

四日市市ふるさと納税支援業務 仕様書

1. 委託業務名

四日市市ふるさと納税支援業務

2. 目的

四日市市(以下、「本市」という。)はふるさと納税における寄附の増額を図るとともに、魅力発信や地場産品の販路拡大など市内の返礼品提供事業者等の活性化に寄与できるよう、新規返礼品の開発やポータルサイトでの返礼品のPR、地場産品のPR等の取組を強化している。

ふるさと納税の取組のさらなる推進にあたり、ふるさと納税に関わる中間事業者が有する専門的知見及び企画力等を活かすとともに、返礼品のPR(他の自治体の返礼品と差別化できるポータルサイトの写真や説明文の魅力化及び各種広告等のプロモーションの実施)、寄附受付、寄附者情報の管理、返礼品の出荷依頼・配送管理、クレーム対応、返礼品提供事業者との良好で緊密な関係構築及び寄附者への適切な対応を行い、本市のふるさと納税推進室員の業務を円滑かつ効果的・効率的に進められるよう、ふるさと納税支援業務を委託する。なお、当該業務については、「市外から寄附を募り、本市の発展に資する」というふるさと納税の主旨に鑑み、「EC やPR等のノウハウを持つ専門的な事業者が市内に根付く」ということも目的のひとつと考えている。

3. 業務期間

契約の日から令和10年3月31日まで

※事業者選定日から令和7年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、この間に生じる費用について本市は負担しない。

4. 前提条件

(1)ふるさと納税ポータルサイト

本市が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、以下のとおり。なお、ポータルサイトを随時追加する場合がある。

ポータルサイト			
ふるさとチョイス	ANAのふるさと納税	ふるさとパレット	ふるさとプレミアム
楽天ふるさと納税	まいふる	マイナビふるさと納税	dショッピング ふるさと納税百選
ふるなび	JRE MALL ふるさと 納税	JAL ふるさと納税	Amazon ふるさと 納税

※この他、「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」も利用しているが業務対象外。

(2)寄附者情報管理システム

寄附に関する情報(寄附者情報、返礼品情報等)の管理においては、株式会社シフトセブンコンサルティングの管理システム「ふるさと納税 do」を使用すること。

(3)返礼品

委託業務開始後の返礼品登録については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する返礼品を取り扱う返礼品提供事業者と市の意向を確認のうえ、契約し提供すること。なお、令和 6 年 11 月末現在の返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品提供事業者	約170事業者
返礼品の品目数	約 850 商品 (バリエーション等を除く)

(4)業務規模

令和 7 年度寄附見込み受入額 680,000 千円 受入見込み件数 17,000 件

上記に示す業務規模の数量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。

特に、寄附見込み受入額については、過去の実績等を参考に算出した本業務の業務量積算用の数量であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。

5. 業務内容

(1)ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ①本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込対応。
- ②自治体ページの魅力化・修正・更新・保守管理(返礼品の更新、返礼品の在庫管理等)。
- ③寄附情報等を遅滞なく寄附者情報管理システムへの取り込み(API連携およびCSVアップロード等適切な手段を講じること)。
- ④寄附金の入金情報管理。
- ⑤その他、ポータルサイト事業者や株式会社シフトセブンコンサルティング、返礼品提供事業者と連携を行うこと。
- ⑥オンラインワンストップ特例申請受付システムの運用を支援すること。

(2)返礼品のページデザインに関する業務

- ①ポータルサイトの返礼品ページの登録、変更、削除について速やかに対応すること。
- ②返礼品ページを魅力的に見せるような写真撮影およびデザイン、キャッチコピーや説明文等の制作と編集。
- ③返礼品や説明画像等のデザインに関する業務。
- ④返礼品ページ等の編集にあたっては、次のことに留意すること。
 - ・市及び市の返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが十分伝わるよう、ページをデザインするとともに、返礼品の名称や説明について、既存の情報に対し必要に応じて改良を加えること。

- ・返礼品名や説明文等に自ら修正を加えるなどの工夫を行うこと。
- ・返礼品ページ等の編集について市と十分に調整を行うこと。
- ・協議の上、本市のふるさと納税・シティプロモーション戦略プロデューサーのクリエイティブディレクションに対応すること。

- ⑤楽天ふるさと納税の返礼品ページの編集に必要なスキルを持ち魅力的なページとすること（楽天 GOLD への対応）。
- ⑥返礼品ページに掲載する返礼品等の広告写真を撮影するとともに、撮影において食べ物はシズル感あふれるおいしそう写真、その他の商品やサービスはそれらの魅力が最大限に際立つ写真を撮影し、本市の返礼品の魅力を伝えること。
- ⑦SEO(Search Engine Optimization)対策に配慮すること。
- ⑧各ポータルサイトに寄せられる返礼品のレビュー数が増加する施策を考案し実施すること。

(3) 返礼品の管理・発送に関する業務

- ①寄附者情報管理システムへの返礼品登録、変更について速やかに対応すること。
- ②寄附者情報管理システムで発生するエラーについては、その都度確認し、対応すること。
- ③返礼品の在庫補充に速やかに対応すること。また、季節限定の返礼品については、発送時期や在庫管理を適切に行い、残数を越えた申し込みが無いよう対応すること。
- ④寄附者へ直接発送ができない返礼品提供事業者の返礼品については、受託者が代行して発送すること。
- ⑤ポータルサイトを介さず行われた寄附について、寄附関連情報等を寄附情報管理システムに入力し、寄附管理情報システム上でデータ管理を行うこと。

(4) 返礼品提供事業者への出荷依頼、配送管理に関する業務

- ①返礼品提供事業者への返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うとともに、配送遅延または返礼品の破損等配送に係る問題が生じた場合は、返礼品提供事業者と調整を図ること。
- ②寄附者から申し込みがあり、入金確認後、指定された返礼品を2週間以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び寄附者から申し込みをもって製造する返礼品はこの限りではない。また、特段の事由により、2週間以内に配送できない場合は、本市と協議のうえ、配送時期を決定する。
- ③諸事情による再出荷依頼については、その都度依頼を行うこと。
- ④月1回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。

(5) 返礼品の代金・送料の精算に関する支払い代行業務

- ①受託者は返礼品提供事業者の返礼品代金(消費税及び地方消費税・梱包代含む)について、代行して返礼品提供事業者の返礼品代金の精算を行うこと。
- ②受託者は返礼品の配送について、提携する配送業者により通常より安価に行える場合は安価な方法で行い、返礼品提供事業者から毎月配送実績の報告を受け、適切に確認するこ

と。返礼品の配送料は代行して返礼品提供事業者または配送業者に支払を行うこと。

(6) 新たな返礼品の開発に関する業務(本市と相談のうえ随時実施すること)

- ① 本市の魅力を伝え、寄附の増額に資する返礼品を本市と協働で新たな開発を行うこと。
- ② 協議の上、返礼品の開発については、本市のふるさと納税・シティプロモーション戦略プロデューサーのディレクションに対応すること。なお、返礼品登録の最終決定は本市が行うものとする。

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応

- ① 寄附者及び返礼品提供事業者からの返礼品に対する問合せ対応。
- ② 返礼品が原因となるトラブル等の対応。
- ③ 寄附者及び返礼品提供事業者の対応状況に関する本市への報告。
- ④ 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など、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑤ 返礼品配送料については、過剰包装で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とし、安価になるよう常に工夫・検討を行うこと。
- ⑥ 返礼品の受付開始やポータルサイトへの掲載等の時期は本市と協議し決定すること。
(返礼品を揃えた上、なるべく早急に受付を開始すること。)

(8) ふるさと納税制度の改正等への対応

ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

(9) 業務体制の構築・維持

- ① 委託者が原則、週に1回、本市市役所庁内で開催する定例ミーティングに現地で出席をし、緊密な情報共有を図ること。
- ② 返礼品提供事業者との良好で緊密な関係構築および、返礼品等の配送や新たな返礼品の登録などが円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ③ 受託者における人員構成の変更などがあつた場合、引継ぎなどを着実にを行い、望まれる業務体制が継続できるよう業務品質の確保に努めるものとする。なお、業務体制が継続できない、もしくは業務品質が劣化すると認められる場合は、委託者は受託者に改善を求めることができる。また、改善が認められない場合は、甲が有する契約解除権の行使についても協議することができる。

(10) その他

- ① 前年度までの中間事業者との業務の引継ぎを行うこと。
- ② 契約期間満了後における翌年度に発送する返礼品年度末に寄附を受けたものや定期便などについては、翌年度の中間事業者へ返礼品の調達や発送を引き継ぐこと。なお、翌年度

の中間事業者が当該返礼品を調達できない、返礼品の品質や分量を確保できない場合においては、現年度の中間事業者の責任で返礼品の調達を行うこと。また、その際の費用については、現年度の中間事業者と翌年度の中間事業者で協議をして負担するものとし、本市には追加で費用の請求をしないものとする。

- ③寄附の増額に向けて、ポータルサイトでの検索上位広告等をはじめ、委託者が実施するイベント等においてプロモーション動画などの制作を行い、それらを様々な媒体を通じて、本市の返礼品の魅力発信について積極的に取り組むこと。

6. 業務報告及び検査

- (1)受託者は、前月に実施した業務内容の実績及び返礼品調達費を業務完了報告書にとりまとめ、毎月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、受託者に対して委託業務の履行状況、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。

7. 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1)基本委託料

・寄附金額の5%以内(消費税及び地方消費税相当額を除く。)とする。

ただし、Yogibo Premium シリーズの返礼品に関しては、同一の返礼品が他自治体からも提供されているため、寄附額の設定の都合上、他自治体の寄附額より本市の寄附額が上回る場合があった場合、寄附者の公正な寄附行為に影響を与えないよう同等の寄附額にするため当該返礼品に限り、契約時の委託料率を変更するものとする。その場合、同等額を可能にする委託料率を本市から提示するものとする。

※以下は基本委託料に含まないものとする。

①返礼品調達費

②既存及び今後、契約を行う現地決済型ふるさと納税の利用料

③本市が直接契約するクレジット決済等に係る経費等

④寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の処理費用や送付に係る費用、ポータルサイトの使用料

(2)返礼品調達費

・返礼品に係る経費については、実費相当額を支払うものとする。なお、実費相当額とは、返礼品代(荷造・箱・梱包代含む)及び消費税及び地方消費税相当額とし、寄附額の3割を上限として、あらかじめ、本市と返礼品提供事業者において、決定した金額とする。

・返礼品配送料については、実費相当額を支払うものとする。

8. 支払方法

・受託者は業務完了報告書の提出後、業務にかかる委託料を月1回本市へ請求するものとし、

本市は適正な請求を受けた後、30日以内に支払うものとする。

9. 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、返礼品の契約不適合責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

10. 個人情報の保護

- (1)受託者は、個人情報の保護に関する法律、関連する市の条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2)受託者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

11. 再委託の禁止

本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請負わせることはできない。ただし、あらかじめ委託者の書面による了承を得た場合はこの限りではない。

12. 成果の利用及び著作権

- (1)受託者は、本市に対し、本業務の成果に関する全ての著作権を譲渡するものとする。
- (2)受託者は本業務の成果に関する著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3)受託者は、成果が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

13. 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、改ざん、滅失及び棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

14. その他

- (1)契約後、本仕様書に定めのないことについて疑義が生じた場合は、必要に応じて契約者双方が協議して定めるものとする。
- (2)契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、契約者双方が協議して定めるものとする。
- (3)受託候補者の故意、又は過失により本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を負うこと。
- (4)ポータルサイトの返礼品ページのPR案をより説得力を高めて作成するためには、食品と飲料の返礼品に関しては試食、試飲の上、考案することが最善と考えている。返礼品提供事業

者から商品を購入するなどし、試食、試飲ができる機会を設けること。また、その業務にかかる一切の経費について、受託者が負担するものとする。

(5)本業務にかかる一切の経費については、受託者が負担するものとする。

(6)本業務に必要な資機材は、受託者が用意すること。

(7)この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に疑義が生じた場合は、別途協議するものとする。

【 注意事項 】

(1) 個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報(特定個人情報(個人番号をその内容に含む個人情報をいう。))を含む。)を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

(2) 暴力団等不当介入に関する事項

① 契約の解除

四日市市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱(平成 20 年四日市市告示第 28 号)第 3 条又は第 4 条の規定により、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止措置に相当すると判断されるときは、契約を解除することがある。

② 暴力団等による不当介入を受けたときの義務

(ア) 不当介入には、断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに業務発注所属へ報告し、警察への捜査協力を行うこと。

(イ) 契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じるおそれがあるときには、業務発注所属と協議を行うこと。

③(ア)(イ)の義務を怠ったときは、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止等に準ずる措置を講ずることがある。

(3) 障害者差別解消に関する事項

① 対応要領に沿った対応

(ア) この契約による事務・事業の実施(以下「本業務」という。)の委託を受けた者(以下「受託者」という。)は、本業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。)に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領(平成 29 年 2 月 28 日策定。以下「対応要領」という。)に準じて、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等、障害者に対する適切な対応を行うものとする。

(イ) (ア)に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

② 対応指針に沿った対応

上記①に定めるもののほか、受託者は、本業務を履行するに当たり、本業務に係る対応指針(法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。)に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。