

令和4年度 鹿島市ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

1 業務名

令和4年度 鹿島市ふるさと納税一括代行業務

2 目的

本業務は鹿島市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品募集・開発に関する業務及びふるさと納税ポータルサイトの運営、プロモーション、寄附者対応を委託することにより、事務の効率化を図るとともに、プロモーション活動を通して、全国の方に鹿島市の魅力を発信することで、寄附の促進並びに返礼品等を通じて地域の活性化に寄与することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

なお、運用開始予定日は令和4年10月1日からとし、運用開始日までの準備期間には委託料は発生しないものとする。

4 履行場所

鹿島市内等

なお、拠点となる事務所は鹿島市内に開設すること。

5 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) 寄附申込みの受付、寄附金額及び寄附者の情報管理に関すること

- ① 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」で寄附金の受付、寄附金の使途の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう本市の自治体ページを作成すること。

※本市が年度途中に導入したポータルサイトについても同様に対応すること。

- ② ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、ふるさと納税管理システムに取り込み管理すること。
- ③ 電話、FAX、メール等による寄附申込に対して、申込用紙、カタログ、納付書等の送付依頼などについても受託者で対応すること。
- ④ 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行及び送付については別途本当該業務受託者と随意契約を行っている。発行及び送付が滞

りなく行われるよう発行データの入稿を随時行うこと。

- ⑤ 寄附受付サイトを経由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
- ⑥ 寄附の受付状況、寄附金の収納状況及び返礼品の配送状況等に関するデータを整備し、本市の要請に応じて、随時当該データを提出すること。
- 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。
- ⑧ 次回、本業務の見直しが行われた際の他事業者への移行データ抽出は、無償で実施できるようシステム使用契約等に明記すること。

(2) ポータルサイトの運用・管理に関すること

- ① 各ふるさと納税ポータルサイトの自治体ページのメンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。
- ② 返礼品の写真撮影や画像処理を行うこと。
- ③ 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用し、撮影した写真の著作権は本市に帰属するものとし、返礼品提供事業者から申し出があった場合は、事業者ホームページや広告等に使用できるものとする。
- ④ 委託契約締結後、本市が現在ポータルサイトに登録している返礼品の写真、記事の精査を行い、運用開始日までに速やかに反映させること。また、現在「楽天ふるさと納税」内の他事業者が作成したページについては新規での作成が必要であるため、本市と協議の上、速やかにサイトに反映させること。
- ⑤ 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。
- ⑥ ポータルサイトに返礼品情報を掲載する際は、返礼品ページの写真、詳細ページには工夫を凝らし作成すること。
- ⑦ 鹿島市独自のポータルサイトを導入することが決定した場合は、ポータルサイトの構築と運用を行うこと。（※基幹システムについては、受託者と相談）

(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こと

- 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 本市が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。商品代については、品物代、梱包代、消費税等、返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
- ③ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を本市が随時確認できるシステムで行うこと。
- ④ 返礼品の配送について、寄附者と連絡調整を行うこと。
- ⑤ 未発送の返礼品についての管理を行うこと。

- ⑥ 個数限定品や季節限定品についての受付管理及び配送時期の管理を行うこと。
- ⑦ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取希望日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等、1か月以内の発送が困難である場合を除く。
- ⑧ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理・品質管理を行うこと。
- ⑨ 本市及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- ⑩ 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、適切な対応をとること。
- ⑪ 返礼品の配送実績及び配送状況等、市が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- ⑫ 返礼品提供事業者に対し、当該システムの利用方法の説明や送り状発行のサポートを行うこと。
- ⑬ 返礼品提供事業者の返礼品の代金について、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて本市へ請求すること。本市へ請求を行う際には、各返礼品提供事業者へ支払いを行った詳細が分かるものを添付すること。各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務の委託料に含まれるものとする。

(4) 返礼品の募集及び開発に関すること

- ① 鹿島市の魅力を伝え、地域の活性化を推進するため、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者等と交渉して、新たな返礼品の候補を企画、開発し、本市と協議の上、ポータルサイトに掲載すること。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）を満たすものとする。なお、返礼品の採用については、本市が決定を行う。
- ② 新たな返礼品の開発・開拓に向け、積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと。
- ③ 返礼品の選定及び単価については、本市の承認を経て決定すること。
- ④ 新たに登録する返礼品は、速やかに（1週間以内に）サイトに反映すること。
- ⑤ 返礼品については、市内の特産品はもとより、市内の中小企業の製品のほか、観光などサービス提供型プラン等多様な提案を行い、またそれを実行すること。
- ⑥ 1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品を造成すること。
- ⑦ 鹿島市の返礼品の申込状況や他自治体動向を注視し、傾向に合った返礼品を開発・

開拓・提案すること。

- ⑧ 返礼品の企画、開拓、開発、選定にあたっては、返礼品提供事業者へ月に1回以上訪問をし、公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、返礼品の選定、寄附額設定、品質管理を行うこと。
- ⑨ 必要に応じて、提案のあった返礼品の産地・加工地・生産体制・梱包状況等の確認を返礼品提供事業者に対して行うこと。
- ⑩ 返礼品提供事業者への説明会や研修会を年数回実施すること。(テーマ例：ふるさと納税戦略、寄附の傾向、他自治体の事例)

(5) ふるさと納税のプロモーションに関すること

- ① 本市が利用するポータルサイト及びふるさと納税特設サイトを活用して、鹿島市の魅力及びふるさと応援寄附に関する情報を発信し、集客から寄附行動につながる魅力あるコンテンツ(カタログ含む)の制作やキャンペーンの実施などサイト構築及び更新作業を行うこと。なお、プロモーションにあたっては、総務省が示す基準(平成31年総務省告示第179号第2条第1号)に留意すること。
- ② 返礼品提供事業者へのPRコンテンツの取材(事業者及び商品説明、写真の取得など)、作成、掲載を行うこと。
- ③ 返礼品の梱包に対するシールや印字、その中に同封するお礼状、ノベルティなどによる本市の返礼品として統一的なブランディングを講じること。
- ④ 効果的なプロモーションとなるよう寄附の動向を分析し、各種広告媒体によるプロモーションについて鹿島市へ助言、提案を行うこと。
- ⑤ メールマガジンやSNSなどを活用した鹿島市及び返礼品の情報発信を行うこと。また、寄附金の使途について周知を図ること。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応

- ① 鹿島市ふるさと応援寄附金専用電話を用意し、ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルの対応を行うこと。
- ② 返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者に対する対応など円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
- ③ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、随時本市へ報告すること。
- ④ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応する。
- ⑤ 本市と協議の上、食品表示など法令を遵守した商品のみを取り扱うとともに、本市の基準に基づき、受付停止など、返礼品の品質確保、ブランド維持のための対策

をとること。

(7) ふるさと納税 制度の改正等に対する対応

ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

(8) その他

契約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。また、鹿島市の情報発信を行う際は、シティプロモーション、観光事業との連動を図ること。

6 実績報告及び委託料の支払について

(1) 委託料については、寄附額の6%（税別）を上限とする。

(2) 業務委託料については、毎月末日締めで翌月10日までに本市へ業務報告書を提出し、委託料を本市に請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載すること。

(3) 本市は、受託者からの請求に基づき、正当な請求を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(4) 毎月の返礼品の代金（税・梱包代・諸経費込）の精算に要した額を翌月の10日までに本市へ報告し、請求する。本市は、受託者の指定する口座に、請求日の30日以内に請求額を振り込むものとする。なお、返礼品の代金（税・梱包代・諸経費込）及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。また、寄附金からの差し引きは認めない。

7 報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、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。受託者は、本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。

8 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

9 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。

10 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を月毎に業務報告書（用紙 A4 サイズ）として提出すること。
- (2) 受託者は、業務終了後に年次業務報告書（用紙 A4 サイズ）を 1 部提出すること。
- (3) 月次業務報告書には、業務内容、業務の進捗状況、寄附件数及び寄附金額、返礼品配送実績及び発送状況、問い合わせ、クレーム等、本市が定める項目について記載すること。
- (4) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに業務報告書を提出し、本市と協議を行うこと。

11 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により本市の承認を得た場合はこの限りではない。

12 個人情報の取り扱いについて

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（平成 15 年法律第 57 号）及び鹿島市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 12 号）を遵守するとともに、本業務において知り得た個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た個人情報を第三者に漏えいしてはならない。

13 損害賠償

受託者の故意または過失により受託者が本市に損害を与えた場合、受託者は本市のその損害を賠償しなければならない。

14 その他の事項

- (1) 本業務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、本業務の履行に当たり当然必要と認められる事項については、受託者の責任において実施するものとする。
- (2) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難しい事由が生じたとき、又は本仕様書の細目的事項については、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (3) 本業務の作業場所、その他必要となる環境及び本業務に係るパソコン（ソフトウェア含む）等の事務機器、備品や消耗品等は受託者が用意し、その費用は委託料に含むものとする。
- (4) その他仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議の上、その指示に従うこと。