

## 彦根市ふるさと納税返礼品発送等業務委託仕様書

## 1 本業務の目的

ふるさと納税市場が拡大する中、彦根市(以下「本市」という。)の寄附者へ贈呈する返礼品に関する業務委託を長期継続契約にて行う。このことにより、安定的に返礼品発送等実施し、本市ふるさと納税のPRを行うとともに、寄附額増加を目指し、地域経済の活性化を図ることを目的とする。

## 2 業務の履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで(3年間)

ただし、契約締結日から令和7年3月31日までは業務引継ぎの期間とし、当該期間に関して委託料は発生せず、引継ぎに係る経費は本業務を受託する者(以下「受託者」という。)が負担するものとする。

## 3 業務の概要

受託者は次の業務を行うものとする。

(1) 本市が契約するふるさと納税ポータルサイトの運用・管理を行うこと。ただし、運営・管理を行うふるさと納税ポータルサイトとは、令和6年度現在本市が契約する「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」「さとふる」のうち、「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」を必ず含めるものとする。

また、本市と受注者が協議の上、新たなふるさと納税ポータルサイトを利用する場合には、本業務の対象とする。

なお、大手ECサイトを展開する企業が新たに立ち上げようとしているポータルサイトにも本市の返礼品を掲載予定であり、掲載することとなった場合には当該サイトの運営・管理も併せて行うこと。

(2) 前項で示したふるさと納税ポータルサイトとデータ連携し、返礼品の受注・発送の管理および精算業務を行うこと。

なお、本市におけるふるさと納税の状況は「(参考資料)彦根市ふるさと納税の現状」のとおり。

(3) 寄附の申込、入金情報等寄附者のデータ管理を行うこと。

(4) 寄附者に贈呈する返礼品の選定、開拓、企画、返礼品提供事業者との交渉等を行うこと。

(5) 本市および本市ふるさと納税に係るプロモーション支援を行うこと。

(6) 返礼品提供事業者のスキルアップ支援を行うこと。

## 4 業務の詳細

(1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理について

- ア 本市返礼品を各ふるさと納税ポータルサイトに掲載するにあたり、各サイトにおける規定および関係法令を遵守し、各返礼品提供事業者と写真やデータの加工・調整を行い、本市の承認を得ること。
- イ 寄附の申込受付については、自社ポータルサイト以外とのデータ連携が可能であり、返礼品受注管理等について一元管理が可能であること。
- ウ 受託者の作成するポータルサイト、データ連携を行う他社のポータルサイトおよび本市のホームページとのリンクができるよう設定すること。
- エ 受託者は、各ふるさと納税ポータルサイトにおける本市ページについて修正・更新・保守管理等を行う他、必要な場合、各サイト内で募集される広告等へ本市が投稿する場合、出稿作業の代行を行うこと。

(2) 返礼品の受注、発送、管理および精算業務

- ア 返礼品の受注、返礼品提供事業者への発注、納品管理および在庫管理等を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者との連携を密にし、円滑に返礼品の発送を行うためのシステムを提供し、柔軟な連絡・調整方法を取ることができること。また、返礼品提供事業者に対しては、寄附者等の個人情報を適正に管理するよう求めた上で、返礼品発送業務上必要な個人情報を提供すること。
- ウ 現金による寄附、ふるさと納税ポータルサイトを通じず申込みのあった寄附に対し、返礼品カタログや注文書の発送、注文書の受付などの業務を、本市を介することなく対応すること。
- エ 返礼品の発送に係る管理調整を行うこと。
- オ 寄附者からの返礼品に関する問合せ・要望などに対応できるコールセンターを設けること。なお、コールセンターの運営は年末年始等特定の期間を除き年中無休とし、対応時間は午前9時から午後5時までを基本とする。
- カ 返礼品に関する苦情があった場合は、速やかに対処するとともに、内容、対応状況などを本市に報告すること。
- キ 本市、ふるさと納税ポータルサイト事業者、返礼品提供事業者および寄附者との各種調整を行うこと。
- ク 返礼品提供事業者や、運送事業者への返礼品代金、送料等の精算業務を行うこと。

(3) ふるさと納税に係る寄附金額および寄附者のデータ管理に関すること

- ア 申し込まれた寄附金・返礼品等の情報や寄附者情報のデータを管理するシステムを提供すること。
- イ 本市が契約する各ふるさと納税ポータルサイトから抽出される寄附情報をシステム

で取込・管理が可能であること。

ウ 提供するシステム上で返礼品の申込・配送状況を確認できること。

エ ふるさと納税ポータルサイト以外からの寄附情報や返礼品発注情報を取込み、ふるさと納税ポータルサイトからの受発注と同様にシステムから状況を確認できること。

オ 統計資料作成に利用できるよう、返礼品発注状況のデータを随時、CSV形式で出力することが可能であること。

#### (4) 返礼品の選定、開拓、企画、交渉について

ア 総務省通知および関係法令を遵守し、取り扱う全ての返礼品がふるさと納税の返礼品として適切であるかを十分に確認すること。

イ 返礼品の選定に当たっては本市と協議の上、承認を得ること。

ウ 現在既に返礼品を提供している返礼品提供事業者については、継続して選定することが可能であること。

エ 定期的に返礼品に関する情報収集、開拓・企画を行い、返礼品提供事業者と交渉を行うこと。

オ 本市および返礼品提供事業者と協議の上、必要に応じて返礼品の写真撮影を行い、ふるさと納税ポータルサイトへの掲載写真の加工を行うこと。なお、ポータルサイトに掲載するために受託者が撮影した写真および加工後のデータの著作権は本市に帰属するものとする。

カ 受託者の独自商品のサービスで、本市のふるさと納税制度に活用できるものがあれば提案すること。

キ 業務委託開始前に少なくとも1回説明会を開催し、業務委託期間中の返礼品の発送および返礼品代の請求までの一連の工程について丁寧な説明をすること。なお、説明会に参加できない事業者に対しては、個別に訪問をするなどしてフォローアップをすること。

#### (5) プロモーション支援について

ア ふるさと納税の動向等を分析し、新たな寄附の獲得につながる提案等を行うこと。

イ レビューへの返信等、レビュー数の増加施策を考案し、実施すること。

ウ 本市の返礼品が各ふるさと納税ポータルサイトにてより検索結果の上位に表示されるよう、各ふるさと納税ポータルサイトの仕組みを分析した上でSEO対策に取り組むこと。

エ 寄附額増加への期待値が高く、費用対効果に優れた広告媒体の情報収集および分析を行い、客観的な資料と併せて提案すること。

オ 受託者の保有するメディア・サービス等（一般のSNSの運用を含む）を通じて、寄附額増加に向けたプロモーション施策を本市と連携して実施すること。

カ 他の自治体を担当せず、本市のみを担当する専任の職員を最低でも1名配置すること。

(6) 返礼品提供事業者のスキルアップ支援について

ア インターネット上での商品の見せ方や商品開発に関する知識や技術の向上に向けた、返礼品提供事業者向けの研修会を企画・開催すること。

イ 少なくとも年1回は返礼品提供事業者を直接訪問する機会を設け、返礼品提供事業者が気軽に相談できるような関係を築くこと。

5 委託料および支払方法

(1) 返礼品の代金には、返礼品実費に加え、送料や消費税など一切の経費を含むものとする。

(2) 委託料については、寄附入金額に所定の率を乗じた額に消費税および地方消費税を加算した額とする。

(3) 受託者は本市と協議の上、定めた時期に完了届と委託料の請求書を本市に提出し、本市は上記の請求を受けた日から30日以内に委託料を支払う。

6 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、書面により本市の承認を得た場合は、この限りでない。

7 報告および検査

本市は、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な事項について報告を求め、検査することができる。

8 個人情報の保護

業務の履行については、彦根市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年彦根市条例第6号)その他関連法令等に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務目的以外には使用しないこと。また、情報の漏洩、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。業務完了後も同様とする。

9 本市との協議

本業務の実施に当たっては、本市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。また、仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議し、業務の履行において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。