長野市ふるさと納税活用事業支援業務委託仕様書

１　業務名

長野市ふるさと納税活用事業支援業務委託

２　業務の目的

　　　長野市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務において、寄附者情報の管理、返礼品の発注・発送、寄附に係る問い合わせ対応、寄附金受領証明書の発送、ワンストップ特例申請の手続等を委託することで、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信、返礼品の販路拡大や寄附金の増加等、地域活性化に寄与す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

　　　ただし、契約締結日から令和８年３月31日までは準備期間とし、この期間におけ　　る委託料の支払いは発生しないものとする。

　　　また、予算は議会の議決を要することから、議決がない場合は契約として成立しない。

４　前提条件

(1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

ア　本市が利用す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。

イ　本市が利用するポータルサイトは、公示日時点においては次のとおりである。

ふるさとチョイス（パートナーサイトであるセゾンのふるさと納税を含む）、楽天ふるさと納税、au PAYふるさと納税、ふるなび、JRE MALLふるさと納税、まいふる、Amazonふるさと納税、さとふる及びYahoo!ふるさと納税

ウ　さとふる及びYahoo!ふるさと納税については、返礼品・返礼品提供事業者の管理等も含め一括で株式会社さとふるが代行しており、今後も継続する予定。相互の寄附額やページの内容について調整すること。

エ　ポータルサイト（現地決済型のふるさと納税等を含む。）については、本市と受注者の協議の上、変更する場合があること。

(2) 委託業務の引継ぎ及び準備について

ア　契約締結日から令和８年３月31日までは引継ぎ期間及び寄附管理システム（５の(2)参照）等の準備期間とし、令和８年４月１日から支障なく寄附の受付が開始できるよう、当該準備期間は受注者の責任において現在の受注者から引継ぎ及び準備を進めること。

イ　現在、ポータルサイトに掲載されているページは、一部（ふるさとチョイス、セゾンのふるさと納税）の画像以外については、そのまま引継ぐことができること。

ウ　受注者の変更に伴う返礼品の受注・発注・支払の流れ、寄附管理システムの操作方法等について、返礼品を提供する事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）への説明を丁寧に行うこととし、返礼品の発送誤り等の防止に努めること。

エ　契約が終了し、受注者が変更となる際、本委託業務を受注する者に対して、本委託業務の履行に必要な情報等を引継ぐこと。

なお、これまでの寄附者データの取込みを含む引継ぎに要する費用は委託料に含むこと。

　(3) 寄附の目標金額

　　　寄附の目標金額は本市全体として、令和７年度に17億円、令和８年度及び令和９年度に20億円としており、さとふる及びYahoo!ふるさと納税を除いた場合、令和７年度に約13億4,000万円、令和８年度及び令和９年度に約15億7,000万円としている。

５　業務の内容

(1) ポータルサイトの更新及び管理に関する業務

ア　寄附金の受付、寄附金の使途の指定、寄附金額に応じた返礼品及びワンストップ特例申請書の有無の選択等ができるよう各ポータルサイトのページを作成すること。

イ　本市及び返礼品の魅力が的確に伝わるように、各ポータルサイトのトップページ、各返礼品の個別ページ、バナー、各種特集ページ（ガバメントクラウドファンディングを含む）を作成すること。

ウ　本市が指定する寄附金額でポータルサイトに返礼品を掲載すること。

エ　ポータルサイトを適正に管理、運用するため、本市及び返礼品（在庫管理を含む。）に係る内容の登録・変更・削除の更新作業を迅速かつ的確に行うこと。

オ　本市が新規ポータルサイトを追加する場合、受注者はページ作成を行うこと。

カ　受注者は、大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附者情報の管理に関する業務

ア　現在、本市が利用するポータルサイトを運用するとともに、利用するポータルサイトから申込があった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品、返礼品の配送状況及びワンストップ特例申請の受付状況等の情報）の取込み、出力及び管理（閲覧、検索及び集計等）が可能なシステム（以下、「寄附管理システム」という。）を提供し、寄附者情報を一元管理すること。

なお、現在、長野市は主にシフトプラス株式会社が提供する寄附管理システム「LedgHOME」を利用しており、同システム以外を利用する場合は、同等以上の機能を有するものとし、令和８年３月31日までに寄附があった本市が保有する寄附者情報の取込みも行えるものであること。

イ　過去の寄附情報データを引き継ぎ、管理すること。

ウ　寄附管理システムの操作マニュアル等を作成し、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

エ　ポータルサイトを経由せず、ファックス及び郵送等で申込があった場合においても寄附者情報を本市で寄附管理システムに追加でき、入金後に受注者が返礼品の送付や寄附金受領証明書の発行をできるように連携すること。

オ　寄附管理システムにおいて寄附金の入金、寄附金受領証明書の発送及び返礼品の発送等の情報の取込み並びに進捗状況の管理を行い、本市が随時状況を確認できるようにすること。

カ　寄附金受領証明書、お礼状及びワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、寄附管理システムで発行履歴の閲覧ができること。

キ　寄附の申込内容に不備又は不足等があった場合は、寄附者へ内容の確認を行い、必要に応じてデータの修正を行うこと。

ク　委託期間終了後、委託期間中に入手した寄附者情報について、委託期間終了後も本市が確認可能なデータを速やかに提供すること。

(3) ふるさと納税の返礼品に関する業務

ア　本市が定める「ふるさと“ながの”応援寄附（長野市版ふるさと納税）返礼品募集要項」を遵守して返礼品の提案をすること。

イ　返礼品の新規登録や価格変更等について、受付開始まで（返礼品提供事業者との契約、返礼品の詳細確認、ポータルサイトへの掲載内容の作成等）の調整及び支援を返礼品提供事業者と打ち合わせの上、行うこと。

ウ　「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について」（令和５年12月27日付け総税市第 119号）を遵守するように本市及び返礼品提供事業者との契約を行うこと。

エ　返礼品の登録に当たり、国の示す地場産品基準（以下、「地場産品基準」という。）を満たす根拠となる資料を添付すること。

オ　返礼品（寄附金額を含む）については、本市の承認を経て決定すること。

カ　返礼品が地場産品基準から外れることのないように、受注者は、返礼品の生産等の場所の変更、原材料等の調達先や価格の状況について常に把握し、必要に応じて本市に状況を報告すること。

キ　写真や紹介文等、返礼品の効果的な掲載方法について必要に応じて返礼品提供事業者へアドバイスを行うこと。

ク　返礼品提供事業者を対象とした説明会を本市と連携して年１回以上開催し、返礼品提供事業者に地場産品基準の正確な理解を求めるとともに、ふるさと納税制度の動向やポータルサイトの掲載についてのアドバイス等を行うこと。

ケ　返礼品提供事業者からの相談等に速やかに応じる体制を構築すること。

コ　青果物等の季節限定品について、出荷時期の終了後に来年分の先行予約をポータルサイトで受付できるよう受付開始までの調整及び支援を返礼品提供事業者と打ち合わせの上、計画的に行うこと。

(4） 返礼品の発注及び発送管理等にかかる業務

ア　返礼品提供事業者と調整を行い、返礼品の発注、未発注や未発送の確認及び発送状況の随時更新を含めた発送管理を行うこと。

イ　原則として、受注者の手配により配送事業者が提供する配送伝票の発行及び発送サービスが利用できること。

ウ　寄附の申込があり、入金が確認できたら、返礼品を速やかに返礼品提供事業者に発注し、返礼品提供事業者が速やかに発送できるように管理すること。

ただし、返礼品が季節限定品である場合、定期便、寄附者が受取日を指定した場合等特別な場合を除く。

エ　返礼品等の発送時期が決まったとき及び発送が完了したときは、その旨を寄附者に対しメール等で通知すること。

オ　返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。特に、農産物等の季節が限られる商品や、数量限定の商品について、発送時期や在庫数の調整、管理を行うこと。また、寄附の機会損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

カ　ポータルサイトにおいて申込があった際の備考欄等、配送に関する連絡事項の反映等を行い、配送に係る連絡事項及び注意事項について、返礼品提供事業者と連携を図ること。

キ　返礼品に対するクレームや配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブル等が生じた場合は、返礼品提供事業者や配送事業者と連携し、寄附者への対応を誠実に行うこと。

ク　返礼品の代金及び送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを行うこと。

なお、送料については、配送事業者との協議を行い、なるべく安価となるように努めること。

ケ　受注者が返礼品提供事業者等へ支払った金額については、月ごとに支払いの明細が分かる資料を添付し、実費を本市へ請求すること。

　　コ　松代城の壱口城主証等、本市が求めるものについて寄附があった場合、用紙に寄附者名等の差込み印刷を行い、封入及び発送をすること。松代城の壱口城主証はＡ４サイズとし、印刷する用紙は本市が用意したものを使用し、封筒は受注者が用意すること。

なお、松代城の壱口城主証は折りまげて発送しないこと。

　　サ　大型連休等の事前対応、天候不良や配送遅延等に伴う対応について、寄附者、返礼品提供事業者及び配送事業者間の調整等を適切に行うこと。

(5) 返礼品提供事業者及び配送事業者への支払業務

返礼品提供事業者及び配送事業者への返礼品代及び送料(振込手数料含む)の支払について、次のとおり行うこと。

ア　配送伝票の作成を委任する返礼品提供事業者への支払について

(ｱ) 返礼品代は、返礼品提供事業者へ行う。

 (ｲ) 送料は、配送事業者へ支払う。

イ　配送伝票の作成を委任しない返礼品提供事業者への支払について

返礼品代及び送料は、返礼品提供事業者へ支払う。

(6) 寄附者への対応に関する業務

コールセンターを設置し、次の業務を行うこと。

ア　寄附の申込についての問い合わせに対応すること。

イ　返礼品の内容及び発送状況についての問い合わせに対応すること。

ウ　寄附申込後の変更等の受付及び寄附管理システムへ修正した内容を登録すること。

エ　出荷依頼及び配送に関する事業者からの問い合わせに対応すること。

オ　寄附金受領証明書等に関する問い合わせに対応すること。

カ　ワンストップ特例申請に関する問い合わせに対応すること。

キ　苦情・事故等があった場合は、基本的には受注者において解決を図るとともに、経過及び対応等について速やかに本市へ書面（メールを含む）により報告し、必要に応じて本市の指示に従うこと。

ク　寄附者からの問い合わせ内容について、寄附管理システムへ記録を残すこと。

ケ　行政に関する問い合わせ等、受注者において対応しかねる問い合わせについては、本市に取り次ぐこと。

(7) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

ア　寄附金の入金確認後、お礼状、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（様式第55号の５）（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）、ワンストップ特例申請書に係る説明文、オンラインワンストップ特例申請の利用を促す書類、返信用封筒等の作成、封入及び発送にかかる業務を行うこと。用紙、封筒等は受注者が用意すること。様式については本市と協議の上、決定する。また、ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報等を印字のうえ送付すること。

なお、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対しては、ワンストップ特例申請書等の送付を省略できるものとし、圧着はがきの送付もできるものとする。

イ　寄附者から寄附金受領証明書等の再発行依頼があれば対応すること。

ウ　本市は、寄附金受領証明書の作成用として、受注者に市長印の印影のデータを提供する。受注者は提供を受けた印影のデータを受注者の責任において管理し、電子印影として寄附金受領証明書の作成に限り使用するものとし、本目的以外の使用は行わないこと。また、業務が終了した際は、本市から提供を受けた印影のデータを速やかに本市に返却し、保有する印影のデータを破棄しなければならない。

エ　寄附金の入金が確認できた寄附者の寄附金受領証明書等について、速やかに発送すること。

ただし、事前に本市の承諾を得たときは、この限りではない。

オ　寄附金受領証明書等の発送状況の明細を月ごとに本市へ報告すること。

カ　書類の発送に係る郵送料のほか、本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

(8) ワンストップ特例申請受付業務

ワンストップ特例申請書の受付及びオンラインワンストップ特例申請受付システムの運用を管理・支援すること。

ア　紙及びオンラインによるワンストップ特例申請の受付に関する業務

(ｱ) 寄附者から提出されるワンストップ特例申請書等は、本市を経由せず、受注者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本市へワンストップ特例申請書等が送付された場合は、本市からワンストップ特例申請書等を受領し、受付等の業務を行うこと。

(ｲ) ワンストップ特例申請を希望する寄附者から提出されたワンストップ特例申請書等の内容の確認を行うこと。

(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が、必要書類として不足がないか確認し、ワンストップ特例申請書の記載内容と照合すること。

(ｴ) 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の受付後、申請者に対しメール等で受付が完了した旨を通知すること。

(ｶ) 受付を行ったワンストップ特例申請に基づく申請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) ワンストップ特例申請をした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特例申請に係る情報について、関係する自治体に対し送付する総務省令で定められている寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイルを作成し、納品すること。

(ｹ) 令和８年１月１日から令和８年３月31日までに寄附した者でワンストップ特例申請を希望しており、かつ、ワンストップ特例申請の未申請の寄附者に対して、書面又はメールにワンストップ特例申請の返送先や問い合わせ先等の変更案内を、受注者で行うこと。

イ　紙によるワンストップ特例申請の受付に関する業務

(ｱ) 受付を行ったワンストップ特例申請書等については、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、寄附情報から申請書類を容易に取り出せる状態にしておくこと。

(ｲ) 紙により受付を行ったワンストップ特例申請書等の原本は、寄附年の翌年１月末まで受注者が保管し、寄附年の翌年３月末までに一括して本市へ引渡すこと。

　(9) 寄附金額の拡大施策

ア　受注者は、受注者が持つネットワークなどを活かして有効なプロモーションを展開し、返礼品の露出を増やすこと。

イ　各ポータルサイトの検索エンジン最適化（SEO）対策を行うこと。

　　ウ　返礼品の掲載に係る必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、紹介文の作成、バナー作成等を行い、寄附者に対し効果的に提示できるよう内容を充実させること。

　　エ　既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うことに加えて、体験型の返礼品を含めた多様な返礼品の提案を行うこと。

オ　寄附状況や実施したプロモーションに係る分析結果等をまとめたレポートを各月ごとに提出すること。

カ　その他、寄附額の増加に寄与するプロモーション方法について、本市に提案し、協議の上で実施すること。

(10)その他

ア　業務の遂行に当たっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れ実施すること。

イ　寄附金額、寄附件数、返礼品別・事業所別寄附ランキング等、寄附に関するデータについて、本市からの依頼に応じて提出すること。

ウ　総務省に提出する書類等の作成の際には本市と協力して対応すること。

エ　本市が事務手続を変更した場合やふるさと納税制度の改正等があった場合は、ポータルサイトの内容変更や返礼品提供事業者の対応等、本市と協議した上で、迅速かつ柔軟に行うこと。

オ　受注者は、委託契約の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、これまで実施してきた業務及びデータ等を本市及び本市の指定する者に遅滞なく確実に引継ぎをしなければならない。

なお、契約満了に伴う費用については、受注者の負担とする。

カ　本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

６　業務完了届について

(1) 受注者は、毎月の業務について本市へ業務完了届を提出し、本市の検査を受けるものとする。

(2) 受注者は、業務完了届と根拠となる資料として、寄附受付件数・寄附受付額、返礼品の購入費・配送料、寄附金受領証明書・お礼状・ワンストップ特例申請書等の発送件数及びワンストップ特例申請の受付件数その他本市が必要とする事項を記載した資料を提出すること。

７　委託料の支払

　　業務実績について本市の検査が終了した後に、請求を行うことができる。なお、支払期限は、本市が請求書を受領した日から30日以内とする。

８　報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受注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。

９　返礼品の調達・発送に係る契約不適合責任

　(1) 本市は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。

ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負

担させることができる。

10　再委託の禁止

受注者は事務等の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

ただし、本業務の一部を第三者に委託することについて、あらかじめ書面で本市の

承諾を得たときはこの限りではない。

11　個人情報等の取扱い

　　　受注者は、本委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、別

紙に定める「個人情報等取扱特記事項」等を遵守し、必要な措置を講じること。

12　情報セキュリティ要件

受注者は、本委託業務の履行にあたり、情報セキュリティ対策について、別紙に定

める「長野市ふるさと納税活用事業支援業務委託契約　情報セキュリティ要件」を遵

守し、必要な措置を講じること。

13　長野市公契約等基本条例

　　　長野市公契約等基本条例の内容について、労働者等へ周知するとともに、事務所（作業所）等へポスターを掲示すること。

業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。

　　　長野市公契約等労働環境報告書１部及び業務体制図（「長野市公契約等基本条例の手引」に例示するもの）２部を契約後速やかに所管課へ提出すること。この場合、業務の一部を下請負者等に履行させるときは、下請負者等の労働環境報告書を取りまとめて提出すること。

14　法令遵守

　　　業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

15　損害賠償

本業務の遂行に当たり 本市又は第三者に損害を与えた場合は、本市の責めに帰すべき理由により生じたものを除き、 受注者が当該損害額を負担すること。

16　著作権の取扱い

(1) 受注者が本業務の遂行のために作成した文章、写真、画像データ、デザイン、カタログ及びパンフレット等の著作物の著作権は、契約が終了になった場合も含め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。

　(2) 受注者は(1) に掲げる著作物について、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とする。

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、全て受注者が負うものとする。

17　業務の実施体制

　　　受注者は、委託業務を適正かつ確実に処理するため、必要な業務執行体制を組織すること。

18　その他

(1) 本委託業務の実施にあたっては、関連する諸法令、条例等を熟知の上、業務を遂行すること。

(2) ふるさと納税にかかる制度改正や国や県からの指示があった場合には、本市と協議し、本市の意向に沿った対応をとること。

(3) 業務の遂行に当たっては、本市との緊密な連携のもと、十分に協議し、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(4) 本業務遂行のため月に１回以上協議の場を設けること。

(5) 受注者が寄附金の指定納付受託者となる場合は、受注者が本市に納付する金額から、本市が受注者に支払う本委託業務の委託料等を相殺することはできないものとする。

(6) 契約に当たっては、企画提案書の内容を踏まえ、双方協議の上、別に仕様書を作成するものとする。

(7) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、速やかに本市と協議すること。

(8) その他、本仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上、決定する。