高岡市ふるさと納税業務一括委託プロポーザル 仕様書

1 業務委託名

高岡市ふるさと納税業務一括委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、民間事業者（以下「受注者」という。）にふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の募集開発等）を委託し、寄附者から選ばれる返礼品の開発や地場製品のPRの強化を図り、高岡市（以下「発注者」という。）の魅力発信と寄附額の大幅な増加につなげることを目的とする。

3 業務委託期間

令和7年10月1日（予定）から令和9年3月31日までとする。ただし、発注者は、この契約締結の日の属する年度の翌年度以降において、歳入歳出予算の減額又は削除があった場合には、この契約を解除できるものとする。

なお、契約締結日から令和7年9月30日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、準備期間にかかる経費は受注者の負担とする。

4 前提条件

- (1)寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、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。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- (2)委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりとする。なお、発注者と受注者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。
 - ①ふるさとチョイス
 - ②ふるなび
 - ③楽天ふるさと納税
 - ④ANAのふるさと納税
 - ⑤JREMA LLふるさと納税
 - ⑥セゾンふるさと納税（※）
 - ⑦au PAYふるさと納税（※）
 - ⑧ふるラボ（※）
 - ⑨Vふるさと納税（※）
 - ⑩Amazon
 - ⑪KABU&ふるさと納税（※）※…ふるさとチョイスパートナーサイト連携による利用

- (3)本業務の対象は、「3 業務委託期間」における寄附とし、同期間中に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は同期間後も責任をもって行うこと。
- (4)業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を誠実に引き継ぐこと。その発生する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (5)受注者は、業務委託期間の開始前に返礼品提供事業者向けの説明会を1回以上実施すること。
- (6)受注者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7)受注者は、発注者又は返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- (8)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、業務委託期間終了後1年間保存すること。
- (9)発注者が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。
- (10)市関係課と調整の上、マスコットキャラクター等を活用したシティプロモーションやふるさと納税プロモーション活動の履行が可能であること。

5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1)マーケティングによる返礼品の開発・企画・提案及びPR対策業務
- (2)ポータルサイト管理運営
- (3)寄附管理システムの管理運営
- (4)返礼品の調達及び配送管理業務
- (5)寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (6)コールセンター業務
- (7)市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関する業務
- (8)寄附金の募集に要する経費の管理
- (9)その他

6 業務内容の詳細

- (1)マーケティングによる返礼品の開発・企画・提案及びPR対策業務
 - ①本市の状況を分析するとともに、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発注者に報告すること。

- ②ニーズを探るための市場調査・分析に基づく返礼品の開発・企画・提案及びPR対策を積極的に行うこと。
 - ③総務省通知をはじめ、地方税法及び食品表示法等の関係法令、通知等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、返礼品提供事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
 - ④返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、市への来訪を促すため、宿泊・体験メニュー等を検討すること。
 - ⑤返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
 - ⑥ポータルサイトの掲載に当たっては、アレルギー表示及び食品表示法等の関連法令に留意すること
 - ⑦ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者に最終確認の上、掲載すること。
 - ⑧返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
 - ⑨返礼品の掲載状況を一覧表（Excel形式）により管理し、発注者と共有すること。
- (2)ポータルサイト管理運営
- ①ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。その際に、SEO（検索エンジン最適化）対策を講じること。
 - ②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
 - ③返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
 - ④本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、発注者に帰属する。
 - ⑤委託期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。
- (3)寄附管理システムの管理運営
- ①使用するシステム名及び機能について、提案書に明記すること。ポータルサイトを経由して受け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を寄附管理システムにより一元的に管理し、発注者が随時、データを確認できることとする。なお、発注者が現在利用しているLedgHOMEから他システムへの切替えや他システムとの併用などについては制限しない。ただし、システムを切り替えた場合は、LedgHOMEの過年度の寄附情報を全て取り込むことを条件とする。
 - ②複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（発注者へ直接申込があった場合も含む。）について、一元的に管理できるシステムであること。
 - ③寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

④必要に応じて、発注者や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。

(4)返礼品の調達及び配送管理業務

①返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。この業務に必要な返礼品提供事業者との契約等については、適切に対応すること。

②返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。

③返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会の損失を防ぐよう努めること。

④返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を速やかに行うこと。

⑤提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行い、提供数を超える申込を受け入れることのないよう留意すること。

⑥寄附者、返礼品提供事業者及び発注者との各種調整を行うこと。

⑦返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。

⑧返礼品の配送・出荷実績等に基づき、返礼品及び配送に係る費用を返礼品提供事業者へ支払うこと。

⑨事業者へ支払った返礼品代金及び配送料については、返礼品代金と配送料とを分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて本市に請求すること。

(5)寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務

①寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。

②ワンストップ特例申請書を送付すること。ワンストップ特例申請の受付、入力及び管理については、発注者で行うこととし、申請書の返信分の郵送料は委託料には含まない。

③発送する書類は、原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については発注者と協議の上、決定する。

ア お礼状

イ 寄附金受領証明書

ウ ワンストップ特例申請関係書類

※ 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。

エ 返信用封筒

(6)コールセンター業務

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い合わせに対応するため、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ものとする。

②受注者は、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」に記録するなどして、発注者と情報共有すること。

③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など、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者へ報告すること。

(7)市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関する業務

受注者は、市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組等について発注者へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、上記目的にかかる各種イベント等の出店や宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(8)寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第179号（平成31年4月1日）の募集の適正な実施に係る基準に基づき委託業務が実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料等）も含めた管理を行いながら新たな事業提案を実施すること。

(9)その他

①総務省・富山県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

②その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。

特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

③原則年1回以上、返礼品提供事業者向けの勉強会等を開催すること。

7 業務報告

受注者は、業務の進捗に応じて月1回以上本市を訪れ、発注者に対し書面により報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。

8 業務上の注意事項

(1)本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。

(2)受注者は、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、発注者の承認を得た上でその一部を委託することができる。

(3)受注者は、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。

(4)本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、情報の漏えい、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こと。

(5)発注者は、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わない。

(6)受注者は、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。

(7)本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。