

白岡市ふるさと納税配送管理等業務委託仕様書

1 委託業務名

白岡市ふるさと納税配送管理等業務委託

2 業務委託場所

白岡市内

3 業務委託の期間

契約締結の日から令和11年12月20日まで

本業務委託に係る寄附者への配送等は、令和8年8月1日から令和11年9月30日までの寄附受付分について実施するものとし、契約締結の日から令和8年7月31日までは、前受注者との引継ぎ等、運用準備期間とする。

なお、運用準備期間に係る委託料は発生しないものとする。

4 業務の目的

本業務は、ふるさと納税における配送管理等業務を委託し、返礼品の配送業務を円滑に実施するとともに、寄附者からの問い合わせ等に対応し、ふるさと納税制度を効率的かつ効果的に活用するための環境を構築することを目的とする。

また、当該業務に関し市に対する助言等を行うとともに、返礼品提供事業者（以下、「事業者」という。）の新規開拓及び既存事業者における新規返礼品の開発を行い、さらなる白岡市の魅力の創出を図るものである。

5 市が活用するポータルサイト及び寄附者情報管理システム

(1) 管理を委託するポータルサイト

市が管理するふるさと納税寄附受付ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）は、次のとおりである。このうち、市が指定する一部のポータルサイトについては、業務委託の対象外とする。

また、市は新ポータルサイトを随時導入できるものとし、その場合においては、導入後の運用管理について、事前に受注者と協議を行うこととする。

No	ポータルサイト名称	備考
1	ふるさとチョイス	
2	au PAYふるさと納税	ふるさとチョイス連携
3	セゾンのふるさと納税	ふるさとチョイス連携
4	ふるラボ	ふるさとチョイス連携
5	KABU&ふるさと納税	ふるさとチョイス連携
6	まいふる	ふるさとチョイス連携

7	Vふるさと納税	ふるさとチョイス連携
8	ふるさと納税デパート	ふるさとチョイス連携
9	マルイふるさと納税	ふるさとチョイス連携
10	ケアネットふるさと納税	ふるさとチョイス連携
11	ニフティふるさと納税	ふるさとチョイス連携
12	ふるなび	
13	楽天ふるさと納税	
14	JAL ふるさと納税	
15	JREMALL ふるさと納税	
16	ANA のふるさと納税	
17	Amazon ふるさと納税	
18	アソビューふるさと納税	※業務委託対象外とする
19	さとふる	※株式会社さとふる以外の事業者が受注者となった場合は、業務委託対象外とする

(2) 寄附者情報管理システム

寄附に関する情報（寄附者情報、返礼品情報等）の管理は、株式会社W o r k t h y が提供するシステム「ふるさと納税d o」を使用するものとする。

6 委託業務内容

業務内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の業務提案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営

ア 市の指定するポータルサイトにおける自治体紹介ページ、返礼品ページ等の作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。また、市からの依頼による掲載ページの作成・修正・更新等については、迅速に対応すること。（指定するポータルサイトについては随時追加する可能性があり、その追加したポータルサイトも本業務に含むものとする。）

イ 返礼品の掲載に当たっては、市及び返礼品の魅力、返礼品提供事業者の思いが寄附者に伝わるよう、必要に応じて返礼品提供事業者への取材を行うとともに、写真撮影、サムネイル画像の作成等の画像加工（画像サイズの最適化や文字入れ等）、返礼品紹介内容の充実等、寄附者に対して効果的なPRができるよう工夫をすること。

ウ 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。

エ 市に大規模災害等が発生した場合において、災害等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。

(2) 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、市の指定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、原則として、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。（土日祝については、市と協議の上受付をするものとする）。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、市と協議の上、時間の延長や人員体制の拡充の対応をすること。

ウ 問い合わせ等の内容と対応内容は、過去のものを含め、管理システム等に記録し、市と情報が共有できるようにすること。

エ 緊急又は重要な問い合わせについては、速やかに市に報告し、市と協議の上で対応すること。

オ 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応を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、市に報告すること。

(3) 寄附申込に係る事務及び情報の管理

ア 市の指定するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、その寄附情報（寄附者の氏名、住所、寄附金額、電話番号、メールアドレス、寄附金決済情報、返礼品等に関するデータ等）を、速やかに管理システムに取り込み、管理システム上で一元的に適切に管理し、市も随時情報を閲覧できるようにすること。

イ 市の指定するポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附についても、その寄附情報を管理システムで一元的に適切に管理すること。

ウ 受け付けた寄附の決済方法がクレジットカード払い等のオンライン決済以外であった場合、納付書を作成し、寄附者へ送付すること。

エ 寄附情報について不備等がある場合は、寄附者に連絡の上、適切に補完すること。

オ 寄附金の入金情報を管理すること。

カ 寄附申込の動向等について分析を行い、定期的に市に報告するとともに、改善策について提案をすること。

(4) 返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）

ア 提供している返礼品の一覧を、市が随時確認できるようにすること。

イ 各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、在庫切れや提供可能数を超える寄附とならないよう管理をすること。

ウ 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すること。

エ 返礼品の配送に当たっては、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、配送トラ

ブルが生じないよう常に工夫を行うこと。

オ 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、返礼品提供事業者及び配送事業者間の調整等を適切に行うこと。

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、寄附者等への対応を速やかにかつ適切に行うこと。

キ 季節限定や提供数が限定された返礼品は、適切な情報提供をするとともに、寄附受付及び在庫の管理を行い、寄附者とのトラブルが生じないようにすること。

(5) 返礼品の企画・開発

ア 当市の提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、市のPRや地域活性化につながる新たな返礼品の選定や開発を行い、当市に提案すること。

イ 返礼品については、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。

ウ 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。

エ 受注者と返礼品提供事業者との間で、調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行い、結果を市に報告すること。

オ 返礼品としての登録、寄附金額の設定については、市の決定によること。

カ 返礼品の品質管理及び発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者に対する助言や指導監督を行うとともに、要望等を直接聴取する機会を設け、課題等がある場合は、その解消を図ること。

キ 当市又は返礼品提供事業者の求めに応じ、返礼品提供事業者を随時訪問すること。（市の担当者が随行することもある。）

ク 必要に応じて、返礼品提供事業者向けの説明会を開催すること。

ケ ふるさと納税制度の改正等が生じた場合には、返礼品提供事業者と調整の上、適切に対応すること。

(6) 広報・PR・シティプロモーション

ア 返礼品及び返礼品提供事業者の魅力や寄附の使い途の効果的なPRをすることで、市の魅力を広く発信し、全国的な認知度の向上に努めること。

イ リピーターやファンの拡大につながる、効果的な手法を提案すること。

ウ 市のふるさと納税事業を通じた、地域活性化施策について提案をすること。

(7) 寄附金の募集に要する経費率管理

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、返礼品調達費（30%を超えないものとする）及びポータルサイト使用料や決済手数料等の本業務以外の経費を含めて、50%を超えないよう管理すること（管理のために必要な情報は市より提供を行う）。なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

7 委託料

下記の(1)～(3)の合計を委託料とする。

- (1) 寄附金額（市の指定するポータルサイトを經由の全ての寄附金額）に対する一定割合。
- (2) 返礼品の調達にかかった実費
寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の30%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ものとする。
- (3) 返礼品配送にかかった実費
配送料が安価となるよう工夫をすること。

8 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則として1か月ごとに業務実施状況の報告とあわせて、請求書を送付すること。なお、請求にあたっては、上記6の(1)～(3)の各区分の内訳及び明細等を明記すること。明細内容は発注者及び受注者が協議して定めるものとする。

なお、請求内訳は、市における集計及び分析を容易にするため、CSVファイル等の電子データにより提供すること。

9 法令の遵守

- (1) 平成31年総務省告示第179号等、ふるさと納税制度に関する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。

10 秘密の保持、個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務を通じて知りえた情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知りえた情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 本業務を通じて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、関連する市の条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。契約終了後も同様とする。
- (3) 受注者は、個人情報漏洩等のトラブルが発生した際は、直ちに漏洩等防止の策を講じるとともに、発注者に書面で状況を報告の上、指示を求めること。

11 著作物の取扱い

- (1) 受注者が製作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また、返礼品ページのレビュー等の権利は、全て、発注者に帰属

する。

- (2) 発注者は、成果物の内容（デザイン、文言等）を自由に変更することが出来るものとする。
- (3) 当該業務の実施に当たり、作成・制作する成果物は、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害しないことを保証し、当該権利侵害が発生した場合は、受注者が一切の責任を負うこと。

1 2 契約不適合責任

- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の調達、発送に係る一切の契約不適合責任を負わない。受注者は、契約不適合責任について責を負うべき者に対して、寄附者に対する契約不適合責任を負わせること。
- (2) 受注者は、上記の契約不適合責任の問題が発生したときは、寄附者に対して適切に対応し、市に顛末を報告すること。

1 3 事故等への対応

受注者は、本業務の実施に当たり生じた事故について、受注者の責任において適切に対応すること。なお、災害の発生等、やむを得ない場合を除き、対応に当たり発生した経費については、受注者の負担とする。

1 4 その他

- (1) 本仕様書のほか、白岡市委託契約約款（以下「約款」という。）を遵守するものとする。
- (2) 本仕様書又は約款に定めのない事項については、発注者と協議の上、決定するものとする。ただし、この仕様書又は約款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に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こと。
- (3) 契約期間終了後、次期本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引継ぎに要する費用は、全て本委託料に包含する。
- (4) 契約締結後、疑義が発生した場合は、必要に応じて発注者及び受注者が協議して定めるものとする。