

# 人吉市ふるさと納税支援業務委託仕様書

## 1 業務名

人吉市ふるさと納税支援業務委託

## 2 業務目的

人吉市（以下「本市」という。）では、ふるさと納税運営業務を、民間事業者に委託することにより、本市の魅力発信及び地域経済の活性化、本市への寄附金の増加を図ることとする。

## 3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

なお、令和8年4月1日から、運用を開始できるよう、それまでの間前事業者からの引継ぎなど、必要な準備を進めることとし、この間の委託料は発生しないものとする。

## 4 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次の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。ただし、サイト特性上、編集権限がない部分については除く。なお、業務期間中にポータルサイトを追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

①楽天ふるさと納税	⑩アニふる
②ふるさとチョイス	⑪JREふるさと納税
③ふるなび	⑫KABU&ふるさと納税
④ANAのふるさと納税	⑬まいふる
⑤Amazonふるさと納税	⑭Vふるさと納税
⑥九州ふるさと納税by JR九州	⑮マルイふるさと納税
⑦セゾンのふるさと納税	⑯ふるさと納税デパート
⑧au Payふるさと納税	⑰ケアネットふるさと納税
⑨ふるラボ	⑱ニフティふるさと納税

※⑦～⑱は外部連携寄附によるパートナーサイト

### (2) 寄附管理システム

本業務の遂行に当たっては、株式会社Workthyのポータルサイト一括管理システム「ふるさと納税do」にて一元管理すること。

## 5 業務内容

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務
- (4) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (5) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (6) プロモーションに関する業務
- (7) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務
- (8) 寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (9) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (10) クラウドファンディングに関する業務
- (11) その他、本事業を推進するために発注者が必要と認める業務

## 6 委託業務の詳細

- (1) 寄附情報の管理に関する業務

ア 寄附情報をポータルサイトから取り込み、一括管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附情報等を管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。ただし、返礼品不要の寄附申込は発注者にて対応する。

ウ すべての情報（寄附情報、返礼品の受発注情報、苦情等）は「寄附管理システム」で一元管理すること。

エ 寄附管理システムは、ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携が困難な場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

- (2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、受発注及び配送管理を行うこと。

イ 寄附者より指定された返礼品を寄附の入金確認日より1か月以内に指定された送付先に送付できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が配達日を指定した場合及び返礼品の発送時期をあらかじめ示している場合（季節もの等）、1か月以内の発送が困難な場合等を除く。

ウ 返礼品の出荷完了の旨を寄附者に対し、電子メール等で通知すること。

エ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、出荷状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に対し電子メール等で、出荷予定の確認又は出荷の催促を行うこと。なお、やむを得ず出荷遅延が生じる場合は、寄附者に対し、事前に電子メール等で通知すること。

オ 出荷遅延や返礼品の破損、その他トラブルが生じた場合、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行い、委託者へ報告すること。

カ 返礼品提供事業者に対し、返礼品代の精算を行うこと。なお、精算に係る振込手数料は委託者が負担する。

キ 配送業者等に対し、配送に係る費用の精算を行うこと。

ク 返礼品提供事業者への返礼品代、返礼品代の精算に係る振込手数料及び返礼品配送に係る費用を集約し、内訳とともに委託者へ請求すること。

(3) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務

ア 返礼品提供事業者との良好な関係を構築するため、緊急時のトラブル対応や対面での相談に即応できるサポート体制を確立すること。

イ 返礼品提供事業者へ定期的に個別訪問することとし、委託者又は返礼品提供事業者からの要請があった際にも速やかに訪問すること。

ウ 受託者は、説明会を1回以上開催する等、返礼品提供事業者に対し、業務内容の説明を十分に行うこと。

エ 返礼品提供事業者と個人情報の取扱い等について取り決めに交わし、管理徹底すること。

オ 返礼品は総務省より承認を得たもののみポータルサイトへ掲載すること。また、掲載時には地場産品基準のうち、該当する類型及び類型に該当する理由も明記すること。

(4) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 新規返礼品提供事業者の開拓、新規返礼品の企画提案・開発を積極的に行うこと。

イ 受託者の独自のノウハウで、地場産品を有効活用した魅力ある返礼品を開発すること。

ウ 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大への取組を行うこと。返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

(5) ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。

イ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄附者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。なお、そのための費用は

受託者が負担すること。

ウ SEO対策を行うこと。

エ 市の魅力を紹介するトップページ及びヘッダー、連絡先や注意事項等を記載したフッターを作成すること。

オ 寄附申込の受付完了又は決済完了のメールを寄附者に送信すること。

(6) プロモーション・マーケティングに関する業務

ア 人吉市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりに資する魅力的かつ効果的な提案を随時行うこと。

イ 寄附者に対し、効果的にPRできるようなポータルサイトのページ内容の提案及び編集を行うこと。

ウ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン配信等により本市の魅力を発信すること。

エ ポータルサイトのページで返礼品のレビューを増やすため、効果的な取組みを行うこと。

オ 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄付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。新規やリピーター、ファン獲得のため、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。

カ ポータルサイトが提供するRPP等検索連動広告、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に必要な対応を行うこと。市が行う広告を含め、実施した広告事に効果検証を行い、業務改善に努めること。

キ 市が参加するイベント等のPR活動に参加協力すること。

ク ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較など定期的に分析を行い、レポートを作成し報告するとともに業務改善に努めること。

(7) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務

ア 寄附者等からの問い合わせに対応するコールセンター等の窓口を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。

イ コールセンター等は、寄附の申込手続に関すること、返礼品に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等により対応を行うこと。

ウ 寄附者からの問合せや苦情には、迅速かつ丁寧な対応を行うこと。

エ 緊急及び重要な問い合わせの場合は、速やかに本市に報告し、本市と協議した上で対応すること。

オ 対応した苦情、事故の内容及び対応状況については、原因を究明し、再発防止策を講じた上で、発注者へ報告すること。

カ 寄附者からの問合せに対する対応内容は、寄附情報管理システムへ記録することとし、委託者が問合せ履歴を確認できるようにすること。

キ 寄附者から依頼があった際には、寄附情報管理システムの寄附情報の修正を行うこと。

(8) 寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、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。）、返信用封筒等を作成し、原則２週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む。）。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、本市と協議の上決定する。

（ア）お礼状・寄附金受領証明書

（イ）ワンストップ特例申請書

（ウ）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。）

（エ）返信用封筒（料金受取人払い）

ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は受託者において支払いをすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

キ 「さとふる」、「ふるさと応援納税」分の受領書発行業務も行うこと。ただし、寄附管理システムへの取り込みは発注者が行うこととする。

(9) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法（申請書の不備内容等）については本市と協議の上、決定するものとする。

イ 受託者においてワンストップ特例申請書を申請者から直接受け付け、審査した上で、データを入力し、ワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ

（eLTAX 送信レイアウトに合わせることを）を作成し、本市が指定する期日までに納品をするなお、当該データの他自治体への送付は本市が行う。

ウ ワンストップ特例申請書を審査し、審査の結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること（メール可）。また、受付状況に関する問い合わせ対応を行うこと。

エ 審査後のワンストップ特例申請書は、本市に納品する。

オ 「さとふる」、「ふるさと応援納税」分のワンストップ特例申請書の受付処理業務も行うこと

(10) クラウドファンディングに関する業務

ふるさと納税を活用したクラウドファンディング（GCF等）受付サイトからの寄附も

通常の寄附同様に対応すること。

(11) その他、本業務の履行・推進に必要なこと

ア 業務開始に当たっては、委託者と受託者で入念に協議を行い、遅滞なく業務を開始できるようにすること。

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・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

ウ 寄附状況、配送状況等各種条件での検索、集計及び分析等を行うこと。ただし、寄附の申請方法を問わず、人吉市に入る全ての寄附情報及び返礼品情報に係るものを対象とする。

エ 月に一度月次報告会を行うこととし、前月の業務内容について委託者へ報告すること。

## 7 経費内訳及び支払い方法

(1) 受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月の15日までに発注者に業務完了を報告すること。

キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

(2) 委託者は、受託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。

## 8 業務の報告

(1) 受託者は、毎月、当月分の本件寄附金の受付実績及び委託業務の実績を翌月の10日までに委託者に報告すること。実施報告書を作成し、ミーティングを実施して報告すること。

(2) 受託者は、業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかにその状況を委託者に報告するとともに対応について、委託者と協議すること。

## 9 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、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。

## 10 秘密の保持

本業務の履行に際し知り得た秘密を他の目的に使用、又は他に漏らしてはならない。委託期間終了後も同様とする。

## 11 情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

## 12 再委託の禁止

受託者は、この契約について委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。また、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。

## 13 その他

- (1) 本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、引継ぎを遅延なく行うこと。特に、システム移行に伴う寄附受付の停止期間（機会損失）が発生しないよう、十分な連携とデータ移行計画を策定すること。
- (2) 契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の受発注及び配送管理、その他寄附者からの問合せ対応等の業務は、契約期間満了後も責任を持って行うこと。
- (3) 本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの各返礼品ページは引継ぐこととし、レビューを残すこと。
- (4) 著作権の取扱い 受託者が本業務の履行に伴い作成した成果物（画像、文章、データ等）の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、原則として発注者に帰属するものとする。ただし、受託者が従前から保有していた著作物やノウハウ等は受託者に留保されるものとし、委託者は本業務の目的の範囲内でこれを無償で使用できるものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、決定する。

## 14 参考情報

### (1) 寄附金受入状況

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
寄附金額（千円）	397,464	411,278	354,831
寄附件数（件）	18,243	18,840	15,239

### (2) 寄附の受付方法別割合

ポータルサイト	令和5年度	令和6年度
楽天ふるさと納税	41.6%	38.5
ふるさとチョイス	29.0%	23.5
さとふる	14.3%	17.0
ふるなび	9.5%	9.0
ANAふるさと納税	2.5%	2.8
その他	3.1%	9.2

### (3) 返礼品

返礼品数：約1200品（容量違い、定期便等含む）

返礼品提供事業者数：約200者