

潟上市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1. 目的

潟上市（以下「本市」という。）に対して行われたふるさと納税にかかる寄附者情報の管理、返礼品の発送に関する業務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、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2. 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

3. 前提条件

- (1) ふるさと納税ポータルサイトとして本市が別途契約している「ふるさとチョイス」（以下「ポータルサイト」という。）からの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また、上記以外のポータルサイトの増設に対応できること。
- (2) 受託者は、本市と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うため、寄附情報管理システム「ふるさと納税d.o」（以下「システム」という。）を活用すること。
- (3) 業務規模の参考値として令和4年4月時点の本市返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。
 - (ア) 返礼品数 約80品
 - (イ) 返礼品提供事業者数 19事業者

4. 業務概要

- (1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務
- (2) ポータルサイト本市ページの運営全般（企画、作成、運用、改善、広告等）
- (3) 返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）への返礼品発送業務全般（発送依頼、配送管理、発送トラブル対応）
- (4) 事業者への支援業務
- (5) 事業者への支払い業務
- (6) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務
- (7) 寄附者への対応に関する業務
- (8) その他

5. 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務

- (ア) 受託者は、システムへ寄附者情報及び寄附金データの登録（ポータルサイトからの取込みを含む）及び情報の適正な管理を行うこと。
- (イ) 受託者は、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、本市へ報告すること。
- (ウ) 受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果を本市に適宜報告すること。
- (エ) 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。
- (オ) 受託者はポータルサイトを經由した寄附以外（本市への直接申込等）についても可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

(2) 本市ページの運営全般

- (ア) 受託者は、本市が契約しているポータルサイトについて、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返礼品の記載に関する業務（以下の業務を含む）
 - (i) 返礼品の写真撮影
 - (ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）
 - (iii) 返礼品の紹介文の作成
 - ③新着情報等の情報発信に関すること
 - ④寄附のキャンセル手続きに関すること
 - ⑤返礼品データの登録・修正・一時停止・削除及び各サイトの返礼品 ID を適正に管理すること。
 - ⑥返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、数量及び季節限定品を除き、返礼品が不足することのないよう適正に管理すること。
- (イ) 受託者は、ポータル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、本市と協議のうえ、積極的に活用すること。
- (ウ) 受託者は、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、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続き等に関する本市のサポートを行うこと。また、市のPR及び寄附金の増額のために、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、本市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) 事業者への返礼品発送業務全般

- (ア) 受託者は、事業者と返礼品発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) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を 30 日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発注管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定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。
- (ウ) 受託者は、事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講ずること。
- (エ) 受託者は、発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は、寄附者対応を行うこと。

(4) 事業者への支援業務

- (ア) 受託者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じて助言等を行うこと。
- (イ) 受託者は、本市と連携し、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) 受託者は、必要に応じて事業者向けの勉強会等を開催すること。

(5) 事業者への支払業務

- (ア) 受託者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。
- (イ) 受託者は、出荷状況により、事業者に支払うべき費用を算定し、本市が指定する期日までに事業者が指定する口座に支払いを行うこと。
- (ウ) 受託者は、事業者に支払った費用及び支払いに要した振込手数料を合算し、翌月末日までに本市に請求するものとする。なお、請求に当たっては、事業者に支払った費用及び支払いに要した振込手数料が確認できる書類を提出すること。
- (エ) 本市は、出荷状況を確認のうえ、請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して 30 日以内に受託者に支払うものとする。ただし、やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより支払期限を延長することができる。

(6) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

- (ア) 返礼品については、受託者の責任において、実勢価格等を勘案し、社会通念上相当と認められるものとする。
- (イ) 返礼品は、潟上市の魅力伝えるため、地場産業振興の観点から、次の①から③のいずれかに該当する地場産品とし、また、本市への誘客のきっかけになるもの等、幅広いものとする。 (例：食品、加工品、工芸品、宿泊券・優待券、ものづくりや収穫等の体験ができるもの等)
 - ①潟上市内において生産されたもの
 - ②潟上市内において返礼品等の原材料の主要な部分が生産されたもの

③鴻上市内において返礼品の製造、加工その他の工程のうち主要な部分が行われているもの

(ウ) 寄附金が経済的利益の無償の供与であることを踏まえ、寄附の募集に際し、当該返礼品の送付が対価の提供との誤解を招きかねないような表示により寄附の募集をする行為は行わないこと。

(例：「返礼品の価格」や「返礼品の価格割合」（寄附額の何%相当）の表示等）

(エ) ふるさと納税の趣旨に反するような返礼品を送付する行為は行わないこと。

- ・金銭類似性の高いもの（プリペイドカード、商品券、電子マネー等）
- ・資産性の高いもの（電気・電子機器、家具、貴金属、時計、自転車等）

(オ) 受託者は、新たな事業者の参入に向け、必要に応じて勉強会等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。

(カ) 受託者は、新規事業者からの相談等に応じるとともに、必要な助言や支援を行うこと。

(キ) 受託者は、本市のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を本市と協力し積極的に行うこと。

(7) 寄附者対応に関する業務

(ア) 受託者は、次の①から⑥に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末年始の繁忙期については、本市と協議のうえ決定する。

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その他本市が特に必要と認める事項に関すること

(イ) 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録し、本市と情報共有すること。

(ウ) 返礼品に関する苦情については、苦情内容の確認をし、必要と認められる場合は、事業者や配送業者に対して対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜本市に報告を行うこと。

(8) その他本業務に関すること

(ア) 本業務開始は、原則として契約日の翌日寄附受付分からとする。ただし、業務開始前に寄附申込みがあり、業務開始後に発注及び発送が行われるもの（定期便・季

節限定品等) に関してはこの限りではない。

(イ) 本業務に係るパソコン等の事業機器等の備品及び消耗品等は、受託者が用意すること。

(ウ) その他効果的な取組があれば、業務想定額の範囲内で随時提案すること。

6. 知的財産権について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第 27 条及び 第 28 条の権利を含む）及び本業務の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等に係る知的財産権は、全て本市に帰属するものとする。

7. 委託料の支払いについて

委託料の支払いについては、契約締結後に協議のうえ決定する。

8. 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受託者が負担する。ただし、次に掲げる経費は本市が負担する。

- (1) 返礼品の代金
- (2) 返礼品の送料
- (3) 事業者への支払いに要する口座振替手数料
- (4) ポータルサイトの利用料
- (5) システム使用料
- (6) 寄附金の決済手数料

9. 実績報告について

- (1) 受託者は、本市が必要と認める内容についての実績を月末締め翌月 5 日までに報告するものとし、事業完了後、翌月 10 日までに実績報告書を提出するものとする。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が発生した場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

10. 再委託の禁止

委託業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、市と協議の上、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を委託することができるものとする。再委託する場合は、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることを市に申し出ること。

11. 個人情報の取扱いについて

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む本市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、情報資産の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講ずること。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）」及び「潟上市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 11 号）」を遵守すること。

12. 損害賠償

本業務の実施発生した損害（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、本市、寄附者又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、この限りではない。

13. その他

- （1）仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ決定する。
- （2）事業の実施に当たり、受託者は本市と十分協議し、誠意をもって事業を遂行すること。
- （3）受託者は、本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- （4）本事業を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。