

松江市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務委託名

松江市ふるさと納税推進業務委託

2 業務の目的

松江市（以下、「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じて本市の魅力を全国に発信することで、本市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やし、また、地場産品の消費及び販路の拡大など地域活性化を図っている。

本業務は、本市が行うふるさと納税業務の内、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開発やPR等について、専門的知見を有する民間事業者に委託することで、ふるさと納税を効率的かつ効果的に推進し、令和6年度目標寄附金額である5億円を達成することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日（月）まで

4 前提

(1) 寄附受付開始について

委託期間開始後、寄附管理システムの構築等のための準備期間として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。）上での寄附受付の停止を一定期間認めるが、可能な限り速やかに寄附受付を開始すること。なお、既に本市がポータルサイト上で提供している返礼品については、画像やテキストデータ等の著作権を本市が有するため、受託者がそのまま利用することは可能である。

(2) 本市が利用しているポータルサイトと業務委託範囲について

現在、本市が利用している以下の①～⑦のポータルサイトのうち、①～④に関する業務を委託する。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ぐるなびふるさと納税
- ⑤さとふる
- ⑥三越伊勢丹ふるさと納税
- ⑦一休.com ふるさと納税

(3) 寄附管理システムについて

上記①～④の内、①～③との寄附情報 API 自動データ連携による寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また、業務の遂行にあたり、ポータルサイトの寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、決済等の管理が可能な寄附管理システ

ムを使用することとし、システムの使用環境の構築・整備費用、システムの使用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の使用環境の構築を行うこと。本市専用新たにシステムを開発する場合は、使用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム使用料や管理費用については委託料に含むこと。

なお、本市が現在利用しているふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」の機能を受託者が使用することを可能とする。ただし、本市が当該システムの利用契約を終了した場合は、受託者においても、本市の契約による当該システムの使用を終了とする。

5 委託業務内容の概要

- (1) 寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼金の代金・配送料の精算等に関する業務
- (3) 各ポータルサイトの更新・充実に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (5) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務
- (6) 広報・PRに関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (8) 本市への支援に関する業務

6 委託業務内容の詳細

- (1) 寄附情報の管理・運用に関する業務
 - ア 「4 前提」(2)に記載の①～③のポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。
 - イ 各ポータルサイトから発信される寄附申込完了や決済完了のメールは寄附者に送信するとともに、本市にも送信すること。
 - ウ 寄附管理システムは、次の機能も有すること。
 - ・「4 前提」(2)に記載の④のポータルサイトから申し込みがあった場合においても管理可能とすること。
 - ・郵送や FAX 等で本市に直接申込みのあった場合においても管理可能とすること。
 - ・各ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金状況について、閲覧可能とすること。
 - ・礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
 - ・返礼品の配送状況について、閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。

- ・ システム上のデータを随時 CSV 形式でダウンロード可能とすること。
 - ・ システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を提供すること。
 - ・ 各種条件での検索、集計を可能とすること。
- エ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援金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。
- オ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記ア～エの業務について対応すること。

(2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼金の代金・配送料の精算等に関する業務

- ア 寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し、寄附金の入金確認後から 30 日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等 30 日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。
- イ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ウ 本市の指示に従い、季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
- エ 返礼品提供事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び伝票発送をすること。
- カ 毎月の出荷実績をもとに、返礼品提供事業者へ請求内容確認書類を発行すること。
- キ 返礼品を返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の納品完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から 30 日以内に返礼品代金及び配送料を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、返礼品代金及び配送料は全て契約金額に含むこととし、本市は返礼品代金及び配送料以外の費用は一切負担しない。
- ク キで支払った実費については、月次集計のうえ、本市に請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ケ 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、事業者連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- コ 配送遅滞や返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対する

クレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

サ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記ア～コの業務について対応すること。

(3) 各ポータルサイトの更新・充実に関する業務

ア 「4 前提」(2)に記載の①～③のポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。返礼品の紹介文については返礼品提供事業者と調整の上定期的な改善を行い、返礼品の魅力及びそこに込められた想い、事業者の魅力等が、寄附者に伝わるようにすること。

イ 各ポータルサイトにおいて SEO (検索エンジン最適化) 対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、各ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。

ウ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記ア、イの業務について対応すること。

エ 「ふるさとチョイス」、「ふるなび」において、特集記事の作成または自治体最新情報の投稿を毎月1回程度以上行うこと。

オ 「楽天ふるさと納税」において、特集等のバナーの作成・掲載や本市の魅力発信のための画像の作成・掲載を行い、回遊性とデザイン性の両面において店舗トップページの改善を図ること。

(4) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

ア 寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話または電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。なお、寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書に係る問い合わせについては本業務の対象外とする。

イ アの業務に関して、対応内容等については随時記録を残し、定期的に本市に情報提供すること。なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、本市に取り次ぐこととする。

ウ 寄附者からのふるさと納税に関する問合せ先として、自社コールセンターを有し、専任オペレーターによる対応を行うこと。

エ 上記イの電話番号を「4 前提」(2)に記載の①～④のポータルサイトに問合せ先として掲載すること。

オ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記ア～エの業務について対応すること。

カ 「4 前提」(2)に記載の①～②のポータルサイトにおいて、レビュー返信

対応を行うこと。

(5) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務

ア 本市の魅力発信や寄附金増収、市内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・企画や既存返礼品の魅力向上・改善策を積極的に提案し、実施すること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。

イ 返礼品の開発等の提案にあたっては、関係法令のほか総務省からの通知内容等を遵守すること。

ウ 新規返礼品の開発にあたっては、本市の特産品等の「モノ返礼品」はもとより、「国際文化観光都市」としての本市の魅力を活かし本市への誘客を促すような「コト返礼品」についても積極的に開発すること。

(6) 広報・PRに関する業務

ア 「楽天ふるさと納税」のRPP 広告等、各種広告媒体等を活用したPRを実施すること。なお、使用する媒体、時期、費用については本市と協議を行うこと。

イ 本市ふるさと納税の魅力が伝わるパンフレット（令和7年度用）・チラシのデータ作成など、本市が行う広報・PR活動を支援すること。

※令和5年度に本市が実施した広報・PR活動

パンフレット・チラシの制作、他自治体でのイベント時のチラシ配布など

ウ 「ふるさとチョイス」や「楽天ふるさと納税」等のポータルサイトが有する機能を有効に活用し、メールマガジンを毎月1回程度以上送信すること。

(7) 返礼品提供事業者への支援に関する業務

ア 返礼品提供事業者への直接訪問、事業者向け勉強会を随時開催すること。

イ 返礼品提供事業者に対し、返礼品掲載の際の写真、文言、表現などの支援をすること。

ウ 返礼品提供事業者からの希望があれば、毎月1回以上返礼品の写真撮影を無料で行うこと。ただし、撮影のための返礼品、撮影スタジオまでの配送料は出品事業者の負担とする。

エ 返礼品提供事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。

(8) 本市への支援に関する業務

ア 本市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、本市のふるさと納税の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。

イ 毎年繰り返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善について本市に提案し、同梱物のデータ作成等、必要に応じてサポートすること。

ウ 本市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税について、寄附獲得の

ための効果的な掲載・PR手法等について必要に応じてサポートすること。

エ 事務費が寄附金額の50%を超えないよう、配送料等、各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。

オ その他本市のふるさと納税を推進するため、効果的な手法を提案すること。

8 業務体制

- (1) 激甚災害等の緊急事態が起きた時の事業継続体制が整っていること。
- (2) 上記(1)において、寄附者データのバックアップ機能があること。
- (3) 本市からの入金を待たずに、出品事業者への支払い能力を有すること。

9 受託者の責務

- (1) 受託者は常に善良なる管理者の注意義務をもって業務を遂行すること。
- (2) 受託者は本業務の遂行にあたり、本市及び第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市の責めに帰すべき事由により生じたものは、本市の責任とする。

10 契約方法及び委託料

寄附額に応じた単価契約とし、以下の区分に応じた委託料を支払う。なお、本業務に係る費用は、すべて委託料に含まれるものとする。

(1) 業務委託手数料

寄附額に対して、受託者が提案した率(4%以内)を乗じて算出された額(消費税及び地方消費税を除く)。なお、寄附額は、「4 前提」(2)に記載の①～④のポータルサイト経由での寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附金額の合計とする。ただし、受託者において返礼品の発注や配送管理を行わない寄附については除く(災害支援に関連した寄附等)。

(2) 返礼品代金

返礼品代金(梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む)として実費を支払う。当該返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準、配送料及びその他経費を加味した上で本市が決定することとし、返礼品代金は寄附金額の30%以内とする。なお、返礼品代金に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

(3) 返礼品配送料

返礼品の送付費用として実費を支払う。配送方法については、過剰包装ではない最低限の包装かつ返礼品の品質に影響を及ぼさない方法による。なお、配送料に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

11 業務実施報告及び支払方法

- (1) 受託者は、当月分の業務実施報告書を、原則として翌月15日までに本市に報告すること。報告書には、次の内容及び実績等について記載すること。

- ・ 寄附受領金額
 - ・ 返礼品の調達、配送に係る経費（内訳、明細が記載されたもの）
 - ・ その他、本市が必要とする事項
- (2) 本市は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、「10 契約方法及び委託料」で定める委託料について、正当な請求のあった日から30日以内に支払う。

12 返礼品の契約不適合責任

- (1) 本市は、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。
- (2) 受託者は、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。

13 検査・報告

本市は必要があると認めたときは、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、又は検査を行うことができる。なお、受託者は、本市からこれらの求めがあった場合、誠実に対応しなければならない。

14 著作権等の取扱い

- (1) 本委託業務による成果物に係る著作権は本市に帰属するものとし、本市における二次利用を可能とする。
- なお、成果物とは以下の①、②のとおりとする。
- ①Web ページ：返礼品ページ、特集ページ、ランディングページ、返礼品レビュー等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報
 - ②画像：本委託業務により取得・制作されたすべての画像データ
- (2) 本市は、成果物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による成果物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (3) 受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (4) 本市は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。
- (5) 上記（1）～（4）の記載は、契約期間が終了した場合においても適用されるものとする。

15 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知り得た秘密を他の目的に使用し、また、他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

16 情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含むすべての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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。

17 寄附情報の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電子データにより、一定期間保存すること。

18 業務の引継ぎ

- (1) 委託期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。
- (2) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、本市の指示に従い、次期受託者に引継ぎを行うこと。
- (4) 委託期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、委託期間満了後も責任を持って行うこと。

19 留意事項

- (1) 生産・製造・販売等に関する法令などを遵守し、適正に業務を遂行すること。
- (2) 業務の遂行に際して必要な消耗品・旅費等の経費は委託料に含むものとする。
- (3) 本事業の全部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ本市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者がすべての責任を負うものとする。
- (4) 事業実施にあたり、事故や運営上の問題などが発生した場合には、速やかに本市へ連絡すること。
- (5) 本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。
- (6) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合またはこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ、定めるものとする。