

## 草津市ふるさと納税管理等業務仕様書

### 1. 業務名

草津市ふるさと納税管理等業務

### 2. 業務の目的

草津市ふるさと納税管理等業務に係る寄附の受付、返礼品の発送、寄附者対応、返礼品内容の充実やプロモーション等、草津市（以下、発注者という）における寄附の管理業務を一体的に委託することにより、業務を効率化し、草津市の魅力発信、シティプロモーションの推進を図ることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和10年6月30日まで

ただし、契約締結日から令和7年8月31日までの期間は業務開始に向けた準備期間とし、令和7年9月1日から業務を開始できるように現委託業者との業務引継ぎ等を漏れなく実施し、準備を進めること。ただし、準備期間を短縮できる場合は令和7年8月31日以前から業務を開始する。なお、準備期間中に発生する費用については、受注者が負担することとする。

### 4. 業務の内容

- (1) 返礼品の募集・企画開発等に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (3) 寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務
- (4) 寄附者対応業務
- (5) 返礼品提供事業者対応業務
- (6) 各種書類の送付に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
- (8) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
- (9) プロモーションに関する業務
- (10) その他

### 5. 業務の詳細

- (1) 返礼品の募集・企画開発等に関する業務

- ①発注者が提供する情報、受注者が自ら入手した情報等をもとに、総務省通知および関係法令等を遵守し、商品・役務の開拓、開発を行うこと。

- ②生産者・事業者と交渉し、市の魅力を発信する返礼品の選定や、市の特性を活かした体験型サービスの開発を行い、市に対して提案すること。
- ③返礼品提供事業者とのコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや調査を行うとともに、ふるさと納税の制度や返礼品送付にかかる方法などを具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合しているかどうかなどを予め発注者と協議の上で行うこと。
- ④返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、市の承認を得ていることを確認してから行うこと。
- ⑤既に取扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合は速やかに対応すること。

## (2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

- ①現在、発注者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。）「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANA のふるさと納税」「さとふる」の5つのサイト（及び各サイトのパートナーサイト等を含む。）のうち、「さとふる」を除くサイトについて管理・運営を行うこと。また、発注者が新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

なお、大手 EC サイトを展開する企業が立ち上げたポータルサイトにも発注者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管理・運営も併せて行うこと。
- ②ポータルサイトに返礼品の登録を行い、発注者のトップページも含め、魅力的なページの作成に努めること。
- ③返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じた SEO 対策等寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。

なお、受注者が撮影した写真および加工後のデータの著作権は発注者に帰属するものとする。
- ④各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、掲載内容の工夫およびキャンペーンの利用等、ポータルサイト対策を行うこと。
- ⑤各ポータルサイトにおいて、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。

- ⑥返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」について、受注者が返礼品提供事業者を確認し、ポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑦各ポータルサイトにおける在庫の管理を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう、ポータルサイト間での適切な在庫配分に努めること。

### (3) 寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務

- ①寄附に係るデータの管理に当たっては、寄附情報管理システムの「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング提供）」を利用すること。同システムが利用できない場合は、「ふるさと納税 do」と連携可能なシステムを利用することとし、別途システムの利用料については受注者の負担とする。また、ふるさと納税 do 利用にあたって必要な商品登録等の補助を行うこと。
- ②ポータルサイトを經由して受付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ③寄附者がポータルサイトを經由せずに市に寄附を行った場合においても、市からの寄附者情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理を行うこと。

### (4) 寄附者対応業務

- ①寄附者からの問い合わせ等に対応するため、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問い合わせ先を明示すること。
- ②コールセンターは、寄附者等からのポータルサイト、寄附の申込手続き、返礼品、書類発送、その他発注者ふるさと寄附に係る問い合わせ全般について、電話、メール等による対応が可能であること。
- ③問い合わせ等の内容およびその対応については随時記録し、市が求めた場合はその情報を共有すること。
- ④返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、市に報告を行うこと。
- ⑤問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。

### (5) 返礼品提供事業者対応業務

- ①返礼品提供事業者からの各種問い合わせに適切に対応すること。即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。
- ②緊急および重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と協議の上、対応すること。

- ③定期的に返礼品事業者を直接訪問し、コミュニケーションを図るとともに、良好な関係性構築を図ること。
- ④返礼品提供事業者が市に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。

#### (6) 各種書類の送付に関する業務

- ①寄附金の納付を確認できた場合は、納付を確認できた日から原則 2 週間以内に寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書を発送すること（再発行を含む）。また、ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）の発送を希望する者に対しては合わせてワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、発送すること。
- ②礼状や寄附金受領証明書の様式等、書類の内容については、発注者と協議の上、決定すること。
- ③ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ④書類発送後、住所不定等で返戻された場合には、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。
- ⑤毎月の発送件数並びに再発行分の発送件数を集計し、発注者に報告すること。

#### (7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務

- ①受注者は返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。
- ②受注者は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、受注者が手配した配送業者の集荷等により、配送手配を行うこと。ただし、特段の事情がある場合を除く。また、システムやメールでの対応ができない事業者については、代替の方法で発注連絡を行うこと。
- ③本市では大型家電製品の取扱いがあるため、受注者は設置工事が可能なスキームを構築し、設置会社や事業者等と密に連携すること。
- ④返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する案内を事前にメール等でお知らせするなど、返礼品が配送されたことを寄附者が認識できるようにすること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。
- ⑤返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む）。なお、送料については、なるべく安価になるよう返礼品提供事業者に対し適切な助言を行うこと。

- ⑦返礼品の調達費及び配送料は最終的に市が負担することになるが、市への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量等の明細がポータルサイトごとに分かるように明細を添付すること。
- ⑧受注者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受注者が発注者に請求する返礼品の価格は同額とすること。

#### （８）クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

- ①発注者がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
- ②クラウドファンディング型ふるさと納税に係る受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

#### （９）プロモーションに関する業務

- ①本市の魅力を広く発信し認知度を向上させるために、各法令や制度等の内容を遵守した上で、返礼品等の効果的なPRに努めること。
- ②寄附額の増加を実現するため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、市と協議のうえ、実施すること。
- ③ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成、メールマガジンの配信を行うこと。

#### （１０）その他

- ①本業務の実施にあたっては、各法令等の内容を遵守すること。
- ②平成３１年総務省告示第１７９号第２条第２項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代３０％を含み各年度の寄附金額の５０％を超えない範囲において事業が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組み支援を行うこと。
- ③本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ④ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ⑤履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと
- ⑥業務委託の履行期間前に寄附申込を受付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については受託者が対応すること。
- ⑦受注者が変更となる場合は、次期事業者決定後、次期事業者への業務の引継ぎ

を確実に行うこと。

#### 6. 返礼品の契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負担しない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は、責任が生じたときは、上記(4)④により、寄附者に対応すること。

#### 7. 納付情報等の管理

受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約締結期間中については保存すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

#### 8. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 受注者は、1 か月ごとに寄附金額、寄附件数等の受付状況、書面発送件数、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる報告書を市に提出すること。
- (2) 受注者は、報告書を基に、委託料及び返礼品代金等に係る請求書を発注者に提出すること。
- (3) 発注者は、適正な請求書を受領した日から起算して原則 30 日以内に受注者へ支払う。  
※受注者が楽天の商品一括登録サービス等を利用する場合等、委託料の範囲に含むものではあるが、支払先の都合上、発注者が支払うことがやむを得ない場合は発注者にて支払い後、委託料より当該経費を差し引くものとする。
- (4) ポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がない寄附については、基本業務委託料は発生しない。

#### 9. 委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、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、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、発注者と協議の上で、委託業務の一部を委託することができる。

また、再委託する場合、受注者は再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

#### 10. 報告及び検査

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。

#### 1 1. 情報セキュリティの確保

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、発注者が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

#### 1 2. 個人情報の保護

受注者は、本事業の履行にあたり、知り得た発注者の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、「個人情報取扱特記事項」に基づき適正に管理し、履行期間中はもとより、履行期間後においても第三者に漏えいしてはならない。このことについては、再委託先も同様とする。

#### 1 3. 損害賠償

受注者は、本事業の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、返礼品事業者、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。

#### 1 4. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本事業の遂行にあたっては、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。
- (3) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて発注者と協議を行うこと。

#### 1 5. 環境配慮の周知について

受注者は、市ホームページに掲載している「環境にやさしい配慮指針」を確認の上、発注者が実施している環境マネジメントシステムに配慮した環境にやさしい事業活動を心掛けること。

参照：草津市ホームページー暮らし・手続きー環境ー草津市環境基本条例

また、草津市気候非常事態宣言の理念に基づき、ゼロカーボンシティの実現のため、温室効果ガスの低減に努めた事業活動を心掛けること。

#### 1 6. 熱中症の予防について

本市は、熱中症予防を推進しており、また、労働安全衛生の観点からも事業主は熱中症による労働災害の防止に努めなければならないことから、特に梅雨から夏期にかけての時期は、次のことをはじめ、熱中症予防に万全を期すこと。

- ・高温多湿な作業場所での作業中は注意し、また頻繁に巡視を行うこと。
- ・無理な作業は控え、健康状態に十分配慮すること。
- ・スポーツドリンク等の塩分も含む飲み物を摂取し、休憩をとるなど適切な対策を講じること。

参照：草津市ホームページ－暮らし・手続き－防犯・安心・安全－熱中症予防

17. 草津市の発注する物品の購入、役務の提供等（物品の買入れ、賃借、財産の売払い、その他役務の提供、業務委託（建設工事等にかかる業務委託を除く。)) における暴力団員による不当介入の排除について

- （1）受注者は、暴力団員等（暴力団の構成員および暴力団員関係者、その他市発注工事等に対して不当な介入を行うすべての者）による不当介入（不当な要求または業務の妨害）を受けた場合においては、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに草津警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うものとする。
- （2）受注者は、前記により通報を行った場合には、速やかにその内容を記載した通報書により草津警察署に届け出るとともに、担当職員等に報告するものとする。  
（通報書については、草津市ホームページ（事業者向け－入札・契約－規則等－物品購入等における不当介入に対する通報・連絡について）に掲載）