

徳島県ふるさと納税支援業務に係る公募型プロポーザル仕様書

1 業務名

徳島県ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

本仕様書は、徳島県（以下「本県」という。）のふるさと納税に係る業務の効率化を図るとともに、ふるさと納税を通じた本県の魅力発信、更には寄付額の拡充を図るために必要な業務を委託する事業者を公募型プロポーザル方式で選定するに当たり、必要な事項を定めるものとする。

3 委託期間

契約締結日から令和10年3月31日（金）までとする。

4 業務内容の概要

受託者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

- (1) ポータルサイトの管理に係る業務
- (2) 返礼品の調達、出荷及び配送管理に係る業務
- (3) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務
- (4) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務
- (5) ふるさと納税の推進に係る業務
- (6) ふるさと納税のパフレット作成業務（印刷業務は除く）
- (7) その他ふるさと納税に関する業務

5 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理に係る業務

- ① 受託者は本県の指定する寄附受付ポータルサイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。なお、現時点で本県が利用している寄附受付ポータルサイトは、ア 楽天ふるさと納税、イ ふるなび、ウ ふるさとチョイス、エ ANAのふるさと納税、オ JALふるさと納税の5サイト及びふるさとチョイスのパートナーサイトである auPAY ふるさと納税、JREMALL ふるさと納税、セゾンのふるさと納税、KABU&ふるさと納税、V ふるさと納税、ふるラボである。現時点で amazon ふるさと納税の導入を予定しているが、将来的なポータルサイトの追加については本県と受託者が協議して対応を決定するものとする。
- ② 受託者は本県の指定する寄附受付ポータルサイトから抽出されたデータを取込み、寄附データの一元管理をすること。
- ③ 上記①以外の方法により申込があった寄附についても寄附受付ポータルサイトから抽出されたデータと合わせて、管理すること。徳島県の経済産業部産業創生・大学連携課以外の所属において実施するふるさと納税制度を活用したクラウドファンディング等の寄附につ

いても同様に管理すること。

- ④ 寄附データと合わせて、提供している返礼品の情報についても管理し、金額変更、提供の中止、新規提供、返礼品の地場産品基準該当理由、提供事業者情報、などの情報を整理、随時更新し、最新の返礼品情報が把握できるよう管理を行うこと。
- ⑤ ③④により管理している寄附データ及び返礼品データについて、随時最新の電子データ等を委託者に対して提供できるようにすること。また、各種条件により検索ができる形とすること。なお、少なくとも次のものは提出すること。
 - ・各月：寄附件数、寄附金額、出荷状況、返礼品別寄附件数及び寄付金額
 - ・四半期毎：ふるさと納税寄附受け入れ（申込ベース及び入金日ベース）実績
 - ・年次：総務省に提出する「ふるさと納税指定申出書」の添付書類のうち「指定対象期間に提供する返礼品等の内容」（総務省が定める様式）
- ⑥ ポータルサイトでは、タイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えのよい写真の撮影及び加工など返礼品の魅力発信に努め、レビュー対策やメルマガ配信等も含め訴求力向上を図る取組を実施すること。
- ⑦ ポータルサイトでは、寄附者の利便性を高める取組を行うこと。
- ⑧ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本県または返礼品事業者に帰属するものとし、業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

（２）返礼品の調達、出荷及び配送管理に係る業務

- ① 返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、寄附者からの申込内容に沿って返礼品提供事業者から返礼品を調達し出荷、配送管理を行うこと。寄附者への返礼品の発送が遅延しないよう、出荷を週２回以上行い、寄附後速やかに返礼品を寄附者に配送できるようにすること。
- ② 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報紛失のリスクを回避するため、送り状発行サポート（受託者において送り状を作成し配送事業者へ集荷を依頼することで、返礼品提供事業者は返礼品を梱包する作業のみとなり、個人情報（発送先情報等）の提供は行われないサービス）を導入すること。
- ③ 返礼品等の配送遅滞又は梱包箱の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、速やかに本県へ連絡すること。
- ④ 返礼品提供事業者との連絡を密にするほか、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ⑤ 各月の返礼品の出荷状況（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ものとする。仮に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など、出荷状況を正確に管理するものとする。
- ⑥ 諸事情による再出荷依頼及び配送については、その都度依頼を実施する。
- ⑦ 返礼品に貼り付ける徳島県ふるさと納税返礼品シールについて、返礼品事業者から補充の依頼を受けた際には、必要部数を聞き取り、送付すること。また、シールの在庫状況に応じ、

増刷を行うこと。

- ⑧ 返礼品提供事業者に対して、定期的に総務省の基準や県が定める要件に準じた返礼品となっているか確認を行うこと。また、問題があった場合には、速やかに報告すること。

(3) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務

- ① 寄附入金後の寄附受領証明書印刷及び発送
- ② 申告特例申請利用希望の寄附者へ申請書の印刷及び発送

※ 申告特定申請は、シフトセブンコンサルティングの提供するシステムであるふるさと納税 do を用いて、オンラインワンストップの受付、BPO サービスを活用した寄付金控除申告情報の作成を行っていることからこれらのシステムに対応すること。

- ③ お礼状の印刷及び発送
- ④ 寄附のための郵便振替用紙と口座振替用紙の印刷及び発送
- ⑤ 寄附のための払込取扱表の発送
- ⑥ ①～③の発送業務を月 2 回以上行うこと。
- ⑦ 上記①②の業務については、徳島県の経済産業部産業創生・大学連携課以外の所属において実施するふるさと納税制度を活用したクラウドファンディング等の寄附についても同様に管理すること。

(4) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務

- ① ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せへの対応
- ② 寄附申込後変更等の受付並びにシステム修正登録
- ③ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応
- ④ その他寄附及び配送に関する問い合わせの対応
- ⑤ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本県に報告し、本県と受託者の協議の上対応する。

(5) ふるさと納税の推進に係る業務

- ① 返礼品企画開発業務（新たな地場産品の掘り起こし、広域返礼品、観光地としての特性を活かした体験型サービス、本県特産品の詰め合わせなど本県各地への経済効果が期待される返礼品等の企画・提案）を実施すること。
- ② 受託者の保有するメディア・サービス等を通じたプロモーションやPR用チラシやポスターのデザインなど、ふるさと納税の寄附拡大に向けたPR及びふるさと納税を通じた本県の魅力発信に関する業務を実施すること。また、県が実施するイベントに対して協力依頼があった際には、依頼に応じること（例、県外イベントブースにおけるPR活動など）
- ③ これまでの実績、経験及び業務の中で得た情報及び傾向等を分析した新たな本県への寄附者獲得及び寄附の増額に繋がる提案を実施すること。
- ④ 広域自治体として市町村含め全県的に魅力度向上及び寄附額向上が期待される手法、スキームを企画・提案すること。
- ⑤ 本県ふるさと納税の推進のため、寄附者からの意見を聴取し、業務運営の改善及び寄附額向上に資する措置を講ずること。また、その具体的な手法を提案すること。

なお、寄附者からの意見については分析可能な形で本県へ提供すること。

(6) ふるさと納税のパンフレット作成業務（印刷業務は除く）

- ① ふるさと納税制度概要、徳島県におけるふるさと納税の活用、徳島県において提供している返礼品、寄附申し込み方法等の事項を掲載したパンフレットを少なくとも年2回作成すること。パンフレット作成のみを委託することとし、印刷においては、本県において対応する。
- ② 掲載内容やデザイン等については、委託者に協議を行うこと。
- ③ 作成したパンフレットに関する著作権については、本県に帰属するものとする。

(7) その他ふるさと納税に関する業務

- (1)～(6)までに掲げるものの他、県がふるさと納税に関して依頼する調査やデータ整理、資料作成等に応じること。

6 返礼品の契約不適合責任

- (1) 県は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品の生産者又は納入者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

7 業務完了報告書

受託者は、各月ごとに業務完了報告書を提出すること。

- (1) 各月の寄附受け入れ件数、金額
- (2) 寄附者情報（氏名、申込日、寄附日、金額、希望する返礼品、返礼品の配送状況）
- (3) 各月の返礼品の出荷状況（返礼品毎の申込数、配送状況）

8 疑義解決

本仕様書に疑義が生じた場合は、本県と受託者が協議の上、解決するものとする。

9 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、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ものとする。

10 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（本県が秘密と指定して開示される全ての情報）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、本県における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。

ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要なと考えられる受託者の管理者、

その他責任ある従業員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。
その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者が全ての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を本県の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(3) 秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(4) 資料の返却

受託者は、返却期日までに本県の秘密資料を全て返却しなければならない。また、本県による書面での要求があった場合、受託者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を本県に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、本県の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本県に報告し、その指示に従うものとする。

1.1 再委託の禁止

受託者は、県の書面による承認を受けないで、再委託をしてはならない。

1.2 セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務で取り扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記 1 「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。
- (3) 業務を履行するに当たって、パーソナルコンピューター等の情報ネットワーク機器により情報を取り扱う場合には、別記 2 「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守し、情報の取扱いに責任を持つこと。

1.3 業務の引継ぎ

本契約に基づく寄附金の受入は、令和 7 年 8 月 1 日から開始することを想定しているが、現時点で本県と契約を締結している事業者から変更になった場合は業務の引継ぎが必要となるため、信義誠実をもって本県、旧事業者と協議の上、当該期日から業務が可能となるよう対応すること。

また、本業務は令和 10 年 3 月 31 日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和 10 年

4月1日以降の寄附受付にかかる本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。事業者変更後の寄附者対応についても、新事業者の寄附者対応の連絡先を案内するなど円滑な寄附手続きに支障を来さないように必要に応じて新事業者と協議のうえ、適切に対応すること。引継ぎに要する費用は手数料に含むこととする。

1.4 募集適正基準及び地場産品基準に適合した適正な運用について

募集適正基準（平成31年告示第179号第2条第2号）及び地場産品基準（平成31年告示第179号第5条）及び総務省等の関係省庁からの通知等に適合した適正な運用を行うこと。特に次に掲げる部分について留意すること。

- （1）委託業務の履行（ふるさと納税の募集を含む）に関して、返礼品等を強調した寄付者を誘引するための宣伝広告を行わないこと。また、返礼品取り扱い事業者との契約においても、返礼品等を強調した寄付者を誘引するための宣伝広告を行わないよう明記すること。
- （2）食品を返礼品として取り扱う事業者との契約においては、次の事項について定めること。

また、契約にあたっては、当該事業者が適正な食品返礼品を確実に供給できる体制を整備しているかについて、過去の取引実績などを踏まえ、審査を厳正に行うこと。また、契約後においても、産地名の適正な表示を確保するために、定期的に事業者に対し必要な調査・確認を行うこと。産地名の適正な表示及び地場産品基準に疑義がある場合には、本県担当に速やかに報告を行うこと。

- ・事業者が食品返礼品の産地名を適正に表示する旨の規定
- ・本県及び受託者が必要と認めるときは、事業者に対し調査（実地調査を含む。）を行うことができる旨の規定及び事業者が当該調査に応じる義務に係る規定
- ・地場産品基準等において遵守すべき事項が記載された書類の整備・保存をする義務に係る規定
- ・事業者が食品返礼品の産地名の不適切な表示を行った場合の取引中止等の対応に係る規定や契約不履行時の違約金及び損害賠償に係る規定

1.4 その他

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。その際は、本県と受託者が協議の上、行うものとする。

以 上