春日井市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務目的

本業務は、春日井市（以下「本市」という。）のふるさと納税に関する寄附の受付、寄附者情報の管理、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。）の運用、返礼品の発注・配送管理及び寄附者からの問い合わせ対応等多岐に渡る業務について専門知識や技術及び運用実績を持つ民間事業者へ委託することにより、ふるさと納税業務を効果的に運用し、寄附金の増加及び業務の効率化を図るとともに、魅力的な返礼品開拓による地場産品の販路拡大等、地域経済の活性化を加速することを目的とする。

2 委託期間

令和7年8月1日から令和10年3月31日まで

なお、契約締結日から令和7年7月31日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、準備に係る経費は本業務の受託者（以下「受託者」という。）の負担とする。

3 前提条件

(1) 寄附管理システムの用意

業務の遂行にあたり、ポータルサイトの寄附受付情報及び寄附情報の管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理及び寄附金受領証明書等の書類発送管理等を行う寄附管理システムを用意し、同システムを本市も利用できる環境を整備すること。

なお、本市が利用している寄附管理システムはエッグ（株エッグ）とふるさと納税do（株シフトセブンコンサルティング）であり、これらと異なるシステムを利用する場合又はいずれかに統合する場合は、確実にデータの引継ぎを行うこと。

(2) ポータルサイト

本業務で運用するポータルサイトは、以下のとおりであるが、委託期間中にポータルサイトを追加又は利用を中止する場合がある。

ア ふるさとチョイス（注1）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ さとふる（注2）

オ ふるさとプレミアム

カ ANAのふるさと納税

キ Amazonふるさと納税

ク ファミマふるさと納税（注3）

（注1）：ア ふるさとチョイスは、パートナーサイトを含む。

（注2）：エ さとふるは、「掲載プラン」で利用している。

（注3）：ク ファミマふるさと納税は、令和7年4月から利用予定。

なお、当該ポータルサイトについては、寄附者情報の管理を除き本業務の対象外とする。

- (3) 令和7年8月1日時点及び委託期間終了日時点で返礼品提供事業者に未発注の返礼品に対する寄附については、受託者が返礼品の調達、配送及びその他寄附者への対応を行うこと。
- (4) 受託者は、契約締結日から委託期間の開始日までの間に、本市と返礼品提供事業者向けの説明会を開催すること。
- (5) 本委託期間終了後に本業務を引き継ぐ事業者に対し誠実に対応し、引継ぎに伴う寄附受付停止期間を必要最小限にすること。なお、引継ぎに要する費用は本業務委託料に含むこととし本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

4 委託業務

- (1) 寄附金及び寄附者情報の管理
- (2) ポータルサイトの運用
- (3) 返礼品の発注・配送等管理
- (4) 広告運用及び返礼品等のPR
- (5) 寄附者からの問い合わせ等への対応
- (6) 返礼品の開拓及び返礼品提供事業者の支援
- (7) その他（本市と受託者が協議して合意した取組み）

5 委託業務の詳細

- (1) 寄附金及び寄附者情報の管理

ア 寄附管理システムを活用し、本市が利用する各ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、その寄附情報（寄附者氏名、寄附金、決済方法及び返礼品等）を一元的に管理し、本市も随時情報を閲覧できること（クラウドファンディング型ふるさと納税を含む。）。

イ 寄附者が本市に直接申し込む場合等、ポータルサイト経由以外の寄附についても、その寄附情報を当該システムで管理すること。

- ウ 返礼品及び寄附金の使途別の寄附件数・金額等、本市が定める項目について毎月報告を行うこと。
 - エ 必要に応じて、本市や返礼品提供事業者に対し当該システムの操作マニュアルの作成や専門スタッフの派遣等、運用に支障が出ないように支援体制を整備すること。
- (2) ポータルサイトの運用
- ア 「3 前提条件(2)」の本市が利用するポータルサイト（ファミマふるさと納税を除く。）での寄附受付が可能であること。
 - イ ポータルサイト上の自治体紹介ページの作成及び返礼品ページの作成・更新・充実等の運用を行うこと（クラウドファンディング型ふるさと納税を含む。）。なお、ページ掲載内容の正確性及び適法性を確保し、返礼品ページは平成31年4月1日総務省告示第179号（以下、「告示」という。）を遵守した掲載内容とすること。
 - ウ 全てのポータルサイトに関し、本市が返礼品を承認した後、返礼品の情報の登録・更新を速やかに行い寄附申込の受付を開始すること。
 - エ 返礼品ページについては、必要に応じて返礼品提供事業者への取材を行い、写真撮影、サムネイル画像の作成等の写真加工（画像サイズの最適化及び文字入れ等）及び返礼品の紹介内容を充実するなど、寄附者への訴求力を高めるよう工夫を凝らすこと。
 - オ 返礼品の露出強化のために、各ポータルサイトの特性に応じたSEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
 - カ 返礼品のレビューを増やすため、効果的な取組みを行うこと。また、投稿されたレビュー内容を確認し、必要に応じて返信等の対応を行うこと。
 - キ その他ポータルサイトの運用にあたり、アクセス数や転換率を上げるための対策等、寄附の拡大に向けた取組みを適時提案し実施すること（ただし、本市が承認した取組みに限る）。
- (3) 返礼品の発注・配送等管理
- ア 寄附金の納付が確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者へ発注し、集荷・配送すること（受託者が集荷・配送することが適当でない返礼品は除く。）。
 - イ 各ポータルサイトで設定する在庫の確認を適切に行い、提供可能数を超える寄附の受付や寄附機会を損失することがないように在庫配分を行うこと。
 - ウ 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

信する等、寄附者の利便性が向上する取組みを実施すること。また、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品については、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。

エ 返礼品の配送状況の管理を適切に行い、万一配送遅延や破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者等関係者と連絡調整を行い、迅速な解決に向けて対応すること。

オ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送事業者への送料代金等、返礼品の調達及び配送に係る費用の支払いを代行すること。

カ 返礼品の配送にあたり、返礼品提供事業者の負担軽減を図るとともに、送料代金が安価となるよう常に工夫すること。

(4) 広告運用及び返礼品等のPR

ア 広告の出稿やSNSを活用した返礼品等のPRを戦略的に実施し、より多くの寄附者からアクセスを獲得すること。

※ 広告代理店等に支払う広告料は本市の負担とする。

イ ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成やポータルサイトが主催する返礼品特集への出稿を行うこと。

ウ メールマガジンの配信等、リピーターの確保に努めること。

エ 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税を実施する際のページ作成及び周知を支援すること。

(5) 寄附者からの問い合わせ等への対応

ア 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情等（以下、「問い合わせ等」という。）に対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイトに電話番号及びメールアドレス等の連絡先を明示すること。

イ コールセンターの受付時間は、原則、祝休日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。ただし、大型連休や年末年始等寄附が集中する時期については本市と協議のうえ対応すること。

ウ 問い合わせ等の内容と対応内容は、寄附管理システム等に記録し、本市と情報を共有すること。

エ 返礼品に関する苦情については、直ちに状況確認を行う等、迅速に対応し、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者に対し対応を求めるなど、解決に向けた調整を行うほか、本市に報告すること。

(6) 返礼品の開拓及び返礼品提供事業者の支援

ア 積極的に返礼品提供事業者及びその候補者（以下まとめて「返礼品提供事業者等」という。）への訪問を行い、新たな返礼品の開拓を図ること。

イ 返礼品については、本市の地場産品（物品）はもとより、役務提供型

の体験プラン等、本市への誘客効果をもたらす返礼品の提案も積極的に行うこと。なお提案にあたっては、令和4年12月策定「春日井市観光によるにぎわい創出基本計画」を参考とすること。

ウ 返礼品の開拓にあたっては、本市が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市の地域活性化につながる新たな返礼品の企画及び選定について本市に助言を行うこと。また、返礼品提供事業者等との交渉を行うこと。

エ 返礼品提供事業者等を適切に補助及び支援ができるように、例えば市内又は近隣に営業所を構える等、密な連絡調整が可能な体制を構築すること。

オ 返礼品の魅力や訴求力を高め、新たな寄附者やリピーターを獲得するための具体的な手法について、返礼品提供事業者向けの説明会や勉強会を開催する等により受託者が有するノウハウを伝え返礼品提供事業者の収益増加につながる支援を行うこと。

(7) その他

ア 全ての業務において、各種法令を遵守すること。

イ ポータルサイトごとに寄附者の動向を分析し、今後の見込や課題を抽出し工夫や改善を図るとともに、分析内容を定期的に本市と共有すること。また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、本市と協議のうえポータルサイトへの掲載内容の変更及び返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速に行うこと。

エ 告示第2条第2項に規定する寄附金の募集に要する費用が50%を超えないよう経費を管理し、業務全般にわたって経費抑制の視点を持つこと、また、経費削減及び業務効率化につながる方策があれば提案すること。

6 業務報告及び検査等

(1) 受託者は、毎月の業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月10営業日目をめどに本市に提出し、検査を受けること。

(2) 業務報告書には、アクセス数や転換率等の分析結果、寄附金額および寄附件数、返礼品配送実績および発送状況、問い合わせ、クレーム等、本市が定める項目について記載すること。

(3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに報告書を提出し、本市と協議を行うこと。

(4) 円滑な運用のために、受託者は本市と適宜報告、打合せを行うこと。

7 委託料及び返礼品代金等の支払い

- (1) 委託料、返礼品代金及び配送に係る送料代金の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、本市は、受託者から適法な支払い請求書類を提出した日から起算して30日以内に支払うものとする。
- (2) 受託者に支払う委託料等
 - ア 「ファミマふるさと納税」を除くポータルサイト経由の全ての寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附申込のうち返礼品を希望する申込みに係る寄附金額に一定の割合を乗じて得た金額
 - イ 返礼品代金実費
 - ウ 配送に係る送料代金実費
- (3) (2)イ及びウは、受託者が返礼品の発送を完了した日を基準日とする。

8 情報セキュリティの確保および個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む本市の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。

9 著作物の取り扱い

- (1) 本業務に関し受託者が制作した返礼品写真その他の成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下この条において「著作物」という。）に該当する場合、当該著作物に係る著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）は本市に帰属するものとする。
- (2) 本業務の実施にあたり、第三者が著作権を持つ素材を利用する場合は、受託者が著作権者から利用許諾を得て利用するなど、著作物の無断転載等を行わないこと。

10 契約の解除

本市は、以下の場合は委託期間内であっても契約を解除することができるものとし、契約解除により受託者に損失が生じた場合においても、その補償

の責を有しない。

- (1) 受託者が、本市の催告にも関わらず本仕様書及び企画提案書に記載した業務内容を実施せず契約の目的が達成されていないと本市が判断した場合
- (2) 委託開始後相当期間を経過しても、寄附額の増加等の実績や返礼品提供事業者等の販路拡大に貢献を示す具体的数値が得られない場合
- (3) 委託期間の始期が属する年度の翌年度以降において、本委託に係る予算の削減又は削除があった場合
- (4) 本市が、地方税法（昭和25年法律第226号）第37条の2第2項各号及び第314条の7第2項各号に掲げる基準に適合する地方団体としての指定を総務大臣から得られなかった場合

11 その他

- (1) 本仕様に定めのない事項及び疑義の生じた事項は、その都度協議し、決定するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、本市の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (3) 受託者は、寄附者情報等に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。
- (4) 寄附者に対する、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任は受託者が負うものとする。
- (5) 受託者は、本業務の実施に当たって発生した損害（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、寄附者又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。