

# 周南市ふるさと納税管理代行及び寄附推進業務 仕様書

## 1 業務委託名

周南市ふるさと納税管理代行及び寄附推進業務

## 2 目的

周南市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務の内、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の配送、返礼品の拡充やPR等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加ならびに本市の魅力発信を図る。

## 3 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

なお、契約締結日から令和8年9月30日までは履行準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

## 4 履行場所

周南市内及び本市が指定する場所

## 5 前提

本市が利用している下記①～⑦のふるさと納税ポータルサイトのうち、①～⑤のサイト（以下「ポータルサイト」という。）に関する業務を委託するものとする。また、本市が新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

①ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

②楽天ふるさと納税

③ANAのふるさと納税

④ふるなび

⑤Amazon ふるさと納税

⑥三越伊勢丹ふるさと納税

⑦さとふる（パートナーサイトを含む）

業務の遂行にあたり、ポータルサイトの寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、決済等の管理が可能なシステム（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとし、寄附管理システムの使用環境の構築・整備費用、使用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発した寄附管理システムを使用する場合は、受託者の責任において本

市の使用環境の構築を行うこととし、使用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム使用料や管理費用については委託料に含むこと。

なお、本市は現在、株式会社 Workthy が提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」を使用している。当該システムを寄附管理システムとして受託者が使用することも可能とする。ただし、本市が当該システムの利用契約を終了した場合は、受託者においても、本市の契約による当該システムの使用を終了とする。また、受託者がふるさと納税 do 以外の寄附管理システムを使用する場合でも、寄附管理システムとふるさと納税 do との API 自動データ連携を行い、両システム間でデータの整合性が保たれるようにすること。

## 6 業務の内容

### (1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務

ア ポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。

イ ポータルサイトから発信される寄附申込完了や決済完了のメールは寄附者に送信するとともに、本市にも送信すること。

ウ 寄附管理システムは、次の機能も有すること。

- FAX 等で本市に直接申込みのあった場合においても管理可能とすること。
- ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金状況について、閲覧可能とすること。
- 礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
- 返礼品の配送状況について、閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。
- システム上のデータを随時 CSV 形式でダウンロード可能とすること。
- システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を提供すること。
- 各種条件での検索、集計を可能とすること。

### (2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算等に関する業務

ア 出品事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。

イ 寄附者が返礼品を希望した場合、これを調達し、発送等を行うこと。

ウ 生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、出品事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。

エ 出品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。

オ 出品事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び、伝票発送をすることとし、その費用は委託料に含むものとする。

カ 毎月の出荷実績をもとに、出品事業者へ請求内容確認の書類や電子データを発行すること。

キ 返礼品代金及び配送料等、返礼品提供に係る代金を返礼品の納品完了を確認後、本市に代わり支払うこと。なお、返礼品提供に係る代金の支払いに際しては、受託者

が出品事業者に対する手数料等を差し引いて支払うことは一切認めない。

ク 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、出品事業者に連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。

ケ 配送遅滞や返礼品等の梱包箱の破損等、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、速やかに寄附者への対応を行うこと。

コ 本市は、返礼品発送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。

(3) ポータルサイトの更新及び問い合わせに関する業務

ア ポータルサイトの更新、修正等を行うこと。

イ 各ポータルサイトの機能や特色を活かした返礼品ページの作り込み（タイトル設定、紹介文作成、写真加工、特集等の活用等）を行うとともに、寄附者への訴求力を高めるための SEO 対策や回遊性向上のための取り組み等を行うこと。なお、総務省告示に対応するために必要な公表すべき内容についても掲載することとし、使用する画像や紹介文などは著作権、肖像権、及びその他権利に抵触しないこと。

ウ ポータルサイト内における検索連動型広告（RPP 広告等）の運用および最適化を行うこと。

エ 受託者は寄附者からのふるさと納税に関する問合せ先として、ポータルサイト上に電話番号、メールアドレス等を掲載することとし、年末の繁忙期を含め迅速に対応すること。

オ 寄附者等からの寄附の申込み手続き、返礼品、寄附情報の変更及びその他ふるさと納税に関する全般の問い合わせの一時対応（電話、メール等）は、原則として受託者が全て担うものとし、適宜、本市へ報告すること。

(4) 返礼品の開発・拡充や本市の魅力発信等に関する業務

ア 総務省の定める基準について遵守し、本市と連携し業務を行うこと。

イ 出品事業者を対象とした、ふるさと納税制度や返礼品の魅力訴求力の向上等に関する勉強会を、本市と協議のうえ、年間 2 回以上開催すること。

ウ 出品事業者との連携により、本市を PR できる魅力的な返礼品を開発、拡充するとともに、事業者の現場の状況把握及び関係強化のための事業者訪問日を、原則として月 1 回以上設定すること。

エ 出品事業者に対し、必要に応じて返礼品の写真撮影を無料で行うこと。

オ 新規の出品事業者を開拓するための募集説明会を、本市と協議のうえ随時開催し、出品事業者の拡大を図ること。

カ リピーター及びファンを確保するための戦略的な施策を提案・実施すること。

キ 本市が出展するポータルサイト主催の対面型イベント等における効果的な PR 企画の立案、及び円滑な出展運営の支援を行うこと。

ク ふるさと納税市場の動向及び各ポータルサイトのトレンドや本市への寄附者に関するデータを分析し、本市の施策に反映させるための提言を定期的に報告すること。

ケ クラウドファンディング型ふるさと納税実施に対する支援を行うこと。

(5) 上記以外の業務

ア 出品事業者に対し、返礼品の原材料や製造工程等について聞き取りを行い、返礼品が総務省告示第179条第5条に基づく地場産品基準に適合していることを定期的に確認すること。なお、委託期間中に地場産品基準や総務省への提出内容等の改正が行われた場合、改正後の基準等に従って対応すること。

7 業務の引継ぎ

(1) 前任の委託事業者からの引継ぎ

ア 本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。

イ 受託者は、令和8年10月1日から、円滑、かつ支障なく業務を遂行できる体制を整え、本業務を令和8年9月30日に終了する前任の委託事業者（以下「前任受託者」という。）から、令和8年9月30日までに、本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを受けるとし、引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこと。

ウ 前任受託者から引き継いだ出品事業者情報をもとに、令和8年9月30日までに出品事業者と返礼品の取扱いに関する契約、及び画像の使用に関する取り決めを交わすこと。

エ 令和8年10月1日に寄附の受付を開始できない場合、受付を開始するまでの間に本市へ寄附されたと想定される金額（損失見込額）を受託者が負担すること。

(2) 後任の委託事業者への引継ぎ

ア 受託者は、本履行期間終了後、本業務を令和11年10月1日から受託する後任の受託者（以下「後任受託者」という。）の選定に当たり、本市の求めに応じ、必要な協力を行うこと。

イ 受託者は、後任受託者が、円滑、かつ支障なく業務を遂行できるよう、令和11年9月30日までに、後任受託者に対して本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこととし、引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこと。

ウ 各ポータルサイトの掲載情報について、受託者に権利が帰属する画像や文章を除き、本業務の履行に必要な情報等（システムデータ、返礼品ページのURL、口コミ、レビュー等）は、後任受託者に引き継ぐこと。

エ 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、本市の指示に従い、後任受託者に引き継ぐこと。

オ 履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任を持って行うこと。

8 個人情報の保護・情報セキュリティ

(1) 受託者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法規を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。業務上、個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。ま

た、業務終了後も同様とする。

- (2) 本業務の履行に際し、個人情報を含むすべ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、適切な管理を行うこと。

## 9 業務体制

- (1) 激甚災害等の緊急事態が起きた時の事業継続体制が整っていること。
- (2) 上記(1)において、寄附者データのバックアップ機能があること。

## 10 本業務の委託料

- (1) 本業務の委託料には、「6 業務の内容」に係る業務委託料と、「6 業務の内容」のうち、(2)に係る返礼品提供に係る代金として各事業者へ支払った実費が含まれる。なお、本市が別途契約している、ポータルサイトの手数料、クレジットカード等決済手数料は、委託料に含まないものとする。
- (2) 本業務の委託料は、ポータルサイトを通じた寄附額に定率を乗じ積算した額とする。

## 11 業務報告書の提出及び支払い

- (1) 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、原則として翌月 15 日までに提出すること。
- (2) 報告書には、次の内容及び実績等について記載すること。
  - 寄附受領金額
  - 返礼品の調達、配送に係る経費（出品事業者名、返礼品名称、返礼品調達費、配送料、配送数量等の内訳が記載されたものを含む）
  - その他、本市が必要とする事項
- (3) 本市は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、「10 本業務の委託料」について、正当な請求のあった日から 30 日以内に支払う。

## 12 その他

- (1) 円滑な事業の運営のために、受託者は本市と適宜打ち合わせを行うこと。
- (2) 受託者は、業務の全部を第三者へ再委託してはならない。本業務を効率的かつ効果的に実施するため業務の一部を再委託する場合は、再委託理由、業務分担等を本市に申請し、承諾を得なければならない。
- (3) 受託者は、業務委託契約書及びこの仕様書に定める事項に加え、受託者が提出した企画提案書等の提案内容を誠実に履行しなければならない。

- (4) 業務委託契約書及びこの仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議のうえ、これを決定する。