

## 1 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

## 2 目的と概要

本業務は、複数の寄附サイトにおける寄附受付や返礼品配送等の効率化を図るとともに、市内に潜在する高品質な地場産品を返礼品として企画・開発し、更なる寄附額増加と返礼品進呈を通じて本市の多彩な魅力を全国に発信していくとともに、地場産品の創出を通じて市内の事業者を支援し、特産品のPR等を通じて、本市の認知度の拡大、ファンの創出につなげることが目的である。

業務概要としては、寄附受付、寄附受領書等の発送、返礼品の発注・配送の手配、寄附者対応並びに、返礼品事業者の返礼品開発支援、寄附サイトの返礼品登録支援、自治体の特産品PR等を行うものとする。

## 3 委託業務の内容

### (1) ふるさと納税一括代行業務

#### ① 寄附金等管理システム（ふるさと納税 do）による寄附者データ管理

- 各種ポータルサイトの管理運営を通じて、ふるさと納税の募集及び申込受付を行う。また、各決済サービスを通じて、寄附金の収納確認を行い、寄附金等管理システムで管理を行う。
- 委託者が窓口等のポータルサイトによらない方法で受け付けた申し込みについても、委託者からその情報の提供を受けたうえで、その後の管理を行う。
- ポータルサイトの利用が困難な方や用紙による寄附申し出（FAX等含む）に対し、カタログ等を作成し、受託者の負担で送付すること。

#### ② 各種ポータルサイトにおける返礼品掲載、在庫・発送管理、代金清算

- 受託者は、委託者が認めた返礼品を各種ポータルサイトに掲載する。
- 受託者は、寄附者の希望及び寄附金額に応じて、各返礼品の提供事業者に対して返礼品の発注を行うとともに、その在庫や発送状況を管理する。
- 受託者は、委託内容に係る全ての業務進捗状況を常に把握し、委託者の求めに応じてその状況を月1回以上報告する義務を負う。
- 受託者は返礼品事業者・返礼品の内容を把握し、委託者と協議しながら、各種報告資料の作成に協力すること。
- 楽天ふるさと納税の本市サイトのトップページ及び関連するページにおける、バナーやサムネイル画像を作成し、魅力的なサイトとなるよう適宜改修・運用すること。

#### ③ 寄附者への寄附金受領証明書等の発送業務

- 受託者は、寄附者の求めに応じて、寄附金受領証明書やワンストップ申請書を郵送する。また、これらの再発行や発送状況等のあらゆる問い合わせについても全て対応する。

#### ④ 寄附者対応

- ・受託者は、寄附者からの問合せについて、コールセンター（電話、FAX及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。
- ・次の期間で各種問い合わせに対応する。  
営業日 土日祝日休み、年始休み（1月1日～1月3日）  
営業時間 8時30分から17時まで
- ・受託者は、本業務において発生した委託者、受託者、寄附者または返礼品提供事業者間のトラブルについて、あらかじめ対応マニュアルを作成し、軽微な事項を除き、必要があれば委託者の指示に基づき、その対応を行う。

#### (2) 地場産品創出支援と本市のファンの創出

##### ① プロモーション活動の支援業務

- ・受託者は、委託者と連携し、特産品等を活用した新たなブランディングにより、寄附額の増加や本市の魅力増進に繋がる効果的なプロモーション活動の支援を行う。
- ・寄附サイトにおけるレビューや口コミ等に対する返信を適宜行い、好意的なレビューや評価の増加に努めること。
- ・その他沼津市の地場産品創出に関する提案事業を行う。

##### ② 返礼品提供事業者に関する支援業務

- ・受託者は、市内に営業所を設け、委託者及び返礼品提供事業者の求めに応じて、速やかに返礼品提供事業者を訪問し、返礼品に係る支援を行う。
- ・受託者は、寄附額の増加や本市の魅力増進に繋がるよう、生産事業者の返礼品企画を支援する。
- ・受託者は、ふるさと納税制度にかかわらず事業者の技術向上に寄与するようセミナーや研修を年度中に1回以上開催すること。

#### (3) クラウドファンディングの支援

委託者がクラウドファンディングを実施する場合、そのサイト構築や広報にかかるノウハウを提供し、効果的なサポートを実施すること。

#### (4) 業務を行うインターネット寄附サイト（予定）

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ JREMAIL
- ⑤ JAL

#### (5) その他市が取扱う募集サイト等（増減の可能性あり）の取扱い

市が別途契約するサイト等の情報についても、委託者と協力し、事業者や返礼品等に係る必要なデータ作成を行うこと。

- ① さとふる
- ② 三越伊勢丹ふるさと納税
- ③ ふるさと納税自動販売機

#### 4 再委託の制限等

受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得た場合を除き、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

#### 5 委託料

- (1) この業務の委託料は、ふるさと納税（地方税法第 37 条の 2 に規定する特例控除対象寄附金）のうち、返礼品の発生した寄附及び配送が完了した返礼品調達費及び送料を積算の対象とする。
- (2) この業務の前号以外の委託料は、ふるさと納税寄附額の 6.5%以下とする。ただし、3(1)③に規定する寄附者への寄附金受領証明書等の発送業務に対する実費相当分については、別途支払うものとする。
- (3) この業務の委託料は、月ごとの実績に応じ、各月の業務実施報告後、受託者の請求に基づき支払うものとする。
- (4) 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遵守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に要する費用（本業務の委託料を含み、インターネット寄附サイトの利用手数料等のその他費用との合算）が、本業務により納められたふるさと納税の 5 割を超える場合は、本業務の委託料のうち、5 割を超える金額のみ、委託者の支払いを不要とし、ふるさと納税制度の適切な運用を図るものとする。
- (5) (4)の経費の精算は、原則、3月の寄附金に係る委託料との相殺により行うものとする。

#### 6 その他

- (1) 受託者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、誠意をもって業務を遂行するものとする。
- (2) 受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、受託者は、本業務の実施にあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。
- (3) 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者及び受託者で協議のうえ定めるものとする。
- (4) 委託者受託者双方の情報共有を行うため、各月で打合せを行うものとする。
- (5) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応などを迅速に行うこと。
- (6) 総務省が定める経費率の基準を遵守するため、委託者と常に連携を取りながら、業務全般に渡って経費率抑制に努めるものとする。
- (7) 本業務で制作したデータや画像、ポータルサイト上のページ（レビュー等を含む）、記録や写真等の財産権、利用権、著作権はすべて本市に無償で譲渡するものとし、市はこれを改編して使用することができるものとする。  
また、成果物の利用に関する全ての著作人格権については、受注者はこれを行使させないこと。

## 7 業務の引継ぎについて

- (1) 運用開始日は、令和6年4月1日とするが、契約締結日以降、引き継ぎに必要な準備期間については、最大1か月とする。

なお、ふるさと納税 do は、一時的に既存事業者と並行運用するものとする。

- (2) 既存受託者が制作した返礼品ページや関係する画像・文章等を継続して使用したい場合、受託者は既存事業者と協議すること。なお、その際の経費について市は負担しない。
- (3) 契約期間満了後、同様の業務において受託者が変更となる場合、次期事業者への業務引継ぎを確実にを行うこと。