ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

（業務目的）

第１条　能美市（以下、「発注者」という。）のふるさと納税業務について円滑かつ適正な運用を図るため、受託者（以下、「受注者」という。）に対し、寄附受付、返礼品管理、寄附者及び返礼品提供事業者への対応、寄附受付サイトの管理等に係る中間管理業務を委託し、寄附者の利便性向上及び事務の効率化を図るとともに、寄附額の増加及び本市のシティプロモーションの推進に資することを目的とする。

（委託期間）

第２条　本業務の委託期間は、次の各号に定める期間とする。

（１）　業務準備期間　令和８年４月１日から令和８年６月30日まで

（２）　本稼働期間　令和８年７月１日から令和11年３月31日まで

２　前項に定める業務準備期間の終了日及び本稼働開始日については、業務引継ぎ等の進捗を踏まえ、発注者と受注者との協議により前後することがある。

３　本業務における契約は、地方自治法第234条の３の規定に基づく長期継続契約とする。

４　業務準備期間及び本稼働開始日前後における寄附の取扱い、業務分担その他円滑な業務の継続又は移行に必要な事項については、業務体制の変更の有無にかかわらず、発注者、受注者その他関係者との調整を踏まえ、発注者と受注者が協議の上、別途定めるものとする。

（業務範囲）

第３条　本仕様書における本業務とは、次条に定める業務内容をいう。

２　次の各号に掲げる事項は本業務に含まないものとする。

（１）　寄附受付サイトの調達（選定、契約締結を含む。）及び使用料等の支払い

（２）　キャッシュレス決済サービスの調達（選定、契約締結を含む。）及び決済手数料等の支払い

（３）　ワンストップ特例申請業務（申請書の受付、データ入力等）

（４）　ワンストップ特例申請管理システム（「ふるさと納税 do」を想定する。）の調達（選定、契約締結を含む。）及び使用料等の支払い

（業務内容）

第４条　受注者は、本業務を統括する業務責任者を１名以上定めること。業務責任者は、発注者からの連絡、協議及び確認依頼等に迅速に対応できる体制を維持すること。

２　寄附受付及び寄附者対応に関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１）　各寄附受付サイトを通じた寄附受付に関する管理については、一元的に管理可能

な寄附管理システム（以下、「システム」という。）を用いて行うこと。

（２） 発注者がシステムを利用し、寄附情報、返礼品情報及び問い合わせ対応履歴等の内容を確認できること。

（３） 寄附者からの問い合わせ対応を行うとともに、当該対応内容については、問い合わせ履歴として記録し、管理すること。

（４） 前号の問い合わせのうち、寄附のキャンセル、返金、苦情その他発注者の判断を要する事項については、速やかに発注者へ報告し、その指示に基づき対応すること。

（５） 寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター等を設置し、安定的な問い合わせ対応体制を確保すること。

３　返礼品に関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１） 返礼品情報の登録、更新及び管理を行うこと。

（２） 返礼品提供事業者との連絡及び対応を行うこと。

（３） 返礼品の発送状況に関する管理を行うこと。

（４） 返礼品の配送に関して生じたトラブル等の事案について、速やかに発注者へ報告し、その指示に基づき対応すること。

４　寄附金受領証明書に関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１） 寄附金受領証明書の作成を行うこと。

（２） 寄附金受領証明書の発送を行うこと。

５　寄附受付サイトに関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１） 寄附受付サイトにおける返礼品情報の掲載及び更新を行うこと。

（２） 新規返礼品の掲載に係る準備及び対応を行うこと。

（３） 掲載写真に対する文字入れ等の加工を行うこと。

（４） 新規寄附受付サイトの追加に係る対応を行うこと。

（５） 各寄附受付サイトの特性を踏まえ、お知らせ欄等を活用した情報発信を行うこと。

（６） 検索エンジン対策（SEO）を考慮した掲載タイトル、説明文及びキーワード設定等を行うこと。

６　返礼品提供事業者に関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１） 返礼品提供事業者からの問い合わせ対応を行うこと。

（２） 新規返礼品提供事業者の登録に関する支援を行うこと。

（３） 返礼品内容、価格、在庫状況、提供条件等について、発注者及び返礼品提供事業者との調整を行うとともに、寄附実績等を踏まえた改善提案を行うこと。

（４） 寄附実績に基づき、返礼品提供事業者への返礼品代金の支払いに関する事務を行うこと。

（５） 本稼働開始前において、返礼品提供事業者を対象とした説明会を実施し、本業務の運用方法及び事業者対応フロー等について周知を行うこと。

（６） 返礼品提供事業者を対象とした説明会を実施するなど、返礼品の各指定基準に関する周知を十分に行うこと。

７　システム及びデータ連携に関し、次の各号に掲げる業務を行うこと。

（１） システムを利用し、寄附情報及び返礼品情報を適切に管理すること。

（２） 発注者が調達するワンストップ特例申請管理システムとのデータ連携が可能であること。

（３） システムの仕様変更又は更新が生じた場合においては、発注者と協議の上、必要な対応を行うこと。

８　発注者と定期的に定例会を開催し、寄附実績、返礼品の動向、市場動向等の分析結果及び課題を共有するとともに、受注者の知見を活かし、寄附増加に資する取組について提案及び協議を行うこと。

９　返礼品の魅力発信等を通じて、シティプロモーションにつながる取組について検討すること。

（寄附受付サイト）

第５条　寄附受付サイトは、次の各項に掲げるサイトを想定する。なお、寄附受付サイトは、運用上の必要に応じて追加、変更又は削除することがある。

１　ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む。）

２　楽天ふるさと納税

３　ふるなび

４　ANA のふるさと納税

５　JAL ふるさと納税

６　au PAY ふるさと納税

７　ふるさとプレミアム

８　JRE MALL ふるさと納税

９　まいふる

１０　マイナビ

１１　ふるさと納税百選

１２　Amazon ふるさと納税

１３　ふるさ to らべる

１４　三越伊勢丹

１５　一休.com ふるさと納税

１６　Yahoo!トラベル ふるさと納税

（委託費）

第６条　委託費は、次の各号に掲げる費用の合計とする。

（１）　サイト管理等委託費　寄附金額に委託経費率を乗じて得た額

（２）　返礼品の調達費用及び発送費用　実費相当額

（３）　寄附金受領証明書の発送費用　寄附件数に応じた実費相当額

（４）　再配送、再発送等、通常の発送とは異なる対応により新たに生じる費用　実費相当額

２　前項第１号の委託経費率は、寄附受付サイトごとに定めることとし、上限は 6%（消費税及び地方消費税相当額を含まない。）とする。

３　前項第４号に掲げる費用については、当該費用が受注者の責めに帰すべき事由により生じた場合、受注者の負担とする。

４　返礼品の発送業務を伴わない寄附受付サイト（「ふるさ to らべる」「三越伊勢丹」「一休.com ふるさと納税」及び「Yahoo! トラベルふるさと納税」）並びに発送が不要な返礼品（「楽天トラベルクーポン」等）については、受注者が担う業務内容を踏まえ、他の寄附受付サイトより低い委託経費率とすること。

５　委託費の支払いは、原則、月次で、受注者から提出された請求書及び実績報告書に基づき受注者に支払うものとする。

（個人情報の取扱い）

第７条　本業務の実施にあたり、個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守すること。

（法令等の遵守）

第８条　本業務の実施にあたり、地方税法その他ふるさと納税制度に関係する法令並びに関係省庁が発出する通知、要領及びガイドライン等を遵守すること。

（協議事項）

第９条　本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。