

## 大垣市ふるさと納税支援業務委託仕様書

### 1 委託業務名

大垣市ふるさと納税支援業務委託

### 2 業務目的

本業務は、ふるさと納税に係る多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることにより、事務の効率化や更なる寄附の獲得増加とともに、本市の魅力発信、関係人口の創出、民間事業者の育成及び経済活性化を図ることを目的とする。

### 3 委託業務期間

契約締結日から令和10年8月31日まで

ただし、令和7年8月31日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して支払いは発生しないものとする。

### 4 前提条件

#### (1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

使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。）は、委託期間の当初においては、「ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）」、「さとふる（パートナーサイトを含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「Amazon ふるさと納税」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加する場合がある。

ただし、「さとふる」については、5(2)寄附管理システムによる寄附者情報の管理運営のみを行うものとする。

#### (2) 寄附管理システムについて

現在使用しているふるさと納税業務管理システム「レジホーム」（以下、「寄附管理システム」とする。）を引き続き使用する。なお、委託期間中に新たな寄附管理システムの導入を検討する場合は別途協議する。

#### (3) 業務の引継ぎについて

令和7年9月1日から、契約前と同等の状況にて、ふるさと納税による寄附の受付が支障なく開始できるよう、市及び前任の受託事業者（大垣観光協会）から引継ぎ等の準備を進めること。契約日から令和7年8月31日までは引継ぎ期間及び寄附管理システム等の準備期間として、当該準備期間中は受託者の責任において引継ぎ・準備を行うこと。なお、令和7年8月31日以前に本市にふるさと納税があり令和7年9

月1日以降に発送する返礼品の調達・発送・清算・問合せ等の一切の管理も引継ぐこととし、受託者が責任をもって対応する。

#### (4) 返礼品について

本市では、「水の都大垣ふるさと応援寄附金に係る返礼品選定要領」（以下、「選定要領」とする。）に基づき返礼品及び返礼品提供事業者を募集選定しており、新規返礼品の拡充にあたっては、選定要領において定める各種様式の作成及び提出を受託者が行う。

### 5 業務の内容

業務内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の業務提案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営
- (2) 寄附管理システムによる寄附者情報の管理運営
- (3) 返礼品等の調達及び配送管理
- (4) コールセンターの運営
- (5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等
- (6) 広報・PR
- (7) 業務目的を達成するための本市の特性を生かす取り組み
- (8) 市職員及び返礼品事業者等の支援
- (9) その他

### 6 委託業務の詳細

#### (1) ポータルサイトの管理運営

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ① ポータルサイトの自治体紹介ページ・返礼品ページ等の作成、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。
- 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、寄附を希望する者に対し効果的にPRできるように、写真の撮影や加工（文字入れ等）、返礼品の情報や紹介文の作成等について、内容を充実させること。
- ④ 本市に大規模災害等が発生した場合において、本市の指示に従って災害支援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。
- ⑤ ポータルサイトの利用が困難な方が本市への寄附を希望する場合において、返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付するこ

と。

## (2) 寄附管理システムの管理運営

- ① 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者の氏名、住所、寄附金額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下、「寄附者情報」という）、寄附金決済情報及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムで管理すること。
- ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種データを把握し、寄附管理システムにより管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ③ 本市や返礼品提供事業者に対し運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- ④ 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、随時本市へ情報提供すること。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。
- ⑥ 委託期間中に受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の調達・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の寄附管理システムが保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- ⑦ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附は、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと（寄附申込受付日の翌日が土・日祝日の場合は本市の翌開庁日まで）。また、作業を行う上で必要な「寄附管理システム」提供事業者への確認及び修正等の対応を行うこと。

## (3) 返礼品等の調達及び配送管理

- ① 返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施のため市・返礼品等取扱事業者・受託者による謝礼品の取り扱いに係る契約等を行うこと。
- ② 返礼品の調達は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ③ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 寄附者に対して返礼品の配送に関する事前メールを送信すること

- ⑤ 返礼品は総務省の示す地場産品基準等を遵守するよう適正に管理し、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。また、要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに本市へ報告し返礼品としての取扱いを停止するとともに、本市が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての取扱終了に伴う、必要な作業を行うこと。
  - ⑥ 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破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
  - ⑦ 返礼品代金及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、内訳が分かる明細を添付すること。
  - ⑧ 季節限定や提供数が限定された返礼品等は、発送時期や商品掲載の管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
  - ⑨ 寄附者や返礼品等取扱事業者、市との各種調整を行うこと。
- (4) コールセンターの運営
- ① 受託者は、寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等に明示するものとする。
  - ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。とりわけ、寄附金受領証明書の再発行をはじめ本市が寄附者に対応を要する内容については、早急に本市との情報共有を行うこと。
  - ③ 返礼品に関する苦情は、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、本市に報告を行うこと。
- (5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等
- ① 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める選定要領及び国の定める「地場産品基準」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、生産者・事業者と交渉し、返礼品の選定や開発を行い、本市に提案すること。
  - ② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
  - ③ 受託者は、市の承認を受けた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協議を行うこと。

- ④ 本市の魅力効果を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の価格改善提案等ブラッシュアップを行うこと。
  - ⑤ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。
  - ⑥ 返礼品登録の最終決定は、本市が行うものとする。
  - ⑦ 4 前提条件(1)にあげる全てのポータルサイトに返礼品を掲載すること。ただし、市と協議の上特段の取り決めを行った場合はその限りではない。
  - ⑧ 返礼品は、寄附管理システムに登録し管理を行い、ポータルサイトと寄附管理システム間の互換性を保つ等の連携を円滑に行うこと。
- (6) 広報・PR
- ① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
  - ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、各ポータルサイトや市場の傾向を踏まえ、使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等についてあらゆる選択肢を含め提案を行い、本市と協議のうえ、実施すること。
  - ③ インターネット広告配信用及び市ホームページ等で使用するバナー画像等は、受託者が作成すること。
  - ④ ポータルサイトが運用する、検索連動型広告枠の利用について、市と協議の上計画を提案し実施すること。
  - ⑤ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。
- (7) 業務目的を達成するための本市の特性を生かす取り組み
- ① 受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、事務の効率化や寄附金額拡大（特に、本市への継続的な寄附者を増やす方策）、その他の業務目的（本市の魅力発信・関係人口の創出・民間事業者の育成・経済活性化）を達成するための、地場産品のブランディング強化をはじめとした本市の特性を生かす効果的な取り組み及びプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
  - ② その他、市場調査等を実施し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。
- (8) 市職員及び返礼品事業者等の支援
- ① 本市職員、返礼品提供事業者や地域において本業務に携わる事業者・人材等との連絡調整を円滑に行い信頼関係を構築するとともに、ノウハウを還元し地域全体のふるさと納税に関する対応力向上をめざす。
- (9) その他

- ① 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する募集の適正な基準を順守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に関する費用が、本業務により納められたふるさと納税の 5 割を超えないよう、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案し、市と協議の上で実施すること。
- ② 本業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

## 7 寄附情報等の管理

受託者は、本業務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。

## 8 再委託

受託者は本業務を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、本市と協議の上、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本市の承認を得るものとする。

## 9 報告及び検査

- (1) 受託者は、当該月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、当該月の翌月末、また年度末については 3 月 31 日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、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、検査することができる。

## 10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9 (1) 業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

### (1) 基本委託料

寄附金額に対する一定割合とする。

※「さとふる」を除いたポータルサイト経由のふるさと納税及びポータルサイトを  
経由せず返礼品ありのふるさと納税による寄附金額。

### (2) 返礼品代金

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件あたりの調達費は、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。

### (3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。

## 11 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む。）の支払は、本市が別に定める期別（原則 1 か月、ただし、本市と受託者との協議により、1 か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない）ごとに、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。

## 12 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わず、受託者において、この責任を負うものとする。

## 13 著作権等の取り扱い

受託者が制作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビュー等の権利は、全て本市に帰属する。

## 14 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱については、大垣市個人情報保護法施行条例を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報を取り扱うことから、本市が保有する特定個人情報の適正管理に関する基本方針を遵守すること。

## 15 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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、個人情報の取扱いについて、大垣市個人情報保護法施行条例及び大垣市情報セキュリティポリシーを遵守し適切な管理を行うこと。

## 16 損害賠償

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、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。

## 17 その他

- (1) 本業務内容については、本仕様書の内容とともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本業務委託開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上、決定する。