

豊田市ふるさと納税を活用した地域活性化業務仕様書

この仕様書は、豊田市(以下「甲」という。)のふるさと納税を活用した地域活性化業務(以下「当該業務」という。)に関して、委託事業者(以下「乙」という。)が実施する業務の内容について定めるものとする。

1 業務名

豊田市ふるさと納税を活用した地域活性化業務

2 業務目的

本業務は、民間事業者が持つノウハウを活用し、本市のふるさと納税を効率的かつ効果的に運用することで、返礼品を通じて特産品や体験等の魅力を広く発信するとともに、地域活性化を図ることを目的とする。

3 期間

委託期間の開始日から令和9年3月31日(水)まで

なお、令和8年6月30日(火)までを準備期間とし、本業務についての知識の習得や運営体制の把握、人員の確保、統括体制の確立、前受託者との引継ぎ等を行うものとする。ただし、準備期間における委託料の支払は発生しないものとする。

4 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 寄附申込の受け付けに関すること
- (2) ポータルサイトの管理運営等に関すること
- (3) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること
- (4) 寄附申込に係る決済状況の管理に関すること
- (5) 返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関すること
- (6) 返礼品取扱い事業者に対する返礼品代金(送料及び消費税を含む。)の支払い及び請求処理に関すること
- (7) 返礼品取扱い事業者との調整に関すること
- (8) 返礼品の新規開拓、魅力向上及び本市のプロモーションに関すること
- (9) 寄附者及び返礼品取扱い事業者からの問合せに関すること
- (10) 寄附に対する寄附金受領証明書等の送付等の管理に関すること
- (11) 甲が行う総務省への指定申請等の支援に関すること

5 委託業務内容の詳細

- (1) 寄附申込の受け付けに関すること

- (ア) 乙は、甲の様式による申込書又は甲が契約するポータルサイトを通じて寄附申込の受け付けを行うものとする。
- (イ) 甲が受け付けた申込のうち、乙の委託する業務が発生する場合には、甲は申込書を受理した日から起算して7日以内に必要な申込情報を乙に送付するものとする。
- (ウ) 乙が受け付けた申込のうち、納付書による振込の決済方法が選択されている場合、乙は申込を受け付けた日から起算して7日以内に必要な申込情報を甲に送付するものとする。
- (エ) (ウ)の納付書による振込に係る書類の発送は甲が行い、その費用についても甲が負担するものとする。

(2)ポータルサイトの管理運営に関すること

- (ア) 甲の契約するポータルサイトは以下のとおりとする。
 - ① ふるさとチョイス(株式会社トラストバンクのパートナーサイトも含む)
 - ② 楽天ふるさと納税
 - ③ ふるなび
 - ④ さとふる
 - ⑤ Amazon ふるさと納税
 - ⑥ ふるさと応援納税ただし、期間中に随時ポータルサイトを追加又は削除する場合がある。なお、④及び⑥のポータルサイトについては、乙は管理運営を行わないものとする。
- (イ) ポータルサイトのログインに必要なID及びパスワード等の情報は、甲の責任をもって乙に提供するものとする。
- (ウ) 乙は、甲から提供された(イ)に関する情報を適正に管理し、当該委託業務以外の目的に使用しないものとする。
- (エ) ポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正等の管理運営を適切に行うものとする。
- (オ) ポータルサイトへ返礼品を掲載するにあたり、写真撮影、画像編集、紹介文の作成等を行うこと。なお、寄附者へ効果的にPRできるよう充実した内容にすること。
また、乙が撮影等を行った画像データは、他事業でも活用できるよう、著作権も含めて甲及び返礼品取扱い事業者に提供すること。
- (カ) メールマガジンの配信や新着情報の掲載、特集ページの運用を適宜実施するものとする。
- (キ) 大規模災害等が発生した場合には、災害支援に対する寄附金の受け入れが円滑に行われるように、迅速に対応すること。
- (ク) ポータルサイト運営事業者が規定する規約等の変更により、業務の

実施が困難となった場合は、甲乙協議の上、対応するものとする。

- (ケ) ポータルサイトの運用において問題や損害が生じた場合、帰責事由に応じてそれぞれが責任を負うものとし、その解決にあたっては、甲乙協議の上、対応するものとする。

(3) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること

- (ア) 乙は、次の基本情報を含めた寄附申込者の情報を適切に管理すること。なお、個人情報の取扱いについては、関係法令等を遵守すること。

(基本情報)

- ① 住所(返礼品の送付先を含む。)
 - ② 氏名
 - ③ 電話番号(FAX 番号を含む。)
 - ④ メールアドレス
 - ⑤ 寄附金額
 - ⑥ 納入方法
 - ⑦ 希望する返礼品
 - ⑧ 寄附の用途
 - ⑨ 氏名の公表の有無及びメッセージ
- (イ) 寄附申込に係る情報の管理は、ふるさと納税 do(以下「管理システム」という。)を使用し、情報の送受信には乙がセキュリティ管理された業務連携ツールを用意し、利用すること。
- (ウ) 寄附申込者の情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供するものとする。
- (エ) 寄附申込に係る進捗状況等について、随時甲に情報提供できるように管理すること。
- (オ) 管理システムに入力されたすべての寄附情報をもとに、寄附実績を取りまとめた報告書を作成すること。なお、当該報告書には寄附実績等を踏まえた動向分析及び対策を記載し、原則月 1 回以上、定例的に甲へ提出すること。
- (カ) 受け付けた寄附について、寄附申込の翌日(土日祝日については甲の翌開庁日)までに管理システムへデータの取り込み作業を行うこと。

(4) 寄附申込に係る決済状況の管理に関すること

- (ア) 寄附に係る決済方法は次に掲げるものによる。

- ① 自治体窓口
- ② 現金書留
- ③ 納付書による振込
- ④ クレジットカード
- ⑤ マルチペイメント決済

- (イ) 上記の決済方法に係る手数料は、甲が負担するものとする。

- (ウ) ①～③の決済方法による寄附の決済情報は、甲が確認を行うものとする。
- (エ) ④～⑤の決済方法による寄附の決済情報は、乙が確認を行うものとする。
- (オ) 全ての決済方法による寄附について、決済後及び入金後のキャンセルは原則不可とする。ただし、やむを得ない事由によりキャンセルを行う場合は、甲乙協議の上、対応するものとする。

(5) 返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関すること

- (ア) 乙は、寄附の決済を確認した後に返礼品の発注を行うものとする。
なお、(4)ア①から③による寄附の決済がなされたときは、甲が乙に決済を確認した旨を連絡するものとする。
- (イ) 返礼品の調達、発注、配送、在庫管理等は、乙が責任をもって行うものとする。
- (ウ) 返礼品の再送が必要になった場合は、次のとおり対応するものとする。
 - ① 返礼品取扱い事業者に過失があった場合は、返礼品取扱い事業者が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担することとする。
 - ② 乙が指定する運送会社に過失があった場合は、当該運送会社が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担することとする。
 - ③ 寄附者に過失がある場合は、原則再送を行わないものとする。ただし、甲が再送を了承したときは、甲が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担することとする。
 - ④ ①～③以外の場合、又は過失主体を決定できない場合には、甲乙協議の上、対応を決定するものとする。
- (エ) 返礼品の配送回数に上限を設けないものとする。
- (オ) 乙は、返礼品の管理にあたり、返礼品取扱い事業者との連携体制を万全なものとし、配送時のトラブルに責任をもって対応することとする。

(6) 返礼品取扱い事業者に対する返礼品の代金(消費税を含む。)の支払い及び請求処理に関すること

- (ア) 乙は、返礼品の配送が完了したことを確認した後、乙が指定する期日までに乙が定める手続きにより返礼品取扱い事業者に対して、返礼品に係る代金(消費税を含む。)を支払うものとする。
- (イ) 返礼品等の支払い及び請求処理にあたっては、返礼品取扱い事業者の負担軽減を図ることとする。
- (ウ) 返礼品に係る代金及び業務委託に係る手数料を乙が甲に請求する

ときは、毎月の実績を集計し、返礼品取扱い事業者、返礼品の名称、数量等の内訳が分かる詳細を添付することとする。

(7) 返礼品取扱い事業者との調整に関すること

- (ア) 乙は、返礼品取扱い事業者と意思疎通を図り、返礼品の管理等に必要な調整を随時図るものとする。
- (イ) 返礼品の品質管理等について、返礼品取扱い事業者への指導監督を行うとともに、優良事例等の報告会や説明会等を主催するなど、返礼品の品質向上に取り組むものとする。また、返礼品取扱い事業者を対象とした報告会や説明会等は年に 1 回以上実施するものとする。

(8) 返礼品の新規開拓、魅力向上及び本市のプロモーションに関すること

- (ア) 国及び甲が定める基準の範囲内において、新たな返礼品の開拓を進めるものとする。
- (イ) 返礼品取扱い事業者と協力し、既存の返礼品の更なる魅力向上に資する取組を行うものとする。
- (ウ) 新たな返礼品取扱い事業者及び返礼品を選定する場合は、乙が甲に提案の上、甲の判断をもって選定するものとする。
- (エ) 返礼品の新規開拓等の状況については、定期的に甲へ報告するものとする。
- (オ) 乙は、返礼品等の魅力を広く発信し、本市のふるさと納税の認知度向上を図ること。
- (カ) 寄附者の分析結果や市場動向などを踏まえた効果的な PR を甲に提案し、協議の上、実施するものとする。
- (キ) 甲と協議し、SNS や各種広告媒体の活用、パンフレット作成等による PR を実施するものとする。
- (ク) 寄附者を主な対象とした現地体験ツアーや PR イベント等を企画し、甲と協議の上、実施するものとする。
- (ケ) 検索連動型広告を軸とした広告プロモーションを、寄附額の 1 % 以上実施すること。実施するに当たり、その方法や時期について計画し、甲と事前に協議すること。

(9) 寄附者及び返礼品取扱い事業者等からの問合せに関すること

- (ア) 乙は、受付センターを設置し、寄附者及び返礼品取扱い事業者からの電話・メール等による問合せに対応すること。
- (イ) 税控除や寄附金の使途など、乙が対応困難な問合せについては、甲に引き継ぐこと。
- (ウ) 寄附申込に関して寄附者へ連絡が必要なときは、原則乙が対応すること。
- (エ) 寄附者及び返礼品取扱い事業者からの苦情については、速やかに乙

が対応するものとし、適宜甲に対応状況等を報告すること。また、苦情処理にあたり甲の協力が必要なときは、速やかに協力を要請すること。

(10)寄附に対する寄附金受領証明書等の送付等の管理に関すること

乙は、受領証明書発送 BPO サービスでの礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行・送付を管理するものとする。

(11)甲が行う総務省への指定申請等の支援に関すること

乙は、甲が行う総務省への指定申請やいわゆる随時申請のほか、人気返礼品や寄附の傾向分析資料などの作成を支援するものとする。

6 実績報告

乙は、「4 委託業務内容」に規定する委託業務の毎月の実績について、翌月 7 日までに、当該月の初日から末日までの分を甲へ報告すること。

この時、「5（2）（ア）」ただし書きに規定する管理運営範囲に関わらず、甲全体の寄附情報の傾向を判断するため、管理システムに入力された全ての寄附情報をもとに集計した寄附総額や寄附件数についても合わせて報告すること。

7 想定寄附額（予定数量）

320,000 千円

※令和 8 年 7 月 1 日（水）から令和 9 年 3 月 31 日（水）までの想定寄附額（予定数量）

※予定数量であるため、増減の可能性があることに留意すること。

8 委託手数料

甲は、乙に対し、委託手数料として次の経費を支払うこととする。なお、本委託業務による寄附の受付開始月以降の毎月末を支払い整理日とする。

(1)「4 委託業務内容」のうち、返礼品の調達及び送付にかかった費用以外の費用についての毎回の支払額は、各支払整理日までの実施数量に契約単価（税込）を乗じた額とする。ただし、その額に 1 円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てるものとする。

(2)「4 委託業務内容」のうち、返礼品の調達及び送付にかかった費用については、実費精算として別途支払うものとする。ただし、寄附 1 件あたりの返礼品調達費は、当該寄附金額の 30%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。なお、返礼品調達費及び送料以外の中間手数料は原則認めない。

9 ふるさとチョイス運用等における費用負担

甲は、次の経費を株式会社トラストバンクへ支払い、乙は同額を毎月の業務委託料から差し引くこととする。

- (1) 受領証明書発送 BPO サービス利用料
- (2) 受領証明書発送 BPO サービス利用に伴い発送される受領証明書等の送付にかかった送料及び封筒代
- (3) データ連携手数料(ふるさとチョイス SCM サービス利用料)

1 0 一括再委託の禁止

- (1) 乙は、当該業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める「主たる部分」を第三者に再委託することはできない。
- (2) 当該業務における「主たる部分」とは、業務における総合的企画（返礼品の新規開拓、魅力向上に関することなど）、業務遂行管理（ポータルサイトの管理運営に関すること、返礼品の管理に関することなど）、手法の決定及び技術的判断等とする。
- (3) 乙は、当該業務の付随的・補助的業務にあたらな簡易な業務の再委託に当たっては、甲の承認を必要としない。
- (4) 乙は、(2) 及び (3) に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により甲の承認を得なければならない。
- (5) 乙は、再委託先に対して本契約における乙の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

1 1 委託業務実施にあたっての留意事項

- (1) 本委託業務にあたっては、関係法令、本市の条例、規則、契約約款及び「豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」等を遵守しなければならない。
- (2) 当業務の成果に係る全ての著作権は、法令の規定により移転できない権利を除き甲に帰属させることとし、甲の承諾なく他に公表又は貸与、使用してはならないものとする。ただし、当該規定は「5 (2) (オ)」に規定する返礼品取扱い事業者への著作権提供を妨げるものではない。また乙は、当業務にかかる著作権を甲に帰属させることに支障のないよう、乙の責任において適切に権利の処理を行うものとする。
- (3) 甲は乙に許可を求めることなく、また新たに費用を生じさせることなく、納品物の加工を行い、豊田市刊行物等に掲載し発行することができるものとする。
- (4) 当業務の完了後、著作物の使用に伴い著作権等に関する事故・問題が発生した場合は、乙の責任において処理・解決すること。