させ、そのデータを本市に引き渡すこと。ただし、返礼品提供事業者等の第三者が権利を有するものを除く。また、受託者は、本市及び本市が指定する者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

（９）広報・プロモーションに関する業務

ア　本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なＰＲに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ　寄附者の動向分析や市場のトレンド、受託者が有する独自のノウハウを結集し、効果的なプロモーションの運用戦略を提案・実施すること。

ウ　各種ポータルサイト内で無料で応募・掲載できるキャンペーンや特集枠には積極的に応募し、露出の最大化を図ること。

エ　インターネット広告配信用及び市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
オ　実施したプロモーションの具体的内容および広告効果の分析結果については、定期的に業務報告書にまとめて本市に提出すること。
カ　プロモーションのために作成した成果物等の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は本市へ帰属させること。また、受託者は、本市及び本市が指定する者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
キ　委託料の範囲内で、本市の魅力やふるさと納税の制度及び返礼品を紹介する広報用チラシ等の作成及び印刷を行うこと。

（10）市の認知度向上及び地域課題解決等に関する業務

単なる寄附金の募集・事務代行にとどまらず、「三豊市の認知度向上、特産品の販路拡大、事業者のデジタルデバイド解消、その他地域の課題解決」に資する取り組みについて、本市へ積極的に提案し、各種イベント等への協力を行うこと。

（11）その他ふるさと納税の推進に係る業務

ア　インターネットの利用が困難な寄附希望者に対し、受託者が作成するカタログや払込取扱票等の送付対応を丁寧に行うこと。
イ　国のふるさと納税制度の改正等が生じた場合は、迅速かつ適切にサイト掲載内容の変更や事業者へのアドバイスを行うこと。
ウ　高額寄附者やリピーターを確実に確保・維持するための施策を提案・実施すること。
エ　今後同様の業務を本市が発注し受託者が変更となる場合は、次期受託者決定後、当該受託者への必要な引継ぎについて誠意をもって確実に行うこと。

７　再委託の禁止

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、あらかじめ書面により本市の承認を得た上で、業務の一部（システム運用、書類発送、ワンストップ受付 BPO 等）を委託することは妨げない。

８　報告、検査及び提案内容の履行確認

（１）受託者は、前月に実施した業務内容・寄附受納状況・広告効果分析及び算出された委託料等を業務報告書（月報）に取りまとめ、翌月 15 日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。また、本市の返礼品の申込状況、アクセス数、他自治体の動向、市場動向等の調査分析を 2 か月ごとに行い、本市に報告すること。
（２）本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して履行状況等の報告を求め、立入検査等を行うことができる。
（３）受託者は、受託者選定時のプロポーザルにおいて提案した内容（返礼品提供事業者への伴走支援、本市専属スタッフの配置、現地対応体制、寄附額目標提案書（様式第 9 号）に記載した施策等を含む。以下「提案内容」という。）を誠実に履行しなければならない。

（４）本市は、6 か月ごと（中間期及び年度末前）及び必要があると認めるときは随時、提案内容の履行状況を評価するものとする。受託者は、評価に必要な資料（本市専属スタッフの配置・勤務の実績、返礼品提供事業者への訪問・支援の実績等）を本市に提出するとともに、本市が行う確認に協力しなければならない。なお、評価に当たっては、寄附額目標提案書に記載した目標寄附額の達成状況を併せて確認する。

（５）本市は、前号の評価の結果、提案内容が履行されていない、又はその履行が不十分であると認めるときは、受託者に対し、書面により期限を定めて是正を指示することができる。ただし、目標寄附額に達しなかったことのみを理由として、是正を指示することはしない。受託者は、是正の指示を受けたときは、その指示に従い、期限までに是正の結果を書面により本市に報告しなければならない。

（６）受託者が前号の指示に正当な理由なく従わないときは、本市は、契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害が生じても、本市はその責任を負わない。

（７）本市は、(4)の評価の結果（目標寄附額の達成状況を含む。）を、3 に定める次年度以降の契約の締結の判断に用いるものとする。

９　業務委託料

受託者に支払う委託料及び本市が負担する経費は次のとおりとする。

（１）基本委託料

ア　さとふる等を除く寄附金額に対する一定割合とする成果連動型（歩合制）とし、委託料率の上限は税抜 8.0%（プロモーション等に関する業務委託料を含む）とする。

イ　本項(2)及び(3)に記載する経費を除き、本業務の履行に必要なすべての経費（寄附管理システム利用料、コールセンター運営費、専属スタッフ人件費、現地訪問交通費、ページ制作費、お礼状・寄附金受領証明書等の印刷発送費、ワンストップ特例申請書の受付処理費、これらに係る郵便料金・封筒代、及び返礼品提供事業者等への振込手数料等）を基本委託料に含むものとする。なお、募集経費外のプロモーション等を合わせて実施する場合は、総務省告示を踏まえ合理的に区分して積算し、内訳を提供すること。

（２）返礼品調達費（さとふる等を除く。なお、返礼品代金に配送代金を含む設定の返礼品は配送代金を含んだ価格とする。）

（３）返礼品送料（本市が契約する配送方法以外で実際に発送にかかった費用。さとふる等のサイト側配送分は除く。）

10　委託料の支払い

委託料及び上記 9(2)(3)の経費の支払いについては、原則 1 か月ごとに、受託者が翌月 15 日までに実績報告及び出荷状況の相互確認を行った上で本市へ請求を行うものとし、本市は適正な請求を受理した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。

11　返礼品の調達・発送等に係る責任

（１）返礼品の品質不良、破損、配送事故等により寄附者から申出があった場合は、受託者の責任において、返礼品提供事業者等と調整の上、交換、再発送等の対応を行うこと。

（２）前号の対応に要する費用は、本市は負担しないものとし、受託者が返礼品提供事業者等との間で処理するものとする。

12　法令遵守及び個人情報の管理

（１）平成 31 年総務省告示第 179 号などの国が定めた基準、地方自治法、地方税法等の関係法令を厳格に遵守すること。

（２）業務上取得した個人情報および特定個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守し、保護の徹底を図ること。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ承認を得た再委託事業者も同様とする。

（３）前号で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報を取り扱うことから、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。

13　情報セキュリティの保護

受託者は、マイナンバーを含む特定個人情報や寄附者データの漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、プライバシーマーク又は ISMS 認証に準拠した強固な情報セキュリティ管理体制を維持すること。また、個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあるときは、直ちに本市に報告し、本市の指示に従うこと。

14　損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、受託者は賠償の責任を負うこと。ただし、返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りではない。

15　その他

（１）委託業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時のプロポーザルにて提案した内容を遵守し実施すること。(8(3)から(7)までを参照)

（２）契約締結後、速やかに業務実施体制および本市専属スタッフの管理体制表を提出すること。

（３）本業務の開始時及び終了時には、三豊市のふるさと納税事業に滞りが生じないよう、前受託

者および次期受託者との引継ぎを善管注意義務をもって遅滞なく確実に行うこと。