

## 愛南町ふるさと納税委託業務仕様書

### 1 業務名

愛南町ふるさと納税委託業務

### 2 委託期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

ただし、令和4年第2回愛南町議会定例会における、本事業委託に係る予算が議決されない場合は、契約を行わないものとする。

※ 事業準備期間を1か月程度想定しているが、できるだけ速やかに事業を開始するものとする。なお、事業準備期間に発生する費用は受託者の負担とする。

※ 委託期間は令和5年3月31日までとしているが、翌年度以降の契約については実績を踏まえた上で、業務の確実な履行が可能と本町が認める場合、本町と受託者の双方合意の上、上記の契約期間以降も令和8年3月31日までを期限とし、年度ごとに業務委託契約を更新することができる。

### 3 目的

本町では、ふるさと納税制度を通じた魅力発信やプロモーションを実施し、寄附件数及び寄附金額の増加を図ることで、財源の確保に努めると共に地域経済の活性化を推進している。この取組における本町ふるさと納税に係る業務を包括的に委託し、寄附金額の増加及び業務の効率的、効果的な運営を図ることを目的とする。

### 4 前提条件

寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

(1) 委託期間当初のポータルサイトは、以下の8つである。

- ア ふるさとチョイス
- イ ふるなび
- ウ 楽天ふるさと納税
- エ さとふる
- オ ANAのふるさと納税
- カ auPAY ふるさと納税
- キ ふるラボ
- ク mont-bell ふるさと納税

なお、委託期間中に随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。

- (2) 本業務の対象は、事業開始日から令和5年3月31日まで（以下「契約期間」という。）の受付分の寄附とし、契約期間内に受けた寄附の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契約期間内と同様の責任をもって行うこと。また、令和5年4月1日以降の寄附分の受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐものとする。
- (3) 引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、本町は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (4) 本業務を履行するに当たり、受託者は本町に営業所を開設することとする。
- (5) 返礼品の配送については、ヤマト運輸株式会社のWeb出荷コントロールサービスを用いた出荷指示が可能であること。
- (6) 受託者は、返礼品提供事業者より申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能であること。
- (7) 受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存するものとする。
- (8) 本町が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は、本業務委託の範囲外とする。
- (9) 受託者は、ふるさと納税のみではなく、幅広く本町のプロモーション活動の履行が可能であること。
- (10) 寄附件数及び寄附額の見込み  
令和4年度見込み 100,000件／ 800,000,000円

## 5 業務の内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
  - ア 本町が現在利用しているポータルサイト上で、引き続き本町への寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。
  - イ ポータルサイト上にある本町のページ（返礼品情報等を含む）の修正、更新、保守管理を適正に行うこと。特に繁忙期等における在庫切れなど、機会損失がないよう返礼品の在庫管理の適正化を図ること。また、本町に関する記載事項に登録、追加、修正、削除するべき点等が生じた場合、迅速に対応すること。
  - ウ 返礼品の掲載については、必要に応じて返礼品提供事業者との調整を図り、本町の承認、掲載依頼に基づき、迅速に対応すること。なお、掲載情報等については、寄附拡大につながる改善や助言、画像の撮影・提供等を実施すること。
  - エ 原則として、本町で取扱う返礼品全てを、本町が利用する全てのポータルサイトに掲載するとともに、ポータルサイトごとに寄附金額等の情報が異なることがないように管理すること。  
※ 掲載に当たっては、ポータルサイトごとの掲載基準及び返礼品提供事業者の意向を考慮すること。
  - オ 返礼品が掲載された場合は、本町及び返礼品提供事業者に対して掲載の報告を行うこと。
- (2) 寄附申込情報の一元管理等に関する業務

- ア ポータルサイトを經由して申し込まれた情報について、自動連携その他の方法で取り込み、それらの情報を一元管理できる機能を有するシステムを使用して管理すること。また、本町においても随時確認できるようにすること。
- イ 電話やFAX等、ポータルサイトを經由する以外の方法による寄附申込情報が本町から提供された場合は、受託者にてその情報をシステムへ入力し、一元管理すること。入力完了後は、速やかに本町に報告すること。
- ウ 本町が発行する納付書、郵便払込等の入金状況について、本町からの情報提供に基づき、システム上で管理すること。
- エ システム上で、クレジットカード決済、郵便振替等の入金状況管理ができるようにすること。なお、寄附者が決済を完了した場合、速やかに寄附者にその旨のメール通知をすること。
- オ システムにおいて、寄附者情報、決済情報、寄附金使途、寄附金額、寄附年月日、返礼品、申込みに利用したポータルサイトなど、その他、町が必要とする項目ごとに集計データを作成することができること。また、その実績を各月や本町の依頼に応じて、本町へデータにて随時報告すること。

### (3) 返礼品に関する業務

- ア 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理を定期的に行うこと。
- イ 寄附者から申込みのあった返礼品は、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者への発注を行い、寄附者の元に届くようにすること。また、配達先指定等、寄附者の求めに応じた配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。なお、返礼品の在庫状況や配送状況の管理も行うこと。
- ウ 受託者は、返礼品の配送遅延や返礼品等の破損などの配送に係るトラブルや返礼品に関する苦情等が生じた場合は、速やかに本町に報告し、対応を協議するとともに、配送会社や返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- エ 返礼品が生鮮品等の食品の場合は、取扱いに注意し、衛生管理を徹底すること。季節又は期間を限定する返礼品については、適切に配送時期の管理を行うこと。
- オ 返礼品出荷前において、申込み内容に不備がある場合は、寄附者に連絡するなど、適正に対応すること。なお、データ修正や返礼品の出荷変更等が必要となった際には、適正に対応すること。
- カ 本町は、寄附者都合によるキャンセル及び返礼品の交換等は一切認めないため、これらに留意して対応すること。
- キ 返礼品の出荷が完了した返礼品提供事業者に対して、当該返礼品の代金を支払うこと。また、本町に請求する返礼品調達費は、受託者が返礼品提供事業者に支払う金額と同額とすること（実費精算）。なお、支払条件については、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとすること。

### (4) 寄附者への書類発送業務

- ア 受託者は、寄附金の入金確認後、原則2週間以内に寄附者に対して、お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒を作成し、寄附者へ送付すること。ただし、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒については、希

望する寄附者へのみ送付することも可能とする。その他、本町の依頼に応じて、追加書類を同梱し、発送すること。

イ お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒のレイアウトについては、本町と協議の上、決定すること。

ウ ポータルサイトによる申込みで、郵便振替による支払いを選択した寄附者に対しては、郵便振替用紙を送付すること。

エ 寄附金受領証明書の紛失等を理由として再発行の申出があった場合は、受託者にて対応すること。

オ 寄附者からの送付先変更等の申出があった場合は、適正に対応すること。

カ 寄附申込書や返礼品一覧等について、送付の申出があれば、対応すること。

#### (5) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等に関する業務

ア 受託者は、本業務に係る問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議の上、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申込み手続きに関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせ、その他本町ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。また、寄附者からの問い合わせを本町が受けた場合、本町からの依頼に基づき、対応を引き継ぐこと。

ウ 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本町においても随時確認ができるようにすること。

エ 対応の中で発生した苦情や事故については、速やかに町に報告の上、受託者において誠実に対応すること。

オ 返礼品に関する苦情があった場合、受託者の責任において、適切に対応すること。ただし、返礼品提供事業者又は配送業者による瑕疵においては、本町、受託者、返礼品提供事業者、配送業者との協議の上、その費用を適切に負担するものとする。また、責任の所在がいずれにもない場合は、本町が負担するものとする。

カ 寄附者の申込内容等に不備があった場合、寄附者に連絡を取り、確認の上、管理システム上の情報を修正すること。

#### (6) 新たな返礼品の開発・調整等に関する業務

ア 新たな返礼品及び新たな返礼品提供事業者の開発・提案を行うこと。

イ 本町の魅力を効果的に発信するに当たり、本町の関係各課や関係機関等とも連携を密にし、本町提供情報や受託者が独自に入手した情報をもとに町内事業者等と交渉すること。

ウ 新たな返礼品は、本町の地場産品のみならず、町内提供サービス等、多様な提案を行うこと。

エ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申出があった場合、返礼品掲載への基準や事務手続き等を案内すること。

オ 本町へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか総務省からの通知内容及び愛南町ふるさと

納税返礼品協力事業者募集要綱が遵守されているかを確認の上、報告すること。  
また、返礼品の登録については、事前に本町の承認を受けること。

(7) 本町のプロモーションに関する業務

- ア 総務省ふるさと納税制度の趣旨を理解した上で、受託者の自主企画において、本町の魅力及び返礼品に関するPR企画を積極的に実施すること。
- イ 寄附額を増加させるための効果的な広報等の提案及び実行を行うこと。
- ウ 寄附者と本町が継続的なつながりを持てるよう情報発信について、提案、実行すること。
- エ 本町の返礼品が効果的に発信できるよう、各ポータルサイトへの掲載方法等を工夫すること。

(8) 業務報告

- ア 寄附者情報・返礼品提供事業者情報等を電子的記録等の方法により適正に保存するとともに、委託期間終了までの間に本町の指示に従い、報告すること。ただし、システム等による情報の閲覧が可能である場合、報告は不要とする。
- イ 委託期間終了までに、契約期間中に実施した主な業務内容（年間寄附額や返礼品数及び返礼品提供事業者数の推移、実施したプロモーション内容等）について書面において町に報告すること。ただし、書面は電子的データ（ワードデータ等）での報告も可能とする。

6 再委託の禁止

受託者は、本業務について、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、町と協議の上、あらかじめ書面により本町の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

7 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む町の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、個人情報の漏えい、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。なお、返礼品提供事業者等の関係機関からの漏えい等についても同様に対策を行うこと。万一、漏えい等が発生した場合は、直ちに町へ報告するとともに、町と対応策を検討した上で実施すること。

8 委託料の支払い方法

受託者は、各月ごとに業務完了報告書及び請求書を本町に提出するものとする。その際、寄附件数及び寄附金額、返礼品代金分かる明細を添付すること。

また、本町で内容の精査が可能となるよう、受託者提供システム等で請求内容の確認ができるようにすること。

9 個人情報の保護

受託者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについて、仕様書「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

## 10 その他

- (1) 業務遂行に当たっては、本町と協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び業務上疑義が生じた場合は、別途協議を行うものとする。