

伊豆の国市ふるさと納税支援業務 仕様書

1 業務名

令和7年度 ふるさと寄附金推進事業 伊豆の国市ふるさと納税支援業務

2 業務目的

伊豆の国市（以下「発注者」という。）が実施するふるさと納税に係る業務について、民間事業者の高い専門性を活かした技術的支援を受けて業務の効率化を図る。あわせて、寄附者への情報発信やプロモーション活動の強化およびふるさと納税ポータルサイト（以下「サイト」という。）の効果的な運用を通じて、本市を応援する寄附者の増加、寄附金額の拡大及び地場産品の販路拡大を図り、地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和11年3月31日まで

ただし、委託業務を受託する者（以下「受注者」という。）による業務開始日は令和8年4月1日とする。なお、契約締結日から令和8年3月31日までの期間は業務開始に向けた準備期間とし、この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) 委託期間当初のサイトは、以下のとおりとする。なお、発注者と受注者が協議の上、サイトの追加又は変更等をした場合は伊豆の国市ふるさと納税支援業務（以下、「本業務」という。）の対象に含むものとする。

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ JREMAILふるさと納税

オ Amazonふるさと納税

(2) 受注者は、現在、発注者が利用している寄附管理システム「ふるさと納税 do」上で寄附情報等を管理すること。

(3) 本業務の対象は、「3 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持って行うこと。

(4) 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、両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、業務委託期間の開始前に返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）向けの説明会を1回以上実施すること。
- (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範囲外とする。
- (10) ふるさと納税を契機とした、地場製品の販路拡大、誘客促進及び交流人口並びに雇用の創出などの地域経済の活性化を図ること。

5 業務内容

業務の内容は次の(1)から(10)までとする。

- (1) 寄附申込情報等の管理に関する業務
- (2) サイトの運用及び管理に係る業務
- (3) 返礼品の発注及び配送管理、返礼品の代金・精算に関する業務
- (4) 事業者への支援業務
- (5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
- (9) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (10) ワンストップ特例申請の受付処理業務

6 業務詳細

(1) 寄附申込情報等の管理に関する業務

ア サイトを経由した寄附及びサイト以外の方法による寄附（窓口やFAXでの申込等）について、申込情報の管理を行うこと。

イ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、その他の決済状況を管理すること。なお、オフライン決済の寄附者に対して送付する振込用紙等は、発注者が調達するものとする。

ウ 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を発注者が随時確認できるようにすること。

- エ システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附者情報等を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。

(2) サイトの運用及び管理に係る業務

- ア 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、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- イ 寄附申込完了及び決済完了メールを寄附者に送信すること。
- ウ 返礼品の掲載について、必要な写真撮影、加工、紹介文の編集等を行い、寄附者に効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- エ サイトの広告枠等を用いた返礼品の魅力発信を積極的に行うこと。
- オ 各ポータルサイトの特性に応じたSEO対策を講じること。
- カ 返礼品の数量及びサイト掲載時期等について事業者と随時調整を行うこと。数量限定品及び季節限定品を含め、返礼品が不足することが無いよう適正に管理すること。
- キ 本業務で制作したデータや画像、ポータルサイト上のページ（レビュー等を含む）、記録や写真等の財産権、利用権、著作権はすべて発注者に無償で譲渡するものとし、発注者はこれを改編して使用することができるものとする。また、成果物の利用に関する全ての著作人格権については、受注者はこれを行使させないこと。

(3) 返礼品の発注及び配送管理、返礼品の代金・精算に関する業務

- ア 受注者は、事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、サービスを提供するに当たり市または事業者が発行する利用券は除くものとする。なお、事業者への発注方法としてFAXが対応できるものとする。
- イ 受注者は、寄附金の入金を確認した後、1か月以内に寄附者が指定した返礼品の送付先に配送できるよう管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や、返礼品が季節限定品である場合等、1か月以内の発送が困難な場合は除く。
- ウ 返礼品の発送が完了したときは、その旨を寄附者に対し、メールで通知すること。
- エ 受注者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、寄附者の対応を行うこと。
- オ 受注者は、事業者への返礼品の代金及び、配送業者への配送料を配送が完了した月の翌月末までに支払うこと。（受注者による配送業者との一括契約によらない配送料も含む。）なお、配送料については、配送業者と価格交渉を行

い、安価となるよう努めること。

カ 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。

(4) 事業者への支援業務

ア 返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じて丁寧かつ適切な対応を行うこと。

イ 発注者は、年に1回以上事業者向けの説明会等を企画・開催し、申込増加や事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

ウ 発注者は事業者の求めに応じて、速やかに対応できる体制を整えること。

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

ア 発注者が指定する返礼品の要件を満たす事業者及び返礼品の新規開拓、企画及び提案をすること。

イ 返礼品の選定および単価については、発注者の承認を経て決定すること。

(6) 寄附者対応に関する業務

ア 受注者は寄附者からの問い合わせ等に対応するため、専用電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。

イ 受注者はコールセンターに寄せられた問合せ内容等について、システムに記録し、発注者と情報を共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに発注者に情報共有し、必要と認められる場合は、事業者や配送業者に対して対策を求める等、苦情解消に向けた調整を行うこと。また、対応結果について、発注者に報告すること。

エ 行政に関する事項等、受注者において対応しかねる問い合わせについては、発注者に取り次ぐこと。

(7) 広報・PR業務

ア 本市の魅力についてSNS（受注者側のアカウントによる運用でも可）を活用する等広く発信し、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に努めること。

イ 使用する広告媒体（楽天RPPやポータルサイトの有料広告等）や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、発注者と協議すること。

ウ 既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

エ 本業務の実施にあたっては、寄附見込額の1.0%程度の費用をかけることを目安とすること。

(8) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

- ア 発注者がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受注者がポータルサイトの寄附受付ページを作成すること。
- イ 発注者がクラウドファンディング型ふるさと納税の実施を決定した場合、クラウドファンディング型ふるさと納税受付サイトからの寄附について、通常の寄附同様に対応すること。

(9) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

- ア 寄附金の入金を確認できたもの（さとふる、ふるさと応援納税、一休.com ふるさと納税を含む）について、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）及び返信用封筒等を作成し、寄附者に発送すること。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとする。
 - ① 寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む）
 - ④ 返信用封筒（料金受取人払い）
- ウ 上記ア、イの事務については、株式会社 Workthy の BPO サービスを利用することも可とする。その場合、事務に係る費用については、受注者の負担とする。

(10) ワンストップ特例申請の受付処理業務

- ア ワンストップ特例申請書及び変更届の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。（さとふる、ふるさと応援納税、一休.com ふるさと納税を含む）
- イ eLTAX 送信に対応した控除申告用データを作成すること。（さとふる、ふるさと応援納税、一休.com ふるさと納税を含む）
- ウ 上記ア、イの事務については、株式会社 Workthy の BPO サービスを利用することも可とする。その場合、事務に係る費用については、受注者の負担とする。

7 報告及び検査

受注者は、前月に実施した業務内容を業務完了報告書に取りまとめ、翌月 15 日までに受注者に提出し、検査を受けるものとする。

8 委託料の支払

受注者から提出される業務完了報告書により、受託業務が適切に実施されていることを確認した後、受注者からの請求に基づき、請求日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

9 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。また、受注者は、委託業務に従事する職員に対して必要な研修を実施し、業務内容をはじめ、情報セキュリティ、個人情報保護、守秘義務に関して十分に理解させたうえで従事させること。

10 個人情報の取扱いについて

受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の処理上知り得た個人情報については、「伊豆の国市個人情報保護条例」及び「伊豆の国市個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

11 その他

- (1) 業務の遂行に当たっては、発注者と受注者で十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (2) ふるさと納税の寄附金の募集に要する費用を縮減し、かつ業務の効率化及び寄附者の利便性向上を図る提案を行うこと。
- (3) 仕様書及び特記事項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、発注者と受注者で協議の上、決定すること。