

流山市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 業務名

流山市ふるさと納税支援業務委託

2. 業務の目的

本業務は、流山市ふるさと納税を推進するため本市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、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果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、市内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

3. 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

※契約締結日は令和6年3月下旬を想定しているが、当該契約締結日から令和6年3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。なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

4. 業務の内容

業務の内容は、次の(1)から(12)までとする。

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務
- (2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務
- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- (7) 寄附者への礼状及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- (8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- (9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- (10) 各種分析と寄附拡大に関する業務
- (11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (12) その他

5. 業務の詳細

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務

① 現状のふるさと納税に係る事務を検証し、より効率的及び効果的な事務運営に対す

る環境構築を行うこと。

(2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務

- ① 本業務は、魅力ある返礼品の新規開拓、企画、開発及び既存返礼品の魅力向上等を行うことにより、市内産業の振興を目的とする。
- ② 返礼品については、本市が定める「流山市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、本市が提供する情報、委託者から提供される情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者及び生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、本市に対して提案すること。必要に応じて本市担当者と連携して実施すること。
- ③ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。
- ④ 本市の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品協力事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑥ 年1回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催すること。
- ⑦ 本市及び返礼品協力事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
- ⑧ 返礼品協力事業者と、おおむね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。

(3) ポータルサイト管理運営に関する業務

- ① 本市が利用し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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、本市の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」「楽天」「au Pay」「セゾン」「ふるラボ」である。また、委託期間中に「ふるなび」を追加する予定であるため、その立ち上げを行うこと。
- ② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと（プロジェクト型の寄附を含む。）。
- ③ 返礼品の情報の登録、更新は、本市が返礼品を承認した後、原則1週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。
- ④ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月1回程度見直し、取組状況を本市に報告すること。
- ⑤ 大規模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、迅速に対応すること。

(4) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
 - ② 返礼品の登録に際しては、市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- ① 寄附情報等の管理にあたっては、現在委託者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）の「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング）」を活用すること。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情報管理システムを提案し、受託者の責任において委託者の利用環境の構築を行うこと。その構築費用については、業務委託料に含めること。
 - ② ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報を管理するシステムにより一元的に管理すること。
 - ③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- ① コールセンター等（電話、FAX 及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
 - ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。
 - ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
 - ④ 返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等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。
- (7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- ① 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行わ

れた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。

- ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。
- ③ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
 - (ア) 寄附金受領証明書・お礼状
 - (イ) ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
 - (エ) 返信用封筒（切手は寄附者負担）
- ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ⑤ 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作業を行い、すみやかに再発送すること。
- ⑥ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の送付に関し対応できる業務があれば、提案すること。

(8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務

- ① 返礼品等の調達・発注・配送等の管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品協力事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- ② 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等1か月以内の発送が困難な場合を除く。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。
- ④ 返礼品の配送にあたっては、返礼品協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
- ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図ること。
- ⑦ 受託者が返礼品調達費用を立て替える際の返礼品協力事業者への支払いについて、口座への振込手数料は受託者が負担すること。
- ⑧ 寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。
- ⑨ 返礼品協力事業者が寄附者へ返礼品の発送ができない場合、受託者が寄附者への発送業務等を代行すること。なお、10の再委託の禁止に記載しているように、事前に本市の承認を得たうえで、配送代行業者に再委託することができる。

(9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

- ① 本市のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力すること。

- ② 本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信（月1回以上）を行うこと。
- ④ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

(10)各種分析と寄附拡大に関する業務

- ① 市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行い、本市に報告し、業務改善に努めること。

(11)その他

- ① 委託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 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、委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本委託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）等を本市と協議しながら管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- ③ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- ④ (1)から(10)に示した内容で、委託料に含んで提案することが出来ない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

6. 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

7. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数、返礼品協力事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② 寄附者や返礼品協力事業者（検討者を含む）からの問い合わせ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件件数
 - ③ 5に記載している業務のうち、報告が必要もの
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

(3) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

8. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

(1) 委託料及び返礼品代金等の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、市は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払う。

(2) 受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、7に定める報告書により検査を受けたものについて支払うものとする。

① 委託料 以下の寄附の受入額の区分に応じた委託料

(ア)ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がある寄附の受入金額

(イ)ポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がない寄附の受入金額

※ポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がない寄附のうち、本市が寄附受領証明書の発送等寄附者対応を行ったものについては、上記の委託料は生じない。

② 返礼品の調達に要した費用

③ 返礼品の配送に要した費用

④ 各種書類の郵送に要した費用

9. 納付情報の管理

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。

10. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託する業務の範囲内で本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

11. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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

(1) 委託業務の履行にあたり、別添の「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様

書」を遵守すること。

- (2) 業務を通じて知りえた情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

13. 著作権の扱いについて

受託者が納入する返礼品写真や紹介文原稿等、成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定される権利を含む）については、本市に帰属する。

14. 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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、利用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ない。

15. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。

【本仕様に係る問い合わせ先】

〒270-0192 流山市平和台1丁目1番地の1

流山市総合政策部マーケティング課

電話：04-7150-6308（直通）

FAX：04-7150-0111

メール：market@city.nagareyama.chiba.jp