

鋸南町ふるさと納税業務委託仕様書

1. 業務名

鋸南町ふるさと納税業務委託

2. 目的

鋸南町（以下「町」という。）が実施するふるさと納税事業について、ポータルサイトの管理や返礼品の新規開発、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理等をふるさと納税に関する豊富な経験と知識を有する事業者に委託することにより、町特産品等のPRや販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源の確保を目的とする。

3. 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日までとし、契約締結日から履行開始日までは業務開始に向けた準備期間とする。なお、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4. 前提条件

（1）寄附者情報管理システムについて

業務遂行にあたり、ポータルサイトの寄附受付情報及び寄附者情報の管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理及び寄附金受領証明書等の発送管理等を行う寄附者情報管理システムとして、ふるさと納税 do（株式会社 Workthy）を使用すること。

（2）ポータルサイトについて

町が別途契約するポータルサイト「ふるさとチョイス」及び「楽天ふるさと納税」の運用が可能であること。

また、その他別途契約するポータルサイト「一休.com ふるさと納税」の寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送対応が可能であること。

（3）返礼品提供事業者向けの説明会について

履行開始前に返礼品提供事業者向けの説明会を開催し、今後の運用について説明すること。

（4）本業務期間終了後の引継ぎについて

本業務期間終了後に本業務を引き継ぐ事業者に対し誠実に対応すること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととし町は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。

5. 業務内容

（1）ポータルサイトの管理・充実に関すること。

ア 返礼品の魅力を発信できるような方法の提案、実施をすること。

イ 返礼品の新規登録や情報の修正、更新等は返礼品提供事業者や町との調整が完了した後、速やかに反映すること。

ウ ポータルサイトに掲載する返礼品の写真撮影や画像の加工、紹介文等を作成し、魅力的なポータルサイトの作成を行うこと。

エ ポータルサイトが個別に提供しているサービスについて、町と協議の上、積極的に活用すること。

- オ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、町へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関して支援を行うこと。
- カ S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
- キ 町が新規に導入するポータルサイトの立ち上げを行うこと。また、新たに追加することができるポータルサイトがある場合は、随時提案すること。
- (2) 返礼品及び返礼品提供事業者の新規開発、企画提案に関すること。
 - ア 総務省の定める「地場産品基準」に適合した返礼品や返礼品提供事業者を随時開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、町に対して提案すること。必要に応じて町担当者と連携して実施すること。
 - イ 町及び返礼品提供事業者の求めに応じ、各所へ随時訪問が可能であること。
 - ウ 既存商品の改善・指導を行うこと。
 - エ 返礼品提供事業者に対する新商品の提案を行うこと。
 - オ 必要に応じて返礼品提供事業者向けの勉強会や新規事業者向けの相談会等を開催すること。
- (3) 寄附者情報の管理等に関すること。
 - ア 町への寄附に関する情報を一元的にシステム上で管理すること。なお、ポータルサイトを経由しない寄附についても同様とする。
 - イ 寄附者へ受付完了または決済完了等の連絡を適宜行うこと。
 - ウ システム上のデータから各種書類を作成すること。
 - エ システム上の情報は町と共有が可能であること。
 - オ システム上に蓄積された情報を用いて、寄附情報を分析するとともに、寄附金額や寄附件数等について毎月、町に報告すること。
- (4) 返礼品提供事業者への発注・配送管理、精算及び支援等に関すること。
 - ア 返礼品の発注及び配送状況の管理、ポータルサイトごとの在庫管理等が可能であること。なお、発注時は受託者または配送事業者により配送伝票の準備及び伝票発送を行い、集荷を行う体制を構築すること。ただし、返礼品がチケット等により簡易書留等で送付される場合を除く。
 - イ 配送事業者は町と協議の上で決定すること。
 - ウ 返礼品の発注は、ファックスや電子メール等で返礼品提供事業者の希望に合う形で発注すること。
 - エ 返礼品の発注や配送状況をシステム上で管理し、町と情報を共有することが可能であること。
 - オ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、30日以内に寄附者が指定する送付先へ返礼品の送付が可能であること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合や返礼品が期間限定品である場合等、30日以内の発送が困難な場合を除く。
 - カ 返礼品の調達費用及び送付費用等、返礼品に係る代金の支払いを代行すること。
 - キ 精算する金額について月次集計し、詳細が分かる資料と併せて町に請求すること。
 - ク 返礼品は、期間限定品や定期配送品の取り扱いも可能であること。
 - ケ 返礼品の調達費用及び送付費用等を毎月、町に報告すること。
 - コ 返礼品に対する苦情が生じた場合は寄附者への対応を行うこと。また、苦情の状況を確認し、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者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、町に報告すること。
 - サ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。

シ インターネットを経由せず、町に直接寄附申込があった場合等も含め、町から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の発送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の発注等を行うこと。

ス 町や返礼品提供事業者、寄附者との各種調整を行うこと。

(5) 返礼品提供事業者や寄附者等からの問い合わせに関すること。

ア 専用のコールセンターを設置し、返礼品提供事業者や寄附者等からの問い合わせに対し、柔軟かつ迅速に対応すること。また、コールセンターは電話及び電子メール等による対応を可能とし、問い合わせ対応用電話番号を町のホームページやポータルサイトに掲載可能とすること。

イ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合は、速やかに町に報告し、協議の上で対応すること。

ウ その他、ふるさと納税に関する問い合わせに対応すること。

(6) 寄附者に対する各種書類の作成及び発送に関すること。

ア 寄附者に対し、礼状や寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書を作成し発送すること。

寄附金受領証明書等の書類は月2回以上発送することとし、寄附件数に応じて発行回数は協議の上で変更できるものとする。なお、公印の印影は町が指定するものを使用すること。

イ ワンストップ特例申請書は希望者に対し、寄附者情報を印字した状態で記載例や返信用封筒等とともに発送すること。

ウ 発送する各種書類の用紙や封筒は受託者が用意すること。

エ その他、各種書類の作成及び発送に関し、対応可能な業務があれば提案すること。

(7) ふるさと納税を通じた町のシティプロモーションに関すること。

ア 広告の出稿やメールマガジンの配信等を行い、多くの寄附者から町ポータルサイトへのアクセスを獲得すること。広告に係る費用については、委託料とは別に協議のうえ町が負担する。

イ 町の魅力を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品の魅力等ふるさと納税を通じたプロモーションを実施すること。特にリピーターの確保、関係人口の創出等に努める内容とすること。

ウ 寄附者の傾向や、トレンド等を分析し、受託者が有するノウハウを駆使した効果的なプロモーションを提案すること。

エ 町がクラウドファンディング型ふるさと納税を実施する際の企画及びページ作成、周知を支援すること。

オ 町がふるさと納税を通じたイベントを開催又は参加する場合は、提案、協力等を行うこと。

(8) その他

ア 履行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。

イ 業務に関わるパソコン等の機器や消耗品等は受託者が用意すること。

ウ 総務省の定める「返礼品調達費割合及び寄附金額に対する募集に要する経費割合」を遵守するための助言及び支援を行うこと。

エ その他、独自のサービスがあれば提供すること。

6. 委託料の支払い

返礼品の調達費用及び送付費用、寄附金受領証明書等の送付に係る郵送料はすべて実費とし、月末締めを委託料と併せて翌月10日までに町に請求すること。町は適正な請求を受理し

た日から30日以内に受託者に支払うものとする。

7. 経費の負担

業務の実施に際して必要とする経費は、受託者の負担とする。ただし、次に掲げる経費は、町が負担する。

- (1) 返礼品の調達費用
- (2) 返礼品の送付費用
- (3) 寄附金受領証明書等の送付に係る郵送料（寄附金受領証明書等の送付に係る事務手数料は委託料に含む）
- (4) 町が別途契約するポータルサイトの使用料
- (5) クレジットカード等の決済手数料

8. 寄附者情報等の管理

受託者は、業務に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。また、契約が満了した際には、記録情報等は町に返還すること。

9. 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、書面により町の承諾を得た場合はこの限りでない。

10. 報告及び検査

町は、必要に応じて受託者に対し、業務の履行状況または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。

11. 情報セキュリティの確保

受託者は、業務の履行にあたり、個人情報を含む情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

12. 守秘義務

個人情報や秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

13. 損害賠償

業務の実施に関して発生した損害（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。その損害のうち、町及び寄附者また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. 業務の引継ぎ

受託者は、履行開始日まで業務を受託する事業者から、業務に係る必要な情報の引継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に遂行できるように努めること。なお、必要経費が生じた場合は受託者の負担とする。

15. 著作権

受託者が業務履行のため作成したポータルサイト及びそのページ内容（画像及びテキスト）の著作権は、町に帰属する。

16. 業務の継続が困難となった場合の措置

受託期間中において、業務の継続が困難となった場合の措置は、次のとおりとする。

（1）受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、町は事業を終了することができる。この場合、町に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、受託者は次期受託者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう引継ぎを行うものとする。

（2）その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、町及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより事業を終了することができるものとする。

なお、事業期間終了若しくは認定の取り消しなどにより次期受託者に業務を引継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

17. 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、事業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- （2）業務の遂行にあたっては、町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら行うこと。
- （3）業務の終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良個所が発見された場合には、受託者は速やかに町が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- （4）受託者は、本仕様書に明記された事項及び明記されていない事項について、疑義が生じた場合は、速やかに町と協議し、町の指示の下、業務を円滑に遂行することとする。