

## 業務仕様書

### 1 業務名

ふるさとときみつ応援寄附金事業業務委託（単価契約）

### 2 業務目的

本業務は、君津市（以下「本市」という。）の各ふるさと納税ポータルサイト等を通して、本市の魅力発信や、返礼品の発注・発送管理、新たな返礼品の開発・提案、各事業者との調整、寄附者からの問合せ対応などの業務を専門知識や実務経験を有する民間事業者へ委託することにより、事業の効率化を図るとともに、寄附金額の増加を促し地域活性化及び魅力発信の強化を図ることを目的とする。

### 3 履行期間

令和7年10月1日から令和10年3月31日まで

※契約締結日から令和7年9月30日までは準備期間とする。なお、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

### 4 指定するポータルサイト

- (1) 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- (2) ふるさとチョイス及びパートナーサイト（株式会社トラストバンク）
- (3) ふるなび（株式会社アイモバイル）
- (4) ふるさと納税百選（株式会社オールアバウトライフマーケティング）
- (5) JRE MALLふるさと納税（東日本旅客鉄道株式会社）
- (6) Amazonふるさと納税（アマゾン合同会社）
- (7) その他、本市が新規に追加するポータルサイト

### 5 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、受注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (3) ポータルサイトの更新及び活用に関する業務
- (4) 新たな返礼品企画及び選定並びに返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (5) 寄附者からの問い合わせ及び苦情等への対応に関する業務
- (6) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (7) シティプロモーションに関する業務
- (8) その他ふるさとときみつ応援寄附金に関する業務

### 6 委託業務の詳細

- (1) 寄附情報の管理に関する業務

(ア)各ポータルサイトを経由して受け付けた寄附申込み情報を、寄附情報管理システム「ふるさと納税d o」を使用し管理すること。

- (イ) ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附については、市から寄附者情報等の必要な情報を入手し、寄附情報管理システム「ふるさと納税d o」を使用し管理すること。
  - (ウ) ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附について、本市への入金確認の翌日(土日及び祝日については、原則、翌開庁日の午前中)までに管理システムへ情報等の取込みを行うこと。
  - (エ) 寄附情報、返礼品提供事業者情報及び返礼品情報の新規登録及び修正が必要な場合は、寄附管理システム「ふるさと納税d o」のデータを更新すること。
- (2) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (ア) 返礼品提供事業者と連携を行い、返礼品の品質及び在庫管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
  - (イ) 寄附金の入金確認後、返礼品提供事業者に返礼品の発送を依頼するとともに、配送業者の手配及び寄附者への納品が速やかに行われるよう、適切な措置を講じること。
  - (ウ) 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送ること。
  - (エ) 配送業者の選定にあたっては、本市と協議のうえ、柔軟に対応すること。
  - (オ) 出荷を完了した返礼品及び配送にかかる費用を月次集計し、返礼品提供事業者へ支払いを行うこと。この金額は、受注者から返礼品提供事業者へ通知すること。
  - (カ) 出荷を完了した返礼品及び配送にかかる費用を月次集計し、本市へ一括請求すること。
  - (キ) 本業務において、契約期間開始前に完了した寄附に関する対応もすべて受注者が行うものとする。また、契約期間終了に際しては、それ以降受注者が業務を行わないことを確認し、不備が生じないよう、次期受注者への業務引き継ぎを適切に行うこと。
- (3) ポータルサイトの更新及び活用に関する業務
- (ア) ポータルサイトへの返礼品の登録等の情報の更新、修正等を行うこと。登録等に当たっては、タイトルや説明文、写真等を確認し、事業者への修正提案、又は自ら修正を加えることにより、返礼品の魅力向上に努めること。
  - (イ) 自治体TOPページの管理を行うこと。
  - (ウ) サイトが提供している機能(広告、データ分析)について、本市と協議し、積極的に活用すること。
  - (エ) SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。
  - (オ) 常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議のうえ、魅力的なサイト運営管理に努めること。
  - (カ) レビューを確認し、返信を行うとともに、対応が必要なものについては本市に報告すること。
- (4) 新たな返礼品企画及び選定並びに返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (ア) 新規返礼品提供事業者との打合せ、返礼品提案を行うこと。※返礼品の提案にあたっては、国の定める「地場産品基準」等に適合したものとすること。
  - (イ) 既存返礼品提供事業者と打合せ、返礼品見直し及び提案を行うこと。また、定期的に出品中の商品が国の定める「地場産品基準」等に適合しているか確認すること。
  - (ウ) 返礼品提供事業者の支援を行うこと。(価格変更、返礼品見直し等の返礼品に係る相談等に関し、適宜対応すること。)

(5) 寄附者からの問い合わせ及び苦情等への対応に関する業務

- (ア) 寄附者からの問合せ対応用の電話番号をポータルサイトに問合せ先として掲載し、寄附者からの問合せ等に適切に対応すること。
- (イ) 寄附者からの問合せ及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて本市に報告すること。
- (ウ) 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、本市へ報告をすること。
- (エ) 本業務において、契約期間開始前に完了した寄附に関する対応もすべて受注者が行うものとする。また、契約期間終了に際しては、それ以降受注者が業務を行わないことを確認し、不備が生じないよう、次期受注者への業務引き継ぎを適切に行うこと。

(6) 寄附金の募集に要する経費の管理

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調達費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、委託業務（提案する新たな取組みを含む。）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費等）も勘案し、配送料の圧縮を意識するなど、寄附金の募集に要する経費の管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。また、ふるさと納税にかかる経費とシティプロモーションにかかる経費は分けて管理すること。

(7) シティプロモーションに関する業務

- (ア) 特産品の売買動向や市場のトレンドなど受注者が有する知見やノウハウを駆使した効果的なシティプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- (イ) 本市の特産品や観光地などの魅力をPRできるようなチラシ等を作成すること。追加の経費が生じる場合は市と協議すること。
- (ウ) 返礼品提供事業者の店舗、HP、SNS等においても、本市の魅力を情報発信してもらえるよう働きかけ、必要となるデータやチラシの作成を支援すること。
- (エ) 返礼品のレビュー増加策について、提案し、実施すること。

(8) その他ふるさとときみつ応援寄附金に関すること

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、随時提案すること。

## 7 業務の再委託等

受注者は、本業務について、一括して再委託することを禁止する。ただし、一部業務の再委託の必要がある場合は、本市と協議の上、事前に書面により承諾を得ること。

## 8 業務報告及び検査

(1) 月例業務報告

受注者は、本業務について、その取組状況を記録するものとし、当該月の末日から10日以内に、実施した業務内容及び実績について本市に報告するものとする。

(2) 写真データ・掲載画像の提出

事業者取材時に撮影した写真データ及び本業務で作成した掲載画像のデータを本市に提出すること。

### (3) 随時確認・検査

市は、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。

## 9 業務委託料

受注者に支払う委託料及び支払い方法は以下のとおりとする。

### (1) 基本委託料

(ア) 寄附金額に対する一定の割合とする。

(イ) その他本業務の履行に必要な経費。※履行については、本市と協議の上、実施すること。

### (2) 返礼品調達及び配送にかかる費用

実際に返礼品の調達及び配送にかかった費用。なお、1件あたりの返礼品調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。なお、返礼品提供事業者へ振り込む際の振込手数料は受注者の負担とする。

### (3) 委託料の支払い

原則として、受注者から行われる月例業務報告により、委託業務が適切に行われていたことを確認した後、受注者は委託料について、書面により月毎に請求することができる。市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。なお、請求時に算出根拠となる寄附金額、寄附件数等の内訳がわかる資料を添付すること。

## 10 権利の帰属等

(1) 本市が受注者に提供する情報に基づくデータ等は、本市に帰属する。

(2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影した写真データ等に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用及び他サイトへの転用を可能とする。また、受注者は本市に対し著作者人格権を行使しないものとする。ただし、第三者が権利を有する著作物においてはこの限りではない。

(3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受注者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行う。

(4) 受注者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受注者が負うものとする。

(5) 契約満了後も上記に記載の権利等は本市が保有する。

## 11 情報セキュリティの確保

受注者は、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。

## 1.2 個人情報の保護

個人情報の保護に関する法律に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

## 1.3 損害賠償

受注者は、本業務の実施にあ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、本市、返礼品提供事業者、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。

## 1.4 契約解除

発注者は、受注者の責めに帰する事由により、前年度よりも著しく寄附額が減少した場合、この契約を解除することができる。

## 1.5 その他留意事項

- (1) 受注者は、本業務で知り得た情報を本業務においてのみ使用することとし、他の目的に使用又は漏えいしてはならない。業務終了後、または契約満了後も同様とする。
- (2) 業務上のトラブルなど、緊急時には遅滞なく本市に報告すること。
- (3) その他、本仕様書に定めのない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた事項については、本市と受注者が協議し、定めるものとする。