

瑞浪市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 趣旨

ふるさとみずなみ応援寄附金（ふるさと納税）に係る事務を委託し、効率的な事務を行うとともに、返礼品提供事業者のサポートを充実させる。また、本市の魅力発信や地場製品のPRについて専門的な知見を有する者に支援させることにより、市内事業者及び地域の活性化を図り、さらには寄附金の増加を図ることを目的とする。

2 業務委託名

瑞浪市ふるさと納税支援業務

3 履行期間

契約締結の日から令和10年3月31日まで

※委託業務を受注する者（以下、「受注者」という。）による業務開始日は、令和7年4月1日を想定している。契約締結日から令和7年3月31日までは、ポータルサイトや寄附管理システムの引継ぎ等の業務開始に向けた準備期間とし、この期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ポータルサイト

令和6年7月現在、発注者が契約しているポータルサイトは次のとおりである。受注者は、次のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、次のポータルサイトから提供される寄附情報について、受注者によるデータ管理が可能であること。なお、ポータルサイトの追加または停止については、発注者と受注者で協議の上決定するものとする。また、契約期間中に新たにポータルサイト等を追加した場合、そのポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ①ふるさとチョイス（株式会社トラストバンクが提携するパートナーサイトも含む）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ANAのふるさと納税

本業務の受注にあたり、受注者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、発注者と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(2) 寄附管理システム

現在、発注者が導入している寄附管理システムは、シフトセブンコンサルティング社の「ふるさと納税 do」である。ふるさと納税 do と同等以上の機能を持つ他社の管理システムに変更することは可能とするが、管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする。また、既存管理システムからの提案する管理システムへのデータ移行などは、原則として全て受注者の負担等で行うものとする。ただし、既存システムからデータ抽出などは発注者が協力する。

(3) 返礼品

令和6年7月末時点で、返礼品数及び返礼品提供事業者数は次のとおりである。

- ①返礼品数 約1,400品

②返礼品提供事業者数 67事業者

5 業務内容

業務内容は、次の（１）から（12）までとする。

- （１）ポータルサイトの運営に関する業務
- （２）プロモーションに関する業務
- （３）返礼品提供事業者支援に関する業務
- （４）発注者の支援に関する業務
- （５）返礼品の新規開拓に関する業務
- （６）寄附情報管理システムに関する業務
- （７）寄附の受付に関する業務
- （８）返礼品の発送に関する業務
- （９）寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- （10）返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務
- （11）その他、ふるさと納税に必要な業務
- （12）その他、独自提案に関する業務

※上記に加え、履行期間中に寄附金受領証明書等の送付業務及びワンストップ特例申請書の受付処理業務を追加で委託する場合がある。その際の業務内容の詳細や委託料は、発注者と受注者で協議のうえ決定する。

6 業務内容の詳細

（１）ポータルサイトの運営に関する業務

①ポータルサイトの自治体ページの作成

- ・自治体ページの作成、更新、修正、充実等の寄附獲得拡大につながる管理運営（クラウドファンディング等を含む。）を行うこと。

②返礼品ページの作成

- ・返礼品の作成にあたっては、総務省が示す地場産品基準や食品表示法等に違反することのないよう、厳正に審査し、ページ作成を行うこと。
- ・返礼品の魅力が伝わるページを意識し作成、更新等を行うこと。なお、掲載にあたり、掲載内容に誤りがないか返礼品提供事業者を確認を取るとともに、返礼品提供事業者と協力・工夫を凝らし、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。
- ・作成、更新等を行う際には、SEO対策（検索エンジン最適化対策）を行うこと。
- ・掲載にあたり、必要に応じて以下の業務を行うこと。

（ア）返礼品の写真撮影

（イ）返礼品の写真の加工（文字入れ、サイズ調整等）

※返礼品提供事業者より写真の提供を受けてから、原則１週間以内に、加工・サイト掲載を行うこと。

③ポータルサイトの機能の活用

- ・各ポータルサイトの機能を把握し、自治体ページの魅力向上、寄附獲得につながる取り組み（特集ページの作成、メルマガ配信など）を積極的に行うこと。
- ・寄附者の属性を分析し、各ポータルサイトにあった取り組みを行うこと。

④レビュー対応

- ・寄附者が返礼品を選択する際の判断基準の１つとして、レビューの評価及びレビュー数が影響するため、レビューが増える施策を実施すること。またレビューには速やかにかつ丁寧に返信すること。

⑤その他取り組み

- ・ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。

(2) プロモーションに関する業務

①ポータルサイト内広告の実施

- ・寄附額増に有効な広告について、情報収集に努め、発注者へ提案を行うこと。
- ・各ポータルサイトの特長を分析し、有効な広告を有効なタイミングで原則受注者の費用で取り組むこと。

②その他の広告

- ・瑞浪市の認知度をあげる施策として WEB 広告を原則受注者の費用で積極的に行うこと。
- ・SNS 広告等、各種 SNS の特長を分析し、効果的な広告を原則受注者の費用で行うこと。

③ファンやリピーターの確保

- ・イベント出店やカタログ製作など、ファンやリピーターの確保に向けた PR 施策を原則受注者の費用で実施すること。

※プロモーションに関する業務に掲げる内容については、原則実施するものとして例示しているが、上記内容より寄附額増が期待できる提案がある場合には、発注者と受注者が協議の上、変更することが出来るものとする。

(3) 返礼品提供事業者支援に関する業務

- ・魅力的な返礼品が提供されるよう、返礼品提供事業者とコミュニケーションを密にし、助言を行うこと。
- ・返礼品提供事業者の知見向上のため、発注者と協力し、勉強会等を年1回以上開催すること。

(4) 発注者の支援に関する業務

- ・瑞浪市のふるさと納税寄附金の更なる拡大に積極的に提案を行うこと。
- ・返礼品に関する国・県からの照会について、発注者と協議の上、必要事項を作成すること。

(5) 返礼品の新規開拓に関する業務

- ・受注者は、発注者と連携し、返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓（定期便の造成含む。）を積極的に行うこと。

(6) 寄附情報管理システムに関する業務

- ・受注者は発注者及び事業者と寄附情報を共有し、ポータルサイト経由で受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品、配送状況及び返礼品代金支払状況等のデータを、寄附管理システムにより一元管理し、随時確認できるよう遅滞なく処理をすること。
- ・受注者は、システムに蓄積されたデータ等（過去データも含む。）を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。
- ・受注者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。
- ・新たな寄附管理システムを導入した場合には、発注者及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- ・新たな寄附管理システムの導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有する

データを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受注者が負担するものとする。本委託終了時には次期受注者及び発注者が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実にを行うこと。なお、その際には、次期受注者が利用を予定する寄附管理システムへ円滑にデータ移行が出来るよう、データを提供すること。

(7) 寄附の受付に関する業務

- ・受注者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
- ・寄附者がポータルサイトを經由せずに発注者への寄附を行った場合においても、発注者からの寄附者情報の提供を受け、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。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ・受注者は、発注者からの情報提供を受け、希望者へのカタログ等必要書類の発送、現金振込を希望する寄附者へのゆうちょ銀行払込取扱票と申込用紙等の発行及び発送に受注者の費用で対応すること。

(8) 返礼品の発送に関する業務

- ・受注者は、寄附者からの返礼品の申込みを集約し、原則毎日、システムやFAXにより、事業者に対して、発注業務の手続きを行うこと。(土曜日、日曜日、祝日については発注者の翌開庁日に手続きを行うこと。)
- ・受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、事業者へ電話や電子メールにより、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ・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。
- ・返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、対応を行うこと。
- ・返礼品提供事業者への発注処理にあたっては、返礼品提供事業者が伝票を手書きすることのない運用が可能であること。また、同梱処理の管理が可能であること。

(9) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

- ・受注者は、以下の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置すること。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、発注者と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
 - (ア) 寄附手続きに関すること
 - (イ) 返礼品に関すること
 - (ウ) ワンストップ特例制度に関すること
 - (エ) 寄附のキャンセルに関すること
 - (オ) その他、発注者が必要と認める事項に関すること
- ・受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、発注者と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。
- ・受注者は、返礼品に関する苦情に対して、速やかに状況の確認を行い、対応が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、速やかな問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。

(10) 返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務

- ・返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への配送料（発注者との直接契約を除く。）の支払いを代行すること。
- ・受注者は、配送状況により、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、配送が完了した月の翌月末日までに返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。なお、支払いにかかる振込手数料は受注者が負担すること。
- ・発注者への請求にあたっては、毎月の実績（配送完了となった件数）を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。

(11) その他、ふるさと納税に必要な業務

- ・受注者は、発注者との協議を踏まえて、以下の業務を行うこと。
 - (ア) 寄附金の募集に要する費用が寄附金額の50%を超えないよう、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）も含めた管理を行うこと。なお、ふるさと納税に係る制度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。
 - (イ) ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
 - (ウ) 適正な事業実施を確保するため、定期的に返礼品提供事業者に対し必要な調査・確認などを行うとともに、特に、地場産品基準や食品表示法の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査などを行うこと。
 - (エ) 返礼品の登録にあたっては、地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、厳正に審査を行うこと。

(12) その他、独自提案に関する業務

- ・上記の業務内容について、寄附金額の増大のほか、発注者の業務効率化、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。

7 著作権等の帰属

- (1) 発注者が受注者に提供する情報に基づく登録データ等は、発注者に帰属するものとする。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利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。また、受注者は発注者に対し著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受注者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うものとする。
- (4) 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。

8 再委託の禁止

受注者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託者と協議の上、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発注者の承認を得るものとする。

9 業務実施報告及び委託料の支払

- (1) 受注者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月の10日までに発注者に業務完了を報告すること。キャンセルや再配送等が発生した場合は、

翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

- (2) 発注者は、受注者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。発注者は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な事項について、報告を求め検査することができる。

10 業務完了届等の提出

受注者は、各年度の本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出することとし、加えて次の内容を含む業務完了実績報告書を提出すること。

- (1) 業務の実施期間及び内容
- (2) 業務内容及び実績が分かる資料
- (3) 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

11 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (3) 受注者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者対応を行う。

12 秘密の厳守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

- (1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受注者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、発注者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受注者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受注者が全ての責任を負うものとする。

- (2) 複写及び複製の禁止

受注者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を発注者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

- (3) 秘密情報の保持

受注者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

- (4) 資料の返却

受注者は、返却期日までに発注者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受注者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を発注者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

- (5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、発注者の指定した方法により受注者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

- (6) 事故報告義務等

受注者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に

従うものとする。

1 3 情報セキュリティ

- (1) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、個人情報の保護に関する法律など、関係法令を遵守させること。
- (2) 受注者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行うこと。
- (3) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていること。
また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。
- (4) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理すること。
- (5) 受注者は、業務終了後、発注者から入手した情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知すること。
- (6) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告すること。

1 4 法令遵守

業務の実施にあたっては、法令を遵守すること。

1 5 損害賠償

受注者の故意または過失により、発注者に損害を与えた場合、受注者は発注者にその損害を賠償しなければならない。

1 6 契約の解除

- (1) 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - (ア) 官庁から営業の取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - (イ) 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - (ウ) 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - (エ) 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (オ) 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - (カ) 信用資力の著しい低下があったとき又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 発注者又は受注者は、相手方が契約違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

1 7 その他

- (1) 委託業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や発注者が定める基準が改訂された際は、それに適合するよう、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (2) 契約期間満了等に伴い本業務の受注者が変更となる場合、次期契約期間の開始に間に合うよう、受注者は本業務の引継ぎに関する引継書を作成し、発注者と次期受注者に対し、説明

- を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。
- (3) 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、技術上当然と認められる事項については、受注者の責任において補填し作業するものとする。
 - (4) 受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたときは、発注者と速やかに協議し、その指示に従うこと。
 - (5) その他仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ決定する。