

## ふるさと鹿屋応援寄附金受付管理等業務委託に係る仕様書

### 1 件名

ふるさと鹿屋応援寄附金受付管理等業務委託（以下「本業務」という。）

### 2 目的

本市が実施するふるさと納税に係る、寄附者情報のシステム管理、返礼品発送業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、効果的な市の魅力発信に寄与することを目的とする。

### 3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

### 4 前提条件

寄附者情報を管理するシステムについては、現在本市が利用しているふるさと納税システム（ふるさと納税 do）又は、既存のふるさと納税システムを提案できるものとする。

ただし、既存のふるさと納税システムの提案にあたっては、4月1日からの寄附受付開始日に影響及ぼすことがないように、本市の返礼品取扱事業者が円滑に操作でき、かつ配送業者とのシステムとも連携できるよう責任を持って対応ができることを条件とする。

### 5 委託料等

#### (1) 基本委託料

寄附総額に対して、受託者が提案した率を乗じて算出された額並びに消費税及び地方消費税相当額。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

#### (2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

#### (3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用並びに消費税及び地方消費税相当額。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

#### (4) 鹿屋市特設サイト構築料及びシステム使用料

鹿屋市特設サイト構築に係る費用、システム使用料並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

### 6 業務内容

項 目	詳 細
(1) ポータルサイトの運用・管理に関すること	○本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・au PAY ふるさと納税・セゾンのふるさと納税・JRE MALL ふるさと納税・KABU&ふるさと納税・V ふるさと納税・ANA のふるさと納税・ふるなび・ふるさと一番・ふるラボ・楽天ふるさと納税・JAL ふるさと納税・まいふる・マイナビふるさと納税・ヤフーのふるさと納税・Amazon ふるさと納税）を経由した寄附の申込に対応すること その他、本市が契約期間中に導入したふるさと納税ポータルサイトにも対応すること ○さとふるに掲載する返礼品や広告等に関する助言を行うこと ○ポータルサイトの新規導入や廃止に関する助言を行うこと ○ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更

	<p>新、返礼品の在庫管理等) を行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○返礼品情報の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること</li> <li>○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、迅速かつ臨機応変に対応すること</li> <li>○ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附者情報管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること</li> <li>○電話、FAX、メール等による寄附申し込みに対して、申込用紙、カタログ、納付書等の送付依頼などについても、受注者で対応すること</li> </ul>
<p>(2) 返礼品登録事業者への返礼品の発注、配送管理に関すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○返礼品登録事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品登録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。</li> <li>○返礼品の発注・配送管理は、市が随時確認できるシステムで行うこと</li> <li>○返礼品登録事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと</li> <li>○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</li> <li>○返礼品調達費及び配送料は、返礼品登録事業者の出荷実績(Amazonふるさと納税におけるFBAを利用したものを含む)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。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品登録事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること</li> <li>○返礼品登録事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと</li> <li>○個数限定品や季節限定品についての受付管理及び配送時期の管理を行うこと</li> <li>○返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと 寄附金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること ただし、寄附者が受取希望日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等、1ヶ月以内の発送が困難である場合を除く。</li> <li>○本業務については、運用開始日(令和7年4月1日)以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること</li> </ul>
<p>(3) 返礼品の開拓に関すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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、本市が定める「ふるさと鹿屋応援寄附金事業実施要綱」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登録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、本市に対して提案すること。なお、返礼品の決定は、本市が行う。</li> <li>○1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品を造成すること</li> <li>○本市の返礼品の申込状況や他都市動向を注視し、傾向に合った返礼品を開拓・提案すること</li> <li>○返礼品の募集に当たっては、返礼品登録事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については、本市と協</li> </ul>

	議の上、適切な時期・方法により行うこと。
(4) ふるさと納税のPRに関すること	<p>○本市が利用するポータルサイト等を活用して、発注者のふるさと応援寄附に関する情報を発信し、集客から寄附行動につながる魅力あるコンテンツ（カタログ含む）の制作やキャンペーンの実施などサイト構築及び更新作業を行うこと。</p> <p>○返礼品提供事業者へのPRコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）、作成、掲載を行うこと。</p> <p>○返礼品の梱包に対するシールや印字、その中に同封するお礼状、ノベルティなどによる発注者の返礼品として統一的なブランディングを講じること</p> <p>○メールマガジンやSNS、DMなどを活用した情報発信を行うこと。 ただし、発注者の有するSNS、ホームページは無償で活用できる。</p> <p>○各種広告媒体によるプロモーションについて、発注者へ助言、提案を行うこと</p> <p>○本市が利用するサイトにて、寄附金の使途について周知を図ること</p>
(5) 寄附者及び返礼品登録事業者への対応	<p>○ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者及び返礼品登録事業者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルの対応を行うこと</p> <p>○返礼品登録事業者が、返礼品掲載、発送、寄附者への対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと</p> <p>○適切な運用（地場産品基準の適合確認等の伴走支援）が図られるよう必要に応じた返礼品登録事業者に対するサポートを実施すること</p> <p>○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。</p> <p>○発注者と協議の上、食品表示など法令を遵守した商品のみを取り扱うとともに、本市の基準に基づき、受付停止など、返礼品の品質確保、ブランド維持のための対策をとること</p> <p>○ワンストップ特例申請に関する問合せへの対応</p>
(6) ふるさと納税制度の改正等に対する対応	○ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品登録事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。また、寄附額の設定や経費率低減等の助言、提案を行うこと。
(7) その他	<p>○本市が利用するポータルサイトのいずれかで活用し、クラウドファンディングの実施に係る企画・支援を行うこと</p> <p>○クラウドファンディング受付サイトの掲載を行うこと</p> <p>○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</p>

## 7 実績報告及び委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の10日までに本市に業務完了を報告し、委託料を本市に請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載すること
- (2) 実績報告には、当月の寄附金額及び業務内容、各ふるさと納税ポータルサイトの取組状況等を記載すること
- (3) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。本市は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な事項について、報告を求め検査することができる。

## 8 著作権等の取扱

- (1) 「6 業務内容」の遂行に当たり、第三者（当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「6 業務内容」の業務を行う上で生じた既存のお礼品ページ及び情報・画像・レビューや評価等の権利は、全て当市に帰属するものとし、当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。

## 9 業務内容の引継

- (1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、当市の指示に従い、円滑に業務の引継を行うこと。本契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合はその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、引継に要する費用は委託料に含めるものとする。
- (2) ポータルサイトに掲載されているお礼品情報（お礼品コードや画像、詳細等）等、公開又は運用している事項及び管理データについては次期受託者に引き継ぐこと。
- (3) 当市が引継未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継を行い、問合せにも応じること。

## 10 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

## 11 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない

## 12 個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。

## 13 損害賠償

受託者の故意または過失により、受託者が本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。

## 14 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したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
  - ①官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
  - ②支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
  - ③破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
  - ④第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
  - ⑤解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
  - ⑥信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき

- (2) 本市又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

## 15 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義がある場合は、本市と協議のうえ定める。
- (2) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議のうえ対応すること。
- (3) 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、前受託者及び次期受託者との引継を遅滞なく行うこと。