

矢板市ふるさと納税を軸とした地域活性化業務委託仕様書

1. 業務名

矢板市ふるさと納税を軸とした地域活性化業務

2. 業務の目的

本業務は、矢板市ふるさと納税の寄附額倍増を目標とし、本市が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

3. 履行期間

令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

ただし、受託者決定から令和7年7月31日までは引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受託者の責任において引継ぎ・準備を行い、発生した費用等については受託者が負担するものとする。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市が指定する以下①～⑨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。）とのデータ連携（API自動連携等）が原則可能であること。また、データ連携が出来ない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。なお、契約締結前後において、ポータルサイトを変更・追加する必要がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。

- ① ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）
- ② ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ③ ふるさとプレミアム（株式会社ユニメディア）
- ④ 三越伊勢丹ふるさと納税（株式会社三越伊勢丹）
- ⑤ 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- ⑥ さとふる（株式会社さとふる）
- ⑦ JRE MALLふるさと納税（東日本旅客鉄道株式会社）※さとふる「おまとめサービス」
- ⑧ JALふるさと納税（株式会社JALUX）

- ⑨ ANAのふるさと納税（ANAあきんど株式会社）
- ⑩ セゾンのふるさと納税（株式会社クレディセゾン）※ふるさとチョイスパートナーサイト
- ⑪ auPAYふるさと納税（KDDI株式会社）※ふるさとチョイスパートナーサイト
- ⑫ ふるラボ（朝日放送テレビ株式会社）※ふるさとチョイスパートナーサイト
- ⑬ ふるスポ（Sports Local Act 株式会社）※イベント実施時に活用
- ⑭ KABU&ふるさと納税（株式会社カブ&ピース）※ふるさとチョイスパートナーサイト
- ⑮ Yahoo!ふるさと納税（LINEヤフー株式会社）※さとふる
- ⑯ Amazonふるさと納税（アマゾンジャパン合同会社）
- ⑰ CAMPFIREふるさと納税（株式会社CAMPFIRE）
- ⑱ まいふる（イオンフィナンシャルサービス株式会社）※導入予定
- ⑲ dショッピングふるさと納税百選（株式会社オールアバウトライフマーケティング、株式会社NTTドコモ）※導入予定

(2) 使用する寄附管理システム

寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）である「ふるさと納税 do」を活用すること。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附情報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こと。その構築費用については、業務委託料に含めること。

5. 委託業務内容

業務の内容は、次の(1)から(12)までとする。ただし、提案に当たっては、本市のUSP（Unique Selling Proposition）等を踏まえ、ふるさと納税における市場や競合、寄附者の行動的属性の分析により、寄附額倍増に向けた仮説を設定し、そのための戦略を盛り込むこと。

- (1) 返礼品の募集・開発等及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (4) 返礼品、寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (5) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務
- (6) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- (8) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- (9) 各種分析と寄附拡大に関する業務
- (10) ふるさと納税制度を活用した地域活性化事業の支援に関する業務

(11) 寄附金の募集に要する経費の管理業務

(12) その他

6. 業務の詳細

(1) 返礼品の募集・開発等及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ① 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、「矢板市ふるさと納税にかかる返礼品募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に提案すること。
- ② 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供候補事業者への個別訪問を行うこと。
- ③ 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ④ 本市の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品提供事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑥ 本市及び返礼品提供事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者と、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。
- ⑧ 新規返礼品の開発ができ、提供事業者としても参加が可能であることが望ましい。
- ⑨ 新規返礼品の開拓のみならず既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ⑩ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。
- ⑪ その他、返礼品の募集・開発等及び返礼品提供事業者の支援に関し必要な支援があればその旨提案すること。

(2) ポータルサイト管理運営に関する業務

- ① 4 (1) で示した本市が利用しているポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- ② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。

- ③ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携をとること。
- ④ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策の徹底など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月1回以上見直し、取組状況を本市に報告すること。
- ⑤ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速に対応すること。
- ⑥ 「三越伊勢丹ふるさと納税」「さとふる」「JRE MALLふるさと納税」「Yahoo!ふるさと納税」からの寄附分については、本業務の対象から除くこととする。

(3) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- ② 返礼品の登録に際しては、市及び返礼品の魅力や返礼品提供事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
- ③ ページデザインにおいては、ABテストの手法を取り入れ、検証と見直しを行うこと。
- ④ 事業開始早期において、すべての返礼品のページデザインをブラッシュアップすること。
- ⑤ 「三越伊勢丹ふるさと納税」「さとふる」「JRE MALLふるさと納税」「Yahoo!ふるさと納税」からの寄附分については、本業務の対象から除くこととする。

(4) 返礼品、寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ① 4(2)で示した前提条件を確認すること。
- ② すべてのポータルサイトを經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。
- ③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。

(5) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務

- ① 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話及びメール）を設置し、使用するポ

ータルサイト等において明示すること。なお、コールセンターにおける対応は原則以下のとおりとする。

対応日：祝日等を除く月曜日から金曜日

対応時間：午前9時から午後6時まで

ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。

- ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。
- ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
- ④ 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事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消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 「三越伊勢丹ふるさと納税」「さとふる」「JRE MALLふるさと納税」「Yahoo!ふるさと納税」からの寄附分については、本業務の対象から除くこととする。

(6) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

- ① 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては速やかに発送すること。
- ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。
- ③ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ④ 「三越伊勢丹ふるさと納税」「さとふる」「JRE MALLふるさと納税」「Yahoo!ふるさと納税」からの寄附分についても本業務を実施すること。

(7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務

- ① 返礼品等の調達・発注・配送等を4(2)で示したシステムにおいて管理すること。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- ② 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こと。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。

- ③ 返礼品の配送にあたっては、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送トラブルが生じないように常に工夫を行うこと。
- ④ 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、寄附者等への対応を速やかにかつ正確に行うこと。
- ⑤ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。この際、請求や支払処理に係る返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。
- ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。
- ⑦ 返礼品提供事業者が寄附者へ返礼品の発送ができない場合、受託者が寄附者への発送業務等を代行すること。
- ⑧ 「三越伊勢丹ふるさと納税」「さとふる」「JRE MALLふるさと納税」「Yahoo!ふるさと納税」からの寄附分については、本業務の対象から除くこととする。

(8) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

- ① 本市のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、実施すること。
- ② 本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信（月1回以上）を行うこと。ただし、メールマガジンの配信に当たっては、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律等の関係法令を遵守すること。
- ④ 寄附額向上のためにポータルサイト内広告やその他寄附向上施策を実施すること。なお、本広告に係る費用は委託料に含むものとする。
- ⑤ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

(9) 各種分析と寄附拡大に関する業務

市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行い、本市に報告すること。また、分析結果を元に戦略を都度見直し、各種施策に反映させること。

(10) ふるさと納税制度を活用した地域活性化事業の支援に関する業務

本市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税を活用した地域活性化支援について、本市及び事業者に対し公開ページの作成等、必要な支援を行うこと。

(11) 寄附金の募集に要する経費の管理業務

寄附金の募集に要する経費が各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において委託業務を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト掲載料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。なお、返礼品等の調達に係る費用は寄附金額の30%以内とすること。

(12) その他

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令及び総務省通知等の内容を遵守すること。
- ② 契約期間内に受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契約期間満了後も責任をもって行うこと。

7. 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、当然と認められる事項については、本市と協議の上、受託者の責任において補充するものとする。

8. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数、返礼品提供事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② 寄附者や返礼品提供事業者（検討者を含む）からの問い合わせ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件件数
 - ③ 6に記載している業務のうち、報告が必要なもの
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。
- (3) 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。

9. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 委託料及び返礼品代金等の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、本市は適正な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。
- (2) 受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、8に定める報告書により検査を受けたものについて支払うものとする。
 - ① 委託料
 - (ア) 寄附金額に対する一定割合とし、6%を上限とする。
 - (イ) 以下②及び③に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費とする。ただし、本市が直接契約するポータルサイトにかかる経費及び決済手数料等に係る経費等はこれに含まない。
 - ② 返礼品の調達に要した費用
 - ③ 返礼品の配送に要した費用
- (3) 返礼品の調達に要した費用及び返礼品の配送に要した費用については、実際に要した費用のみを本市へ請求することとし、本プロポーザルの見積もりには含めないこと。

10. 納付情報の管理

受託者は、委託業務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。

11. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、適切な管理を行わなければならない。

12. 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。

13. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、利用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ない。

14. 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害しないこと。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下、「制作物」という。）を本市に提出し、本市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を本市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第18条第1項、第19条第19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を行わないものとする。ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合には、その旨を事前に本市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議のうえ定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、本市は制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は直ちにこれを本市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決すること。

15. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 受託者は、本事業の実施に当たり、同種類似業務に関する十分な経験を有する者を総括責任者として定めること。
- (3) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。
- (6) 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協議すること。