

令和6年度弘前市ふるさと納税返礼品発送等業務企画提案仕様書

1. 事業名称

令和6年度弘前市ふるさと納税返礼品発送等業務

2. 事業目的

弘前市（以下「市」という。）が行うふるさと納税業務において、返礼品の発注・発送、寄附に係る問い合わせ対応、寄附受領証明書の発送等多岐にわたる関係事務について、委託することにより、業務の効率化及び寄附者への満足度及びサービスの向上、受託者の持つ専門知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品の掘り起こし等により、市への寄附を増やすとともに、市の魅力を発信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12年3月31日

ただし、契約締結日の翌日から令和7年5月31日までは、業務開始準備期間とする。業務開始準備期間の経費は受託者側で負担するものとし、市から支払いは発生しないものとする。

また、4. 業務の実施期間終了後、他の事業者が本委託業務の受託者となる場合は、令和11年6月1日から寄附の受付を開始できるよう、次期契約締結日（令和10年度中に契約締結を予定）の翌日から令和11年5月31日までに事務の引き継ぎを行うものとする。

4. 業務の実施期間

本委託業務の対象となる寄附の受付期間は令和7年6月1日から令和11年5月31日までとし、以下のとおりとする。

- ①令和7年5月31日までに申し込みがあり、令和7年6月1日以降に入金があった寄附については、本委託業務の対象とする。
- ②令和11年5月31日までに入金があった寄附については、本委託業務の責任を負うものとする。
- ③令和11年5月31日までに申し込みがあったものの、令和11年6月1日以降に入金があった寄附については、本委託業務の対象外とする。

なお、次の業務については、令和7年6月1日から令和11年5月31日までの実施とする。

仕様書 仕-3ページ

6. 業務内容

【1】事務支援業務

- (1) ポータルサイト等の管理に関する業務
- (4) 返礼品の企画・開発及び協力事業者との調整にかかる業務
 - ※ (4) のうち⑥を除く。
- (5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

【4】ワンストップ特例制度申請受付業務

5. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

市が使用す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。）は、公示日現在においては表のとおりである。

また、令和6年度中に「Amazon ふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」の導入を予定している。

なお、ポータルサイトについては委託期間中に市と受託者協議の上、変更する可能性がある。

表

ふるさとチョイス（パートナーサイト：セゾンのふるさと納税、auPAY ふるさと納税、ふるラボを含む）、楽天ふるさと納税、ふるなび、JRE MALL、JAL ふるさと納税、ANA ふるさと納税、さとふる
--

(2) 寄附者情報の管理について

業務の遂行に当たり、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、ワンストップ特例申請に係る情報を一元的に行う寄附管理システムを提供することとし、過去の寄附データを受託者が提供する寄附管理システムに移行できる仕様であること。

なお、公示日現在、市が利用している寄附管理システムはシフトプラス株式会社が提供するLedgHOMEである。

(3) 委託業務の引き継ぎ・準備について

- ① 令和7年6月1日から支障なく寄附の受付が開始できるよう、現在の受託事業者から引継ぎ等、準備を行うものとする。
- ② 現在ポータルサイトに掲載されている画像データを含むWebページは、現在の受託事業者が作成したものであり、引き継ぐことはできない。
- ③ 契約締結日の翌日から令和7年5月31日までは引継ぎ期間及び寄附管理システム等の準備期間とし、当該準備期間は受託事業者の責任において引継ぎ・準備を行うものとする。

- ④ 受託者の変更に伴う返礼品の受注・発注・支払いの流れ、寄附管理システムの操作法等、返礼品を提供する事業者（以下「協力事業者」という。）へ説明を丁寧に行うこととし、返礼品の発送誤り等の防止に努めること。
- ⑤ 本委託業務は令和11年5月31日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和11年6月1日以降の本委託業務を受託する者に対して、本委託業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、これまでの寄附者データの取り込みを含む引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

6. 業務内容

【1】 事務支援業務

(1) ポータルサイト等の管理に関する業務

- ① 市が利用する各ポータルサイトを經由した寄附の申込みに対応すること。
- ② ポータルサイトに掲載する市及び市の返礼品に係る情報の修正・更新・在庫管理を行うこと。
- ③ 楽天ふるさと納税の市のトップページ及び詳細ページの作成、各バナー及びサムネイル画像の作成等を行うこと。
- ④ 市が指定する寄附金額でポータルサイトに返礼品を掲載すること。

(2) 寄附者情報の管理に関する業務

- ① 現在市が利用するポータルサイトを運用するとともに、利用する全てのポータルサイトから申し込みがあった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品等の情報）の取り込み、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）が可能なシステム（以下、「寄附管理システム」という。）を提供すること。
なお、寄附管理システムにおいては、市が保有する令和7年5月31日までに寄附があった寄附者情報の取り込みも行えるものであること。
- ② 寄附管理システムの操作マニュアル等を作成し、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- ③ ポータルサイトを經由せず、ファックス、郵送等で申し込みがあった場合においても、寄附者情報を寄附管理システムに追加すること。
- ④ 寄附管理システムにおいて寄附金の入金、寄附金受領証明書の発送、返礼品の発送等情報の取り込み及び進捗状況の管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。
- ⑤ 寄附の申し込みで、申し込み内容に不備または不足等があった場合は、寄附者へ内容の確認を行うこと。
- ⑥ 委託期間終了後速やかに、委託期間中に入手した寄附者情報について、委託期間終了後も市が確認可能な形式で提供すること。

(3) 返礼品の発注及び発送管理等にかかる業務

- ① 協力事業者と発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び発送管理を行うこと。
- ② 寄附の入金が確認できた寄附者の選択した返礼品を、速やかに協力事業者に発注し、協力事業者が速やかに発送するように管理すること。ただし、事前に市の承諾を得たときは、この限りではない。
- ③ 市が指定した価格で返礼品の発注を行うこと。
- ④ 協力事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。特に、農産物等の季節が限られる商品や、数量限定の商品について、発送時期や在庫数の調整、管理を行うこと。
- ⑤ 返礼品に対するクレームや配送に係るトラブルや等が生じた場合は、協力事業者と連携し、誠実に対応を行うこと。
- ⑥ 返礼品の代金及び送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを行うこと。なお、送料については、受託者が配送業者を手配する場合には配送業者との価格交渉を行うなど、なるべく安価となるように努めること。
- ⑦ 受託者が協力事業者等へ支払った金額については、月ごとに支払いの明細が分かる資料を添付し、実費を市へ請求すること。

(4) 返礼品の企画・開発及び協力事業者との調整に関する業務

- ① 随時、市が提供する情報及び受託者が入手した情報等をもとに、協力事業者と交渉し、新たな返礼品の企画・開発を行うこと。企画・開発に当たっては、市の返礼品の申込状況や最新の消費者トレンド、市場の動向等を分析し、その結果を踏まえ、その時々々の傾向に合わせた返礼品を企画・開発すること。
- ② 市の特産品はもとより、体験型のプラン等、多種多様な返礼品の提案を行うこと。
- ③ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。
- ④ 市が定める「ひろさき応援寄附金協力事業者及び返礼品等基準」を順守して返礼品の提案すること。
- ⑤ 返礼品については、市の承認を経て決定すること。
- ⑥ 返礼品の受付開始までの調整（返礼品の詳細確認、協力事業者との売買契約、ポータルサイトへの掲載等）を行うこと。
- ⑦ 「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について」（令和5年12月27日付け総税市第119号）を遵守するように協力事業者との契約を行うこと。
- ⑧ 返礼品が国の示す地場産品基準を逸脱することが無いか定期的に確認を行うこと。
- ⑨ 写真や紹介文等、返礼品の効果的な見せ方について必要に応じて協力事業者へアドバイスを行うこと。
- ⑩ 協力事業者を対象とした説明会を年1回以上開催し、新規協力事業者や新規返礼品の開拓、協力事業者へのアドバイス等を行うこと。

(5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ① ポータルサイト上において、寄附者に対して効果的に返礼品をPRできるような内容の提案、掲載ページの編集を行うこと。

なお、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、寄附者への訴求力を徹底的に高める工夫をこらすこと。

- ② 受託者がポータルサイト作成及び編集を行うにあたり、市は必要に応じて掲載内容の確認を行う。市が掲載内容の修正を指示したときは、受託者はこれに従うこと。
- ③ 市のふるさと納税の魅力向上に関する取組提案などがあれば、市と協議のうえ、予算の範囲内で行なうことができるものとする。
- ④ 受託者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案、協力事業者のモチベーションの向上に資する提案等、市に有益な提案を3ヶ月に1回以上は行うこと。

(6) 寄附者への対応に関する業務

コールセンターを設置し、以下の①～⑥の業務を行うこと。

- ① 寄附の申し込みについての問い合わせに対応すること。
- ② 返礼品の内容及び発送状況についての問い合わせに対応すること。
- ③ 寄附金受領証明書等に関する問い合わせに対応すること。
- ④ ワンストップ特例申請に関する問い合わせに対応すること。
- ⑤ ①から④の業務に関する苦情・事故等があった場合は、基本的には受託者において解決を図るとともに、経過及び対応等について速やかに市へ書面（メールを含む）により報告し、必要に応じて市の指示に従うこと。

【2】 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

- ① 礼状、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（様式第55号の5）（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）、ワンストップ特例申請書に係る説明文、オンラインワンストップ特例申請の利用を促す書類、返信用封筒等の作成、封入及び発送にかかる業務を行うこと。用紙、封筒等は受託者が用意すること。なお、様式については市と協議の上決定する。

なお、ワンストップ特例申請書には寄附者情報、及び寄附情報等を印字のうえ送付し、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対してはワンストップ特例申請書の送付を省略できるものとする。

- ② 市は、寄附金受領証明書の作成用として受託者に市長印の印影を提供する。受託者は提供を受けた印影を受託者の責任において管理し、電子印影として寄附金受領証明書作成に限り使用するものとし、本目的以外の使用は行わないこと。また、業務が終了した際は、市から提供を受けた印影を速やかに市に返却し、保有する印影のデータを破棄しなければならない。

- ③ 受託者は月ごとに電子印影を用いた寄附金受領証明書の作成部数を市に報告すること。
- ④ 寄附金の入金を確認できた寄附者の寄附金受領証明書等について、速やかに発送すること。ただし、事前に市の承諾を得たときは、この限りではない。
- ⑤ 寄附金受領証明書等の発送状況の明細を月ごとに市へ報告すること。

【3】城主証作成及び発送業務

- ① 石垣普請応援コースを選択した寄附者に対して、城主証を作成し、封入及び発送を行うこと。城主証はA4サイズとし、印刷する用紙は市が用意したもの（PPC用和紙1枚）を使用し、封筒は受託者が用意すること。なお、城主証は折りまげて発送しないこと。
- ② 寄附金の入金を確認できた寄附者の城主証について、寄附日の翌月末までに発送すること。ただし、事前に発注者の承諾を得たときは、この限りではない。
- ③ 城主証の発送状況の明細を、月ごとに市へ報告すること。

【4】ワンストップ特例制度申請受付業務

ワンストップ特例申請書の受付及びオンラインワンストップ特例申請受付システムの運用を支援・管理すること。

(1) 紙によるワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ① ワンストップ特例申請を希望する寄附者から提出されたワンストップ特例申請書類の開封を行い、内容物の確認を行うこと。
- ② 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が、必要書類として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。
- ③ 上記②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。

(2) 紙及びオンラインによるワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ① 受付を行ったワンストップ特例申請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。
- ② マイナンバーを含むワンストップ特例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、その対応を市と協力して実施すること。また、受託開始前の申請分（令和7年1月1日～令和7年5月31日申請分）も併せて名寄せ処理をしてデータを作成すること。（当期間の申請件数見込み：400件）
- ③ 名寄せ処理が完了したワンストップ特例申請に係る情報について、関係する自治体に対し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。
- ④ 受付を行ったワンストップ特例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。

- ⑤ 令和7年1月1日から令和7年5月31日までに寄附した者でワンストップ特例申請を希望しておりかつ、ワンストップ特例未申請の寄附者に対して、書面又は電子メールにて申請書の返送先や問い合わせ先等の変更案内を、受託事業者負担で行うこと。
- ⑥ 紙により受付を行ったワンストップ特例申請書の原本は、寄附年の翌年1月末まで受託事業者が保管し、寄附年の翌年3月末までに一括して市へ引き渡すこと。

【5】その他の業務

- ① 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について市に提案すること。
- ② ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や協力事業者へ対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- ③ 本委託業務について、総務省、青森県、税務署等関係機関に対して提出する書類がある場合や、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成支援等を行うこと。
- ④ 契約締結後、令和7年5月31日までの期間は、現在の受託事業者からの業務の引き継ぎを行い、協力事業者との契約や協力事業者への説明会、各ポータルサイトのページ作成等、令和7年6月1日から寄附の受付が従前と同水準の状態での運用開始できるよう準備を進めること。なお、準備期間について委託料は発生しないものとする。
- ⑤ 本委託業務の実施期間終了後、市の指示により、本委託業務を他事業者を引き継ぐ場合には、円滑に事務の引き継ぎを完了させること。
- ⑥ その他、【1】から【4】の業務に付随する業務

7. 再委託等の制限

本委託業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部を委託しようとする場合は、あらかじめ委託する業務内容、委託先等を記載した書類を市に提出し、承認を得なければならない。

8. 個人情報等の取り扱い及び情報セキュリティの確保

受託事業者は、本委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別紙に定める「個人情報等の取扱特記事項」等を遵守し、適切な管理のため、必要な処置を講ずること。

また、受託事業者は本委託業務の履行に当たり知りえた情報を、本委託業務の目的以外に使用してはならない。本委託業務の履行期間が満了したあとも同様とする。

9. その他

- ① 本委託業務の実施にあたっては、関連する諸法令、条例等を熟知の上、業務を遂行すること。
- ② 受託者が寄附金の指定納付受託者となる場合は、受託者が市に納付する金額から、市が受託者に支払う本委託業務の委託料等を相殺することはできないものとする。
- ③ 業務内容については、企画提案書の内容を遵守すること。
- ④ 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れ実施すること。
- ⑤ 受託者の故意または過失により、市に損害を与えた場合、受託者は市にその損害を賠償しなければならない。
- ⑥ 受託者は、各ポータルサイトに掲載する文章、写真について、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、全て受託者が負うものとする。
- ⑦ 受託者が本委託契約に基づき制作した各ポータルサイトに掲載する Web ページ、文章、写真に関する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は市に帰属するものとする。また、受託者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、市及び市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- ⑧ その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上決定する。