

## 豊中市ふるさと納税業務委託仕様書

### 1. 実施目的

豊中市（以下「委託者」という。）は、ふるさと納税制度を活用し、返礼品を通じて委託者の魅力の発信をすることで委託者を応援して下さる寄附者を増やし、返礼品提供事業者の支援を通じて地場産品の魅力向上及び販路拡大による地域産業の活性化を図る。また、寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の開発から配送管理等の事務を一括で委託することにより、事務の効率化や寄附者の利便性の向上、寄附金受け入れの増加を図ることを目的とする。

### 2. 委託期間

契約締結日から令和 11 年（2029 年）3 月 31 日まで

※本業務の履行期間は令和 8 年 8 月 1 日からとする。契約締結日から令和 8 年 7 月 31 日までは引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、この間の支払い義務は発生しないものとする。

### 3. 前提条件

#### (1) 寄附受付開始について

- ・前受注者からシステム引継ぎ後、なるべく早く寄附受付を開始すること。

#### (2) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

・委託者が利用している下記のポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。令和 8 年 4 月現在、委託者が利用している（利用開始予定も含む）ポータルサイトは下記のとおりである。また、今後、ポータルサイトは増減する場合がある。

- ① 株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」とそのパートナーサイト
- ② 楽天グループ株式会社が運営する「楽天ふるさと納税」
- ③ 株式会社さとふるが運営する「さとふる」とそのパートナーサイト
- ④ 株式会社アイモバイルが運営する「ふるなび」
- ⑤ アマゾンジャパン合同会社が運営する「Amazon ふるさと納税」
- ⑥ 株式会社 JALUX が運営する「JAL ふるさと納税」
- ⑦ ANA あきんど株式会社が運営する「ANA のふるさと納税」（令和 8 年 6 月 1 日開始予定）
- ⑧ 豊中市寄附受付サイト

・なお、③及び⑧の業務範囲は、「4. 業務概要」のうち「(5) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務」及び「(9) ふるさと納税制度に係る法令の遵守」とする。

・委託者が委託契約期間中に新たにポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附についても協議の上、「9. 経費負担」で示す業務委託料の範囲内で業務遂行を行うこと。

#### (3) 寄附情報管理・返礼品発注システムについて

・寄附・寄附者情報の管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、精算管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを構築するとともに、委託者が利用するポータルサイトでの寄附と連携させた業務を令和 8 年 8 月 1 日から遅延なく運用できるようにし、受託者の責任

において委託者の利用環境を構築すること。なお、構築費用は業務委託料に含めることとする。

- ・委託者は現在は「LedgHOME」で寄附者情報等を管理しているが、寄附情報の移行作業が必要な場合は受託者の負担で行うこと。
- ・本委託業務終了時には次期受託者及び委託者が業務を効率的かつ円滑に運用できるように引継ぎを遅延なく確実に行うこと。

#### 4. 業務概要

業務の内容は、次の（１）から（１０）までとする。

- （１）寄附情報の管理・運用に関する業務
- （２）ポータルサイトの管理運營業務
- （３）返礼品提供事業者の募集・返礼品の開発に関する業務
- （４）返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務
- （５）寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- （６）ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）
- （７）寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務
- （８）広報・プロモーションに関する業務
- （９）ふるさと納税制度に係る法令の遵守
- （１０）実施体制・その他

#### 5. 業務の詳細

- （１）寄附情報の管理・運用に関する業務
  - ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
  - ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに委託者に寄附を行った場合においても、委託者からの情報提供を受け、申込状況、納付情報及び返礼品の申し込みに関する情報を正確に管理すること。
  - ③ 寄附申込情報、寄附金の納付状況、配送状況など寄附申込に係る進捗状況について、随時委託者へ情報提供が可能であること。
  - ④ データは随時委託者でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
  - ⑤ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取り込み作業を行うこと（土・日祝日について委託者の翌開庁日まで）。
  - ⑥ データの管理項目は、以下の項目を含むこと。一元的に管理できない項目がある場合は、委託者と相談し、委託者からの問い合わせに応じてデータを提供できる管理体制とすること。
    - ア 寄附者に関すること  
寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使い道（基金名）、決済種別、決済日
    - イ 返礼品に関すること  
希望する返礼品名、発注日、発送日、宅配業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況
    - ウ その他  
委託者ホームページへの寄附者氏名、住所（市区名まで）、寄附金額及び寄附金の使い道

の公表の可否（設定可能なポータルサイトのみ）、ワンストップ特例制度申請希望の有無

(2) ポータルサイトの管理運營業務

- ① 委託者が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- ② 各ポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。
- ③ 返礼品等の掲載については、返礼品の魅力が十分に伝わるよう、必要な写真撮影・加工、返礼品の照会文の作成等を行い、寄附者の求心力を高める工夫を凝らすこと。また、返礼品提供事業者と調整の上定期的な改善を行い、返礼品・事業者の魅力が寄附者に伝わるようにすること。
- ④ 各ポータルサイトの特色やアルゴリズムを調査し、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文、画像など掲載内容の工夫を行うこと。また、委託者や返礼品提供事業者から内容の改善依頼があった場合は速やかに対応すること。
- ⑤ 各ポータルサイトにおいて、返礼品に関する寄附者からのレビューの増加、改善を図る取組を実施すること。
- ⑥ 各ポータルサイトの機能、特色を活用したページの作成など、サイトの充実を図ること。
- ⑦ 寄附者と委託者が継続的な繋がりを持てるよう、ポータルサイトが有する機能を有効に活用し、定期的にメールマガジンを配信する等情報発信を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者の募集・返礼品の開発に関する業務

- ① 受託者は、委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報などをもとに、委託者要綱や国の地場産品基準等に適合した返礼品や返礼品提供事業者を募集するとともに、事業者・生産者と交渉し、商品選定や開発を行い、委託者に対して提案すること。
- ② 返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供される体験・イベント・サービス型返礼品の開発・掲載を積極的に推進すること。
- ③ 委託者への提案にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ④ 返礼品提供事業者の募集について、受託者は随時募集を受け付ける体制とし、委託者が定める様式の体裁を整えた上で委託者に申請を行うこと。提出を受けた申請のうち、委託者が返礼品として承認した品及びサービスについては、返礼品提供事業者と契約等を行い、返礼品として提供すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者向けに制度説明会や返礼品の登録、発注及び配送等の運用に関する説明会を定期的に行うこと。
- ⑥ ポータルサイトへの掲載にあたって、返礼品の写真、説明文といったコンテンツを準備し、掲載内容の充実を図ること。また、掲載にあたり返礼品提供事業者から収集・加工した写真・画像等のデータは全て委託者に帰属するものとし、契約期間終了後には委託者が使用できるよう提供するものとする。
- ⑦ 既存の返礼品について、申し込み状況や市場の動向を踏まえ、商品内容や価格等の見直しを行うことで魅力向上を図ること。
- ⑧ 返礼品提供事業者に対し、EC 対策の知識及び技術等を提供し、返礼品提供事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すことで、返礼品提供事業者の発展及び負担軽減を促進すること。

(4) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務

- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行い、委託者が随時確認できる仕様とすること。
- ② 寄附者からの申込内容に沿って、委託者が指定する返礼品を調達し、寄附金の入金確認後から5営業日以内に返礼品提供事業者へ発注を行い、30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。
- ③ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、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、返礼品提供事業者に戻送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ④ 返礼品の品質の管理について、ふるさと納税に係る総務省通知、関係法令等を遵守するよう、返礼品提供事業者に対して適切な助言や指導監督を行うこと。
- ⑤ 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないよう、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについて、適切に行うこと。
- ⑥ 残数を越えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品発送対象外の寄附者（豊中市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑦ 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑧ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の納品実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、委託者への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑨ 委託期間中に受付を行った寄附の返礼品の発注、配送、トラブル対応等については、委託期間終了後も責任を持って対応すること。
- ⑩ 委託者、受託者、返礼品提供事業者、配送事業者及び寄附者の相互間の各種調整を行うこと。

(5) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
- ② 寄附者から特にワンストップ特例申請書の送付希望がない場合及びオンラインでのワンストップ特例申請を希望される場合は、圧着はがきの形式で送付するものとし、寄附者が紙でワンストップ特例申請の送付を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒作成用紙を封入・封緘して発送すること。
- ③ 書類の校正・詳細については、委託者と協議の上決定することとし、委託期間中に見直しを行う場合は適宜対応すること。
- ④ ワンストップ特例申請書等は可能な限り必要事項を記載し、寄附者へ送付すること。
- ⑤ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料金、送付用の封筒及び受領証明書、ワンストップ特例申請書返信用封筒作成用紙は、受託者の負担において作成すること。なお、返信に係る送料は寄附者の負担とする。
- ⑥ 発送後、住所不明等での戻り分については、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。

(6) ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）

- ① 寄附者（ポータルサイトを經由せず、委託者へ直接寄附をした者も含む）から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
- ② 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、委託者を經由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
- ③ 寄附者からの問い合わせへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- ④ 委託者への納品形式は、eLTAXに取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- ⑤ 委託者への納品日及び納品方法については、委託者と協議を行うとともに指示に従うこと。
- ⑥ 納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること。

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務

- ① 受託者は本業務に関する問い合わせに対応するため、委託者専用の電話番号、メールアドレス等を取得し、コールセンターを設置し、ポータルサイト上で明示すること。なお、コールセンターに係る通話料については、寄附者負担とする手法もしくは委託料に含むこと。
- ② 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、寄附者の意向を十分に理解したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り臨機応変に対応し、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。
- ③ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、委託者に全面的に協力するとともに適宜、委託者に報告すること。
- ④ 返礼品提供事業者が返礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
- ⑤ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、委託者の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて委託者に確認等を行い、適正に対応すること。

(8) 広報・プロモーションに関する業務

- ① 委託者の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者の魅力や寄附の使い道に係る効果的なPRを行うこと。
- ② リピーターの増加、ファンの獲得・拡大のための効果的な手法を提案し、委託者と協議の上、連携して実施すること。
- ③ その他ふるさと納税制度の活用の推進や、寄附額の増加につながる効果的な手法を提案すること。

(9) ふるさと納税制度に係る法令の遵守

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

- ② ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ ふるさと納税関連の経費の適正な管理を行うとともに、委託者が委託期間を通じて常に最新の経費管理状況を確認・把握できる情報提供体制を構築すること。また、経費率が総務省の示す基準を超えないよう、経費率の継続的な改善に向けた取組みを委託者との合意のもと実施し、その進捗状況を共有すること。
- ④ 食品返礼品の取り扱いにおいては、産地名の適正な表示を確保するよう、返礼品提供事業者に対し必要な調査、確認を行うなど適切に対応すること。また、契約においても適正な表示を確保するために必要と考えられる内容を盛り込むこと。

#### (10) 実施体制・その他

- ① 本業務の円滑な遂行のため、委託者との連絡調整を一元的に担う担当者を配置すること。また、委託者又は返礼品提供事業者から相談等があった場合に、速やかに直接訪問・対応できる体制をとること。また、担当者は1年以上の経験者を配置すること。
- ② 寄附額の向上を目的とした取組み（返礼品ページの改善やSEO対策、返礼品提供事業者の募集、返礼品の開拓等）に関するKPI（アクセス数、転換率、検索順位、事業者訪問数等）を設定すること。また、KPIの進捗及び効果について定期的に報告すること。KPI未達の場合には要因分析及び改善策の再提案を行い、継続的な改善を実施すること。
- ③ 返礼品開拓及びクラウドファンディングの実施に関して、庁内で開催される検討会議にも参加し、アドバイス等を行うこと。
- ④ 本業務に係る経費削減、業務効率化・業務負担軽減につながる方策があれば提案すること。
- ⑤ 令和11年3月31日までに受け付けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、ワンストップ特例申請の受付、その他の寄附者への対応は契約期間終了後も責任を持って行うこと。令和11年度以降に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期受託者への業務の引継ぎを確実にを行い、切れ目のない寄附受付体制の構築を図ること。

## 6. 情報セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務におけるすべての作業について、「個人情報の保護に関する法律」、「豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「豊中市情報セキュリティ規則」、「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」及び「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」を遵守すること。
- (2) (1)の規定において、「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」第9条、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」第4-2-（1）について、特に留意すること。
- (3) 受託者（受託者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、(1)(2)の規定を遵守させなければならない。
- (4) 受託者は、本業務において使用するシステムの構成図を事前に委託者に提出すること。特に、特定個人情報については情報の流れを明確にすること。
- (5) 受託者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- (6) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、委託者から入手する資料及び作成する資

料（以下「情報資産」という。）等について、嚴重に管理しなければならない。

- (7) 受託者は、情報資産の保管管理については、委託者に対して一切の責を負うものとし、情報資産を委託者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。
- (8) 受託者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (9) 業務の主たる部分（業務におけるプロジェクト管理、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等）は第三者へ再委託しないこと。
- (10) 受託者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させると共に、再委託先の全ての行為について、委託者に対して責任を負わなければならない。
- (11) 受託者は、業務終了後、委託者から入手した情報資産を返還又は委託者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて委託者に通知しなければならない。
- (12) 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に委託者に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に委託者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに委託者に連絡してその指示を受けることとし、委託者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに委託者に報告しなければならない。
- (13) 受託者の情報セキュリティ対策を確認するため、委託者は事前の通知なく受託者の作業場所（再委託先を含む）に立ち入ることができる。特定個人情報扱う作業場所については現地確認を実施するため特に留意すること。
- (14) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受託者の責に帰すべき事由による場合は、委託者は当該事故等を受託者の名称を含めて公表することがある。
- (15) 受託者が前各項の規定に違反した場合、委託者は契約を解除することができる。なお、受託者が受けた損害について委託者は負担しない。
- (16) 受託者は、前各項の規定に違反したことにより委託者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。

## 7. 人権啓発研修

受託者は基本的人権について正しい認識をもって委託業務を遂行できるよう、人権啓発にかかる研修を行うものとし、その内容を委託者に書面により報告しなければならない。

## 8. 権利の帰属

委託者が受託者に提供する情報に基づき登録したデータは、委託者に帰属するものとする。

## 9. 経費負担

- (1) 受託者に支払う経費は次の通りとする。
  - (ア) 業務委託料
    - ポータルサイト経由の寄附金額に対する一定割合とする。
  - (イ) ワンストップ特例申請一括代行業務に係る経費
    - ワンストップ特例申請の受付及びデータ作成に要する費用
  - (ウ) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務受領証明書の作成及び発送に要する費用

(エ) 返礼品の調達に係る経費

寄附金額の3割を上限とし、梱包代など諸経費と、消費税を含むものとする。

(オ) 返礼品配送に係る経費

過剰包装でなく最低限の包装で、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法とすること。

## 10. 業務履行報告書の提出

- (1) 受託者は、毎月業務内容と進捗状況を記載した業務履行報告書を提出するものとする。当該報告書の中で、寄附額の向上を目的とした取組みに関する KPI の進捗、返礼品提供事業者の募集・返礼品の開発に関する進捗状況、今後の対応方針等についても報告を行うものとする。
- (2) 委託者への報告の場として、定例ミーティングを月1回は実施するものとする。
- (3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、遅延無く業務履行報告書を提出し、委託者と協議を行うものとする。

## 11. その他

- (1) ふるさと納税制度の変更やポータルサイトの追加等が必要となった場合は、より良い提案を行うことと、市からの要望に最大限協力すること。
- (2) 円滑な事業の運営のために、委託者、受託者は適宜情報共有を行うこと。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議の上、これを定めるものとする。

### 附則

この仕様書は、契約締結の日から施行する。