

長崎市ふるさと納税事務代行業務委託等 仕様書

1 業務名

長崎市ふるさと納税事務代行業務委託等

2 履行期間

契約締結日から令和9年7月31日

(寄附受入は、令和6年8月1日から令和9年7月31日まで)

3 履行場所

受注者の事業所ほか

4 業務の目的

ふるさと納税制度を通じて、返礼品を域外へ発信し、地場産業の活性化を図るとともに寄附金額の増加を目指す。また、本市の魅力発信やシティプロモーションを推進する。この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の受発注・配送管理、ポータルサイトの管理及び長崎市のふるさと納税のプロモーションにつながる業務について、受注者が持っている体制やスキル及びノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めるもの。

5 前提条件

次の各事項を前提条件とする。

(1) ポータルサイト等について

・利用するふるさと納税ポータルサイトは、次のア～エに挙げるものとする。

ア ふるさとチョイス

イ ふるなび

ウ 楽天ふるさと納税

エ ANAのふるさと納税

・契約期間中に新規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。

・「さとふる」、「食べチョク」について、当該業務に含まないが、各種集計・分析において本市が提供する「さとふる」、「食べチョク」の寄附情報を含めて実行すること。

・現在、シフトプラス株式会社が提供する現地決済型クーポン「ふるさとeチケット」を利用しているが、他の現地決済型クーポンへの変更も可とする。

(2) 寄附情報管理システムについて

- ・ 寄附情報管理システムは、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専用ポータルサイト一括管理システム「d oシステム」とする。
- ・ 配送情報管理等は「d oシステム」以外のシステムを使用することも可とするが、「d oシステム」と連携し、「d oシステム」での管理も行うことができる環境とすること。
 なお、令和6年度は長崎市において、シフトプラス株式会社が提供するふるさと納税管理システム「L e d g H o m eクラウド」を使用できる環境を準備する。

6 業務内容

(1) 寄附情報の管理に関する業務

- ・ 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。
- ・ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附者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本市で対応する。
- ・ 寄附者が希望する場合には郵便振込用紙の発送を行うこと。ただし、銀行振込用紙は本市が発行する。なお、発送に係る費用は本市が負担する。
- ・ 入金後に返礼品を選ぶことを希望する寄附者の受注管理、残額管理、及び返礼品の選定相談等の対応を行うこと。なお、管理の期間は、入金確認日より原則1年とする。

(2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

- ・ 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、受発注及び管理を行うこと。
- ・ 返礼品の登録等について、返礼品提供事業者への説明を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 返礼品の配送予定日又は発送完了の旨を寄附者に対しメール等で通知すること。
- ・ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送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、事業者へ電子メール等で、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ・ 配送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、本市へ報告すること。
- ・ 返礼品提供事業者への返礼品代、返礼品代の振込手数料及び返礼品配送に係る送料を集約し、内訳とともに本市へ請求すること。
- ・ 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本市が負担する。

- ・配送業者等に対し、配送に係る費用の精算を行うこと。
- (3) 返礼品提供事業者との連携
- ・返礼品提供事業者との良好な関係を構築すること。
 - ・受注者は、適宜、説明会を年1回以上開催するなど、事業者に対し、業務内容の説明を十分に行うこと。
- (4) 既存事業者及び返礼品の対応
- ・既存返礼品の写真撮影等、返礼品ページのブラッシュアップを行うこと。
 - ・一定期間受注がない商品については本市へ情報提供し、返礼品提供事業者と協議したうえで該当商品の登録を削除すること。
 - ・新規返礼品の登録時には毎月15日までに返礼品の名称、価格、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を記載し、エクセルデータ形式で本市へ提出すること。
 - ・返礼品は産地・加工地・生産体制等の確認を定期的に返礼品提供事業者に対し行うこと。また、必要に応じて現地調査を行うこと。
 - ・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。
- (5) 新規返礼品提供事業者の開拓、返礼品の企画提案・開発に関する業務
- ・新規返礼品提供事業者の開拓、新規返礼品の企画提案・開発を行うこと。
 - ・観光商品や体験型の商品等の返礼品の企画提案・開発を行うこと。
 - ・現地決済型ふるさと納税の利用を促進する企画提案を行うこと。
 - ・長崎スタジアムシティに関連する返礼品の企画提案・開発を行うこと。
 - ・返礼品の開発・選定にあたっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、寄附額設定、品質管理を行うこと。なお、返礼品の決定は本市が行うこととする。
 - ・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を交わし、管理徹底すること。
- (6) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- ・長崎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。
 - ・本市の指定する寄附額でシステム上に返礼品を掲載し、寄附金の受付、寄附金の使い道の選択、ワンストップ特例申請書の必要の有無の選択等ができるように自治体ページを作成し、修正・更新管理を行うこと。
 - ・寄附申込受付完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
- (7) 長崎市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- ・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の内容の提案、編集を

行うこと。

- ・SEO対策を行うこと。
- ・メールマガジン配信等により長崎市の魅力を発信すること。
- ・長崎市の公式HP、送付用の封筒等のブランディングデザインを作成すること。
- ・販促を行うためのパンフレット（通常版・簡易版）のデザインを作成すること。なお、パンフレットに係る印刷費、発送費は本市が負担することとし、令和6年度は以下のとおり予定している。

通常版

- ア 仕様：A4（両面カラー）・全36ページ（表紙含む）
- イ 印刷費用：4,350,500円
- ウ 発行部数：3万部
- エ 発送時期：11月頃

簡易版

- ア 仕様：A5（両面カラー）・全16ページ（表紙含む）
- イ 印刷費用：880,000円
- ウ 発行部数：1万部
- エ 発行時期：3月頃

ただし、上記パンフレットに代わる効果的なPR施策を提案する場合も可とする。

- ・ポータルサイトページで返礼品のレビューを増やすために効果的な施策を実施すること。
- ・長崎市のファンやリピーターに発展するような施策を行うこと。
- ・ふるさとチョイスのPRについては自治体主体型マーケティングサービスを活用すること。

(8) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せに対応する業務

- ・専用電話番号を取得し、コールセンター機能を有すること。
 - ・寄附者からの問合せに対し、電話・メール等により対応すること。
- なお、受注者で判断が難しいことについては、本市に相談すること。
- ・寄附者からの問合せや苦情には迅速に丁寧な対応を行うこと。
 - ・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うえで本市へ報告すること。
 - ・寄附者から依頼があった際には寄附情報の修正を行うこと。

(9) 書類の発行・発送に関すること

- ・対象は、長崎市に入る全ての寄附に係る分とする。
- ・寄附完了となったものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者が希望する送付先に発送すること。ただし、12月は寄附完了が確認でき次第早急に発送することとし、12月31日までに寄附完了となった寄附の

書類は、寄附者が希望する送付先に翌年の1月2日までに発送を済ませること。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、本市と協議の上決定する。なお、発送に係る費用は本市が負担する。

ア 寄附金受領証明書・お礼状

イ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書

ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書記載例

- ・書類の発行状況に関する情報は、本市が使用する寄附情報管理システムへ寄附者情報と一致させる形で反映させること。
- ・寄附者から依頼があった際には寄附金受領証明書・お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書等の書類の再発行を行い、寄附者が希望する送付先に発送すること。なお、発送に係る費用は本市が負担する。
- ・寄附者及び寄附希望者から依頼があった際には寄附の申込用紙、カタログ等申込受付に関する書類を相手方が希望する送付先に発送すること。なお、発送に係る費用は本市が負担する。

(10) 寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下、ワンストップ特例申請）に関すること

- ・対象は、寄附の申請方法を問わず長崎市に申請があった全てのものとする。
- ・令和6年8月1日以降の申請分より、ワンストップ特例申請書に関する業務を行うこと。
- ・送付されたワンストップ特例申請書の寄附者からの到達確認等に対応できるよう、その情報が確認できる状態とすること。
- ・ワンストップ特例申請書の受付を行うこと。
- ・ワンストップ特例申請書の内容と添付書類の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不備として、その内容の案内及び事後の対応を必要に応じて行うこと。
- ・ワンストップ特例申請書に記載されている情報と寄附データの照合を行い、内容に問題なければ、寄附毎に申請書の受付を行うこと。
- ・ワンストップ特例申請書が受注者へ到着した日からおおむね10日以内に、メール等にて寄附者に対しワンストップ特例申請書受付済の通知を行うこと。
- ・受付を行ったワンストップ特例申請書に関する情報は、本市が使用する寄附情報管理システムへ寄附者情報と一致させる形で反映させること。
- ・マイナンバーを含む寄附者の情報については、名寄せ処理を行い、名寄せが完了したワンストップ特例申請に係る情報について、eLTAxシステム用の伝送用電子データを作成し、本市と受注者で協議し定められた期日までに、本市へ納品すること。
- ・eLTAxシステム用の伝送用電子データの変更、修正が発生した場合、本市の指示によりデータを修正し、修正後のデータを提供すること。
- ・納品の方法については、電子データを物理媒体へ保存した上で、運搬中における秘密情

報の紛失事故がないよう必要な対策を自ら講じ、本市へ持参若しくは追跡サービスを有する配送方法にて納品すること。

- ・受付を行ったワンストップ特例申請書については、寄附情報から直ぐに申請書類がピックアップできる状態としておくこと。
- ・本市と受注業者で協議し定められた期日までに、運搬中における秘密情報の紛失事故がないよう必要な対策を自ら講じ、適切な配送業者等を使用し本市へ納品すること。

(1 1) クラウドファンディングの活用に関すること

- ・ポータルサイトの手続き、効果的なページ作成について、技術的な支援、運用を行うこと

(1 2) 制度改正への対応等

- ・ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ・経費率50%基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率を抑制すること。
- ・その他、ふるさと納税制度の運用において重要と判断される事項に柔軟に対応すること。

(1 3) その他

- ・業務開始にあたっては、本市と協議を入念に行い、遅滞なく業務を開始できるようにすること。
- ・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。
- ・寄附状況、配送状況など各種条件での検索、集計、分析等を行うこと。

7 履行報告書の提出

毎月10日までに前月分の履行報告書を提出すること。

8 再委託

受注者は、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、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

9 寄附受付開始

受注者は、令和6年8月1日から順次、寄附の受付を開始すること。

なお、全ポータルサイトの寄附受付が同時に停止することがないようにすることとし、各ポータルサイトの管理システムへのログインが可能となってから2週間を目途に速やかに寄附の受付を開始すること。

10 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、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅延なく行うこと。
- (2) 契約期間内に受け入れ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、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) 本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は、両者協議によって決定する。