

岡山市ふるさと納税業務委託仕様書（案）

1 委託名

岡山市ふるさと納税業務委託

2 目的

岡山市（以下「本市」という。）では、本市に縁のある方が本市を思い出し、さらなる愛着を持つきっかけとすること、また本市になじみのない方にとっても本市をよく知ってもらい、足を運ぶきっかけとなることをコンセプトに、ふるさと納税制度を活用し、本市への寄附をされた方へ地元特産品等を返礼品として送付している。

ふるさと納税制度を取り巻く状況として、募集費用の透明化、地場産品基準の明確化、ポイント付与の禁止など、ふるさと納税に係る指定制度の見直しに伴う、より適正な制度運用と、寄附受入額向上対策が求められている。

これらの状況を踏まえ、本業務は、本市が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の管理・開拓・新規開発、広報・プロモーション等を委託することにより、より適正な業務運用と効率化を図るとともに、寄附手続きの利便性を高め、寄附受入額向上と本市の魅力発信・イメージアップを図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

令和7年度	寄附受付準備
令和8年度	寄附受付（令和9年度配送先行予約も含む。） 令和8年度に受け付けた先行予約以外の返礼品の配送
令和9年度	寄附受付（令和10年度配送先行予約も含む。） 令和9年度に受け付けた先行予約以外の返礼品配送及び 令和8年度に受け付けた令和9年度配送先行予約の返礼品の配送
令和10年度	令和9年度に受け付けた令和10年度配送先行予約の返礼品の配送

4 業務の内容

- （1）ポータルサイト及び寄附者情報等の管理運営に関する業務
- （2）寄附金受領証明書の発送に関する業務
- （3）返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算に関する業務
- （4）寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせへの対応業務

- (5) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の拡充業務
- (6) ふるさと納税に係る広報・プロモーションに関する業務

5 業務の詳細

(1) ポータルサイト及び寄附者情報等の管理運営に関する業務

- ア 本業務に係るふるさと納税の受付開始は令和 8 年 4 月 1 日とする。
- イ 本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税・ANA のふるさと納税・ふるなび・Amazon ふるさと納税・ふるさとチョイス連携サイト（セゾンのふるさと納税・auPAYふるさと納税・ふるラボ・JRE MALL ふるさと納税・KABU&ふるさと納税・V ふるさと納税・アニふる・マルイふるさと納税・まいふる・ケアネット等））を経由した寄附の申込にすべて対応すること。
- ウ ポータルサイト上（ふるさとチョイス連携サイトを除く。）の自治体紹介ページ及び返礼品紹介ページの掲載情報の作成・修正・更新等の管理運営を適切に行うこと。（クラウドファンディング型ふるさと納税、大規模災害発生時の災害支援寄附金のページ及びレビュー管理を含む。）
- エ 本市で現在利用中のポータルサイトに掲載中の返礼品を令和 8 年 4 月 1 日に各ポータルサイト（ふるさとチョイス連携サイトは除く。）に原則全てを掲載すること。ただし、ポータルサイトが定める掲載基準は順守すること。なお、寄附受付準備期間については、委託料は発生しないものとする。
- オ 返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等がないか定期的な確認を行うこと。
- カ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、受託者が提案する寄附管理システムに取り込むとともに返礼品の受注・発注・配送状況等、寄附金の入金から返礼品が到着するまでに関することを一元管理すること。また、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においても、本市からの寄附者情報の提供等により寄附管理システムに取り込むとともに一元管理すること。
- キ ポータルサイトを経由せずに寄附を希望する者を対象に、申込書・郵便振替用紙・返礼品の一覧等を送付すること。
- ク 寄附後すみやかに寄附者情報が国の基準に適合しているか確認をし、必要に応じて寄附者へ確認し、補正をすること。特に、法人名の寄附受入や市内在住者への返礼品発送がなされることがないようにすること。
- ケ 寄附管理システムで、寄附金の収納状況、寄附申込受付状況、返礼品発送状況、返礼品代金及び配送料等について、データ出力（CSV形式等）が可能であること。
- コ 本市が使用する寄附金税額控除に係る申告特例（ワンストップ特例）情報の管理システム（ふるさと納税 d o）に、寄附情報を連携できること。
- サ 委託契約期間中に本市と受託者で協議の上、新規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は、本業務の対象とすること。

- シ ふるさと納税制度の指定に関する申出、ふるさと納税に関する現況調査など、本市が国へ提出する書類の作成に係る事務処理の軽減に資する運用方法を提案すること。

(2) 寄附金受領証明書の発送に関する業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式に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週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ 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こと。
 - ① お礼状・寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例
 - ④ 返信用封筒
- ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。
- オ 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。
- カ 寄附金受領証明書の紛失及び申込時の記載誤り等による再発行の申し出があった場合は対応すること。

(3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算に関する業務

- ア 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- イ 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送のための伝票を受託者において発行するサービス（受託者において配送伝票を作成し集荷をすることで、返礼品を梱包する作業のみとなり、個人情報（発送先の情報等）を取り扱う必要がないサービス）を導入すること。なお、本サービスを利用するかどうかの判断は、返礼品提供事業者と受託者との協議により決定するものとする。
- ウ 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、発送状況を必要に応じて寄附者へ連絡等を行うことで、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- エ 受託者は、返礼品の配送状況を適切に管理すること。
- オ 先行予約の取り扱いを行う場合は、返礼品提供事業者と協議のうえ、対応可能な数量を適切に見込み、過剰な受付数とならないよう十分確認すること。

- カ クーポン（ANAトラベラーズクーポン、楽天トラベルクーポン、GORA 等）代金の精算を行うこと。
 - キ 受託者は、寄附者に対し返礼品の調達、発注、配送に係る契約不適合責任を負うものとする。（本市は契約不適合責任を負わない。）
 - ク 返礼品提供事業者への支払いについては、受託者が、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代に係る費用を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、受託者が、返礼品提供事業者に支払いを行った実費については、本業務の委託料と併せて、その支払いの詳細がわかるものを添付し、本市に請求すること。
 - ケ 配送料については、配送業者との価格交渉及び返礼品提供事業者と協力することで、なるべく安価となるように努めること。
 - コ 配送料の請求額が本市の支払時に適切に確認できること。
 - サ ヤマト運輸分の配送については、チョイス SCM の導入を検討しており、本市が導入する場合は対応すること。
- （４）寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせへの対応業務
- ア 寄附者並びに返礼品提供事業者からの問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。
 - イ ポータルサイトを經由せずに寄附を希望する者を対象に、コールセンター等の窓口で寄附申込を受付すること。また、本市が窓口で書面による方法で受付をした寄附についても、その後の管理を行うこと。
 - ウ 受託者は、配送遅延または返礼品の破損等、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。また、その内容、状況及び今後の対応策について関係各所と連携のうえ、本市へ適切に報告すること。
 - エ 返礼品提供事業者からの問い合わせがあった場合は、速やかに対応を行うこと。
- （５）返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の拡充業務
- ア 返礼品提供事業者向けの説明会・研修会を開催し、電子商取引に関する知識や技術等の提供、地場産品基準や返礼品の提供に係る遵守事項等の説明を行い、制度の周知徹底、返礼品提供事業者の意識向上に努めること。内容及び回数については市と協議を行った上で決定する。また、会議に参加できない事業者へも情報共有を図ることとし、説明会・研修会開催に必要な費用は、受託者において負担すること。
 - イ 返礼品の新規開拓や既存返礼品の魅力向上、価格交渉のため、適宜、返礼品協力事業者との調整を行うこと。
 - ウ 新たな返礼品の開発に向け、自ら積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと。
 - エ 返礼品提供事業者のマッチング等により、新たな返礼品の開発や定期便の拡充等を行うこと。
- （６）ふるさと納税に係る広報・プロモーションに関する業務

ア ポータルサイトでの特集や企画記事、メールマガジン、検索連動型広告の活用等により、岡山市ふるさと納税のPR及び本市の魅力を広く発信すること。

イ 各種媒体を活用したPRを企画提案すること。

ウ 本市が主催・参加するイベント、受託者が開催するイベント等において配布できるよう、ふるさと納税啓発チラシを作成すること。（上質紙・A4両面フルカラー、複数種類で10,000枚程度を想定）

エ ふるさと納税の推進のため、受託者が有するノウハウやサービスを本市並びに返礼品提供事業者へ提案及び提供をすること。

6 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

- （1） 個人情報を含む情報の取扱いについて、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、岡山市個人情報保護法施行条例（令和5年市条例第2号）、岡山市情報セキュリティポリシー等の関係法令等を遵守し、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- （2） 前項の対策を適正に実施するため、別途「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。

7 その他

- （1） 毎月1回定例会を開催し、業務履行状況（戦略・目標達成状況、業務進捗状況、返礼品の開発・拡充状況）、寄附受付・返礼品提供に係る統計・分析結果、問い合わせ・クレーム対応状況（責任の所在を含む。）、課題の抽出、次月以降の運営方針、その他市場や他都市動向等について報告すること。また、会議終了後は、議事録を作成し、定例会資料とともに本市の承認を受けること。
- （2） 受託者が寄附金を指定納付する場合は、業務の受託者が本市に指定納付する金額から、本市が受託者に支払う本業務の委託料等を相殺することはできないものとする。
- （3） 業務内容については、本仕様書及び企画提案書の内容を遵守すること。
- （4） 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- （5） 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、業務の遂行上やむを得ないと判断される場合は、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。
- （6） 受託者の故意または過失により、本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。
- （7） 受託者は契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、本市の求めに応じて引き渡すこと。なお、契約の期

間中においても、本市の求めにより適宜引き渡す状態としておくこと。

(8) 次期受託者が変更となる場合、本市の指示により次期受託者への業務の引継ぎを円滑に行うこと。

(9) 受託者が本契約に基づき制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関する著作権は、本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とすること。受託者は各ポータルサイトに掲載する文章、写真について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証すること。

なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

(10) 関係法令及び岡山市ふるさと納税お礼品協力事業者募集要項を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。

(11) その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。