

ふるさと宮崎応援寄附金管理業務委託仕様書

1 委託業務名

ふるさと宮崎応援寄附金管理業務

2 業務目的

宮崎県（以下「県」という。）が申込受付を行う、ふるさと宮崎応援寄附金（以下「ふるさと納税」という。）のうち、返礼品の発送管理等の業務を委託することで、本県への寄附金の増加、魅力発信及び地域経済の活性化を図る。

3 業務委託期間

業務委託期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 経費負担

受託者へ支払う経費は、次のとおりとする。

(1) 返礼品に係る経費

令和8年度返礼品（令和8年4月1日から令和9年3月31日までに発送される返礼品をいう。以下同じ。）に係る経費は、寄附金額（令和8年度返礼品に係る寄附金額をいう。）の3割を上限とし、令和8年度返礼品の経費には梱包代などの諸経費及び消費税を含むものとする（調達手数料は計上しないこと）。

(2) 返礼品の配送料

令和8年度返礼品に係る配送料の実費額を支払うものとする。

(3) 返礼品の発送支援に要する費用

(4) 寄附受領証明書等の発行及び送付に要する費用

(5) 直接人件費＋一般管理費

直接人件費＋一般管理費は、寄附金額（令和8年4月1日から令和9年3月31日までの間に県国際・経済交流課で受け付けた寄附のうち、同日までに宮崎県財務会計システムにおける調定により入金を確認された寄附金額をいう。ただし、入金後、同日までにキャンセルのあった寄附を除く。）の4%以内（消費税を含む。）とする。ただし、返礼品の発送を伴わない寄附については、寄附金額3%以内（消費税を含む。）とする。

なお、本仕様書に掲げる受託者の業務が発生しない方法による寄附については、寄附金額に算入しないものとする。

※ 寄附件数16,000件、寄附金額548,822,000円を想定しているが、寄附金額が想定を超えた場合には、実情に合わせた経費調整を予定。なお、発送支援の対象となる件数は、14,400件を想定している。

5 前提条件

- (1) 県が寄附申込ポータルサイトとして活用している以下のサイトの運営管理が可能であること。

ふるさとチョイス	ANA のふるさと納税	楽天ふるさと納税	ふるなび
Amazon ふるさと納税	auPAY ふるさと納税	セゾンのふるさと納税	KABU&ふるさと納税
JREMALL ふるさと納税	V ふるさと納税	Yahoo!ふるさと納税	マルイふるさと納税
ケアネットふるさと納税	HIS ふるさと納税	ふるさと納税デパート (博多大丸)	ニフティふるさと納税
ふるさと生活			

なお、「さとふる」「STAYNAVI ふるさと納税」は県にて直接管理するが、上記ポータルサイト以外で、年度途中でポータルサイトを追加する場合は、当該ポータルサイトの運営管理も可能であること。

- (2) 本業務を遂行するに当たっては、関係法令等のほか、総務省からの通知内容等を遵守すること。

6 業務内容

- (1) 寄附申込ポータルサイトに掲載する返礼品のページ作成及び運用管理

ア 県の返礼品の魅力を発信するため、デザイン性、ページの見やすさ、掲載内容が分かりやすいページを作成すること。

イ 各ポータルサイトに掲載する返礼品の情報や画像を返礼品提供事業者等より収集すること。

ウ 収集した返礼品情報は、随時ポータルサイトへの追加登録等を行うこと。

エ 収集した返礼品の画像は、デザイン等が不十分な場合は、魅力が伝わる内容となるよう編集・加工を行い、随時ポータルサイトへの追加登録等を行うこと。

オ 返礼品の公開・更新・停止については事前に県に承認を得て対応すること。

カ 返礼品の在庫管理に関すること（在庫管理システムの運用を含む）

- (2) 返礼品の発注及び発送管理

ア 受注者は、寄附者からの返礼品申込情報を集約し、毎週1回以上、事業者への発送指示を行うこと。

イ 受託者は、寄附の申込を受けた後、速やかに返礼品の発送指示を行い、寄附申込から概ね1か月以内に寄附者の元へ返礼品が到達するよう管理を行うこと。ただし、事前に県の承諾を得たときは、この限りではない。

ウ イにかかわらず、季節限定品等で発送時期が限定される場合又は特段の事情等により速やかな発送が求められる場合において、県が別途指示するときは、その指示に従うこと。

エ 県が指示する配送日及び時間帯での発送に努めること。

オ 返礼品提供事業者自らが返礼品を発送する体制を構築できない場合、受託者は次に掲げるいずれかの方法により発送支援を行うこと。

①受託者が作成した出荷伝票を、個人情報の漏えい防止等に十分配慮した方法で返礼品提供事業者へ提供し、返礼品提供事業者が発送する方法

②返礼品提供事業者が受託者の指定する場所へ返礼品を納品し、受託者が出荷伝票の作成及び出荷を行う方法

カ 返礼品については、安定的な数量の確保と適正な品質管理を行うこと。

キ 生産中止、天災等の理由により、品物が確保できない場合等においては、受託者の責任において返礼品提供事業者へ代替品等を提案させ、県と協議の上で対応するものとする。

ク 受託者は、返礼品の到達完了を確認した後、当月に送付した返礼品代金及び配送料について返礼品提供事業者より翌月10日までに請求があった場合は、翌月の末日までに返礼品代金及び配送料を支払うこと。ただし、請求が翌月11日以降であった場合は、受託者と返礼品提供事業者で協議を行い、支払日を決定すること。なお、返礼品提供事業者側の事情により、上記の方法により支払を行うことが困難である場合は、県との協議の上、対応を決定する。

ケ 受託者は、毎月、当月分の委託業務の実績を翌月10日（10日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までに別に定める様式をもって県に報告すること。

コ 受託者は、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や返礼品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い、県に報告すること。

（3）返礼品提供事業者との調整に係る業務

ア 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の円滑な発送や返礼品の在庫管理等について必要な措置を講じること。

イ 配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者と必要な調整を行うこと。

（4）返礼品提供希望事業者との調整に係る業務

返礼品の受付開始までの調整（返礼品に関する情報収集、返礼品提供希望事業者との調整等）を行うこと。なお、提案された新たな返礼品については、県において選考の上、採用の可否を決定する。

（5）返礼品の画像や情報の提供

受託者は、県の求めに応じ、県がふるさと納税のPRのために必要とする返礼品の画像や情報を提供すること。受注者が本業務の一環として作成した著作物の著作権は、全て発注者に帰属する。

(6) 寄附者からの問合せ、苦情等への対応

受託者は、専用の電話相談受付窓口、メールアドレスを設け、寄附者からの以下の事項について対応すること。ポータルサイトのシステムを経由した問合せ、苦情等についても同様とする。

ア 返礼品の内容についての問合せ

イ 返礼品の発送状況についての問合せ

ウ 返礼品に関する苦情及び事故への対応

※苦情及び事故があった場合は、誠意と責任を持って対応することとし、併せて、速やかに、経過及び対応について県に書面により報告すること。

(7) 寄附受領証明書等の寄附者への配布物の作成及び送付に関すること

寄附受領証明書等（再発行含む）の送付

ア 寄附申込後1か月以内に、お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例関係書類（希望者のみ）を寄附者へ送付すること。なお、御礼状及び寄附金受領証明書の様式は県が指定する。

イ ワンストップ特例関係書類は、申請書、記入例、返信用封筒とすること。

ウ 寄附受領証明書については、県が提供する公印の印影を使用すること。

7 情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、一定期間保存すること。

8 再委託の禁止

委託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、県の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

9 成果品等の提出

受託者は、委託業務の完了後、成果品等を県へ提出するに当たっては、県が別途指定する様式に関係書類を添付して提出を行うこと。

10 前委託事業者からの引継ぎ及び後委託事業者への引継ぎ

受託者は、本業務を令和8年3月31日まで受託する事業者（以下「前委託事業者」という。）から、本業務受託開始までに、本業務に係る業務の詳細や必要な情報の引継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に履行できるよう努めること。

その際、前委託業者との引継ぎに際し要する費用（前委託事業者の人件費・旅費を除く。）については、受託者の負担とする。また受託者は、本業務を令和8年4月1日から受託する事業者（以下「後委託事業者」という。）に対して、令和9年3月3

1日までに、本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこと。

その際、後委託事業者との引継ぎに際し要する費用については、全て委託料に含むこととし、県は委託料以外の費用は一切負担しない。

11 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

12 個人情報の保護

委託業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たって、個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

13 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、受託者は賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、県、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

14 その他

- (1) 業務の実施に当たり、1週間に1回程度、県と定期的な協議を行うこと。
- (2) 当仕様書に定めのない事項については、必要に応じて県と協議すること。
- (3) 業務上、知り得た事項については、守秘義務を負うこと。
- (4) 業務の実施に当たり、疑義が生じた場合については、県と協議の上、対応すること。