

福井市ふるさと納税推進業務仕様書

1 業務の名称

福井市ふるさと納税推進業務

2 業務の目的

2024 年春の北陸新幹線福井開業を見据え、ふるさと納税の返礼品を通じた本市の PR を強化し、本市を応援していただける方及び寄附金額の増加に繋げることを目的とする。

3 業務の契約期間

契約締結日～令和 5 年 3 月 31 日

4 業務内容

(1) 寄附情報管理

ア 本市が寄附を受け付ける各ポータルサイト(ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税)からの寄附申込について、寄附申込情報を取り込み一元管理可能なシステムを提供すること。

イ 寄附管理システムは、株式会社シフトセブンコンサルティング提供「ふるさと納税 do」を活用することとし、次の機能を有すること。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受注者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については、委託料に含めること。

- ・ポータルサイト以外からの寄附申込の入力及び管理が可能であること。
- ・返礼品の発送状況が閲覧可能であること。
- ・寄附者への対応履歴が閲覧可能であること。
- ・ワンストップ特例申請書の受付時、申請者へメールでの通知が可能であること。
- ・ワンストップ特例申請書の返送管理、名寄せ管理及び eLTAX システム用寄附者データの作成が可能であること。
- ・各種条件での検索、集計が可能であること。
- ・システム上のデータを随時出力可能であること。
- ・現在、本市で利用している寄附管理システム(ふるさと納税 do システムや本市が独自で策定した寄附受付管理システム)の情報(寄附日時、寄附金額、寄附者情報、申込サイト、希望返礼品など)を引き継ぐことが可能であること。

(2) ポータルサイトの運用及び管理

ア 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページを管理すること。

- ・返礼品の紹介については、商品選定、価格設定、商品名や説明文等を確認し、事業者への修正提

案、又は自ら修正を加えることにより、寄附者に返礼品のこだわり・魅力が十分に伝わるよう工夫すること。

・各ポータルサイトに掲載する画像は、お礼の品の魅力が十分に伝わるよう、返礼品提供事業者が提供する画像以外に、複数枚の画像を撮影すること。

・画像の編集に表示する文字は、「適切な寄附先の選択を阻害するような表現」（総務省告示第2条第1号ハ）に該当しないこと。

イ 返礼品の新規登録及び更新時には、ページの情報更新を行うこと。

ウ 本市からの指示に基づくページの修正及び更新について、迅速に対応すること。

(3) 返礼品発注及び配送管理

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の管理及び発注を行うこと。

また、発注状況に応じて、適切な時期に配送伝票を作成し、配送事業者を通じ、返礼品提供事業者に届けること。

イ 配送業者の選定にあたっては、本市と協議の上、柔軟に対応すること。

なお、送料については、配送業者と価格交渉をするなど、安価となるように努めること。

ウ 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に速やかに発送を依頼し、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても、各商品の発送時期に通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。

エ 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び送料を事業者へ支払うこと。

オ (3)エで支払った費用については、返礼品代金と送料を分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて本市に請求すること。

(4) 寄附者への対応

ア 寄附者に対し、寄附申込完了又は決済完了及び返礼品配送完了をメールで通知すること。

イ 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト及び返礼品発送時の伝票に問い合わせ先を掲載すること。

ウ 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情に迅速かつ適切に対応すること。また、問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。

エ 各ポータルサイト上の寄附者の感想投稿に対し、適切に対応すること。

オ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜本市に報告を行うこと。

カ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。データ修正、返礼品の出荷変更等についても対応すること。

(5) 関係書類の発送

ア 寄附者に対し、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等、本市が指定する書類の印刷及び発送を行うこと。なお、本市が同封物等を希望する場合、柔軟に対応すること。

イ ワンストップ特例申請書については、寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒については、宛先を印字すること。

(6) 寄附の拡大に向けた取り組み

ア 返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開拓や既存返礼品の更新・拡充、新たな返礼品提供事業者の開拓を自ら積極的に行うこと。なお、返礼品等の諸条件は、総務省の通知及び福井市ふるさと納

税応援事業者登録要領の要件を満たすこと。

イ 魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対する助言等を行うこと。

ウ 月1回以上福井市を訪れ、返礼品提供事業者の訪問や本市との打ち合わせを行うこと。ただし、本市が不要とした場合はこの限りでない。

エ 返礼品提供事業者に対し、知識の習得や機運醸成を図るため、講習会等の開催や先進地への返礼品提供事業者等への視察を企画すること。

また、返礼品提供事業者同士の交流の場を設けるなど、市内事業者同士の新たなコラボ商品を生み出すようサポートすること。

オ 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページについて、本市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるよう改良すること。その際、SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

カ 寄附者の分析や返礼品の傾向を踏まえた効果的なプロモーションの取り組みを随時、本市と協議すること。また、有料広告用の画像やページを作成すること。

キ 過去の寄附者に対し、本市のPR及び季節毎の返礼品の紹介や寄附の使い道などの情報を、メールマガジン等で随時送付すること。

(7) ワンストップ特例申請の事務

ワンストップ特例申請書を寄附者から受け付けるとともに、提出書類の確認、不備がある場合の寄附者への連絡・返送・再受付、受付完了時の寄附者への連絡（郵送又は電子メール）及びeLTAXシステム用寄附者データの作成を行うこと。

5 その他業務履行上の要件

(1) 業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。

(2) 毎月月末における業務履行状況について業務報告書を作成し、本市に提出すること。

また、ポータルサイト毎の寄附の動向などを分析して併せて報告すること。

なお、寄附金額・寄附件数の報告は原則、翌月10日までとする。

(3) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者が協議の上定めるものとする。

(4) 新規の返礼品事業者及び返礼品の登録については、本市の承認を受けること。

(5) 返礼品提供事業者に対し、寄附管理システムや配送管理の説明等サポートを行うこと。

6 契約に関する条件等

(1) 再委託の禁止

本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせてはならない。ただし、事前に本市の承諾を得たときは、この限りでない。

(2) 成果品の利用及び著作権

本業務における成果品は、すべて本市に帰属するものとする。ただし、成果品及びこれに付属する資料に関し、受注者が従前から保有する著作権は受注者に留保されるものとし、本市は、本業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

(3) 業務の履行に関する措置

本市は、本業務（再委託した場合を含む。）の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に本市に書面で通知しなければならない。

(4) 機密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(5) 個人情報の保護

本業務の履行に係る個人情報の取扱いについては、個人情報保護法及び福井市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

また、特定個人情報を取り扱うことから、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守しなければならない。

(6) 関係法令の遵守

受注者は、本業務の履行に際し、関係法令等を遵守しなければならない。