

高知市ふるさと納税推進支援業務公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
1	仕様書	P 5、4 (10)ア	仕様書 4 (10)アの「本市専用のコールセンター」について、本市専用の電話番号及びメールアドレス等の窓口を設け、他業務を兼務するオペレーターが対応する形態でも要件を満たすとの理解でよろしいでしょうか。それとも、本市のコールセンター業務のみに従事する専任オペレーターの配置を求めるものでしょうか。 また、本業務の対象外のポータルサイト（さとふる等）経由の寄附者からの問合せ（寄附受領証明書の再発送等）も、対応の範囲に含まれますでしょうか	他業務を兼務するオペレーターが対応する形態で問題ございません。 本業務対象外のポータルサイト経由の問合せについては対応に含みません。
2	仕様書	P 3、4 (6)	募集要領 1 (5)及び 6 (1)クでは、「オンラインワンストップ使用料を価格提案に含まない」とされていますが、紙のワンストップ特例申請書の受付・処理業務（申請書の受付、不備対応、寄附管理システムへの登録等）は本業務に含まれますでしょうか。含まれる場合、当該業務に係る費用は価格提案に含めるとの理解でよろしいでしょうか。 あわせて、寄附者へのワンストップ特例申請書の送付については、仕様書 4 (6)の寄附受領証明書等と同様に、本市において行うとの理解でよろしいでしょうか。	ワンストップ特例申請書の受付・処理業務は本市において実施いたします。 また、寄附者へのワンストップ特例申請書の送付についても、ご認識のとおりです。

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
3	募集要領	P 7、6(1)エ	企画提案書の枚数（片面印刷の場合 30 枚以内）について、表紙及び目次も枚数に含まれる、という理解でよろしいでしょうか。	表紙及び目次は枚数制限に含めません。
4	仕様書 募集要領	仕様書 P 8、12(3) 募集要項 P 2、1(5)	令和 8 年 10 月からの経費率の上限の引き下げに対応して、返礼品調達費の割合や送料等の設定を見直している場合は、その内容（見直し後の割合の目安等）をご教示ください。	仕様書及び募集要領に記載している提案上限額は、あくまで実績割合を参考に設定しているものとなっております。本年 10 月以降の経費率の上限の引き下げに伴う提案上限額設定の見直しは行っておりません。
5	仕様書	P 5、6 P 7、10	現受託者が制作した商品画像、ポータルサイトのトップページ画像、商品説明文等の著作物について、本業務の受託者が引き継いで使用することは可能でしょうか。	商品画像やトップページ画像、商品説明文等の著作物については市に権利が帰属していないことから、引き継いでの使用はできない想定でご検討ください。なお、受託候補者決定後、画像等の扱いについて現受託者と協議してまいります。
6	仕様書	P 7、10(4)	現在ポータルサイトに掲載している商品ページの URL 及びそれに紐づくレビューは、受託者の変更後も引き継がれるとの理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、商品画像や商品説明文等の取扱いについては No. 5 の回答のとおりです。
7	仕様書	P 1、4(1)ア	令和 6 年度及び令和 7 年度の寄附金額全体における、ポータルサイトごとの寄附金額の割合（本業務の対象外のポータルサイトを含む）をご教示ください。	シェア率の高い各ポータルサイトの上位 5 サイトは以下のとおりです。 〈令和 6 年度〉 楽天：51.5%、ふるさとチョイス：21.4%、ふるな

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
				び：9.6%、さとふる：8.1%、JAL：1.9% 〈令和7年度〉 楽天：50.2%、ふるさとチョイス：24.3%、ふるなび：8.1%、さとふる：6.8%、Yahoo!：2.2% ※さとふる、ふるさとチョイスはパートナーサイトを除く割合
8	仕様書	P3、4(4) P9別紙「参考資料」	令和7年度の返礼品1件あたりの平均送料と、地域別の送料単価の比率(例：沖縄への送料を1とした場合の各地域への送料の割合)をご教示ください。	現受託者と配送業者との契約内容に関わる情報であることから、公表は控えさせていただきます。
9	仕様書	P3-4、4(8)	令和5年度から令和7年度までの各年度における、寄附金額上位10品の返礼品名及び寄附金額をご教示ください。	返礼品協力事業者への配慮の観点等から、公表は控えさせていただきます。
10	仕様書	P3-4、4(8)	令和7年度の寄附金額における、返礼品ジャンル別(肉、魚介、果物、米、旅行・体験等)の構成比をご教示ください。	公表は控えさせていただきます。
11	仕様書	P4、4(9)	過去に実施されたPR施策(検索連動型広告、SNS、イベント等)と、その成果(成功した点や課題)について、共有いただける内容があればご教示ください。	これまで季節・イベント特集の実施による寄附者への遡及を行ってまいりましたが、具体的な成果については公表を控えさせていただきます。 国のルールに準拠し、かつ効果的なPR施策を検

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
				討いたきたいと考えております。
12	仕様書	P 3-4、4(8)ア	今後、新たに注力・強化していきたいとお考えの返礼品のジャンルがございましたら、ご教示ください。	本市として特に注力・強化する返礼品ジャンルを指定するものではありません。 本市の特徴や市場動向を的確に捉えて、寄附額拡大に寄与する返礼品のジャンル及びそのアプローチについてご提案いたしたいと考えております。
13	仕様書	P 7-8、12	仕様書 12 に記載の課題のほか、現在のふるさと納税業務において、貴市が課題と感じている点やご負担の大きい業務がございましたら、ご教示ください。	効果的なプロモーション施策や既存ページの改善など、様々な課題がありますが、特に、本市独自の魅力を備えた新規返礼品の開発は重要な課題の一つと捉えております。 また、実務的に負担の大きい業務としては、既存返礼品の管理コスト（総務省への各種申請、違反がないかの日々チェック、返礼品提供事業者様へのフォロー）が挙げられます。 提案に当たっては、上記に加え、本市の課題や強みを分析いただいた上で、効果的な取組等についてご提案いたしたいと考えております。
14	募集要領	P 6、5(1)	提出書類への押印は電子印で良いでしょうか。	問題ございません。
15	募集要領	P 7、6 (1)エ	企画提案書の枚数の制限は、表紙と目次を含めますでしょうか。	No. 3 の回答のとおりです。
16	積算内訳書	P 1 調達費	管理ポータルサイトごとに調達費率が異なる場合、記	問題ございません。

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
			載欄を追加し記載しても問題ないでしょうか。	
17	募集要領	P 6、5 (1)	提出物において、以下は原本が必須でしょうか。それとも写しでも問題ないでしょうか。 ④登記簿謄本又は登記事項証明書 ⑥市町村税に係る納税証明書 ⑦都道府県に係る納税証明書 ⑧国税に係る納税証明書	写しで差支えありません。
18	募集要領 仕様書	募集要領 P 1 (3) 仕様書 P 3-4 (6)	証明書発送及びワンストップ特例受付に関しては、高知市様が Workty 様を通じて行うとの認識であるが、その場合の費用負担は事業者委託料の中に含まれるものか、また各種書類再発送の費用負担についても同様にお尋ねしたい。	BPO 利用料については本市が負担し、今回ご提案いただく事業者委託料には含めません。 寄附受領証明書等の再発送の費用についても本市負担となります。
19	仕様書	仕様書 P 1-4 (1)	ポータルサイトの管理・運営に関して⑦から⑪のポータルサイト及び②から⑤のポータルサイトが直接運営する旅行クーポンに係る業務とあるが、該当のものを經由した寄附に関しては委託料や調達費、配送料の提案からは除外して考えるということでしょうか。中でもさとふるについて当該業務範囲外であり、中間事業者としては行う業務がない、イコール委託料として計算する寄附	ご認識のとおりです。

No.	区分	頁数、見出し番号	質問内容	回答
			実績にならないという認識であっておりますでしょうか。	
20	事業者概要書	P 2	様式第 4 号に記載の『単年度で寄附金額 15 億円以上の取扱い実績が確認できるもの』について、総務省公表資料をもって確認資料とすることは可能でしょうか。当該年度の契約書と組み合わせて提出することで要件を満たすとの理解でよろしいでしょうか。	契約書の写しのほか、各自治体に提出する報告書等により実績を確認する想定であり、ご質問のありました総務省公表資料につきましては、前述の資料と組み合わせてご提出をお願いします。