

登米市ふるさと応援寄附金業務仕様書

1 目的

登米市（以下「本市」という。）が行うふるさと応援寄附金業務について、本市が契約するポータルサイトを利用した寄附の申込受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発等に関する業務等を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の取組に共感・応援していただく寄附者を増やし、寄附金の増加による歳入確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市と受託者の双方合意の上、上記の契約期間から3年を上限として1年毎に契約を更新できるものとする。

3 本市が契約するふるさと納税ポータルサイト及び令和7年度寄附目標額

ポータルサイト	令和7年度寄附目標額
① ふるさとチョイス	120,000 千円
② 楽天ふるさと納税	240,000 千円
③ ふるなび	60,000 千円 (③～⑥の合計)
④ ANA ふるさと納税	
⑤ auPAY ふるさと納税	
⑥ セゾンふるさと納税	
合計	420,000 千円

※上記以外に、「さとふる」、「JAL ふるさと納税」、「JRE ふるさと納税」、「ポケットマルシェ」も契約しているが、これらは本業務には含まないものとする。

4 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

なお、業務の遂行にあたっては、ふるさと納税制度に係る法及び告示並びに関係法令等を遵守して行うこととする。

(1) ふるさと納税ポータルサイトの管理に関する業務

詳細事項	留意事項
① ふるさと納税ポータルサイトへの掲載情報管理、寄附者情報管理、受発注管理等を適切に行うこと。なお、掲載情報については、本業務終了後も継続して本市が無償で利用できるよう、契約書等に明記すること。	・掲載する返礼品の画像及びテキストについては、返礼品提供事業者と連携して画像撮影、加工等を速やかに行い、訴求力のある内容とすること。 ・「ふるさとチョイス」について、本市は有効期限2年間のポイント制度を導入しているため、寄附金額に基づき付与するポイントをポータルサイト上に発行すること。

	・ 目的の達成のために有効と思われる、未利用のふるさと納税ポータルサイトについて提案があれば、協議の上追加もあり得る。 ・ 本市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際には、それに係る対応を行うこと。 ・ ふるさと納税ポータルサイト上の情報ページの作成、修正又は更新について、本市から依頼を受けた際は、迅速に対応すること。なお、その際発生する費用を提案する業務委託料に反映させること。 ・ ふるさと納税ポータルサイト毎の特集、キャンペーン等への応募を行うとともに、返礼品選定、掲載内容作成等も行うこと。
--	---

(2) 寄附情報の一括管理に関する業務

詳細事項	留意事項
① ふるさと納税ポータルサイトにおける寄附金の受付、寄附金の使途の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう、一括管理が可能なシステムを提供するとともに、利用を支援すること。	・ 寄附金については、クレジットカード決済、マルチペイメント、納付書払い等の入金管理及び入力管理ができるようにすること。 ・ 寄附の受付状況、寄附金の収納状況、返礼品の配送状況等に関するデータを整備し、本市の要請に応じて、随時当該データを提供すること。 ・ システムの一括管理について、別途費用がかかる場合は、その費用も提示すること。なお、この際発生する費用は、業務委託料に反映させること。
② ふるさと納税ポータルサイト及び市役所窓口、電話、FAX、メール等で申し込まれた寄附金等の情報について、本業務とは別途契約する寄附データ管理システムと連携させること。	・ 本市では、現在「ふるぽシステム（株式会社JTB）」の管理システムを利用し、「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング）」へ自動連携を行っている。 ・ 「ふるさと納税 do」から代替できる他の手法の提案は妨げないが、別途費用がかかる場合、その費用も提示すること。なお、この際発生する費用は、業務委託料に反映させること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び支払に関する業務

詳細事項	留意事項
① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を適切に行うこと。	・返礼品の発注は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を原則として14日以内に、寄附者が指定する配送先に配送することができるよう、適正な管理を行うこと。 - ただし、寄附者が着日指定をした場合、返礼品が季節限定品等である場合など、14日以内の配送が困難な場合は、この限りでないものとする。なお、その場合はメール等で配送困難事由を覚知後、7日以内に寄附者へ連絡すること。 ・本市では、現在、返礼品配送業務をヤマト運輸株式会社宮城主管支店へ委託しているため、当該事業者の配送管理システムと連携させ集荷を指示すること。現在、「ふるぽシステム(株式会社 JTB)」から自動連携で当該事業者のWEB出荷コントロールにデータを送り、当該事業者が作成した伝票を返礼品提供事業者へ送付している。 ・返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送日時等変更があった場合は、返礼品提供事業者へ連絡し対応すること。なお、管理システムデータの修正等についても、本市と連携し実施すること。 ・返礼品の配送について、賞味期限が短い返礼品や定期便は、特に寄附者への受け渡しが確実に行われるよう、寄附者へ受け取り日時の確認や問い合わせを行うなど、適切な措置を講じること。 ・配送遅延、返礼品の破損など返礼品に関する苦情等について、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行うとともに、事案発生後1週間以内に本市へ報告すること。 ・天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切な対応をとること。 ・「ふるさとチョイス」について、本市は有効期限2年間のポイント制度を導入しているため、寄附者からポイントを利用した返礼品の

	発注依頼があった場合は、返礼品の配送管理と同様の配送を行うこと。
② 返礼品提供事業者と連携し、在庫管理を適切に行うこと。	
③ 返礼品代金については、原則として納品月末締めとし、翌月末までに返礼品提供事業者へ支払うこと。	・「ふるさとチョイス」については、ポイント発行月末締めとし、翌月末までに「ふるさとチョイス」へ支払うこと。

(4) 返礼品の募集及び開発に関する業務

詳細事項	留意事項
① 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに返礼品提供事業者等と交渉して、本市の魅力を伝えることができる新たな返礼品の候補を企画・開発し、本市と協議の上、ふるさと納税ポータルサイトに掲載すること。ただし、返礼品は、総務省が示す基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 5 条）を満たすものとする。なお、返礼品の採用については、総務省の審査を受けた上で本市が決定を行う。	・ 返礼品の登録については、返礼品提供事業者への説明を行うこと。 ・ ふるさと納税ポータルサイト掲載前に総務省の審査を受ける必要があるため、新規返礼品については開発ができ次第、本市へ情報を提供すること。
② 返礼品については、本市内の特産品はもとより、本市内の中小企業の製品のほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行い、またそれを実行すること。	
③ 既に登録している返礼品について、寄附者の意見、寄附傾向等の情報を返礼品提供事業者へ提供し、より訴求力のある返礼品へと改善すること。	・ 返礼品の改善に際して、ふるさと納税ポータルサイトの情報ページを適宜修正すること。
④ 返礼品提供事業者に対して、返礼品の産地、加工地、生産体制等の確認を行うとともに、総務省の審査に必要な内容についても併せて確認を行うこと。	・ 食品返礼品の産地名の適正な表示を確保するために必要な措置は必ず講じること。

(5) 登米市ふるさと応援寄附金のプロモーションに関する業務

詳細事項	留意事項
① ふるさと納税ポータルサイトが提供するサービス機能（PR 企画、データ集計、メールマガジン配信等）を効果的に活用し、寄附・返礼品情報、さらには本市の	・ メールマガジンについて、受託者が内容を提案し本市の確認を受けた後、配信すること。また、配信回数は、最低月 1 回以上とすること。

魅力を積極的に周知すること。なお、プロモーションに当たっては、総務省が示す基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 1 号）に留意すること。	・プロモーションに当たっては、返礼品等を強調した宣伝広告が禁止されていることに留意すること。
② その他、寄附の動向を分析し、寄附の拡大につながる企画提案を行うこと。	

（６）寄附者への対応業務

詳細事項
① ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、返礼品の配送管理、配送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、配送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
② 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、今後の再発防止策を講じた上で、発生後 1 週間以内に本市へ報告すること。
③ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応すること。

５ 業務委託料について

- （１）業務委託料（返礼品の代金及び配送料を除く。）については、寄附金額に提案以下の率を乗じて得た額とする。なお、寄附金額に 1,000 円未満の端数が生じた場合は、切り捨てとすること。
- （２）本業務の受託者（以下、「受託者」という。）は、業務委託料の支払について、1 か月ごとに実績報告書を翌月末日までに提出し、本市の確認を受けた上で請求するものとする。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。
- （３）返礼品代金には、品物代及び消費税といった配送料以外の返礼品に係る経費を含むものとする。
- （４）受託者は、返礼品提供事業者へ毎月支払った返礼品代金について、支払い後翌月末までに本市へ報告し、確認を受けた上で請求する。本市は、請求を受理した日から 30 日以内に受託者の指定する口座に請求額を振り込むものとする。なお、返礼品代金の振込手数料は、受託者が負担するものとする。

６ 業務の引継ぎ

- （１）本業務の開始時において、受託者が現行契約者から変更となる場合は、現行契約者と新規契約者との間で業務に関する情報の引継ぎを確実かつ遅滞なく行い、業務の継続性を損なわないよう留意すること。また、本業務の終了時においても同様とする。
- （２）本業務の開始前の移行期間においては、業務に関する引継ぎに伴う取扱いの変更点などを返礼品提供事業者の説明し、返礼品提供の継続性を損なわないよう留意すること。

７ 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはな

らない。本業務委託期間終了後も同様とする。

8 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合はこの限りではない。

9 報告及び検査

本市は、必要があるときは受託者に対して、本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。受託者は、本市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10 個人情報の取扱いについて

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律」及び「登米市個人情報保護法施行条例（令和4年12月12日登米市条例第33号）」の趣旨を踏まえ、留意すること。

11 著作権等

- （1）本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- （2）著作権・肖像権処理などに関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応し、本市は責任を負わない。

12 その他の事項

- （1）受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後5年間保存すること。
- （2）円滑な業務の運営のため、本市と月1回以上打合せを行うこと。その際の内容は、打合せ記録簿を受託者が作成し、打合せ終了後2週間以内に本市に報告すること。
- （3）本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本業務の履行に当たり当然必要と認められる事項については、受注者の責任において実施するものとする。
- （4）受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、又は本仕様書により難い事由が生じたときは、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- （5）その他仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議の上、その指示に従うこと。