

令和7年度 岩沼市ふるさと納税等支援業務 仕様書

1 業務名

令和7年度 岩沼市ふるさと納税等支援業務

2 業務目的

「令和7年度 岩沼市ふるさと納税等支援業務」（以下「本業務」という。）は、ふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の募集開発等）を委託し、業務の効率化及びふるさと納税寄附受付サイト（以下「寄附受付サイト」という。）の効果的な運用を行い、岩沼市（以下「発注者」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大等による地域活性化並びに寄附金の増加を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

契約締結日の翌平日から令和9年3月31日までとする。

なお、契約締結日の翌平日から令和8年3月31日までの間は業務開始に向けた準備期間（以下「準備期間」という。）とするが、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

- (1) 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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を構築し、本業務で管理運営するとともに、寄附受付サイトでの寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

なお、発注者が令和7年度使用しているL e d g HOMEから他システムへの切替えや他システムとの併用などについては制限しない。ただし、システムを切り替えた場合は、L e d g HOMEの過去全ての寄附情報を取り込むことができ、一括して管理できることを条件とする。

- (2) 業務委託期間当初の寄附受付サイトは、以下のとおりとする。ただし、掲載する返礼品や在庫配分等については、これまでの寄附受付の状況等を踏まえ、準備期間中に発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

また、業務委託期間中に寄附受付サイトの増減の可能性があることに留意することとし、発注者と受注者が協議の上、新たな寄附受付サイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび（ふるなびカタログ含む）
- ④ ANA ふるさと納税

- ⑤ さとふる
- ⑥ ふるさとプレミアム
- ⑦ ふるさと本舗
- ⑧ ふるさとパレット
- ⑨ 三越伊勢丹ふるさと納税
- ⑩ JREMALL ふるさと納税
- ⑪ auPAY ふるさと納税
- ⑫ セゾンのふるさと納税
- ⑬ JAL ふるさと納税
- ⑭ ふるラボ
- ⑮ ふるさと納税百選
- ⑯ マイナビふるさと納税
- ⑰ まいふる
- ⑱ KABU&ふるさと納税
- ⑲ V ふるさと納税
- ⑳ Yahoo! ふるさと納税
- ㉑ マルイふるさと納税
- ㉒ ケアネットふるさと納税
- ㉓ Amazon ふるさと納税
- ㉔ ローソンふるさと納税
- ㉕ ニフティふるさと納税
- ㉖ ふるさと納税デパート

ただし、三越伊勢丹ふるさと納税については、「5 業務内容」の「(5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務」のみを本業務の対象とする。また、さとふるについては、発注者が管理、運営するものの、寄附受付サイト掲載用の画像等のデータ作成及び必要な支援について協議の上、実施すること。

- (3) 本業務の対象は、「3 業務委託期間」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は同期間後も責任をもって行うこと。
- (4) 受注者は、業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者（以下「引継事業者」という。）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。その発生する費用については、受注者及び引継事業者の協議により応分の負担をすること。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。

- (5) 受注者は、準備期間内に返礼品提供事業者向けの説明会を1回以上実施すること。また、契約期間中についても、必要に応じ実施すること。
- (6) 受注者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7) 受注者は、発注者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を整えること。
- (8) 受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間終了後1年間保存すること。
- (9) 発注者が契約する寄附受付サイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。
- (10) ふるさと納税制度を活用したシティプロモーション活動の履行が可能であること。

5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1) 寄附受付サイトの管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、寄附受付サイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付等に関する業務
- (6) 問合せ対応等業務
- (7) シティプロモーション及び地場産品の販路拡大等による地域活性化に関する業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (9) その他

6 業務内容の詳細

- (1) 寄附受付サイト管理運営
 - ① 寄附受付サイト内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。なお、「4 前提条件（2）」に記載の寄附受付サイトの特徴を踏まえた管理運営を行うこと。その際、主要な寄附受付サイトとの契約により付随し、返礼品等の掲載が可能となるいわゆるパートナーサイトについては除くものとする。
 - ② 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
 - ③ 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、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
 - ④ 本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、発注者に帰属する。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- ① 寄附管理システムにより管理するデータについて、発注者が随時、データを確認できること。
- ② 複数の寄附受付サイトから申込みのあった寄附金（発注者へ直接申込があった場合も含む。）について、一元的に管理できるシステムであること。
- ③ 寄附の申込状況、納付状況、配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であり、発注者自らが確認できること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ④ 必要に応じて、発注者や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品の募集・開発、寄附受付サイト掲載等に関する業務

- ① 返礼品提供事業者と協議し、返礼品等の開発を行うこと。なお、総務省の定める「地場産品基準」等を遵守すること。
- ② 返礼品等については、地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、市への来訪を促すため、宿泊・アクティビティなど体験型の返礼品を検討すること。
- ③ 現地決済が可能な体制構築を検討すること。
- ④ 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調整を行うこと。
- ⑤ 寄附受付サイトへ掲載する情報は、返礼品提供事業者と調整の上、発注者に最終確認し掲載すること。
- ⑥ 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（平成31年総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
- ⑦ 返礼品の総務省への申請状況及び寄附受付サイトへの掲載状況を一覧表（Excel形式等）により管理し、発注者と共有すること。
- ⑧ 制度改正等により新たに提出が必要となる書類の作成支援や、説明会の実施など、返礼品提供事業者に必要な支援を行うこと。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。この業務に必要な返礼品提供事業者との契約等については、受注者が適切に対応すること。
- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等を活用し、返礼品提供事業者の負担が生じないよう留意すること。
- ③ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、在庫に不足が生じないよう留意し、寄附機会の損失を防ぐこと。

- ④ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を速やかに行うこと。
 - ⑤ 提供数や掲載時期が限定された返礼品等を取り扱う場合、返礼品提供事業者と調整の上、発送時期や商品掲載について適正に管理すること。
 - ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者及び発注者との各種調整を行うこと。
 - ⑦ 返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。
 - ⑧ 返礼品の配送・出荷実績等に基づき、返礼品及び配送に係る費用を返礼品提供事業者へ支払うこと。
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付等に関する業務
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発注者と協議の上、決定する。
- ア 寄附金受領証明書兼お礼状
寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、葉書又は封筒に封入・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 ワンストップ特例申請関係書類
ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、発送すること。また、ワンストップ特例申請の受付、入力及び管理を行うこと。なお、申請書の返信分の郵送料は委託料に含むものとする。
- ウ 返信用封筒
- エ 市PRチラシ（発注者と受注者が協同して発行）
- (6) 問合せ対応等業務
- ① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用する寄附受付サイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
 - ② コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とし、実状に合わせて、発注者と受注者が協議の上、決定する。
 - ・営業日：平日
 - ・営業時間：午前９時から午後５時まで
 - ・休日：土曜日、日曜日、祝日、１月１日から１月３日まで、１２月２９日から１２月３１日まで
 - ③ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録するなどして、発注者と情報共有すること。
 - ④ 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、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、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、速やかに、発注者へ報告すること。
- (7) シティプロモーション及び地場産品の販路拡大等による地域活性化に関する業務
受注者は、市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組等について発注者

へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、前述の目的にかかる各種イベント等の開催や出展、宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理

平成31年総務省告示第179号の第2条第2号に規定する寄附金の募集に要する費用（以下「募集に要する費用」という。）に係る基準に基づき、適正に本業務が実施できるよう、本業務に関連する募集に要する費用の対象経費（寄附受付サイト利用料、クレジットカード等決済手数料など）も含めた管理を行いつつ、新たな事業提案を実施すること。

(9) その他

- ① 寄附者から返礼品カタログの送付依頼があった場合には、寄附受付サイトのカタログ作成機能等を利用してカタログを作成し、寄附申込書及び郵便振替払込用紙とともに送付すること。
- ② 寄附受付サイトごとに寄附の状況を分析し、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。
- ③ 発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。また、制度改正等に関する情報収集に努め、必要に応じて受注者へ情報提供するとともに、その対応について協議すること。
- ④ その他、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、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 業務報告

受注者は、業務の進捗に応じて月1回以上、発注者に対し書面又は電子媒体により報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。

8 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- (2) 受注者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合にはその一部を委託することができる。
- (3) 受注者は、契約期間終了後、寄附者情報等に関する資料を書面又は電磁的記録により発注者に提供すること。
- (4) 本業務の履行にあ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うこと。

- (5) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (6) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (7) 受注者は、本業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち返礼品提供事業者、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はない。