

# ふるさとおおいた応援寄附金業務委託仕様書（案）

## 1 業務名

ふるさとおおいた応援寄附金業務委託

## 2 業務の目的

大分県（以下「本県」という。）が行うふるさとおおいた応援寄附金に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品提供事業者との受発注業務及びワンストップ受付業務等を委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本県の魅力発信に資することを目的とする。

## 3 業務委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

ただし、契約期間のうち、契約締結日から令和6年9月30日までの間は、業務開始に向けた準備期間とし、委託業務を実施する期間は、令和6年10月1日から令和7年3月31日とする。なお、準備期間に要する経費は受託者側の負担とし、準備を行う期間に支払は発生しないものとする。

## 4 前提条件

- (1) 本県内に担当者を配置し、本県や返礼品提供事業者への訪問等の対応や協議を行うことができる運営体制を構築できること。
- (2) 本業務において、仕様書に基づく業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有すること及び本県の指示に柔軟に対応できること。
- (3) 受託者は、以下のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、以下のポータルサイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。

- ・ふるさとチョイス
- ・楽天ふるさと納税

※ なお、契約期間内に新たにポータルサイトを追加することとなった場合も本業務の対象とする。

## 5 業務の内容

- (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) 寄附金領収証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) ワンストップ特例制度に関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理業務
- (10) その他本業務に関すること

## 6 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
  - 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、修正及び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 ポータルサイトの利用が困難な者で、本県への寄附を希望する場合において、本県が作成する寄附申込書及び返礼品のカタログ等を送付するとともに、寄附受付後の払込取扱票等諸手続を行うこと。
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
  - ア 寄附管理システムは、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税d.o」の使用を前提とする。それ以外を使用する場合は、「ふるさと納税d.o」と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、本県の利用環境の構築及び返礼品提供事業者への操作説明を行う。なお、そのシステム構築費用及び利用料等については、受託者負担とする。
  - イ 使用するポータルサイトを經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。
- (3) 寄附金領収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、本県指定の様式にて寄附金領収証明書等を作成し、封筒に封入・封緘したうえで、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、本県と協議のうえ、決定する。

- ① お礼状・寄附金領収証明書
- ② 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）
- ③ ワンストップ特例申請書記載例
- ④ 返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力のうち、送付すること。

エ 領収証明書等の発送に必要な郵便料、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、受託者の負担において準備すること。

オ 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、速やかに再送すること。

#### (4) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実績に必要となる返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。

イ 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。

ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

オ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催する等、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 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破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本県への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計のうち、返礼品提供事業者名、返礼品名称及び発送数量等の内訳がわかる資料を添付すること。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを設けること。

ケ 寄附者や返礼品等取扱事業者、本県との各種調整を行うこと。

(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及び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（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、本県と協議のうえ、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 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、本県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、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めめる等、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本県に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本県の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本県に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 本県が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本県に対して提案すること。

イ 返礼品等については、県内の地場産品はもとより、県内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ 本県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、在庫数及び受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ 本県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のブラッシュアップを行うこと。

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行うこと。なお、説明会の開催時期については本県と協議のうえ、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県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県と協議のうえ、決定するものとする。

カ 返礼品として登録する最終決定は、本県にて行うものとする。

(7) 広報・PR業務

ア 本県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、本県と協議のうえ、実施すること。

ウ インターネット広告配信用及び本県ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

エ 使用する広告媒体や配信回数、時期及びターゲット層等について提案を行い、本県と協議のうえ、実施すること。

オ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書にとりまとめること。

カ 本業務で制作されたものについては、本県が著作権等の権利（著作権法第27条及び第28条に規定する権利含む）を有するものとし、制作物を他の広告媒体等に使用できるものとする。また、制作物の著作権等の権利については、委託業務の履行期間終了後も本県が権利を有するものとする。

キ 受託者は制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、受託者が一切負うものとする。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本県に代わり行うこと。受付方法については本県と協議のうえ、決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応及び控除申告用データの作成（eLTAX送信レイアウトに合わせる）こととする。

ウ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏洩に対する必要な対策を講じ、本県の承認のうえ、実施すること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代の 3 割を含み各年度の寄附金額の 5 割を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（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。

(10) その他本業務に関すること

ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ その他、市場調査を実施し、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・業務負担軽減につながる方策があれば提案すること。

## 7 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

## 8 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、本県と協議のうえ、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県の承認を得るものとする。

## 9 報告及び検査

(1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、毎月本県に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 本県は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9

(1) 業務報告書」を毎月本県に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本県が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの費用は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。

### 1.1 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本県が別に定める期別（原則1ヶ月、ただし、本県と受託者との協議により、1ヶ月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を本県に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、本県は適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

### 1.2 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本県は、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。
- (2) 受託者は、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。

### 1.3 法令遵守

- (1) 平成31年総務省告示第179号等、国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

### 1.4 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、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、また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。

## 15 その他

- (1) 委託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、受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本県と十分に協議を行い、本県の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては、提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本県と受託者で協議のうえ、決定する。