

令和7年度前橋市ふるさと納税支援業務仕様書

1 業務の目的

本業務は、ふるさと納税に係る業務の全般（ふるさと納税ポータルサイトの管理運営、寄附情報の管理、返礼品の発注及び配送管理、効果的なプロモーションの実施等）を民間事業者に委託することにより、業務の効率化、ふるさと納税の寄附額の増加、市の魅力向上と発信、地元産業の更なる発展を図ることを目的とする。

2 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 委託業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの管理運営等に関すること
- (2) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること
- (3) 返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関すること
- (4) 返礼品提供事業者との連絡調整に関すること
- (5) 返礼品の新規開拓、魅力向上及びシティブロモーション・広報・PRに関すること
- (6) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに関すること
- (7) 市との連絡調整及び報告に関すること
- (8) その他ふるさと納税に関すること

4 委託業務内容の詳細等

(1) ポータルサイトの管理運営等に関すること

① 本業務におけるポータルサイトは以下のとおりとする。

- ・ふるさとチョイス（アライアンスパートナーサイトも含む）
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるなび
- ・JAL ふるさと納税
- ・JREMALL ふるさと納税

なお、本契約期間中にポータルサイトの新規追加や変更があった場合に当該ポータルサイトを本業務に含めるかについては受託者との協議により決定する。

- ② ポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、新規返礼品ページの作成、特集ページ等その他掲載ページの作成、掲載情報の更新・修正、ページ内容の充実化等の管理運営を適切に行うこと。
- ③ 返礼品の掲載にあたっては、必要な画像の入手及び撮影、画像加工及び編集、紹

介文の作成等について、寄附者に対して効果的に PR できるよう内容を充実させること。

- ④ ポータルサイトが実施する各種サービス（メールマガジン、PR 等）について、市と協議のうえ、活用すること。
- ⑤ 返礼品ページの SEO 対策を適切に行うこと。
- ⑥ 市からの依頼による掲載ページの作成・修正・更新等について迅速に対応すること。

(2) 寄附申込に係る寄附者情報の管理に関すること

- ① 本業務における寄附情報管理システムは以下のとおりとする。
 - ・ふるさと納税 do
- ② 寄附の申込情報等について、適切に管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
- ③ 寄附の申込情報について、市が随時確認できるようにすること。

(3) 返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）に関すること

- ① 寄附が確定したことを確認し、返礼品の発注及び集荷依頼を行うこと。
- ② 返礼品の配送状況について、適切に管理すること。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者から不在時期などの連絡があった場合は適切に対応すること。
- ④ 市及び返礼品提供事業者との連絡調整を十分に行い、返礼品配送に係る苦情や事故に対し適切に対応すること。
- ⑤ 返礼品の配送状況について、市が随時確認できるようにすること。

(4) 返礼品提供事業者との連絡調整に関すること

- ① 返礼品提供事業者と連絡調整を随時行い、在庫数の管理等返礼品の管理について適切に対応すること。
- ② 返礼品提供事業者向け説明会を定期的を開催し、返礼品開発や効果的な PR 方法について支援すること。
- ③ 返礼品の改善点等がある場合は、迅速に返礼品提供事業者へ連絡し、対応を依頼すること。

(5) 返礼品の新規開拓、魅力向上及びシティブロモーション・広報・PRに関すること

- ① 国の定める地場産品基準に適合した返礼品の新規追加のため、積極的に生産者及び事業者と交渉を行い、返礼品案を市に対して提案すること。
- ② 返礼品について、魅力向上のため写真撮影会の実施や取材等を行うなど、必要な

対策を行い、ポータルサイトへ反映させること。

- ③ 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品等の効果的な PR を実施すること。
- ④ 寄附の分析結果や市場の動向を踏まえ、受託者が要するノウハウ及びアイデアを駆使した効果的な PR 案について市に提案し、協議のうえ実施すること。
- ⑤ SNS や各種広告媒体、チラシ・パンフレット作成等による PR について市と協議のうえ実施すること。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに関すること

- ① コールセンターを設置し、寄附者及び返礼品提供事業者からの各種問い合わせに対応すること。
- ② 返礼品に対する苦情や配送事故等について速やかに状況を確認し、返礼品提供事業者や配送事業者に対し対策を求めるなど、事態の解決に向けた対応を行うこと。また、適宜、市へ報告を行うこと。

(7) 市との連絡調整及び報告に関すること

- ① 円滑な業務の遂行のため、最低月 1 回以上打ち合わせの場を設けること。
- ② 定期的に市の寄附状況やふるさと納税市場についての分析結果について報告すること。
- ③ 分析結果をもとに、今後の寄附見込みや課題について整理と把握を行い、寄附の増加に向けた取組みを提案すること。

(8) その他ふるさと納税に関すること

- ① 業務の実施にあたっては、関係法令及び関係省庁が発出する通知等を遵守すること。
- ② 受託者が有するその他のふるさと納税に関するサービスで活用できるもので、寄附の増額や市の魅力向上に繋がるものがあれば提案すること。

5 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いについては、業務実施状況を報告のうえ、請求書を送付すること。
- (2) 市は請求書を受領した日から起算して 30 日以内に受託者に支払うものとする。

6 著作物の取扱い

- (1) 受託者が本業務を行う上で、新たに撮影した写真や新たに作成若しくは修正等を行ったポータルサイトのページ等の著作物の著作権は市に帰属する。また、市は当該著作物を自由に二次利用できるものとする。これは当該業務契約が終了した後も同様と

する。

- (2) 受託者が、その著作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の承諾を得て利用する。

7 報告及び検査

市は必要があると認めるときは、受託者に対し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ものとする。

8 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、市と協議のうえ、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市の下承を得なければならない。

9 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。
- (5) 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報をこれに係る事務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。
- (6) 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の特別の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受託者は、前項までに違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあるときは、速やかに発注者に報告し、市の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

10 情報セキュリティの確保

受託者は業務の履行にあたり、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、適切な管理を行うものとする。

11 目的外利用の禁止

受託者は、本業務に係る情報を市が指示する目的以外に使用してはならない。また、市の承認を得ずに本業務に係る情報を第三者に提供してはならない。成果品も同様とする。

12 事故等への対応

受託者は、本業務を実施するにあたって生じた事故について、受託者の責任において適切に対応すること。なお、対応に係り発生した費用については受託者の負担とする。ただし、災害の発生等、受託者の責めに帰する事由により生じたものを除く。

13 損害賠償

受託者は、本業務の実施中に生じた諸事故や市に与えた損害に対して、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、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、この限りではない。

14 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項や業務の遂行に当たって疑義が生じた場合については、市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。
- (2) この仕様書に明記されていない事項であっても、本業務の履行にあたり当然に必要なと認められる事項については、受託者の責任において実施すること。