

京丹後市ふるさと納税中間業務仕様書

1 業務名

京丹後市ふるさと納税中間業務

2 業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日

※契約締結日から令和7年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

3 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

本市が利用している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。）からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下の表のとおりとする。なお、業務期間中にポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

ポータルサイト名称	①ふるさと納税事務支援業務	②寄附金受領証明書等印刷及び発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
ふるさとチョイス （下記パートナーサイト含む） セゾンのふるさと納税 KABU&ふるさと納税	○	○	○
さとふる		○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるなび	○	○	○
ふるさとプレミアム	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
au PAY ふるさと納税	○	○	○
ふるラボ	○	○	○
三越伊勢丹ふるさと納税		○	○
一休.comふるさと納税		○	○
旅先納税		○	○
京丹後市特設サイト	○	○	○

※「京丹後市特設サイト」は、シフトプラス株式会社が提供する管理システム（LedgHome）により構築している自治体独自の特設サイト。

※令和6年度内に1ポータルサイトを追加する見込み。

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報等のデータ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。）を活用することとし、寄附管理システムの導入

費用など、初期費用については、受託者が負担すること。また、導入した寄附管理システムに保守経費等が必要となる場合は、本市と受託者が協議のうえ、支払金額及び支払方法等を決定するものとする。

受託者が管理運営しない「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」等についても寄附情報が管理できるようにすること。

なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、本市と受託者、現在の委託事業者が協議のうえ決定するものとする。

(3) 寄附金受入れ状況

本市の令和3年度から令和5年度までの寄附件数及び金額は以下のとおりである。

年度	寄附件数	寄附金額（千円）
令和3年度	33,580件 （うち電子クーポン等）	940,383千円 （うち電子クーポン等）
	13件	429千円
令和4年度	68,041件 （うち電子クーポン等）	1,518,595千円 （うち電子クーポン等）
	114件	2,220千円
令和5年度	76,495件 （うち電子クーポン等）	1,803,565千円 （うち電子クーポン等）
	435件	25,390千円

※なお、本市では「かせぐ地方創生」を推進し、令和6年度から「ふるさと納税3倍プロジェクト」に取り組んでいる。

(4) 返礼品

本業務開始後の返礼品については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する返礼品を取り扱う返礼品提供事業者（以下「返礼品事提供業者」という。）と契約し提供すること。なお、令和6年10月現在の返礼品提供事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品提供事業者数	約220事業者
返礼品数	約2,300商品

※現在の委託事業者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報がすべて削除されたときは、再登録作業が発生することに留意すること。

※受託者は、準備期間の2月～3月にかけて、返礼品提供事業者への説明会（実施形態は問わない。）を行い、可能な限り早期に契約、ポータルサイトのページ作成等を進め、令和7年4月から返礼品の提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品の発送が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

(5) ポイント制度等の提供

現在、株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」のポイント制度、株式会社アイモバイルが運営する「ふるなび」の「ふるなびカタログ」等を運用しており、本業務開始後もこれらサービスと同等以上のコンテンツを提供すること。各ポイント制度の条件は以下のとおりである。

なお、現在の委託事業者から変更となる場合、令和7年3月31日までに獲得したポ

イントを所有する寄附者が、委託業務開始後、ポイントを利用した場合における配送関連業務も行うこと。

	チョイスポイント	ふるなびカタログ
付与ポイント	1,000円あたり300ポイント ※寄附者がポイントの全部又は一部を 辞退した場合には、当該ポイントを 付与しない。	寄附金額の30%分
有効期限	寄附した日から2年間 ※寄附者が有効期限内に新たな寄附を 行った場合は、新たに発行するポイ ントと合算され、有効期限は最新ポ イント発行日から2年間とする。	無期限

(6) ふるさと納税の寄附金を財源とする事業者等への支援

現在、事業者等が実施する活動（返礼品の発送や役務提供等を伴わない）に対して寄附ができる仕組み（以下「活動支援型ふるさと納税」）を展開しており、本業務開始後もこれらサービスを提供すること。

4 業務内容

本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より調整する場合がある。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) 寄附データ等の管理に関する業務
- (3) ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理に関する業務
- (5) 返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (9) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- (10) 広報・シティプロモーションに関する業務
- (11) 活動支援型ふるさと納税に関する業務
- (12) その他、本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

5 業務の詳細

(1) 寄附受付に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイトで寄附を受付すること。
- イ FAX、郵便等ポータルサイトを經由しない寄附を受付すること。

(2) 寄附データ等の管理に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。

- イ ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムに入力すること。
 - ウ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録を行うこと。
 - エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。
- (3) ポータルサイトの運用管理に関する業務
- ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
 - イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
 - ウ ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと。(クラウドファンディングを含む。)
 - エ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
 - オ 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。
 - カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。
 - キ SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。
 - ク ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- (4) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理に関する業務
- ア 返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。
 - イ 週2回以上は返礼品提供事業者への出荷依頼を行うこと。
 - ウ 諸事情による再出荷依頼については、その都度出荷依頼を行うこと。
 - エ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
 - オ 月1回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。
- (5) 返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- ア 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こと。出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。
 - イ 返礼品提供事業への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉などなるべく安価となるように努めること。
- (6) 寄附者対応に関する業務
- ア ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せやクレーム等の対応を行うこと。
 - イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。
 - ウ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者からの問合せ対応を行うこと。
 - エ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応を行うこと。
 - オ ポイント制度を活用している寄附者に対して有効期限内に交換するよう周知を行うこと。

- カ その他寄附及び配送に関する問合せについての対応を行うこと。
- キ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と協議のうえ対応すること。

(7) 寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務

- ア 寄附入金後、お礼状及び寄附金受領証明書を印刷のうえ、封入封緘して発送すること。
- イ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
- ウ ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書を印刷し、返信用封筒を同封のうえ、封入封緘して発送すること。
- エ ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に、オンラインでのワンストップ特例申請手続きに関するサービス概要と、当サービス提供元の **WEB** ページに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(8) ワンストップ特例申請受付に関する業務

- ア ワンストップ申請を希望する寄附者に対するワンストップ申請書類の送付及び提出されたワンストップ申請書類の開封を行い、内容物の確認を行うこと。
- イ マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類に不足がないか確認し、ワンストップ申請書の記載内容との照合を実施すること。
- ウ 上記イにより、内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、対象者に対し、当該申請が適法に受理できるよう対応すること。
- エ ワンストップ特例申請書受付後、メールや書面などで受付済み通知を行うこと。
- オ 受付を行ったワンストップ申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
- カ マイナンバーを含むワンストップ申請者の情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程において、エラーが発生する際は、その対応を本市と協力して実施すること。
- キ 名寄せ処理が完了したワンストップ申請に係る情報について、総務省令で定められている申告特例通知書データを作成し、納品すること。
- ク 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理のうえ、寄附情報から容易に申請書類がピックアップできる状態にしておくこと。
- ケ 申請書類による受付のほか、オンライン申請による受付にも対応すること。

(9) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務

- ア 市場の動向を踏まえて生産者・事業者と交渉し、新規商品の提案をすること。
- イ 既存返礼品の魅力向上を図ること。
- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- エ 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つ

ながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。

カ 返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

(10) 広報・シティプロモーションに関する業務

ア 本市と協議のうえ、本市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりを講じること。

イ 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。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

ウ 寄附申込やポータルサイト等のアクセス状況の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的な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。

エ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン（月4回以上）の配信を行うこと。

オ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

カ 各月ごとに寄附状況及び分析結果のレポートを作成すること。

(11) 活動支援型ふるさと納税に関する業務

ア 受託者は、活動支援型ふるさと納税の寄附金を確認した場合、本市に報告し、事業者等への支払内容の調整を行うこと。

イ 事業者等への支援に係る費用の支払いを代行すること。

(12) その他、本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

上記のほか、寄附拡大に関する独自の方策などがあればその内容を提案すること。

6 業務の報告

本市が必要と認める業務内容について、5（10）カで作成のレポートを基に月1回以上本市とミーティングを実施し、情報共有を図ること。

7 疑義解決

本仕様書に疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議のうえ解決するものとする。

8 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

9 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、本市と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

10 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

11 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（本市が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本市の書面による承諾なしには、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

(2) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を本市の書面による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(3) 秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持すること。また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(4) 秘密情報等の返却

受託者は、本市から書面による秘密情報等の返却要求があった場合、指定する期日までに秘密情報等を全て返却しなければならない。また、秘密情報等を基に作成された全ての資料については、本市に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出すること。

(5) 運搬責任

秘密情報等の運搬は、本市の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏えい、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本市に報告し、その指示に従うものとする。

12 情報セキュリティの確保

受託者は、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、その重要性を認識し、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、適切なセキュリティ管理を行うこと。

13 著作権

受託者が作成した商品情報、画像、ポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会や取材等で撮影した写真データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市

が保有するものとする。

1 4 残存義務

契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。

1 5 その他

- (1) 上記で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。
- (2) 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。
- (3) その他本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議のうえ定めるものとする。