

# 佐渡市ふるさと納税返礼品等支援業務委託仕様書

## 1 委託業務名

佐渡市ふるさと納税返礼品等支援業務委託

## 2 業務の目的

本業務は、令和5年度における本市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発に関する業務、当市が契約す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。）の管理及び寄附者対応等を委託するものである。これにより、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、ふるさと納税を通じたプロモーションにより当市の魅力を全国に発信し地域の活性化に寄与することを目的とする。

## 3 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

ただし、契約日から令和5年3月31日までは業務開始準備期間とし委託料は発生しないものとする。

## 4 前提条件

(1)次のポータルサイトの返礼品及び寄附者情報等の管理が可能であるか。管理できないポータルサイトがあれば明示すること。（様式8に記載）

ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、auPAYふるさと納税、ふるなび、ANAふるさと納税、ふるさと納税ニッポン、JRE MALLふるさと納税、JALふるさと納税

(2)契約締結日から令和6年3月31日までの作業スケジュール（案）を可能な範囲で提示すること。

## 5 業務の内容

業務の内容は次のとおりとする。ただし、プロポーザルにより決定した受託者の企画立案を踏まえ調整する場合がある。

(1)ポータルサイト管理運営

(2)寄附管理システムの管理運営

(3)返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

(4)返礼品の調達及び配送管理業務

(5)寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

(6)コールセンター業務

(7)その他

## 6 業務内容の詳細

(1)ポータルサイト管理運営

①ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。

②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

③返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

## (2)寄附管理システムの管理運営

- ①使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ②複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（当市へ直接申込があった場合も含む）について、一元的に管理できるシステムであること。
- ③当市が随時、データを確認できるシステムであること。
- ④寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、当市への情報提供が可能であること。また、当市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑤当市向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

## (3)返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ①国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、当市に対して提案すること。
- ②返礼品等については、市内の地場産品はもとより、「佐渡市ならでは」の返礼品を充実させるため、幅広く佐渡市の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、当市への来訪を促すため、宿泊・体験メニューの充実を図ること。
- ③返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ④ポータルサイトへ掲載する情報は当市に最終確認のうえ掲載すること。

## (4)返礼品の調達及び配送管理業務

- ①返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ②返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。
- ③返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会損失を防ぐよう努めること。
- ④返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
- ⑤提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑥寄附者、返礼品提供事業者及び当市との各種調整を行うこと。
- ⑦返礼品提供事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。この金額は受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。

## (5)寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・発送に関する業務

- ①寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
- ②ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報の入力管理すること。

③発送する書類は原則として、以下のとおりとするが、送付物の内容については当市と協議の上、決定する。

(ア)お礼状

(イ)寄附金受領証明書

(ウ)ワンストップ特例申請書・記載例

※ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力のうえ送付すること。

(エ)返信用封筒

#### (6)コールセンター業務

①寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。

②受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、当市と情報共有すること。

③返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、当市へ報告すること。

#### (7)その他

①ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に当市に報告すること。また、毎年、当市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

②返礼品の配送状況について当市が確認できるようにすること。

③その他、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。

特に委託者の魅力発信の方策（各種媒体を活用した PR 等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

### 7 寄附者情報の管理

受託者は、本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 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又は請け負わせてはならない。ただし、当市と協議のうえ業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により当市の承認を得るものとする。

### 9 報告及び検査

(1)受託者は前月の業務実績等を取りまとめ、当市に提出し検査を受けるものとする。

(2)当市は受託者に対して業務の履行状況、その他必要事項について報告を求めることができる。

## 10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9(1)業務実績等」を毎月当市に提出し、検査を受けたものについて支払う。

### (1)基本委託料

①寄附金額に対して一定割合とする。

②本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、当市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

### (2)返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

### (3)返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

### (4)寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請処理費

寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・発送に要する費用。

## 11 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

(1)当市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかか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。

## 12 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり個人情報を含む情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため適切な管理を行うこと。

## 13 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について賠償の責任を負うこと。但しその損害のうち返礼品提供事業者、寄附者、また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。

## 14 その他の事項

(1)委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

(2)業務の遂行にあたっては当市と十分に協議を行い、意見や要望を取り入れながら実施すること。

(3)仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、当市と受託者で協議のうえ決定する。