

鯖江市ふるさと納税推進業務仕様書

1 業務名

鯖江市ふるさと納税推進業務

2 目的

ふるさと納税制度を推進するために本市が実施する業務のうち、寄附の募集や寄附情報の管理、寄附者への対応、返礼品の発注・発送管理・新規開拓および情報発信、返礼品提供事業者との連絡調整・精算等の業務について委託し、民間事業者が有する体制やノウハウを活用し、業務の効率化と効果的な運営を図るとともに、本市の魅力発信の充実、地域活性化や市内産業の振興、新たな寄附者の獲得やリピーターの確保を通じて、寄附総額の増加を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

- (1) 令和8年度予算が議決されない場合、本業務に係る契約は行わないものとする。
- (2) 令和9年度以降の契約は実績等を踏まえ、決定することとする。全国的にふるさと納税制度の利用が拡大し、寄附額が増加傾向にある中で、本市における寄附額が前年同時期と比較して著しく減少している場合、または他自治体と比較して本市の寄附額が相対的に低迷していると認められる場合には、受託者による寄附促進施策の効果が不十分であると判断し、契約の更新を行わないことがある。なお、契約更新の可否については、寄附額の推移、施策の実施状況、事業者からの報告内容等を総合的に勘案し、委託者が判断するものとする。なお、各年度における予算が議決された場合、最大で令和13年3月31日まで随意契約を結ぶことができる。
- (3) 事業者選定日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、この間の費用は発生しないものとする。
- (4) 令和8年4月1日から業務を遅滞なく開始できるよう、令和8年1月中には必要な業務引継ぎを開始するものとする。引継ぎの具体的な内容およびスケジュールについては、別途協議の上、定める。

4 業務内容

業務の内容は以下(1)から(6)のとおりとする。なお、内容についてはプロポーザルにより決定した受託者の企画立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等に関すること

ア 本業務におけるポータルサイトは以下のとおりとする。

- ・ふるさとチョイス（アライアンスパートナーサイトも含む）
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるなび
- ・ANAのふるさと納税
- ・JALふるさと納税
- ・ふるラボ
- ・Amazonふるさと納税
- ・鯖江市ふるさと納税特設サイト

なお、本契約期間中にポータルサイトの新規追加や変更があった場合における当該ポータルサイトの取扱いについては、委託者との協議により決定する。

- イ ポータルサイトでは返礼品の魅力発信に努め、こだわり・魅力が寄附者に伝わるよう工夫し、訴求力向上を図ること。
 - ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、文字入れ等の加工、紹介文の作成等について、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。
 - エ SEO（検索エンジン最適化）対策等の寄附者の利便性を高める取り組みを行うこと。
 - オ ふるさと納税市場のトレンドを把握するため、ポータルサイト運営事業者やシステム提供事業者、その他ふるさと納税事業者との連携を行うこと。
 - カ ポータルサイトが実施する各種サービス（メールマガジン、PR等）について、市と協議のうえ、活用すること。
- （２）返礼品出荷依頼業務に関すること
- ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の在庫等の管理および発注を行うとともに、その発送状況を管理すること。
 - イ 期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品提供事業者を確認し寄附の受付および出荷依頼を行うこと。
 - ウ 諸事情による再出荷依頼についてはその都度依頼を行い、発送および納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。
 - エ １週間に１回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
 - オ 運用開始日（令和８年４月１日）以前に申し込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対応すること。
 - カ 緊急および重要な問合せ案件の場合は速やかに委託者に報告し、委託者と受託者の協議の上対応すること。
- （３）寄附金管理システムの管理に関すること
- ア 委託者が指定する寄附金管理システムを利用することとし、事業者登録や返礼品登録、変更、削除を適切に行うこと。

- イ 返礼品の出荷依頼および配送管理、請求管理は寄附金管理システムを用いて行い、返礼品提供事業者からの問い合わせに対応すること。

(4) 寄附者への対応に関すること

- ア 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト等に問い合わせ先を掲載すること。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時までを基本とする。ただし、委託者と協議の上、受付時間や休日等の対応について変更することがある。
- イ 受託者はコールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について記録し、委託者と情報共有を行うこと。

(5) 寄附の拡大に向けた取り組みに関すること

- ア 返礼品を充実させるため、新規返礼品開拓や既存返礼品の更新・拡充、新たな返礼品提供事業者の開拓を行うこと。
- イ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対しては、適切かつ迅速に対応し、返礼品開発を支援すること。
- ウ 地域の特色やストーリー性を活かした高付加価値返礼品の開発を支援すること。
- エ 寄附者の属性分析や返礼品の傾向を踏まえた効果的なプロモーション施策について、SNSや各種広告媒体の活用、本市のふるさと納税の魅力が伝わるチラシ・パンフレットの作成等随時委託者と協議の上、実施すること。また、プロモーションに使用する宣材資料の作成については本業務に含むものとする。

(6) 返礼品提供事業者との精算業務に関すること

- ア 返礼品の発注に伴い、返礼品提供事業者に対する代金および配送費の精算を行うこと。
- イ 精算にあたっては、委託者を経由する場合、または返礼品提供事業者等から直接請求書を受領する場合のいずれにおいても、請求内容を確認し、委託者の了承を得た上で、支払処理を行うこと。
- ウ 支払に関する記録（請求書、納品書、支払明細等）は、委託者が確認できる形で整理・保存し、必要に応じて提出すること。なお、委託期間終了後も、当該記録は5年間保存するものとする。

(7) 各ポータルサイトの使用料・各クレジットカード会社等の決済手数料の精算業務に関すること

- ア 各ポータルサイト・各クレジットカード会社等に対する代金の精算を行うこと。
※精算業務を行うものについては、別途協議の上、委託者が定める。
- イ 精算にあたっては、委託者を経由する場合、または各ポータルサイト・各クレジットカード会社等から直接請求書を受領する場合のいずれにおいても、請求内容を確認し、委託者の了承を得た上で、支払処理を行うこと。

ウ 支払に関する記録（請求書、納品書、支払明細等）は、委託者が確認できる形で整理・保存し、必要に応じて提出すること。なお、委託期間終了後も、当該記録は5年間保存するものとする。

（8）引継ぎに関すること

ア 本契約終了後における業務の円滑な継続を図るため、次に選定される中間管理事業者または委託者に対して、別途委託者が提示するスケジュールに基づき、必要な資料・情報の提供および業務内容の説明等、適切な引継ぎを行うものとする。

イ 引継ぎに必要な資料には、業務マニュアル、業務履歴、寄附者対応記録、返礼品提供事業者との調整履歴、ポータルサイト運用状況、精算記録等を含むものとし、委託者が求める範囲で提出すること。

ウ 引継ぎ先からの問い合わせや依頼には、誠意をもって迅速かつ的確に対応すること。

5 業務の報告

受託者は、前月に実施した業務内容に加え、市場動向および寄附者分析に基づく改善提案を取りまとめた業務報告書を作成し、毎月委託者に提出すること。

6 契約に関する条件等

（1）再委託の禁止

本業務の全部または一部を第三者に請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を得たときは、この限りではない。

（2）成果品の利用および著作権

本業務により作成された画像、文章、デザインその他一切の成果物に関する著作権（著作権法第27条および第28条の権利を含む）は、委託者に帰属するものとする。受託者は、当該成果物に関して著作者人格権を行使しないものとする。

7 委託料等の支払い

（1）委託料等の支払いについては、業務実施状況および立て替えた経費の実績を報告した上で、翌月10日までに請求書を送付すること。

（2）市は請求書を受理した日から起算して30日以内に受託者に支払うものとする。

（3）受託者に支払う経費は次のとおりとする。

ア 委託料

委託料は、受託者が運用するポータルサイト経由の寄附およびポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附額に対する一定割合とする。なお、委託料には、業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他必要なものを含むものとする。また、返礼品の調達費用および配送費用、広

告費、寄附金受領証明書等の発送にかかる費用、ワンストップ特例申請に伴う費用、ポータルサイト使用料、各種システム利用料、クレジットカード等の決済手数料は含めない。

イ 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件当たりの調達費は、当該寄附金額の 30% を限度とし、消費税および地方消費税相当額を含む。

ウ 返礼品配送費

実際に返礼品の配送にかかった費用。梱包代を含む。

エ 広告費

広告にかかった費用。

オ 各ポータルサイトの使用料・各クレジットカード会社等の決済手数料

実際ににかかった費用。

(4) 上記イ～オに記載する費用のほか、ふるさと納税推進業務に必要な経費については、委託者からの指示がない限り、原則として、受託者が立て替えるものとする。

8 報告および検査

市は必要があると認めるときは、受託者に対し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ものとする。

9 機密の保持

受託者は業務上知り得た個人情報等の秘密を第三者に漏らしてはならない。事業終了後においても同様とする。

10 個人情報の保護

受託者は、本業務で取り扱う個人情報等の取扱いについては、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

11 鯖江市情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、この契約による業務を処理するためのネットワーク、情報システムおよび情報資産の取扱いについては、鯖江市情報セキュリティポリシーに基づき、別記「情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。

12 関係法規の遵守

受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報保護法、地方自治法、鯖江市情報セキュリティポリシー等、関連する全ての法令および委託者が定める規程を遵守すること。

1 3 損害賠償

受託者は、本業務の実施中に生じた諸事故や市に与えた損害に対して、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。

1 4 その他

この仕様書について、疑義が生じたときまたは定めのない事項や細部の業務内容については、その都度、受託者は委託者と協議を行うこと。

※本仕様書については、選定された運営候補者との交渉時に、必要に応じて変更するものとする。