

三次市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務の名称

三次市ふるさと納税推進業務

2 業務の目的

本業務は、本市のふるさと納税（三次市ふるさと応援寄附金）に係る寄附の受付，寄附情報等の管理，返礼品等の発注・配送管理，寄附金受領証証明書等の発送，新規返礼品の開発・提案，本市の魅力発信につながる広報などを，効率的かつ効果的に進めることにより，本市を応援していただける寄附者の増加を図るとともに，地域経済・産業の活性化に資することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

※契約締結日から令和6年9月30日までは準備期間とし，その間の支払いは発生しない。

4 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用する次の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。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。なお，委託期間中にポータルサイトの追加・変更等を行う場合は事前に協議する。

ア ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ANAのふるさと納税

エ さとふる

オ JRE MALLふるさと納税

(2) 利用する寄附金管理システム

本市が利用する寄附金管理システム（以下，「管理システム」という。）は，今後導入予定の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 d o」とする。

ただし，「ふるさと納税 d o」と並行して別途システムを導入することで，本市及び返礼品提供事業者の利便性等が向上する提案がある場合は妨げるものではない。

なお，別途システムの利用料については，受注者の負担とする。

5 業務の内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、本業務に係るプロポーザルにより決定した受託者（以下「本業務受託者」という。）の企画提案を踏まえ、協議・調整を行う場合がある。なお、作業過程において疑義が生じた際は、速やかに市と協議し、その指示を受けること。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイトの利用に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務
- (6) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 本市のプロモーション及びふるさと納税の推進等に関する業務
- (8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務

6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
 - ア ポータルサイトから受け付けた寄附について、「4(2)利用する寄附金管理システム」を運用し、当該システムにより一元的に管理すること。
 - イ ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附については、本市から寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。
- (2) ポータルサイトの利用に関する業務
 - ア ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報の追加登録、更新、修正、充実等を適切に行うこと（ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを含む。）。
 - イ 寄附者に寄附の受付、決済及び配送に関する通知を行うこと。なお、令和6年10月1日から全てのポータルサイトで寄附の受付ができるように、システム及び返礼品掲載等の準備を行うこと。
 - ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、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。
 - エ 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、迅速かつ臨機応変に対応すること。
 - オ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。
- (3) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
 - ア 受注者は、返礼品の発注及び配送管理等を行うこととし、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受注者の責任において対応し、本市は

返礼品の発注・配送等に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。

イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこととし、定期便商品等の配送が複数回に渡る返礼品への対応も含め、配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、返礼品出荷前に申込み内容の不備を認めた場合は、寄附者への連絡や返礼品の発注変更等の対応を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

エ 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や発送完了メール等を少なくとも1回以上送信すること。

オ 返礼品の品質管理については、返礼品提供事業者への指導・監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等の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迅速に行うこと。また、トラブルの再発防止に向けた必要な措置を講じるとともに、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。

キ 返礼品提供事業者及び配送事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達・配送に係る費用の支払いは、受注者が代行すること。なお、当該支払いの代行に係る費用の本市への請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

※ 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受注者は出荷状況を正確に管理するものとする。

※ 上記により得られた出荷状況に基づき、各月の返礼品代及び送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。

※ 本市は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則30日以内に、受注者に支払うものとする。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を越えた申込みを制限する仕組みを設けること。

ケ 寄附者や返礼品提供事業者、市との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関し、返礼品提供事業者からの相談等への対応を含め、総合的に返礼品提供事業者を支援することが可能な体制を構築すること。

(4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス

レス)を設置し、ポータルサイト等において明示すること。

なお、コールセンターにおける対応は、以下のとおりとする。

- ・ 対応日：年中無休（1月1日から1月3日までを除く）
- ・ 対応時間：午前10時から午後5時まで

※ 年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ 返礼品に関する問合せや苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応すること。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等に対して対策を求めるなど、苦情等の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

ウ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、本市の「ふるさと三次寄附条例に係る特産品等進呈要綱」以下「返礼品要綱」という。）や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問合せについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適切に対応すること。

エ ポータルサイトの利用が困難な方が本市への寄附を希望する場合は、本業務受託者が作成する返礼品一覧（カタログ）のほか、寄附申出書、振込用紙等の必要書類を送付すること。なお、返礼品一覧（カタログ）については、ポータルサイトから出力が可能なものを使用してもよいものとする。

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務

ア 寄附金の収納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、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む。）。

イ 発送する書類は、原則として以下のとおりとし、送付物の内容については本市と協議の上決定する。

- ・ お礼状・寄附金受領証明書
- ・ ワンストップ特例申請書
- ・ ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）
- ・ 返信用封筒（料金受取人払い）

ウ お礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書には、寄附者情報等を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な用紙及び封筒は受注者が用意し、郵送料は受注者において支払いをすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

キ 各ポータルサイトとの調整は、本市と協議すること。

(6) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ア 本市が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。
- イ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
- ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載の基準や事務手続等を案内すること。
- エ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか本市の返礼品要綱及び総務省の通知内容等が遵守されているかを確認の上報告すること。
- オ 受注者は、各ポータルサイトのキャンペーンへの参加などのほか、常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本市と協議の上、実施すること。
- カ 返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に市に対して報告を行うこととし、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。
- キ 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。

(7) 本市のプロモーション及びふるさと納税の推進等に関する業務

- ア 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- ・ 本市の魅力を広く発信し、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、より多くの寄附者に訴求すること。
 - ・ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
 - ・ 市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
 - ・ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
 - ・ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。
- イ ふるさと納税の推進等に関する業務
- ・ ふるさと納税の分析
ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本市に報告すること。

- ・ ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については地方税法（昭和25年法律第226号）及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い費用管理をすること。また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

- ウ 上記仕様書6(1)から(7)の業務内容について、本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば積極的に提案すること。

(8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務

本市がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合にも、仕様書6(1)から(7)で示す業務を行うこと。

7 業務実績の報告及び検査

- (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し検査を受けるものとする。業務報告書の内容は、次のとおりとする。

- ア 寄附の受入状況について

寄附金額及び寄附件数に関する毎月の実績を本市に報告すること。

- イ 返礼品の発送状況について

仕様書6(3)キで算定する返礼品の発送状況に関する毎月の実績を本市に報告すること。

- ウ 寄附者問合せ状況のデータについて

受注者において対応した問合せの概要について、毎月の実績を本市に報告すること。

- エ 寄附金受領証明書及びお礼状等の発送について

寄附金受領証明書及びお礼状等の発送に関する毎月の実績を本市に報告すること。

- オ 返礼品等の開発及び提案について

返礼品提供事業者との協議について、協議の記録を本市に毎月提出すること。

また、返礼品等の紹介記事について、作成した記事の概要の一覧を本市に毎月提出すること。

- カ 寄附件数増加のための情報発信について

寄附の増加及び魅力的な返礼品等をPRするために行った情報発信の概要を本市に報告すること。

- (2) 市は上記のほか必要があると認めるときは、受注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 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、仕様書7に記載の業務報告書を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 本契約について、受注者に支払う委託料は、概ね次のとおりとする。

ア 基本業務委託料

- ・ 寄附金額に一定の割合を乗じた額（寄附金受領証明書等の送付業務を含む。）。ただし、寄附金受領証明書等の送付業務費用を単価契約とする場合は、送付件数に決まった額を乗じて得た額とする。
- ・ 返礼品を発送しない寄附及びふるさと納税を活用したクラウドファンディングにおいて、基本業務委託料が異なる場合は、別に定める額とする。

イ 返礼品代及び送料

仕様書 6(3)キにおいて算定した費用。

- (2) 本契約に付随して、本市が受注者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等がある場合は、別に定める額とする。

9 契約に関する条件等

(1) 再委託の制限

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、三次市の了承を得た場合は、この限りではない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、三次市個人情報保護条例（平成17年12月20日条例第45号）及び別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

(3) 機密の保持

受託者は、本業務（再委託をした場合も含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約目的以外に使用し、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事項の漏洩、滅失、き損の防止、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。これは、業務遂行後も同様とする。

(4) 著作権等の帰属

本業務により生じた著作物に関する全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号、第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は本市に譲渡されるものとする。また、受注者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作者人格権を行使しないものとし、本著作物の著作権は本市に帰属することとする。

10 損害賠償

受託者は、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、市・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ない。

1 1 その他

- (1) 受託者は、業務着手前に本業務に係る作業方針を提示し、三次市の承諾を得ること。
- (2) 受託者は、委託業務の開始から終了までの間、業務内容全般を常に把握している担当者を置き、業務の円滑な実施のために、定期的に委託者と連絡調整を行うこと。
- (3) 委託者が有している資料の提供については、委託者が提供する。
- (4) 委託業務に当たり、使用する図表やデータ、画像等の著作権・使用権等の権利については、受託者において使用許可を得ること。なお、これらを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害したときは、受託者はその一切の責任を負うこと。
- (5) 受託者は、業務の遂行に際し技術論文等の文献その他の資料を引用した場合には、その出典を明記すること。
- (6) この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、委託者と受託者が別途協議するものとする。