

掛川市ふるさと納税推進業務支援委託公募型プロポーザル 仕様書

1 委託業務名

掛川市ふるさと納税推進業務支援委託

2 業務目的

本仕様書は、受託者が持つアイデアやノウハウを活用し、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・発送管理・新規登録等の事務の効率化を図るとともに、新たな返礼品提供事業者や新たな返礼品の新規開拓など、本市の寄附件数及び寄附金額の増加に向けた取組を委託することで、本市の魅力発信と地場産品の販路拡大による地域活性化を目的とする。

そこで、本業務では、令和7年度から3年間において、各年度10億円の寄附を目標とし、広く事業者からの提案を募るものとする。

3 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで

ただし、令和7年4月1日から令和10年3月31日までに本市に入金のあった寄附者への対応は、業務委託期間終了後においても、受託者は本契約に基づき、適切に対応するものとする。

なお、契約締結日から令和7年3月31日までは、準備期間とする。

4 業務委託料

本市が本業務委託のために受託者に支払う委託料は、発送が完了した返礼品代金及び発送にかかった実際の送料を合わせた金額に加え、本市が使用するポータルサイトからの寄附申込み及び産業労働政策課に直接申し出のあった寄附の収納寄附金額のうち、返礼品の最低寄附金額の4%（税抜金額）を上限に委託手数料として支払うものとする。

ただし、準備期間に発生した費用については負担しない。

5 寄附受付のポータルサイト

本市への寄附を受け付けるため、以下の①から⑤までの「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。）を使用すること。

ただし、本業務委託期間中に、ポータルサイトの一部の取り扱いを取りやめる場合がある。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）（株式会社トラストバンク）
- ② 楽天ふるさと納税（楽天株式会社）
- ③ ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ④ Amazonふるさと納税（仮称）（アマゾンジャパン合同会社）※導入予定
- ⑤ ①から④のほか本契約期間中に追加するポータルサイト

6 業務内容

(1) 寄附受付に必要な事前準備

- ア 令和7年3月31日までに本市が使用する寄附管理システム「エッグ（株式会社エッグ）」上で管理している本市の寄附者情報等を本業務実施のために使用する寄附管理システムへ移行すること。
- イ 令和7年3月31日までに、全てのポータルサイトから寄附受付ができるようにすること。
- ウ 返礼品提供事業者に対し、返礼品登録や返礼品の発送等に関するマニュアルを示すとともに必要に応じて説明を行い、返礼品の発送等を円滑に行うこと。

(2) 寄附者情報等の管理

- ア 本市が使用する寄附管理システム「エッグ」を使用し、寄附者情報や返礼品の発送状況などを管理すること。ただし、寄附管理システム「エッグ」が使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。
- イ 寄附金額の入金状況や寄附の受領書の発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問合せ等の進捗管理を行い、本市が随時、寄附管理システムにおいて、これらの情報を確認できるようにすること。
- ウ 本業務委託期間中の寄附者情報については、受託者が寄附者に返礼品が届く（返礼品の到着後の問い合わせを含む）まで必要な管理をし、随時、本市に情報提供すること。
- エ 受託者は、取得した個人情報等について、「掛川市個人情報保護条例（平成17年掛川市条例第16号）、掛川市情報セキュリティポリシー及び掛川市情報セキュリティ実施手順に基づき、本情報資産及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

(3) ポータルサイトの管理

- ア ポータルサイト上における返礼品の情報等が常に最新となるよう管理するとともに、寄附者の訴求力を一層高める魅力的なデザインや紹介文等となるよう常に改善を図ること。
- イ ポータルサイトへの返礼品掲載及び更新等に関して、本市からの依頼があった場合は、速やかに対応すること。

(4) 問合せ等への対応

- ア 受託者は、以下の①から⑦までの問合せ等に対応するため、電話及び電子メールにより、受付、回答できるコールセンターを設置すること。
 - ① 寄附方法に関すること
 - ② 寄附情報に関すること
 - ③ 寄附に係る書類に関すること
 - ④ 返礼品に関すること（品質、配送に関することを含む）
 - ⑤ 配送不可地域に関すること

- ⑥ 寄附のキャンセルに関すること
 - ⑦ 寄附に係る税額控除に関すること
 - イ コールセンターの開設時間は、午前9時から午後5時まで（ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日を除く。）とし、ポータルサイト上に、受付窓口、受付時間、電話番号及び電子メールアドレスを明記すること。
 - ウ 電子メールにより受け付けた問合せ等については、受信から24時間以内に返信をすること。ただし、開設時間外に受信した問合せ等については、翌営業開始時間から24時間以内に返信すること。
 - エ コールセンターにおいて受け付けた問合せ等については、寄附管理システムに記録する等、本市が随時、問合せ等の対応状況を確認できること。なお、対応が困難な場合や疑義がある場合は、本市と対応方法を協議すること。
 - オ 配送不可地域からの寄附があった場合は、速やかに寄附者に対して、電話又は電子メールにより連絡をし、その対応方法（寄附のキャンセル、返礼品辞退又は返礼品の代替等）を確認した上で、必要な手続きを行うこと。また、その対応経過、顛末等について、管理システムに記録する等、本市に報告すること。
- (5) 返礼品の在庫及び配送の管理
- ア 受託者は、随時、返礼品の在庫数を確認し、ポータルサイトごとの寄附傾向に応じて振り分けを行う等、効果的かつ効率的な寄附受領に努めること。
 - イ 受託者は、寄附の入金確認後、速やかに返礼品提供事業者から寄附者に返礼品が発送されるよう手配すること。
 - ウ 受託者は、寄附の入金確認後、原則1ヶ月以内に返礼品が発送されるよう管理し、発送遅延が発生しないよう返礼品提供事業者と情報共有をすること。ただし、次のエの返礼品については、この限りではない。
 - エ 返礼品が季節限定又は定期便など発送時期に制限がある場合については、発送予定時期をポータルサイトに明記し、発送遅延が発生しないよう返礼品提供事業者と情報共有をすること。
 - オ 受託者は、在庫数や発送状況を管理システムに記録する等、本市が随時、確認できるようにすること。
- (6) 返礼品に係る費用の支払代行
- ア 受託者は、返礼品提供事業者に対して、寄附者に発送した返礼品に係る費用（事前に本市に登録のあった金額）を月ごとに集計し、本市に代わって支払うこと。
 - イ 受託者は、返礼品提供事業者に対して、返礼品に係る費用を支払った場合は、翌月15日までに、本市が認める様式により、支払金額の内訳等を示した資料を付して本市に報告し、完了検査を受けること。
 - ウ 受託者は、上記イの完了検査合格後、速やかに支払い代行額を本市に請求すること。本市は請求書受理日から30日以内に受託者に支払うものとする。
- (7) 寄附金額を増額させるための取組
- ア 受託者は、返礼品提供事業者の新規開拓や、新たな返礼品の増大に努めること。

イ 受託者は、ポータルサイトに掲載されている本市の返礼品の魅力が伝わりやすいように工夫し、さらに、必要に応じて分量の変更や包装についての助言を行うこと。

ウ 受託者は、上記ア又はイのほか、新たな本市への寄附者の増大やリピーターの獲得となるように、レビューの増加策などに努めること。

エ 受託者は、本市への寄附金額を増額させるための目標を設定し、毎月、定期的に寄附状況等の集計・分析を行い、必要な取組提案と合わせて、本市の認める書式により、報告するとともに、本市と協議の上、必要な改善を図ること。

7 その他の事項

- (1) 業務の実施にあたっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、遵守すること。
- (2) 受託者は、業務の全部を第三者に委託することはできない。ただし、業務の一部を委託する場合は、委託する業務内容、委託先を記載した書類を本市に提出し、承認を得なければならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、本市と受託者で協議の上、決定する。
- (4) 受託者が各ポータルサイトへ掲載した画像および文章等の成果物に関する一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は、本市に帰属するものとし、市の求めに応じて事業者ごとに整理した上でデータを納品すること。
- (5) 本市と契約締結している事業者から変更となった場合には、契約締結後、令和 7 年 4 月 1 日の寄附受付開始までの間に、本市、旧事業者、返礼品提供事業者等と協議・調整の上、令和 7 年 4 月 1 日から業務が円滑に行うことのできるよう、事務の引継ぎ等を着実に実施すること。

また、本業務は、令和 10 年 3 月 31 日までの本市入金分の寄附にかかる業務であるが、令和 10 年 4 月 1 日以降の寄附受付にかかる本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等（システムデータを含む）を引き継ぐこと。なお、引継ぎに要する費用は、委託料に含むこととする。

- (6) 受託者は、本業務により知り得た情報を他に利用、開示してはならない。また、本業務の実施にあたり個人情報を取扱う場合は、個人情報保護法、掛川市個人情報保護法保護条例及び同条例施行規則を遵守するものとし、秘密保持について万全の管理を行うものとする。