

中間市ふるさと納税推進業務委託 仕様書

1 業務名

中間市ふるさと納税推進業務

2 目的

本業務は、中間市（以下「市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション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、市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることとする。

3 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

- ※ 運用開始予定日は令和4年9月1日とし、契約締結日から運用開始前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし委託料は発生しないものとする。
- ※ 業務を継続して委託することに支障がないと市が認める場合は、市と受託者双方合意の上、上記契約期間以降も業務委託契約を更新することができる。

4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事務に必要なと思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附申込の受付に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせへの対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 寄附金受領証明書等書類の郵送に関する業務
- (6) ワンストップ特例申請に関する業務
- (7) 新たな返礼品の開発・提案及び市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (8) 返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (9) 市担当者への支援に関する業務
- (10) その他本業務に関連する業務

※ 令和4年6月3日時点で、市が利用している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。）は、「ANA」「さとふる」「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」の5つであるが、上記業務内容のうち(2)(3)(4)は「さとふる」を除く4ポータルサイト分の業務を実施すること。

※ 履行期間中にポータルサイトの増減の可能性のあることに留意すること。

5 業務詳細

(1) 寄附申込の受付に関する業務

- ① 市が利用するすべてのポータルサイトから申込があった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品情報等）の取込、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）が可能な管理システム（※）を提供し、その保守管理及び安定的な運用を行うこと。
 - ② ポータルサイトを經由した寄附について、原則として寄附申込受付日翌日までにデータ取り込み作業を完了し、システムに反映させること。なお、システムへのデータ取り込み作業に関してはAPI連携が望ましい。
 - ③ システムにより寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問い合わせ等について、情報の取込及び進捗管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。
 - ④ 委託期間中に申込があった寄附者情報について、受託者は業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、委託期間終了後も市が当該情報を必要としたときに速やかに情報提供を行うこと。
 - ⑤ 受託者はポータルサイトを經由した寄附以外（FAX、メール、電話等での申込等）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。
- ※ 現在、管理システムについては、「寄附者情報管理ツール（株式会社さとふる提供）」を利用しているが、同等以上のもので寄附者情報の一元管理が可能であれば他のシステムの提案も可とする。ただし、別途費用がかかる場合、その費用を提示することとし、費用についても評価の対象となることに留意すること。なお、LGWAN回線による接続可能なシステムであることが望ましい。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

- ① ポータルサイト「ANA」「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」の運用管理を行うこと。なお、「楽天ふるさと納税」については、「楽天GOLD」によりサイト作成を行うことが望ましい。
 - ア 返礼品の掲載に関すること
 - イ 魅力的なページ作成に関すること（SEO対策を含む。）
 - ウ 新着情報等の情報発信に関すること
 - エ 各ポータルサイトのメンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）に関すること
- ② 目的達成のため、市が現在未利用のポータルサイトについても提案があれば、協議の上での追加もあり得る。
- ③ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示、メールマガジン、寄附者アンケート等）について、市と協議の上、積極的な活用を図ること。
- ④ 市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際は、それに係る対応を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトが随時実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者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発注者のサポートを行うこと。
- ⑥ 市からの依頼に基づき、サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について、迅速に対応すること。
- 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一定期間保存すること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
- ② 返礼品の発送については、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこととし、入金の確認後30日以内に当該返礼品を寄附者が指定する送付先へ配送することを原則とする。
ただし、寄附者が受取日を指定した場合など30日以内の発送が困難である場合を除く。
- ③ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切な対応をとること。
- ④ 返礼品提供事業者の返礼品の代金及び送料については、原則として毎月末締で翌月中旬に滞りなく精算を行うこと。なお、精算に要した費用は、後述のとおり市へ請求すること。

(4) 寄附者からの問い合わせへの対応に関する業務（コールセンター業務）

- ① 寄附者からの問い合わせ専用コールセンターを設置し、専用の電話番号、FAX番号、メールアドレスを設定すること。
- ② 問い合わせ先の対応時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。ただし、繁忙期である11月、12月、1月については、市と協議の上、別途定めるものとする。なお、上記の対応時間よりも長い時間の対応が可能である場合、提案していただくことについて差し支えはない。
- ③ コールセンターにおいて、ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、寄附のキャンセル、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
- ④ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、都度、システムに記録するとともに市へ報告すること。
- ⑤ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者の協議の上で対応すること。

(5) 寄附金受領証明書等書類の郵送に関する業務

- ① 受託者は、寄附金の入金確認後1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（記入例含む）、寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書（記入例含む）を寄附者の指定する送付先へ郵送すること。
- ② 多くの寄附が予想される12月29日～12月31日の寄附分についても、①の書類を速やかに発送できる体制を整えておくこと。
- ③ 上記①、②の事務については、株式会社トラストバンクのBPOサービスを利用することも可とする。その場合、本業務に係る費用については、市から株式会社トラストバンクへ支払うこととする。

(6) ワンストップ特例申請に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書及び変更届の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。
- ② eITax送信に対応した控除申告用データを作成すること。
- ③ 上記①、②の事務については、株式会社トラストバンクのBPOサービスを利用することも可とする。その場合、本業務に係る費用については、市から株式会社トラストバンクへ支払うこととする。

(7) 新たな返礼品の開発・提案及び市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ① 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRをポータルサイト上で実施すること。
- ② 紙媒体での返礼品等のPR策として、市のふるさと納税チラシ、返礼品カタログを作成すること。また、市にデータの提供をすることとし、別途費用が発生する場合は、その費用を提示すること。なお、掲載内容については市と協議の上、作成すること。
- ③ 市と協力し、新たな返礼品（モノ・コト）の開発・提案を行うこと。ただし、受託者が開発する返礼品は、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第5条）を満たすこと。なお、返礼品の採用については市が決定を行う。
- ④ その他、提供可能なふるさと納税プロモーションを提案すること。ただし、提案内容については市と協議の上、実施するものとする。

(8) 返礼品提供事業者への支援に関する業務

- ① 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、アドバイスをを行うこと。特に、四半期に一度程度の定期的な勉強会、交流会等の開催が可能であることが望ましい。なお、開催については市と協議の上、実施するものとする。
- ② 返礼品の企画提案に関する助言等を行うこと。
- ③ 返礼品事業者との信頼関係構築のため、適宜訪問又は連絡をとること。
- ④ 返礼品のポータルサイト掲載にあたり、写真撮影が必要な場合、返礼品提供事業者から提供を受けた上で、必要に応じ、スタジオ等でプロフォトグラファーによる撮影を行うこと。なお、撮影に関し別途費用が発生する場合、その費用を提示すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者が返礼品の申込み、変更を希望する際は、②の助言等を行った上で、必要書類作成の支援を行い、市へ提出すること。この際、返礼品が市の定める要件を満たすものか市に確認すること。

(9) 市担当者への支援に関する業務

- ① 受託者は、市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。
- ② 返礼品事業者と市担当者との関係性構築の橋渡し役となるよう努めること。

(10) その他本業務に関連する業務

上記のほか、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があればその内容を記載すること。

6 委託料

- (1) 委託料については、実施要領「2 業務の概要」の「(4) 提案上限額」のとおりとする。
- (2) 委託料の支払については、毎月実績報告書を提出し、市の確認を受けた上で請求するものとし、市は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 返礼品の代金には品物代、消費税等返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
- (4) 受託者は、毎月の返礼品の代金及び送料の精算に要した額を翌月末日までに市に報告し、市に請求する。市は、適正な請求を受理した日から30日以内に、受託者の指定する口座に請求額を振り込むものとする。

7 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

8 一括再委託の禁止

受託者は、受託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に実施する上で必要と認められる場合は、市と協議の上、その一部を委託することができる。

9 報告及び検査

市は、必要があるときは受託者に対して、委託業務の履行状況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ものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

9 個人情報の取扱

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律」及び「中間市個人情報保護条例（平成18年6月22日中間市条例第21号）」の趣旨を踏まえ、留意すること。

10 その他の事項

- (1) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、中間市契約事務規則等の関係規程に従うこと。
- (4) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (5) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (6) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに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。
- (7) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。