

徳島市ふるさと納税支援業務 要求水準書

1 業務名

徳島市ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

本業務は、徳島市ふるさと納税を推進するため本市が実施するふるさと納税業務のうち、返礼品の企画・開発、PR・プロモーション、寄附者が選択した返礼品の発注並びに当該返礼品の配送及び配送状況の管理等を委託し、効果的な事業の実施を図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2月28日までとする。

4 業務の内容

受注者は、次に掲げる業務を履行するものとする。ただし、さとふるについては(3)の業務を、三越伊勢丹ふるさと納税については(1)～(3)及び(6)～(9)の業務を除く。

- (1) 返礼品の企画・開発
- (2) PR・プロモーション
- (3) 寄附受付サイトの管理運営に係る業務
- (4) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務
- (5) 申告特例制度に係る業務
- (6) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に係る業務
- (7) 返礼品代金の支払いに係る業務
- (8) 配送料金の支払いに係る業務
- (9) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務

5 業務の詳細

- (1) 返礼品の企画・開発
 - ア 徳島市の現状を把握し、地域特性、地場産品基準等を踏まえた魅力的な返礼品の開発を行うこと。
 - イ 既存返礼品についても、競争力を高め、更なる寄附を獲得するための強化策を行うこと。
- (2) PR・プロモーション
 - ア 視覚的魅力度、閲覧数及び回遊性の向上を図るため、SEO対策をはじめ、寄附受付サイトのページデザインや返礼品等の撮影業務を行うこと。
 - イ リピーターを獲得するため、レビューを投稿した者に対してプレゼントを配布するレビューキャンペーンを展開すること。
 - ウ メールマガジンの配信を月に2回以上行うこと。
 - エ 広告（RPP、WEB、SNSなど）について、実施スケジュールや予算枠等の具体的な運用方

針を示すこと。

オ 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、寄附を促進するための戦略的かつ効果的なPRやプロモーションの提案をすること。

(3) 寄附受付サイトの管理運営に係る業務

ア 受注者は発注者の指定する寄附受付サイト上の自治体ページ及び返礼品ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。

なお、現時点で徳島市が利用している寄附受付サイトは、楽天ふるさと納税、ふるなび、ふるさとチョイス、さとふる、Amazon ふるさと納税、三越伊勢丹ふるさと納税、など計 17 サイトであるが、将来的な寄附受付サイトの追加については発注者と受注者が協議して対応を決定するものとする。

イ 寄附受付サイトを経由せずに市に寄附を行った場合においても、市からの寄附者情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理を行うこと。

ウ 受注者は発注者の指定する寄附受付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。なお、徳島市が寄附者情報を一元管理しているシステム（株式会社 Workthy 提供の管理システム「ふるさと納税 do」）に API 自動連携又はそれ以外の方法にて取込み、一元管理できる状態にすること。

エ 寄附受付サイト等で使用した返礼品画像の著作権は、市または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。

(4) 寄附受領証明書等の発行・発送に係る業務

ア 寄附入金後の寄附受領証明書印刷及び御礼状の発送

イ 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

ウ 申告特例申請書受付後の受付済み通知書印刷及び発送

エ 郵便振替用紙と口座振替用紙の印刷及び発送

オ ア～エの発送業務を月 2 回以上行うこと。なお、郵便料については発注者が負担する。

カ ア～ウの業務を行う中で、発送してはならない受領証明書等が判明した場合は、抜き取り（ピッキング作業）を行う。作業に伴う費用は、実費額を発注者が支払うものとする。

(5) 申告特例制度に係る業務

ア 申告特例申請書の受付審査、その他に関する業務

イ 寄附者からの問合せ等に対して、発注者における事務の簡便化を図ること。

ウ 発注者の指定する期日までに、受注者は申告特例通知書のデータを作成し、発注者へ提出すること。

エ ア～ウの業務に利用する特例申請システムについては、実費額を発注者が支払うものとする。

(6) 返礼品の出荷依頼及び配送管理に係る業務

ア 本市が指定する単価で返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の発注及び管理を行うこと。

イ 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。

ウ 返礼品提供事業者への出荷依頼を週 2 回以上行うとともに、返礼品を寄附者に配送する

こと。

エ 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（受注者において送り状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（発送先情報等）の提供は行われないサービス）を導入すること。

オ 返礼品等の配送状況の管理を行うとともに、配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、速やかに発注者へ連絡すること。

カ 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。

キ 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) 返礼品代金の支払いに係る業務

ア 返礼品提供事業者からの、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。

イ 上記アにより得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき各月の返礼品代金を算定し、それらを合算して翌月末日までに発注者へ請求するものとする。なお、添付資料として、業務履行報告書を提出するものとする。

ウ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受注者に支払うものとする。

エ 発注者から支払われた返礼品代金を、返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

(8) 配送料金の支払いに係る業務

ア 配送事業者からの、各月の返礼品の配送状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、配送事業者と相互に確認を行うものとする。仮に配送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、配送状況を正確に管理するものとする。

イ 上記アにより得られた配送状況から、配送事業者に支払うべき各月の配送料金を算定し、それらを合算して翌月末日までに発注者へ請求するものとする。なお、添付資料として、業務履行報告書を提出するものとする。

ウ 発注者は、当該月の配送状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受注者に支払うものとする。

エ 発注者から支払われた配送代金を、対象となる配送事業者へ速やかに支払うこと。

(9) ふるさと納税コールセンターの設置に係る業務

ア 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

イ 寄附申し込み後変更等の受付並びにシステム修正登録

ウ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応

エ その他寄附及び配送に関する問い合わせの対応

オ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と受注者の協議の上対応する。

6 業務の報告

発注者が必要と認める業務内容について月報を作成し、翌月 15 日までに報告すること。

7 疑義解決

本要求水準書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、解決するものとする。

8 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、本要求水準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、受注者の責任において補充するものとする。

9 秘密の厳守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（発注者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

受注者は、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、発注者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と考えられる受注者の管理者、その他責任ある社員に対して、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、利用に関して受注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

受注者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を発注者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

受注者は、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

受注者は、返却期日までに発注者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受注者は、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発注者に引き渡すか、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、発注者の指定した方法により受注者の責任で行うものとする。また、受注者は、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

受注者は、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、その状況を発注者に報告し、その指

示に従うものとする。

10 セキュリティ

受注者は、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。

11 業務の引継ぎ

本契約に基づく業務は、令和8年8月1日から開始することを想定しているが、現時点で徳島市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、信義誠実をもって徳島市、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令和8年7月中に対応すること。

また、本業務は令和11年2月28日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和11年3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。引継ぎに要する費用は手数料に含むこととする。

12 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、発注者と受注者が協議の上、行うものとする。

以 上