

長岡市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務名

ふるさと納税事業支援業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

長岡市（以下「市」という。）のふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開拓及び情報発信等の多岐に渡る業務を民間事業者（以下「受託者」という。）へ業務委託することにより、適正かつ効率的・効果的な業務の推進を図るとともに、市の魅力を全国に発信し、市を応援してくれる人や交流人口・関係人口の拡大、地場産業の活性化に寄与することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日（令和8年4月1日を想定）から令和9年3月31日まで
ただし、契約締結日より2か月を移行準備期間として設置する。

4 前提条件

（1）使用するポータルサイト

受託者は、市が現在運営しているふるさと納税ポータルサイト（以下、「寄附受付サイト」という。）①「ふるさとチョイス」、②「楽天ふるさと納税」、③「ふるなび」、④「ANAのふるさと納税」、⑤「ふるスポ！」及び今後追加する寄附受付サイト（⑥「Amazonふるさと納税」を予定）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。ただし寄附受付サイトの追加に伴う契約締結に関する業務は市にて行う。

（2）業務規模の参考値について

- ・返礼品数：約 1,100 品
- ・返礼品事業者数：約 160 事業者
- ・寄附件数、寄附金額の推移
令和4年度：2,466,042,721 円／103,749 件
令和5年度：3,113,015,201 円／124,358 件
令和6年度：4,236,204,209 円／143,772 件

5 業務内容

（1）寄附の受領等に関する業務

①寄附者情報の一元管理

ア 受託者は市と寄附者情報を共有し効率的な運営を行うため、寄附者情報管理システムを導入すること。ふるさと納税 d o との併用などシステムの数には制限しない。また、システム操作マニュアルを作成するとともに、システム導入時や担当

職員が替わった際には運用のサポートを行うこと。それらにかかる費用は委託料に含むものとする。

イ 寄附者情報をもとに、市が定める項目（寄附件数、寄附金額、返礼品別・カテゴリー別寄附状況、寄附価格帯など）について集計と分析を行い、毎月報告すること。

ウ 寄附受付サイトを経由した寄附について、寄附申込受付日の翌日（ただし、土曜日、日曜日、祝日は除く。）までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。

エ 窓口、郵送等オフラインによる寄附についても、寄附情報をシステムに反映させること。

②寄附者への書類の作成及び送付

寄附者管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて以下の書類を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して送付すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送は寄附翌年の1月3日までに送付すること。なお、ウは「ふるさと納税d o」のシステムを利用し、寄附者別のバーコードが記載されたものを出力し送付すること。

ア お礼状（A4サイズ1枚）※市にて作成

イ 寄附金受領証明書

ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び記載例、返信用封筒

エ その他市が指示する書類

③寄附者からの問い合わせ及び苦情への対応

寄附者からの以下の事項について電話又は電子メール等により対応し、その内容をリスト化し市と共有すること。なお、対応時間は、原則として月曜日から金曜日の午前10時から午後6時（祝日を除く。）とするが、繁忙期における対応は市と協議して決定することとする。

ア 返礼品の内容について

イ 返礼品の発送状況

ウ 返礼品に関する苦情・事故への対応

苦情・事故があった場合は、返礼品事業者または配送事業者等と連携の上、速やかに寄附者への対応を行うこと。経過及び対応について、市へ書面により報告すること。ただし、報告についてはシステムに管理機能が備わっており、市でデータの抽出が可能な場合はこの限りではない。

エ お礼状及び寄附金受領証明書等の発送状況について

オ 寄附金受領証明書の再発行及び申告特例申請書の再送付について

カ その他市が指示する事項

④寄附者の個人情報変更への対応

変更事項を一元管理できるシステムを構築し、必ず複数人による確認が行える体制を整えること。個人情報の変更は、市に限らず問い合わせを受けた受託者も変更を行

うものとする。以下の事項について原則、受託者が個人情報の変更を行い、必ず市の承認を受けるものとする。ただし、軽微な修正は市で受け付けた担当者が修正を行うため、この限りではない。

ア 配送日の変更

イ 配送先住所の変更

ウ 寄附主氏名及び住所の変更

ただし、上記情報を修正したことにより寄附受領証明書の再発行を行う必要がある場合は、市へ連絡すること。

⑤郵便・FAXでの寄附申込受付対応

オフライン（郵便・FAX）による寄附希望の者に対し、以下の事項を行うこと。

ア 返礼品のカタログを作成し、寄附申込書とともに送付すること。

なお、カタログは寄附受付サイトのカタログ作成機能を用いて作成することも可とする。その際、在庫状況には十分に留意すること。

イ 寄附申込者に対し、振込口座の案内を送付すること。

ウ 寄附申込者の情報を一元管理システムに登録し、市に共有すること。

エ その他寄附申込者への対応を行うこと。

（２）返礼品に関する業務

①返礼品の企画・提案・掲載

受託者は、現在登録済みの返礼品を引き継ぐ他、市が別途定めている「ふるさと長岡への応援寄附金（ふるさと納税）お礼の品提案募集要領」及びふるさと納税に関する法令等を遵守し、市の魅力を伝えることができる返礼品を提案・管理すること。また、寄附受付サイトの返礼品ページ、自治体紹介ページ、特集等の作成、更新、管理を行うこと。

ア 返礼品は幅広く提案すること（食品、加工品、工芸品、体験型返礼品等）。

イ 提案された返礼品をもとに、市と受託者は双方で協議、調整のうえ、返礼品を決定する。

ウ 新たな返礼品の開発に向けて、返礼品事業者との各種調整を十分に行うこと。

エ 市が契約する寄附受付サイトにおいて、他自治体の返礼品の情報を市へ共有し、市の返礼品への助言を行うこと。

オ 返礼品の寄附受付サイトへの掲載に関する、返礼品の写真撮影、返礼品の写真加工、返礼品の紹介文の作成を行うこと。

オ SEO対策や魅力発信に配慮した品名、画像、紹介文を掲載すること。なお、すべての成果物の著作権は市に属する。

②返礼品調達・発送

返礼品発送は、システムにて管理する寄附者情報によって行うものとし、寄附金の

入金が確認でき次第速やかに行うものとする。

また、以下について返礼品事業者との調整を十分に行い、寄附者への返礼品の送付に支障がないようにすること。

ア 返礼品については、安定的な供給と品質の管理を行うこと。

イ 返礼品の発送については、発送方法や発送状況について管理を行うこと。

ウ 返礼品は、受託者に代わって直接返礼品事業者から送付できるものとするが、この場合は、受託者はあらかじめ下請負契約を締結すること。

エ 上記の発注に係る費用（返礼品代金及び配送代）は、受託者が返礼品事業者及び配送事業者へ支払うこと。

オ 上記エで支払を行った実費については、業務委託料と合わせて市に請求すること。また、請求を行う際は、その支払の詳細が分かるものを添付すること。

カ 返礼品についてやむを得ない事情により代替品による対応となった場合には、速やかに返礼品事業者及び寄附者との調整を図ること。

キ 当該業務においては、委託開始前に寄附をした寄附者に対して返礼品を発送する場合も同様とする。

③市・特産品等の魅力発信

寄附者の獲得及びリピートの促進を図るため、市や特産品等のプロモーションに関する以下の事項を行うこと。

ア 寄附受付サイトにて実施される広告や特集企画、各種SNS・情報媒体等を活用した効果的な広告宣伝の提案。

イ 寄附リピーターを増やすため、市場のトレンドや寄附受付サイトごとの傾向等を分析するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的な施策の立案と実行。

ウ 市や返礼品の魅力を発信するためのイベントやその他企画の提案及び協力。

エ 市の指定する寄附受付サイトでのメールマガジン配信（月1回以上）。

（3）その他の業務

①ワンストップ特例制度への対応

ワンストップ特例制度に関する業務について、以下の事項を市に代わり行うこと。
なお、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応については市で行うが、寄附者情報管理システムの仕様等のため、業務を切り離すことが難しい場合は、この限りではない。

ア ワンストップ特例制度の利用を希望する寄附者へのワンストップ特例申請書及び返信用封筒の発送

イ ワンストップ特例制度に関する問い合わせ対応

②ふるさと納税制度の適正な運用に向けた対応

ふるさと納税制度の適正な運用を行うため、以下の事項を遂行すること。

ア ふるさと納税制度に関する法令等を十分に理解した上で適正に業務を行うこと。

イ 返礼品事業者に対して定期的な面談や説明会（年 1 回以上）を行い、制度理解と遵守を促すこと。

ウ 返礼品については、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう、事業者訪問や現物確認等により定期的な検査を行うこと。

エ 総務省や県等に対し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は、市の指示に従い書類の作成等を行うこと。

オ 総務省や関係機関から制度改正等に関する通知があった場合、必要な対応について速やかに検討し、市と協議の上で適切に実行すること。

カ 寄附金の募集に要する費用は寄附金額の 50%を超えない範囲で業務が実施できるよう、本委託業務の対象外の費用を市と連携しながら定期的に管理すること。

③その他、市のふるさと納税業務に関する提案

上記以外の市のふるさと納税業務の効率化、経費削減につながる方策の提案。

5 委託成果品

（１）実績報告

受託者は、毎月の返礼品送付業務について、市の指定する日までに返礼品送付実績報告書を市へ提出し、検査を受けるものとする。

（２）完了検査

受託者は、契約期間終了後に市の定める委託完了届を提出し、市の検査を受けるものとする。

6 経費内訳及び支払い方法

（１）経費内訳

ア 委託料

イ 返礼品代（調達価格とする。）

ウ 送料（宅配業者の指定はない。）

エ 郵送料

オ その他

（２）支払い方法

返礼品送付実績報告書提出後の毎月払いとする。

7 法令の遵守

受託者は業務の実施に当たり、長岡市財務規則（平成 3 年長岡市条例第 15 号）、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）並びに長岡市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

8 個人情報の取扱い

受託者は、本業務の実施に当たり、別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」で定められた事項を遵守しなければならない。

9 秘密の保持

受託者は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。本契約期間満了後又は本契約解除後も同様とする。

10 寄附情報の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

11 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。本業務のうち個人情報を取り扱う業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託する業務内容等を明確にしたうえで、本業務の着手前に、書面により再委託する旨を委託者に申請しなければならない。

12 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行情報その他必要な事項について、報告を求め検査することができる。

13 必要事項の補充

- (1) 本仕様書に記載のない事項であっても、目的遂行上当然に必要と認められる事項については、受託者において実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と協議の上、決定するものとする。
- (3) 本委託業務終了時においては、業務を効率かつ円滑に運営できるよう、次期受託者等との引継ぎを遅滞なく行うこと。