

桑名市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務委託の名称

桑名市ふるさと納税支援業務委託

2 業務目的

本業務は、桑名市ふるさと納税を推進するため、桑名市（以下「発注者」という。）が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者の開拓、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を民間事業者（以下「受注者」という。）へ業務委託することにより、効果的かつ効率的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本市の魅力発信の充実、地域活性化や市内産業の発展、新たな寄附者の獲得やリピーターの確保を通じた寄附総額の増加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 10 年 3 月 31 日まで（債務負担行為）

※ただし、運用開始予定日は令和 7 年 9 月 1 日とする。契約締結日から令和 7 年 8 月 31 日まで
は業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 発注者が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

- ・令和 6 年度現在、発注者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。）①「さとふる」、②「楽天ふるさと納税」、③「ふるさとチョイス」、④「ふるなび」、⑤「JAL ふるさと納税」、⑥「Amazon ふるさと納税」、⑦「ふるさ to らべる」のうち、①以外のポータルサイト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。

※①については、受注者による対応が可能な場合は含む。

※①には、連携する「Yahoo!ふるさと納税」のポータルサイトも含む。

※③には、連携する「au PAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「JRE MALL ふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」、「ふるラボ」のポータルサイトも含む。

- ・委託期間中に、発注者と受注者との協議の上で、ポータルサイトを追加又は変更する可能性があるが、追加にかかる作業については無償で対応すること。

(2) 寄附情報管理システムについて

- ・寄附情報等の管理に当たっては、寄附受付、返礼品の受発注及び配送情報等のデータを一元的に管理する寄附情報管理システムとして、発注者が契約している株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」を使用すること。
- ・寄附情報管理システムにおける利用環境の導入費用等の初期費用は受注者が負担すること。
- ・受注者が直接管理運営を行わない「さとふる」や、オフライン申請（窓口や郵送、FAX での申込等）についても寄附情報を管理できるようにすること。

(3) 業務規模の参考値について

- ・返礼品提供事業者数：約 90 事業者
- ・返礼品数：約 430 品
- ・令和 3 年度寄附受入額：475,083,000 円 受入件数：31,020 件
- ・令和 4 年度寄附受入額：474,567,000 円 受入件数：30,925 件
- ・令和 5 年度寄附受入額：463,595,700 円 受入件数：27,038 件

5 業務の内容

業務の内容は、以下の(1)～(3)とする。

※なお、受注者の企画提案により内容を調整する場合がある。

(1) 管理運営等事務支援業務

- ① 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務
- ② 返礼品管理に関する業務
- ③ 返礼品の出荷依頼に関する業務
- ④ 寄附者・返礼品提供事業者等への対応に関する業務
- ⑤ 返礼品提供事業者の新規開拓及び新規返礼品開発に関する業務
- ⑥ 返礼品提供事業者との関係性の構築・支払等に関する業務
- ⑦ ポータルサイトの管理・魅力化に関する業務
- ⑧ 返礼品等のページデザインに関する業務
- ⑨ 広告に関する業務
- ⑩ シティプロモーションに関する業務
- ⑪ 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務、独自提案業務（企画提案書で追加された業務）
- ⑫ 寄附金の募集に関する経費の管理に関する業務
- ⑬ その他

(2) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

(3) ワンストップ特例制度申請受付業務（オンライン申請も含む）

6 業務の詳細

(1) 管理運営等事務支援業務

① 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

- (ア) ポータルサイトから寄附があった寄附者の情報データを寄附情報管理システムへデータを取り込むこと。
- (イ) オフライン（窓口や郵送、FAX 等）による寄附受付及び寄附情報管理システムへの入力を行うこと。
- (ウ) 寄附情報の疑義については、速やかに寄附者へ確認し、データの修正を行うこと。
- (エ) ポータルサイトの利用が困難又はオフラインによる申込希望の寄附者に対し、最新の返礼品情報が記載された簡易なカタログを受注者負担で作成し送付すること。また、発注者がカタログデータの提出を希望した際は、最新データを速やかに提供すること。

② 返礼品管理に関する業務

- (ア) ポータルサイト及び寄附情報管理システムへの返礼品登録、変更等を行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者との連絡を適宜行うことで適切な在庫管理をし、在庫切れによる寄附機会の損失を防ぐこと。
- (ウ) 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。

③ 返礼品の出荷依頼に関する業務

- (ア) 返礼品提供事業者に対して返礼品の出荷依頼を適宜行い、配送状況を適宜確認し出荷・配送漏れが生じないようにすること。
- (イ) やむを得ない理由で再出荷する場合は、発注者と協議の上で行うこと。
- (ウ) 天候不良・大型連休等の事前対応や、配送遅延等に伴う寄附者・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。
- (エ) 返礼品の配送については、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、配送料が安価となるような工夫をすること。

④ 寄附者・返礼品提供事業者等への対応に関する業務

- (ア) 寄附者及び寄附を検討している方、返礼品提供事業者からの問い合わせや苦情等に対応するため、問い合わせ専用電話（コールセンター等）を設置し対応すること。また、電話の他、メール、FAX等多様な手段にて対応すること。
- (イ) ポータルサイト及び返礼品発送時の伝票等に上記専用番号を問い合わせ先として明記し、対応時間は祝日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で8時間以上を基本とする。年末年始の繁忙期については、発注者と協議の上で、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
- (ウ) 寄附者からの問い合わせ対応については、寄附情報管理システムの問い合わせ記録等に必ず記録すること。
- (エ) 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附情報管理システムの修正登録を行い、変更内容については、変更前と変更後の内容が分かるような形で、寄附情報管理システムに必ず記録すること。
- (オ) ポータルサイトに寄せられたレビューについて迅速に応答すること。ただし、苦情についての返答は、発注者と協議の上で対応すること。
- (カ) 緊急又は重要な問い合わせについては、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上で対応すること。

⑤ 返礼品提供事業者の新規開拓及び新規返礼品開発に関する業務

- (ア) 発注者が提供する情報の他に、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催及び情報収集等により、返礼品提供事業者の新規開拓を行うとともに新規返礼品開発を行うこと。
- (イ) 新規返礼品の開発は、本市の地場産品をはじめ、体験サービス提供型等、幅広い提案を行うこと。
- (ウ) 新規返礼品については、総務省が示す地場産品基準に該当するものを前提に、発注者の承認を得てから掲載すること。

- (エ) 返礼品の寄附金額については、発注者と協議の上で決定すること。
- (オ) 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、原則、発注者の担当者と共に当該事業者を訪問し、返礼品の登録申請に向けた調整及び支援を行うこと。

⑥ 返礼品提供事業者との関係性の構築・支払等に関する業務

- (ア) 年1回以上、返礼品提供事業者向けの勉強会や情報交換会等を開催し、返礼品提供事業者との関係性の構築を図ること。
- (イ) 毎月の返礼品提供事業者ごとの出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について各返礼品提供事業者と互いに確認すること。
- (ウ) 出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を特定し必要に応じて修正するなど、出荷状況を正確に把握すること。
- (エ) 各返礼品提供事業者への返礼品調達費等の支払いについては受注者が行い、毎月の返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、発注者が指定する期日までに毎月支払うこと。また、振込手数料については、受注者が負担すること。

⑦ ポータルサイトの管理・魅力化に関する業務

- (ア) 発注者が指定するポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品ページの作成、修正等を行うこと。
- (イ) 各ポータルサイトの機能（特集記事の作成やメールマガジンの配信、レビューキャンペーン等）を活用し、自治体や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。
- (ウ) SEO（検索エンジンの最適化）対策に努めること。
- (エ) ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、各ポータルサイト運営事業者及びふるさと納税関連事業者との連携を密にとること。

⑧ 返礼品等のページデザインに関する業務

- (ア) 返礼品のサムネイル画像やサブ画像等に使用する写真等を管理し、それぞれのポータルサイトの返礼品画像ガイドラインに基づき調整すること。
- (イ) 返礼品の情報や画像等について、必要に応じて返礼品提供事業者に対して効果的に助言を行うこと。
- (ウ) 発注者及び返礼品提供事業者が返礼品画像の撮影代行を希望する際は、返礼品の魅力が最大限伝わるような写真撮影及び文字入れ等の加工を行い、データを発注者及び返礼品提供事業者に提供すること。

⑨ 広告に関する業務

- (ア) ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、発注者が実施する広告業務において、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。
- (イ) 広告にかかる費用については、本業務の委託料とは別に発注者が原則負担する。

⑩ シティプロモーションに関する業務

- (ア) 本市の魅力を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの方に訴求すること。リピーターやファンの拡大においても、効果的な手法を提案し実施すること。
- (イ) 寄附申込の傾向や市場のトレンド等を分析するとともに、受注者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、実施すること。

⑪ 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務、独自提案業務（企画提案書で追加された業務）

- (ア) 発注者が指定する現地決済型ふるさと納税、PayPay 商品券やポイント制度等の利用を促進すること。その他に寄附拡大に資すると思われる施策等があれば提案し、発注者と協議の上で、導入及び運用をすること。
- (イ) 発注者が指定する（ア）に関して、発注者と協議の上で対象店舗の拡大に努めること。
- (ウ) 過去の寄附者に対して、本市のPR及び季節毎の返礼品紹介や寄附の使い道などを、メールマガジン等で効果的に送付すること。
- (エ) 上記のほか、ふるさと納税の寄附拡大に関して、独自の施策等があれば提案し、発注者と協議の上で実施すること。

⑫ 寄附金の募集に関する経費の管理に関する業務

- (ア) 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費30%を含み、各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において業務が実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）を発注者と協議しながら管理を行うこと。なお、当該告示が改正された場合においては、後継の制度によるものとする。
- (イ) 経費率の削減に向けた取り組みを提案し、実施すること。

⑬ その他

- (ア) 発注者と受注者とで定期的なミーティングを行い、直近の寄附動向等に係る分析結果データを示した上で、今後の戦略や業務効率化につながる施策があれば提案すること。
- (イ) 総務省・三重県等の関係機関に対して提出する書類がある場合や、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い書類の作成等を行うこと。
- (ウ) 発注者が事務手続を変更した場合や、総務省のふるさと納税制度改正により、業務の見直しが必要となった場合は、発注者と協議の上で迅速に対応すること。
- (エ) 委託期間終了後、発注者の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ際には、次期契約期間の開始に間に合うよう迅速に対応すること。

(2) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

- (ア) 寄附受付後、寄附金受領証明書等を作成し、証明書類等を封入封緘の上、寄附者へ原則2週間以内を目途に発送すること。
- (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適宜対応すること。
- (ウ) ワンストップ特例制度の利用希望者に対し、ワンストップ特例制度申請書を作成し、申請書類と返信用封筒を封入封緘の上、寄附者へ原則2週間以内を目途に発送すること。

- (エ) ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要、並びに同サービス提供元のウェブサイトに移転するための二次元コード等の導線を記載し、オンライン申請の促進に努めること。
- (オ) 証明書等について、年末の寄附については寄附受付後速やかに発送すること。
- (カ) 書類発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認を行い、速やかに再発送すること。

(3) ワンストップ特例制度申請受付業務（オンライン申請も含む）

- (ア) 提出された申請書類等を確認し、寄附情報管理システムで受付処理をすること。不備がある場合は、申請者に対し当該申請が適切に受理できるよう調整すること。
- (イ) ワンストップ特例制度申請の受付後、申請者に対しメール等で受付済である旨を通知すること。ただし、メール等がエラーとなった寄附者については、申請受領通知書を郵送すること。
- (ウ) 受付処理をしたデータは、本市が指定する期日までに eLTAX 送信レイアウトに合わせた CSV データで提出すること。

7 業務報告

- (1) 受注者は、業務の履行内容を記載した業務月報を毎月作成し、翌月 10 日までに発注者に提出すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務の履行状況、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。

8 業務委託料の支払

- (1) 受注者は、業務月報提出後に、所定の手続きに従って委託料の支払いを発注者に請求し、発注者は、請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。
- (2) 受注者に支払う経費は次のとおりとする。
 - ①基本委託料
対象寄附金額（受注者が運用するポータルサイト経由の寄附およびポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。
 - ②寄附金受領証明書等作成及び発送業務委託料
実際に発送した件数×1件当たりの契約単価。
 - ③ワンストップ特例制度申請書受付業務委託料
実際に紙申請書で受付処理した件数×1件当たりの契約単価。
 - ④返礼品調達費
実際に返礼品の調達にかかった費用。
なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の30%を限度とし、梱包代等の諸経費ならびに消費税および地方消費税相当額を含む。
 - ⑤返礼品配送料
実際に返礼品の配送にかかった費用。

9 著作権の取扱い

- (1) 受注者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、発注者に帰属するものとし、発注者による二次利用を可能とする。
- (2) 受注者は成果物について、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。

10 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受注者による業務継続が困難となった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合
受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、発注者は契約を解除することができる。この場合、発注者に生じた損害は受注者が賠償するものとする。なお、発注者又は次期受注者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。
- (2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合
災害その他の不可抗力等、発注者及び受注者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。
なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受注者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

11 個人情報の保護、情報セキュリティ

- (1) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (2) 本業務で取扱う情報に関するセキュリティ管理を徹底すること。

12 損賠賠償

本業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

13 その他

- (1) 本業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- (2) 受注者は、本業務を他に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 寄附者に対する返礼品の調達、発送等に係る一切の瑕疵担保責任は、受注者が負うものとし、発注者はこれを負わないものとする。
- (4) 本業務に関し、仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じ、発注者と協議の上で定めるものとする。