

大仙市ふるさと納税業務委託仕様書

1 件名

大仙市ふるさと納税業務委託

2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、受注者が実施するふるさと納税業務等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受注者の提案を踏まえ変更する場合がある。

3 目的

大仙市（以下「発注者」という。）が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓・充実及び情報発信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、ふるさと納税ポータルサイト（以下「サイト」という。）をより効果的に運用することで、寄附金の増加による歳入の確保、シティプロモーション及び地域製品の販路拡大等を図り、地域の活性化に寄与することを目的とする。

4 委託期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

※令和4年10月1日から業務を開始できるよう、前事業者からの引継ぎ等、準備を進めること。なお、契約締結日から9月30日までは準備期間とし、その間の費用は発生しないものとする。

5 前提条件

(1) サイトとして発注者が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALLふるさと納税」からの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。なお、サイトについては、委託期間中の追加に対応することとし、業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。

(2) ふるさと納税業務の遂行にあたり、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」（以下「システム」という。）を活用し、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・

配送管理等（以下「寄附者情報等」という。）を一元的に管理すること。ただし、受注者が独自に寄附者情報等を一元管理するシステムを開発している場合には、そのシステムを使用することも可能とする。受注者が独自に開発したシステムを使用する場合は、発注者の利用環境の構築を含めたシステム利用料等については委託料に含むこと。

なお、受注者が独自に開発したシステムを使用する場合は、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALLふるさと納税」の4サイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、代替案を提案すること。

6 業務内容

(1) 寄附申込みの受付及び寄附金データ管理業務

ア 受注者は、システムへ寄附者情報等及び寄附金データの登録（サイトからの取込を含む）及び情報の適正な管理を行うこと。

イ 受注者は、寄附者情報等に誤り若しくは訂正の必要が生じた場合、適宜修正し、発注者に報告すること。

ウ 受注者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附者情報等を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。

エ 寄附者へ寄附申込完了及び決済完了のメールを送信すること。

オ 受注者はサイトを経由した寄附以外（発注者への直接申込等）についても、その寄附者情報等をシステムに反映させること。

(2) サイトの運用・管理に係る業務

ア 受注者は、発注者が契約しているサイトについて、次の事項に関する業務を行うこと。

①魅力的なページ作成に関すること

②返礼品の掲載に関すること（以下の（i）から（iii）の業務を含む）

（i）返礼品の写真の監修及び編集等（撮影等を含む）

（ii）返礼品の写真の加工等（文字入れ等を含む）

（iii）返礼品の紹介文の監修及び編集等

③新着情報等の発信に関すること

④寄附のキャンセル手続きに関すること

⑤返礼品の登録、修正、一時停止、削除及び登録番号を適正に管理すること。

⑥返礼品の数量及びサイト掲載時期等について事業者と随時調整を行い、数量

限定品及び季節限定品を除き、返礼品が不足することの無いよう適正に管理すること。

イ 受注者は、サイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、発注者と協議のうえ、積極的に活用すること。

ウ 受注者は、サイトが実施する特集企画等の情報を収集し、発注者に情報提供するとともに、申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。

また、シティブロモーション及び寄附金の増額のため、効果的な広告運用についてもサポートすること。

エ その他、発注者からの指示や必要がある場合、修正及び更新は迅速に対応すること。

(3) 返礼品の発注・配送管理等に関する業務

ア 受注者は、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

イ 返礼品の発注及び配送状況について、発注者がシステムで随時確認できるようにすること。

ウ 受注者は、寄附金の入金を確認した後、寄附者が指定した送付先に30日以内に返礼品を送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合若しくは返礼品が受注生産及び季節限定品等である場合を除く。

エ 受注者は、返礼品の在庫数を把握し、返礼品の在庫切れによる寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。

オ 受注者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合の対応を行うこと。

カ 受注者は、事業者への返礼品の代金及び配送業者への配送料など、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、配送料については、配送業者と価格交渉を行い、安価となるように努めること。

キ 受注者は、毎月の返礼品調達に係る費用を翌月末日までに発注者に報告・請求すること。その際、費用は返礼品の代金と配送料に分け、事業者名、返礼品名・数量及び配送料等の詳細が分かる資料を添えること。

(4) 事業者への支援業務

ア 受注者は、返礼品の梱包状況、配送状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要なアドバイスを行うこと。

イ 受注者は、発注者と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。

ウ 受注者は必要に応じて事業者向けの勉強会等を定期的に企画・開催すること。

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

ア 受注者は、新たな事業者の参入に向け、必要に応じてセミナー等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。

イ 受注者は、新規事業者からの相談等に応じるとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。

ウ 受注者は返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開拓・充実を積極的に行うこと。特に、米に関する返礼品の開拓・充実については、重点的に行うこと。

エ 新たな返礼品については、国が定める基準を満たしているか必ず調査のうえ、発注者に報告することとし、返礼品の決定は発注者が行う。なお、国の基準を満たさない恐れがあるときは、事業者に対して適切な指導・助言を行うこと。

(6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 受注者は、次の事項に対応するため、専用のコールセンター等の相談窓口を設置すること。

①寄附の方法に関すること

②寄附情報に関すること

③返礼品に関すること

④書類等に関すること

⑤寄附のキャンセルに関すること

⑥その他

イ 受注者は、コールセンターに寄せられた問合せ内容等について、システムに記録し、発注者と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、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、発注者に報告すること。

(7) ふるさと納税関係書類の発行・送付業務

ア 寄附金の入金完了後、原則2週間以内に寄附金受領証明書、お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）及び返信用封筒を作成し、封入・封緘して寄附者へ送付すること。

- イ ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒には、宛先を印字すること。
- ウ 寄附金受領証明書、お礼状及び送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、発注者と協議・調整すること。
- エ 寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は、対応すること。
- オ 発注者が市のPRチラシ等の同封を指示した場合は対応すること。

(8) その他、本業務の実施に関すること

- ア 寄附の状況や課題を確認し、今後の取組を話し合うため、受注者と発注者による打合せを適宜行うこと。
- イ 寄附者の利便性向上及び発注者の事務負担軽減等につながる取組を積極的に提案すること。
- ウ 発注者から寄附金額、寄附件数、返礼品別・返礼品提供事業者別寄附ランキング等、寄附に関するデータ作成依頼があった場合はその都度対応すること。
- エ ふるさと納税制度の改正等があった場合は、サイトの変更や返礼品の取り下げ等適切に対応すること。
- オ 本業務に係るパソコン等の機器及び消耗品等は受注者が用意すること。

7 経費の負担

本業務の実施にかかる経費は、受注者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、発注者が負担する。なお、「(1) 返礼品の代金」、「(2) 返礼品の配送料」については、委託料とは別に実績に応じて受注者に支払うものとする。

- (1) 返礼品の代金
- (2) 返礼品の配送料
- (3) 寄附金の決済手数料
- (4) サイトの利用料

8 業務報告について

- (1) 受注者は、毎月の業務履行状況について業務報告書を作成し、発注者に提出すること。
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、発注者と協議すること。

9 委託料の支払いについて

受注者から提出される業務報告書により、委託業務が適切に実施されていることを確認した後、受注者からの請求に基づき委託料を支払うものとする。

10 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、事前に発注者の承諾を得ること。

11 個人情報の取扱いについて

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む発注者の情報資産の取扱いについて情報セキュリティの必要性を認識し、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、必要な措置を講じること。

また、本業務に係る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（平成15年法律第57号）」、「大仙市個人情報保護条例（平成17年3月22日条例第20号）」及び別紙3「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

12 損害賠償

ふるさと納税業務の実施により発生した損害（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。ただし、その損害のうち、発注者、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により発生した損害についてはこの限りでない。

13 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は発注者と協議のうえ、決定する。
- (2) ふるさと納税業務の実施にあたり、受注者は発注者と十分協議し、誠意を持って業務を遂行すること。また、業務の遂行にあたっては、関係法令等を遵守すること。
- (3) 受注者は、本業務の開始から終了までの間、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- (4) 発注者が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受注者はこの検査に協力しなければならない。