長門市ふるさと応援寄附金中間支援等業務仕様書

1　業務名

長門市ふるさと応援寄附金中間支援等業務（以下「本業務」という。）

2　本業務の目的

長門市（以下「本市」という。）のふるさと応援寄附推進事業に係る寄附の受付、返礼品の発送、寄附者・事業者対応、返礼品の充実やプロモーション等、本市における寄附の管理運営業務、地域資源の活用及び経済循環の促進を一体的に委託することにより、業務を効率化し、本市の魅力発信やシティプロモーションの推進を図ることを目的とする。

3　契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※ 本業務の履行開始日は、令和9年4月1日からとする。なお、契約締結日から履行開始日の前日までは準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。また、本業務を継続して委託することで寄附者や返礼品提供事業者の利便性を確保し、業務に支障がないと本市が認める場合、本市及び受注者の双方合意の上、令和12年3月31日まで業務委託契約を更新することができるものとする。

4　業務内容

本業務の内容は、次のとおりとする。

(1)　返礼品の募集・企画開発等に関する業務
(2)　ポータルサイトの管理・運営に関する業務
(3)　寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務
(4)　寄附者対応業務
(5)　返礼品提供事業者対応業務
(6)　各種書類の送付に関する業務
(7)　クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
(8)　プロモーションに関する業務
(9)　寄附推進戦略提案業務
(10) その他

5　業務内容の詳細

(1)　返礼品の募集・企画開発等に関する業務

ア　本市が提供する情報、受注者が自ら入手した情報等を基に、総務省通知及び関係法令等を遵守し、商品・役務の開拓、開発を行うこと。

イ　生産者・事業者と交渉し、市の魅力を発信する返礼品や、本市の特性を活かした体験型サービスの開発等を行い、本市に対して提案すること。

ウ　返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、事前に本市の承認を得ること。

エ　返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合は、速やかに対応すること。

(2)　ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア　現在、本市が指定するふるさと納税ポータルサイト（各サイトのパートナーサイト等を含む。）（以下「ポータルサイト」という。）のうち、④さとふるを除くポータルサイトについて管理・運営を行うこと。

【指定ポータルサイト】

①ふるさとチョイス

②楽天ふるさと納税

③ふるなび

④さとふる

⑤ＡＮＡふるさと納税

⑥ＪＡＬふるさと納税

⑦Ａｍａｚｏｎふるさと納税

新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

イ　ポータルサイトに返礼品の登録を行い、本市のトップページも含め、魅力的なページの作成に努めること。

また、作成済みのページについても定期的に点検・更新を行い、最新の状態となるよう努めること。

ウ　返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受注者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行うとともに、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたＳＥＯ対策等寄附者に対し効果的にＰＲできるよう内容を充実させること。なお、使用する写真等素材の所有権は、本市に帰属するものとすること。

エ　新規返礼品の掲載や既存返礼品の更新については、市の承認後、概ね２週間以内に掲載・更新を完了し、掲載取り下げ、在庫切れの際の対応も速やかに行うこと。

オ　ポータルサイトに登録する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに定期的な改善を行うこと。なお、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、それぞれのポータルサイトの特徴を捉え、適した内容への修正、積極的な掲載内容の工夫、及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト

毎に個別対応し、効果を最大限に発揮すること。

カ　検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトの広告を運用すること。また、寄附額増加への期待値が非常に高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて本市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については本市と協議を行うこと。

キ　返礼品の魅力、込められた想い、返礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らしたページを作成すること。

ク　レビュー数増加に向けた施策を実施し、レビュー返信については対応を本市と協議すること。

ケ　回遊促進や特集ページ作成、定期便など、寄附者１人あたりの寄附単価を上昇させるような取組を行うこと。

コ　寄附先として選ばれるため、本市へくり返し寄附いただけるリピーター増加につながる取組を実施すること。

サ　返礼品提供事業者に定期的に返礼品の取扱状況や在庫の確認を行い、ポータルサイトの掲載内容を適切に管理すること。

シ　「５　業務内容の詳細（2）ア④さとふる」に関しても、返礼品の拡充、効果的な運用等の方策がある場合には、積極的に提案すること。

(3)　寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務

ア　寄附に係るデータの管理に当たっては、寄附情報管理システム（令和８年度は「ふるさと納税 do（株式会社 Workthy 提供)」を使用）を利用すること。

イ　ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。

ウ　寄附者がポータルサイトを経由せずに市に寄附を行った場合においても、本市から寄附者情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理を行うこと。

(4)　寄附者対応業務

ア　寄附者からの問い合わせ等に対応するため、コールセンターを設置し、各ポータルサイト等において問い合わせ先を明示すること。

イ　コールセンターは、寄附者等からのポータルサイト、寄附の申込手続き、返礼品、書類発送、その他ふるさと応援寄附に係る問い合わせ全般について、電話及びメール等による対応が可能であること。

ウ　問い合わせ等の内容及びその対応については、随時記録し、必要と認められる場合や本市が求めた場合は、その情報を共有すること。

エ　返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送業者等に対し対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

(5)　返礼品提供事業者対応業務

ア　返礼品提供事業者からの各種問い合わせに適切に対応すること。緊急又は重要な案件の場合は、速やかに本市に報告し、協議の上対応すること。

イ　返礼品提供事業者とのコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準への該当状況、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項について、ヒアリングや調査を行うとともに、ふるさと納税制度や返礼品送付に係る方法などを具体的に説明すること。

ウ　受注者は、返礼品提供事業者との契約等について、受注者の責任において対応すること。

エ　受注者は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、受注者が手配した配送業者の集荷等により、配送手配を行うこと。

また、システムやメールでの対応ができない返礼品提供事業者については、代替の方法で発注連絡を行うこと。

オ　返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する案内を事前にメール等でお知らせするなど、返礼品が配送されたことを寄附者が認識できるようにすること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて事前に配達日の調整を行うこと。

カ　返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。

キ　返礼品提供事業者に対する返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む。）。

なお、送料については、可能な限り安価になるよう返礼品提供事業者と調整すること。

ク　返礼品の調達費及び配送料は、最終的に本市が負担することになるが、本市への請求に当たり、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量等の明細がポータルサイトごとに分かるように明細を添付すること。

(6)　各種書類の送付に関する業務

ア　寄附金の納付を確認できた場合は、納付を確認できた日から原則２週間以内に寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書を発送すること（再発行を含む。）。また、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合は、ワン

ストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、発送すること。

イ　アの書類の様式等、内容の詳細については、本市と協議の上、決定すること。

ウ　ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ　書類発送後、住所不定等で返戻された場合は、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再配送する等、適切な対応を行うこと。また、返礼品の配送先についてもあわせて確認すること。

オ　毎月の発送件数及び再発行分の発送件数を集計し、本市に報告すること。

(7)　クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

ア　本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受注者はポータルサイトの寄附受付ページの作成を支援すること。

イ　クラウドファンディング型ふるさと納税に係る寄附についても、通常の寄附同様に対応すること。

(8)　プロモーションに関する業務

ア　市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、各法令や制度等の内容を遵守した上で、返礼品等の効果的なＰＲに努めること。

イ　市の PR のため、返礼品に同封するパンフレットとお礼状を作成し、返礼品提供事業者へ配布すること（印刷費は別途発注者負担）。

ウ　寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等を分析し、独自のノウハウやアイディアを活用したプロモーションを提案・実施すること。

エ　本市の地域課題を理解した上で、課題解決に向けた取組を実施すること。

オ　本市のＳＮＳアカウントの運営等を行い、本市と協力してプロモーション施策を作成すること。

カ　リピーター増加や交流人口創出を目的とし、パンフレット作成を含むイベント実施の支援、及びイベント出展時のブース運営等の情報発信を行うこと。

キ　各種メディアやパブリシティ等の提案・協力事務を行うこと。

(9)　寄附推進戦略提案業務

ア　受注者は、毎月、寄附金額、寄附件数等の受付状況、書面発送件数、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等がわかる報告書を作成し、実績や今後の施策に係る打ち合わせを行うこと。

イ　受注者は、年度当初に当該年度を通じた寄附見込みに応じた施策及び計画を作成し、本市に提案すること。

(10) その他

ア　本業務の実施に当たっては、各法令等の内容を遵守すること。

イ　平成３１年総務省告示第１７９号第２条第２項に基づき、寄附金の募集に要

する費用は返礼品代３０％を含み各年度の寄附金額の経費率を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

ウ　本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ　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、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

オ　履行期間内に受け付けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

カ　履行期間前に寄附申込を受け付けたものであっても、履行期間中に生じる本業務については、受注者が対応すること。

キ　履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受注者へ本業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎを確実に行うこと。また、履行期間内に作成・使用したポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。

ク　本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、通常の業務形態において当然と認められる事項については受託者の責任において補充するとともに、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

6　返礼品の契約不適合責任

(1)　本市は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2)　返礼品の不備等、寄附者に対する契約不適合責任は返礼品提供事業者が負うものとし、受託者は、責任問題が生じた際は、上記５(4)エにより寄附者に対応すること。

7　納付情報の管理

受託者は、本業務の契約締結期間中、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約終了後は、本業務に関する資料の引継ぎ後に削除すること。

8　委託料及び返礼品代金等の支払い等について

(1)　委託料の支払いは、１か月ごとに収納状況を本市に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

(2)　受託者は、毎月の返礼品の代金（税・梱包代込）及び送料の額を翌月の末日まで（３月分については速やかに）に本市に報告し、請求する。本市は、受託者の指定する口座に、請求日の３０日以内に請求額を支払うものとする。なお、

返礼品の代金（税・梱包代込）及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。

9　委託業務の一括再委託の禁止

(1)　受託者は、本業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、本業務の一部を委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により市の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

(2)　本市は、受託者に対して、本業務の一部を委託し、又は請け負わせた第三者の商号又は名称その他必要な情報の提供を請求することができる。

10　個人情報の保護、情報セキュリティ

(1)　本業務に当たって個人情報（特定個人情報を含む）を取扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）及び長門市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例等を遵守しなければならない。

(2)　受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちにさらなる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に本市に状況を報告し、指示を受けること。

(3)　情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、本市が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

(4)　受託者は、契約期間中、及び契約期間後においても業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

(5)　寄附金受領証明書等を印刷する際に使用する電子公印の印影は契約期間満了後、速やかに本市に返却しデータを破棄すること。

(6)　個人情報を取り扱う作業場所については、次の内容について対策を実施すること。

ア　紙媒体や外部記録媒体等で個人情報を保管する際は、鍵のかかるキャビネット等に保管すること。

イ　機械警備、監視カメラ、有人監視、ＩＤカード等によるセキュリティ管理を講じること

(7) 情報の取扱い場所は、バックアップデータも含め、国内かつ国内法の適用範囲のみを可能とする。

11 著作権の取扱い

(1) 「4 業務内容」の遂行に当たり、第三者（本市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。

(2) 受託者が制作し「4 業務内容」の業務を行う上で生じた既存の返礼品ページ、及び情報・画像（前号の素材を除く）・レビューや評価等の権利は、全て本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。

(3) 受託者は上記の権利について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

12 損害賠償

(1) 受託者の故意、又は過失により本市及び第三者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。

(2) 本市の責めによらない理由により受託者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、本市に賠償責任はないものとする。

13 契約の解除

(1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、契約を解除することができる。

ア 受託業務が受託業務工程表等のとおり進行せず、契約期間内に委託業務の完了の見込みがないと認められるとき。

イ 正当な理由がなく、着手期日を過ぎても受託業務に着手しないとき。

ウ 受託者が本市の職員の検査又は監督に対し、職務の執行を妨げ、又は妨げようとしたとき。

エ 契約不履行のおそれがあると認められるとき。

オ 前各号に掲げるもののほか、受託者が契約に違反したとき、又は契約事項を履行しないとき。

(2) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちに契約を解除することができる。

ア 委託業務を完了させることができないことが明らかであるとき。

イ 受託者が委託業務の債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

ウ 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の

履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。

エ 本業務の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。

オ 本業務の履行において必要な許可、免許、登録、認定等が取り消され、資格が抹消され、若しくは基準を満たさなくなったとき又は営業の停止の処分を受けたとき。

カ 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、本市が前項の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。

(3) 前２項の規定により行った契約の解除により受託者に生じた損害については、本市は、その責任を負わない。

(4) 本市または受託者は書面により６か月前までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

14 その他

(1) 業務内容については、本仕様書及び受託者選定時の提案に基づく内容を基本として実施すること。

(2) 本市が会議等への出席等、業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。

(3) 業務に支障が生じた場合、又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、本市と協議を行った上で積極的に改善に取り組むこと。

(4) 本仕様書に記載のない事項であっても、目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、積極的に取り組むこと。

(5) 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。

(6) その他本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合については、本市と受託者が協議を行った上で決定するものとする。