

愛媛県ふるさと納税支援業務内容

1 前提

ふるさと愛媛応援寄附金の寄附の受付は、次に掲げる方法による。

(1)インターネット上において運営され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。)を経由したもの

本募集開始時点において愛媛県(以下「県」という。)が利用しているポータルサイトは、以下に記載のとおり。

なお、契約期間中にポータルサイトを追加した場合、当該ポータルサイトに関しても業務の対象とする。また、県が利用するポータルサイトは、平成 31 年総務省告示第 179 号に適合するもののみとするものであること。

サイト名	URL
ふるさとチョイス	https://www.furusato-tax.jp
ふるラボ	https://furusato.asahi.co.jp
楽天ふるさと納税	https://event.rakuten.co.jp/furusato
ふるなび	https://furunavi.jp
ANA のふるさと納税	https://furusato.ana.co.jp
Amazon ふるさと納税	https://www.amazon.co.jp/fmc/furusato

(2)県担当課に対して直接申込があったもの

ポータルサイトを経由せず、電話、FAX等により寄附を受け付けた場合には、申込者に対して払込取扱票(ゆうちょ銀行の窓口において寄附申込を行うために使用するものをいう。以下同じ。)を送付し、納付を依頼している。

2 委託業務の内容

(1)ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理に関する業務

ア 本県では現在、寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報管理に「ふるさと納税 do」((株)Workthy 運営)のシステムを利用しており、同システム以外の管理システムを使用する場合は、委託業務開始後速やかに寄附者情報を管理できること。

イ 払込取扱票による寄附の希望があった場合、これを寄附者へ送付すること。

ウ 随時最新の寄附者情報を県に対して提供できるようにすること。

※県が行う業務

- ・寄附金の収納
- ・各ポータルサイトのシステム利用料等の支払

- ・クレジット収納、郵便局払込票に伴う手数料の支払
- ・ポータルサイトを経由せず、電話、FAX等により受付けた寄附者情報に係る電子データの受託者への提供

(2) 寄附者への礼状、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(以下「ワンストップ特例申請書」という。)等の送付に関する業務

ア 受託者は、寄附金の入金完了を確認した後、寄附者に対して礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書様式(添付書類貼付用紙を含む。)及びワンストップ特例申請に係る説明書を発送すること。

なお、送付物の作成方法及び文面等については、県と協議のうえ、決定する。

イ ワンストップ特例申請書様式には返信用封筒又は封筒作成用シートを同封すること。ただし、返信に係る郵送料は寄附者の負担とする。

(3) ワンストップ特例申請書に係る受付・審査に関する業務

受託者は、ポータルサイトを経由した寄附申込及びインターネットを経由した方法以外の寄附申込について、ワンストップ特例申請書の受付、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へ電子メール等にて受付完了通知を行うこと。また、ワンストップ特例申請書ファイル作成支援ツールデータを作成し、県が指定する期日までにデータを提出すること。

※県が行う業務

- ・毎年1月末に、年間分のワンストップ申請に係る各市町村への通知書を送信する。

(4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

ア 寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、コールセンター等を設置し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、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、県と協議すること。

また、ふるさと納税に係る県の施策や取組等に関する事項、そのほか受託者が対応し難い問い合わせや苦情については、県に引き継ぐこと。

イ アの業務に関して、受託者が対応した電話及び電子メールの問い合わせ等への対応状況については、県も随時確認可能とすること。

また、対応した苦情や事故の件数、内容及び対応状況については、随時県へ報告すること。

ウ 問い合わせ等の多い案件については、県に協議のうえ、問い合わせ内容に係

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、同様の問い合わせ等が減るよう対策を講じること。

(5) ふるさと納税の返礼品に関する業務

ア 返礼品提供事業者の開拓

県が示す条件に適した返礼品を取り扱う事業者と関係性を築き、開拓を行うこと。返礼品提供事業者(以下「事業者」という。)に対して、ポータルサイト掲載までの流れや返礼品発送までの流れについて分かりやすい説明を行うこと。また、必要である場合は、事業者を対象とした説明会などを開催すること。

事業者等と信頼関係を築くため、契約期間内においては、県内に本店、支店又は営業所等の設置を必須とし、定期的に事業者等と連絡を取り合い、サポートを行うこと。

イ 返礼品提供事業者のフォロー

事業者からの問い合わせ対応については、コールセンター機能(電話、メール等)を設置し、事業者が連絡を行いやすい体制を整えること。

定期的に事業者と連絡を取り合うことで信頼関係を築き、在庫不足等のトラブルの発生を未然に防ぐための対応を行うこと。万が一、問題が発生した場合には、迅速かつ適切に対応を行うこと。

また、既存の返礼品をより魅力的にする方法や、新たな返礼品の開発方法などを事業者に伝えること。

ウ 県が示す条件に基づく返礼品の企画・提案に係る業務

(ア) 県が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品の候補となる品を企画・提案すること。なお、県が地場産品を返礼品として取り扱うことについて、調整が困難な場合がある点に留意すること。

(イ) 県が広域自治体として取り扱うことで、より魅力を発揮する県産品等を活用し、全県的な経済効果が期待される広域的な返礼品活用スキームを企画・提案すること。

(ウ) 県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、県と協議したうえで、速やかにポータルサイトに掲載すること。

(エ) 返礼品紹介ページの作成にあたっては、県の魅力の効果的な発信に資するよう工夫するとともに、ポータルサイトに掲載する返礼品のラインアップを調整すること。

(オ) 県内市町から要望があった場合、返礼品の撮影素材を二次利用料金なしで提供し、県内市町のポータルサイト等で使用することを可能にすること。

エ セット返礼品の企画・取り扱い

広域自治体である県の強みを生かすため、複数の県内地場産品を組み合わせたセット返礼品を企画するとともに、調達・配送管理をはじめとする返礼品の提供業務を行うこと。

受託者自らが返礼品提供事業者となることが困難な場合、同業務を行う事業者の開拓や調整を受託者が行うこと。

オ 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

(ア) 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、県が指定する返礼品を調達し配送管理を行うこと。

なお、県が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合がありますので、県の指示に従って対応すること。

(イ) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、寄附者が指定した返礼品を速やかに調達し、30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合など、30日以内の発送が困難な場合は、県と受託者が協議の上、別の取り扱いとする。

(ウ) 受託者は、県の指示に従い、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、細心の注意を払うこと。

(エ) 受託者は、配送遅滞または返礼品の梱包箱の破損等、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、速やかに寄附者への対応を行うこと。

※現在は、配送管理に株式会社トラストバンクのふるさとチョイス SCM サービスを利用している。

カ 返礼品の募集適正基準等への適合確認及び品質保持等の管理に関する業務

(ア) 返礼品については、総務省の示す地場産品基準等の要件を遵守し、常に基準等に適合するよう管理を行うこと。

(イ) 上記の要件の適合に疑義が生じた場合は、直ちに県へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。

また、国が定めるふるさと納税制度や取扱いの変更等により、県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。

(6) 広報・プロモーションに関する業務

ア ポータルサイトを活用したプロモーション

各ポータルサイトの特色を踏まえた上で、特集ページの作成及びメールマガジンの配信等を行うこと。ポータルサイトが実施している検索連動型広告など、より

多くの寄附者に訴求できるような手法を活用する場合は、県に対して提案を行い、県と協議の上実施すること。

イ ポータルサイトを活用しないプロモーション

カタログ・パンフレットの作成等を通じて、県が寄附者に選ばれるためのプロモーションを実施すること。また、県が実施するPRイベントの準備にあたって、県から協力依頼があった場合は、依頼に応じること。(例:県が出展するイベント等での運営サポート、ポスター及びチラシの作成等)

ウ 感想・レビュー数増加策

返礼品の感想やレビューの内容は、寄附者が返礼品を選択する際に重要な内容となっているため、高評価のレビューが増加する取組みを実施すること。

エ ファン・リピーター獲得策

愛媛ファンやリピーターの増加を図るため、県に寄附していただいた寄附者に対し、チラシ・カタログやお礼状等の同梱物を作成するとともに、手法や内容を改善するなど新たな企画等を提案し、来年度以降も県に寄附しようと思ってもらえるような取組みを行うこと。

(7) その他ふるさと納税に関する業務

(1)から(6)までに掲げるもののほか、随時、県から受託者に対し、ふるさと納税に関する調査、集計、入力、資料作成、事業作業等を依頼することがあること。