

ふるさと納税推進事業業務委託仕様書

秋田県あきた未来創造部あきた未来戦略課

1 目的

秋田県（以下「県」という。）が行うふるさと納税推進事業のうち、寄附の受付、寄附者情報及びポータルサイトの管理、返礼品配送手配、返礼品選定等の業務を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本県の魅力発信や県歳入の増収等を図る。

2 業務の委託期間

契約締結の日から令和10年3月31日までとする。

※寄附受付開始は、令和7年12月中を予定している。

3 前提条件

（1）寄附者情報管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、寄附者情報を一元管理できるシステム（現在、県においては「ふるさと納税d o」を使用している。）を活用するとともに、県が利用するポータルサイトでの寄附受付と連携させた業務を履行すること。ただし、現在、県が使用しているシステムとは異なるシステムを導入することで、県及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は、これを妨げるものではない。

なお、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

（2）本県が利用するポータルサイトについて

県が利用するポータルサイトは、現在、「ふるさとチョイス」（※）及び「さとふる」であるが、寄附受付開始時においては、「楽天ふるさと納税」及び「ふるなび」の追加を予定している。また、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合がある。

※「ふるさとチョイス」のパートナーサイト「セゾンのふるさと納税」「a u P A Yふるさと納税」「ふるラボ」「J R E M A L Lふるさと納税」「K A B U&ふるさと納税」、スマホアプリ「チョイスP a y」を含む。

4 委託業務の内容

（1）寄附の受付及び寄附情報の管理

ア 3（2）の各ポータルサイトから県のふるさと納税の申込みのあった寄附情報を取得するとともに、ポータルサイトを經由せず、県に直接申し込まれる寄附の受付・管理及び寄附情報を管理すること。

イ 各ポータルサイトからの申込み及び直接申込みに係る寄附者及び寄附金並びに返礼品の送付に関する情報を一括して管理すること。

ウ 上記情報は、寄附受領証明書発行業務に使用する３（１）に記載のシステムと連携して管理すること。

エ また、管理する情報については、随時、県が寄附金の収納状況や返礼品の送付状況を確認することができるようにするとともに、また、ＣＳＶ形式等でデータを出力することができる状態にすること。

（２） 寄附受領証明書・礼状・ワンストップ特例申請書の送付

ア 受託者は、寄附受領証明書・礼状・ワンストップ特例申請書の発行を適切に実施するものとする（返礼品なしの寄附及びチョイスＰａｙによる寄附を含む。）。

イ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、原則２週間以内に寄附者に対して、受領証明書及び礼状を作成し、発送すること。礼状は、災害支援やガバメントクラウドファンディング等、通常の寄附とは異なる場合にも対応すること。

ウ 寄附者より受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。

エ 県で実施している県内の公共施設等で割引等のサービスを受けられる「ウェルカムサービス優待スタンプカード」については、寄附者にポイントカードを受領証明書及び礼状とともに送付することとなるが、県と協議の上、対応すること。

（３） ワンストップ特例申請書の受付

ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を行うこと。

イ 受付した申請書類（変更申請を含む。）について、記載漏れなど内容に不備がないか確認を行うこと。また、申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したこと、また、申請内容等に不備があった場合は、その旨をメール等で通知すること。

ウ 県が、ｅＬＴＡＸを利用して、電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を他の自治体に送付するためのＣＳＶデータを作成し、指定する期日までに提出すること。

（４） ポータルサイトの活用

ア ３（２）の各ポータルサイトに掲載する情報を管理し、適正に運用すること。また、県が新たにポータルサイトを追加する場合には、県と協議の上、掲載する情報を作成し、遅滞なく対応すること。なお、掲載している情報は本委託の終了後も県が継続して使用できるものとする。

イ ポータルサイトに掲載する返礼品の画像及びテキストについては、画像の撮影や加工が速やかにできる環境を整えるとともに、返礼品提供事業者と協力して訴求力のある情報発信を図ること。

ウ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（ＰＲ企画、データ集計、メールマガジン配信等）を県と協議の上、効果的に活用すること。

(5) 返礼品の配送管理

- ア 返礼品を希望する寄附の申込があったときは、返礼品提供事業者は返礼品を発注するとともに、その配送を手配し（返礼品提供事業者が自ら配送を希望する場合を除く。）、寄附者が返礼品を受け取るまでの進捗状況を管理すること。
- イ 寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を、原則として1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。
ただし、寄附者が受取日を指定した場合やあらかじめ送付予定時期を明示する場合等を除く。
- ウ 提供できる返礼品の数量及び期間等に関する情報を返礼品提供事業者と共有し、返礼品の在庫を適切に管理し、在庫切れにより返礼品の発送が滞らないようにすること。
- エ 返礼品の代金及び配送料といった支払を代行すること。なお、配送料の縮減を図ること。
- オ 返礼品代金及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績を受託者が確認の上、返礼品提供事業者及び配送事業者を支払うこと。なお、返礼品代金及び配送料は全て契約額に含むものとする。
- カ 県への委託料の請求に当たっては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の毎月の内訳が分かる明細を添付した実績報告書を提出すること。
- キ 受託者は、配送遅滞又は返礼品の梱包箱の破損等、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、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

(6) 寄附者の相談対応

- ア 寄附や返礼品に関する問合せや寄附者からの苦情等に速やかに対応できるコールセンター機能を整備し、事案が発生したときは適切に対処すること。コールセンターの対応は電話及びメールにより行うものとし、電話による対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までを基本とするが、年末・年始の繁忙期については、県と協議の上、対応について決定すること。
- イ 寄附の申込み内容に不備があったときは、寄附者に連絡して内容を確認の上、申込み内容の修正や返礼品の手配変更など、必要な対応を行うこと。
- ウ 問合せや苦情等の内容を県と共有し、必要に応じて対応状況を県に報告すること。

(7) 返礼品提供事業者への支援

- ア 新たに返礼品を提供しようとする事業者に対して必要な助言を行うとともに、事業者から相談があった際は、返礼品の品質や地場産品基準、梱包方法等を確認しながら、必要な支援を行うこと。
- イ 返礼品の提供開始時における返礼品目は、(8)アに記載の品目とし、当面の間、新たな返礼品の選定に当たっては、県内市町村に配慮する必要があることから、あらかじめ

め県と内容について協議を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者からの返礼品の提供に関する相談に対応するとともに、寄附者の意見、全国の寄附傾向などの情報提供や返礼品の改善、新規出品の提案などの助言を行うこと。

エ 返礼品提供事業者（新たに返礼品を提供しようとする事業者を含む。）を直接訪問して相談対応や助言・支援活動を速やかに行うため、秋田県内に事務所を置き、当該業務に精通した担当スタッフを常駐させること。

オ 返礼品提供事業者とは返礼品代金の精算等に係る契約を締結することとし、返礼品提供事業者が直接、返礼品の配送を行う場合には、別記個人情報取扱特記事項を遵守させるものとする。

カ 返礼品提供事業者の法人情報や返礼品情報等を収集・管理し、県に情報提供すること。また、返礼品情報の項目について工夫し、県が総務省の指定申出を行う際に参考となるようなフォーマットを作成すること。なお、返礼品提供事業者から県が定める「返礼品提供業務の参加に関する誓約書」を提出させること。

キ 返礼品代金及び配送料について、返礼品の配送完了を確認後、遅滞なく返礼品提供業者に支払うこと。

（８） 返礼品の選定・企画及び効果的なプロモーション

ア 令和７年１２月から「ウェルカムサービス優待スタンプカード」及び「チョイスPayによる電子ポイント」に加えて、次の５品目をスタートすることとする。

（ア）米（サキホコレ）

（イ）肉（秋田牛）

（ウ）トラベルクーポン

（エ）健（検）診メニュー

・（公財）秋田県総合保健事業団：がん検診コース

・秋田県立循環器・脳脊髄センター：脳ドックコース、頭部MRI・MRA健診コース

（オ）プロバスケットボールチーム「秋田ノーザンハピネッツ」観戦チケットなど

イ 県が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報等をもとに、県や市町村の寄附受入実績や全国の寄附傾向等を踏まえ、県の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する新規返礼品の開拓及び既存の返礼品のブラッシュアップや返礼品提供事業者の新規開拓（チョイスPayの加盟店を含む。）を県と協議しながら行うこと。ただし、返礼品として選定するかどうかの最終決定は、県が行うものとする。

ウ その他、寄附拡大に繋がる取組を積極的に提案すること。

（９） その他

（１）～（８）に掲げる業務以外に、委託業務の履行に必要な業務を行い、本事業の効果の拡大及び円滑な事業の推進に努めること。

５ 業務の引継ぎ等

委託期間の終了時においては、受託者は新たに委託業務を行うこととなった者との委託業務に関する引継ぎを速やかに行うものとし、業務の継続性を損なわないよう留意すること。その際、各ポータルサイトの返礼品掲載ページの削除は行わないこと。

６ 権利の帰属

- （１）本業務による著作権（著作権法第２７条及び第２８条に規定する権利を含む。）、商標権、使用权に関する全ての権利は、県に無償譲渡するものとする。なお、県が譲渡を受けた部分の利用・改変については、受託者は著作権者人格権を行使しないものとするが、県は、譲渡された部分の本質を損なうことが明らかな改変は行わないものとする。
- （２）受託者は、県の承諾なしに、返礼品掲載ページ等のデザインを他に流用することはできないものとする。

７ 報告及び検査

- （１）受託者は、原則、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月１０日まで県に提出し、毎月検査を受けるものとする。その際、４（５）カの明細を添付すること。
- （２）県は、上記のほか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状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

８ 業務委託料

- （１）受託者に支払う経費は次のとおりとする。

ア 基本業務委託料

寄附実績金額に受託者が提案した料率を乗じた金額とする。

イ 寄附金受領証明書等作成及び発送業務委託料

受託者が提案した１件当たりの単価に件数を乗じた金額とする。

ウ ワンストップ特例制度申請受付業務委託料

受託者が提案した１件当たりの単価に件数を乗じた金額とする。

エ 返礼品代金及び配送料

実際に返礼品の調達及び配送に要した費用とし、その合計額が寄附金額の３０％以内となるよう設定すること。

９ 支払

原則として、月ごとに受託者から提出される業務報告書により、委託業務が適切に実施され

たことを確認した後、受託者からの請求に基づき、８（１）の計算額から支払済みの金額を控除した額の範囲内で委託料の支払を行う。

10 業務委託の再委託等の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により県の承諾を得た場合には、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

11 その他留意点

- （１）本業務の実施に当たり、著作権、肖像権や個人情報を扱う場合は、関係法令等を遵守すること。
- （２）本仕様書に定めのない事項で、かつ、業務遂行上必要となる事項については、その都度、県と事前協議を行い、調整を図るものとする。