

## ふるさとひめじ応援寄附金受付等業務 要求水準書

### 1 業務名

ふるさとひめじ応援寄附金受付等業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務目的

姫路市（以下「本市」という。）のふるさと納税に係る寄附受付、寄附情報の管理、返礼品の発注及び配送管理、ポータルサイトの管理運営等多岐にわたる業務を民間事業者へ委託し、民間事業者のこれまで培ってきたノウハウを活用することで、ふるさと納税事務の効率化を図るとともに、本市のより一層の魅力発信、地場産業の振興並びに地域活性化を図ることを目的とする。

### 3 契約期間

契約締結日から令和9年（2027年）9月30日まで（長期継続契約）

ただし、契約締結日から令和6年（2024年）9月30日までは引継ぎ及び準備期間とし、本業務の開始は同年10月1日からとする。なお、準備期間に発生した費用に係る本市の支払い義務は一切発生しないものとする。

### 4 前提条件

(1) 令和6年（2024年）4月1日時点において、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。）は次の7つである。ただし、契約期間前若しくは契約期間中に増減する可能性がある。

① ふるさとチョイス

（外部連携分のセゾンのふるさと納税、au PAY ふるさと納税及びYahoo!ショッピングふるさと納税を含む。）

② 楽天ふるさと納税

③ ふるなび

④ ANA のふるさと納税

⑤ ふるさとパレット

⑥ ふるさと納税ニッポン！

⑦ 三越伊勢丹ふるさと納税

(2) 本プロポーザル公示現在において、本市が利用している寄附情報管理システムは、シフトプラス株式会社提供の「LedgHome」、申告特例申請管理システムは、同社提供の「motiONE」を使用しており、また、申告特例申請をオンライン申請対応するために同社提供の「IAM」を使用している。

(3) 業務開始日から令和9年（2027年）9月30日までの寄附金額、寄附件数、寄附金受領証明書等の発行及び発送件数及び申告特例申請処理件数は別紙「参考見積書作成条件」のとおりとする。

### 5 業務内容

受託者は次に掲げる業務を履行するものとする。ただし、三越伊勢丹ふるさと納税については、(1)、(3)～(6)、(9)及び(10)の業務を除く。なお、本業務のプロポーザル審査に基づき特定された契約候補者の企

画提案内容により、本業務内容を調整することがある。

- (1) ポータルサイトの管理等に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理等に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (4) 返礼品の提案等に関する業務
- (5) 寄附者等の問合せ対応等に関する業務
- (6) 寄附金受領証明書等の発行及び発送に関する業務
- (7) 申告特例制度に関する業務
- (8) 払込取扱票の発送に関する業務
- (9) プロモーションに関する業務
- (10) その他ふるさと納税事務に付随する業務

## 6 業務詳細

### (1) ポータルサイトの管理等に関する業務

ア ポータルサイト（4 前提条件(1)のとおり、以下同じ。）を経由した寄附の申込みに対応し、寄附情報管理システムへ寄附情報を連携させること。

イ ポータルサイト上における、自治体ページの作成や修正、情報更新及び保守管理などを実施すること。また、本市が修正や情報更新等を指示した場合は速やかに対応すること。ただし、本市が対応すべき事項である場合はこの限りでない。

ウ ふるさとひめじ応援寄附金返礼品提供事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）と密に連携し、常に在庫が補充されている状態を保つこと。ただし、返礼品提供事業者において返礼品の在庫を確保することができない場合はこの限りではなく、この場合に当たっては、寄附者の混乱を招かぬよう、当該返礼品の掲載を控えるなど臨機応変に対応すること。

エ 返礼品提供事業者から提供を受けた情報（返礼品画像データを含む。）について、返礼品紹介文の作成や修正、返礼品画像データを加工するなど、寄附を促進できるよう内容を充実させること。なお、返礼品紹介文には、返礼品提供事業者に誤りがないかどうか確認した上で、総務省告示第179号第5条に定める地場産品基準（以下「地場産品基準」という。）の適合理由を掲載すること。

オ 総務省の事前承認において疑義照会がなかった返礼品等については、原則として本市が指定する日までにポータルサイトへ掲載すること。

カ ポータルサイトの特徴を分析した上で、より効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。ただし、ポータルサイトを導入するかどうかの最終的な意思決定並びに導入に当たってのポータルサイトとの契約は本市が実施するものとする。

キ 新たに導入することとなったポータルサイトの業務範囲については、本市と受託者との間で協議した上で決定することとする。

### (2) 寄附情報管理システム（本号において「管理システム」という。）の管理等に関する業務

ア 管理システムは受託者が用意し、本市が利用できるよう調整等を行うこと。

イ ポータルサイトを経由して受け付けた寄附に関する情報（寄附金額や入金データ等）を連携し、管理システム上で一元的に管理すること。

ウ 管理システム上において、寄附者及び返礼品並びに書類発送情報、寄附申込日、入金処理日（寄附確定日）、寄附金額、申込番号（整理番号）、決済種別、寄附金の使い道、申告特例制度希望有無、申告特例申請受付状況等が管理されており、本市において確認できること。

エ ポータルサイトを経由しない寄附があった場合においても、本市において個別に寄附情報を入力し、管理システム上に当該情報を反映させることができる仕組みであること。なお、入金処理（寄附確定）後に必要となる業務は、ポータルサイトを経由した寄附と同様とする。

オ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付状況等について、データ出力（CSV 形式等）ができること。

カ 寄附金税額控除の申告特例通知について、eLTAX を通じ、電子的に施行するための電子データを作成できる仕組みを有すること。

キ ポータルサイトを経由して受け付けた寄附情報については、原則として寄附申込受付日の翌日までに取込作業を実施すること。ただし、寄附申込受付日の翌日が土曜日、日曜日又は祝日に当たる場合は本市の翌開庁日までに、寄附申込受付日の翌日が 12 月 29 日である場合、また、寄附申込受付日が 12 月 29 日から 1 月 3 日である場合は、1 月 4 日までに取込作業を実施すること。

### (3) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

ア 返礼品の提供を求める寄附の入金処理（寄附確定）された日から受託者の 5 営業日以内に、返礼品提供事業者に対して発注を行うこと。ただし、寄附者による配送日時指定その他の合理的な理由により、入金処理（寄附確定）された日から受託者の 5 営業日以内に発注できない場合はこの限りではない。なお、発注方法は、返礼品提供事業者と十分に協議の上決定すること。

イ 返礼品提供事業者と密に連携し、確実に提供できると考えられる返礼品の在庫数を定めることに努め、確保が難しいと判断できる場合は、掲載を控える等臨機応変に対応すること。

ウ 返礼品の配送遅延や破損その他トラブルが発生した場合は、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。この場合において、寄附者から返礼品の取換え等の依頼があり、再度費用が発生した場合は、本市の責めに帰すべき理由により生じた場合を除き、本市に支払義務は生じないものとする。

エ 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（発送先の情報等）を取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。また、返礼品提供事業者が契約している宅配業者も使用可とすること。

オ 寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者、本市及び受託者間の調整を実施すること。

カ 返礼品代金及び送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に応じて、受託者の責において返礼品提供事業者及び配送事業者へ適切に支払うこと。なお、返礼品代金及び送料は、当月末締め翌月払いとすること。

キ 寄附金額、返礼品の調達に要する費用及び返礼品の送付に要する費用を変更する際は、本市に報告し承認を得ること。

### (4) 返礼品の提案等に関する業務

ア 返礼品提供事業者とともに紹介文の変更や画像の差替え、返礼品の内容量変更など、既存の返礼

品のブラッシュアップを実施すること。

イ 地場産品基準を満たす、本市の魅力を効果的に発信し、寄附金額の増加の後押しとなる新たな返礼品を開拓すること。

ウ 本市が新たな返礼品提供事業者の事業所へ出向く際に同行できる体制を組むこと。

エ 総務省への事前確認申請に必要な情報提供並びにこれに関する疑義照会があった際の事業者への確認対応等を速やかに行うこと。

(5) 寄附者等の問合せ対応等に関する業務

ア 令和6年(2024年)9月30日までに、専用の電話番号を設け、コールセンターを設置すること。

イ 寄附者及び返礼品提供事業者からの質問や苦情等は丁寧且つ迅速に対応すること。

ウ 緊急又は重大な案件が発生した場合は、至急本市に報告し、本市と協議の上対応すること。

エ 新たに返礼品提供したいと希望する事業者に対して、本市の事業者登録要件並びに地場産品基準を参照して、適切に対応すること。

(6) 寄附金受領証明書等の発行及び発送に関する業務

ア 発行及び発送する書類は次のとおりとする。なお、(ア)、(イ)及び(エ)に記載する文言並びに用紙の様式は別途本市と協議の上決定するものとする。

(ア) 御礼状

(イ) 寄附金受領証明書

(ウ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書(以下「申告特例申請書」という。)

(エ) 返信用封筒

(オ) その他本市と受託者の協議の上必要と認める書類

イ 入金処理(寄附確定)された日から原則として受託者の10営業日以内に、アに掲げる書類を、必要情報を反映した上で作成し、封筒に封入及び封緘し寄附者に発送すること。ただし、年末の寄附に係るものについては速やかに発送できるようスケジュールを組むこと。

ウ 送付に当たって必要な郵送料、送信用封筒及び返信用封筒は受託者において準備するものとする。

エ 送付後、住所不明その他の事情で返送された分については、電話その他の方法により、住所確認等の作業を実施し、速やかに再発送すること。

オ アに掲げる書類の再発行の依頼が寄附者からあった場合は対応すること。ただし、受託者の責めに帰すべき理由により再発行する場合においては、当該再発行分に掛かる費用については、本市に支払義務は生じないものとする。

(7) 申告特例制度に関する業務

ア 申告特例申請書及び申告特例申請事項変更届出書(添付書類を含む。以下「申告特例申請書等」という。)の受付、申請書類の審査、申請書類の不備に関する対応、受付完了通知の発送及びこれらに関する問合せ対応並びにeLTAXに取込むためのデータ作成及び納品を実施すること。

イ 寄附者から送付される申告特例申請書等は、本市を経由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本市へ申告特例申請書等が送付された場合は、本市から申告特例申請書等を受領し、受付業務を実施すること。この場合の申告特例申請書等の受渡方法は別途本市と協議の上決定するものとする。

ウ 寄附者からの問合せ対応や申告特例申請書等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、年末年始その他急を要する場合は、電話により寄附者へ連絡を実施するなど、柔  
軟な対応に努めること。

エ 寄附者の利便性向上のため寄附者がオンラインにて申告特例申請できる環境を整えること。な  
お、安全性確保のため必ず公的認証を利用したものを採用すること。また、寄附者へのオンライン  
申告特例申請の利用促進に努めること。

オ eLTAXに取込むためのデータは本市が指定する日までに、申告特例申請書等とともに納品するこ  
と。なお、納品方法は本市と協議の上決定するものとする。

カ 納品後のデータに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

#### (8) 払込取扱票の発送に関する業務

ア 寄附者において柔軟に決済手段を選択できるよう、払込取扱票（郵便局において利用できる払込  
用紙、以下同じ。）を取り入れるため、これを希望する寄附者に対して、寄附申込みがあった日か  
ら10営業日以内に送付すること。

イ 送付用封筒及び払込取扱票は本市が用意する。

ウ 送付用封筒及び払込取扱票が不足し、寄附者に対して送付する時期が大幅に遅れることがない  
よう、在庫管理を適切に実施すること。

#### (9) プロモーションに関する業務

ア 本市の魅力や返礼品を効果的に発信し、本市の認知度拡大はもとより、本市への寄附金額増加へ  
つなげるプロモーションを提案すること。

イ 本市の求めに応じて、受託者の経験やノウハウを活用して、プロモーションに係る助言を行うこ  
と。

#### (10) その他ふるさと納税事務に付随する業務

ア 毎月、本市の寄附受入状況その他本市が指定する情報を記載した資料を作成の上、電子データに  
て本市へ提出すること。

イ 原則として毎月1回以上開催する定例会に出席すること。なお、開催方法や議事内容について  
は、別途本市と受託者において協議し決定するものとする。

ウ 業務責任者とは別に、少なくとも1名以上は本市の主たる担当者として設定し、当該担当者名及  
び連絡先を本市へ提供すること。当該担当者に変更となった場合は適切に引継ぎを実施し、変更と  
なった旨を速やかに本市その他の関係者へ連絡すること。

エ 制度改正に対し臨機応変に対応すること。

### 7 実績報告

受託者は、毎月の業務について、翌月末（翌月末が土曜日、日曜日又は祝日に当たる場合は、その  
前日）までに、本市が別途指定する明細（返礼品発送実績明細等）を提出すること。また、契約最終  
月は当該月末までに本市が別途指定する報告書を提出すること。なお、送付方法は別途協議するもの  
とする。

### 8 業務の引継ぎ

本プロポーザル実施時において契約締結している事業者から変更となった場合は、事務が滞り、寄附者その他の本市ふるさと納税に係る者に累が及ばないように、前事業者と協働して適切に引継ぎを実施すること。

## 9 情報セキュリティ

受託者は、本業務の遂行に際し、「姫路市情報セキュリティポリシー」及び「姫路市電子計算機処理データ保護管理規程（昭和 53 年訓令甲第 4 号）」を遵守しなければならない。

## 10 個人情報保護

受託者は、本業務の遂行に際し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）」、「個人情報取扱特記事項（別紙 1）」及び「特定個人情報等取扱特記事項（別紙 2）」を遵守しなければならない。

## 11 損害賠償

受託者は、本業務の実施に当たって、故意又は過失により損害（第三者に与えた損害も含む。）を生じさせた場合、当該損害の賠償責任を負うものとする。

## 12 その他

- (1) 本業務の契約には、本市の契約約款を適用する。
- (2) 第 10 項に記載する法令のみならず、本業務に当たって関係する法令を遵守すること。
- (3) 本要求水準書に明記されていない事項又はその内容の解釈に疑義が生じた場合は、本市と協議の上決定するものとする。