

岡山県ふるさと納税支援委託業務仕様書

1 業務名

岡山県ふるさと納税支援委託業務

2 目的

岡山県のふるさと納税に関する業務を円滑かつ効率的に実施するとともに、ふるさと納税を通じて本県の知名度向上、特産品のPR、県内への誘客促進を図ることを目的とする。

3 委託期間

委託期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

- (1) 令和8年5月1日までに、岡山県（以下「委託者」という。）の指定するポータルサイトを經由した寄附申込みへの対応を開始すること。なお、開始までの期間に発生する費用については、この業務を受託したもの（以下「受託者」という。）が負担すること。
- (2) 寄附受付の終了日は、令和9年3月のいずれかの日で、委託者と受託者が協議の上決定し、寄附受付終了日までに寄附の決済が確認されたものについて、委託期間内に返礼品の配送に関する業務を実施すること。

4 業務概要

次の(1)～(6)の業務を実施すること。なお、委託者が寄附者に付与したチョイス公式ポイント及びチョイス Pay ポイント（以下、「公式ポイント等」という。）と返礼品との交換に係る対応を含むものとする。

- (1) 寄附に関する情報の管理等に関する業務
- (2) 返礼品の調達、品質保持等の管理及びポータルサイトへの掲載に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送に関する業務
- (4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せへの対応業務
- (5) 本県のふるさと納税推進につながる取組等に関する業務
- (6) その他の業務

5 業務内容

- (1) 寄附に関する情報の管理等に関する業務

ア 3 (1) の委託者の指定するポータルサイトは、「ふるさとチョイス」（使い道指定寄付フォーム及びGCFプロジェクトを除く）及び「ふるさとチョイス」のパートナ

ーサイト（以下「パートナーサイト」という。）である。

また、委託期間中に委託者が追加するパートナーサイトにはすべて対応すること。

イ 委託期間中において、アに指定するポータルサイトを経由した寄附及び委託者への直接申出による寄附に関する情報について、受託者が提供する寄附者情報等管理システム（以下「管理システム」という。）を使用して受託者が一元的に管理すること。なお、委託者への直接申出による寄附に関する情報については、委託者が管理システムに入力又はデータ送付する。

ウ 委託者が利用するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」にも寄附に関する情報を自動連携すること。自動連携に係る経費については、受託者が負担すること。なお、管理システムとして「ふるさと納税 do」を使用することは可能とする。

受託者が管理する寄附情報を管理・連携するに当たっては、個人情報の漏洩が発生しないよう適切な対策を講じること。

エ ポータルサイトを経由した寄附に関する情報を遅滞なく管理システムに取り込むとともに、決済情報、返礼品の発注及び配送の状況等を遅滞なく更新し、寄附者等からの問合せに適切に対応できるよう管理を行うこと。

オ 委託者が、ポータルサイトにおいて災害等の被災自治体への代理寄附募集を実施する場合等の寄附に関する情報についても、委託者が指示する場合は受託者が管理する寄附に関する情報と同様に取り扱うこととする。

(2) 返礼品の調達、品質保持等の管理及びポータルサイトへの掲載に関する業務

ア 受託者は、委託者が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品の提案を行うこと。提案をしたもののうち委託者が指定した返礼品の調達に際しては、返礼品を提供する事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）に対し、返礼品に係るいわゆる地場産品基準（平成31年総務省告示第179号第5条。以下「地場産品基準」という。）や食品表示法（平成25年法律第70号）及び委託者が求める条件等を説明し、返礼品提供事業者に基準及び条件への適合を確認したうえで、調達すること。

特に、平成31年総務省告示第179号第5条第3号に該当する返礼品については、同号に規定する証明を事前に返礼品提供事業者から提出を受け、委託者に提出すること。

なお、寄附受付開始の当初において、ポータルサイトに掲載する返礼品は、別表1の中から受託者が調達できるものを委託者へ提示し、委託者が指定する。

イ 返礼品提供事業者との契約において、次に掲げる規定を設けること。

(ア) 返礼品提供事業者において、返礼品の産地名を適正に表示する旨の規定

(イ) 受託者が必要と認めるときは、返礼品提供事業者に対し調査（実地調査を含む）を行うことができる旨の規定

ウ 受託者は返礼品提供事業者が地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、

返礼品提供事業者への啓発や、誓約書の徴取など産地偽装等の防止のための対策を講じるとともに、委託者の指示により、地場産品基準に適合していることの確認調査（定期的確認調査を含む）を行うこと。受託者が講じた対策について委託者が報告を求めた場合には、速やかに対応すること。

エ 返礼品が、地場産品基準に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止し、併せて取扱いの停止に伴う必要な措置をとること。

また、ふるさと納税制度の変更等により、委託者が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

オ 委託者が指定する返礼品について、ポータルサイトに掲載する内容を報告書（任意様式）にまとめ、委託者の承認を得た上で、速やかにポータルサイトに掲載すること。

なお、ポータルサイトに掲載する返礼品は最大で100品目程度を想定している。

カ 返礼品紹介ページの作成に当たっては、本県の魅力の効果的な発信に資するよう工夫すること。なお、委託者が作成したふるさとチョイス上の画像、文章等を利用可能とする。

キ 返礼品は、本県及び県内市町村を代表する特産品PRの観点、県内への誘客の観点、及び本県の魅力を体験していただく観点を重視して選定し、次に示すものは、必ず返礼品とすること。特に、寄附件数、寄附額への影響が大きい白桃、ぶどうは、早期にポータルサイトへの掲載を開始するとともに、出来るだけ長く提供できるように調整すること。

(ア) 白桃（寄附者が選択できる期間ができるだけ長くなるように複数の品種を提供すること。）

(イ) ぶどう（複数の品種を提供すること。）

(ウ) 梨

(エ) 肉

(オ) 魚介類

(カ) 県内の障害者施設で生産する商品

ク 広域自治体である委託者が取り扱うことで、広域的な経済波及効果や本県の魅力発信につながる返礼品として、旅行クーポン及び体験型返礼品を企画し、提供できるようにすること。

なお、別表2に記載した体験型返礼品について、2つ以上は、遅くとも令和8年7月31日までにポータルサイトへの掲載を開始すること。

ケ 県の返礼品のうち「ふるさと納税払いチョイス Pay」については、株式会社トラストバンクが寄附者へ提供することとなるため、受託者は（1）の業務を行うこと。

コ ポータルサイトの自治体ページの修正、更新及び保守管理を行うこと。修正及び更新に当たっては、委託者からの指示に基づき対応すること。

サ 返礼品を複数回に分割して送付する、いわゆる定期便については、ポータルサイトへの掲載期限を設定し、受付期限の調整を行うなどして、委託期間内に最終回の配送が完了可能となるよう、適切に管理すること。

シ 委託者が採用する返礼品の内容等については、委託期間中に変更する場合があるので、委託者の指示に従って対応すること。

(3) 返礼品の発注及び配送に関する業務

ア 受託者は、寄附の決済又は公式ポイント等と返礼品との交換を確認した日から1週間以内に寄附者が指定する返礼品を返礼品提供事業者が発注すること。発注後は、返礼品提供事業者による配送期日の設定がある返礼品はその期日に、それ以外の場合は速やかに寄附者が指定する国内配送先(北海道、沖縄又は離島を含む。)に発送すること。

イ 受託者は、委託者の指示に従い、返礼品の在庫管理を行うこと。特に、提供数量が限定される品については、管理に細心の注意を払うこと。

ウ 受託者は、返礼品提供事業者による返礼品の配送状況が随時反映される管理システムを使用するとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう返礼品提供事業者へ事務手続等の説明を行う等必要な措置を講じること。

エ 受託者は、配送遅滞・梱包箱の破損等配送に係るトラブルや返礼品の品質に対するクレーム等が生じた場合は、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とともに、返礼品の品質に関する案件については、委託者に報告すること。また、返礼品に在庫切れが発生するおそれがある場合又は在庫切れが発生した場合は、速やかに委託者に報告すること。

オ トラブル、クレーム等の対応に要する費用については、受託者が負担すること。ただし、委託者、寄附者その他の者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

(4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せへの対応業務

ア 受託者は、寄附者等からの問合せや苦情等に対し、コールセンターを設置し、電話、電子メール等により情報提供及び説明を行うなど適切に対応すること。なお、対応にあたり、回答内容等に疑義がある場合には、委託者と協議すること。

また、ふるさと納税に係る委託者の施策、取組等に関する事項等受託者において対応し兼ねる事項に関する問合せがあった場合は、委託者に報告すること。

イ コールセンターにおける対応は、少なくとも次の条件を満たすこと。

- ・営業日：委託期間中の平日(土・日・祝日・年末年始の委託者の閉庁日を除く。)
- ・時間：10時00分から17時00分まで

ウ 寄附者からの問い合わせ等があった場合には、原則24時間以内に回答することとし、受託者において対応した電話、電子メール等の問合せへの対応状況については、管理システムに遅滞なく入力し、委託者において随時確認可能とすること。

エ 問合せ等が多い案件については、委託者に協議の上、問合せ内容に係る案内等をポータルサイト等に掲載するなどして周知を図り、同様の問合せ等が減少するよう対策を

講じること。

オ 寄附をしようとする者から寄附の手続きに必要な書類(寄附申込書等)の送付を求められた場合は、委託者に連絡すること。(委託者にて対応する。)

(5) 本県のふるさと納税推進につながる取組等に関する業務

ふるさと納税の推進についての委託者の意向を踏まえながら、本県の知名度向上や、多様な特産品のPR、県内各地への誘客の効果が見込まれる返礼品を、委託者の指示に従い、3ヶ月に1回程度企画・提案すること。

また、近年の本県の寄附実績を踏まえ、ふるさと納税の制度の趣旨に沿ったうえで、本県への寄附件数、寄附額を回復させるための現実的な方策を提案すること。

(6) その他の業務

相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、委託業務全般の進捗状況に加えて、データに基づくふるさと納税の動向分析等を示した上で、委託者における今後のふるさと納税を推進するための方策等を提案すること。

6 実績報告書の提出に関する事項

- (1) 受託者は、業務の履行状況について、毎月業務報告書を提出すること。
- (2) 業務報告書には、毎月1日から月末までの受付寄附総額、使途別寄附額、送付した返礼品の品名・個数・送料等、委託者が指示する項目を記載すること。
- (3) 対応した苦情や事故の件数、内容及び対応状況についても業務報告書と併せて報告すること。

7 業務執行体制に関する事項

- (1) 受託者は、委託業務を適正かつ確実に処理するため、次により、必要な業務執行体制を組織すること。
 - ア 受託者は、業務執行体制を組織するに当たっては、責任者を筆頭に、従事者を適正数配置すること。
 - イ 責任者は、委託業務の処理状況を掌握し、その他の従事者を指揮・監督するとともに、委託者との連絡及び調整を行うこと。
 - ウ 受託者は、委託者の開庁日において、責任者が一時的に不在となる場合であっても、委託者からの緊急を要する連絡等に確実に対応できるよう、その職務を代行する者を指定すること。
- (2) 受託者は、(1)の業務執行体制について、各従事者の所属・職・氏名、担当業務及び連絡先を明記の上、あらかじめ委託者に報告すること。

8 その他

- (1) 委託業務の履行に当たっては、総務省からの通知内容等を遵守すること。

- (2) 受託者は、委託業務の履行に当たって委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 仕様書に記載のない事項であって業務の履行上必要な事項については、委託者と受託者で協議の上、決定する。
- (4) 受託者は、委託内容とは別に寄附者に対してサービスを実施する場合、事前に委託者に協議を行い、了承を得ること。
- (5) 委託業務の履行に必要なパソコン等の備品、消耗品等は、受託者が用意すること。
- (6) 委託業務の履行に当たり、委託者は、受託者が必要とする資料を提供する。
- (7) 委託者又は委託者の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。
- (8) 委託業務の履行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、委託者の承諾を得た者以外に提供しないこと。
- (9) 委託業務に関して発生した紛争について、その対応を行うこと。紛争が発生した場合、委託者に対し、その内容及び状況を速やかに報告するとともに、委託者の指示に基づきその解決にあたること。
- (10) 受託者は、委託業務の履行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー権、肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (11) 本件業務により作成されたポータルサイトに使用した画像、写真、文章に係る著作権、所有権は委託者に属するものとする。
- (12) 次期受託者が変更となる場合、委託者の指示により次期受託者への業務の引継ぎを円滑に行うこと。
- (13) 本事業に係る契約締結時期は令和8年4月1日となる。なお、本事業に係る予算が岡山県議会において議決されることが契約締結の条件となる。

(参考)

本県のふるさと納税の寄附額（返礼品の贈呈があるコース）

R4年度 9,755件 116,750千円

（うちピオーネ、白桃を選択した寄附 6,854件 68,540千円）

R5年度 7,567件 96,093千円

（うちピオーネ、白桃を選択した寄附 5,368件 54,325千円）

R6年度 5,056件 77,927千円

（うちピオーネ、白桃を選択した寄附 3,960件 51,715千円）

R7年度（1月末）1,181件 34,592千円

（うちピオーネ、白桃を選択した寄附 315件 5,346千円）