

綾部市ふるさと納税事務代行業務仕様書

本仕様書は綾部市が、綾部市ふるさと納税業務を事務代行業者に委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるもの。

1 趣旨及び目的

本市は、ふるさと納税を通じて、本市を応援していただける方々を募るとともに、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図っているところである。

今後、ふるさと納税の利用拡大を図る上で、魅力あふれる返礼品のさらなる拡充、ふるさと納税ポータルサイトの活用による発信力強化、返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援などが求められている。

このため、ふるさと納税に関する事務を、本市の地域産業等に通じた近隣市【綾部市・福知山市・舞鶴市】（以下「近隣市」という。）事業者等に委託することで、地元産品の魅力を十分に理解した PR や商品企画開発、また、返礼品提供事業者への、きめ細やかな支援体制の構築など、ふるさと納税制度を通じた地域産業の活性化を目指して、当該事務代行業者を近隣市で募集するものである。

2 業務委託期間

契約締結から令和 5 年 3 月 31 日まで

※令和 5 年度以降の契約更新等については、本契約に係る事業実績等を踏まえ再度協議するものとする。

3 業務の内容

業務の内容は次のとおりとする。

- ① 新たな返礼品の企画開発及び選定補助
- ② 広報・プロモーションに関する業務
- ③ 寄附申込受付及び寄附者情報等の管理
- 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送
- ⑤ 返礼品の受発注管理及び配送管理
- ⑥ 返礼品提供事業者への支払い業務
- ⑦ 寄附者等からの問合せ及びクレーム対応等
- ⑧ 返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援

4 業務の詳細

(1) 新たな返礼品の企画開発及び選定業務

・本市の魅力を効果的に発信し、かつ、産業振興に寄与し得る返礼品の企画開発をすること。

- ・返礼品は、特産品等取扱事業者だけでなく、域内でのサービス提供プラン等多様な提案が可能であること。
- ・返礼品の企画開発にあたっては、総務省告示第179号を遵守すること。
- ・企画開発された返礼品の代金は、当該返礼品に係る寄附額の100分の30とすること。
- ・ポータルサイトへの返礼品掲載にあたっては綾部市の許可を得ること。

(2) 広報・プロモーションに関する業務

- ・各種媒体を活用した効果的なPRを実施すること。
- ・事業展開するふるさと納税ポータルサイト上において、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容の提案及び編集等を行うこと。

(3) 寄附申込受付及び寄附者情報等の管理

- ・寄附者情報等において管理する項目は以下の項目とする。

ア 寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、寄附者連絡先、受領証明書送付先住所、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日 など

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品、発注日、発送日、納品日、返礼品費用、返礼品在庫状況、当該返礼品提供事業者情報 など

ウ その他

- ・上記の管理情報は、本市が適宜確認できるようにすること。
- ・本業務に係り取得した個人情報については適切に管理し、本業務の遂行のみに使用し、第三者に対して開示、漏洩してはならない。また、当該秘密保持に関しては本契約が終了した場合も継続し、記録媒体においては綾部市の指示に従い、廃棄又は返却すること。
- ・本業務に係り、寄附者のマイナンバーを取得してはならない。

(4) 返礼品の受発注管理及び配送管理

- ・寄附者から返礼品の申込があった場合、適切に返礼品提供事業者へ発注を行うこと。
- ・インターネットを経由せず、綾部市に直接寄附申込があった場合なども含め、綾部市から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の発送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の発注等を行うこと。
- ・各返礼品の在庫管理を行うこと。在庫切れが生じた際は、速やかに本市への報告及び当該返礼品の申込の受付を終了させること。なお、当該返

礼品を再度供給できるようになった場合は同様に本市へ連絡し、申込の受付を再開させること。

- ・返礼品の配送状況を適宜確認し、発注後に相当期間未納状態が続いているものに対しては、当該返礼品事業者を確認を行い、適切に対応すること。

(5) 返礼品提供業者への支払い業務

- ・返礼品提供事業者への返礼品に係る代金及び送料の精算を行うこと。
- ・代金の精算に係る返礼品提供事業者からの問合せに対応すること。

(6) 寄附者等からの問い合わせ及びクレーム対応等

- ・寄附者等からの問い合わせ等に対応するための体制を整備すること。
- ・問い合わせ等の内容及びその対応等については随時記録し、綾部市が求めた場合は提供すること。
- ・問合せ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて綾部市と協議し、適切に対応すること。

(7) 返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援

- ・返礼品提供事業者からの各種問い合わせに対応すること。即時判断が難しい場合は、必要に応じて綾部市と協議し、適切に対応すること。
- ・返礼品情報をふるさと納税ポータルサイトへ掲載する際は、返礼品提供事業者から当該返礼品に関する情報提供を受けるにあたり、返礼品提供事業者の負担軽減策を講じること。
- ・返礼品の開発等に当たっては、返礼品提供事業者等と十分な協議を行い、相互が納得した上で本市に提案すること。
- ・返礼品の発送状況や梱包状況を適宜確認し、必要に応じ助言を行うこと。
- ・返礼品提供事業者とのかかわりは、ふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

5 経費負担

寄附額に対する単価契約とし、当該年度で要する下記費用の合計が当該年度の合計寄附金額の50%を下回るものとする。

(対象経費)

- ・返礼品代金 (寄附金額に対する30%以内)
- ・事務代行手数料
- ・事業展開する新たなポータルサイト利用料
- ・返礼品送料
- ・クレジットカード決済手数料等

対象経費の合計が当該年度の寄附合計金額の50%未満

6 その他

円滑な事業の推進のために、綾部市及び本事業受託者は適宜打合せを行うこと。

また、本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、必要に応じて両者誠意をもってこれを協議し、定めるものとする。