

奈良市心のふるさと応援寄附業務委託仕様書

1 業務名

奈良市心のふるさと応援寄附業務委託

2 履行期間

令和7年7月1日から令和10年3月31日まで

※事業者選定日から令和7年6月30日までは業務開始に向けた準備期間とし、この間に生じる費用について本市は負担しない。

3 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

本市が利用しているふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）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。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下の表のとおりとする。

なお、業務期間中にポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

ポータルサイト名称	①ふるさと納税事務支援業務	②寄附金受領証明書等印刷及び発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
ふるさとチョイス (以下のパートナーサイト含む) セゾンふるさと納税、auPayふるさと納税、KABU&ふるさと納税	○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるなび		○	○
さとふる		○	○
ふるラボ	○	○	○
JRE MALL ふるさと納税	○	○	○
JALふるさと納税	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
まいふる	○	○	○
Amazonふるさと納税	○	○	○
アソビュー！ふるさと納税		○	○
STAYNAVIふるさと納税		○	○
ふるさぽん	○	○	○
Yahoo！ふるさと納税		○	○
一休.comふるさと納税		○	○
ふるさと応援納税		○	○
SHIKA no ASHIATO		○	○

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの導入費用等、初期費用については、受託者が負担すること。又、導入した寄附管理システムに保守経費等が必要となる場合は、本市と受託者が協議の上、支払金額及び支払方法等を決定するものとする。

受託者が管理運営しない「さとふる」「ふるなび」等についても寄附情報が管理できるようにすること。

なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、本市と受託者、従前の委託事業者が協議の上決定するものとする。

(3) 返礼品

本業務開始後の返礼品については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する返礼品を取り扱う返礼品提供事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）と調整し提供すること。

なお、令和7年4月現在の返礼品提供事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品提供事業者数	約260事業者
返礼品数	約1,400品

(4) ポイント制度等の提供

現在、株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」のポイント制度を運用しており、本業務開始後もこれらサービスと同等以上のコンテンツを提供すること。各ポイント制度の条件は以下のとおりである。

なお、現在の委託事業者から変更となる場合、令和7年6月30日までに獲得したポイントを所有する寄附者が、委託業務開始後、ポイントを利用した場合における配送関連業務も行うこと。

	チョイスポイント
付与ポイント	1,000円あたり300ポイント ※寄附者がポイントの全部又は一部を辞退した場合には、当該ポイントを付与しない。
有効期限	寄附した日から2年間 ※寄附者が有効期限内に新たな寄附を行った場合は、新たに発行するポイントと合算され、有効期限は最新ポイント発行日から2年間とする。

4 業務内容

本業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) 寄附データ等の管理に関する業務
- (3) ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者との調整、返礼品の発注・配送管理に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (6) 返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務
- (8) 寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務（再発行・変更分も含む）
- (9) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (10) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- (11) 広報・シティブロモーションに関する業務
- (12) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務
- (13) 代理寄附受付に関する業務
- (14) その他、本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

5 業務の詳細

- (1) 寄附受付に関する業務
 - ア 本市が利用しているポータルサイトで寄附を受付すること。
 - イ FAXや郵便等、ポータルサイトを經由しない寄附を受付すること。
- (2) 寄附データ等の管理に関する業務
 - ア 本市が利用しているポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。
 - イ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムに入力すること。
 - ウ 寄附者からの電話、メール等による寄附データ等の修正登録を行うこと。
 - エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、寄附データ等の修正を行うこと。
- (3) ポータルサイトの運用管理に関する業務
 - ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。（なお、原則5日以内に完了させること。）
 - イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
 - ウ ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと。（クラウドファンディングを含む。）
 - エ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
 - オ 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。

カ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

キ ポータルサイトが実施する検索連動型広告について、費用対効果を勘案しながら最大限の効果を発揮するよう運用すること。

ク ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

(4) 返礼品提供事業者との調整、返礼品の発注・配送管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。

イ 週2回以上、返礼品提供事業者への出荷依頼を行うこと。

ウ 諸事情による再出荷依頼については、その都度出荷依頼を行うこと。

エ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。

オ ふるさとチョイス「スピード発送」、楽天ふるさと納税「最強翌日配送」、Amazon ふるさと納税「AmazonFBA」等ポータルサイトが提供する返礼品の配送に関する取り組みを積極的に活用すること。

カ 週1回以上、未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。

(5) 返礼品提供事業者への支援に関する業務

ア 返礼品提供事業者への直接訪問を随時行い、顔の見える関係を構築すること。

イ 返礼品提供事業者に対し、返礼品掲載の際の写真、文言、表現等の支援をすること。

ウ 返礼品提供事業者に対し、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。

エ 返礼品提供事業者全体の資質及び意欲の向上を目的に、返礼品提供事業者向け勉強会を本市と協議の上随時開催し、ふるさと納税をはじめとする電子商取引に関する知識や技術の説明、売り上げやリピーター増加に繋がった成功事例の共有等を行うこと。

オ 返礼品提供事業者からの希望があれば、毎月1回以上返礼品の写真撮影を無料で行うこと。ただし、撮影のための返礼品、撮影スタジオまでの配送料は返礼品提供事業者の負担とする。

カ 返礼品提供事業者からの相談等に速やかに応じることが可能な体制を構築すること。

キ 業務委託前に少なくとも1回説明会を開催し（業務委託前に開催ができない場合は、開催時期等について本市と協議を行った上、本市の了承を得ること。）、業務委託期間の返礼品の発送及び返礼品代の請求までの一連の工程について丁寧な説明をすること。

なお、説明会に参加できない事業者に対しては、個別に訪問を行う等、フォローアップをすること。

(6) 返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ア 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うこと。出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行う等、出荷状況を正確に管理すること。
- イ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については可能な限り節減できるよう研究するとともに、配送業者との価格交渉等、なるべく安価となるように努めること。

(7) 寄附者対応に関する業務

- ア コールセンター等を設置するとともに、適切な体制を確保し対応すること。
又、ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せやクレーム等の対応を行うこと。
なお、年末・年始等の繁忙期については、本市と協議の上、回線の増設、従事者の増員、受付期間・受付時間の延長等の対応について配慮すること。
- イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。
- ウ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者からの問合せ対応を行うこと。
- エ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応を行うこと。
- オ ポイント制度を活用している寄附者に対して有効期限内に交換するよう周知を行うこと。
- カ その他寄附及び配送に関する問合せについての対応を行うこと。
- キ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と協議の上、対応すること。

(8) 寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務

- ア 寄附金入金後、寄附金受領証明書を印刷の上、速やかに発送すること。
- イ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
- ウ ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書を印刷し、返信用封筒を同封の上、封入封緘して発送すること。
- エ ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に、オンラインでのワンストップ特例申請手続きに関するサービス概要と、当サービス提供元のWEBページに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(9) ワンストップ特例申請受付に関する業務

- ア ワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、受託者が直接受領すること。（本市へ送付されたワンストップ特例申請書は、本市から受託者へ転送する。）
- イ ワンストップ申請を希望する寄附者に対するワンストップ申請書類の送付及び提出されたワンストップ申請書類の開封を行い、内容物の確認を行うこと。
- ウ マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類に不足がないか確認し、ワンストップ申請書の記載内容との照合を実施すること。

- エ 上記ウにより、内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、対象者に対し、当該申請が適法に受理できるよう対応すること。
 - オ ワンストップ特例申請書受付後、メールや書面等で受付済み通知を行うこと。
 - カ 受付を行ったワンストップ申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
 - キ マイナンバーを含むワンストップ申請者の情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程において、エラーが発生する際は、その対応を本市と協力して実施すること。
 - ク 名寄せ処理が完了したワンストップ申請に係る情報について、総務省令で定められている申告特例通知書データを作成し、納品すること。
 - ケ 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類がピックアップできる状態にしておくこと。
 - コ 申請書類による受付のほか、オンライン申請による受付にも対応すること。
- (10) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- ア 市場の動向を踏まえて生産者・事業者と交渉し、新規商品の提案をすること。
 - イ 既存返礼品の魅力向上を図ること。
 - ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
 - エ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
 - オ 返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。
- (11) 広報・シティプロモーションに関する業務
- ア 本市と協議の上、本市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりを実施すること。
 - イ 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議の上実施すること。
 - ウ 寄附申込やポータルサイト等のアクセス状況の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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プロモーションを提案し、本市と協議の上実施すること。
 - エ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン（週1回以上）の配信を行うこと。
 - オ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

カ 本市が参加するイベント等について、本市と協議の上、イベント従事やPR活動への協力を積極的に行うこと。

キ 毎年度、シティプロモーションや返礼品に関するパンフレット（カタログ）を制作すること。ページ数及び部数、仕様、内容は本市と協議の上、決定すること。

ク 本市又は受託者の保有するメディア・サービス等（一般のSNSの運用を含む。）を通じて、寄附額増加に向けたプロモーション施策を本市と連携して実施すること。

(12) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務

本市で行う、ふるさと納税型クラウドファンディング事業（商品開発・販路拡大等）も本業務に含むこと。

(13) 代理寄附受付に関する業務

被災した自治体の代わりにふるさと納税の支援金を受け付ける（寄附者の税控除に必要な寄附金受領証明書の発行やワンストップ特例申請書の受付事務を含む）こと。

なお、代理寄附の寄附受付分については、基本委託料に係る手数料は支払わないものとする。

(14) その他、本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

上記のほか、寄附拡大に関する独自の方策があればその内容を提案すること。

6 目標の管理・実績報告

(1) 受託者は本市と協議の上、年度及び月別の寄附獲得目標を設定し、そのために必要な具体的な取組を整理すること。

(2) 受託者は毎月本業務について、本市の指定する日までに目標の達成状況及び実績報告書を提出し、原則月1回以上、本市担当者と定期的な打合せを行うこと。

(3) 実績報告書の内容は、寄附件数及びその金額、収納状況、返礼品発送状況、寄附額拡大に係る取り組み内容の詳細、苦情の受付状況及びその内容を備えること。

(4) 受託者は上記3項を基に、適宜計画の改善や修正を行い目標の管理に努め、未達の場合は、具体的な改善策を提出すること。

(5) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況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。

7 疑義解決

本仕様書に疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上解決するものとする。

8 必要事項の補充

本事業を実施するに際し、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充する。

9 業務の一括再委託の禁止

受託者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。
ただし、事前に本市と協議の上、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なければならない。

10 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、受託者の責務において、返礼品提供事業者に対し、寄附者に対する契約不適合責任を負わせること。
- (3) 受託者は、上記(2)の責任問題が発生したときは、寄附者に適切に対応すること。

11 秘密の厳守

受託者は、業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己のために利用することはできないものとする。又、委託期間終了後も同様とする。

12 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、奈良市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第49号）及び奈良市個人情報の保護に関する法律施行細則（令和5年規則第13号）を遵守し、本業務の履行に際し、個人情報を含む本市の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。（※受託者は、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証及びPマーク（プライバシーマーク）を取得していることが望ましい。）
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を行うとともに、早急に市に状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 受託者は、返礼品提供業者に対し、個人情報の取扱いについて、指導、助言、監督をすること。

13 著作権

受託者が作成した返礼品情報、画像、ポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会や取材等で撮影した写真データ等、及び返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市が保有する。

14 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

(1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、市は契約を解除することができる。

この場合、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するため、十分な引継ぎを行うこと。

(2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するため、十分な引継ぎを行うこと。

1 5 残存義務

契約期間終了後においても、契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、委託期間満了後も責任を持って行うこと。

1 6 法令遵守

(1) 受託者は、ふるさと納税に関する業務その他の関係法令を遵守すること。

(2) 返礼品等の企画立案、広告等の実施その他のふるさと納税に関する業務を行う際には、総務省告示や総務省通知の内容を把握し、常に留意して取り組むこと。

1 7 その他

(1) 上記で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。

(2) 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。

(3) その他本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上、定めるものとする。