

可児市ふるさと応援寄附金管理運営業務委託 仕様書

1 委託業務名

可児市ふるさと応援寄附金管理運営業務委託

2 目的

本業務は、本市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発に関する業務、本市が契約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。）の管理及び寄附者対応等を委託するものである。これにより、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、本市への寄附者の確保並びに市の魅力発信及び地場製品の販路拡大など地域活性化に寄与することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和9年5月31日まで

※契約締結日から令和7年5月31日までは準備期間とし、準備期間に発生する費用については受託者の負担とする。

※本プロポーザルは、予算議決（令和7年3月）前の準備行為として実施するものであり、議案が市議会で議決されない場合は、この業務委託は実施しない。なお、本件のために行った準備行為等に係る費用が生じた場合であっても、本市においては、その損害について一切負担しない。

※契約締結した翌年度以降において、歳出予算におけるこの契約の契約金額について削減又は削除された場合には、この契約を解除等することがある。

4 前提条件

(1) ポータルサイト

令和6年12月現在、本市が使用している次のポータルサイトについて、管理運営を行うこと。ただし、サイト特性上、編集権限がない部分については除く。

- | | | |
|--------------|------------------|------------------|
| ・ふるさとチョイス | ・楽天ふるさと納税 | ・ふるなび |
| ・ふるさとプレミアム | ・ふるさと本舗 | ・ふるさと納税ニッポン |
| ・ふるさと納税百選 | ・ふるぼ | ・さとふる |
| ・三越伊勢丹ふるさと納税 | ・ふるさと e-チケット | ・ANAのふるさと納税 |
| ・JRE MALL | ・まいふる | ・Amazon |
| ・ふるさぽん | ・auPayふるさと納税 (※) | ・セゾンのふるさと納税 (※) |
| ・yahoo! (※) | ・ふるらぼ (※) | ・KABU&ふるさと納税 (※) |
| ・Vふるさと納税 (※) | | |

※ふるさとチョイス及びさとふるのパートナーサイト連携による利用。

本業務の受託にあたり、委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議のうえ、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

ポータルサイトを追加又は停止する場合は、受託者の提案により、本市との協議のうえ、決定する。なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

(2) 寄附管理システム

本市が運用している「Ledg HOME (シフトプラス株式会社)」を利用することとする。ただし、追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）や同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。

(3) オンラインワンストップ特例申請サービス

オンラインワンストップ特例申請サービスは本市が運用している「ふるまど」を利用することとする。ただし追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）や同等以上の機能を持つオンラインワンストップ申請サービスを提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。

また、ポータルサイトが提供するシステムのオンラインワンストップ申請の取り込み作業については、ワンストップ特例申請受付業務の対象外とする。

(4) 返礼品

令和6年11月末現在、返礼品を提供している事業者（以下、「返礼品提供事業者」という。）数は72事業者、返礼品数は約637品であり、返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。これらの情報は、返礼品台帳として適切に管理すること。

5 委託料に含めなくてよいもの

- (1) 寄付管理システム利用料
- (2) ポータルサイトが提供するワンストップオンライン申請サービスの利用料
- (3) ポータルサイト運営者に支払う利用料
- (4) 寄附金に係る決済手数料
- (5) 返礼品代金、配送料

6 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ① ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫管理、クラウドファンディング等を含む。）を適切に行うこと。
- ② ポータルサイトが個別に提供する機能を本市と協議のうえ、積極的に活用して、自治体ページの魅力向上、機能向上につながる取組を行うこと。
- ③ 寄附の受付に関する通知を行うこと。
- ④ 返礼品の掲載に際しては、返礼品提供事業者を取材し、必要な写真撮影、写真加工、返礼品

及び事業者の紹介文の作成等について工夫を凝らし、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。

- ⑤ポータルサイトが実施する広告や特集などの企画について情報収集し、積極的に提案すること。また、広告運用（RPPやストアマッチProなど）や、バナー等の作成、申請手続きに関するサポートを行うこと。
- ⑥SEO対策を実施し、各ポータルサイトの検索上位に表示されるよう工夫して対応すること。
- ⑦レビューに対して真摯に回答すること。特に苦情等低評価レビューについては心を込めた返信と、その原因について判断し対策を講じること。
- ⑧レビューキャンペーン等を企画し、レビュー数の増加・評価向上に努めること。

（2）寄附管理システムの管理運營業務

- ①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、寄附金、返礼品、配送状況及び返礼品代金支払状況等のデータを、寄附管理システムにより一元的に管理し、随時確認できるよう遅滞なく処理をすること。
- 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においても、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情報を正確に管理すること。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、本市へ適宜報告を行うこと。
- ④ポータルサイトから受け付けた寄附について、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。（土・日・祝日については本市の翌開庁日まで）自動API連携ができないサイトはCSV等のデータ取り込み作業をすること。
- ⑤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、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び返礼品提供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」内で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。
- ⑥寄附のキャンセル手続き（ポータルサイトのキャンセル処理や寄附者への必要書類の発送と回収等）に対応すること。

（3）返礼品の募集・開発等に関する業務

- ①本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報、受託者が持つ企業人脈などの情報等をもとに、本市が定める「可児市ふるさと応援寄附金お礼の品募集要領」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、返礼品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。合わせて、既に返礼品の提供を行っている事業者に対しても新たな返礼品の提供について、提案・交渉を行うなど返礼品の拡充に努めること。返礼品については、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。

- ② ①における本市への提案にあたっては、受託者が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。
- ③ ①における返礼品及び返礼品提供事業者の募集については、受託者は随時応募を受け付ける体制とし、適宜応募状況を本市に報告すること。応募があったものから本市が返礼品台帳に登載した品は、すみやかに各ポータルサイトに掲載すること。
- ④ 本市の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資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魅力向上の取組を行うこと。

(4) 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効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組の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。
- ③ 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。
- ④ 本市が参加するイベント等のPR活動に協力すること。
- ⑤ 受領証明書等の送付物において、PR要素を追加すること。
- ⑥ イベント、広告、SNS等に用いるポスターやチラシ、画像データ等を本市と協議して制作すること。
- ⑦ 毎年度、返礼品カタログを制作すること。ページ数及び部数、仕様、内容は本市と協議してきめること。

(5) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務

- ① 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、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。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。

(6) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の発注・配送管理等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。
- ② システムによる発注を基本とするが、対応が難しいまたは他の方法（FAX等）を希望する返礼品提供事業者があれば、要望に合わせて対応すること。
- ③ 配送伝票の作成を求める返礼品提供事業者に対し、配送伝票を作成し、発送時期に合わせて届けること。なお、配送業者は、返礼品提供事業者の希望を考慮し、価格優位性がある企業を選定すること。
- ④ 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、迅速に行い、特に定

める場合を除き、寄附者が入金してから原則1か月以内に寄附者に返礼品が届くよう配送状況を管理し、必要に応じて返礼品提供事業者を指導すること。

- ⑤ 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信すること。
- ⑥ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑦ 返礼品の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。
- ⑧ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また残数を越えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（可児市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑨ Amazon FBA及び楽天RSLに対応すること。

(7) 寄附者対応業務

- ① 受託者は、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、ポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、回線を増設し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
- 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、本市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、本市に報告を行うこと。
- ④ 郵送やFAX、電話等ポータルサイト以外の方法での寄附に対して内容を確認し、寄附管理システムに入力すること。また、寄附申込について都度、本市に情報共有すること。

(8) ワンストップ特例申請受付業務

- ① ワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、受託者が直接受領すること。（本市へ送付された申請書は、本市から受託者へ転送する）
- ② 受領した申請書の受付及び審査を完了させ、申請者へ受付完了通知をすること。通知は電子メールによる通知を基本とし、電子メールが不明な場合等は郵送による通知とすること。なお、ポータルサイト「さとふる」からの寄附者の申請については送付不要とし、対象者を市に報告するものとする。
- ③ 申請書内容に不備がある場合は、申請者に確認し、必要に応じて返送、再受付等を行うなど、情報を正しく受理するよう努めること。
- ④ 問い合わせや書類不備等の対応は、迅速かつ丁寧に対応すること。特に年末年始等、急を要する場合は、電話で連絡するなど柔軟な対応に努めること。
- ⑤ 受付業務の状況について、寄附管理システムで随時確認ができるようにすること。

- ⑥ 寄附者がワンストップ申請受付状況の確認等ができるよう、ワンストップオンライン申請管理サービスを導入し、情報連携すること。
- ⑦ ワンストップオンライン申請サービスや、各ポータルサイトが提供するオンラインワンストップ申請サービスで受け付けた情報と紙で届いた申請書の名寄せを行い、本市がe L T A Xで他自治体に送付できる状態のデータを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。
- ⑧ 受理した申請書は、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番したうえで、管理番号順に整理し、必要に応じてすぐに取り出せるよう管理・保管すること。保管期間については原則委託業務完了までとし、保管期間終了後は、本市が指定する場所に運搬すること。

(9) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務

- ① 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、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。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。
- ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議のうえ決定する。
- 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、本市と協議のうえ決定する。
 - (ア) 寄附金受領証明書・お礼状
 - (イ) 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）
 - (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
 - (エ) 返信用封筒
 - (オ) その他P Rチラシなど(市と協議)
- ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力のうえ送付すること。
- ⑤ 発送後、住所不明等での返送分については、電話等による住所確認作業を行い、すみやかに再発送すること。
- ⑥ 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務に係る費用は全て委託料に含むこと。

(10) その他業務

- ① 委託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。
- ② その他、市場調査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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7 権利の帰属

- (1) 本市が受託者に提供する情報に基づく登録データ等は、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。）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を可能とする。また、受託者は本市に対し著作者人格権を行使しないものとする。

- (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、受託者の責任において、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) 受託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、全て受託者が負うものとする。

8 委託料の請求及び支払い

受託者に支払う経費は次のとおりとする。なお、支払いについては1か月単位で行うこととし、本市は受託者から適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。また、請求に際しては、各経費算定の根拠となる明細を添付すること。

(1) 基本委託料

対象寄付金額(※)に対する一定割合とする。

※対象寄附金額・・・本市が取り扱うポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附による寄附金額。なお、ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附による寄附金額は含まない。

(2) ワンストップ特例申請受付業務経費

ワンストップ特例申請受付業務に係る経費については、オンライン申請、紙申請それぞれの単価に件数を乗じた金額。(紙申請による返信用切手代金を含む)

(3) その他、業務内で発生した費用については本市と協議のうえ、毎月の請求に合わせて実費を請求すること。

9 寄附情報等の管理

受託者は、本業務に関する資料を书面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

10 再委託の禁止

受託者は本業務について、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、本市と協議のうえ、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。

11 報告及び検査

- (1) 受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出する。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、上記(1)に関わらず遅滞なく業務報告書を提出し、本市と協議を行う。
- (3) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、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。

12 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品提供事業者に対し、寄附者に対する契約不適合責任を負わせる。
- (3) 受託者は、上記(2)の責任問題が発生したときは、寄附者に適切に対応する。

13 情報セキュリティの確保

委託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、適切な管理を行わなければならない。

14 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（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。

15 その他

- (1) 委託業務内容については、本仕様書に基づく内容とする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) 本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者及び本市との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 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うえ決定する。