室戸市ふるさと納税支援等委託業務に係る仕様書

1 委託業務名

室戸市ふるさと納税支援等委託業務

2 業務目的

本業務は、ふるさと納税制度を通じた室戸市（以下「本市」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に資することを目的とするとともに、寄附金の増加に向けた歳入確保のため、ふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の受発注、配送管理、事業者及び返礼品の新規登録等）を委託することにより事務の効率化を図るものである。

3 委託業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

- (1) 候補者決定の日から令和7年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、委託料は発生しないものとする。
- (2) 本プロポーザルは令和7年度予算の成立を前提に行う年度開始準備行為であり、当該予算が成立しなかった場合は、委託契約は行わない。
- (3) 業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき適切に対応するものとする。

4 委託料

- (1) 本市が、受託者に支払う委託料は、寄附額に対して13.5%（委託業務：上限6.5%、配送業務：上限7.0%）以内の金額（消費税及び地方消費税含む）とする。
- (2) 本業務の委託料は、月ごとの実績に応じ、各月の業務実施報告後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

5 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品の受発注及び発送に関する業務
- (4) 配送経費の圧縮等に関する業務
- (5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務
- (6) 寄附者への各種書類の送付等に関する業務
- (7) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

- (8) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務
- (9) 寄附者対応に関する業務
- (10) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

① ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

本市が利用す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。）における自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新、修正、充実及び在庫管理等を適切に行うこと。本市が利用中及び利用予定のポータルサイトは、以下の21サイトであるが、契約期間中に追加等があった場合も同様に対応すること。

ただし、三越伊勢丹ふるさと納税に係る業務について、ポータルサイトの運営者が担っていることから（6）寄附者への各種書類の送付等に関する業務のみを対象とする。

（現在の利用サイト）

- ・ ふるさとチョイス
- ・ セゾンふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ KABU&ふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ 楽天ふるさと納税
- ・ さとふる（掲載プラン）
- ・ Yahoo!ふるさと納税
- ・ ふるなび
- ・ JTB のふるさと納税
- ・ ANA のふるさと納税
- ・ au PAY ふるさと納税
- ・ ふるさと納税プレミアム
- ・ JAL ふるさと納税
- ・ ふるさと本舗
- ・ ふるラボ
- ・ JRE MALL ふるさと納税
- ・ マイナビふるさと納税
- ・ まいふる
- ・ ふるさと納税百選
- ・ 三越伊勢丹ふるさと納税
- ・ Amazon ふるさと納税
- ・ ふるぼち（令和7年2月予定）

※「Amazon ふるさと納税」のフルフィルメント by Amazon(FBA)を活用した寄附額向上につながる効果的な運用を行うこと。なお、配送に係る経費は受託者の負担とする。

※「さとふる」は掲載プランであるため、返礼品の登録作業等は、本市担当課内に設置されたPCで都度行うこと。

- ② ポータルサイトを經由しない寄附申込（郵送・FAX等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にカタログ等をデータ及び紙ベースにて納品すること。
- ③ 寄附しようとする者から寄附申出書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申出書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。（参考：令和5年度対象122件）
- ④ ポータルサイトを經由しない寄附申出があった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

○本市の寄附管理システムは、シフトプラス㈱が提供の「レジホームスタンダード版」（以下「レジホーム」という。）と㈱シフトセブンが提供の「ふるさと納税 do」があり、寄附情報管理及び返礼品の受発注業務をレジホームにおいて、ワンストップ特例申請受付等業務をふるさと納税 do において行っている。

- ① 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、決済等に関する情報を、本市が導入済みの寄附管理システム「レジホーム」で一元的に管理すること。ただし、他の寄附管理システムを利用することにより効率的な運用が可能な場合は提案すること。
- ② ポータルサイトを經由しない寄附申込み及び入金があった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。
- ③ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向についてデータ集計及び分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告すること。

(3) 返礼品の受発注及び発送に関する業務

- ① 返礼品の受発注管理業務は、「レジホーム」を使用して一元的に管理すること。ただし、他の受発注管理システムを利用することにより効率的な運用が可能な場合は提案すること。
- ② 寄附者が決済したことを確認した後、速やかに返礼品協力事業者に発注すること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。
- ③ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。
- ④ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への適切な対応を行うこと。

- ⑤ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、個別の状況に応じて返礼品協力事業者、本市および受託者の間で協議し、負担先を決定するものとする。

(4) 配送経費の圧縮等に関する業務

返礼品の梱包サイズの見直しについて、返礼品協力事業者と調整を行うこと。また、配送事業者との一括契約によるスケールメリットを活かした配送等による経費圧縮を行うこと。

【参考】室戸市ふるさと納税の令和5年4月から令和6年3月の実績

- ① 寄附申込件数 127,705 件（三越伊勢丹を除く。）
 ② 寄附申込件数に対する都道府県ごとの返礼品配送割合

北海道	2.16%	青森県	0.28%	岩手県	0.33%	宮城県	1.01%
秋田県	0.25%	山形県	0.34%	福島県	0.60%	茨城県	1.37%
栃木県	0.89%	群馬県	0.89%	埼玉県	5.93%	千葉県	5.50%
東京都	25.55%	神奈川県	10.62%	新潟県	0.74%	富山県	0.46%
石川県	0.54%	福井県	0.34%	山梨県	0.52%	長野県	0.93%
岐阜県	1.20%	静岡県	1.98%	愛知県	6.96%	三重県	1.18%
滋賀県	1.04%	京都府	2.19%	大阪府	8.41%	兵庫県	4.80%
奈良県	1.12%	和歌山県	0.48%	鳥取県	0.19%	島根県	0.22%
岡山県	1.11%	広島県	1.66%	山口県	0.53%	徳島県	0.40%
香川県	0.58%	愛媛県	0.62%	高知県	0.50%	福岡県	2.86%
佐賀県	0.28%	長崎県	0.40%	熊本県	0.53%	大分県	0.42%
宮崎県	0.35%	鹿児島県	0.38%	沖縄県	0.37%	合計	100%

- ③ 返礼品協力事業者 84 事業者（令和6年11月末時点）
 ④ 返礼品登録数 1,275 品（令和6年11月末時点ふるさとチョイス公開中返礼品数）
- (5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務
- ① 返礼品の受発注管理システムが「レジホーム」から変更になる場合及び配送事業者の変更に伴い必要となる返礼品協力事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。
- ② 受託者は返礼品協力事業者に対し、ふるさと納税をはじめとする電子商取引に関する知識や技術を伝え、事業者自らが商品開発に取り組む素地を養成するための研修会を本市と協議のうえ年間3回程度開催し、売り上げ増加やリピーター獲得に繋がった成功事例の共有により返礼品協力事業者全体の資質向上に努めること。
- ③ 返礼品協力事業者を適切に補助および支援するため、原則、月1回以上訪問すること。また、返礼品協力事業者より申出があった場合は、速やかに現地を訪問できるように市内に営業所を設け担当者を3名以上常駐（うち、1名以上は6ヵ月

以上の経験者の配置に努めること。)させ、十分に連絡調整ができる体制を整えること。

(6) 寄附者への各種書類の送付等に関する業務

- ① 寄附者に対し、受領証明書及びワンストップ特例申請書やPRチラシ等の本市が指定する書類の印刷及び発送を2週間以内に行うこと。なお、年末寄附受付分のワンストップ特例申請書類の印刷及び発送は、速やかに行うこと。
- ② 書類発送に係る郵送料は毎月15日までに前月分の使用費用(実費相当額)をまとめて、受託者が本市に請求するものとする。本市は受領後翌月末までに受託者に請求金額を支払うものとする。
- ③ ワンストップ特例申請業務については、ワンストップ特例申請書類の発送業務を受託者の業務とし、受付業務は本市の業務とする。したがって、ワンストップ申請書類の返送先を本市に設定すること。

(7) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

- ① 本業務を行うに当たっては、総務省の定める基準(地場産品基準)及び「ふるさと室戸応援寄附金返礼品協力事業者募集要領」(以下「地場産品基準等」という。)や関係法令を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市が返礼品として、ふさわしくないと判断した場合も同様とする。
- ② 返礼品協力事業者と連携して商品選定や開発を行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品(宿泊・体験等のサービス提供型プランなど含む)の拡充を行うこと。
- ③ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO(検索エンジン最適化)対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。
- ④ 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調整を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトへ掲載する情報は、本市に最終確認の上、掲載すること。
- ⑥ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。なお、レビュー獲得に係る経費が発生した場合は受託者の負担とする。
- ⑦ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品協力事業者の新規開拓を行うこと。

(8) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務

- ① 受託者は、本市への寄附額を向上させるため、本市ふるさと納税のPRを積極

的に行うこと。

- ② メールマガジンの配信やSNSなどを活用し、直接的な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リピーター獲得のため、情報発信を積極的に行うこと。また、それ以外の効果的な手法についても提案を行うこと。
- ③ 寄附額の拡大への取り組みとして、楽天ふるさと納税やふるさとチョイスの検索連動型広告等の的確な運用を行うこと。運用においては専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮したうえで、最小のコストで最大の効果を上げるよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。
- ④ ③の広告運用に要する費用については、予算の範囲内において本市の負担とするが、必要に応じて受託者の負担で実施できるものとする。
- ⑤ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこと。

(9) 寄附者対応に関する業務

- ① 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問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示すること。
- ② コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とする。なお、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員の増員、受付時間の延長や休日等の対応について、必要に応じて決定する。
 - ・営業日 平日
 - ・営業時間 午前9時から午後5時まで
 - ・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで
- ③ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。
- ④ 苦情・事故等については、速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返礼品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、本市へ報告すること。

(10) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

① EC（インターネット通販）支援

ふるさと納税返礼品の販路拡大として、本市に関連があるもの及び受託者が提案するECサイトへの出品支援(魅力的な特産品開発、広報、情報発信、商品撮影、デザイン等)を行うこと。また、ECを通じて本市のPRを行うこと。

② シティプロモーション業務

ア ふるさと納税業務における受領証明書発送及び返礼品配送を活用したPRチラシの同封・同梱による本市の観光及び移住情報等のPRを行うこと。また、

ご当地PR(メルマガ、SNS運用支援等)を行うこと。

イ メールマガジンの配信を通じて返礼品や本市の魅力を発信し、本市のリピーター増加および関係人口の拡大を目指すこと。その際、本市のシティープロモーションに貢献する内容を必ず含め、月に2回以上配信を行うこと。また、本市が現在利用している株式会社LTV-Xの「ふるさとLab」と同等以上の機能を備えたシステムを使用することとし、当該システムの利用料は受託者負担とするものとする。

【参考】ふるさとLab月額利用料40万円(税抜)

ウ 新聞、テレビ、雑誌、web等を活用した本市のPRを行うこと。

③ クラウドファンディングを活用した企業誘致等の支援

ポータルサイトが運営するクラウドファンディング制度を活用して、本委託業務の目的に資するプロジェクトの選定、ポータルサイトの手続き、効果的なページ作成等を行い、プロジェクト達成に向けた支援を行うこと。

④ イベント参加

主に県外で開催される各種イベント等のご当地PRやふるさと納税ブース運営支援を行うこと。

7 著作権の取扱い

- (1) 業務の遂行にあたり、第三者(本市及び受託者以外の者)が所有する素材を用いる場合には、著作権処理を行うこと。
- (2) 業務を行う上で、受託者が制作して生じた知的財産権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に定める権利を含む。)は、本市に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、本市又は本市が指定する第三者に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

8 その他

- (1) 業務期間中に受付した寄附については、業務期間終了後も引き続き本契約に基づき、各種業務を実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (4) 業務上知り得た秘密について、第三者に遺漏してはならない。
- (5) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、市の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (6) 受託者は、寄附者情報等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。

- (7) 本業務の履行に当たり、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の適切な管理を行うこと。
- (8) 本市は、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。
- (9) 受託者は、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。
- (10) 受託者は、委託業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち返礼品協力事業者、寄附者、また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はない。
- (11) 本業務の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、次期受託者との引継ぎ等を遅滞なく行うこと。なお、引継ぎに要する費用は本委託料に含むものとし、本市は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (12) ポータルサイトごとに寄附状況を分析し、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。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。
- (13) 返礼品の管理について、本市が提供する様式に従って返礼品管理リストをデータ形式で作成するものとし、適宜情報共有すること。
- (14) 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する「募集適性基準（募集費用総額 5 割以下）」を遵守するため、返礼品の金額設定やその他経費等に関して本市と密に連携を図ること。
- (15) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上、決定する。