

鳥取市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

鳥取市ふるさと納税推進業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

鳥取市（以下、「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じて本市の魅力を全国に発信することで、本市へのふるさと納税による寄附金（以下「寄附金」という。）を募集している。

本業務は、本市が行うふるさと納税業務のうち、寄附データ（氏名、住所、連絡先等）の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開発やPR等について、専門的知見を有する事業者へ委託することで、ふるさと納税を効率的かつ効果的に推進し、地場産品の販路拡大や誘客促進など地域経済の活性化に寄与すること及び目標寄附金額である10億円を達成することを目的とする。

3 業務履行期間

契約締結日の翌日から令和10年3月31日（金）まで

ただし、令和7年3月31日までは準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。また、その間に開かる業務委託料も発生しないものとする。

4 前提

(1) 寄附受付開始について

業務履行期間開始後、寄附管理システムの構築等のための準備期間として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。）上での寄附受付の停止を一定期間認めるが、可能な限り速やかに寄附受付を開始すること。

(2) 本市が利用しているポータルサイトと業務委託範囲について

現在、本市が利用している以下の①～⑩のポータルサイトのうち、①～⑧に関する業務を委託する。ただし、⑧に関しては掲載プランで契約しており、「5 業務委託内容の概要」のうち(1)、(3)以外の業務を委託する。

①ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

②楽天ふるさと納税

③ふるなび

④アマゾンふるさと納税

⑤ふるさとプレミアム

⑥ANA

⑦JRE

⑧さとふる（パートナーサイトを含む）

⑨ふるさと応援納税

⑩ STAYNAVI ふるさと納税

(3) 寄附管理システムについて

上記①～⑦の寄附情報API自動データ連携による寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また、業務の遂行にあたり、各ポータルサイトの寄附データの管理が可能な寄附管理システムを使用することとし、システムの使用環境の構築・整備費用、システムの使用料・管理費用については、業務委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の使用環境の構築を行うこと。本市専用に新たにシステムを開発する場合は、使用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム使用料や管理費用については業務委託料に含むこと。

なお、本市が寄附管理システムとして現在利用している「ふるさと納税 do」の機能を受託者が使用することを可能とする。ただし、本市が当該システムの利用契約を終了した場合は、受託者においても、本市の契約による当該システムの使用を終了とする。同システム以外を利用する場合は、「ふるさと納税 do」と同等以上の機能を有するものとし、運用開始日までの寄附データを引継ぎ管理できること。また、寄附データの引継ぎ費用についても、業務委託料に含むこと。

5 業務委託内容の概要

- (1) 寄附データの管理・運用に関する業務
- (2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算等に関する業務
- (3) 各ポータルサイトの更新・充実に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (5) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務
- (6) 広報・PRに関する業務
- (7) 返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）への支援に関する業務
- (8) 本市への支援に関する業務

6 業務委託内容の詳細

- (1) 寄附データの管理・運用に関する業務

ア 「4 前提」(2)に記載の①～⑦のポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。

イ 各ポータルサイトから発信される寄附申込完了や決済完了のメールは寄附者に送信する。

ウ 寄附管理システムは、次の機能も有すること。

- (ア) 「4 前提」(2)に記載の⑧～⑩のポータルサイトから申し込みがあった場合においても管理可能とすること。

- (イ) 郵送やFAX等で本市に直接申込みのあった場合においても管理可能とすること。
 - (ウ) 本市が、各ポータルサイトが提供する多様な決済手段ごとの入金状況について、閲覧可能とすること。
 - (エ) 本市が、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
 - (オ) 本市が、返礼品の配送状況について、閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。
 - (カ) システム上の寄附データを随時CSV形式でダウンロード可能とすること。
 - (キ) システムでの操作ログを記録し、保管できる機能を有すること。また、必要に応じて確認すること。
 - (ク) 各種条件での検索、集計を可能とすること。
- エ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援金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 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記ア～エの業務について対応すること。
- (2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金、配送料の精算等に関する業務
- ア 「4 前提」(2)に記載の①～⑧のポータルサイトにおいて、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し、寄附金の入金確認後から30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。
- なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。
- イ 事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、事業者に戻送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ウ 本市の指示に従い、季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
- エ 事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び伝票発送をすること。
- オ 毎月の出荷実績をもとに、事業者へ請求内容確認書類を発行すること。
- カ 返礼品を事業者から調達する場合には、返礼品の納品完了を確認の後、事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を事業者に支払うこと。
- なお、本市は返礼品代金及び配送料以外の費用は一切負担しない。

- キ カで支払った実費については、月次集計のうえ、本市に請求すること。
なお、請求に際しては、事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、事業者連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ケ 配送遅滞や返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- コ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記ア～ケの業務について対応すること。

(3) 各ポータルサイトの更新・充実に関する業務

- ア 「4 前提」(2)に記載の①～⑦のポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。返礼品の紹介文については事業者と調整の上定期的な改善を行い、返礼品の魅力及びそこに込められた想い、事業者の魅力等が寄附者に伝わるようにすること。
- イ 各ポータルサイトにおいてSEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整の上、各ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。
- ウ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記ア、イの業務について対応すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ア 「4 前提」(2)に記載の①～⑧のポータルサイトにおいて、寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。

なお、寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書に係る問い合わせについては本業務の対象外とする。

- イ アの業務に関して、対応内容等については随時記録を残し、定期的に本市に情報提供すること。なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、本市に取り次ぐこととする。
- ウ 寄附者からのふるさと納税に関する問い合わせ先として、コールセンターを設置し、土日祝日（年末年始、GWを含む）を除く月曜日から金曜日の1日当たり7時間を基本とし、対応を行うこと。

エ 上記ウの電話番号を「4 前提」(2)に記載の①～⑧のポータルサイトに問い合わせ先として掲載すること。

オ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記ア～エの業務について対応すること。

カ 「4 前提」(2)に記載の①～②のポータルサイトにおいて、本市が必要と判断する場合にはレビュー返信対応を行うこと。

(5) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務

ア 本市の魅力発信や寄附金増収、市内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・企画や既存返礼品の魅力向上・改善策を積極的に提案し、実施すること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。

イ 返礼品の開発等の提案にあたっては、関係法令のほか総務省からの通知内容等を遵守すること。

(6) 広報・PRに関する業務

ア 各ポータルサイトの広告等を活用したPRを実施すること。

なお、使用する媒体、時期については本市と協議を行うこと。

イ 「ふるさとチョイス」や「楽天ふるさと納税」等のポータルサイトが有する機能を有効に活用し、メールマガジンを毎月1回以上送信すること。

(7) 事業者への支援に関する業務

ア 事業者への直接訪問、事業者向け勉強会を随時開催すること。また、返礼品の受発注システム及び配送事業者の変更に伴い必要となる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、令和7年4月1日から遅滞なく寄附受付が可能となるように適切に対応すること。

イ 事業者に対し、返礼品掲載の際の写真、文言、表現などの支援をすること。

ウ 事業者からの希望があれば、毎月1回以上返礼品の写真撮影を無料で行うこと。ただし、撮影のための返礼品の代金、撮影スタジオまでの配送料は事業者の負担とする。

エ 事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。

(8) 本市への支援に関する業務

ア 本市ふるさと納税担当者との定期的（四半期に1回以上）な情報交換を行い、本市のふるさと納税の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。

イ 毎年繰り返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善について本市に提案し、同梱物のデータ作成等、必要に応じてサポートすること。

ウ 本市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税について、寄附獲得の

- ための効果的な掲載・PR手法等について必要に応じてサポートすること。
- エ 送料等、各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。
- オ その他本市のふるさと納税を推進するため、効果的な手法を提案すること。

7 業務体制

- (1) 激甚災害等の緊急事態が起きた時の事業継続体制が整っていること。
- (2) 上記(1)において、寄附データのバックアップ機能があること。
- (3) 本市からの入金を待たずに、事業者への支払い能力を有すること。

8 受託者の責務

- (1) 受託者は常に善良なる管理者の注意義務をもって本業務を遂行すること。
- (2) 受託者は本業務の遂行にあたり、本市及び第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市の責めに帰すべき事由により生じたものは、本市の責任とする。

9 契約方法及び費用

受託者に以下の区分に応じた費用を支払う。

(1) 業務委託手数料

寄附額に対して、受託者が提案した率(5%以内)を乗じて算出された額(消費税及び地方消費税を除く)。なお、寄附額は、「4 前提」(2)に記載の①～⑧のポータルサイト経由での寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附金額の合計とする。ただし、受託者において返礼品の発注や配送管理を行わない寄附については除く(災害支援に関連した寄附等)。

(2) 返礼品代金

返礼品代金(梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む)として実費を支払う。当該返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準を加味した上で、返礼品代金が寄附金額の30%の範囲内となるよう本市が決定する。なお、返礼品代金に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

(3) 返礼品配送料

返礼品の配送料として実費を支払う。配送方法については、過剰包装ではない最低限の包装かつ返礼品の品質に影響を及ぼさない方法による。なお、配送料に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

10 業務実施報告及び支払方法

- (1) 受託者は、当月分の業務実施報告書を、原則として翌月15日までに本市に報告すること。報告書には、次の内容及び実績等について記載すること。

ア 寄附受領金額

イ 返礼品の調達、配送に係る経費(内訳、明細が記載されたもの)

ウ その他、本市が必要とする事項

- (2) 本市は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、「9 契約方法及び費用」で定める委託料について、正当な請求のあった日から 30 日以内に支払う。

11 返礼品の契約不適合責任

受託者は、寄附者に対し、受託者が調達・発送等を行う返礼品に係る契約不適合責任を負う。ただし、本市が調達・発送等を行う返礼品に係る契約不適合責任は負わない。

12 検査・報告

本市は必要があると認めたときは、受託者に対して、本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、又は検査を行うことができる。なお、受託者は、本市からこれらの求めがあった場合、誠実に対応しなければならない。

13 著作権等の取扱い

- (1) 本業務による成果物に係る著作権は本市に帰属するものとし、本市における二次利用を可能とする。
なお、成果物とは以下のア、イのとおりとする。
ア Web ページ：返礼品ページ、特集ページ、ランディングページ、返礼品レビュー等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報
イ 画像：本業務により取得・制作されたすべての画像データ
- (2) 本市は、成果物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による成果物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (3) 受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (4) 本市は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。
- (5) 上記（1）～（4）の記載は、契約期間が終了した場合においても適用されるものとする。

14 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知り得た秘密を他の目的に使用し、また、他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

15 情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含むすべての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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。

16 寄附情報の保存

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電子データにより、一定期間保存すること。

17 業務の引継ぎ

- (1) 委託期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。
- (2) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、本市の指示に従い、次期受託者に引継ぎを行うこと。
- (4) 委託期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、委託期間満了後も責任を持って行うこと。
- (5) 次期受託者へ寄附データを引継ぎ、過去5年分の受領証明書が出力できるようにすること。
- (6) 「13 著作権等の取扱い」(1)に記載の成果物について、削除等せず本市又は次期受託者が引き続き使用できるようにすること。

18 留意事項

- (1) 生産・製造・販売等に関する法令などを遵守し、適正に本業務を遂行すること
- (2) 本業務の遂行に際して必要な消耗品・旅費等の経費は委託料に含むものとする。
- (3) 本業務の全部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部についてあらかじめ本市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者がすべての責任を負うものとする。
- (4) 本業務の実施にあたり、事故や運営上の問題などが発生した場合には、速やかに本市へ連絡すること。
- (5) 本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な本業務に関する新たな提案は妨げない。
- (6) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ、定めるものとする。